

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 729**

Santiago, **18-10-2022**

**VISTO:**

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en el 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 N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021 de la Superintendencia de Salud, 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. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que mediante presentación efectuada con fecha 8 de septiembre de 2022, la Isapre Cruz Blanca S.A. denuncia que el/la Sr./Sra. Noemí Magdalena Páez Rantul incurrió en incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, durante la suscripción del contrato de salud de la/del Sra./Sr. A. GONZÁLEZ N.

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

a) FUN de afiliación a la Isapre CRUZ BLANCA S.A., correspondiente a A. GONZÁLEZ N., suscrito con fecha 9 de diciembre de 2019, en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. NOEMÍ MAGDALENA PÁEZ RANTUL.

b) Reclamo presentado ante la Isapre por la/el Sra./Sr. A. GONZÁLEZ N., en el que declara no haber firmado ningún documento para afiliarse a la Isapre.

c) Informe pericial caligráfico emitido por la/el perito calígrafo judicial Sra./Sr. IVÁN MÜLLER KONG, en el que se concluye que las firmas trazadas a nombre de A. GONZÁLEZ N., en el FUN de afiliación a la Isapre, son falsas.

d) Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 36414, de 27 de septiembre de 2022, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del/de la Sr./Sra. . NOEMÍ MAGDALENA PÁEZ RANTUL:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante, Sra./Sr. A. GONZÁLEZ N., al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I y II 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 de salud con firmas y/o huellas dactilares falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. A. GONZÁLEZ N., incurriendo en 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.

- Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada, 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 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.

4. Que 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, el/la Sr./Sra. Noemí Magdalena Páez Rantul fue notificada por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 27 de septiembre de 2022, sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones, dentro del plazo previsto en la normativa.

5. Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que la/el agente de ventas no presentó descargos ni elementos probatorios, así como tampoco solicitó rendir pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante peritaje caligráfico, en cuanto a que las firmas confeccionadas a nombre del cotizante, en el FUN de afiliación a la Isapre son falsas, esta Autoridad estima que se encuentra comprobada la conducta indicada en el considerando 3 de la presente resolución, relativa a "*Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. A. GONZÁLEZ N.*", y por ende, aquella relativa a "*Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada*".

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

6. Que asimismo, cabe tener presente 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.

7. Que, por consiguiente, se estima que efectivamente la denunciada incurrió en las faltas reprochadas ya indicadas, y en especial la que se encuentra expresamente tipificada como un incumplimiento gravísimo 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, en los siguientes términos: "*Someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato con firmas falsas*".

8. Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa a la agente de ventas Sra. Noemí Magdalena Páez Rantul, por lo que 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 sea sancionada con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la Sra. Noemí Magdalena Páez Rantul, 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 Sanciones y Registro de Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-84-2022), 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, 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,**



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

**LLB/HPA**

**Distribución:**

- Sr. Noemí Magdalena Páez Rantul.
- Sr. Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Venta.
- Oficina de Partes

A-84-2022