

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 752

Santiago, 25-10-2022

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 de que la Isapre NUEVA MASVIDA 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 10 personas informadas en dicho registro como agentes de ventas vigentes de 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 del 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° 29.648, 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 22 de agosto de 2022 la Isapre formula sus descargos, aseverando respecto de cada uno de los casos observados lo siguiente:

X. A. BECAR R.: en febrero de 2020 hizo uso de feriado legal y en marzo de 2020 presentó licencia médica. Durante los meses siguientes no pudo asistir por la alerta sanitaria. En julio de 2020 presentó licencia médica y luego la situación de confinamientos continuaba. Desde septiembre de 2020 ha permanecido con licencias médicas ininterrumpidas.

A. C. PINOCHET M.: Licencias médicas ininterrumpidas desde marzo 2018. Ya se hizo presente su situación en descargos efectuados en procedimiento sancionatorio de 2019.

R. E. ORTIZ B.: Licencias médicas ininterrumpidas desde octubre de 2020.

H. A. MORALES A.: Licencias médicas ininterrumpidas desde junio 2019. Ya se hizo presente su situación en descargos efectuados en procedimiento sancionatorio de 2019. Se reintegró y fue capacitado en agosto de 2022, lo que ya se acreditó en el portal de esta Superintendencia de Salud.

I. E. MORALES H.: Todos los meses desde enero de 2020 has presentado licencias médicas de 20 días o más. Se reintegró y fue capacitada en agosto de 2022, lo que ya se acreditó en el portal de esta Superintendencia de Salud.

C. F. PARADA E.: Licencias médicas ininterrumpidas desde agosto 2020.

M. E. BURGOS P.: Licencias médicas prácticamente ininterrumpidas desde febrero de 2020 y hasta julio de 2022. Algunos meses presenta interrupciones de dos días aproximadamente. Se reincorporó en agosto de 2022, pero al negarse a la capacitación, su registro fue dado de baja.

R. G. MELLADO B.: Licencias médicas ininterrumpidas desde febrero 2018.

A. E. PIERINGER J.: Licencias médicas ininterrumpidas desde septiembre 2020.

M. I. CASTRO P.: Licencias médicas ininterrumpidas desde abril 2020.

A través de un enlace la Isapre adjunta copia de licencias médicas correspondientes a las referidas personas.

Por tanto, solicita tener por presentados los descargos y, en definitiva, acogerlos, dictando la correspondiente resolución de término y ordenando el archivo del expediente.

6. Que, en relación con los descargos y antecedentes aportados, se hace presente que revisadas las licencias médicas acompañadas por la Isapre a través de un enlace, se constata lo siguiente:

a) En 3 casos las personas agentes de ventas registran la presentación de licencias médicas sucesivas y continuas, o con interrupciones menores a 20 días, desde antes de las fechas de vencimiento de las últimas capacitaciones certificadas, y que se extienden hasta la época de formulación de los cargos. Por tanto, respecto de estos 3 casos procede acoger los descargos de la Isapre:

Agente de Ventas	Vencimiento	Inicio licencias	Término licencias
I. E. MORALES H.	09-08-2021	02-01-2020	19-08-2022
C. F. PARADA E.	09-09-2021	16-11-2020	15-10-2022
M. I. CASTRO P.	21-12-2020	31-03-2020	22-08-2022

b) En los restantes 7 casos, si bien las personas agentes de ventas registran períodos prolongados de licencias médicas desde antes de las fechas de vencimiento de las capacitaciones, lo cierto es que presentan una o más interrupciones o discontinuidades superiores a 20 días, durante las cuales se pudo haber subsanado la omisión de la capacitación, por lo que procede rechazar los descargos en estos casos:

Agente de Ventas	Vencimiento	Periodos sin registro de licencias médicas
X. A. BECAR R.	25-01-2020	26-01-2020 a 06-03-2020 y 18-03-2020 a 22-09-2020
A. C. PINOCHET M.	30-05-2019	01-02-2021 a 16-04-2021
R. E. ORTIZ B.	25-03-2021	08-12-2021 a 06-01-2022; 18-01-2022 a 10-04-2022 y 25-06-2022 a 24-07-2022
H. A. MORALES A.	03-12-2017	20-11-2019 a 10-12-2019; 10-01-2020 a 31-01-2020; 16-02-2020 a 18-03-2020; 30-03-2020 a 28-04-2020; 14-05-2020 a 07-06-2020; 17-02-2022 a 15-03-2022 y 16-07-2022 a 07-08-2022
M. E. BURGOS P.	16-02-2020	03-04-2020 a 11-07-2020; 25-12-2020 a 14-01-2021; 03-02-2021 a 25-02-2021; 10-04-2021 a 06-05-2021; 11-05-2021 a 31-05-2021; 17-01-2022 a 06-02-2022; 18-05-2022 a 27-06-2022 y 05-07-2022 a 31-07-2022
R. G. MELLADO B.	27-08-2019	18-07-2022 a 07-08-2022
A. E. PIERINGER J.	25-01-2021	13-07-2022 a 07-08-2022

7. Que no obsta al reproche efectuado la circunstancia que en el caso de H. A. MORALES A. esta persona haya sido sometida a capacitación de actualización de conocimientos, y que en el caso de M. E. BURGOS P., se haya dado de baja su registro, toda vez que revisado el Registro de Agente de Ventas se constata que ambas medidas fueron adoptadas por la Isapre con posterioridad a la formulación de cargos: en el primer caso, el certificado da cuenta de una capacitación efectuada entre los días 11 y 18 de agosto de 2022, siendo incorporado al registro con fecha 22 de agosto de 2022, y en el segundo caso, la modificación del estado de la inscripción de la persona agente de ventas a "no vigente", también se realizó el día 22 de agosto de 2022.

8. Que se hace presente 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.

9. 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 de los 3 casos indicados en la letra a) del considerando sexto, en los que se registran licencias médicas continuas o con interrupciones menores a 20 días que se inician con anterioridad a las fechas de vencimiento de las últimas capacitaciones certificadas y se prolongan hasta la época de formulación de los cargos.

10. 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"*.

11. 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 la cantidad de casos de incumplimiento establecidos en la presente resolución (7 casos), esta Autoridad estima que la sanción que procede aplicar a la Isapre, es una multa de 50 UF.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. una multa de 50 UF (cincuenta 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 NUEVA MASVIDA S.A. respecto del segundo cargo formulado por el Oficio Ord. IF/N° 29.648, 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 acreditapagomultaF@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,

The image shows a handwritten signature in blue ink to the left of a circular official stamp. The stamp contains the text "SUPERINTENDENCIA DE SALUD" around the perimeter and "Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud" in the center.

SANDRA ARMIÑO QUEVEDO
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

HPA/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A.
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- 1-9-2022