

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 192**

Santiago, **13-01-2025**

**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 de esta Superintendencia; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República, 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-114-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. JOAQUÍN EDGARDO HORMAZÁBAL PUENTES, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-114-2023 (Ord. IF/N° 40.648, de 9 de diciembre de 2024):**

2.1.- Por medio de presentación de 19 de junio de 2023 la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. denunció a la/al agente de ventas J. E. HORMAZÁBAL P., por irregularidades en la suscripción del contrato de salud de G. A. MC GUIRE R., quien reclamó haber informado a la/al agente de ventas acerca de sus enfermedades preexistentes y que, además, fue ésta/éste quien le indicó que registrara un peso menor al que le había informado.

2.2.- La Isapre adjuntó a su denuncia, entre otros antecedentes:

a) Copia de declaración manuscrita de la/del agente de ventas J. E. HORMAZÁBAL P., en que señala, en resumen, que el llenado de la Declaración de Salud lo efectuó la persona afiliada a través de un "link" que le envió a su correo electrónico, que le fue dando soporte por medio de "WhatsApp" y que sí le preguntó si tenía preexistencias.

b) Copia de Declaración de Salud de la persona cotizante en que se informó que su peso y estatura eran 87 kilos y 179 cm, y los de su cónyuge, 71 kilos y 163 cm, respectivamente.

c) Copia de FUN de suscripción electrónica del contrato de salud entre G. A. MC GUIRE R. e Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de 30 de septiembre de 2022, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue J. E. HORMAZÁBAL P.

2.3.- Además, a requerimiento de este Organismos de Control la Isapre aportó el siguiente antecedente:

Captura de pantalla de parte de las conversaciones que la persona cotizante sostuvo con la/el agente de ventas vía "WhatsApp" durante el proceso de suscripción, que dan cuenta que cuando la/el agente de ventas le consultó por su altura y peso y el de su cónyuge, la persona postulante le respondió " 179 cm y peso 95 aproximadamente " y " 163 y peso 80 aproximadamente ", respectivamente. Sin embargo, la/el agente de ventas le indicó a la persona cotizante que editara sus datos de peso y altura, registrando 87 y 179, y que lo mismo efectuara respecto de su cónyuge, registrando 71 y 163.

2.4.- Los antecedentes reseñados precedentemente permitieron concluir que, durante el proceso de suscripción del contrato de salud previsual, la/el agente de ventas fue informada/o por la persona cotizante que su peso y estatura eran 95 kilos y 179 cm, y los de su cónyuge, 80 kilos y 163 cm. Sin embargo, en la Declaración de Salud ingresada a la

Isapre, si bien se registraron las estaturas informadas por la persona afiliada respecto de ella y su cónyuge, se consignaron pesos diferentes, a saber, 87 kilos en lugar de 95 kilos en el caso de la persona cotizante, y 71 kilos en lugar de 80 kilos, en el caso de su cónyuge.

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 empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de G. A. MC GUIRE R., 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) Entrega de información errónea a la Isapre respecto de la/del cotizante Sra./Sr. G. A. MC GUIRE R., con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad con la letra b) del numeral 1.1 o letra a) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3. Que, mediante presentación efectuada con fecha 26 de diciembre de 2024, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo, en resumen, que el ingreso se efectuó el día 30 de septiembre de 2022 mediante un "link" que envió al correo electrónico de la persona cotizante, a quien dio soporte telefónico por medio de mensajes.

Agrega que antes de que la persona afiliada se decidiera por un plan, tuvieron una reunión por video llamada, en la que aquella no usó lentes.

Sostiene que como agente de ventas no tiene acceso ni puede intervenir en el llenado de la Declaración de Salud. Es la persona cotizante la que responde cada ítem.

Asevera que la persona cotizante no le comentó que tenía preexistencias ni le informó de su astigmatismo, hipertensión ni diabetes.

Reitera que como agente de ventas no tiene participación directa en las respuestas que la persona cotizante efectúa en la Declaración de Salud y que sólo ésta tiene acceso a llenado de este documento.

Afirma que nunca le señaló ni indujo a la persona cotizante para que omitiera patologías.

Señala que luego de la suscripción no tuvo más contacto con la persona afiliada, quien le está responsabilizando por las omisiones de patologías en la Declaración de Salud.

Aduce que la intención de la persona afiliada es que la Isapre le otorgue cobertura a enfermedades o condiciones de salud preexistentes no declaradas.

Reitera que nunca indicó a la persona afiliada que omitiera preexistencias.

Hace presente que es la primera vez, en sus 15 años de trabajo en la Isapre, que se encuentra en una situación de estas características.

