**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N°** 11385

Santiago**, 28-09-2026**

**VISTO:**

Lo establecido en los artículos 110 N°16, 170 letra l), 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 882/189/2023, de 15 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-158-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CECILIA ORIETTE SAKA SAAVEDRA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-158-2025 (Ord. IF/N°21.169, de 22 de junio de 2026):**

2.1.- Con fecha 19 de marzo de 2025, B. MADUEÑO C. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, que la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. rechazó su solicitud de cobertura de gastos relacionados con una “colecistectomía” por tratarse de una patología preexistente y no declarada. Sobre el particular, la persona reclamante adujo que las declaraciones de salud fueron completadas por la/el agente de ventas que le asistió durante el proceso de afiliación, quien al efecto le solicitó la clave de acceso a la plataforma de suscripción electrónica. Agrega que no ha existido omisión ni la intención de ocultar información sobre el diagnóstico de “pólipo vesicular”, puesto que la información fue completada por la/el agente de ventas, quien además consignó información inadecuada, como estatura y peso no acorde a la realidad.

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

a) Capturas de pantalla de fragmentos de las conversaciones sostenidas a través de “WhatsApp” entre B. MADUEÑO C. y la/el agente de ventas, en que consta, entre otros hechos, que la/el agente de ventas solicitó a la persona afiliada que le enviara la clave que le llegó de la Isapre, indicándole “*Me lo puedes enviar? Yo te lo quiero realizar para no equivocarnos* ” (sic) e informándole un correo para que le reenviara la clave.

Posteriormente, se aprecia que la postulación a la Isapre fue rechazada en más de una oportunidad y que nuevamente la/el agente de ventas le solicitó a la persona afiliada que le enviara las claves para efectuar el proceso de suscripción.

b) Copia de carta de 19 de junio de 2024, mediante la cual la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. informó a la persona afiliada que no procedía la cobertura de los gastos relacionados con la “colecistectomía” de 17 de junio de 2024, por tratarse de una patología preexistente y no declarada en su incorporación a la Isapre, que se confirmó con examen imagenológico de fecha 05/05/2022 que indica diagnóstico de “Pólipo Vesicular”.

2.3.- En el expediente del juicio arbitral originado en el reclamo de la persona afiliada,

constan los siguientes antecedentes:

a) Copia de Declaración de Salud de B. MADUEÑO C., de 27 de septiembre de 2023, en la que consta que las únicas preexistencias que declaró fueron miopía y astigmatismo.

b) Copia de FUN de suscripción electrónica de B. MADUEÑO C., de 28 de septiembre de 2023, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. C. O. SAKA S..

2.4.- Los referidos antecedentes daban cuenta que fue la propia agente de ventas la que le solicitó las claves a la persona afiliada para completar los datos en los respectivos documentos contractuales y, en definitiva, realizar el proceso de suscripción del contrato de salud, lo que forzadamente permite concluir que se trató de un documento ingresado a la Isapre que no contó con el consentimiento de la persona afiliada. Además, los referencias precitadas daban cuenta que el/la agente de ventas omitió en la Declaración de Salud ingresada a la Isapre, patologías que afectaban a la persona postulante, lo que en definitiva le causó un perjuicio.

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

a) Falta de diligencia en el proceso de afiliación de B. MADUEÑO C. 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) Ingresar a tramitación de la Isapre, una declaración de salud que no contó con el debido consentimiento de la persona afiliada, incurriendo en lo establecido en la letra a) 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.

c) Infracción a lo dispuesto en el párrafo 1 del numeral 2, del Título I, 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 y firmarla en señal de conformidad con el contenido de lo declarado, 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) 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.

e) 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 7 de julio de 2026 la/el agente de ventas formula sus descargos, alegando en primer lugar, la prescripción de 6 meses de la acción sancionatoria, fundándose en el hecho que el reclamo fue interpuesto el 19 de marzo de 2025, en circunstancias que el FUN de suscripción es de 28 de septiembre de 2023 y la Declaración de Salud observada, de 27 de septiembre de 2023.

