

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 780

Santiago, 21-11-2022

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 170 letra I), 177, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el punto II del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia; la Resolución Exenta RA N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021 y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, y

CONSIDERANDO:

1. Que, es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan las leyes e instrucciones que las rigen.

2. Que, en ejercicio de dicha facultad, este Organismo de Control efectuó una revisión del Registro de Agentes de Ventas, comprobando que no existía constancia que la Isapre VIDA TRES S.A. hubiese efectuado la capacitación de actualización de conocimientos prevista en el punto II del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, respecto de 7 personas informadas en dicho registro como agentes de ventas vigentes en la Isapre.

3. Que, la situación observada daba cuenta del incumplimiento por parte de la Isapre de las instrucciones contenidas en los numerales 1, 2 y 3 el punto II del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, que disponen:

"1.- La isapre estará obligada a mantener capacitados a sus agentes de ventas vigentes, de tal manera que éstos se encuentren en condiciones de cumplir adecuadamente sus funciones.

La capacitación deberá ser de 15 horas cronológicas y considerar, a lo menos, la revisión y actualización de las materias señaladas en estas instrucciones; las circulares vigentes de la Superintendencia atinentes a esas materias y la legislación y decretos relacionados con el sistema de salud privado.

2.- La isapre deberá acreditar, al menos una vez cada dos años, contados desde la última capacitación certificada, que ha sometido a sus agentes de ventas a una nueva capacitación.

Dicha capacitación puede realizarla la propia isapre o un organismo contratado por ésta y podrá efectuarse a distancia, a través de video conferencias, e-learning u otras metodologías cuya ejecución pueda acreditarse ante esta Superintendencia.

Adicionalmente a la capacitación, deberá aplicarse una prueba de conocimientos a dichos agentes de ventas, en los mismos términos establecidos en el punto 3.5, anteriormente señalado.

Si a través del resultado de la prueba de conocimientos se comprueba que el agente de ventas no cuenta con dichos conocimientos, la isapre o el organismo contratado por ésta, deberá efectuar una nueva capacitación y evaluación, dentro de los 30 días siguientes de aplicada ésta, a fin que se obtengan los conocimientos respectivos.

3. La certificación de la capacitación y evaluación realizada para la actualización de conocimientos, deberá efectuarse tal como se señala en el numeral 3 "Capacitación y Evaluación de Conocimientos en Materias Relativas al Sistema Isapres", del punto I "Registro de agentes de ventas".

4. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N° 29.656, de 8 de agosto de 2022, se formularon los siguientes cargos a la Isapre:

-No efectuar la capacitación de actualización de conocimientos, en contravención a lo establecido en el numeral 1 del punto II del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas

Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

-No haber acreditado ante esta Superintendencia, mediante la certificación correspondiente, la capacitación de actualización de conocimientos, de conformidad a lo dispuesto en los numerales 2 y 3 del punto II del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

5. Que, a través de presentación de 23 de agosto de 2022 la Isapre formula sus descargos, exponiendo que la situación observada no obedeció a un incumplimiento por parte de la Isapre, sino que al hecho que las 7 personas agentes de ventas individualizadas se encuentran con licencia médica y no pudieron participar del curso de actualización de conocimientos dispuesto por la Isapre, el último de los cuales se realizó durante los meses de junio y julio de 2022.

Agrega que todas las personas individualizadas fueron consideradas para el proceso de actualización de agosto de 2022 y seguirán siendo consideradas durante los procesos siguientes hasta que se reincorporen normalmente a sus funciones.

Adjunta copia de correos electrónicos a través de los cuales se informó a las personas agentes de ventas acerca de la realización del curso e-learning y posterior prueba de certificación (junio-julio 2022) y, además, nómina del proceso de actualización del mes de agosto de 2022.

En virtud de lo expuesto solicita acoger sus descargos y desestimar la aplicación de cualquier tipo de sanción en contra de la Isapre.

6. Que, mediante Ord. IF/N° 41.580, de 26 de octubre de 2022 se abrió un término probatorio de 10 días hábiles, para los efectos que la Isapre acompañara prueba documental que comprobara las licencias médicas a que hizo mención en sus descargos.

7. Que, a través de presentación de 11 de noviembre de 2022 la Isapre acompañó cartolas de licencias médicas de las personas individualizadas en el oficio de cargos.

