

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 4863

Santiago, **14-05-2025**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 inciso 4° 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, 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-184-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. YESSICA BUGUEÑO URRUTIA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-184-2025 (Ord. IF/N° 15.680, de 16 de abril de 2025):

Presentación Ingreso N° 4058522 de fecha 23 de julio de 2024.

El/la Sr./Sra. C. E. GONZÁLEZ V. presentó reclamo en contra de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., refiriendo, en lo pertinente, llegó a su empleador un Fun de dicha isapre, que no contrató, a nombre de una ejecutiva que jamás ha tenido contacto con él y adicionalmente con datos similares a los suyos pero no correctos. Refiere que en razón de ello se rechazó el Fun por parte de su empleador.

Acompaña a su presentación, copia de FUN tipo 1, de fecha 7 de junio de 2024, en que consta que el/la Sra./Sr. YESSICA BUGUEÑO URRUTIA fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la persona reclamante.

Se observa que el número de teléfono informado y la dirección de correo electrónico difiere de lo informado en el reclamo de la persona cotizante ante esta Superintendencia.

3. Que, así las cosas, y según requerimiento efectuado por este Organismo de Control, mediante presentación ingreso N° 11633, de 2 de agosto de 2024 la Isapre acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Copia de la bitácora del proceso de afiliación.
- Copia de correos electrónicos del proceso de afiliación.
- Copia de Liquidación de Sueldo de fecha junio de 2024, de la persona cotizante.
- Copia de Cédula de identidad de la persona cotizante.

4. Que, mediante Oficio Ordinario IF/N° 29526 de 14 de octubre de 2024, fueron solicitados antecedentes al empleador de la persona reclamante, sin embargo, dicha institución no respondió al requerimiento.

5. Que, por otro lado, a través de presentación ingreso N° 18237, de 4 de diciembre de 2024, y a solicitud de este ente fiscalizador, Isapre Colmena acompañó copia de Informe de auditoría, en que se observan, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Se informa que el Formulario Único de Notificación (F.U.N.) N° 21093248 del

contrato registra al empleador, el cual se encuentra rechazado a través del proveedor X-DATA.

- No existen pagos de cotizaciones
- No se evidenciaron gastos ambulatorios, hospitalarios o por licencias médicas.
- Se informa, entre otras cosas, que la persona cotizante no reconoce el correo electrónico ni el número de teléfono indicados en su contrato de salud.
- Se observa la declaración de la persona agente de ventas, quien, en lo pertinente, detalla el proceso de afiliación y señala que *"Cuando le quedo claro el proceso le solicite la documentación que se requería, copia de su cedula de identidad ultima liq de sueldo, certificado de las 12 ultimas cotizaciones de su AFP en pdf también le informe que este proceso se debía realizar por videollamada por Zoom o teams.*

Entonces el me indicó que en el lugar que se encontraba tenía una señal de internet intermitente y que le demandaba realizar el proceso desde su teléfono ya que tenía su correo en el teléfono. También me comento que los documentos requeridos me los podía enviar una amiga que tenía buena señal y que el le daría sus contraseñas (Su amiga me envió la documentación). Pero le indique que para confirmar su identidad debía enviarme una foto desde su whatsapp en ese momento, sosteniendo su cedula de identidad al lado de su rostro. Una vez recibida su foto de la cedula por whatsapp al lado de su rostro confirme su identidad con la documentación enviada por su amiga por whatsapp Entonces comence el proceso por VEA a distancia ese mismo día, desde el mail del cliente y desde su celular. " (SIC)

6. Que, además, a través de Oficio Ordinario IF/N° 4453 de 23 de enero de 2025, fueron solicitados antecedentes a la persona reclamante, sin embargo, la/el Sra./Sr. C. E. GONZÁLEZ V. no respondió este requerimiento.

