

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2654

Santiago, **16-03-2026**

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°36, de 2024, 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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este organismo de control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-358-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. PRISCILA MARTÍNEZ TOLOZA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-358-2024 (Ord. IF/N° 5904, de 23 de febrero de 2026):

2.1.- A través de la presentación de fecha 23 de diciembre de 2024, el/la Sr./Sra. [REDACTED] presentó reclamo en contra de la Isapre CONSALUD S.A., refiriendo, en lo pertinente, que se le puso término a su contrato de salud por una preexistencia no declarada. Indica que se realizó una intervención de manga gástrica el año 2016 pero no tenía conocimiento que esto constituía una preexistencia. Refiere que al momento de efectuar la declaración de salud la ejecutiva Priscila Tolosa (quiso decir Priscila Martínez Tolosa) le informó que la intervención practicada el 2016 no debía informarse ya que habían transcurrido más de cinco años del suceso, solicita que se deje sin efecto el término del contrato.

2.2.- Consta en el expediente del proceso sancionatorio al que se dio inicio producto de la referida presentación, copia del FUN tipo 1 de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre el/la Sr./Sra. [REDACTED] y la Isapre CONSALUD S.A. de fecha 26 de junio de 2024, en que consta que la/el agente de ventas responsable de la suscripción fue el/la Sr./Sra PRISCILA MARTÍNEZ TOLOZA.

2.3 Asimismo, consta en el expediente del proceso sancionatorio la Declaración de Salud el/la Sr./Sra. [REDACTED], de fecha 26 de junio de 2024, en la que se observa que solo se declaró como preexistencia: "Hipotiroidismo".

2.4.- Por su parte, conforme al requerimiento efectuado por este organismo de control, a través de la presentación de fecha 14 de enero de 2025, la reclamante acompaña audios de WhatsApp, respecto de la asesoría recibida por parte de la agente de ventas, en relación al llenado de la Declaración de Salud, donde se observa la siguiente interacción:

- Agente de Ventas: *"ya Francisca mira, para tu tranquilidad, el apéndice si te tuvieran que operar eso no te va a complicar porque no toda la gente operada de bypass se opera de apendicitis, y eso es como una operación casi que ambulatoria, o sea, te quedai un día en la clínica, así que no vas a tener complicación con eso y el tema que me dices que hace 5 años atrás te operaron de adenoides, eso ya no se clara por el tiempo que ha pasado, así*

para que te quedes tranquila. Yo estoy entrando ahora para que estes atenta, por favor..." (SIC).

- Agente de Ventas: "Francisca ya nos aprobaron la primera parte, puedo... podemos ahora hacer la Declaración de Salud, ¿te ayudo yo con eso? Porque solo tenemos que declarar hipotiroidismo, colocar lo que estás tomando y nada más, por lo que me comentaste, ¿verdad? Avísame porque yo puedo avanzar, estoy acá en el sistema..." (SIC).

- Agente de Ventas: "Ya Francisca super, lo único es que tienes que estar atenta porque te va a llegar un código para poder firmarla, dame 2 minutos yo voy a entrar ahora y voy a empezar a hacerla, lo único que te voy a hablar por whatsapp, así es que me mandai el código por whatsapp te llega por mensaje de texto, son números, eso..." (SIC).

- Agente de Ventas: "Francisca, te comento que nos acaban de aprobar la declaración, estoy dejando todo listo en el sistema, yo puedo entrar y firmar la última parte, que es el FUN más que nada, en todo caso a ti te llegan todas las copias de esto, todo, todo, lo Fojas 53 que necesito que me comentes es que el sistema me tira una oferta que es de farmacia que te cubre el 50% y te sale como \$3.200, porque de hecho a ustedes les queda más económicos esos complementos, avísame si lo quieres tomar para dejarlo listo, eso es adicional al valor de tu plan y también tienes un complemento de cesantía, que también lo quieres tomar ye queda como en \$6.800, en caso de que te quedes cesante, la isapre cubre por 4 meses la totalidad de tu plan, avísame para dejarlo listo y para que terminemos el proceso, estoy super, super atenta..." (SIC).

2.5.- Los referidos antecedentes dan cuenta que, en la Declaración de Salud ingresada a la Isapre CONSALUD S.A., se omitió consignar la condición de salud, en particular las cirugías que se había efectuado la reclamante [REDACTED] (cirugía de Bypass Manga Gástrica y de adenoides), cirugías de las que tenía conocimiento la/el agente de ventas PRISCILA MARTINEZ TOLOZA, según consta en los audios de Whatsapp de la ejecutiva relativos al proceso de llenado y suscripción de la documentación contractual. Esta omisión le causó un perjuicio a la reclamante al haber sido notificada por la Isapre de su decisión de poner término a su contrato de salud.

2.6.- En este orden de ideas, hay que dejar asentado que, si bien de conformidad con la normativa la Declaración de Salud debe ser llenada por la persona postulante, lo cierto es que pesa sobre la/el agente de ventas la obligación de asesorar y orientar adecuadamente a la persona postulante en relación con dicho llenado, puesto que es la/el agente de ventas quien conoce o debe conocer la normativa vigente que rige la materia y no la persona postulante, y por ello 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 dispone que: "El potencial afiliado deberá completar la Declaración de Salud con la orientación del agente de ventas".

2.7.- Que, en consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

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) Entrega de información falsa o errónea a la persona afiliada, que haya causado a esta la pérdida de cobertura o de derechos en salud, incurriendo en lo establecido en la letra d) del numeral 1.1 o en la 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) 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.

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 23 de febrero de 2025, sin embargo, 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°5904, de 23 de febrero de 2026, 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 afiliada y/o a la Isapre.

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 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. PRISCILA MARTÍNEZ TOLOZA, **RUN N°** [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante, entrega de información falsa o errónea a la persona afiliada, que haya causado a esta la pérdida de cobertura o de derechos en salud y, no haber orientado adecuadamente a la persona afiliada en el proceso de llenado de la declaración de 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 efectuarse por escrito, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, 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-358-2024), 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 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:

- Sr./Sra. PRISCILA MARTINEZ TOLOZA.
- Sra. [REDACTED] (a título informativo).
- Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-358-2024