

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 12542**

Santiago, 28-11-2025

**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, 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-64-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MARCO ANTONIO GUZMAN MALDONADO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-64-2025 (Ord. IF/N° 26.456, de 18 de julio de 2025):**

2.1.- Con fecha 12 de marzo de 2025, Isapre Nueva Mas Vida S.A. denuncia ante este organismo de control, irregularidades cometidas por parte del agente de ventas Sra./Sr. MARCO ANTONIO GUZMAN MALDONADO en el proceso de suscripción de los documentos contractuales del afiliado [REDACTED], quien, por su parte, previamente había presentado un reclamo ante este organismo de control por estos mismos hechos, lo que dio origen al juicio arbitral Rol N°4078310-2023.

2.2.- En el referido juicio arbitral, en primer término, se observa, la denuncia del Sr. [REDACTED], que la que relata que el día 29 de septiembre de 2023, contrató un plan con la Isapre, pero a los pocos días el ejecutivo le informó que faltaban documentos por firmar. Reseña que el ejecutivo, de manera fraudulenta, falsificó la firma del afiliado para enviar la documentación. Por esta razón solicita la anulación del contrato de salud, por falsificación de su firma.

2.3.- En el expediente arbitral se observan, además, y entre otros, los siguientes antecedentes.

a) Copia del FUN tipo 1 de suscripción de contrato de salud, celebrado entre Isapre Nueva Mas Vida S.A. y el Sr. [REDACTED], de fecha 20 de septiembre de 2023, en el que se verifica que la/el agente de ventas responsable de esta afiliación fue el Sr. Marco Antonio Guzmán Maldonado.

2.4.- Por su parte, la Isapre, ante la solicitud de este organismo de control, por medio de una presentación efectuada con fecha 04 de abril de 2025, informa que la documentación contractual original del reclamante, fue enviada con anterioridad a esta Superintendencia, en el contexto de la tramitación del referido juicio arbitral; de esta manera, y en mérito de la información entregada por la Institución de Salud, los antecedentes fueron remitidos al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, a objeto de que realice un peritaje dactilográfico y huellográfico.

2.5.- El resultado de las pericias solicitadas, fueron recepcionadas por este organismo de control mediante sendas presentaciones de fecha 04 de julio de 2025, las que en sus

conclusiones señalan lo siguiente:

a) Informe pericial huellográfico y/o dactiloscópico n°835/2025 de fecha 2 de junio de 2025, ingresado a la Superintendencia con fecha 04 de junio de 2025, el que concluye lo siguiente:

*-“El peritaje dactiloscópico realizado a la impresión dactilar signada como ID1 presente en el anverso del Formulario Único de Notificación, Original Isapre, N°7204997-81, de fecha 20 de septiembre de 2023 de la ISAPRE Nueva Mas Vida a nombre del cotizante [REDACTED] se estableció que la impresión dactilar útil signada como ID1, estampada en el tercio inferior derecho del anverso del documento, junto al rubro “Firma Cotizante”, **corresponde exactamente a la impresión dactilar del dedo pulgar de la mano Derecha del Agente de Ventas, Marco Antonio GUZMAN MALDONADO, RUN n° [REDACTED]**”*

b) Informe pericial documental n°153/025 de fecha 27 de mayo del 2025, ingresado a la Superintendencia con fecha 04 de junio de 2025, en el que se concluye la siguiente:

*-“Las firmas trazadas en el documento detallado en el ítem I. DESCRIPCION, como el Formulario Único de Notificación-Original Isapre- Folio N°7204997-81, de fecha 20 de septiembre de 2023, a nombre de [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED], como cotizante de la Isapre “Nueva Mas Vida S.A.”, son falsas por imitación.”*

2.6.- Por su lado, la sentencia que puso término al juicio arbitral, dispone en su considerando 5, lo siguiente: “Que, de la sola revisión de los antecedentes contractuales aportados por la Isapre (fs 132), este Sentenciador ha podido advertir que las firmas consignadas en éstos presentan una notable disparidad, especialmente, con la firma consignada en el Carnet de Identidad del afiliado (fs 41) y en el FUN tipo 1 (fs 132).”