4. Que, procede desestimar los descargos de la/del agente de ventas toda vez que en estos sólo aborda parte de las aseveraciones que efectuó la persona cotizante en su reclamo ante la Isapre y que ésta transcribió en la denuncia presentada ante esta Superintendencia, y que sólo dicen relación con la omisión en la Declaración de Salud de enfermedades preexistentes. Sin embargo, en sus descargos la/el agente de ventas nada dice respecto del fundamento de hecho concreto y específico por el que se formuló cargos.

5. Que, en efecto, tal como se indicó en el oficio de cargos, del análisis de los antecedentes aportados por la Isapre en su denuncia y los que este Organismo de Control pudo recabar durante la etapa de investigación, en este procedimiento administrativo sólo se pudo dar por acreditado que la/el agente de ventas fue informada/o por la persona cotizante que su peso y estatura eran 95 kilos y 179 cm, y los de su cónyuge, 80 kilos y 163 cm, pero en la Declaración de Salud ingresada a la Isapre, si bien se registraron las estaturas informadas por la persona afiliada respecto de ella y su cónyuge, se consignaron pesos diferentes, a saber, 87 kilos en lugar de 95 kilos en el caso de la persona cotizante, y 71 kilos en lugar de 80 kilos, en el caso de su cónyuge.

6. Que es sólo la referida diferencia entre el peso informado a la/al agente de ventas y el que fue registrado en la Declaración de Salud ingresada a la Isapre, lo que se reprocha a la/al agente de ventas en el oficio de cargos.

7. Que, sin embargo, sobre el particular, nada dice la/el agente de ventas en sus

descargos, ni tampoco se refiere a las capturas de pantalla de las conversaciones que sostuvo con la persona cotizante vía "WhatsApp" durante el proceso de suscripción, que fueron citadas en el oficio de cargos y que se adjuntaron a la notificación de éste, en las que aparece que fue la/el agente de ventas quien le indicó a la persona cotizante que editara los datos de peso y altura en la Declaración de Salud, ingresando 87 kilos en lugar de 95 kilos en el caso de la persona cotizante, y 71 kilos en lugar de 80 kilos, en el caso de su cónyuge.

8. Que, en relación con lo anterior se hace presente que, tal como se señaló en el oficio de cargos, si bien de conformidad con la normativa la Declaración de Salud debe ser llenada por la persona cotizante, lo cierto es que pesa sobre la/el agente de ventas la obligación de asesorar y orientar adecuadamente a la persona postulante en relación con dicho llenado, puesto que es la/el agente de ventas quien conoce o debe conocer la normativa vigente que rige la materia y no la persona cotizante, y por ello el inc. 1° del punto "a) Suscripción de la Declaración de Salud" del numeral 2 de la letra A) del Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos dispone que: *"El potencial afiliado deberá completar la Declaración de Salud con la orientación del agente de ventas"*.

9. Que, por último y a mayor abundamiento, dado que la Declaración de Salud debe ser firmada electrónicamente por la/el agente de ventas, ésta/e tiene la obligación de informar a la Isapre acerca de cualquier error o falsedad que haya podido observar o advertir en la Declaración de Salud. Si no lo hace, es responsable administrativamente del ingreso de dicha información falsa o errónea a la Isapre.

10. 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 hechos acreditados en el procedimiento sancionatorio es una multa de 15 UTM.

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

#### **RESUELVO:**

1. **IMPONER** a la/al agente de ventas Sra./Sr. JOAQUÍN EDGARDO HORMAZÁBAL PUENTES, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 15 UTM (quince unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia y entrega de información errónea a la Isapre.

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia para cancelar la inscripción de la persona sancionada en el Registro de Agentes de Ventas, de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 15 días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquélla, a través del sitio web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://www.tgr.cl)), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo [gduran@superdesalud.gob.cl](mailto:gduran@superdesalud.gob.cl).

El valor de la unidad tributaria mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica [acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl) para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

3. 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 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

Estos recursos deben efectuarse por escrito, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-114-2023), 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 de forma excepcional el correo electrónico [oficinadepartes@superdesalud.gob.cl](mailto:oficinadepartes@superdesalud.gob.cl), para efectos de la entrega o envío de documentación.

4. Que, por último, se hace presente que en el evento que la/el agente de ventas no interponga recursos en contra de la presente resolución ni efectúe el pago íntegro y oportuno de la multa dentro del plazo instruido, se procederá de inmediato a bajar el Formulario de Pago 107 desde el sitio web de la Tesorería General de la República, para proceder a la sustitución de la multa por la cancelación del registro, de manera que no existirá la posibilidad de acogerse a un convenio de pago ante la Tesorería General de la República para el pago de la multa en cuotas.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**OSVALDO VARAS SCHUDA**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud**

**LLB/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. J. E. HORMAZÁBAL P.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. G. A. MC GUIRE R. (a título informativo)
- Subdepto. de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-114-2023