Respecto del primer cargo, "*a) Falta de diligencia en el proceso de afiliación* (…) *incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto 111 del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia* ", aduce que el numeral 1.3 citado establece que "*corresponderán a incumplimientos leves y podrán ser sancionados con censura, todos aquellos hechos, actos u omisiones que contravengan una obligación de sus funciones como agentes de ventas y no constituyan una infracción gravísima o grave* ", y, sin embargo, en el cargo no se indica expresamente cuál de las conductas sería constitutiva de esta infracción, no bastando una imputación normativa si no se expresa el supuesto fáctico en que ésta descansa, haciendo imposible impugnarla, afectando de este modo el derecho a defensa y por esta vía el debido proceso.

En cuanto al segundo cargo, “*b) Ingresar a tramitación de la Isapre, una declaración de salud que no contó con el debido consentimiento de la persona afiliada, incurriendo en lo establecido en la letra a) 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* ", expone que la norma citada, se refiere a firmas falsas, antecedentes falsos o simulados, y a documentos que en general no hayan contado con el consentimiento de la persona afiliada, y sobre el particular sostiene que en este procedimiento no se ha acreditado la existencia de firmas falsas o antecedentes falsos o simulados, los cuales por su naturaleza requerirían de otra clase de elementos de convicción para su acreditación, como podría ser un peritaje.

Agrega que la referencia a documentos que no contaron con el consentimiento de la persona afiliada tampoco resulta aplicable al caso de marras, puesto que, de los propios hechos narrados por la persona reclamante, queda en evidencia que ésta voluntariamente se afilió a Isapre a través de la suscripción de su Declaración de Salud el 27 de septiembre de 2023, que cotizó conforme al plan que le había sido vendido y que después de someterse a la "colecistectomía", realizó la gestiones para que dicha intervención médica fuese cubierta por la Isapre, y frente al rechazo de la cobertura, reclamó exigiendo que la Isapre costeara la operación.

Asimismo, asevera que, si se les diera total credibilidad a los pantallazos de WhatsApp acompañados como evidencia en el reclamo, éstos demuestran que la persona afiliada de manera voluntaria se contactó con la/el agente de ventas y asesorada por ésta/éste, suscribió el contrato de salud. No se denota un contrato suscrito sin su consentimiento, o contra su voluntad, que es el supuesto regulado por la norma citada.

Finalmente, comenta que "*si lo que se pretende sancionar es el hecho de que esta agente haya llenado los datos y enviado la declaración del afiliado, esto correspondería eventualmente a una sanción diversa, más no a la ausencia de consentimiento, como queda de manifiesto por su cooperación en el proceso de suscripción del contrato de salud* " (sic).

En lo que atañe al tercer cargo, "*c) Infracción a lo dispuesto en el párrafo 1 del numeral 2, del Título I, 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 y firmarla en señal de conformidad con el contenido de lo declarado, 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* ", argumenta que el incumplimiento de los deberes de una/un agente de ventas, para ser constitutivos de la infracción de la letra j) citada, debe haber implicado un perjuicio para la persona beneficiaria o para la Isapre, y que en el caso de marras no se señala con claridad si se trata de un perjuicio para la persona afiliada o para la Isapre.

Cualquiera sea el caso, alega que no se configura la infracción denunciada, puesto que la obligación de señalar las enfermedades preexistentes es de la persona afiliada, a quien en este caso afirma que le preguntó expresamente si tenía problemas de salud, cuestión que la persona afiliada ocultó dolosamente.

Es más, si se le da credibilidad a los pantallazos de WhatsApp que se acompañaron al reclamo, en las imágenes 5 y 6 aparece que expresamente la/el agente de ventas le consultó a la persona afiliada "(…) *después de tu operación hace 15 años atrás, has tenido algún problema?* " y ésta respondió "*Chuata* ", "*me fractúrenla muñeca* ", "*En 2020* ", "*De ahí nada más* ", "*nada* ", "*De nada* ", "*Nada de nada* ", "*nunca más me tuvieron que operar* ".

Lo anterior da cuenta que la persona afiliada participó activamente en el proceso de afiliación, lo que excluye la ausencia de consentimiento, y que ocultó dolosamente el diagnóstico de "pólipo vesicular", y, como nadie puede aprovecharse de su propio dolo, es inoficioso pretender trasladar la responsabilidad de su omisión dolosa, a la/al agente de ventas.

