

**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

Intendencia de Fondos y Seguros
Previsionales de Salud

RESOLUCIÓN EXENTA **IF/N° 12149**

Santiago, 20-11-2025

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 4º 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-16-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ALMENDRA JAVIERA KARLOVIC ARENAS, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-16-2025 (Ord. IF/N° 25.605, de 10 de julio de 2025):

2.1.- Con fecha 17 de enero de 2025, Isapre CRUZ BLANCA S.A. denuncia ante este organismo de control, irregularidades cometidas por parte de la agente de ventas Sra./Sr. ALMENDRA JAVIERA KARLOVIC ARENAS en el proceso de suscripción de los documentos contractuales, al no registrar, en la declaración de salud, la información fidedigna proporcionada por la cotizante [REDACTED], respecto de las enfermedades preexistentes de esta (cáncer de mama, perno en la espalda y Alzheimer), al momento de la suscripción del contrato de salud ocurrida en día 27 de mayo de 2021. Esta situación derivó en la desafiliación de la cotizante por parte de la Isapre, por la existencia de una patología preexistente no declarada.

2.2.- La Isapre denunciante, conforme al requerimiento efectuado por esta Superintendencia, acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia del FUN tipo 1 de suscripción electrónica del contrato de salud celebrado entre [REDACTED] y la Isapre CRUZ BLANCA S.A., de fecha 27 de mayo de 2021, en que consta que la agente de ventas responsables de esta suscripción fue la denunciada Sra. ALMENDRA JAVIERA KARLOVIC ARENAS.

b) Copia de la declaración de salud de [REDACTED], de fecha 27 de mayo de 2021, en la que consta que solo se declararon como preexistencias: "Quiste de mama", "hemorragias vaginales y uterinas anormales", "hipotiroidismo" y "cataratas", además de hospitalizaciones anteriores relacionadas con las tres primeras patologías antes indicadas.

c) Copia de carta de 23 de diciembre de 2024 mediante la cual, la Isapre CRUZ BLANCA S.A. le informó a la persona afiliada el término de su contrato de salud previsional, por haberse verificado un incumplimiento contractual, al haber omitido en su declaración de salud la patología "Alzheimer", diagnosticada con anterioridad a su incorporación a la Isapre, según certificación de Clínica Alemana en octubre de 2024.

d) Copia del FUN tipo 2 de suscripción electrónica de término de contrato de salud de la cotizante, por parte de la Isapre, de fecha 23 de diciembre de 2024.

e) Capturas de pantalla de conversaciones sostenidas por medio de la aplicación de mensajería instantánea Whatsapp, entre la hija de la cotizante y la agente de ventas ALMENDRA JAVIERA KARLOVIC ARENAS, en las que se advierte asesorías e instrucciones de parte de esta, respecto de forma de llenar la declaración de salud, y de su conocimiento de la patología que afectaba a la afiliada, según se observa de la siguiente interacción:

Hija de la cotizante: "Hola Almendra, en realidad creo que es harto lo que paga) se lo descuentan de su pensión, no tengo idea si eso es lo que está saliendo ahora la Isapre para un adulto mayor, tampoco sé qué cobertura tiene, este plan la última modificación que debe haber tenido fue cuando ella trabajaba, jubiló a los 65 y ahora tiene 81....." (SIC). (12:31 pm).

Agente de ventas: "Hola Vero, como estas? Si gusta hoy podemos revisar lo de su mama // como lo de su demencia es leve y va a control cada cuarto al neurólogo?// Ya que podría ingresar lo de la tiroides sin ningún problema como su mama va solo por la receta al doctor nada más grave- por neurólogo no habría inconvenientes .(SIC). (12:35)

Hija de la cotizante: "Ok llámame cuando puedas, ya que igual me asusta el cambio porque cualquier cosa que tenga puede ser preexistencia". (SIC) (3:23)

Agente de ventas: "Exacto// por eso haré el ingreso y veamos como me va si me dicen que si con todo lo que su mama tiene podemos realizar el ingreso // si me dicen que no obviamente seguirá en Consalud// por eso me da el número de serie? si no es mucha molestia// cáncer de mamas, hipotiroidismo consume Eutirox, perno en la espalda// dejaré todo anotado aquí// año 1995. (SIC) (3:28 pm).

Agente de ventas: "vero déjame hacer el ingreso informar// si pasa la gestión rebajamos // costo. (SIC) (3:11 pm).

