



**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 6420

Santiago, **08-06-2026**

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 inciso 1° del punto “a) Suscripción de la Declaración de Salud” del numeral 2 de la letra A) del Título II del Capítulo I; 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-32-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. E. OLGUÍN A., en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-32-2025 (Ord. IF/N°13.073, de 20 de abril de 2026):

2.1.- Con fecha 4 de diciembre de 2024, J. MAULÉN P. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en síntesis, que la/el agente de ventas que le asesoró en el proceso de afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. le indicó que no debía declarar la preexistencia que padecía en su rodilla (rotura de ligamento cruzado anterior), señalándole que igualmente tendría cobertura, lo que posteriormente no ocurrió, ya que la Isapre rechazó la cobertura de la intervención quirúrgica por tratarse de una patología preexistente no declarada.

2.2.- La persona reclamante acompañó, entre otros antecedentes, copia de carta de la Isapre mediante la cual se rechazó la cobertura solicitada por corresponder a una preexistencia conocida y no declarada.

2.3.- En el expediente del juicio arbitral constan, entre otros antecedentes, capturas de pantalla de conversaciones sostenidas vía WhatsApp entre la persona afiliada y la/el agente de ventas, en las cuales ésta/éste instruye expresamente a aquélla/aquél no declarar la patología de rodilla ni otras condiciones de salud.

2.4.- Asimismo, consta copia del FUN de suscripción electrónica de fecha 24 de octubre de 2023, en el que se registra que la afiliación fue gestionada por la/el agente de ventas E. OLGUÍN A., y copia de la Declaración de Salud en la que no se consignaron patologías preexistentes.

2.5.- De los antecedentes expuestos, se desprende que en la Declaración de Salud se omitieron a lo menos dos patologías preexistentes (rotura de LCA y ginecomastia), omisión que fue inducida por la/el agente de ventas durante el proceso de afiliación.

2.6.- En consecuencia, sobre la base de dichos antecedentes se estimó procedente formular a la/el agente de ventas los siguientes cargos:

a) Falta de diligencia en el proceso de afiliación de J. MAULÉN P. a la Isapre NUEVA

MASVIDA 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) No haber orientado adecuadamente a la persona postulante 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 Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

c) Entrega de información falsa o errónea a J. MAULÉN P., causando a esta persona la pérdida de cobertura y/o de derechos en salud, incurriendo en lo establecido 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.

3. Que, según consta en el expediente sancionatorio, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados mediante comunicación enviada al correo electrónico informado para tales efectos, sin que presentara descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles.

4. Que, por consiguiente, la/el agente de ventas no aportó antecedentes tendientes a desvirtuar los hechos que fundamentan los cargos formulados en su contra.

5. Que, los antecedentes reunidos permiten tener por acreditado que la/el agente de ventas indujo a la persona postulante a omitir información relevante en la Declaración de Salud, incumpliendo su obligación de orientación y diligencia, y generando consecuencias perjudiciales para la persona afiliada.

6. Que, en el juicio arbitral seguido en contra de la Isapre, mediante sentencia de 14 de abril de 2026, se acogió la demanda de la persona afiliada, ordenándose otorgar cobertura, aunque por razones formales relativas a la falta de firma en la Declaración de Salud, circunstancia que no altera la responsabilidad administrativa de la/el agente de ventas.

7. Que, las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos graves por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona afiliada y afectan la correcta aplicación de la normativa que regula el sistema de salud previsional.

8. 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, 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 de esta Superintendencia.

9. 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. ENRIQUE OLGUÍN ALVIÑA, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia en el proceso de afiliación; por no haber orientado adecuadamente a la persona postulante en el llenado de la Declaración de Salud, y por la entrega de información falsa o errónea que derivó en la pérdida de cobertura y/o derechos en salud 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-32-2025), 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.

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, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

HPA / EPL

Distribución:

- Sra./Sr. E. OLGUÍN A.
- Sra./Sr. J. MAULÉN P. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

A-32-2025