Por otro lado, si el perjuicio hubiese sido irrogado a la Isapre, no puede tener su causa en la actividad de la/del agente de ventas, quien no tenía conocimiento del diagnóstico ya referido.

En cuanto al cuarto cargo, "*d) 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* ", señala que no resulta aplicable, toda vez que a la persona afiliada se le informó oportunamente, de manera completa, total, por teléfono y por mensajería WhatsApp.

En relación con el quinto cargo, "*e) 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* ", señala que no se entregó información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, toda vez que fue la misma persona afiliada quién omitió declarar la preexistencia, no obstante haber sido consultado por la/el agente de ventas, cuestión que queda en evidencia si se revisan los pantallazos acompañados por la persona reclamante.

En suma, sostiene que asesoró a la persona afiliada en el proceso de declaración de salud y suscripción del contrato de salud, entregándole la información de manera adecuada, oportuna, completa, sin inducirlo a errores ni engañarlo.

Agrega que con anterioridad le envío a la persona afiliada, por correo electrónico, la información del plan que iba a suscribir, según constaría en documentación que acompaña en el segundo otrosí de su presentación, y que actuó diligentemente, efectuándole preguntas a objeto de pesquisar la existencia de enfermedades preexistentes que debiesen ser declaradas, y fue la persona cotizante quien ocultó su diagnóstico de "pólipo vesicular", que derivó en una posterior "colecistectomía".

Por tanto, solicita declarar la prescripción de los antecedentes, sobreseyéndole de los cargos. En subsidio, en razón de todo lo expuesto, solicita se le absuelva de los cargos formulados.

Adjunta a sus descargos documentos que habría enviado a la persona postulante el 25 de septiembre de 2023, pero no acompaña copia del correo electrónico mediante los cuáles lo habría enviado: beneficio gratuito por 24 meses; cómo activar sala de urgencias; plan de salud y listado de exámenes gratuitos.

4. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas, en primer lugar, procede desestimar la prescripción alegada por la/el agente de ventas, toda vez que el criterio de prescripción de 6 meses invocado en sus descargos no está vigente desde el año 2019, época en que fue reemplazado por la Contraloría General de la República por el actual de 5 años. En efecto, de acuerdo con el Dictamen N° 24.731, de 12 de septiembre de 2019, de la Contraloría General de la República, el plazo general de prescripción de la responsabilidad por infracciones administrativas es de 5 años contados desde que se cometió la infracción.

5. Que, en segundo término, cabe señalar la/el agente de ventas no objeta ni desmiente el contenido de las capturas de pantalla de conversaciones de WhatsApp aportadas por la persona reclamante, e incluso las cita en sus descargos como fundamentos de alguna de sus alegaciones, de manera que los hechos que se desprenden de ellas no han sido desvirtuados ni controvertidos por la/el agente de ventas.

6. Que, en este contexto, lo cierto es que del mérito de las capturas de pantalla de conversaciones de WhatsApp se desprende que la/el agente de ventas solicitó las claves a la persona afiliada para completar los datos en los respectivos documentos contractuales y para realizar el proceso de suscripción del contrato de salud, pero no consta que la/el agente de ventas haya estado en conocimiento o haya sido informada por la persona afiliada acerca de su diagnóstico de "pólipo vesicular", que derivó posteriormente en el rechazo de cobertura por parte de la Isapre por preexistencia no declarada. Sin embargo, sí consta que la persona afiliada le informó a la/al agente de ventas respecto de una operación a la que se había sometido hacía 15 años, y acerca de una fractura de muñeca en el año 2020, preexistencias que no fueron informadas en la Declaración de Salud.

7. Que, por otro lado, analizados nuevamente los antecedentes y, en particular, que consta que fue la/el agente de ventas quien llenó la Declaración de Salud y no la persona afiliada, se estima procedente dejar sin efecto el cuarto cargo formulado a la/al agente de ventas, a saber: "d*) 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* ".

