



**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 7815

Santiago, **07-07-2026**

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 inc. 1° del punto “a) Suscripción de la Declaración de Salud” del numeral 2 de la letra A) del Título II del Capítulo I y el punto III del Título IV del Capítulo VI, ambos del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos 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-372-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. C. L. ROGEL E., en el que se le formularon los cargos que se indican:

CASO A-372-2025 (Ord. IF/N°12.471, de 15 de abril de 2026):

2.1.- Con fecha 12 de noviembre de 2025, F. PEREIRA B. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, que informó a la/al agente de ventas que le guió en el proceso de afiliación a la Isapre CRUZ BLANCA S.A., que su ginecóloga/o le había indicado que tenía NIC 1 y que debía controlarse cada 6 meses, agregando que no lo informó en la Declaración de Salud porque ésta no incluía preguntas acerca de VPH o NIC. Sin embargo, posteriormente, luego que activó la GES en la Isapre y ésta le solicitó el PAP y la biopsia, la Isapre le envió una comunicación informándole el rechazo de cobertura por preexistencia no declarada.

2.2.- La persona reclamante adjuntó a su reclamo, entre otros antecedentes:

a) Copia de informe de biopsia de 9 de mayo de 2025.

b) Copia de resultado de examen citológico de 21 de marzo de 2025.

c) Capturas de pantalla de conversaciones sostenidas a través de “WhatsApp” entre F. PEREIRA B. y la/el agente de ventas, en que consta, entre otros hechos, que la/el agente de ventas le preguntó a la persona postulante si *“la biopsia te salió buena?? ”* (sic) y ésta respondió, *“Ya declare todo ”* (sic), *“No salía nada respecto a eso ”* (sic) y, específicamente respecto del resultado de la biopsia, *“Si salía N1 dijo el doctor que no era nada que debía esperar y hacérmelo todos los años ”*.

d) Copia de carta de 6 de noviembre de 2025, mediante la cual la Isapre CRUZ BLANCA S.A. le informó a la persona afiliada que no otorgaría cobertura a gastos relacionados con la “displasia cervical”, por corresponder a una enfermedad preexistente no declarada, y que quedaría excluida de cobertura toda prestación relacionada con dicha patología durante 5 años.

2.3.- A requerimiento de este Organismo de Control la Isapre CRUZ BLANCA S.A., adjuntó, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de Declaración de Salud de F. PEREIRA B., de 27 de agosto de 2025, en la que consta que sólo informó como preexistencias, una laringitis aguda, una gastroenteritis y una fractura de tobillo.

b) Copia de FUN de suscripción electrónica de F. PEREIRA B., de 27 de agosto de 2025, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. C. L. ROGEL E.

2.4.- Los referidos antecedentes daban cuenta que, en la Declaración de Salud ingresada a la Isapre CRUZ BLANCA S.A., se omitió la patología que afectaba a F. PEREIRA B., preexistencia de la que tenía conocimiento la/el agente de ventas C. L. ROGEL E., puesto que la misma persona postulante le informó durante el proceso de afiliación que, de acuerdo con la biopsia a la que se había sometido, su médico le había diagnosticado NIC 1, que es la abreviatura de neoplasia intraepitelial cervical grado I, también llamada displasia cervical leve.

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

a) Falta de diligencia en el proceso de afiliación de F. PEREIRA B. 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) 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, incompleta o errónea a la Isapre, causando perjuicio a la persona afiliada e 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, mediante presentación de 27 de abril de 2026 la/el agente de ventas formula sus descargos, exponiendo, en resumen, que se desempeña como agente de ventas de la Isapre desde marzo de 2025, en el canal digital orientado a la comercialización remota de planes de salud.

Señala que el 27 de agosto de 2025 le fue asignada la persona denunciante por la página “QuePlan” para contactarla. Se logró contactar con la persona reclamante primero por WhatsApp y posteriormente por vía telefónica.

Expone que en el tiempo intermedio revisó el sistema y detectó que la persona postulante tenía atenciones y exámenes ginecológicos, por lo que decidió consultarle sobre dichos antecedentes cuando hablaran por vía telefónica.

Indica que la persona postulante manifestó que se trataba de exámenes de rutina y negó tener patologías, incluso ante una consulta directa sobre papiloma.

Señala que, como agente de ventas, no tenía motivo para dudar de lo informado, agregando que el sistema no proporciona detalles específicos ni resultados de exámenes, por ser información confidencial.

Indica que le consultó por otras patologías y la persona postulante declaró laringitis aguda, gastroenteritis y una fractura de tobillo.

Señala que le explicó los planes, coberturas y el proceso de afiliación, solicitando los antecedentes necesarios para iniciar la suscripción.

Destaca que le informó expresamente la obligación de declarar todas las preexistencias y las consecuencias de omitirlas.

Explica que también informó el proceso de evaluación por parte de la Contraloría Médica de la Isapre y sus posibles resultados.

Señala que orientó a la persona postulante respecto de cómo declarar las patologías que le informó y continuaron la comunicación por WhatsApp.

Indica que volvió a consultarle por la biopsia, ante lo cual la persona postulante afirmó que ya había declarado todo y que el resultado no era relevante.

Afirma que nunca tuvo acceso a resultados de exámenes ni recibió documentos clínicos, solo antecedentes básicos para la afiliación.

Sostiene que nunca indujo a la persona postulante a omitir información en la Declaración de Salud.

Asevera que su función es orientar, pero que la responsabilidad de completar y firmar la declaración recae en la persona postulante.

Agrega que la persona postulante tuvo una segunda oportunidad de revisar y modificar la información, cuando Contraloría le informó restricciones a las patologías que había declarado, pero la persona postulante no corrigió la omisión.