7. En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formularle a el/la Sra./Sr. YESSICA BUGUEÑO URRUTIA los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona reclamante Sr. C. E. GONZÁLEZ V. y al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I; II, IV y/o VI del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, incumpliendo con ello el numeral 1.3. del punto III del Título IV del Capítulo VI, ambas del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Ingresar a tramitación de la isapre una suscripción de contrato de salud previsual, en cuya negociación y/o firma por parte de la persona afiliada, hubiese intervenido alguien que no es agente de ventas o que es agente de ventas de otra isapre, de conformidad a lo establecido en la letra f) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

- Ingresar a tramitación de la isapre, una suscripción de contrato de salud previsual, con antecedentes falsos o simulados, o, en general, documentos que no contaron con el consentimiento de la persona afiliada de conformidad a 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

8. Que, según consta en el expediente sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del apartado III, del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, la/el agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 17 de abril de 2025.

9. Que, mediante presentación de fecha 29 de abril de 2025, la persona agente de ventas presentó descargos, refiriendo, en lo pertinente, lo siguiente:

Respecto del primer cargo (falta de diligencia) informa que, según el procedimiento que le entrega su empresa, ella realizó el proceso diligentemente y explica que la contactó el cotizante vía telefónica indicándole que le refirieron su contacto, y le manifestó que estaba interesado en ingresar a la Isapre Colmena, y que había visto en la pagina de colmena el plan Master 70/50, según su dirección particular ubicada en la comuna de Lampa informada por el cliente. Refiere que el Plan parecía adecuado porque queda la Clínica Dávila accesible a su domicilio.

Indica que este cliente había estado anteriormente en Colmena, que solicitó su rut para verificar sus datos en la Isapre, y efectivamente, la vez anterior había tomado un plan preferente con la Clínica Dávila.

En cuanto al proceso en sí, refiere que fue llevado de forma establecida e indicada por

Colmena, pues su empresa le solicita para iniciar el proceso de venta a distancia lo siguiente:

- Solicitar el número de rut, fecha de nacimiento y saber si ingresa solo o con carga.
- Solicitar teléfono celular personal del cliente.
- Correo electrónico personal del cliente que mencione su nombre, además de los siguientes antecedentes:
 - Cédula de identidad por ambos lados
 - Liquidación de sueldo donde se refleje el rut del empleador
 - Certificado de las últimas 2 cotizaciones de la AFP

Refiere que con estos antecedentes ella puede iniciar el proceso de ingreso a la distancia vía zoom, video llamada, teams, etc. Indica que él manifestó que no tenía buena señal de internet, pero que si podía vía telefónica entonces para verificar que el cliente era él le solicitó que se sacara en ese momento una foto de su cara con la cédula en la mano, confirmados con la cédula que efectivamente era el Sr. González.

Menciona que frente a estos antecedentes el proceso de suscripción fue diligente, cumpliendo con el procedimiento que le entrega su empresa, ya que la única persona que puede iniciar el proceso es el Sr. González, porque de su correo sale una clave que solo él puede solicitar, la cual le llega como mensaje de texto a su celular.

En relación a la suscripción, negociación y firma, indica que jamás intervino ninguna otra persona, que siempre trató con el reclamante, solicitó de forma extraordinaria una foto de su cara con la cédula en la mano, refiriendo que ella realizó todo el proceso de negociación y suscripción del contrato.

Refiere que, respecto de la liquidación de sueldo, no tiene procedimiento interno para validarla, el certificado de la AFP de las últimas 12 cotizaciones es autenticado por ella y por la jefatura en la página de la AFP correspondiente, la cual si se verificó.

Indica que lleva 28 años en Colmena y jamás ha permitido que participe un tercero en el proceso de suscripción de un contrato de salud, teniendo una trayectoria intachable.

En cuanto a la suscripción de falsos o simulados, refiere que la cédula de identidad solicitada al cliente corresponde a la foto que le envió vía WhatsApp, cosa que verificó y si correspondía a la foto de su cédula de identidad.

