



**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 6190

Santiago, **03-06-2026**

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 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-10-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. LUIS RODRIGO PULIDO GONZÁLEZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-10-2025 (Ord. IF/N° 9645, de 25 de marzo de 2026):

2.1.- Con fecha 06 de mayo de 2024 [REDACTED] presentó un reclamo ante esta Superintendencia en contra de la Isapre CRUZ BLANCA S.A., alegando, en resumen, que la referida Isapre le puso término a su contrato de salud, por haber omitido una preexistencia en su declaración de salud. Refiere que, durante el proceso de afiliación, una ejecutiva de la Isapre fue quien lo orientó en el llenado de dicho documento, indicándole que no era necesario declarar la lesión que había sufrido el año 2014 (luxofractura del tobillo izquierdo) ya que había sido completamente resuelta mediante cirugía y rehabilitada ese mismo año.

En su presentación acompaña, entre otros antecedentes:

a) Copia de la carta emitida por Isapre Cruz Blanca S.A., mediante la cual comunica al reclamante el término de su contrato por haber omitido en la Declaración de Salud la patología que indica.

b) Carta apelación respecto de la decisión informada por la Isapre sobre el término de su contrato de salud, en la que reitera que tras mencionarle de su lesión a la ejecutiva que lo asistió en el llenado de la declaración de salud, esta le indicó explícitamente que no requería ser informada, ya que había sido resuelta completamente el año 2014 y no presentaba secuelas.

2.2.- Con el objeto de recabar mayores antecedentes para la investigación, este Organismo de Control ofició a la Isapre Cruz Blanca S.A., la que a través de la respuesta de fecha 23 de enero de 2025, remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Declaración de Salud de [REDACTED], de fecha 2 de marzo de 2022, en la que consta que no hubo declaración de ninguna preexistencia.

b) Copia de FUN de suscripción de contrato de salud celebrado entre [REDACTED] e Isapre CRUZ BLANCA, de fecha 2 de marzo de 2022, en el que consta que el plan de salud contratado corresponde al "64C 322" y que la/el agente de ventas responsable de esta afiliación fue LUIS RODRIGO PULIDO GONZÁLEZ.

c) Plan de Salud Complementario, Modalidad Prestador Preferente "ON PROTECCIÓN 64C 322".

2.3.- Asimismo, con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control ofició a la persona reclamante, la que a través de respuestas de fecha 24 de enero y 07 de febrero, ambos de 2025, aportó e informó, entre otros, los siguientes antecedentes adicionales:

a) Aportó copia de correo electrónico, de fecha 26 de enero de 2022, en el que, según lo señalado por el reclamante, la ejecutiva le indica "que todo el proceso sería vía telefónica."

Al revisar el referido correo, se advierte que la remitente, CAROLINA PÍA ALFSEN, le señala al reclamante: "Hola Luis, ¿cómo estás?. Estos es la cotización que preparé de acuerdo a lo conversado, para ti y tu hija como carga, adjunto los planes cotizados y los beneficios que no tienen costo adicional... .", remitiéndole cotizaciones de 3 planes de salud, correspondientes a "ON PROTECCIÓN 64C 122", "ON PROTECCIÓN 64A 122" y "ON PROTECCIÓN 70C 122" e informándole otros beneficios y convenios de los afiliados a Cruz Blanca.

b) Por su parte, y en relación con los ejecutivos con los que interactuó durante su incorporación a la Isapre Cruz Blanca, informó lo siguiente:

- Sra. Carolina AlfSEN: La Sra. Carolina AlfSEN fue la ejecutiva asignada por la Isapre el día 6 de enero de 2022. La Sra. AlfSEN se comunicó conmigo de manera telefónica, en donde me preguntó acerca de lo que buscaba en términos de cobertura y opciones de planes. Posteriormente, me envió un correo electrónico el mismo día con información detallada sobre los planes disponibles. En dicho correo, me proporcionó la información de los planes que podían ajustarse a mis necesidades. Posteriormente la Sra. AlfSEN me llamó nuevamente para explicarme con más detalle los planes, ahondando especialmente en el Plan "On Protección 64C 122", que fue finalmente el que escogí. Después de esa conversación, coordinamos los pasos necesarios para realizar el trámite de incorporación. La gestión de dicho trámite se realizó vía telefónica....."

