

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 366**

**Santiago, 01-07-2021**

**VISTO:**

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en el Apartado 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 TRA 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, de esta Superintendencia, y lo señalado en la Resolución N° 7, de 26 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que en conformidad a la normativa vigente, esta Intendencia se encuentra facultada para sancionar a los agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, las instrucciones de general aplicación y las resoluciones y dictámenes que pronuncie esta entidad fiscalizadora.

2. Que mediante presentación efectuada con fecha 2 de abril de 2020, la Isapre Nueva Masvida S.A. denuncia que la Sra. Carla Larenas Sandoval incurrió en incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, durante el mes de junio de 2019, documentos de afiliación a la Isapre, de la (del) Sra./Sr. Alarcón Chávez, con firmas falsas.

3. Que, como fundamento de su denuncia, la Isapre acompañó entre otros antecedentes, los siguientes:

a) Copia de FUN Folio N° 140142769, de 28 de junio de 2019, suscrito por la agente de ventas denunciada, en representación de Isapre Nueva Masvida S.A., junto con la demás documentación contractual de la persona afiliada.

b) Copia de la carta reclamo de la (del Sra./Sr. Alarcón, en la que informa no haber firmado nunca ningún contrato para afiliarse a la Isapre.

c) Informe pericial caligráfico emitido por la perito judicial calígrafo y documental Sra. María Cecilia Cabrera Fuentes, en el que se concluye que:

- *"Se presume que las firmas confeccionadas a nombre de la persona afiliada, como cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Nueva Masvida/A Nexus Company, corresponderían a firmas falsas, siendo éstas el resultado de una imitación de las firmas auténticas de esta persona "*.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 10.382, de 13 de agosto de 2020, se procedió a formular los siguientes cargos a la Sra. Carla Larenas Sandoval:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud del cotizante, al no llevar el proceso según lo indicado en el Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del mismo Compendio.

- Entrega de información errónea al afiliado y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad a lo establecido en la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2., ambas del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

- Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, conforme a 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, conforme a lo establecido en la letra h) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

5. Que según consta en el expediente del proceso sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del apartado III, del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, la Sra. Carla Larenas Sandoval fue notificada por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 13 de agosto de 2020.

6. Que a través de carta presentada con fecha 27 de agosto de 2020, la agente de ventas evacuó sus descargos, señalando que durante el mes de junio de 2019, asistió a la persona afiliada en la contratación de un plan de salud con la Isapre, quien tras tomar conocimiento de sus beneficios, firmó todos y cada uno de los documentos contractuales. Agrega, que la suscripción de la documentación se realizó en la vía pública, sin la comodidad de una mesa y apoyado sobre una carpeta de mano. Señala, que posterior a ello, entregó los documentos a la isapre, para que esta realizara la notificación al empleador de la persona afiliada, proceso respecto del cual tiene dudas que se haya realizado con éxito. Indica, que en diciembre, la Isapre envió cartas de cobranza a dicho empleador por la deuda generada, frente a lo cual, y en su desesperación, el afiliado habría presentado el reclamo, señalando que no había firmado nada con Nueva Masvida. Manifiesta, que tras conversar por teléfono con el afiliado, este habría reconocido que lo hizo por desesperación y que estaba dispuesto a retractarse mediante una carta aclaratoria, pero que por motivos de trabajo y de la contingencia actual, no había tenido tiempo de hacerlo. Acompaña correos electrónicos intercambiados entre ella y la secretaria del empleador del afiliado, donde esta última le consulta que hacer para regularizar la situación de este, dado que ya se había enviado a Cobranzas de la Isapre, un certificado donde éste figura como afiliado vigente de FONASA, agregando, que incluso había hecho uso de sus beneficios (se realizó una operación y tuvo licencia por FONASA). Ante ello, no se explica cómo el afiliado figura vigente en FONASA, desde septiembre de 2019, en circunstancias que en junio de ese año el empleador habría sido notificado de la afiliación a la Isapre. Señala, que toda esta situación daña notablemente su intachable trayectoria profesional de más de 10 años en el sistema de isapres, por lo que manifiesta desde ya su disposición a someterse a todas las pericias del caso, con tal de seguir desempeñándose en su trabajo.

7. Que por su parte, mediante presentación realizada con fecha 1 de septiembre de 2020, la Isapre Nueva Masvida S.A. efectúa una nueva denuncia, indicando que la Sra. Carla Larenas Sandoval había incurrido en incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al haber sometido a consideración de dicha institución, también durante el mes de junio de 2019, documentos de afiliación a la Isapre, de la (del) Sra./Sr. De la Fuente Rojas, con firmas inconsistentes.

