



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 6191

Santiago, **03-06-2026**

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110 N°16, 170 letra I), 177 y demás pertinentes del DFL N°1, de 2005, de Salud; los artículos 15 y 59 de la Ley N°19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; 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, a través de la Resolución Exenta IF/N°1943, de 27 de febrero de 2025, esta Intendencia impuso a la/al agente de ventas Sra./Sr. CAMILA ANDREA SEPÚLVEDA TRAMOLAO la sanción de CANCELACIÓN, por someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas.

2. Que, mediante presentación de 6 de marzo de 2025, la/el agente de ventas interpone recurso de reposición en contra de la referida Resolución Exenta, en el que señala, en lo pertinente, lo siguiente:

Primeramente, relata que los hechos finales y que dan como fundamento el haber fallado en su contra, es el informe de la Policía de Investigaciones de Chile.

De esta manera, analiza el informe precitado señalando que en él se acompañan 4 muestras en los que no hay indicios de que estos cotejos sean falsos o que no correspondan a la firma del señor Silva.

Relata que, si bien el informe dice que las firmas no corresponden al señor Silva, no se acreditó que estas sean suyas o de un tercero. Recalca el hecho de que el reclamante señor Silva señala que “lo hicieron firmar un papel”, es decir reconoce que firmó. Continúa indicando que, el señor Silva nunca ha negado que firmó un documento.

Reafirma su argumento razonando que, el solo hecho de que la firma no sea auténtica, no significa necesariamente que ella haya cometido alguna irregularidad o que haya actuado de mala fe.

Arguye que el señor Silva, en su relato, habla de un dinero y que tomó un Seguro de Vida, de esta manera, indica que el señor Silva no es claro y confunde ciertos actos y el tiempo en que ocurrieron.

Continúa argumentando que, a la fecha, el señor Silva sigue vinculado a la Isapre, sin embargo, pudo haber puesto termino al contrato de las diversas formas que establece la ley.

Respecto del principio de inocencia y falta de prueba en su contra, reseña que, en materia administrativa y penal la carga de la prueba recae en quien acusa. En este orden de ideas reseña que no existe ningún antecedente objetivo que permita sostener que fui yo quien realizó la firma cuestionada o que allá participado un tercero por instrucciones mías.

Refiere que la resolución se basa en una conclusión parcial y no considera todos los antecedentes del caso, lo que vulnera el derecho a la defensa y el principio de presunción de inocencia.

Finalmente, relata que lo más contundente y que la aleja de toda responsabilidad en estos hechos, es que hayan transcurrido casi 5 años de la ocurrencia de estos y que el cliente,

pudiendo haberse desafiliado por todas las condiciones que establece el contrato, este se encuentra vigente hasta el día de hoy, y además que el cliente no desconoce que firmo el documento.

Concluye solicitando que se acojan los argumentos expuestos en el recurso de reposición y se revoque la Resolución Exenta IF/N°1943 de 27 de febrero de 2025.

3.- Que, habiéndose puesto en conocimiento del reclamante el referido recurso, de conformidad con lo dispuesto en el punto 6 del Capítulo VIII del Compendio de Procedimientos, este no efectuó observaciones.

4.- Que, con fecha 14 de octubre de 2024, fue recepcionado por este organismo de control, un Informe Pericial Huellográfico y/o Dactiloscópico del Laboratorio de Criminalística de la Policía de Investigaciones de Chile, en el que se concluye que Las impresiones dactilares útiles, signadas como ID1(Formulario único de Notificación), ID2(Formulario Único de Notificación), ID3(Declaración de Salud) e ID4(Anexo Contrato de Salud Previsional), misma figura dactilar repetida, corresponde exactamente a la impresión dactilar del dedo pulgar derecho de [REDACTED], RUN N° [REDACTED]

5.- Que, puesto en conocimiento de los intervinientes el señalado informe pericial, solo la agente de ventas Sra. Camila Andrea Sepúlveda Tramolao realizó una presentación con fecha 12 de febrero de 2026, en la que formuló las siguientes observaciones. Reseña que el informe pericial concluye de manera categórica que las impresiones dactilares estampadas en los documentos corresponden a las del reclamante Sr. F.E. Silva C. Esto acredita la participación directa del afiliado en la afiliación, descartando cualquier hipótesis de suplantación de identidad o afiliación fraudulenta.

Seguidamente, relata que no existe fundamento fáctico ni jurídico para imputarle la falsificación de documentos contractuales ni la incorporación de antecedentes sin la intervención del cotizante.

