RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 11020

Santiago**, 21-09-2026**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra l), 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 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-60-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. YARITZA PAOLA SOTOMAYOR PIZARRO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-60-2025 (Ord. IF/N° 14.851, de 04 de mayo de 2026):

2.1.- Con fecha 27 de febrero de 2025 el Sr./Sra. J. R. REYNA C. interpone reclamo en contra de Isapre Consalud, alegando haber sido engañado por la ejecutiva que lo afilió, refiere que esta le indicó que el descuento mensual por el plan sería de $112.000.- y finalmente le están descontando $170.000. Adicionalmente señala que, en lugar de haberse incorporado a su hijo vivo como carga de su plan, incorporaron a su hijo fallecido.

2.2.- A requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre Consalud a través de las respuestas de fechas 25 de marzo y 05 de mayo, ambos de 2025, acompañó los antecedentes solicitados e informó lo que se indica a continuación:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre J. R. REYNA C. e Isapre CONSALUD S.A., de fecha 19 de diciembre de 2024, en el cual consta que se incorporó como carga de su plan a R. N. O. Reyna C., Rut: 22.979.679-8, que el valor de la cotización total a pagar asciende a 4,344 U.F. y que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. YARITZA PAOLA SOTOMAYOR PIZARRO.

b) Certificado de validación de identidades respecto de la persona reclamante y la carga antes señalada.

c) Respecto de los motivos o fundamentos de la decisión de allanarse al reclamo y autorizar la desafiliación anticipada del afiliado, la Isapre indica que estos dicen relación con que durante el proceso de afiliación la ejecutiva de ventas no validó ni confirmó la información de la carga, de manera de asegurar la entrega de información fidedigna por parte del Sr./Sra. Reyna.

2.3.- También a requerimiento de este Organismo de Control, la persona reclamante, a través de la respuesta de fecha 25 de marzo de 2025, aportó capturas de pantalla de conversaciones vía “WhatsApp” sostenidas con el/la agente de ventas a la época de la suscripción del contrato con Isapre Consalud, en las que se advierte la siguiente interacción:

AGV: *“El que se le comentó que se le iba a descontar mensual a su 7%, 107.442.-"*

Reclamante: *“Eso voy a pagar con mi hijo.”*

AGV: *“Ese es el adicional.”*

Reclamante: “*No, le digo, ese es el total que voy a pagar.”*

AGV: “*Si, que va a pagar adicional.”*

2.4.- Por su parte, consta en el expediente sancionatorio, el certificado de defunción de la carga incorporada al plan contratado por el reclamante, el que se obtuvo desde el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación.

2.5.- Asimismo, realizadas las consultas por este organismo de control en las bases dispuestas por el FONASA, se advierte que, a la época de suscripción del contrato de salud con Isapre Consalud, el reclamante tenía incorporado como carga a un hijo con cédula de identidad 23.298.678-6, el que, según información disponible en el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, se encuentra vivo.

2.6.- Las referidas evidencias no sólo permiten tener por acreditada una negligencia inexcusable por parte de la/del agente de ventas al incorporar como carga de la persona afiliada a un hijo fallecido, y omitir incorporar como carga a su hijo vivo, sino que además evidencian la entrega de información errónea en cuanto al valor total a pagar por el plan contratado.

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 en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de J. R. REYNA C., 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) Negligencia inexcusable por parte del agente de ventas al incorporar a una persona fallecida como carga en el plan de salud de la persona afiliada y omitir incorporar como carga a su hijo vivo, incurriendo en lo establecido en la letra j) 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.

c) Entrega de información falsa o errónea a la persona afiliada, en cuanto al precio del contrato de salud previsional, incurriendo en lo establecido en la letra 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.

3.- Que, según consta en el citado expediente sancionatorio y 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 al correo electrónico informado para tales efectos.

4.- Que, por medio de presentación efectuada con fecha 19 de mayo de 2026, y encontrándose dentro del plazo, el/la agente de ventas formuló sus descargos, en los que expuso, en síntesis, lo siguiente:

Señala que en una primera instancia el referido quería un plan y se le ofreció solo para él, y lo acepto pagar, luego indica que cuando iban a firmar la declaración de salud, le señala que el plan no es solo para el, sino que también para su hijo, entonces se le envió el plan indicado y el valor a descontar, señala que siempre se le explico que el plan saldría 4.344 U.F., refiere que se le explico que el adicional eran $112.000.- y fracción aproximadamente, aparte de su 7% por agregar a su hijo. Agrega que desde un principio le informo que no era conveniente que se cambiara porque era alto su adicional, pero decidió continuar. Dice que el siempre preguntó por los $112.000.- que le descontarían por su hijo y siempre se le dijo que sí, pero era aparte de su 7%. Señala que acepto y continuo el proceso firmando todo.

Enseguida relata que una vez llegado el descuento le escribió refiriéndose a ella como poco inteligente, señalando que había sido estafado y quería salirse de la Isapre. Quería que le pagara el descuento adicional a su 7% sino iba a ir a carabineros y me iba a poner una demanda por estafa.