8. Que, como fundamento de su denuncia, la Isapre acompañó entre otros antecedentes, copia de FUN Folio N° 1401427778, de 28 de junio de 2019, suscrito por la agente de ventas denunciada, en representación de Isapre Nueva Masvida S.A., junto con la demás documentación contractual de la persona afiliada.

9. Que en atención a que los antecedentes acompañados a la denuncia eran insuficientes para dar por comprobado algún tipo de irregularidad por parte de la agente de ventas denunciada, mediante el Ordinario IF/N° 20.110, de 18 de noviembre de 2020, se solicitó que la Isapre gestionara el envío a este Organismo de Control, de un peritaje a las firmas supuestamente trazadas por la persona afiliada, en el correspondiente FUN y restante documentación contractual.

10. Que con fecha 30 de noviembre de 2020, la Isapre Nueva Masvida acompaña informe pericial caligráfico emitido por la Perito Calígrafo Sra. Marcela Meza Narvarte, en el que se concluye que:

*"Las firmas atribuidas a la persona afiliada y que consta en los documentos: Formulario Único de Notificación N° 140142778-81, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el beneficiario N°669074, Declaración de salud N°2030259, Anexo de contrato, Condiciones Particulares-Beneficio especial enfermedades catastróficas NO pertenecen a su autoría ".*

11. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes recopilados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 22.211, de 10 de diciembre de 2020, se procedió a formular los siguientes cargos a la Sra. Carla Larenas Sandoval:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del cotizante, al no llevar el proceso según lo indicado en el Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del mismo Compendio.

- Entrega de información errónea al afiliado y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad a lo establecido en la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2., ambas del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

- Someter a consideración de Isapre Nueva Masvida S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, conforme a 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, conforme a lo establecido en la letra h) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

12. Que según consta en el expediente del proceso sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del apartado III, del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, la Sra. Carla Larenas Sandoval fue notificada por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 15 de diciembre de 2020.

13. Que a través de carta presentada con fecha 30 de diciembre de 2020, la agente de ventas evacuó sus descargos, señalando que, durante el mes de junio de 2019, asistió a la persona afiliada en la contratación de un plan de salud con la Isapre. Indica, que tras tomar conocimiento de sus beneficios, esta firmó todos y cada uno de los documentos contractuales. Agrega, que la suscripción de la documentación se realizó en la vía pública, sin la comodidad de una mesa y apoyado sobre una carpeta de mano. Agrega, que la Isapre notificó al empleador y que ella le envió la documentación al cliente, vía correo electrónico. Indica, que, en el mes de diciembre, la Isapre envió cartas de cobro de cotizaciones al empleador, comentándole el afiliado, que estas habían sido enviadas a FONASA. Señala, que tras realizar gestiones con el Área de RRHH del empleador de la persona afiliada, la que a su vez corroboró con este última, la afiliación realizada, le enviaron certificado emitido por Previred, para poder rescatar el dinero de FONASA. Manifiesta, que tras conversar por teléfono con el afiliado, este reconoció que fue mal asesorado, y que producto de ello, presentó un reclamo ante la Isapre, señalando que no había firmado nada y que estaba dispuesto a retractarse mediante una carta aclaratoria, pero que por motivos de trabajo y de la contingencia actual, no había tenido tiempo de hacerlo. Adjunta correos electrónicos intercambiados entre ella y la secretaria del empleador de la persona afiliada, donde esta última le realiza consultas para regularizar la situación del cotizante, junto con un correo donde personalmente le remite el FUN al afiliado. Indica, que toda esta situación daña notablemente su intachable trayectoria profesional de más de 10 años en el sistema de isapres, por lo que manifiesta desde ya su disposición a someterse a todas las pericias del caso, con tal de seguir desempeñándose en su trabajo.

14. Que por otra parte, el/la Sr./Sra. Cerda Valero presentó reclamo ante esta Superintendencia, informando haber sido afiliado/a de manera irregular a Isapre Nueva Masvida. Agrega, que fue incorporado/a a la Isapre sin haber firmado contrato alguno con dicha Institución, por lo que solicita la anulación del mismo.

15. Que conforme a ello, esta Superintendencia dio inicio a un juicio arbitral con el objeto de resolver la solicitud del reclamante en orden a dejar sin efecto el contrato de salud suscrito; y conjuntamente inició a un procedimiento sancionatorio con el objeto de determinar responsabilidades del agente de ventas involucrado y eventualmente aplicar una sanción por las supuestas irregularidades denunciadas.