- Sr. Luis Pulido González: En cuanto al Sr. Luis Pulido González, recuerdo que se comunicó conmigo por mensaje de WhatsApp, para coordinar el cierre del contrato, de lo cual no tengo respaldo escrito. El día 2 de marzo de 2022, el Sr. Pulido me envió la documentación de venta digital y la información sobre el plan seleccionado. A continuación, adjunto los correos electrónicos y documentos que respaldan dicha interacción.

2.4.- Por su parte, conforme a un nuevo requerimiento efectuado por este Organismo de Control, la Isapre CRUZ BLANCA a través de la respuesta citada en el ANT. 4) informó lo siguiente:

- Respecto de la consulta sobre hasta que fecha realizó en dicha Isapre, labores de agente de ventas la Sra. Carolina AlfSEN Romussi, RUT 11.834.XXX-X, esta responde: "La Sra. AlfSEN mantuvo relación laboral con Isapre Cruz Blanca entre el 18 de junio de 2019 y el 27 de enero de 2022."

- Respecto de la consulta de si a la fecha del contrato de salud del Sr. Mora (02 de marzo de 2022) la agente de ventas Sra. AlfSEN Romussi, pudo asesorar, apoyar e ingresar a la plataforma de dicha Isapre, esta responde: "Una vez desvinculada, no es posible ingresar a las plataformas que dispone la Isapre para el proceso de suscripción. Sin embargo, no contamos con antecedentes si realizó alguna asesoría directamente al cotizante, posterior a su desvinculación".

- Respecto de la consulta: Informe si algunos de estos planes ON PROTECCIÓN 64A 122, ON PROTECCIÓN 64C 122 u ON PROTECCIÓN 70C 122, son equivalentes al plan de salud

ON PROTECCIÓN 64C 322 y si tienen los mismos prestadores de preferencia, valores y beneficios, la Isapre responde: “Al respecto podemos indicar que, el plan de salud ON PROTECCIÓN 70C 122 no se encuentra registrada en nuestros sistemas. En cuanto a los valores de los planes, las tarifas son las siguientes: ON PROTECCIÓN 64A 122: 2.78 UF, ON PROTECCIÓN 64C 122: 2.60 UF y ON PROTECCIÓN 64C 322: 2.87 UF. Fojas 195 Cabe mencionar que, los planes ON PROTECCIÓN 64A 122 y 64C 122 presentan varias equivalencias con ON PROTECCIÓN 64C 322, aunque existen diferencias en las coberturas ambulatorias.”

“ En términos generales, las versiones 64C 322, 64A 122 y 64C 122 son similares en sus coberturas hospitalarias, ya que no presentan diferencias en los prestadores ni en los niveles de bonificación (incluyendo topes y topes anuales), tanto en la modalidad preferente como en la libre elección.”

“Sin embargo, en las coberturas ambulatorias sí existen diferencias: ON PROTECCIÓN 64A 122 ofrece un mayor porcentaje de cobertura ambulatoria en ambas modalidades (preferente y libre elección), en comparación con ON PROTECCIÓN 64C 322 y ON PROTECCIÓN 64C 322, establecen un tope anual para consultas médicas y no detalla explícitamente coberturas de libre elección para atenciones psicológicas y psiquiátricas. No obstante, estas prestaciones están incluidas dentro de las coberturas generales, como consultas médicas especializadas, según lo establecido en la normativa vigente”.

2.5.- Finalmente, esta Superintendencia le solicitó al agente de ventas Sr. LUIS RODRIGO PULIDO GONZÁLEZ, remitir capturas de pantalla de las conversaciones sostenidas con el Sr. [REDACTED] a través de WhatsApp, o copia de los mensajes que se enviaron por medio de correo electrónico, en especial, aquellas/aquellos que den cuenta del envío de la propuesta y elección del plan de salud que en definitiva fue contratado por dicha persona, correspondiente al Plan ON Protección 64C 322, sumado a aquellas que evidencien que dicha persona le envió su liquidación de remuneraciones y demás antecedentes requeridos para postular a la Isapre, y, en general, cualquier otro antecedente o respaldo en que consten las negociaciones y la asesoría que usted le prestó a [REDACTED] en el proceso de postulación y afiliación a la Isapre CRUZ BLANCA S.A.; sin embargo no se obtuvo respuesta de su parte.

3.- Los referidos antecedentes dan cuenta por una parte que la/el agente de ventas LUIS RODRIGO PULIDO GONZÁLEZ, no participó en la etapa de negociación del contrato de salud previsional que en definitiva suscribió el reclamante con Isapre Cruz Blanca, y que, al ser el responsable del proceso de afiliación y de los documentos que sometió a consideración de la institución de salud previsional, hizo entrega de información errónea a la Isapre, respecto de los antecedentes médicos del cotizante.