Respecto de la carga refiere que el sistema no le arrojo a su otro hijo vivo, que él quería poner como carga, dice que nunca le envió el Rut de su hijo que estaba vivo y quería

incorporar por lo que ella asumió que era el que aparecía en el sistema.

Relata que el afiliado nunca le dijo que el hijo que estaban poniendo como carga estaba fallecido, dice que al momento de firmar los documentos no leyó, nunca dijo nada y acepto todo.

Indica que le trato de dar una solución a la situación para que pague menos, como sacando a su hijo, lo que no acepto porque iba a quedar el otro hijo sin previsión, entonces le dijo que incluyeran al que corresponde, pero le dijo que no porque era mucha plata.

Lo que si lamenta es que solo haya aparecido su hijo fallecido en el sistema de salud, dice que confió en esa información porque coincidía con la que le había señalado el afiliado que tenía un hijo y le dio su edad. Dice que no le dijo nada al momento de firmar los documentos, solo lo hizo después de haberlos firmado.

Finalmente señala que en los 9 años que lleva trabajando en el rubro jamás ha tenido un reclamo.

Adjunta los pantallazos con las conversaciones.

5.- Que, en primer lugar hay que dejar asentado 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 previsional, y, por ende, es él quien resulta ser responsable de los documentos que somete a consideración de la institución de salud previsional, asunto sobre el que recae este procedimiento.

6.- Que, dicho esto, y en relación a las alegaciones expuesta por el/la agente de ventas en sus descargos, primeramente relativas al valor final del plan de salud que debía pagar el postulante, lo cierto es que, este organismo de control observa en las conversaciones por mensajes de WhatsApp sostenidas entre el/la agente de ventas y el postulante y que se tuvieron a la vista que, ante las dudas expresadas por este respecto del precio final que debía pagar por su contrato de salud, el agente de ventas no proporcionó una respuesta suficientemente clara ni satisfactoria ante la incertidumbre planteada por el/la postulante, especialmente en relación con una materia de carácter esencial y que finalmente resulta determinante para tomar la decisión. En esta misma línea, el/la agente de ventas no aporto antecedentes que demuestren de manera clara que le informo, con antelación, como señala en sus descargos, cuál sería el valor final a descontar, en pesos, incluido el adicional por su hijo.

7.- Que, asimismo, respecto de la incorporación de su hijo fallecido al contrato de salud y omitir la incorporación del hijo vivo que estaba en Fonasa, se advierte que, es el agente de ventas el encargado de solicitar toda la información y los documentos pertinentes que se requieran para la suscripción del contrato, tanto del titular como de las cargas, y validar, contrastar y confirmar la información entregada, no siendo una excusa que el error se produjo por una inconsistencia del sistema de la institución de salud. Igualmente, dado que el Formulario Único de Notificación forma parte de la documentación contractual que en definitiva debe ser firmada electrónicamente por la/el agente de ventas en representación de la Isapre, este tiene la obligación de revisar dicha documentación e informar o advertir a la persona afiliada y a la Isapre acerca de cualquier error u omisión que haya podido observar o constatar en la misma, para que se puedan adoptar medidas con el fin de subsanarlos de manera oportuna. Si no lo hace, como en este caso, la/el agente de ventas es responsable administrativamente del ingreso de dicha información falsa, incompleta o errónea a la Isapre.

8.- Que, por consiguiente, atendidas las razones expuestas precedentemente, no habiendo la/el agente de ventas aportado argumentaciones y/o antecedentes que permitan eximirla/lo de responsabilidad respecto de falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de J. R. REYNA C. con Isapre Consalud S.A., de negligencia inexcusable de su parte al incorporar a una persona fallecida como carga en el plan de salud de la persona afiliada y omitir incorporar como carga a su hijo vivo y de entrega de información falsa o errónea a la persona afiliada, en cuanto al precio del contrato de salud previsional, no cabe sino desestimar sus descargos.

9.- 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 j) del numeral 1.1, letra a) del numeral 1.2 y el numeral 1.3, todos del punto III del Título IV del Capítulo VI, del Compendio de Normas de esta Superintendencia, este organismo de control estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1.- **CANCÉLESE** a la/al agente de ventas Sra./Sr. YARITZA PAOLA SOTOMAYOR PIZARRO, RUN N° [redacted] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de J. R. REYNA C. con Isapre Consalud S.A., negligencia inexcusable de su parte al incorporar a una persona fallecida como carga en el plan de salud de la persona afiliada y omitir incorporar como carga a su hijo vivo y de entrega de información falsa o errónea a la persona afiliada, en cuanto al precio del 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 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-60-2025), 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.

3.- 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 / RHA
Distribución:

- Sra./Sr. YARITZA PAOLA SOTOMAYOR PIZARRO.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre ESENCIAL S.A. (a título informativo)
- Sr./Sr. J. R. REYNA C. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registros.
- Oficina de Partes.

A-60-2025