8. Que, en relación con los descargos y antecedentes aportados por la Isapre se hace presente que revisadas las cartolas de licencias médicas acompañadas por ésta se constata lo siguiente:

a) En 1 caso la persona agente de ventas registra la presentación de licencias médicas sucesivas y continuas o con interrupciones de 20 días o menos, desde antes de la fecha de vencimiento de la capacitación y que se extienden hasta la época de formulación de los cargos. Por tanto, respecto de este caso procede acoger los descargos de la Isapre:

| Agente de Ventas | Vencimiento | Inicio licencias | Término licencias |
|------------------|-------------|------------------|-------------------|
| P. B. OLIVA J. | 24-08-2019 | 27-11-2018 | 08-12-2022 |

b) Respecto de los 6 casos restantes, aun considerando las prórrogas que beneficiaron a algunos de éstos en virtud del Ord. IF/N° 7281 de 2020 y Ord. IF/N° 8996 de 2021, registran con posterioridad al vencimiento de las capacitaciones o prórrogas respectivas, períodos de dos o más meses sin licencias médicas o interrupciones o discontinuidades de más de 20 días, durante las cuales se pudo haber subsanado la omisión de la capacitación de actualización de conocimientos, por lo que procede rechazar los descargos en estos casos:

| Agente de Ventas | Vencimiento | Prórroga | Períodos sin registro de licencias médicas |
|--------------------|-------------|------------|--|
| C. E. GAETE P. | 20-02-2020 | NO | 21-02-2020 a 9-05-2022 |
| I. E. TORREALBA G. | 25-07-2021 | 29-10-2021 | 30-10-2021 a 19-05-2022 |
| R. A. ESPINOZA C. | 05-11-2021 | NO | 06-11-2021 a 21-01-2022 |
| M. JIMENEZ G. | 16-10-2020 | 31-12-2020 | 01-01-2021 a 13-05-2022 |
| P. J. MERA J. | 28-02-2020 | NO | 1-03-2020 a 18-10-2020; 24-08-2021 a 23-11-2021; 14-01-2022 a 14-03-2022 y 24-04-2022 a 04-07-2022 |
| N. E. FIGUEROA S. | 25-07-2021 | 29-10-2021 | 30-10-2021 a 17-02-2022 |

9. Que, atendido que en el presente procedimiento sancionatorio sólo se han comprobado casos de omisión de capacitación y no casos en que sólo hubo omisión de la obligación de certificación y acreditación, la Isapre únicamente será sancionada por el primer cargo y será absuelta del segundo cargo.

10. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre sólo permiten excluir de responsabilidad a ésta respecto del caso indicado en la letra a) del considerando octavo, en el que se registran licencias médicas continuas o con interrupciones menores a 20 días que se inician con anterioridad a la fecha de vencimiento de la capacitación y que se prolongan hasta la época de formulación de los cargos.

11. Que, el inciso 1° del artículo 220 del DFL N°1, de 2005, de Salud, dispone que: *"El incumplimiento por parte de las Instituciones de las obligaciones que les impone la Ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie la Superintendencia, será sancionado por esta con amonestaciones o multas a beneficio fiscal, sin perjuicio de la cancelación del registro, si procediere "*.

Además, el inciso 2° del mismo artículo precisa que: *"Las multas a que se refiere el inciso anterior, no podrán exceder de mil unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de una misma naturaleza, dentro de un período de doce meses, podrá aplicarse una multa de hasta cuatro veces el monto máximo antes expresado "*.

12. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la gravedad y naturaleza de las infracciones constatadas, así como el volumen de casos de incumplimiento establecidos en la presente resolución (6 casos equivalentes al 3,5% de su fuerza de ventas al 29 de julio de 2022), esta Autoridad estima que la sanción que procede aplicar a la Isapre es una multa de 100 UF.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre VIDA TRES S.A. una multa de 100 UF (cien unidades de fomento), por no haber efectuado la capacitación de actualización de conocimientos, en contravención a lo establecido en el punto II del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

2. Absolver a la Isapre VIDA TRES S.A. respecto del segundo cargo formulado por el Oficio Ord. IF/N° 29.656, de 8 de agosto de 2022, esto es, no haber acreditado ante esta Superintendencia, mediante la certificación correspondiente, la capacitación de actualización de conocimientos.

3. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo quinto día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo gduran@superdesalud.gob.cl.

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

4. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición que confiere el artículo 113 del DFL N°1, de 2005, de Salud, y en subsidio, el recurso jerárquico previsto 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.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud (S)

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre VIDA TRES S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

1-8-2022