RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 11179

Santiago**, 24-09-2026**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N°16, 170 letra l), 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N°1, de 2005, de Salud; el punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N°131, de 2010, de esta Superintendencia de Salud; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, y

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme al inciso 4° del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia está facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsional que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie este Organismo de Control. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-280-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. EVELYN ALEJANDRA ELIZONDO LECAROS, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-280-2025 (Ord. IF/N°24757, de 20 de julio de 2026):

2.1.- Mediante la presentación de fecha 17 de agosto de 2025 el Sr./Sra. M. J. ARAYA A. presento un reclamo ante este organismo de control, alegando, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. Indica que al revisar su liquidación de sueldo se percató que había sido afiliada/o a la señalada Isapre, agregando que, jamás solicitó incorporarse a esta y que usaron datos falsos en lo que dice relación con su dirección, correo y teléfono personal.

2.2.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control ofició a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., la que a través de la respuesta de fecha 15 de septiembre de 2025 remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica del contrato de salud celebrado entre M. J. ARAYA A. e Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de fecha 15 de mayo de 2025, en el que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue EVELYN ALEJANDRA ELIZONDO LECAROS, asimismo se observa que en el documento se registró un teléfono celular, dirección y correo electrónico que no coinciden con los indicados por la persona afiliada en su reclamo.

2.3.- Por su parte, a requerimiento de este Organismo de Control y mediante la respuesta de fecha 29 de enero de 2026, la Isapre Colmena Golden Cross S.A. reenvió el informe de auditoría al que hace referencia en el juicio arbitral iniciado producto del reclamo del Sr./Sra. M. J. ARAYA A., en el que adjunta, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Resumen del reclamo presentado por el Sr./Sra. M. J. ARAYA A. ante la Isapre, de fecha 30 de junio de 2025, en el que en lo pertinente señala:

"*Buenas tardes, soy M. Araya A., Rut……., este mes reviso mi liquidación de sueldo y tengo*

un descuento por estar en esta ispare, cuando yo jamás he firmado algo con ustedes, yo siempre he sido FONASA, me han descontado alrededor de 140 mil pesos cuando yo jamás he querido estar con ustedes".

b) Correo electrónico enviado por el reclamante a la Isapre Colmena, de fecha 21 de julio de 2025, en el que, respondiendo consultas destinadas a corroborar la veracidad de la información contenida en el FUN de afiliación a la Isapre, informa lo siguiente:

"*Tome conocimiento el día 30 de junio cuando veo mi liquidación de sueldo y veo el descuento de la Isapre Colmena. Yo jamás contacté ni por vía telefónica, correo o sms (le pido revisar grabaciones de las llamadas en caso que las tengan porque yo no acepté nada, tampoco recibí una llamada de Colmena ofreciendo el servicio). No tengo ningún correo de ustedes, ya que el correo que ustedes tienen no es mi correo personal. De los datos que usted me entrega: la dirección, el teléfono y el correo son incorrectos, no son míos. Lo único que reconozco es el nombre del empleador porque trabajo ahí. Le adjunto el mismo certificado de residencia que ya envié anteriormente. Además, le comento que mis datos son: man……..@gmail.com (el mismo correo al cual me contactó y por el cual respndo), +56945……. Incluso le adjunto mi contrato de trabajo en el cual corrobora mis datos personales y la liquidación de este mes donde se me realiza el descuento".*

c) Certificado de residencia, de fecha 9 de julio de 2025, emitido por Administradora de Condominios y Edificios Comunidad Azul SPA, en el que se certifica que el domicilio del reclamante es coincidente con el consignado en el reclamo.

d) Contrato de trabajo del reclamante con la empresa individualizada como su empleadora en el Formulario Único de Notificación (FUN) de afiliación a la Isapre, de fecha 10 de marzo de 2023, en el cual se constata que tanto el correo electrónico como el domicilio registrados coinciden con aquellos consignados en el reclamo.

2.4.- Los referidos antecedentes dan cuenta que la afiliación de M. J. ARAYA A. corresponde a una suscripción de contrato de salud que no contó con el debido consentimiento de la persona afiliada, puesto que se realizó por medio de un correo electrónico que no pertenecía a dicha persona, además de informarse un domicilio falso.

2.5.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas el(los) siguiente(s) cargo(s):

a) Falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de M. J. ARAYA A., incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

b) Ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsional que no contaba con el consentimiento de la persona afiliada (M. J. ARAYA A.), incurriendo en lo establecido en la letra a) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

c) Someter a consideración de la Isapre un contrato de salud previsional para cuya suscripción se utilizó un correo electrónico y/o número de teléfono celular que no correspondía a M. J. ARAYA A., impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención al Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

d) Entrega de información falsa, errónea o incompleta a la Isapre, incurriendo en lo establecido en la letra e) del numeral 1.2 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3.- Que, según consta en el citado expediente sancionatorio y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados mediante comunicación enviada al correo

electrónico informado para tales efectos.

