



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 11387

Santiago, **28-09-2026**

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-40-2026, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. M. E. SÁNCHEZ S., en el que se le formularon los cargos que se indican:

CASO A-40-2026 (Ord. IF/N°22.708, de 02 de julio de 2026):

2.1.- Con fecha 09 de julio de 2024, el Sr./Sra. J. L. MORA R. alega, en resumen, que Isapre Consalud le puso término a su contrato por haber omitido una preexistencia en su declaración de salud. Al respecto, y en lo pertinente, señala que debido a que se encontraba en un momento psicológico complicado tras superar la enfermedad que no declaró, y dado que el médico le había dado de alta, consideró que ya no era una patología que debía declarar. Además, señala que le informó al agente de ventas sobre dicha preexistencia, además de la presbicia que le afectaba.

Acompaña a su reclamo, entre otros antecedentes, epicrisis médica emitida por Clínica Red Salud Mayor de Temuco en marzo de 2022, documento que da cuenta de su patología preexistente.

2.2.- Que, por su parte, revisado el expediente del juicio arbitral al que se dio inicio producto del señalado reclamo, Rol n°4056075-2024, en este se observan, en lo pertinente, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre J. L. MORA R. e Isapre Consalud S.A., de fecha 28 de marzo de 2023, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. M. E. SÁNCHEZ S.

b) Copia de la Declaración de Salud del Sr./Sra. J. L. MORA R., de fecha 17 de marzo de 2023, en el que se advierte que sólo fue registrado como patología preexistencia la presbicia.

c) Declaración jurada ante Notario, de fecha 22 de mayo de 2025, en la que en relación a las circunstancias que justifican y/o explican su omisión de la enfermedad preexistente, se señala lo siguiente: *"No fue una omisión, considerando que fue indicado al agente de ventas de la Isapre Consalud, Sr. Mauricio Sánchez, al cual indiqué que mi médico tratante me había dado de alta y con mis controles periódicos cada 3 meses, los que he realizado*

periódicamente. Me solicita que coloquemos por mi edad, Presbicia como antecedente, como yo actualmente utilizo lentes ópticos para leer”.

2.3.- Que, asimismo, a requerimiento de esta Superintendencia, y mediante la respuesta de fecha 11 de marzo de 2026, J. L. MORA R. aportó capturas de pantalla de conversaciones sostenidas a través de “WhatsApp” con “M. Sánchez de Isapre Consalud”, a la época de la suscripción del contrato de salud, en las que en lo atinente se observa la siguiente interacción:

M. Sánchez: *“Otra cosa su pensión por qué se la dieron? Porque dice invalidez definitiva.”*

Reclamante: *“La solicité para mi pensión.”*

M. Sánchez: *“Pero por enfermedad o anticipada?”*

Reclamante: *“Anticipada por la enfermedad que tuve, y tenía fondos para pensionarme, a partir de octubre/2022”.*

M. Sánchez: *“Le estoy enviando un correo para completar declaración de salud. Ojo al llenar la declaración”.*

Mauricio Sánchez: *“Hay que declarar la presbicia ya lo hice por favor enviar clave para firmar.”*

2.4.- Los referidos antecedentes dan cuenta que, en la Declaración de Salud ingresada a la Isapre CONSALUD S.A., se omitió la patología que afectaba al Sr./Sra. J. L. MORA R., preexistencia de la que tenía conocimiento la/el agente de ventas M. E. SÁNCHEZ S.

2.5.- Sobre el particular se hace presente que, si bien de conformidad con la normativa la Declaración de Salud debe ser llenada por la persona postulante, lo cierto es que 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. ”

2.6.- 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.

2.7.- 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 J. L. MORA R. a la Isapre CONSALUD 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 10 de julio de 2026 la/el agente de ventas formula sus descargos, exponiendo, en síntesis, lo siguiente:

Indica que, en marzo de 2023, el Sr./Sra. J. L. Mora acudió a cotizar un plan de salud, refiere que durante esa gestión en ningún momento señaló padecer patologías crónicas, señalando únicamente que utilizaba lentes para lectura y trabajo en el computador.

Al iniciar el proceso de suscripción, recibió en su correo electrónico la Declaración Personal de Salud (DPS), la que fue respondida por el reclamante en forma online. Relata que esa era la instancia para declarar cualquier enfermedad, condición preexistente o antecedente médico relevante, sin embargo, no declaro ninguna patología.

