



## RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 847

SANTIAGO, 27 AGO. 2019

### VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 170 letra I), 177, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 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 TRA 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, y la Resolución Nº 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 RÍO BLANCO LTDA. 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 una persona informada en dicho registro como agente de ventas vigente 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/Nº 6471, de 6 de agosto de 2019, 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, mediante presentación de 13 de agosto de 2019, la Isapre efectúa sus descargos, exponiendo que la trabajadora mencionada en el oficio de cargos, se encuentra con licencia maternal desde mayo de 2018, no habiéndose reincorporado desde entonces.

Agrega que los cursos de capacitación se impartieron en el mes de mayo de 2018, fecha en que la trabajadora inició su reposo prenatal, por lo que no fue posible que participara en dichas actividades.

Por lo tanto, sostiene que en este caso concurre un caso fortuito o fuerza mayor para cumplir con la normativa, dada la imposibilidad legal de afectar de cualquier forma el derecho a reposo de la trabajadora.

Adjunta "Informe Movimientos de Personal", en el que se registran los períodos de licencias médicas de que ha hecho uso la trabajadora.

Por tanto, solicita tener por respondido el requerimiento, y se le absuelva de los cargos.

6. Que, en relación con los descargos efectuados por la Isapre, se hace presente que, examinado el Registro de Agentes de Ventas, se constata que la última capacitación certificada de la agente de ventas observada, se efectuó entre el 8 de agosto y el 8 de septiembre de 2016, de modo que el plazo legal de 2 años para efectuar una nueva capacitación de actualización de conocimientos, expiraba el 8 de septiembre de 2018.
7. Que, de conformidad con el documento acompañado por la Isapre, efectivamente a esa época la agente de ventas se encontraba haciendo uso de licencia prenatal, la

que se había iniciado el día 9 de agosto de 2018 (sin perjuicio de otras licencias médicas que venía presentando desde mayo de 2018), y que, desde entonces, presentó licencias ininterrumpidas hasta el 7 de marzo de 2019. Sin embargo, después de esta última fecha, se registran varias interrupciones en la presentación de licencias médicas.

8. Que, en efecto, de acuerdo con el mismo documento acompañado por la Isapre, no hay registro de licencias médicas que cubran los siguientes períodos: 8 al 31 de marzo de 2019; 24 de abril al 13 de mayo de 2019; 21 de mayo al 19 de junio de 2019, y, por último, no hay registro de licencias médicas presentadas con posterioridad al 7 de julio de 2019.
9. Que, en consecuencia, de acuerdo con el mérito de los antecedentes acompañados por la Isapre, no es efectivo que, con posterioridad al 7 de marzo de 2019, la trabajadora no se haya reincorporado a sus funciones, puesto que, si bien ha presentado licencias médicas, estas no han sido continuas, y se registran lapsos no cubiertos por ellas de dos, tres y hasta cuatro semanas, y, por tanto, no es efectivo el caso fortuito o fuerza mayor invocado por la Isapre.
10. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre en sus descargos, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de la infracción constatada.
11. Que, con todo, se hace presente que, dado que el segundo cargo se formuló para el evento que el caso en que no constaba la capacitación de actualización de conocimientos, pudiera haberse originado en la omisión de la acreditación de la certificación en el registro, y no en la omisión de la capacitación, y teniendo en consideración que, en este caso, la Isapre no acreditó haber efectuado la capacitación respecto del caso observado, se estima que la infracción que se ha configurado es la descrita en el primer cargo, esto es, no haber efectuado la capacitación de actualización de conocimientos, en la forma y plazo establecido en la normativa.
12. Que, el inciso 1º 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 2º 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"*.
13. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la gravedad y naturaleza de la infracción constatada, así como la cantidad de casos detectados, esta Autoridad estima que la sanción que procede aplicar en este caso, es la de amonestación.
14. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

#### **RESUELVO:**

1. AMONESTAR a la Isapre RÍO BLANCO LTDA., 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. 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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,**

  
**MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA**

**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**



  
LLB/EPL

DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre RÍO BLANCO LTDA.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

I-35-2019

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N°847 del 27 de agosto de 2019, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Manuel Rivera Sepúlveda en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 27 de agosto de 2019

