

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 17**

Santiago, **11-01-2022**

**VISTO:**

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 inciso 4° 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 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021, y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, 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, por medio del reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-293-2020, seguido en contra de la agente de ventas Sra. Viviana Alfaro Zuloaga, en el que se le formuló los cargos que se indican.

3. Que, mediante reclamo N° 4026161, de fecha 28 de agosto de 2020, comparece la Sra. S. Varas R. en representación de su marido Sr. L. Gualdi reclamando que dicha persona, de pasaporte italiano, habría sido víctima de una afiliación fraudulenta a la Isapre Banmédica por parte de la Ejecutiva de la sucursal La Serena Sra. Viviana Alfaro, quien lo afilió sin tener él autorización de trabajo vigente.

4. Que, la reclamante acompaña entre otros, los siguientes antecedentes:

- Copia de FUN Folio N° 14562136 (copia afiliado), de fecha 13 de febrero de 2020, suscrito por la agente de ventas Sra. Viviana Alfaro en representación de Isapre Banmédica S.A.
- Copia del Reclamo efectuado por el Sr. L. Gualdi a la Isapre Banmédica donde señala que tiene una VISA de trabajo en trámite y que no posee RUT chileno, por lo cual, según las leyes chilenas, no se puede afiliar a una Isapre ya que su contrato de trabajo solo comienza a regir en la fecha que se autorice su VISA de trabajo. Especifica que la empresa que le emitió el contrato de trabajo (que a la fecha de su reclamo no está aún vigente) es Qclass S.A.. Respecto a los hechos, agrega que lo llevaron a las oficinas de la Isapre en La Serena y lo atendió la ejecutiva Sra. Viviana Alfaro, quien hizo una inscripción a su Isapre en formulario manual N° 14562136, a pesar de que él le indicó que su contrato no estaba vigente.

5. Que, por otra parte, en el juicio arbitral a que dio origen el reclamo, bajo el rol 400302-2019, constan los siguientes antecedentes:

- A fojas 11, copia de carta reclamo del representante legal de QClass, empresa empleadora del Sr. L. Gualdi, de septiembre de 2020, donde se solicita a la Isapre Banmédica se deje sin efecto deuda previsional por no haber estado dicho trabajador prestando servicios con contrato vigente a la fecha de la suscripción del contrato de salud.
- A fojas 12, Certificado emitido por Previred, donde se señala que el FUN N° 14562136, fecha proceso 11 de marzo de 2020, aparece en estado "rechazado".
- A fojas 13, Permiso de trabajo, con visa en trámite, emitido por el Departamento de Extranjería y Migración, de fecha 19 de agosto de 2020.
- A fojas 14, Anexo de Contrato de trabajo entre el Sr. L. Gualdi y la empresa QClass S.A. de fecha 19 de agosto de 2020, donde se señala en su cláusula segunda que, a contar de esa fecha, reconoce su ingreso a la empresa y con ello su antigüedad.
- A fojas 49 y siguientes, sentencia arbitral de fecha 12 de enero de 2021, que declara en lo resolutivo: "acoger la demanda ya que consta que la Isapre aceptó la suscripción de un contrato con una persona extranjera, con visa temporal, sin autorización para trabajar, sin

Rol Único Tributario ni cédula de identidad otorgada por la autoridad competente de nuestro país, no adscrita al Régimen que establece el Libro II del DFI N° 1, de salud, de 2005”.

- A fojas 53, presentación de la Isapre Banmédica de fecha 16 de febrero de 2021, informando el cumplimiento de la referida sentencia arbitral, donde comunica que dejó sin efecto la afiliación a la Isapre en febrero de 2021, y solicitó el traspaso de los fondos al FONASA.

6. Que, en el procedimiento sancionatorio, a requerimiento de este Subdepartamento, la Isapre remitió los siguientes antecedentes, mediante respuesta N° 2932, de fecha 3 de marzo de 2021:

- Copia de Plan de Salud denominado “Salud superior Regional Norte Ultra F4/19” suscrito por el Sr. L. Gualdi.
- Copia de Selección de prestaciones valorizadas suscrito por el Sr. L. Gualdi.
- Declaración de Salud N° folio 2359663, suscrito por el Sr. L. Gualdi.
- FUN tipo 1 folio N° 14562136, suscrito por el Sr. L. Gualdi.
- Copia de Pasaporte del Sr. L. Gualdi.
- Respecto de los antecedentes de renta tenidos a la vista por la Isapre al momento de la afiliación señala que no fue habido ningún antecedente relativo a este ítem, resultado imposible acompañar lo ordenado.

