



**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 4961

Santiago, **06-05-2026**

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°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, 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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-313-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ROMINA SOLANGE RAMÍREZ AHUMADA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-313-2024 (Ord. IF/N° 7383, de 6 de marzo de 2026):

2.1.- Con fecha 19 de noviembre de 2024 Y. PERDOMO G. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, exponiendo, en resumen, que con su cónyuge tenían planes compensados en la Isapre Colmena Golden Cross S.A., pero que, al tramitar el cambio de su grupo familiar a la Isapre CONSALUD S.A., la/el agente de ventas de esta Isapre, en lugar de dejar a la persona reclamante y su cónyuge con planes compensados en la Isapre CONSALUD S.A., incorporó a la persona reclamante como carga en el plan de salud de su cónyuge, sin que, por otra parte, le haya desafiliado de su anterior Isapre. De esta manera, la persona reclamante se encuentra adscrita a dos Isapres, a saber, Colmena Golden Cross S.A. y CONSALUD S.A., y con doble cobro de cotización, como titular y como carga, respectivamente.

2.2.- En su reclamo la persona reclamante adjuntó, entre otros antecedentes:

Certificado de afiliación de su cónyuge, C. J. HERNANDEZ E., emitido por Isapre CONSALUD S.A. el 5 de noviembre de 2024, en el que se registra como cargas de su cónyuge a T. A. HERNANDEZ P. y a Y. PERDOMO G.

2.3.- A requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre CONSALUD S.A. aportó, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción de contrato de salud celebrado entre C. J. HERNANDEZ E. y la Isapre CONSALUD S.A., el 10 de septiembre de 2024, en el que consta que el tipo de plan contratado es "Individual"; que una de sus cargas corresponde a la persona reclamante y que la/el agente de ventas responsable de esta afiliación fue R. S. RAMÍREZ A.

b) Copia de FUN de modificación de contrato de salud celebrado entre C. J. HERNANDEZ E. y la Isapre Consalud, el 23 de diciembre de 2024, en el que consta la contratación de un plan "Matrimonial", la eliminación de la persona reclamante como carga, y que la/el agente de ventas responsable de esta modificación fue R. S. RAMÍREZ A.

c) Copia de FUN de suscripción de contrato de salud celebrado entre Y. PERDOMO G. y la

Isapre Consalud, el 23 de diciembre de 2024, en el que consta la contratación de un plan de salud "Matrimonial" y que la/el agente de ventas responsable de esta afiliación fue R. S. RAMÍREZ A.

2.4.- Asimismo, a requerimiento de este Organismo de Control, la persona reclamante aportó, entre otros, los siguientes antecedentes adicionales:

Capturas de pantalla de conversaciones vía "WhatsApp", sostenidas entre C. J. HERNANDEZ E. y la/el agente de ventas, en que se observa:

i) Durante la negociación y suscripción del contrato de salud, no existe constancia de una asesoría a C. J. HERNANDEZ E. en cuanto a evaluar la procedencia de incorporar a su cónyuge como carga y evitar con ello una eventual situación irregular en el proceso de suscripción de su contrato de salud.

ii) Recién con posterioridad a la suscripción del contrato de salud de C. J. HERNANDEZ E., se advierte que, con ocasión de comentarios y consultas referidas a que al empleador de su cónyuge no le había llegado ningún aviso por el cambio de Isapre y que su cónyuge no podía encontrarse en 2 isapres a la vez, la/el agente de ventas le pregunta a C. J. HERNANDEZ E., "*ella trabaja?*" y "*en Colmena usted y ella tenían un plan compensado?*", tras lo cual, la/el agente de ventas le asesora y guía con el fin que su cónyuge se desafilie de su anterior Isapre, sea eliminada/o como carga de su plan en CONSALUD S.A. y se incorpore a ésta como titular en un plan compensado.

2.5.- Por otra parte, revisados los sistemas de esta Superintendencia, consta que a lo menos durante los meses de noviembre y diciembre de 2024, la persona reclamante se mantuvo simultáneamente como carga en Isapre CONSALUD S.A. y como cotizante en Isapre Colmena Golden Cross S.A.

2.6.- Los referidos antecedentes daban cuenta que la/el agente de ventas R. S. RAMÍREZ A. no orientó ni asesoró adecuadamente a C. J. HERNANDEZ E., cónyuge de la persona reclamante, durante el proceso de suscripción del contrato con Isapre CONSALUD S.A., en septiembre de 2024, puesto que de haber realizado consultas destinadas a evaluar la procedencia de incorporar a R. S. RAMÍREZ A. como carga legal, habría advertido que no correspondía, evitando con ello generar una situación irregular en cuanto a que R. S. RAMÍREZ A. se mantuviera como cotizante en una Isapre y como carga en otra Isapre.

2.7.- Sobre el particular se hace presente que el rol de las/los agentes de ventas durante los procesos de postulación, negociación y suscripción de los contratos de salud previsual es central y determinante, puesto que, dada la naturaleza de sus funciones, son las/los agentes de venta quienes deben orientar y conducir adecuadamente dichos procesos, con la mayor responsabilidad, cuidado y transparencia posible.

2.8.- 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 afiliación de C. J. HERNANDEZ E. a la Isapre CONSALUD S.A., 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) Deficiente e incompleta asesoría a C. J. HERNANDEZ E. en lo que respecta a consultar antecedentes que permitieran evaluar la procedencia de incorporar a su cónyuge como carga legal en el plan de salud contratado con Isapre CONSALUD S.A., incurriendo en lo establecido en la letra j del numeral 1.1 o en la letra e) 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 el 9 de marzo de 2026 al correo electrónico que informó para tales efectos en el Anexo N° 4 (autorización para recibir notificaciones por parte de esta Superintendencia a través de correo electrónico). Sin embargo, la/el agente de ventas no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles previsto por 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 se le notificaron conjuntamente con el Oficio Ord. IF/N°7383, de 6 de marzo de 2026, y que fundamentan los cargos formulados en su contra.

5. Que, las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos graves por parte de la/del agente de ventas.

6. 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 e) 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 los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es una multa de 5 UTM.

7. 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. ROMINA SOLANGE RAMÍREZ AHUMADA, RUN [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 5 UTM (cinco unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia en el proceso de suscripción y deficiente e incompleta asesoría a C. J. HERNANDEZ E. en lo que respecta a consultar antecedentes que permitieran evaluar la procedencia de incorporar a su cónyuge como carga legal en el plan de salud contratado.

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia para cancelar la inscripción de la persona sancionada en el Registro de Agentes de Ventas, de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 15 días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo: gduaran@superdesalud.gob.cl y hplazaola@superdesalud.gob.cl.

El valor de la unidad tributaria mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

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 y dirigirse a la Jefatura del Subdepartamento de Sanciones y Registros, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-313-2024), 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 el correo electrónico oficinadepartes@superdesalud.gob.cl, para efectos de la entrega o envío de documentación.

4. Que, por último, se hace presente que en el evento que la/el agente de ventas no interponga recursos en contra de la presente resolución ni efectúe el pago íntegro y oportuno de la multa dentro del plazo instruido, se procederá de inmediato a bajar el Formulario de Pago 107 desde el sitio web de la Tesorería General de la República, para proceder a la sustitución de la multa por la cancelación del registro, de manera que no existirá la posibilidad de acogerse a un convenio de pago ante la Tesorería General de la República para el pago de la multa en cuotas.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. R. S. RAMÍREZ A.
 - Sra./Sr. Y. PERDOMO G. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- A-313-2024