Seguidamente relata que, al revisar su liquidación de sueldo, se verificó que percibía una pensión de invalidez, por lo que se le consultó directamente por esta situación, indico que correspondía a una pensión anticipada asociada a una enfermedad anterior, respecto de la cual ya había sido dado de alta. Señala que nuevamente no informo la existencia de cáncer ni de otra enfermedad crónica vigente.

Adicionalmente, conforme al protocolo aplicado por Isapre Consalud para mayores de 60 años, se solicitó una declaración simple escrita de puño y letra, donde debía indicar si mantenía alguna enfermedad crónica en tratamiento o alguna situación médica que requiera cirugía. En esta declaración nuevamente no informo ninguna enfermedad de esa naturaleza, solo que usaba lentes ópticos, antecedente respecto del cual se le indico que debía declararlo.

Indica que, con posterioridad, en su declaración jurada el señor/a Mora señalo patologías que nunca fueron informadas durante el proceso de cotización ni de suscripción, por lo que la omisión de tales antecedentes no puede atribuirse a una falta de asesoría.

En sus descargos el agente deja constancia que, existe un procedimiento formal de reclamo ante la Superintendencia de salud contra Isapres, y que dicho trámite requiere acompañar antecedentes y la respuesta previa de la Isapre, lo que confirma el carácter formal y documentado de estas presentaciones. En esta misma idea, recalca que quien reclama ante la Superintendencia debe hacerlo dentro del plazo establecido, contado desde la recepción del pronunciamiento de la Isapre, lo que demuestra que este tipo de materias se resuelve sobre la base de antecedentes objetivos y actuaciones documentadas.

Recalca que tiene una trayectoria de más de treinta años siendo la primera vez que se formula un cuestionamiento de esta naturaleza. Refiere que durante toda su vida laboral ha mantenido una conducta intachable, con buena evaluación de clientes y jefaturas. Reseña que el 2024 se produjo una desvinculación laboral por necesidades de la empresa, lo que también les ocurrió a otros colegas, pero no fue por un tema de desempeño.

Finalmente relata que recién en abril de 2026 el Sr./a Mora lo contacto por teléfono para solicitar una reunión e informar que había sido desafiliado. En ese momento, tomo conocimiento de que se trataba de cáncer, lo que nunca fue mencionada anteriormente.

Por esto solicita a la Superintendencia tener presente que la asesoría prestada se ajustó al procedimiento regular, que el afiliado tuvo varias oportunidades para señalar su situación médica real y que la omisión de antecedentes de salud fue de su exclusiva responsabilidad.

Acompaña parte de la DPS y una declaración simple suscrita de puño y letra del reclamante en la que informa respecto de las enfermedades.

3. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas, en primer término, este organismo de control observó en las conversaciones por WhatsApp aportadas por el reclamante y que no fueron objetadas, que durante el proceso de asesoría y orientación que forma parte integrante de la suscripción del contrato de salud, el agente de ventas tomó conocimiento de que el/la afiliado/a postulante había tenido una enfermedad previa y que por eso se había pensionado anticipadamente, sin embargo no reparo en aquello haciendo las consultas respectivas y lo dejo pasar. Este hecho queda además plasmado en la propia versión entregada por el agente de ventas en sus descargos, al señalar *“En esa oportunidad, indicó que correspondía a una pensión anticipada asociada a una enfermedad anterior, respecto de la cual ya había sido dado de alta. Nuevamente no informo la existencia de cáncer ni de otra enfermedad crónica vigente.”* Estos antecedentes hacen plausible el relato entregado por el afiliado/a reclamante en cuanto a que existió por parte del agente de ventas una asesoría deficiente, en particular en el proceso de llenado de la declaración de salud, que devino en un perjuicio para aquel, dado que la/el agente de ventas debió haber advertido a la persona postulante que, en cualquier caso, las enfermedades previas deben registrarse en la Declaración de Salud.

4. Que, asimismo, persistiendo en lo ya señalado en la formulación de cargos, se debe relevar 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.”*

5. 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.

6. 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 los antecedentes que se tuvieron a la vista y el hecho de que el agente de ventas no registra 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.

7. 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. M. E. SÁNCHEZ S., RUN [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 advierte 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-40-2026), 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.

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,



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

LLB/RHA

Distribución:

- Sra./Sr. M. E. SÁNCHEZ S.
 - Sra./Sr. J. L. MORA R. (a título informativo).
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo).
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros.
 - Oficina de Partes.
- A-40-2026