16. Que en relación al procedimiento sancionatorio iniciado, y de acuerdo a requerimiento efectuado por esta Superintendencia, la Isapre acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia del Formulario Único de Notificación, folio N° 140140023, de 31 de mayo de 2019 en que se informa como empleador y como renta imponible de la persona reclamante, a la empresa KONECTA Chile Ltda. y la suma de \$436.237, respectivamente; y en el que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. CARLA LARENAS SANDOVAL.

b) Liquidación de remuneraciones ingresada a la Isapre, junto a la documentación contractual del reclamante, correspondiente al mes de abril de 2019, en que se informa como empleadora del afiliado a la empresa Konecta Chile Ltda, y como renta imponible de este, la suma de \$439.237.

17. Que conforme a lo anterior, y atendido que los antecedentes acompañados al reclamo eran insuficientes para dar por comprobado algún tipo de irregularidad por parte de la agente de ventas involucrada, mediante el Ordinario IF/N° 20.030, de 18 de noviembre de 2020, se solicitó que la Isapre gestionara el envío a este Organismo de Control, de un peritaje a las firmas supuestamente trazadas por la persona afiliada, en el correspondiente FUN y restante documentación contractual.

18. Que con fecha 30 de noviembre de 2020, la Isapre Nueva Masvida acompaña informe pericial caligráfico emitido por la Perito Calígrafo Sra. Marcela Meza Narvarte, en el que se concluye que:

*"Las firmas atribuidas a la persona afiliada y que consta en los documentos: Formulario Único de Notificación N° 140140023-81, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el beneficiario N°725976, Declaración de salud N°2528902, Anexo de contrato, SI pertenecen a su autoría".*

19. Que por su parte, a través del Ordinario IF/N° 20.032, de 18 de noviembre de 2020, se solicitó a la empresa Konecta Chile Ltda., que corroborara si la persona reclamante había trabajado para dicha empresa, el período durante el cual había prestado servicios en esta, y si la renta imponible informada en la liquidación remitida, correspondía a la que el reclamante percibió en abril de 2019.

20. Que mediante carta presentada con fecha 9 de diciembre de 2020, Konecta Chile Ltda. informa entre otros puntos, que la persona reclamante efectivamente trabajó para esa empresa, desde el 1 de diciembre de 2018 al 29 de mayo de 2019. Agrega, sin embargo, que la liquidación de remuneraciones acompañada no fue emitida por la empresa, y que la renta percibida por la persona reclamante, en abril de 2019, fue de \$304.236.

21. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes recopilados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 6561, de 12 de marzo de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos a la Sra. Carla Larenas Sandoval:

- Falta de diligencia empleada en la suscripción del contrato de salud del cotizante, al no llevarse el proceso según lo indicado en el Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del mismo Compendio.
- Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato, sin contar con el debido consentimiento del cotizante, incurriendo en lo establecido en la letra 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.
- Entrega de información errónea a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad con la letra b) del numeral 1.1 y letra a) 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.

22. Que según consta en el expediente del proceso sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del apartado III, del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, la Sra. Carla Larenas Sandoval fue notificada por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 12 de marzo de 2021.

23. Que mediante presentación de fecha 26 de marzo de 2021, la agente de ventas evacuó sus descargos, señalando que, durante el mes de mayo de 2019, concurrió junto a otras compañeras de oficina, al lugar donde trabajaba la persona reclamante, realizando varios ingresos a la Isapre. Señala, que estuvieron en dicho lugar en más de una oportunidad y que solicitaron a los clientes sus cédulas de identidad y las correspondientes liquidaciones de sueldo para poder generar los contratos. Señala, que, tras explicarle los beneficios del plan, la persona reclamante firmó y completó, de puño y letra, su declaración de salud, informando que padecía de astigmatismo. Agrega, que la suscripción de la documentación se realizó en la vía pública, sin la comodidad de una mesa y apoyado sobre

