

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 10934

Santiago, 21-10-2025

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 de esta Superintendencia: el inciso 1° del numeral 2 del Título I del Capítulo I del mismo Compendio; 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-99-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. IRIS ORIANA CERDA JARA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-99-2025 (Ord. IF/N° 27.907, de 30 de julio de 2025):

2.1.- Con fecha 20 de febrero de 2025, la/el Sra./Sr. C. A. RODRÍGUEZ S. interpuso reclamo en contra de la Isapre CONSALUD S.A., exponiendo, en resumen, que ésta rechazó otorgarle cobertura a una intervención de reconstrucción nasal y otros procedimientos a los que se sometió en septiembre de 2024, a pesar que cuando al momento de contratar el plan de salud, informó a la/al agente de ventas que había sufrido un accidente a los 5 años de edad, pero ésta le indicó que no era relevante atendido el tiempo transcurrido (30 años).

Previamente, en el mismo reclamo, la persona reclamante relató el accidente que había sufrido, el que señala le dejó notorias deformaciones en su rostro.

2.2.- La persona reclamante aportó en su reclamo, entre otros antecedentes:

Copia de carta de 19 de febrero de 2025, mediante la cual la Isapre CONSALUD S.A. le comunicó a la persona reclamante que había resuelto no bonificar el procedimiento de corrección nasal parcial, debido a que el diagnóstico de "Traumatismo por Aplastamiento de la Cara", era conocido de la persona reclamante y no fue informado en su Declaración de Salud, y, que además, su caso estaba siendo analizado por Auditoría Interna, para los efectos de determinar si procedía la terminación de su contrato de salud.

2.3.- Este Organismo de Control requirió a la persona reclamante antecedentes que permitieran corroborar que había sido la persona agente de ventas quien le había inducido a omitir en la Declaración de Salud el accidente que había sufrido hacía 30 años.

Sin embargo, en su respuesta la persona reclamante informó que esta suscripción se había efectuado "online" y que, para el llenado de la Declaración de Salud, la/el agente de ventas por vía telefónica le hacía preguntas y la persona reclamante respondía, no existiendo una grabación de estas llamadas telefónicas.

2.4.- Además, posteriormente, también a requerimiento de este Organismo de Control, la persona reclamante precisó que fue la/el agente de ventas quien llenó la Declaración de Salud, y para acreditarlo, entre otros antecedentes, adjuntó copia de correo electrónico de 25 de agosto de 2020 (20:45 horas), mediante el cual reenvió a la/al agente de ventas el

correo electrónico que le había enviado la Isapre a la persona postulante con la clave necesaria para poder continuar con el proceso de afiliación.

2.5.- En el expediente del juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada, constan, entre otros antecedentes:

a) Contestación de la Isapre CONSALUD S.A., en la que solicitó el rechazo de la demanda, indicando que el diagnóstico "Deformidad Adquirida de la Nariz", era conocido por la parte demandante y, sin embargo, no fue informado en la Declaración de Salud que hizo al incorporarse a la Isapre con fecha 25 de agosto de 2020.

b) Copia de FUN de suscripción electrónica de C. A. RODRÍGUEZ S., de 25 de agosto de 2020, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. I. O. CERDA J. La institución de salud anterior de la persona afiliada que se informa en este FUN es la Isapre Nueva Masvida S.A.

c) Copia de Declaración de Salud de C. A. RODRÍGUEZ S., de fecha 25 de agosto de 2020, en la que no se informa ninguna preexistencia, ni respecto de la persona afiliada ni respecto de su carga legal.

d) Presentación de la persona reclamante, de 9 de abril de 2025, en la que acompaña, entre otros antecedentes, escrito en que aborda los puntos de prueba fijados por el tribunal, y que incluye dos fotografías del rostro de la persona reclamante, previas a la operación cuya cobertura reclama.

2.6.- A requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre CONSALUD S.A. aportó bitácora del proceso de suscripción electrónica, en que se registra que la confirmación del inicio del proceso, verificación del correo electrónico y confirmación exitosa para continuar con el llenado de la Declaración de Salud, se produjeron el 25 de agosto de 2020, a las 20:43 horas, que más o menos coincide con la hora en que la persona reclamante le reenvió la clave a la/al agente de ventas.

Se hace presente que la Isapre CONSALUD S.A. informó que no contaba con la copia de la cédula de identidad de la persona afiliada, puesto que, por tratarse de una suscripción electrónica, la identidad de aquella se validó por medio de la plataforma Equifax.

2.7.- Los antecedentes reseñados permitieron concluir falta de diligencia y/o incumplimiento de sus obligaciones por parte de la/del agente de ventas, en cuanto a que durante el proceso de suscripción del contrato de salud previsional, recibió claves de acceso de uso personal de la persona reclamante, con el propósito de llenar parcial o totalmente la Declaración de Salud correspondiente, constatándose, además, de acuerdo a lo señalado por la Isapre, la inexistencia de una copia de la cédula de identidad de la persona reclamante.