7. En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la agente de ventas los siguientes cargos:

a) Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del cotizante Sr. L. Gualdi, 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.

b) 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.

8. Que, notificada del cargo, la agente de ventas no formuló descargos dentro del plazo dispuesto en la normativa para dichos efectos.

9. Que, sobre el particular, cabe recordar, que el punto 3.4 del Capítulo VIII, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, aprobado por la Circular IF/N°131, de 30 de Julio de 2010, de esta Superintendencia, dispone en relación al Procedimiento de Sanciones aplicable a esta entidad fiscalizadora, que el plazo para presentar los descargos es de diez días hábiles, contado desde la notificación de los cargos.

10. Que, en este caso, y de conformidad con la constancia de notificación incorporada al expediente, el referido Oficio de formulación de cargos (Ord. IF/N° 36050) fue notificado personalmente con fecha 1 de diciembre de 2021, de lo que a su vez se colige, que el plazo para la presentación de los descargos vencía el día 16 de diciembre de 2021.

11. Que, conforme a lo anterior, los descargos realizados mediante presentación N° 60, de fecha 3 de enero de 2022, se encuentran extemporáneos.

12. Que, en relación con la conducta desplegada por la agente de ventas en el proceso de suscripción del contrato de salud del Sr. L. Gualdi, se observan los siguientes hechos: que tanto el afiliado como su empleador, Qclass S.A., señalan en sus respectivas cartas de reclamo que la contratación del plan de salud se habría efectuado sin tener a la vista los antecedentes laborales del Sr. L. Gualdi, específicamente, su contrato de trabajo para extranjeros sin visa vigente, donde se expresa que la relación laboral iniciará solo una vez obtenido el permiso de trabajo correspondiente.

Esto concuerda, además, con lo informado por la misma Isapre Banmédica, a través de la presentación N° 2932, de fecha 3 de marzo de 2021, que señala no ser habidos los documentos de renta de dicho afiliado y, por último, constando que en el certificado de FUN procesados de Previred, el FUN asociado a la contratación del Sr. L. Gualdi fue rechazado por el empleador Qclass, con fecha 11 de marzo de 2020, se puede concluir que se llevó a cabo el proceso de suscripción del afiliado sin tener a la vista sus antecedentes relativos a la renta.

13. Que, lo anterior corresponde a un grave incumplimiento a las obligaciones de la agente

de ventas referida, puesto 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, antes de formalizar la afiliación se debe exigir a las futuras personas afiliadas, entre otros antecedentes: " *Para verificar la renta o remuneración imponible de la persona trabajadora dependiente, pensionada o beneficiaria cotizante, en su caso, la Isapre deberá solicitar la documentación que sirva para acreditar dicha condición*".

14. Que, en efecto, de conformidad con la normativa citada, 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 renta o remuneración imponible de la persona trabajadora.

Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de la Isapre y del Supervisor de la venta de haber al menos verificado las condiciones laborales del trabajador extranjero, a efectos de determinar si efectivamente se encontraba legalmente habilitado para suscribir un contrato de salud privado, con un contrato de trabajo que se encontrara vigente y con permiso de trabajo.

15. Que, además, se trata de una situación que ha causado perjuicio a la persona indebidamente afiliada, al empleador de dicho contratante y a la Isapre, dados los efectos de contenido patrimonial o económico que ha implicado el contrato de salud previsional para las partes.

16. Que, atendida la falta cometida, esto es, la falta de verificación de la renta o remuneración imponible de la persona trabajadora, la agente de ventas Sra. Viviana Alfaro Zuloaga habría incurrido en la falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del cotizante Sr. L. Gualdi, 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, correspondiendo a esta conducta la sanción establecida en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del mismo Compendio.

17. 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 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, se estima que la sanción que procede imponer a la agente de ventas, es la censura.

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

#### **RESUELVO:**

1. **CENSURAR** a la Sra. Viviana Alfaro Zuloaga, RUN N° [REDACTED] respecto de los hechos que motivaron los cargos que le fueron formulados mediante el Oficio Ord. IF/N° 36050, de fecha 1 de diciembre de 2021.

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 Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-293-2020), 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.

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](mailto: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/CCS**

**Distribución:**

- Sra. Viviana Alfaro Zuloaga
- Sra. S. Varas R. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre Banmédica S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes.

A-293-2020