Con respecto al documento de liquidación de sueldo, es absolutamente verdadero, indicando que Colmena mandó a notificar electrónicamente, el cual lo rechazó a solicitud del cliente. Esto confirma que el cliente trabaja en esa empresa.

Refiere que el tercer documento certificado de las últimas 12 cotizaciones de su AFP, este tiene un proceso de verificación interna, donde la AFP del cliente les entrega la autenticación del certificado. Indica haber realizado este proceso y también su jefatura, quien por medio del sistema le autoriza a seguir con la venta a distancia.

En cuanto a las normas administrativas, refiere que cumplió correctamente y siguiendo con los procedimientos que le exige su empleador, Isapre Colmena, sin saltarse ningún paso.

Solicita se tenga en cuenta que en sus 28 años trabajando en Colmena como agente de ventas, nunca ha intervenido un tercero en la suscripción de contratos, y que ha tenido un trabajo intachable.

Acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de imagen de conversación vía WhatsApp, se observa la siguiente interacción con "C. Ref Cliente Reingreso" (cotizante) y la agente de ventas:

Cotizante : *"Ahora si// me apareció un código// lo ingresé "* (21.01)

Agente de Ventas : Audio.

Cotizante : *"Perdón se me había apagado la señal esta más o menos "*

Agente de Ventas : *"Aah oka "*

Cotizante : *"lo podemos hacer por llamada?"*

Agente de Ventas : *"Si "*

Cotizante : " *No creo me carga para video* "

- Copia de Plan de Isapre.

- Copia de imagen de conversación vía WhatsApp, de fecha 7 de junio de 2024, en que se observa la siguiente interacción.

Cotizante : " *No me carga para video* " (9.06 p.m.)

Agente de Ventas : " *Ok* " // Llamada.

Cotizante : Imagen con Cédula de Identidad en la mano.

Agente de Ventas : " *Si perfects* "

- Copia de Imagen de persona con Cédula de Identidad en la mano.

- Copia de imagen de conversación vía WhatsApp, en que se observa la siguiente interacción.

Agente de Ventas : Llamada sin respuesta (9.42 p.m.) // Llamada – 3 minutos // Imagen de Plan de Salud // " *El plan escogido es Con costo 5,40 uf* " // Llamada sin respuesta (9.59 p.m.) // Llamada – 7 minutos.

- Copia de imágenes de Cédula de Identidad de la persona cotizante.

- Copia de Certificado de Cotizaciones AFP Provida, de fecha 6 de junio de 2024.

- Copia de liquidaciones de sueldo de mayo y junio 2024.

- Copia de imagen de conversación vía WhatsApp, se observa interacción con "Amiga de Cliente Cristian" y la agente de ventas.

Se observa el envío de copia de Liquidación de sueldo, copia de carnet de identidad, y cotizaciones de AFP.

10. Que, en primer lugar, cabe tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del DFL N° 1, de Salud, de 2005, agente de ventas es la persona natural habilitada por una Isapre para intervenir en cualquiera de las etapas de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsual, y, por ende, es él quien resulta ser responsable de los documentos que somete a consideración de la institución de salud previsual, asunto sobre el que recae este procedimiento.

11. Que, respecto de los cargos por "Ingresar a tramitación de la isapre una suscripción de contrato de salud previsual, en cuya negociación y/o firma por parte de la persona afiliada, hubiese intervenido alguien que no es agente de ventas o que es agente de ventas de otra Isapre", se observa que la agente de ventas, en su declaración ante Isapre Colmena Golden Cross, refiere que el cotizante " *Tambien me comento que los documentos requeridos me los podía enviar una amiga que tenía buena señal y que el le daría sus contraseñas (Su amiga me envió la documentación)* " (SIC).