Al respecto, cabe precisar que el inciso 1° del numeral 2 "Etapas de la suscripción de documentos contractuales" del Título I del Capítulo I del Compendio de Procedimientos de esta Superintendencia dispone: *"La isapre utilizará la Declaración de Salud para registrar las enfermedades, patologías o condiciones de salud físicas preexistentes (...) de sus potenciales cotizantes y personas beneficiarias. Para estos efectos, el o la cotizante deberá llenar la antedicha declaración, de acuerdo a la normativa vigente, y firmarla en señal de conformidad con el contenido de lo declarado en materia de enfermedades o condiciones de salud preexistentes "*.

2.8.- 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 empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de C. A. RODRÍGUEZ S., 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) Infracción a lo dispuesto en el inciso 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, y

c) Entrega de información falsa o errónea a la persona afiliada, que haya causado a esta o a alguno de sus beneficiarios la pérdida de cobertura o de derechos en salud, incurriendo en lo establecido en la letra d) 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.

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 vía correo electrónico, el 30 de julio de 2025; sin embargo, no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto por el artículo 127 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

4. Que, por consiguiente, el/la agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba que se le notificaron conjuntamente con el Oficio Ord. IF/N°27.907, de 30 de julio de 2025, y que fundamentan los cargos formulados en su contra.

5. Que, sin perjuicio de lo anterior, se hace presente que, aunque no se mencionó en el oficio de cargos, consta en el expediente sancionatorio que se ofició a la anterior institución de salud de la persona reclamante, Isapre Nueva Masvida S.A., la que, entre otros antecedentes, aportó:

i) Copia de la Declaración de Salud efectuada por dicha persona el 26 de junio de 2018, en que consta que tampoco declaró ante la Isapre Nueva Masvida S.A. el accidente que había sufrido ni su diagnóstico previo de traumatismo por aplastamiento de la cara o deformidad adquirida de la nariz, sino que sólo declaró padecer de miopía.

ii) Copia de cédula de identidad de la persona reclamante, emitida en noviembre de 2014 y con vigencia hasta noviembre de 2022, en la que, a decir verdad, no se aprecia a simple vista una deformidad.

6. Que, tampoco en las imágenes que la persona reclamante adjuntó en el juicio arbitral, se aprecian a simple vista, para una persona que no sea especialista o profesional en la materia, deformaciones que necesariamente pudiesen atribuirse a un accidente o a un problema de salud.

7. Que, así las cosas, si bien la Isapre CONSALUD S.A. reconoció que no se exigió la exhibición de cédula de identidad a la persona postulante, lo cierto es que no es evidente que a través de la observación de dicho documento la/el agente de ventas habría podido percatarse que la persona postulante padecía una deformación producto de un accidente, y prueba de ello es que en la anterior institución de salud sí se aportó copia de la cédula de identidad, y, sin embargo, no se declaró el accidente ni la deformación en la Declaración de Salud. Tampoco está claro si a través de una video llamada podría la/el agente de ventas de marras, haber concluido que la persona postulante padecía una deformación originada en un accidente.

8. Que, por otro lado, no existen antecedentes que den cuenta que la persona afiliada le informó a la/al agente de ventas que había sufrido un accidente en su niñez que deformó su rostro, y menos que la/el agente de ventas le haya informado que no era necesario declarar dicho accidente atendido el tiempo transcurrido.

9. Que, por el contrario, la circunstancia que, en la anterior institución de salud de la persona reclamante, a saber, Isapre Nueva Masvida S.A., sólo se haya declarado una miopía y no la preexistencia en cuestión, más bien hace presumir que la omisión de la información relativa al accidente y sus secuelas no fue sugerida ni inducida por la/el agente de ventas.

10. Que, por tanto, tal como se concluyó en el oficio de los cargos, los antecedentes aportados y recabados durante la etapa de investigación, sólo dan cuenta que la persona postulante remitió a la/al agente de ventas la clave necesaria para continuar con el proceso de suscripción, precisamente en la etapa de llenado de la Declaración de Salud, lo que permite presumir que fue la/el agente de ventas quien llenó y suscribió la Declaración de Salud en lugar de la persona postulante. Sin embargo, como se indicó precedentemente, no consta que la/el agente de ventas haya conocido la preexistencia que afectaba a la persona afiliada.

11. Que, en cuanto al hecho que la/el agente de ventas no haya exigido a la persona postulante copia de su cédula de identidad, en rigor no es una falta de la/del agente de ventas, toda vez que del tenor de la repuesta de la Isapre al requerimiento que se le efectuó en relación con dicho antecedente exigido por la normativa, se colige que era un procedimiento establecido por la Isapre, el que tratándose suscripciones electrónicas, la identidad de las personas postulantes sólo se validara por medio de la plataforma Equifax.

12. Que, en consecuencia, por los motivos señalados anteriormente 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 hechos acreditados en el procedimiento sancionatorio es una multa de 5 UTM.

13. 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. IRIS ORIANA CERDA JARA, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 5 UTM (cinco unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional y por infracción a lo dispuesto en el inciso 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.

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.

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 acreditapagomultaIF@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 5 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-99-2025), 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. I. O. CERDA J.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. C. A. RODRÍGUEZ S. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

A-99-2025