

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9510**

Santiago, **27-06-2024**

**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 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 enseguida se detallan, este Organismo de Control, a través del Oficio Ordinario que se señala, dio inicio al procedimiento sancionatorio A-182-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. SHYRKEY KATHERINE DÍAZ PUJADO, en el que se le formularon los cargos que a continuación se indican:

**CASO A-182-2022 (Ord. IF/N° 15.002, de 31 de mayo de 2024):**

2.1.- G. N. MALEBRÁN M. presenta reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, que fue afiliado/a a la Isapre CONSALUD, sin su consentimiento. Señala que nunca ha suscrito ni ha querido suscribir un contrato con una de estas Instituciones, agregando, que desde el año 2018 no cuenta con un trabajo formal que le permita pagar una Isapre.

En relación con los datos de contacto registrados por G. N. MALEBRÁN M. en su reclamo, consta que su domicilio se ubica en la comuna de Alto Hospicio, y que su correo electrónico es distinto al informado en el FUN.

2.2.- Adjunta a su presentación, comprobante de atención en Isapre Consalud, en el que desconoce su afiliación a la Isapre, agregando, que, al parecer, *"su ex compañera habría sido quien gestionó su incorporación a dicha Institución"* .

2.3.- Por su parte, y a fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control ofició a la Isapre CONSALUD, la que además de informar lo que se indica, remitió, entre otros, copia de los siguientes antecedentes:

a) En primer lugar, la Isapre informa que las razones por las cuales se allanó al referido reclamo en el Juicio Arbitral Rol: 4219116-2022, dicen relación con que se identificaron irregularidades en el proceso de afiliación, dado que, en la validación de identidad realizada mediante llamado telefónico, se constató que el tono de voz correspondía a una persona de sexo femenino y no a una persona de sexo masculino como lo es el cotizante.

b) FUN de suscripción electrónica de G. N. MALEBRÁN M., de fecha 30 de mayo de 2022, en el que se informa que el correo electrónico de la persona afiliada corresponde a *"karinapoblete\_@hotmail.com"*, que su domicilio se ubica en la comuna de "Quillota", que su celular termina en los dígitos *"5903"*, que sus beneficiarios son Karina Poblete Godoy y Jesús Roberto Tapia Poblete, que el Plan de Salud contratado corresponde a "Easy Full Centro Quinta" y en el que además consta, que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. SHYRKEY KATHERINE DIAZ PUJADO.

c) Plan de Salud Complementario Easy FULL Centro Quinta con cobertura ambulatoria y

hospitalaria del 60% sin tope en prestadores de la Quinta Región, tales como Clínica Los Leones en Calera y Clínica Los Carrera en Quilpué.

d) Certificado de nacimiento de Jesús Roberto Tapia Poblete, correspondiente a una de las personas registradas en el FUN como beneficiario del cotizante, en el que consta que es hijo de Karina Poblete Godoy (la otra persona registrada en el FUN como beneficiaria del reclamante) y de R. J. Tapia L.

2.4.- Los referidos antecedentes permiten tener por establecido que la suscripción del contrato de salud del reclamante no contó con su debido consentimiento.

2.5.- En dicho contexto, 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 suscripción del contrato de salud previsional de G. N. MALEBRÁN M., 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 G. N. MALEBRÁN M, 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 y 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 consideración de la Isapre, un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de G. N. MALEBRÁN M., 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.

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 vía correo electrónico, el día 31 de mayo de 2024.

4. Que, notificada de los cargos, la agente de ventas no formuló descargos dentro del plazo dispuesto en la normativa para dichos efectos, sino que con posterioridad al vencimiento del mismo.

5. Que, sobre el particular, cabe recordar que el punto 3.4 del Capítulo VIII, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, aprobado por la Circular IF/N°131, de 30 de Julio de 2010, señala que el plazo para presentar los descargos es de diez días hábiles, contado desde la notificación del oficio de cargos.

6. Que, en este caso, y de conformidad con la fecha de notificación del oficio de cargos señalada, se colige que el plazo para la presentación de los descargos vencía el día 14 de junio de 2024.

Conforme a lo anterior, los descargos presentados con fecha 24 de junio de 2024, resultan extemporáneos.

7. 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.

8. 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 indebidamente afiliada.

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 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.

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 Sra./Sr. SHYRKEY KATHERINE DÍAZ PUJADO, 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 e ingresar un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la/del cotizante.

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-182-2023), 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. SHYRKEY KATHERINE DÍAZ PUJADO
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre CONSALUDS.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. G. N. MALEBRÁN M. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes.

A-182-2023