

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2660**

Santiago, **16-03-2026**

**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 párrafo 1 del numeral 2 del Título I del Capítulo I y el punto III del Título IV del Capítulo VI, ambos 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-339-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. JOSÉ MIGUEL ESTRADA NAVARRETE, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-339-2024 (Ord. IF/N° 74, de 5 de enero de 2026):**

2.1.- Con fecha 11 de noviembre de 2024 D. BUSTOS G. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, que la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. se negaba a cubrirle una operación que se realizó el 14 de octubre de 2024, por no haber declarado una cirugía de manga gástrica a la que había sido sometida/o en junio de 2027, en circunstancias que fue la/el agente de ventas que le asesoró en su ingreso a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., quien le indicó que no informara dicha operación, aduciendo que sólo se debían declarar patologías u operaciones ocurridas dentro de los 5 años anteriores.

2.2.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control ofició a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., la que remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

Copia de Declaración de Salud de D. BUSTOS G., de 13 de noviembre de 2023, en la que consta que sólo informó 4 licencias médicas de una de sus cargas, por COVID y bronquitis.

2.3.- En el expediente del Juicio Arbitral, consta copia del FUN tipo 1, de 14 de noviembre 2023, en el que se registra que la suscripción de la/el cotizante D. BUSTOS G., fue realizada por J. M. ESTRADA N.

2.4.- A requerimiento de esta Superintendencia, la persona reclamante aportó, entre otros antecedentes, registros de conversaciones sostenidas con la/el agente de J. M. ESTRADA N., que incluye registros de audios en los que, entre otras conversaciones, consta lo siguiente:

a) En audios que por su tenor son coetáneos al proceso de suscripción del contrato de salud, se escuchan los siguientes mensajes enviados por la/el agente de ventas a la persona postulante:

*"Dani, si por casualidad, si es que te llegó el correo, me lo tienes que reenviar a mí, yo ahora te voy a enviar el correo mío. Lo único que tú debes hacer es autenticarte con la clave única, nada más que eso. Ahí te va a llegar el correo, tú la copias, luego la pegas para entrar a la plataforma, ahí colocas que eres Banmédica, cotizante titular y una vez que te pida autenticarte, debes..., bueno la página te va a re direccionar a la página de clave única, una vez que te autentiques, no haces nada más, porque lo demás lo hago yo, internamente, para que no hagas nada, solamente la autenticación "*

Luego se escucha: "Ya Dani, ahora yo me voy a autenticar, ya, y voy a dejar lista solo la DPS".

b) En audios que por su tenor son posteriores al rechazo de la cobertura por parte de la Isapre, se escucha lo siguiente:

Agente de ventas: "No, no declaramos porque fue hace años poh Dani, solo se declaran, digamos las operaciones que fueron en menos de tres años, o sea, que no son superiores a tres años de antigüedad digamos".

Afiliada/o: "...hola Miguelito, ¿cómo estás?, una consulta, lo que pasa es que me rechazaron la cobertura de la operación que me hice en agosto, porque dicen que no se ingresó la operación de la manga anterior, pero yo le estaba explicando a la niña de la isapre que tú me dijiste que...yo me operé hace 8 años atrás, y que tienes que declarar hasta cierta cantidad de años, que no me acuerdo si me dijiste eran tres o cuatro. El tema está en que ahora me están rechazando por eso y la única forma, me dicen, que es a través de la Superintendencia de Salud ...".

Agente de ventas: "Hola Dani, claro poh, obvio, son ciertos años los que tú, por ejemplo, tienes que declarar la operación, ya después de ciertos años en este caso no tienes que declararla porque ya estás en otra, ya te lo hiciste ya, de hecho, tú te lo hiciste en Colmena, no te lo hiciste en otra isapre, así que no debería haber problema ...".

Agente de ventas: "Es que esa patología, tú te la operaste en Colmena y hace muchos años poh Dani, y está operada esa patología, no es que entrando a otra isapre te ibas a operar de la misma patología porque está operada, entonces no era necesario declararla, en el fondo, siempre lo que se dice a los clientes, es que las operaciones, como esta que ya te la operaste, máximo tres o cuatro años, ¿cachái?".

2.5.- En cuanto a las conversaciones escritas que constan en los registros de WhatsApp aportados por la persona afiliada, se observa, entre otras, la siguiente solicitud de la/del agente de ventas:

"Dani se te envió una clave para la ds

Me la envías porfi "

2.6.- Así las cosas y sin perjuicio de lo que se resuelva en el juicio arbitral seguido en contra de la Isapre, lo cierto es que los referidos antecedentes daban cuenta que, en la Declaración de Salud ingresada a la Isapre, se omitió una operación preexistente, situación que fue inducida por la/el agente de ventas. Adicionalmente, se pudo constatar la intervención de la/del agente de ventas en el llenado de la Declaración de Salud presentada para la evaluación de la Isapre.

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 previsual de D. BUSTOS G., 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) Infracción a lo dispuesto en el párrafo 1 del numeral 2, del Título I, del Capítulo I, del Compendio de Procedimientos de esta Superintendencia, en cuanto a que es el/la cotizante quien debe llenar la declaración de salud y firmarla en señal de conformidad con el contenido de lo declarado, incurriendo en lo establecido en la letra j) del numeral 1.1 o letra e) 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 tramitación de la Isapre, una declaración de salud que no contó con el debido consentimiento de la persona afiliada, incurriendo en lo establecido en la letra a) 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.

d) Entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, en relación con los antecedentes médicos o preexistencias de la persona afiliada, incurriendo en lo establecido 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 5 de enero 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°74, de 5 de enero de 2026, y que fundamentan los cargos formulados en su contra.

5. Que, las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos graves y gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona afiliada y 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 a) y 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, 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. JOSÉ MIGUEL ESTRADA NAVARRETE, 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 previsual; por infracción a la norma que establece que es el/la cotizante quien debe llenar la declaración de salud y firmarla en señal de conformidad con el contenido de lo declarado; por ingresar a tramitación de la Isapre una declaración de salud que no contó con el debido consentimiento de la persona afiliada, y por entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, en relación con los antecedentes médicos o preexistencias de la persona afiliada.

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 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-339-2024), 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](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/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. J. M. ESTRADA N.
- Sra./Sr. D. BUSTOS G. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

A-339-2024