4.- 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 previsional es central y determinante, puesto que, dada la naturaleza de sus funciones, son estos quienes deben orientar y conducir adecuadamente dichos procesos, con la mayor responsabilidad, cuidado y transparencia posible.

5.- Además, cabe tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del DFL N° 1, de Salud, de 2005, agente de ventas es la persona natural habilitada por una Isapre para intervenir en cualquiera de las etapas de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsional, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la institución de salud previsional.

6.- 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 en el proceso afiliación de [REDACTED] a la Isapre CRUZ BLANCA 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) Ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsional, que no contó con su intervención en la etapa de negociación, 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.

c) Entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, respecto de los antecedentes médicos o preexistencias de la persona afiliada, 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.

7.- 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 25 de marzo de 2026.

8.- Por medio de una presentación efectuada con fecha 09 de abril de 2026 y, encontrándose dentro del plazo para efectuar los descargos, el/la agente de ventas solicitó ampliación del plazo, presentación que fue resuelta por medio de Ord. IF/ 12518 de 15 de abril de 2026 concediéndose un nuevo plazo de vencimiento para presentar sus descargos para el día 16 de abril de 2026. En la nueva fecha señalada el agente presentó sus descargos, exponiendo lo siguiente:

Los hechos.

Refiere que se desempeñó como agente de ventas de Isapre Cruz Blanca entre los años 2019 y 2022, específicamente en el canal web, destinado a la venta digital, preferentemente remota y no presencial. Indica que efectivamente en marzo del año 2022 se le asignó como referido al denunciante, informándose que previamente había sido asesorado por una agente que ya no estaba en la Isapre. Relata que lo llamó por teléfono el mismo día 02 de marzo y que conversaron respecto de los siguientes aspectos:

- De las diversas posibilidades de planes de salud, de acuerdo a sus requerimientos de prestadores.
- Los valores de los planes, para él y su carga.
- Entrada en vigencia.
- De la obligación de declarar todas y cada una de las preexistencias o enfermedades diagnosticadas. Indica que le informó, además, que debía declarar sus licencias médicas en los dos últimos años y le aconsejó la lectura detallada de la declaración de salud. Arguye que incluso le advirtió las consecuencias de omitir alguna patología en su declaración de salud.

Reseña que de esta conversación nada dice el reclamante respecto de alguna enfermedad o patología diagnosticada o de alguna cirugía u hospitalización. Tampoco le señala nada respecto de alguna “luxofractura del tobillo izquierdo del año 2014.”

Seguidamente indica que, de lo relatado se pueden colegir tres circunstancias:

a) Que habría existido una primera instancia de negociación llevada a cabo por la agente de ventas Carolina Alfsen, que posteriormente fue desvinculada de Isapre Cruz Blanca. De esta primera negociación, según indica el propio reclamante, habría sido la agente señalada la que le indica *“que no era necesario declarar dicha lesión, ya que fue completamente resuelta mediante cirugía y rehabilitación ese mismo año, sin complicaciones posteriores.”*

b) Por lo anterior, que este agente no tuvo conocimiento alguno de la preexistencia del denunciante.

c) Que este agente actuó con la diligencia requerida y necesaria para orientar y conducir adecuadamente el proceso de postulación.

Los cargos.

I.- Primeramente, en relación a la falta de diligencia en el proceso de afiliación, reseña que la falta de diligencia se entiende como un descuido, omisión o desatención en el cumplimiento de las obligaciones, sin embargo, según señala, toda su intervención y asesoría de acuerdo a los hechos ya relatados, dan cuenta de la situación inversa. Recalca que informó adecuadamente todas las circunstancias del contrato de salud, indicando que informó adecuadamente los puntos, los que ya fueron reseñados en los hechos.

Por lo expuesto, recalca que actuó con cautela y previsión, asumiendo siempre que, pese a que el reclamante ha habido sido previamente asesorado, debía ser informado y orientado de todos los antecedentes que requería para su decisión. Por lo anterior, indica que no esta de

acuerdo que haya habido de su parte una falta de diligencia en la suscripción del contrato de salud del reclamante.