Considera que tal vez su error fue haber confiado de buena fe en la información que se le entregó, pero niega haber actuado con dolo o intención de causar perjuicio a la persona afiliada, ni haber omitido información a la Isapre, puesto que, al no tener conocimiento de la preexistencia, mal podía haber entregado información errónea a la Isapre.

Sostiene que la falta de conocimiento excluye responsabilidad dolosa, ya que se limitó a transmitir lo informado por la persona postulante.

Indica que la denunciante no ha señalado que la/el agente de ventas le haya sugerido omitir la patología en la declaración.

Destaca que cuenta con más de siete años de experiencia como agente de ventas en el sistema de isapres, sin antecedentes de reclamos, lo que demuestra su conducta anterior irreprochable.

Afirma haber actuado diligentemente y conforme a la normativa, brindando una adecuada asesoría durante el proceso de incorporación de la persona afiliada.

Señala que la buena relación con la persona postulante se refleja en que ésta incluso pidió información acerca de un plan para su madre.

Indica que no tuvo conocimiento del problema hasta ser notificada/o del reclamo que interpuso la persona postulante ante la Isapre.

Sostiene que no existiría perjuicio para la persona afiliada, puesto que la Isapre activó el GES para la patología.

Acompaña a sus descargos: a) capturas de pantalla de conversaciones sostenidas a través de “WhatsApp” con la persona postulante, que, en lo pertinente, se corresponden con las acompañadas por ésta en el procedimiento sancionatorio, y b) copia de boleta de cobro servicio de telefonía celular correspondiente al RUT de la/el agente de ventas, de 6 de septiembre de 2025, con registro de llamadas adjunto, en que aparecen 2 llamadas efectuadas al número de la persona afiliada, el 27 de agosto de 2025, una de 11 minutos y 52 segundos, y la otra, de 42 segundos.

4. Que, en relación con los descargos de la/el agente de ventas, cabe reiterar lo expresado en el oficio de cargos, en orden a que, si bien de conformidad con la normativa la Declaración de Salud debe ser llenada por la persona postulante, 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 ”* (sic).

5. Que, además, dado que la Declaración de Salud forma parte de la documentación contractual que en definitiva debe ser firmada electrónicamente por la/el agente de ventas en representación de la Isapre, la/el agente de ventas tiene la obligación de revisar dicha documentación e informar o advertir a la persona afiliada y a la Isapre acerca de cualquier error u omisión que haya podido observar o constatar en la misma, para que se puedan adoptar medidas con el fin de subsanarlos de manera oportuna. Si no lo hace, como en este caso, la/el agente de ventas es responsable administrativamente del ingreso de dicha información falsa, incompleta o errónea a la Isapre.

6. Que, en efecto, consta de las capturas de pantalla de conversaciones mantenidas a

través de “WhatsApp” entre la/el agente de ventas y la persona postulante, acompañadas tanto por ésta en su reclamo como por aquélla en sus descargos, que la persona postulante informó a la/al agente de ventas que, de acuerdo con la biopsia a la que se había sometido, su médico le había diagnosticado NIC 1, que es la abreviatura de neoplasia intraepitelial cervical grado I, también llamada displasia cervical leve.

7. Que, en este contexto, el hecho que, cuando la/el agente de ventas consultó a la persona postulante acerca de la biopsia que se había realizado, ésta le haya respondido que “*si salía N1 dijo el doctor que no era nada que debía esperar y hacérmelo todos los años* ” (sic), no exime de responsabilidad a la/al agente de ventas respecto de la omisión de esa preexistencia, toda vez que, como ya se indicó, no es la persona postulante, sino la/el agente de ventas quien conoce o debe conocer la normativa que rige la materia y, por tanto, independientemente que la persona le haya informado que su médico le habría indicado que dicho diagnóstico “no era nada”, lo cierto es que la/el agente de ventas debió haber advertido a la persona postulante que en cualquier caso ese diagnóstico debía registrarse en la Declaración de Salud.

8. Que, por consiguiente, atendidas las razones expuestas precedentemente, no habiendo la/el agente de ventas aportado argumentaciones ni antecedentes que permitan eximirle de responsabilidad respecto de los incumplimientos reprochados en el oficio de cargos, no cabe sino desestimar sus descargos.

9. Que, en consecuencia, por las razones expuestas anteriormente y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud y la normativa administrativa citada, pero considerando que la/el agente de ventas se desempeña en el sistema de Isapres desde enero de 2019, sin registrar otros procedimientos sancionatorios iniciados en su contra, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en este procedimiento sancionatorio es una multa de 5 UTM.

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

RESUELVO:

1. **IMPONER** a la/al agente de ventas Sra./Sr. CLAUDIA LORENA ROGEL ESCALONA, RUN N [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 5 UTM (cinco unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia en el proceso de afiliación; no haber orientado adecuadamente a la persona postulante en el proceso de llenado de la Declaración de Salud y entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, causando perjuicio a 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 al siguiente correo: gduran@superdesalud.gob.cl o 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 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-372-2025), 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.

4. Que, por último, se hace presente que en el evento que la/el agente de ventas no interponga recursos en contra de la presente resolución ni efectúe el pago íntegro y oportuno de la multa dentro del plazo instruido, se procederá de inmediato a bajar el Formulario de Pago 107 desde el sitio web de la Tesorería General de la República, para proceder a la sustitución de la multa por la cancelación del registro, de manera que no existirá la posibilidad de acogerse a un convenio de pago ante la Tesorería General de la República para el pago de la multa en cuotas.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. C. L. ROGEL E.
 - Sra./Sr. F. PEREIRA B. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- A-372-2025