

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 15279**

**Santiago, 24-10-2024**

**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 882/182/2023, 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 se encuentra 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-203-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. LILIAN PAOLA BUSTAMANTE ESTEFO, en el que se le formularon los cargos que se indican:

**CASO A-203-2023 (Ord. IF/N° 23642, de 23 de agosto de 2024):**

2.1.- La Isapre COLMENA presenta denuncia en contra de la agente de ventas, Sra./Sr. LILIAN PAOLA BUSTAMANTE ESTEFO, por irregularidades acaecidas durante el proceso de suscripción de los contratos de salud previsional de [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED].

2.2.- En relación con la referida denuncia, la Isapre informó lo que respecto de cada cotizante se indica, y aportó, además, los antecedentes que se detallan a continuación:

2.2.1.- Respecto de [REDACTED]:

a) Reclamo presentado vía correo electrónico ante la Isapre, en el que señala que nunca ha firmado contrato para afiliarse a dicha Institución.

b) Por su parte, la Isapre informa que tomó contacto con el afiliado, a través de correo electrónico, solicitándole confirmar la veracidad de los datos contenidos en el FUN, contestando este lo siguiente:

*"Los datos enviados no coinciden con los míos, ni teléfono, ni correo, tampoco dirección, sólo el empleador. Respecto a las preguntas, un joven que no me acuerdo el nombre me estaba cotizando un plan por lo cual me pidió mis cotizaciones, pero nunca le confirmé que aceptaría, le dije que hablaríamos en otra ocasión. Para ustedes es más fácil saber el nombre de su trabajador que realizó la diligencia en contra de mi voluntad".*

c) Declaración manuscrita de la/del agente de ventas Sra./Sr. LILIAN PAOLA BUSTAMANTE ESTEFO, en la que informa que se comunicó telefónicamente con el afiliado, al número de celular terminado en los dígitos "8457", enviándole este, vía whatsapp, la documentación requerida, agregando, que realizó la venta vea a distancia y que este cliente fue un referido del Sr. V. Sáez A.

d) FUN de suscripción electrónica de contrato de salud previsional, de fecha 5 de junio de 2023, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. LILIAN PAOLA BUSTAMANTE ESTEFO. La información de contacto registrada en este FUN es la siguiente:

Dirección	Teléfono	Correo electrónico
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

2.2.2.- Respecto de los cotizantes

a) La Isapre informa que en atención a lo comunicado por una Jefa de Sucursal en cuanto a que: *“estuvo revisando todas las ventas de la asesora Lilian Bustamante correspondientes al mes de abril y mayo, encontrando algunas irregularidades, como que los teléfonos NO son de ellos, se repiten algunos números, etc”*, pudo constatar que todos los cotizantes señalados presentaban el mismo teléfono celular para gestionar su afiliación a la Isapre, correspondiente al número

Agrega, que se intentó tomar contacto vía correo electrónico con cada uno de los afiliados indicados, no obteniéndose respuesta de ninguno de ellos.

Añade, que el contrato de salud de fue anulado por multifiliación.

b) Declaración manuscrita de la/del agente de ventas Sra./Sr. LILIAN PAOLA BUSTAMANTE ESTEFO, en la que informa que fue contactada por el Sr. V. Sáez A., celular terminado en los dígitos “3549”, quien le ofreció referidos. Agrega, que esta persona le entregó la información necesaria para evaluar cada prospecto, esto es, cédula de identidad, liquidación, certificado de AFP y los números para contactar por whatsapp a los prospectos. Destaca que las ventas fueron por vea a distancia. Indica, que ella verificaba que el certificado de AFP correspondiese al Rut del empleador y la renta correcta. Finalmente, asume su responsabilidad, pero indica que le llama la atención que el sistema no detecte el tema de los teléfonos repetidos”.

c) FUN de suscripción electrónica de contrato de salud previsional celebrado entre la Isapre COLMENA y , de fecha 24 de mayo de 2023, en que se informa a FONASA como Institución de Salud anterior, y en el que además consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. LILIAN PAOLA BUSTAMANTE ESTEFO. La información de contacto registrada en este FUN es la siguiente:

