



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 11386

Santiago, **28-09-2026**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N°16, 170 letra I), 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 882/189/2023, de 15 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 previsual 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-110-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. NATHALY FERNANDA SILVA MUÑOZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-110-2025 (Ord. IF/N°16.086, de 14 de mayo de 2026):

2.1.- Con fecha 22 de abril de 2025, la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. denunció que la/al agente de ventas N. F. SILVA M., a través de conversación sostenida por medio de la aplicación WhatsApp y en el contexto de un proceso de venta, remitió a una persona cotizante, información y propuestas de planes de salud correspondientes a la Isapre Consalud S.A.

2.2.- Para acreditarlo la Isapre adjuntó a su denuncia, capturas de pantalla de partes de la conversación sostenida vía WhatsApp entre dicha persona cotizante y el contacto "Nathaly Isapre Colmena", con fecha 6 de marzo de 2025, en las que consta que este contacto le remitió a aquélla, dos propuestas de planes de salud correspondientes a la Isapre Consalud S.A.

2.3.- Revisado el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, se constató que la/el agente de ventas N. F. SILVA M., es la única persona de nombre "Nathaly" que se encontraba habilitada por Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. a la época en que ocurrió la señalada conversación por medio de WhatsApp.

2.4.- Las capturas de pantalla de conversaciones vía "WhatsApp" aportadas por la Isapre, daban cuenta que N. F. SILVA M., en circunstancias que se encontraba inscrita y habilitada en el Registro de Agentes de Ventas por parte de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., remitió información y propuestas de planes de salud correspondientes a una isapre distinta a su isapre habilitante.

2.5.- Sobre el particular, de conformidad con el art. 170 letra I) del DFL N° 1, de 2005, de Salud, agente de ventas es "(...) *la persona natural habilitada por una Institución de Salud Previsual para intervenir en cualquiera de las etapas relacionadas con la negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsual*". Por ende, por definición, una persona agente de ventas únicamente puede ofrecer planes de salud respecto de la Isapre que le habilitó y solicitó su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas que lleva esta Superintendencia. Por ello el inc. 3° del art. 177 del mismo cuerpo

legal establece expresamente que: *“Queda prohibido ejercer, simultáneamente, las funciones de agente de ventas en más de una Institución de Salud Previsional, salvo autorización expresa de la Superintendencia ”.*

2.6.- En consecuencia, sobre la base de los referidos antecedentes, se estimó procedente formular a la/el agente de ventas los siguientes cargos:

a) Ejercer funciones de agente de ventas para una Isapre distinta a la habilitante, sin autorización expresa de esta Superintendencia, incurriendo en lo establecido en la letra e) 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.

b) Ofrecer planes de salud correspondientes a isapres en las que no se encontraba habilitada ni inscrita como agente de ventas, con infracción a los artículos 170 letra I) y 177 inciso 1°, del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

3. Que, mediante presentación de 20 de mayo de 2026 la/el agente de ventas formula sus descargos, exponiendo, en resumen, que ejerció como agente de venta en Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., desde febrero de 2020 hasta abril de 2025. Se refiere a sus cualidades profesionales y menciona que su salida de la Isapre se debió a la situación descrita en los cargos.

Agrega que, en este caso, la persona cotizante le contactó el 6 de marzo de 2025, por medio de la aplicación WhatsApp, con el fin de disminuir el costo total que como familia pagaban en planes de salud, que eran 2 titulares en distintas Isapres con 4 cargas en total. A la/al cónyuge de dicha persona la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. le rechazó su Declaración de Salud, motivo por el cual la supervisora de la/del agente de ventas, con quien conversó esta situación, le autorizó a informar a la persona cotizante respecto de dicho rechazo, con las siguientes palabras *“no trabajen sobre un rechazo, informen al cliente sobre su estatus, no pierdas tiempo, ofrece otras isapres ”* (sic).

En relación con ese último punto, sostiene que fue su supervisora quien anteriormente, en una reunión, le indicó que contratara la página del 7%, con las siguientes palabras *“no seas tonta, lo que no ingresa acá suma en otra, ofrece todas las Isapres ”.*

Reconoce su falta, pero asevera que *“todo lo que contesté obedece a instrucciones de quien era su jefatura ”.*

Luego se refiere a la forma cómo fue despedida, cómo actuó su supervisora y cómo reaccionó la/el agente de ventas.

Hace presente que, en todos sus años como agente de ventas, nunca ha recibido un reclamo de parte de una persona afiliada.

Acompaña a sus descargos capturas de pantalla de conversaciones a través de WhatsApp, posteriores a su despido, con una persona a quien identifica como su supervisora.

4. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas, se hace presente que ésta/éste no acompaña antecedentes que avalen sus aseveraciones en el sentido que la postulación de la/del cónyuge de la persona a quien ofreció planes de Consalud, había sido rechazada por la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., y menos que habría sido su supervisora quien le sugirió que efectuara dicha oferta de planes de otra isapre.

5. Que, el único antecedente en que se hace mención a alguno de los hechos expuestos por la/el agente de ventas, es la parte final de las capturas de pantalla aportadas por ésta/éste, en el que la/el agente de ventas hace referencia que el caso por el que fue despedida/o, *“no perjudicaba a Colmena, no era un cliente Colmena, con rechazo, jamás lo aceptarían ”* (sic). Sin embargo, además de no constar respuesta o reacción alguna de parte de la supuesta supervisora, confirmando o desmintiendo dicha aseveración, lo cierto es que tampoco de esa mínima afirmación, se podría desprender ni colegir ninguno de los otros hechos y circunstancias expuestas por la/el agente de ventas en sus descargos.

6. Que, en todo caso, atendido que la/el agente de ventas se desempeña desde abril del año 2019 en el sistema de isapres y que ha aprobado las capacitaciones obligatorias (una en Nueva Masvida y tres en Colmena Golden Cross, según consta en el Registro de Agentes de Ventas), que evalúan conocimientos en materias relativas al sistema de isapres, no podía sino conocer a cabalidad la prohibición legal de ejercer funciones de agente de ventas para más de una isapre, y que, de conformidad con la letra e) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, la vulneración de dicha prohibición constituía un incumplimiento gravísimo, castigado con la cancelación del registro de la/del agente de ventas involucrada/o.

7. Que, por consiguiente, atendidas las razones expuestas precedentemente, no habiendo la/el agente de ventas aportado argumentaciones ni antecedentes que permitan eximirle de responsabilidad respecto de los incumplimientos reprochados en el oficio de cargos, no cabe sino desestimar sus descargos.

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, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en el presente procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

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. NATHALY FERNANDA SILVA MUÑOZ, RUN N [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por ejercer funciones de agente de ventas para una Isapre distinta a la habilitante, sin autorización expresa de esta Superintendencia, y ofrecer planes de salud correspondientes a una isapre en las que no se encontraba habilitada ni inscrita como agente de ventas.

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.

Estos recursos deben efectuarse por escrito y dirigirse 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-110-2025), 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,



SANDRA ARMIJO QUEVEDO
Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud (S)

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. N. F. SILVA M.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

A-110-2025