4.- Que, por medio de presentación de fecha 04 de agosto de 2026, El/la agente de ventas presento sus descargos, en los que expone lo siguiente:

Inicialmente manifiesta su disposición a colaborar con la investigación y aclarar los hechos.

Relata que durante todo el tiempo que desempeñó funciones en Colmena, siempre actuó conforme a los procedimientos establecidos, respetando el conducto regular y los protocolos de afiliación. Indica que su actuar se ajustó a las instrucciones entregadas por la Isapre y nunca existió de su parte la intención de vulnerar la normativa o de incorporar a personas sin su consentimiento.

Reseña que la información utilizada era aquella que se encontraba disponible y era validada conforme a los mecanismos internos establecidos en la empresa. Como agente de ventas debía seguir los procedimientos establecidos por la Isapre, sin tener acceso a alterar o falsificar antecedentes personales.

Rechaza haber actuado con dolo o mala fe y pide que se consideren todos los antecedentes que permiten acreditar que siempre desempeñó sus funciones de manera responsable, de buena fe y conforme a las instrucciones impartidas por su empleador.

Finalmente solicita que sus descargos sean considerados al resolver, teniendo presente que su actuación se ajustó al conducto regular establecido en la Isapre.

5.- Que, en relación a los fundamentos expuestos por el/la agente de ventas en sus descargos, hay que dejar asentado que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 170 letra L del DFL n°1, de 2005, de Salud, el agente de ventas es la persona natural habilitada por la Institución de Salud Previsional para intervenir en cualquiera de las etapas relacionadas con la negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsional, y, por ende, es él quien resulta ser responsable de los documentos que somete a consideración de la institución, asunto sobre el que recae este procedimiento. En consecuencia, no resulta atendible la alegación formulada por el/la agente de ventas en orden a que se limitó a seguir los procedimientos establecidos por la Isapre, toda vez que dicho argumento no lo/la exime de responsabilidad respecto de las actuaciones desplegadas en el ejercicio de sus funciones, atendido que al actuar en representación de la institución al momento de los hechos, resulta ser el responsable de la irregularidad cometida.

6.- Que, Las demás alegaciones no tiene el mérito de desvirtuar la contundencia de los antecedentes y los medios de prueba que se le notificaron conjuntamente con el Oficio Ord. IF/N°24757, de 20 de julio de 2026, y que fundamentan los cargos formulados en su contra, esto es que el proceso de suscripción electrónica del contrato de salud se realizó con antecedentes que no correspondían a la persona afilada, lo que hace verosímil el reclamo de esta en cuanto a que se trató de una incorporación a la Institución de Salud Previsional que no contó con su consentimiento, por lo que sus descargos serán desestimados.

7.- Que las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona indebidamente afiliada.

8.- Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud y lo dispuesto en la letra a) del numeral 1.1, letra e) del numeral 1.2 y numeral 1.3, todos del punto III del Título IV del Capítulo VI, y Título II del Capítulo I, todos del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos de esta Superintendencia, se estima que la sanción que ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de la inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

9.- Que, en virtud de lo expuesto precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. EVELYN ALEJANDRA ELIZONDO LECAROS [redacted], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud de M. J. ARAYA A., Ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsional que no contaba

con el consentimiento de la persona afiliada, someter a consideración de la Isapre un contrato de salud previsional para cuya suscripción se utilizó un correo electrónico y/o número de teléfono celular que no correspondía a M. J. ARAYA A., impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada y entrega de información falsa, errónea o incompleta a la Isapre.

2.- Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición, y en subsidio, el recurso jerárquico, ambos previstos en los artículos 15 y 59 de la Ley N°19.880, los que deben interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

3.- Estos recursos deben ser dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Sanciones y Registros, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-280-2025), y presentarse en original en la oficina de partes de esta Superintendencia (Alameda Bernardo O'Higgins N°1449, Torre 2, Local 12, comuna de Santiago), o en la Agencia Regional correspondiente a su domicilio.

Sin perjuicio de lo anterior, se ha habilitado el correo electrónico oficinadepartes@superdesalud.gob.cl, para efectos de la entrega o envío de documentación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,

OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB / RHA
Distribución:

- Sra./Sr. EVELYN ALEJANDRA ELIZONDO LECAROS.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo).
- Sra./Sr. M. J. ARAYA A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y Registros.
- Oficina de Partes.

A-280-2025