una carpeta de mano. Indica, que después de terminar la labor en terreno, se dividieron las ventas con sus colegas, dentro de las cuales figuraba la afiliación de la persona reclamante, la que fue ingresada por ella a la Isapre. Indica, que posterior a ello, entregó los documentos a la Isapre para que esta realizara la notificación al empleador informado, y que correspondía a la empresa Konecta. Señala, que las cotizaciones se comenzaron a pagar de manera normal y que incluso el reclamante se contactó con ella, vía telefónica, quedando de ir a su oficina, para poder bajar la cotización pactada, lo que nunca realizó. Señala, que tiene entendido que el reclamante concurrió a una sucursal de la Isapre, donde obtuvo su desafiliación de común acuerdo, antes de cumplir su anualidad. Agrega, que en diciembre de 2020 fue careada con el reclamante, en dependencias de esta Entidad de Control, oportunidad en la que habría expuesto, que lo único que deseaba era que la Isapre le rebajara la deuda, exculpándola de toda responsabilidad. Finalmente, indica, que toda esta situación daña notablemente su intachable trayectoria profesional de más de 10 años en el sistema de isapres, por lo que manifiesta llegará hasta las últimas consecuencias para obtener la verdad, solicitando proceder a castigar esta falta menor que no proviene de su persona.

24. Que de acuerdo a lo expuesto por la agente de ventas en sus descargos, se procedió a revisar el expediente del Juicio Arbitral referido en el considerando 15, caratulado "Cerde Valero con Isapre Nueva Masvida, Rol: 1615-2020, en el que se observa que con fecha 15 de enero de 2021, se dictó sentencia que ordena dejar sin efecto el contrato de salud del reclamante, exponiendo en su considerando 7 lo siguiente:

*7.- "Que, por su parte, atendidas las alegaciones del reclamante, este Tribunal citó a declarar a la agente de ventas, Sra. Carla Larenas Sandoval, quien según los antecedentes contractuales gestionó la incorporación del demandante a la Isapre.*

*Ante la pregunta realizada por el Tribunal, sobre los hechos y circunstancias que rodearon el proceso de afiliación, la referida responde: "era una venta en frío, salen en grupo los agentes de ventas a empresas y captan clientes, y se dividen las ventas". "Yo no atendí directamente a él (reclamante), fue cuando nos separamos los contratos".*

*Finalmente, el Tribunal recibe los descargos del demandante en la audiencia respectiva, en la que indica que: "Primeramente, a Carla (agente de ventas) yo no la conozco, nunca la he visto en persona, yo nunca solicité estar en una Isapre, en el momento que me captaron los agentes de ventas nunca me informaron que era para una Isapre, yo toda la vida me he atendido por FONASA".*

25. Que atendido el principio de economía procedimental, y no obstante haberse originado en diferentes denuncias o reclamos, y haberse formulado cargos por separado, través de la Resolución Exenta IF/N° 191, de 27 de abril de 2021, de esta Superintendencia de Salud, se dispuso la acumulación de los procedimientos sancionatorios iniciados por los Oficios Ordinarios IF/N° 22.211, de 10 de diciembre de 2020 (A-285-2020) e IF/N° 6561, de 12 de marzo de 2021 (A-97-2020), al procedimiento sancionatorio iniciado por el Oficio Ordinario IF/N° 10.382, de 13 de agosto de 2020 (A-159-2020). Lo anterior, para efectos de proceder a la resolución de todos ellos, de manera conjunta.

26. Que analizados los antecedentes expuestos, se estima en primer término, que las alegaciones planteadas por la agente de ventas, respecto de los hechos denunciados en relación al/a la cotizante Sr./Sra. Alarcón Chávez, no logran desvirtuar ni controvertir el mérito del informe pericial acompañado a la denuncia presentada en su contra, toda vez que estas sólo se limitan a describir las circunstancias que rodearon el correspondiente proceso de afiliación, sin que se hubieren aportado ni solicitado rendir o acompañar pruebas tendientes a contrarrestar su valor probatorio. De este modo, si bien el informe pericial acompañado a la denuncia no establece de manera concluyente la falsificación de las firmas del cotizante, lo que impide dar por acreditado que la agente de ventas "*sometió a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas*", el hecho no desvirtuado en cuanto a que: "*Se presume que las firmas confeccionadas a nombre de la persona afiliada, como cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Nueva Masvida/A Nexus Company, corresponderían a firmas falsas, siendo éstas el resultado de una imitación de las firmas auténticas de esta persona*", permite presumir que el proceso de afiliación fue realizado de manera irregular.