En relación a ello, se debe destacar que las claves enviadas por la Isapre a la persona contratante, para la firma electrónica de documentos son personales y para su exclusivo uso. En este sentido, la agente de ventas debió haber sido más diligente en el resguardo de la confidencialidad de dicha información ya que dicha acción (de recepción de claves que habiliten la suscripción de documentos contractuales) resta confiabilidad en la suscripción de los contratos de salud, especialmente considerando que dichas claves son de uso personal de las personas cotizantes, por lo que frente a la mera posibilidad de recepción de ellas por parte de alguien distinto del cotizante, la agente de ventas debió haber tomado acción, en miras a corregir el proceso, y así asegurar que la suscripción fuera válida y conforme a los principios de seguridad y transparencia que exige la normativa.

12. Que, respecto al cargo de "Ingresar a tramitación de la isapre, una suscripción de contrato de salud previsual, con antecedentes falsos o simulados, o, en general, documentos que no contaron con el consentimiento de la persona afiliada", y en consideración de lo ya indicado en el considerando anterior, se estima lo siguiente.

En cuanto a las conversaciones vía WhatsApp acompañadas por la agente de ventas en sus descargos, se observa que el contacto y el envío de documentos por parte de la "amiga" del cotizante es previa (a las 8.45 p.m. comienza a enviar documentación) a la indicación de tener "mala señal" de parte del cotizante (21.05 hrs.). Además, la bitácora de afiliación

registra movimientos durante todo este período de tiempo, en que el cotizante tenía dicha "mala señal".

Sin perjuicio de lo anterior, y en consideración de que la persona reclamante no adjuntó información solicitada por esta Autoridad, y que en la documentación acompañada por la agente de ventas en sus descargos se observa la imagen de la persona cotizante junto con su carnet de identidad, se estima que, por ahora, no existen antecedentes suficientes para tenerlos por acreditados.

13. Que, por otro lado, de los antecedentes rolantes en el expediente del procedimiento sancionatorio, es posible observar la existencia de un proceso de contratación en que las condiciones no eran adecuadas.

En este sentido, de la conversación vía WhatsApp acompañada por la agente de ventas en sus descargos, se puede extraer, en primer lugar, que una "amiga" del cotizante envió la documentación y antecedentes personales del cotizante, y por otro lado, que la persona cotizante indicó que "*la señal está más o menos*" (SIC).

En relación a lo anterior, es menester destacar que al tratarse de un contrato suscrito de manera electrónica, la capacidad de conectividad de la persona cotizante reviste una gran importancia, por lo que la agente de ventas debió tomar medidas adicionales para garantizar que el proceso se realizara de manera adecuada, como por ejemplo, posponer la suscripción hasta que no hayan inconvenientes técnicos.

Así las cosas, el contexto de la contratación carecía de las condiciones adecuadas para llevar a cabo un proceso de afiliación a la Isapre, con la seriedad y formalidad que se requiere.

14. Que, en consideración de los antecedentes rolantes, se estima que existió una falta de cuidado en su deber como ejecutiva de la aseguradora, por lo que esta Autoridad estima que la persona agente de ventas sí incurrió en una falta de diligencia e incumplimiento de sus obligaciones, por lo que de conformidad con el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, se procederá a aplicarle la sanción de Censura.

15. 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. **YESSICA BUGUEÑO URRUTIA, RUN N° [REDACTED]** la sanción de CENSURA, por falta de diligencia en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona reclamante Sr. C. E. GONZÁLEZ.

2. ABSOLVER a la/al agente de ventas, respecto de los cargos por "Ingresar a tramitación de la isapre una suscripción de contrato de salud previsional, en cuya negociación y/o firma por parte de la persona afiliada, hubiese intervenido alguien que no es agente de ventas o que es agente de ventas de otra Isapre" e "Ingresar a tramitación de la isapre, una suscripción de contrato de salud previsional, con antecedentes falsos o simulados, o, en general, documentos que no contaron con el consentimiento de la persona afiliada".

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 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-184-2024), 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, 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/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. YESSICA BUGUEÑO URRUTIA
 - C. E. GONZÁLEZ V. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-184-2024