II.- Respecto del cargo de ingresar a tramitación de la Isapre la suscripción de un contrato de salud previsional, que no contó con su intervención en la etapa de negociación. Refiere que la etapa de negociación se entiende como el dialogo estratégico entre asesor y cliente, donde se acuerdan los términos del contrato, ajustando coberturas, preciso y beneficios. Nuevamente indica que en este caso si hubo negociación, esta se materializo con la llamada telefónica efectuada el día 02 de marzo de 2022. Para reafirmar sus dichos relata que fue el propio reclamante el que en un correo que acompañó, de fecha 07 de febrero de 2025 (fojas 188), confirma que el AV señor Luis Pulido González lo oriento al señalar *“quisiera agregar, en la declaración que, con el Sr. Luis Pulido González, la orientación y afiliación con firma del contrato, fue también vía telefónica de la cual no tengo grabación o respaldo.”* Indica que el reclamante al señalar que fue objeto de una “orientación” se entiende que presto un servicio de acompañamiento y asesoramiento personalizado y orientación de tipo profesional. Continúa señalando que, como consecuencia de este asesoramiento, el cliente tomo la decisión el mismo día 2 de marzo de 2022 de afiliarse a Isapre Cruz Blanca- (Fojas 188 reclamante indica que el Sr. Luis Pulido González se comunicó con él por WhatsApp para coordinar el cierre del contrato). Relata que esta circunstancia es refrendada por el hecho de que el denunciante, en su correo aclaratorio de fecha 07 de febrero de 2025 expone que *“el 2 de marzo de 2022, el sr. Pulido me envió la documentación de venta digital y la información del plan seleccionado.”*

Indica que, por todo lo expuesto por esta parte y los propios dichos del señor Mora, se concluye que, si hubo una etapa de negociación, que se realizó de manera telefónica y que incluyo todos los aspectos relativos a los planes de salud, sus valores, declaración de salud y otros, por lo que solicita que este cargo sea íntegramente desestimado.

III.- Respecto del cargo de entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, respecto de los antecedentes médicos o preexistencia de la persona afiliada. Indica que consta en este procedimiento sancionatorio que, en una etapa previa, enero de 2022, el denunciante fue asesorado por la agente de ventas Sra. Carolina Alfsen la que posteriormente fue desvinculada de Isapre Cruz Blanca. En relación a esto, indica que el reclamante ha sido claro y preciso, durante todo el proceso, que respecto de la declaración de salud y al consultar respecto de la luxofractura de tobillo izquierdo que había sufrido el año 2014, la ejecutiva le habría manifestado que *“ no era necesario declarar dicha lesión, ya que fue completamente resuelta mediante cirugía y rehabilitación ese mismo año, sin complicaciones posteriores”*, continua señalando que *“con esa base de información, no informe esta lesión en la declaración de salud”*. Continúa su relato señalando que en todo momento el denunciante señala que fue la agente Carolina Alfsen la que le dio la información errónea, respecto de la preexistencia omitida, por lo que la Isapre toma la decisión de poner término a su contrato de salud. Indica que probablemente el denunciante tomo por cierto la defectuosa asesoría de la agente de ventas Carolina Alfsen, asumiendo que no debía declarar su preexistencia y tampoco la informo a este agente de ventas.

Recalca que en la etapa de negociación efectuada por el suscrito con el denunciante en la llamada telefónica efectuada el 2 de marzo de 2022, y a propósito de la declaración de salud, dice que el señor Mora Cuevas no le informa respecto de esta preexistencia luxofractura de tobillo izquierdo, que no tuvo conocimiento durante el proceso de negociación y suscripción, de la existencia de alguna preexistencia de salud que el reclamante tuviera que registrar, menos de la señalad luxofractura.

Al no tener conocimiento de esta preexistencia, dado que el reclamante no se lo informo, no pudo haber entregado información falsa o errónea, dado que, en los hechos, según relata, jamás supo que el cliente tenía esa preexistencia al no ser informado de ella en la etapa de negociación y suscripción del contrato de salud. Por lo expuesto, reseña que no se encuentra en ninguna de las situaciones fácticas del cargo señalado en la letra c.

Respecto del cargo de otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios de las Isapre, establecido en la letra j) del numeral 1.1, señala que todos los incumplimientos gravísimos establecidos en el numeral 1.1 son todas situaciones fácticas de actuar doloso, hechas con intención de defraudar, de obtener beneficios propios y perjudicar a los intervinientes. Por lo anterior, su actuar no cabe en otros incumplimientos similares ya que no se asemeja a las otras figuras que contempla el numeral 1.1.

