

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 14373**

Santiago, **08-10-2024**

**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° 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-218-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. NATALIA STEPHANIE SOUZA ARANCIBIA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-218-2023 (Ord. IF/N° 22.703, de 14 de agosto de 2024):**

Reclamo Ingreso N° 4000546 de fecha 11 de enero de 2021.

2.1.- El/la Sra./Sra. A. E. REYES F. reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre CONSALUD S.A. indicando, en lo pertinente, que era carga de su esposo, y luego de su separación él decidió cambiar el Plan, poniéndola de manera independiente, a lo que ella se negó pidiendo salir de isapre.

Indica que al parecer esto no sucedió, y la afiliaron a un plan sin su consentimiento, en el que aparece como independiente. Señala que al parecer esto fue hace varios meses atrás, en forma irregular y fraudulenta, entre la funcionaria de la isapre y su ex pareja.

Refiere que actualmente se encuentra con una deuda que cada mes aumenta.

Acompaña a su presentación, copia de carta de fecha 2 de diciembre de 2020, que indica, en lo pertinente que su ex esposo el Sr. D. Rodríguez la incorporó como carga en su plan de salud, coordinado por la ejecutiva Natalia Souza. Luego, en mayo (2020) su esposo y ella se separaron, y él manifestó que cambiaría el plan con el objetivo de mejorarlo.

Señala que posteriormente, la llamó la ejecutiva para que firmara un nuevo plan de manera independiente, a lo que ella se negó rotundamente porque nunca estuvo de acuerdo, y por lo tanto, por más que ella haya insistido en que firmara el nuevo contrato, no firmó.

Menciona que un día requería una hora médica, por lo que fue a la isapre a averiguar, y se le informó que estaba bloqueada en el sistema y ya no era carga si podía acceder a las prestaciones de salud.

Indica que con fecha 13 de octubre de 2020 le llegó una carta de parte de la isapre donde se le señala que presenta una deuda, y que ella estaba al tanto, de acuerdo con los formularios notificados y con valor pactado, cuando en realidad nunca se le ha notificado nada.

Refiere que al consultar a la ejecutiva telefónica cual era el correo registrado, indica que el suyo no estaba vigente sino el de su ex esposo, por lo tanto, a ella nunca se le informó nada. Menciona que esto es grave, ya que se le indica que ella estaba de acuerdo con el

nuevo plan y que ella lo firmó en el mes de mayo, siendo todo eso totalmente falso.

Solicita se anule el contrato.

2.2.- Revisado el juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada, se observa, entre otros antecedentes, los siguientes:

- A fojas 6 rola allanamiento de la isapre a las pretensiones de la persona reclamante, y accediendo a dejar sin efecto el contrato de salud asociado a ella, Folio 80489248.
- A fojas 8 consta sentencia arbitral que aprueba el allanamiento de isapre Consalud S.A.

2.3.- En razón de lo anterior, mediante Ordinarios de fecha 2 y 7 de abril de 2024, fueron solicitados antecedentes a isapre CONSALUD la que a través de presentación ingreso N° 5668, de 22 de abril 2024 acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Respecto a las razones del allanamiento de la isapre, indica que dicen relación con que los datos de contactabilidad registrados en la documentación contractual, no coinciden con los de la reclamante. Adicionalmente, se contactó telefónicamente con la demandante y al cotejar la voz del audio de autenticación, se detectó que la voz no era coincidente. Por lo tanto, se tomó la determinación de dejar sin efecto la afiliación.
- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 22 de mayo de 2020, junto con la demás documentación contractual, donde consta que la/el agente de ventas Sra./Sr. NATALIA STEPHANIE SOUZA ARANCIBIA fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.

Se observa que el correo electrónico y el número telefónico informado en el documento de afiliación difiere de los entregados por la reclamante ante esta Superintendencia de Salud.

2.4.- Finalmente, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona reclamante 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.
- Entrega de información errónea al afiliado y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad a lo establecido en la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2., ambas del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.
- Ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona reclamante, 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.
- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de la persona reclamante, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención a 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.

3. 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 14 de agosto de 2024.

4. Que, con fecha 26 de agosto de 2024, la agente de ventas presentó sus descargos, indicando en lo pertinente, que en Consalud ella entregó sus descargos y presentó documentos, correos y mensajes de textos en los que todo lo que la cotizante dijo era falso,

refiriendo que eso está en la isapre, y que ella trabajaba ahí.

Refiere que la pareja se separó y ella no tiene que ver con eso.

Indica que en los correos y WhatsApp ella le pidió un nuevo plan de salud, y le consultó cuando comenzaba a regir el plan independiente de su esposo.

Refiere que *"por los antecedentes que yo presente anteriormente en la isapre no la sacaron como titular ni nada, ya que todo lo que dijo fue falso"*.

5. Que, 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.

6. Que, en primer lugar, respecto de lo indicado por la agente de ventas en sus descargos, en relación a que la isapre mantuvo a la persona cotizante como titular, es preciso indicar que, en primer lugar, la isapre se allanó a la solicitud de la persona cotizante (con fecha febrero de 2021), y que, además, revisado el Sistema de Busca de Cotizantes, se reflejan cotizaciones en isapre Consalud hasta enero de 2021.

En este sentido, se observa que la persona reclamante estuvo menos de un año como titular de un plan de salud en la isapre Consalud.

7. Que, la isapre indica en su allanamiento que al cotejar la voz del audio de autenticación, se detectó que la voz no era coincidente con la de la persona reclamante.

8. Que, los datos de la persona cotizante indicados en el FUN relativos al correo electrónico (nombre masculino) y teléfono, no se corresponden con los indicados en el reclamo ante esta Institución. En este sentido, se trata de una información que ostensiblemente no corresponde a la persona cotizante.

9. Que, se observa, por un lado, que en el apartado "Instituciones de Salud anterior" del FUN, se indica al Fondo Nacional de Salud.

Por otra parte, revisados los Archivos Maestros de esta Superintendencia, consta que la reclamante fue carga de un cotizante titular, en Consalud desde 2019 hasta junio de 2020, lo que debió ser informado al momento de suscribir su contrato de salud.

10. Que, asimismo, a pesar que en el oficio de cargos se indicó expresamente a la/al agente de ventas que *"se le remiten a usted los antecedentes del caso y se le informa que dispone de un plazo de diez días hábiles (...) para presentar sus descargos (explicaciones, justificaciones o defensas frente a las irregularidades que se le imputan), **acompañar documentos que respalden sus descargos** y ofrecer otras pruebas oportunas y útiles que contempla la legislación nacional"*, la/el agente de ventas no aportó capturas de pantalla de conversaciones a través de "WhatsApp", copias de correos electrónicos o cualquier otro respaldo, antecedente o evidencia que diese cuenta del contacto, negociaciones e intercambio de antecedentes o documentación entre la/el agente de ventas y la persona postulante.

11. Que las referidas 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.

12. 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 h) y b) del numeral 1.1 y/o a) 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, se estima que la sanción que ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

13. 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. NATALIA STEPHANIE SOUZA ARANCIBIA, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia y delegar en terceros la ejecución del proceso de negociación de un contrato de salud previsional.

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-218-2023), 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/MFSB**

**Distribución:**

- Sra./Sr. NATALIA STEPHANIE SOUZA ARANCIBIA
  - A. E. REYES F. (a título informativo)
  - ISAPRE CONSALUD (a título informativo)
  - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- A-218-2023