Dirección	Teléfono	Correo electrónico

d) FUN de suscripción electrónica de contrato de salud previsional celebrado entre la Isapre COLMENA y , de fecha 29 de mayo de 2023, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. LILIAN PAOLA BUSTAMANTE ESTEFO. La información de contacto registrada en este FUN es la siguiente:

Dirección	Teléfono	Correo electrónico

e) FUN de suscripción electrónica de contrato de salud previsional celebrado entre la Isapre COLMENA y , de fecha 31 de mayo de 2023, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. LILIAN PAOLA BUSTAMANTE ESTEFO. La información de contacto registrada en este FUN es la siguiente:

Dirección	Teléfono	Correo electrónico

f) FUN de suscripción electrónica de contrato de salud previsional celebrado entre la Isapre COLMENA y , de fecha 12 de abril de 2023, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. LILIAN PAOLA BUSTAMANTE ESTEFO. La información de contacto registrada en este FUN es la siguiente:

Dirección	Teléfono	Correo electrónico

2.3.- A fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de control ofició a la Isapre

COLMENA, la que informó lo que se indica, adjuntando, además, entre otros, copia de los siguientes antecedentes:

a) En primer lugar, informa que el correo electrónico desde el cual [REDACTED] presentó su reclamo ante dicha Institución, corresponde a "[REDACTED]".

b) Liquidación de sueldo de abril de 2023, ingresada como antecedente para la afiliación de [REDACTED], en la que se registra como su Institución de Salud a la Isapre Banmedica.

2.4.- Por su parte, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes que mantiene esta Superintendencia, se advierte, por una parte, que la Institución de Salud anterior de [REDACTED] corresponde a Isapre Banmedica y no a FONASA como se informa en el correspondiente FUN, y, por otra parte, consta que antes de pertenecer a la referida Isapre Banmedica, se encontraba afiliado a la Isapre Consalud.

Por otro lado, consta que a la época de afiliación a la Isapre Colmena, [REDACTED] se encontraba afiliado a Isapre Nueva Masvida, y que en forma coetánea a su afiliación a Isapre Colmena, fue incorporado a Isapre Banmedica.

2.5.- De acuerdo con la información extraída del Sistema de Búsqueda de Cotizantes a que se hizo referencia anteriormente, esta Superintendencia solicitó a las Isapres BANMEDICA, CONSALUD y NUEVA MASVIDA que remitieran los documentos contractuales suscritos a nombre de [REDACTED] y [REDACTED], adjuntando dichas Instituciones, copia de los siguientes antecedentes:

a) FUN de suscripción electrónica de contrato de salud previsional celebrado entre Isapre BANMEDICA y [REDACTED], de fecha 15 de junio de 2015. La información de contacto registrada en este FUN es la siguiente:

Dirección	Teléfono	Correo electrónico
[REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

b) FUN de suscripción electrónica de contrato de salud previsional celebrado entre Isapre CONSALUD y [REDACTED], de fecha 26 de febrero de 2021. La información de contacto registrada en este FUN es la siguiente:

Dirección	Teléfono	Correo electrónico
[REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

c) FUN de suscripción electrónica de contrato de salud previsional celebrado entre Isapre BANMEDICA y [REDACTED], de fecha 9 de noviembre de 2022. La información de contacto registrada en este FUN es la siguiente:

Dirección	Teléfono	Correo electrónico
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

d) FUN de suscripción de contrato de salud previsional celebrado entre Isapre NUEVA MASVIDA y LUIS [REDACTED], de fecha 19 de julio de 2012. La información de contacto registrada en este FUN es la siguiente:

Dirección	Teléfono	Correo electrónico
[REDACTED]	[REDACTED]	

e) Declaración de Salud suscrita por [REDACTED], de fecha 19 de julio de 2012.