En esta misma idea, indica que el informe dactiloscópico debe prevalecer sobre cualquier duda derivada del informe caligráfico.

Señala que al existir dos informes con conclusiones divergentes que genere dudas, debe resolverse a favor del administrado.

Indica que no se ha acreditado dolo, intención fraudulenta ni beneficio indebido para este agente.

Finalmente solicita que se tengan por evacuadas las observaciones, se dejen sin efecto los cargos, absolviendo al agente de ventas, en subsidio solicita aplicar el principio de proporcionalidad y racionalidad, aminorando la sanción que finalmente se aplique.

6.- Que, sin perjuicio de los argumentos expuestos por el/la agente de ventas en sus alegaciones, en cuanto a que el afiliado tuvo participación directa en el acto de afiliación, sin que exista una suplantación de identidad, dado que, según relata, uno de los informes de la Policía de Investigaciones de Chile concluye que son suyas las impresiones dactilares estampadas en los documentos, lo cierto es que, el Informe Pericial Caligráfico de la Policía de Investigaciones de Chile número 8011, ingresado ante este Organismo de Control con fecha 03 de junio de 2024, es concluyente y resulta irrefutable en cuanto a que las firmas contenidas en los documentos contractuales, son falsas producto de un proceso imitativo, de esta manera, el reproche formulado en cuanto a que la agente de ventas sometió a consideración de la Isapre documentos que forman parte de un contrato de salud, con firmas falsas, con infracción a lo establecido en las letras a) y h) 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, no se encuentra desvirtuado, con todo, atendido las conclusiones del Informe Pericial Huellográfico y/o dactiloscópico N°15198 ingresado con fecha 14 de octubre de 2024, ya citado y, revisado nuevamente los demás antecedentes que constan en el procedimiento sancionatorio, esta autoridad estima procedente acoger parcialmente el recurso de reposición deducido por la/el agente de ventas en contra de la Resolución Exenta IF/N°1943 de fecha 27 de febrero de 2025, en la forma que a continuación se señalará.

7.- Que, por otro lado, y sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, existen además otros antecedentes en el procedimiento sancionatorio, que evidencian la existencia de una falta de diligencia por parte de la/el agente de ventas en el proceso de suscripción del contrato de salud, en efecto, en su relato expuesto en los descargos, la agente de ventas indica que el cliente fue citado a una estación de metro, en un horario de alta

congestión de público, donde le habría explicado en detalle su plan de salud y los montos involucrados, este relato, no hace sino dar cuenta de una asesoría inadecuada o deficiente por parte de la/el agente de ventas, en particular en la etapa de negociación del contrato de salud previsional, no existiendo certidumbre de que esta haya procedido diligentemente en cuanto efectuar un asesoramiento u orientación apropiado, por lo que su actuar, en este punto, ciertamente, debe ser sancionado.

8.- Que, sobre el particular se hace presente que el rol de las/los agentes de ventas durante los procesos de postulación, negociación y suscripción de los contratos de salud previsional es central y determinante, puesto que, dada la naturaleza de sus funciones, son estos quienes deben orientar y conducir adecuadamente dichos procesos, con la mayor responsabilidad, cuidado y transparencia posible.

9.- Que, en consecuencia, por las razones expuestas anteriormente, se estima procedente dejar sin efecto la sanción de cancelación del registro y sustituirla por una multa de 5 UTM.

10.- Que, en mérito de lo expuesto precedentemente y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1.- ACOGER PARCIALMENTE el recurso de reposición deducido en contra de la Resolución Exenta IF/N° IF/N°1943, de 27 de febrero de 2025, dejando sin efecto la sanción de cancelación y sustituyéndola por una MULTA de 5 UTM (cinco Unidades Tributarias mensuales), por falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud, 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 y por someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte de un contrato de salud con firmas falsas, con infracción a lo establecido en las letras a) y h) del numeral 1.1 del Punto III del Título IV del Capítulo VI del mismo Compendio.

2.- Remítanse los antecedentes al Superintendente de Salud, con el fin que se pronuncie respecto del recurso jerárquico interpuesto en forma subsidiaria al recurso de reposición que se resuelve por el presente acto administrativo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

LLB/RHA

Distribución:

-Sra./Sr. CAMILA ANDREA SEPULVEDA TRAMOLAO.

Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo).

- Sr./Sra. F. E. SILVA C. (a título informativo).

- Subdepartamento de Sanciones y Registros

- Oficina de Partes.

A-85-2024