Respecto del perjuicio de las personas beneficiarias, indica que no existe una relación causal- causa efecto, entre su proceder y el perjuicio que eventualmente se haya causado al denunciante. En efecto, señala que ha actuado con la mayor responsabilidad, cuidado y transparencia posibles. Nuevamente recalca que informo, oriento y guió a don [REDACTED] Mora en todas las etapas del proceso de venta. Respecto de los perjuicios a la Isapre igualmente dice que no existe vinculo de causalidad entre su proceder y los perjuicios que

eventualmente haya podido tener Isapre Cruz Blanca, no existe en el procedimiento sancionatorio algún antecedente de la existencia de perjuicios para la Isapre.

Respecto de la letra e) del numeral 1.2 indica que no caben otros incumplimientos similares en su actuar, dado que su accionar no se encuentra en ninguna de las otras causales establecidas.

En resumen, relata que no ha entregado información falsa, incompleta o errónea a la Isapre Cruz Blanca respecto de los antecedentes médicos del denunciante, puesto que no estaba en conocimiento de la preexistencia médica omitida, por lo tanto, no se encuentra en ninguna de las situaciones fácticas de los numerales 1.1 y 1.2, como tampoco de la letra j) y letra e).

El derecho.

Reseña que, en el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, se establece tres tipos de incumplimientos, gravísimos, graves y leves, y tres tipos de sanciones asociadas a esos incumplimientos, cancelación del Registro de AV., multa y censura, respectivamente. Señala que, de acuerdo a los antecedentes aportados, no se encuentra en ninguna de las situaciones fácticas contempladas en la ley para el caso de incumplimientos gravísimos.

Respecto de este punto, indica que el cargo parte de una premisa infundada, que sería que el agente conocía o debía conocer la preexistencia de Luxofractura de tobillo izquierdo que señala el denunciante. Dice que es infundada dado que es el denunciante el que ha señalado en forma categórica que la agente de salud Carolina Alfsen fue la que le habría señalado que no era necesario registrar su preexistencia en la declaración de salud. Asimismo, indica que en el mismo procedimiento sancionatorio queda claro y evidente que el denunciante jamás ha señalado ni insinuado que este agente de ventas le haya indicado no declarar la preexistencia. Reitera nuevamente que no tuvo información ni conocimiento alguno de la existencia de la patología omitida por el denunciante, jamás se me informó y el cliente no lo registro en su declaración de salud.

En relación a los perjuicios, relata que su actuar fue diligente con la responsabilidad del cargo y dentro del marco normativo de esta superintendencia. De esta manera no podría causar un perjuicio al beneficiario o a la Isapre, dado que no existe un vínculo de causalidad entre su actuar y el detrimento causado. Si existió algún perjuicio al beneficiario o a la Isapre, no fue provocado por el actuar de este agente de ventas.

En relación a este punto, continúa señalando que, en cuanto a la acreditación de los perjuicios, hace referencia a que el proceso de reclamo llevado a cabo por el denunciante en contra de Isapre Cruz Blanca haya finalizado con una sentencia definitiva en febrero de 2026, en que se ordena a la Isapre Cruz Blanca la incorporación del reclamante. Esto considerando que los perjuicios para el denunciante sería la pérdida de beneficios y derechos de su plan de salud, los cuales habrían sido recuperados por la señalada sentencia. En este mismo punto, respecto de los perjuicios a la Isapre, relata que no está acreditado en el procedimiento sancionatorio que Isapre Cruz Blanca haya efectuado un desembolso adicional en dinero por atenciones médicas efectuadas al denunciante y que estén relacionadas con luxofractura de tobillo.

En relación a algún incumplimiento grave, señala que al igual que el caso anterior, se parte de la premisa infundada de la supuesta falta de diligencia al ingresar a Isapre Cruz Blanca un contrato de salud que no conto con su intervención en la etapa de negociación, sin embargo, como ya se señaló, indica que si existió una etapa de negociación. Esto dado que, como lo reconoce el propio denunciante, existió una llamada telefónica, en la que se orientó, informó y asesoró al denunciante de todas las circunstancias del contrato de salud. Relata que la negociación de un contrato de salud no tiene mínimos ni máximos de tiempo, arguye que una negociación exitosa puede desarrollarse en días, semanas y horas. Indica que es bastante común que una llamada telefónica, sea suficiente y adecuada para cerrar este dialogo estratégico y pasar a la etapa de suscripción del contrato.