27. Que a su vez, en relación a los hechos denunciados respecto del /de la cotizante Sr./Sra. De la Fuente, cabe indicar que tampoco la agente de ventas acompañó ni solicitó rendir pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el peritaje caligráfico, en cuanto a que "*Las firmas atribuidas a la persona afiliada y que consta en los documentos: Formulario Único de Notificación N° 140142778-81, Constancia de contratación y entrega de documentos, Comprobante para el beneficiario N°669074, Declaración de salud N°2030259, Anexo de contrato, Condiciones Particulares-Beneficio especial enfermedades catastróficas NO pertenecen a su autoría*", lo que en definitiva

permite a esta Autoridad, dar por comprobada la conducta indicada en el considerando 11 de la presente resolución, relativa a *"Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas."*

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se le reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las firmas confeccionadas en los documentos de afiliación a la Isapre, sino que haber ingresado a la Isapre, documentación contractual con firmas falsas, lo que además da cuenta de una falta de diligencia en el ejercicio de las funciones encomendadas a todo agente de ventas.

28. Que por su parte, y de acuerdo a lo informado por la empresa Konecta Chile Ltda, en cuanto a que la liquidación de remuneraciones ingresada a la Isapre, no había sido emitida por dicha empresa, y que la renta percibida por el/la Sr./Sra. Cerda Valero, en abril de 2019, fue de \$304.236 y no la suma indicada en la Sección D del FUN de afiliación, es un hecho comprobado que hubo entrega de información errónea a la Isapre, o basada en documentación falsa o simulada, respecto de los antecedentes de la persona afiliada, a lo menos en cuanto a la renta imponible percibida por esta.

29. Que sobre el particular, cabe precisar que las personas que se desempeñan como agentes de venta no son, por así decirlo, meras receptoras e intermediarias de la documentación que les entregan las personas que están postulando para ser afiliadas a una Isapre, sino que, en ejercicio de sus funciones, deben velar por la observancia formal de los requisitos y antecedentes exigidos por la normativa para la afiliación de una persona, y además, en la medida de sus medios y posibilidades, controlar la veracidad o autenticidad de la información y antecedentes entregados por estas.

30. Que sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar además, que lo reconocido por la Sra. Carla Larenas Sandoval en cuanto a *"no haber atendido directamente al reclamante"* y haber gestionado la afiliación de este, bajo la modalidad de *"venta en frío"*, da cuenta de una falta de diligencia en el cumplimiento de sus deberes como agente de ventas.

31. Que en efecto, cabe recordar que de conformidad con el numeral 1 *"Antecedentes de afiliación"* del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, antes de formalizar la afiliación se debe exigir a los futuros afiliados y afiliadas, entre otros antecedentes y *"para verificar la identidad y contrastar la firma del o la potencial cotizante"*, una fotocopia de su cédula de Identidad o de su licencia de conducir; y en el caso de personas extranjeras, el pasaporte, o cédula de identidad para extranjeros y residentes temporales".

Por consiguiente, el o la agente de venta que actúa en representación de la Isapre durante la etapa de suscripción de la documentación contractual, tiene la obligación de verificar la identidad de la persona que la está firmando **en su presencia**, y además, debe verificar que la firma puesta en dicha documentación corresponda a la que aparece en la cédula de identidad u otro documento identificativo de los que se indica en la norma.

32. Que, al respecto, cabe tener presente que es la/el agente de ventas que firma el FUN de afiliación e ingresa a la Isapre los documentos que forman parte del contrato de salud previsional, la/el responsable de las irregularidades que se puedan presentar en la etapa de suscripción de dicho contrato.

33. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la denunciada incurrió en las faltas que se le reprochan, y en especial la que se encuentra expresamente tipificada como un incumplimiento gravísimo en la letra letra a) del numeral 1.1. del 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, en los siguientes términos: *"Someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato con firmas falsas"*.

34. Que en consecuencia, y de conformidad con lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y 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, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, procede que la agente de ventas, Sra. Carla Larenas Sandoval, sea sancionada con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

35. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

**RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la agente de ventas Sra. CARLA LARENAS SANDOVAL, RUN: [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

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 efectuarse por escrito, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-159-2020), 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. No se admitirán presentaciones remitidas a esta Superintendencia por otra vía o medio distinto de los señalados, ni presentados fuera del plazo legal.

Sin perjuicio de lo anterior, y en virtud de las condiciones sanitarias actuales que enfrenta nuestro país, se ha habilitado de forma excepcional el correo electrónico **oficinadepartes@superdesalud.gob.cl**, para efectos de la entrega o envío de documentación.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**MANUEL RIVERA**

**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud**

**LLB/HPA**

**Distribución:**

- Sra. CARLA LARENAS SANDOVAL.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (copia informativa).
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Cruz Blanca S.A. (copia informativa).
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-97-2020 / A-159-2020 / A-285-2020