8. Que, en cuanto a las alegaciones vertidas en relación con el primer cargo, "*falta de diligencia en el proceso de afiliación* ", cabe señalar que independientemente que la/el agente de ventas incurrió en situaciones que configuran incumplimientos gravísimos, con su actuación también infringió el deber general de diligencia y cuidado con el que las/los agentes de ventas deben llevar adelante los procesos de negociación y suscrición de contrato de salud previsional.

9. En lo que atañe a las alegaciones relativas al segundo cargo, "*b) Ingresar a tramitación de la Isapre, una declaración de salud que no contó con el debido consentimiento de la persona afiliada, incurriendo en lo establecido en la letra a) 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* ", se hace presente que la falta de consentimiento no sólo puede estar referida a la voluntad de afiliarse o no a la Isapre, sino que al contenido del documento que se suscribe, como en este caso, en el que si bien la persona afiliada deseaba afiliarse a la Isapre, al no haber la persona afiliada llenado y suscrito electrónicamente los documentos contractuales, en especial la Declaración de Salud, lo cierto es que el contenido de estos documentos no contó con su consentimiento.

10. Que, en cuanto a las argumentaciones relativas al tercer cargo, "*c) Infracción a lo dispuesto en el párrafo 1 del numeral 2, del Título I, 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 y firmarla en señal de conformidad con el contenido de lo declarado, 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* ", cabe señalar, en relación con la letra j) del numeral 1.1, que no es necesario e indispensable que en el cargo mismo se explicite si el perjuicio afectó a la persona afiliada o a la Isapre, máxime si es posible que la irregularidad observada cause perjuicios a ambas.

11. Que, por otro lado, si bien consta que la/el agente de ventas le preguntó a la persona postulante si tenía otros problemas de salud, y que habría sido ésta quien no informó a la/al agente de ventas el diagnóstico de "pólipo vesicular", lo cierto es que desde el momento que la/el agente de ventas solicitó las claves para el llenado y suscripción de la documentación contractual, se hizo también responsable de las omisiones o errores que ésta contuviese. En efecto, fue la la/el agente de ventas quien generó la vulneración de la normativa, al solicitar las claves de seguridad a la persona postulante, y se expuso negligentemente a la responsabilidad por las omisiones o errores en la Declaración de Salud.

12. Que, en relación con las alegaciones relativas al quinto cargo, "*e) 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* ", cabe reiterar lo señalado anteriormente, en orden a que desde el momento que la/el agente de ventas obtuvo y utilizó las claves para el llenado y suscripción de la documentación contractual, se hizo también responsable de las omisiones o errores que ésta contuviese, en particular en este caso respecto del diagnóstico de "pólipo vesicular". Pero, además, caber agregar que consta que la persona afiliada le informó a la/al agente de ventas respecto de una operación a la que se había sometido hacía 15 años, y acerca de una fractura de muñeca en el año 2020, preexistencias que no fueron informadas en la Declaración de Salud, por tanto, indiscutiblemente entregó incompleta a la Isapre.

13. 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, salvo en cuanto se dejará sin efecto el cuarto cargo formulado, por las razones indicadas en el considerando séptimo.

14. 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 procede imponer a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

15. 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. CECILIA ORIETTE SAKA SAAVEDRA, RUN [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 contó con el debido consentimiento de la persona afiliada; por infracción a lo dispuesto en el párrafo 1 del numeral 2 del Título I del Capítulo I del Compendio de Procedimientos en cuanto a que es la/el cotizante quien debe llenar la Declaración de Salud y firmarla en señal de conformidad con el contenido de lo declarado, y por entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, causando perjuicio a la persona afiliada.

2. Dejar sin efecto el cuarto cargo formulado en el Ord. IF/N°21.169, de 22 de junio de 2026, a saber, "*d) 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* ", por las razones expuestas en el considerando…

3. Téngase por agregados al expediente los antecedentes acompañados en los descargos.

4. 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-158-2025), 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,**

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

**SANDRA ARMIJO QUEVEDO**
**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)**

**LLB / EPL**
**Distribución:**
- Sra./Sr. C. O. SAKA S.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. B. MADUEÑO C. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

A-158-2025