Continúa su relato señalando que, el hecho de que existió una asesoría previa de otra agente de ventas que, posteriormente es desvinculada, no significa que este agente de ventas no haya negociado el contrato de salud con el denunciante, tal como ya se señaló.

Finalmente solicita tener por evacuado dentro del plazo los descargos de esta parte y absolver de todos los cargos formulados a este agente de ventas o en su defecto aplicar la sanción de más baja entidad en mérito de todos los antecedentes aportados y considerando su irreprochable conducta anterior en el ejercicio de sus funciones de casi ocho años.

9.- Que, en cuanto a los descargos presentados por la/del agente de ventas, cabe señalar

que éstos no desvirtúan el mérito de las evidencias en que se apoyaron los cargos imputados, dado que, los antecedentes fácticos que obran en el procedimiento sancionatorio, en particular el correo electrónico aportado por el reclamante, el que resulta congruente con su relato, da cuenta de la intervención de la Sra. Carolina Alfsen Romussi en el proceso de negociación del contrato de salud previsional que en definitiva suscribió el Sr. [REDACTED] con Isapre Cruz Blanca S.A., así las cosas, queda demostrado que la/el agente de ventas LUIS RODRIGO PULIDO GONZÁLEZ no participó en la etapa de negociación del referido contrato, contrariamente a su relato que no es respaldado por documentos que lo justifiquen, limitándose su participación, únicamente, a enviar los documentos contractuales para su firma. Su desconocimiento de la preexistencia que aquejaba al postulante, como lo señala, precisamente se debe a su ausencia en la negociación. En esta línea argumentativa, al ser el responsable final del proceso y, por consiguiente, de los documentos que somete a consideración de la Isapre, resulta ser el garante de la entrega de información a esta y, en particular, respecto de los antecedentes médicos del cotizante que resultaron ser determinantes en la decisión tomada por la Isapre, con el consiguiente perjuicio para el afiliado. Por lo anteriormente razonado, los descargos serán rechazados.

10.-Que, en cuanto a las aseveraciones expuestas por el reclamante, en relación a que el reclamante no habría sufrido perjuicios dado que, la desafiliación o eventual pérdida de beneficios y derechos habrían sido solucionados por medio de la sentencia en el juicio arbitral, al respecto, se tiene presente que la reparación del daño inicialmente causado se produjo como consecuencia de una acción propia del afiliado, que debió presentar un reclamo ante este organismo de control ante la desafiliación o negativa de cobertura por parte de la Isapre y esperar una resolución final incierta, lo que ciertamente le produjo un perjuicio que no fue resarcido por una acto del propio agente que ahora lo reclama a su favor. De esta manera las acciones del agente no resultaron inofensivas, causando un perjuicio directo al afiliado, por lo que las alegaciones expuestas relativas a este punto serán rechazadas.

11.- Que, además, es procedente señalar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del DFL N°1, de Salud, de 2005, agente de ventas es la persona natural habilitada por una Isapre para intervenir en cualquiera de las etapas de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsional, y, por ende, es responsable final de los documentos que somete a consideración de la institución de salud previsional, en particular que estos contengan información cierta respecto de los antecedentes médicos y preexistencias de la persona afiliada.

12.-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 j) del numeral 1.1, letra e) del numeral 1.2 y numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, pero considerando los antecedentes del procedimiento sancionatorio y el tiempo que lleva la/el agente de ventas en el sistema de Isapres sin otros reclamos o denuncias en su contra, se estima por parte de este organismo de control que la sanción que procede imponerle en este caso es una multa de 7 UTM.

13.- Que, en virtud de lo expuesto precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

RESUELVO:

1.- **IMPONER** a la/el agente de ventas Sra./Sr. LUIS RODRIGO PULIDO GONZÁLEZ, RUN N° [REDACTED], una Multa a beneficio fiscal equivalente a **7 UTM (siete Unidades Tributarias mensuales)**, por falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante, ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción de contrato de salud previsional que no contó con su intervención en la etapa de negociación y, entrega de información falsa, incompleta o errónea, respecto de los antecedentes médicos o preexistencias de la persona afiliada.

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 aquélla, 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 a los siguientes correos: gduran@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 previene 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-10-2025), 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.

4.- 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:

- Sra./Sr. LUIS RODRIGO PULIDO GONZÁLEZ
- Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. [REDACTED] (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

A-10-2025