



**SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD**

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 6672**

Santiago, **11-06-2026**

**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 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 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-80-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CRISTIAN GABRIEL PALZA BAEZA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-80-2025 (Ord. IF/N°15.336, de 07 de mayo de 2026):**

2.1.-Con fecha 02 de enero de 2025 la Sra. [REDACTED] presenta reclamo en contra de Isapre Nueva Masvida por negativa de cobertura y término de contrato por preexistencias no declaradas. Señala que, durante la suscripción del contrato de salud, el ejecutivo le indicó que no debía declarar la cirugía realizada el año 2011, agregando que este llamó por teléfono y en su presencia a la jefatura, quien habría señalado que como la operación tenía más de 5 años no debía declararse, y que no se trataba de una preexistencia, sino que de una condición.

En su presentación, acompaña, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de la carta emitida por Isapre Nueva Masvida, mediante la cual comunica al Sr. [REDACTED] (cónyuge de la reclamante) el término de su contrato por haberse omitido en la declaración de salud las patologías o condiciones preexistentes que indica.

b) Copia de FUN de término de contrato de salud por parte de la Isapre.

2.2.- Revisado el expediente del juicio arbitral al que se dio inicio, junto con este procedimiento sancionatorio, producto del referido reclamo, Rol N°4000066-2025, constan los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre Pablo René Rodríguez Olivares e Isapre Nueva Masvida, de fecha 16 de agosto de 2023, en el que consta que una de las beneficiarias del plan es la reclamante, Sra. [REDACTED] y que la/el agente de ventas responsable de esta afiliación fue CRISTIAN GABRIEL PALZA BAEZA.

b) Declaración de Salud, de fecha 16 de agosto de 2023, en la que consta que no se declaró ninguna preexistencia.

c) Captura de pantalla de conversación sostenida a través de la aplicación WhatsApp con el contacto de teléfono número [REDACTED], el que de acuerdo a la información contenida en el Registro de Agentes de Ventas de este organismo de control, el citado numero de teléfono corresponde al ejecutivo CRISTIÁN GABRIEL PALZA BAEZA. En dicho registro, consta la siguiente declaración:

*“Yo Cristián Gabriel Palza Baeza, Rut: [REDACTED], ex agente de ventas de Isapre Nueva Masvida declaro que el año 2023 don [REDACTED] solicita cotizar un plan de salud con preferencia en Clínica BUPA para su grupo familiar. Coordinamos una fecha para la declaración de salud y al momento de esta, la cónyuge carga familiar del Sr. Rodríguez refiere una operación de manga gástrica el año 2011 y una colecistectomía el año 2013. Ante mi duda y para no cometer ningún error, llamé a mi jefa María Carolina Aguirre Escudero para que me indicara que sucedía en ese caso. En la llamada telefónica le detalle las dos cirugías y su respectiva fecha, y la respuesta de ella fue que tenían más de 5 años de ocurridas y por el tiempo no era necesario declararlas, que habían pasado más de 10 años. La llamada fue realizada para no perjudicar al cliente y tampoco perjudicar mi trabajo porque yo llevaba poco tiempo y la jefa siempre era la última en zanzar todo. Siempre le consultábamos a ella todas nuestras dudas y ella nos guiaba. Quiero aclarar que la declaración de salud que se llena la hace el ejecutivo, el cliente sólo recibe un correo de la declaración de salud contestando preguntas para verificar su identidad, pero somos nosotros quienes llenamos todos los datos del formulario. Y yo actué y rellené el formulario según lo que me indicó mi jefa, que eran los protocolos que todos seguíamos en la oficina.....”*

2.3.- Los referidos antecedentes dan cuenta que en la declaración de salud ingresada a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. se omitió información en relación con las patologías o condiciones de salud preexistentes que afectaban a una de las cargas de la persona afiliada, respecto de las cuales tenía conocimiento la/el agente de ventas CRISTIÁN GABRIEL PALZA BAEZA. A su vez, queda en evidencia que el llenado de la señalada declaración de salud no fue realizado por la persona postulante, sino que por el propio agente de ventas responsable del proceso de afiliación.

2.4.- Sobre el particular se advierte que de conformidad con la normativa la Declaración de Salud debe ser llenada por la persona postulante, la función de el/la agente de ventas se circunscribe a una asesorar u orientación a la persona del 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 ”.

2.5.- 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 previsional del cual es beneficiaria [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 postulante en el proceso de llenado de la Declaración de Salud, en contravención a lo dispuesto en el inc. 1° de la letra 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) Infracción a lo dispuesto en el inc. 1° de la letra a), del numeral 2 de la letra A) del Título II 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, 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.

d) Entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, causando perjuicio a la persona afiliada y/o a sus cargas, o a la Isapre, 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.

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 al correo electrónico informado para tales efectos, sin que presentara descargos dentro del plazo legal dispuesto para ello.

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, de esta manera, la contundencia de los antecedentes reunidos permiten tener por acreditado, por una lado, que la/el agente de ventas omitió información en relación a las preexistencias que afectaban a la carga del afiliado, de las que estaba en conocimiento, lo que generó consecuencias para esta y, por otro lado, efectuó el llenado de la declaración de salud, ambos hechos se encuentran reconocidos por el propio agente en una declaración que se encuentra acompañada en el expediente sancionatorio.

6.- Que, los hechos acreditados en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona cotizante y a su carga.

7.- 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 inc. 1 de la letra a), 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, letra j) del numeral 1.1, y letra e) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI, del mismo Compendio de Normas 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.

8.- 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. CRISTIAN GABRIEL PALZA BAEZA, 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, no haber orientado adecuadamente a persona postulante en el proceso de llenado e infracción a la normativa relativa al mismo llenado de la declaración de salud y entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, causando perjuicio a la persona afiliada y/o a sus cargas.

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-80-2025), 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](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/RHA**

**Distribución:**

- Sra./Sr. CRISTIÁN GABRIEL PALZA BAEZA
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. [REDACTED] (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registros.
- Oficina de Partes.

A-80-2025