



**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9511

Santiago, 17-08-2026

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 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-113-2026, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ROLANDO LUIS ARMIJO BAUDRAND, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-113-2026 (Ord. IF/N°24.760, de 20 de julio de 2026):

2.1.- Con fecha 13 de mayo de 2026, M. U. R. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, que en noviembre de 2022 se incorporó como carga en el plan de salud de su cónyuge, R. B., en la Isapre CRUZ BLANCA S.A. y que en ningún momento se le exigió suscribir una Declaración de Salud relativa a sus enfermedades preexistentes. Agrega que necesita operarse debido a una desviación septal, hipertrofia de los cornetes nasales e insuficiencia valvular, pero que no puede hacerlo porque la Isapre señala que se trata de una preexistencia no declarada. Además, indica que en la supuesta Declaración de Salud que habría efectuado, cuya copia la Isapre le exhibió el 12 de mayo de 2026, sólo aparecen declaradas miopía y astigmatismo.

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

a) Copia de carta de 28 de abril de 2026, mediante la cual la Isapre CRUZ BLANCA S.A. le informó a la persona afiliada, respecto de su solicitud de bonificación de “Desviación Septal”, que no correspondía otorgar dicha bonificación, por tratarse de “Enfermedades o condiciones de salud preexistentes no declaradas”.

b) Copia de Declaración de Salud de M. U. R., de 23 de noviembre de 2022, en la que aparece que esta persona fue incorporada como titular de un plan de salud en Isapre CRUZ BLANCA S.A. Además, consta que se incorporó como carga de esta persona a su hijo, y que las únicas enfermedades preexistentes declaradas respecto de M. U. R., corresponden a astigmatismo y miopía.

2.3.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, se requirió antecedentes adicionales a M. U. R., quien aportó, entre otros antecedentes, capturas de pantalla de conversaciones mantenidas a través de WhatsApp con el contacto correspondiente a la/al agente de ventas R. L. ARMIJO B., en las que, entre otros hechos, consta que la/el agente de ventas le solicitó a la persona afiliada las claves que el sistema de suscripción electrónica de la Isapre le fue enviando a la persona afiliada para la firma de los documentos de afiliación electrónica.

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

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de M. U. R., de 23 de noviembre de 2022, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. R. L. ARMIJO B.

b) Copia de Bitácora de proceso de suscripción electrónica de contrato de salud previsional.

2.5.- Por último, en el juicio arbitral en contra de la Isapre a que dio origen el reclamo de la persona afiliada, se constataron, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Contestación de la Isapre al reclamo de la persona afiliada, en el que, entre otros hechos, se señala que *“la reclamante se mantiene vigente en esta Isapre en calidad de beneficiaria actualmente con el Plan de Salud Complementario código SELQ700522, cabe aclarar que, inicialmente se incorporó como carga a esta Isapre desde el 01 de octubre de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022 en el contrato N°3591148, luego paso a ser titular del contrato N°3595676 en esta Isapre desde el 01 de enero de 2023 hasta el 31 de agosto de 2024, suscribiendo la documentación de manera electrónica y por último volvió a incorporarse al contrato inicial como carga médica con fecha 01 de septiembre de 2024, motivo por el cual al volver a incorporarse como carga no se solicitó nueva Declaración de Salud por continuidad de vigencia ”.*

b) Presentación de la reclamante de 1 de julio de 2026, en la que explica que durante el proceso de incorporación la/el agente de ventas le solicitó la clave que llegó a su teléfono celular y que fue la/el agente de ventas quien suscribió los documentos relacionados con su incorporación a la Isapre. Adjuntó a esta presentación capturas de pantalla de conversaciones que dan cuenta de lo anterior.

2.6.- Los referidos antecedentes permitieron concluir que no fue M. U. R. quien efectuó y suscribió la Declaración de Salud, sino que la/el agente de ventas que le asesoró en el proceso de afiliación.

2.7.- 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 M. U. R. 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 Declaración de Salud que no fue llenada por la persona afiliada, en contravención a lo dispuesto en el inc. 1° del numeral 2 del Título I 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, 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 efectuó alegaciones ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de las evidencias en virtud de las cuales se le formuló cargos y que acreditaban incumplimientos gravísimos a sus obligaciones como agente de ventas, situaciones que no sólo afectan la confianza en el sistema de salud previsional, sino que además causaron perjuicio a la persona afiliada.

5. Que, en efecto, tal como consta en la contestación de la Isapre al reclamo de la persona afiliada (antecedente que fue incluido dentro de los respaldos que se notificaron a la/al agente de ventas), atendida la omisión de una preexistencia (septoplastia) en la Declaración de Salud efectuada y suscrita por la/el agente de ventas, la Isapre procedió a negar cobertura y aplicar restricción por 5 años a la persona afiliada.

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, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en el presente procedimiento sancionatorio es la

cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

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. ROLANDO LUIS ARMIJO BAUDRAND, 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 ingresar a tramitación de la Isapre una Declaración de Salud que no fue llenada por la persona afiliada, y por entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, causando perjuicio a 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-113-2026), 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

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. R. L. ARMIJO B.
 - Sra./Sr. M. U. R. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- A-113-2026