2.7.- En los referidos antecedentes se observa no solo la falta de esmero y diligencia por parte de la agente de ventas en el proceso de suscripción del contrato de salud, al haber realizado una instrucción inadecuada en el desarrollo del acto de suscripción, sino que, además, se evidencia el hecho de haber ingresado a tramitación de la Isapre la suscripción de un contrato de salud con huellas dactilares y firmas falsas, según constan en los informes emitidos por la Policía de Investigaciones de Chile, y lo razonado y resuelto en la sentencia del juicio arbitral rol n°4078310-2023.

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 de la/del cotizante Sra./Sr. [REDACTED], 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 suscripción de contrato de salud previsional, con firmas o huellas dactilares falsas, 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) Haber participado en la falsificación de huellas dactilares en la suscripción de un contrato de salud previsional, incurriendo en lo establecido en la letra b) 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 18 de julio de 2025.

4.- Que, mediante presentación de fecha 31 de julio de 2025, y encontrándose dentro del plazo, la/el agente de ventas presento sus descargos, exponiendo lo siguiente:

En primer término, relata que, en una primera instancia al cliente siempre le intereso el plan, que jamás hubiese realizado un contrato sin el consentimiento de algún cliente. Manifiesta que cuando firmo el documento la primera vez, quedo mal, dice que le aviso y se juntaron nuevamente en el depto. del cliente donde lo firmo nuevamente.

Luego indica que cuando se encontraban al final del mes, en la época de cierre, su supervisor reviso el contrato y observo que el segundo documento también contenía un error. Como estaba en juego su contrato indefinido, tomo la decisión de continuar con la gestión, como se lo sugirió la jefatura.

Finalmente relata que- este hecho- no lo exime de su error, por lo que recibiré el castigo que Uds. Estimen conveniente. Concluye señalando que en los años que lleva en este trabajo como asesor de diversas empresas, jamás se había visto involucrado en un hecho similar.

5.- Que, el relato del agente de ventas señalado en los descargos, no permiten desvirtuar lo que ya se venía razonando y, en especial, el mérito y la fuerza probatoria de los antecedentes que constan en el procedimiento sancionatorio, los que en definitiva permiten comprobar con certeza los cargos formulados, en particular, aquel referido a *“Ingresar a tramitación de la Isapre, una suscripción de contrato de salud previsional, con firmas o huellas dactilares falsas”*.

Sobre el particular, cabe señalar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del DFL N° 1, de Salud, de 2005, agente de ventas es la persona natural habilitada por una Isapre para intervenir en cualquiera de las etapas de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsional, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsional.

6.- Que, cabe aclarar a la agente de ventas, que este Organismo, con ocasión del reclamo del cotizante, procedió, en el ejercicio de las potestades que le entrega la ley, a fiscalizar la suscripción de la documentación contractual cuestionada, constatando la existencia de hechos constitutivos de infracción. En ese sentido, independiente del tenor del reclamo, la pericia realizada por el Laboratorio de Criminalista Central de la PDI arroja la existencia de irregularidades en la suscripción del contrato de salud, lo que procede que sea sancionado conforme a lo establecido en la ley y en la normativa vigente en la materia.

7.- Que, las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona cotizante.

8.- 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 y lo dispuesto 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, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

9.- 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. MARCO ANTONIO GUZMAN MALDONADO, RUN [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia y por someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte de un contrato de salud con huellas dactilares y firmas falsas.

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 ser dirigidos 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-64-2025), 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](mailto: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**

**Distribución:**

- Sra./Sr. MARCO ANTONIO GUZMAN MALDONADO.
  - Sra./Sr. [REDACTED] (a título informativo)
  - Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MAS VIDA S.A. (a título informativo)
  - Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
  - Oficina de Partes.
- A-64-2025