La información de contacto registrada en este formulario es la siguiente:

Dirección	Teléfono	Correo electrónico
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

f) FUN de suscripción electrónica de contrato de salud previsional celebrado entre Isapre BANMEDICA y [REDACTED], de fecha 5 de junio de 2023. La información de contacto registrada en este FUN es la siguiente:

Dirección	Teléfono	Correo electrónico
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

2.6.- Los antecedentes referidos permiten tener por acreditado que la agente de ventas, Sra. LILIAN PAOLA BUSTAMANTE ESTEFO es responsable de la afiliación irregular de a lo menos 5 personas ([REDACTED] y [REDACTED]), respecto de quienes ingresó a la Isapre información y/o antecedentes falsos o erróneos, en particular, en relación con el teléfono celular de contacto de los 5 cotizantes, el correo electrónico de 2 de estos, la Institución de Salud anterior de uno de ellos, circunstancias que además, hacen verosímil por una parte el reclamo presentado por uno de dichos cotizantes ante la Isapre, en orden a haber sido afiliado sin su consentimiento, y por otra parte, la denuncia de la Isapre acerca de afiliaciones realizadas de manera irregular. Además, la declaración prestada por la agente de ventas ante la Isapre, y a que se hace referencia en la letra b) del numeral 2.2.2, da cuenta de la intervención de un tercero a lo menos en el proceso de negociación del contrato de salud de los cotizantes

2.7.- 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 [REDACTED] y [REDACTED], 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 [REDACTED] y [REDACTED], 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.

c) Ingresar a tramitación de la Isapre contratos de salud suscritos electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de [REDACTED] y [REDACTED], incurriendo en lo establecido en la letra h) 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.

d) Someter a consideración de la Isapre contratos de salud respaldados en un teléfono de contacto erróneo y/o falso, respecto de [REDACTED] y [REDACTED], 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.

e) Someter a consideración de la Isapre contratos de salud respaldados en una dirección de correo electrónico erróneo y/o falso, respecto de [REDACTED] y [REDACTED], 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.

f) Ingresar a tramitación de la isapre una o más suscripciones de contratos de salud previsional, en

cuya negociación hubiese intervenido un tercero, en contravención a lo establecido en la letra d) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

3. Que, 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 por correo electrónico, el día 23 de agosto de 2024, sin que conste que hubiere presentado descargos y medios de prueba dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto en el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

4. Que, por consiguiente, el/la agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba que permitieron tener por comprobados los fundamentos de hecho de los cargos formulados en su contra, esto es, la entrega de información errónea a la Isapre respecto de 5 cotizantes; el someter a consideración de la Isapre contratos de salud respaldados en teléfonos de contacto y correos electrónicos erróneos y/o falsos y el ingresar a tramitación de la Isapre una o más suscripciones de contratos de salud previsual, en cuya negociación hubiese intervenido un tercero.

5. Que, al respecto, sólo cabe agregar, que sin perjuicio de la responsabilidad que le cabe a la Isapre por la falta de control y de validación de la información ingresada en los procesos de suscripción electrónica, es la agente de ventas la responsable de haber ingresado información evidentemente falsa y haber tramitado suscripciones fundadas en teléfonos y correos electrónicos falsos, que impidieron la correcta autenticación de la identidad de las personas afiliadas, y que, por lo mismo, no contaron con el consentimiento de éstas.

6. 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 afiliada.

7. 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 las letras b), d) y h) 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, 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.

8. 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. LILIAN PAOLA BUSTAMANTE ESTEFO, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia; entrega de información errónea a la Isapre; ingresar contratos de salud suscritos electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de las/los cotizantes y someter a consideración de la Isapre contratos de salud respaldados en un teléfono y correo electrónico erróneo y/o falso, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de las personas afiliadas.

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, 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-203-2023), 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 encuentra habilitado el correo electrónico [oficinadepartes@superdesalud.gob.cl](mailto: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/HPA**

**Distribución:**

- Sra./Sr. Lilian Paola Bustamante Estefo
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-203-2023