Hija de la cotizante : "que gestión no caché ¿ (SIC) 3:11 p.m.

Agente de ventas: "si me la objeta la contraloría me la rechazarán// que tu mama pueda ingresar a la Isapre con nosotros// por lo que esta pagando es mucho además no tiene cobertura// ni en neurología ni en consulta médica general// ósea la preexistencia se debe informar// que es la operación a la tiroides// que ella toma// Eutirox// para que contraloria// tenga conocimiento de ella. (SIC) (3:12 pm).

Hija de la cotizante : "si pero cualquier cosa puede ser preexistencia la pechuga por el cáncer que tuvo, la espalda se le soltó un perno es operada hace 26 años, etc (SIC) (3:13 pm).

Agente de ventas: "si pero todo lo que fue operado ya esta arreglado// lo único que pueden decir es si se acepta// o no se rechaza// y si se rechaza no ingresa// quedara igual en consalud// no se sale antes de nada" (SIC) (3:14 pm).

Hija de la cotizante : "Oka que bueno" (SIC) (3:14 pm).

Agente de ventas: "Primero se averigua si ella puede ingresar con todo lo informado y luego se realiza//la desafiliación antes no// si no imposible jajaja" (SIC)(3.14 pm).

Agente de ventas: "hola// consulta// buen dia!// su mama aparte del alzheimer tiene alguna otra enfermedad? Es que estaba consultando y claro por alzheimer no dejarían hacer el ingreso a la Isapre pero estaba revisando si se podía dar alguna otra enfermedad que no fuese aquella para permitir el ingreso ya que como Ud me dice que no se le nota y además esta yendo al neurólogo casi solo para la receta//No se hipertensión, diabetes algo? algún problema a la cadera no l ose" (SIC) (10:24).

Hija de la cotizante : "Hola no tiene hipertensión ni diabetes, nada al corazón, solo toma Eutirox" (SIC) (10:35 am).

f) Correos electrónicos dirigidos entre la Isapre denunciante y la potencial afiliada que formaron parte del proceso de cotización de venta digital remota.

g) Informe de Contraloría operacional por fraude de venta, emitido por la Isapre Cruz Blanca S.A., en el que se concluye el incumplimiento a la normativa establecida en la Circular IF n°230, al haber habido una entrega de información errónea al afiliado o a la Isapre, provocando un perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato.

2.3.- En los referidos antecedentes se observa no solo la falta de diligencia por parte de la agente de ventas en el proceso de suscripción del contrato de salud, al haber realizado una

instrucción inadecuada en el desarrollo del mismo, sino que, además, se evidencia la omisión en la declaración de salud ingresada a la Isapre de la patología que afectaba a la postulante [REDACTED] (Alzheimer), de la que estaba en conocimiento la agente de ventas denunciada Almedra Javiera Karlovic Arenas, según dan cuenta las capturas de pantalla de las conversaciones que se mantuvieron con la ejecutiva durante el proceso de suscripción de la documentación contractual y del informe de contraloría operacional por fraude de venta, emitido por la Isapre.

2.4.- 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 empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de Sra. [REDACTED], 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) No haber orientado adecuadamente a la persona afiliada en el proceso de llenado de la declaración de salud, en contravención a lo dispuesto en el inc. 1 del punto "a) Suscripción de la Declaración de Salud" del numeral 2 de la letra A) del Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, de esta Superintendencia.
- c) Entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, causando perjuicio a la persona afiliada e incurriendo en lo establecido en la letra j) del numeral 1.1 o letra e) del numeral 1.2, ambos de 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 vía correo electrónico el 10 de julio de 2025; sin embargo, no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles que disponía para ello, 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°25.605, de 10 de julio de 2025, y que fundamentan los cargos formulados en su contra.

5.- 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 cotizante.

6.- Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4º del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud y lo dispuesto en la letra d) 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 los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

7.- 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. ALMENDRA JAVIERA KARLOVIC ARENAS, RUN [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia y por entrega de información falsa o errónea a la Isapre, que haya causado a la persona afiliada la pérdida de cobertura o de derechos en salud.
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 ser dirigidos 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-16-2025), y presentarse en original en la oficina de partes de esta Superintendencia (Alameda Bernardo O'Higgins

Nº1449, 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.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

Distribución:

LLB/RHA

- Sra./Sr. ALMENDRA JAVIERA KARLOVIC ARENAS.
- Sra./Sr. [REDACTED] (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-16-2025