



RESOLUCIÓN EXENTA IF/N°

149

SANTIAGO, 113 MAR 2020

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; en el apartado 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 TRA N°882/16/2019, de 18 de febrero de 2019; y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, 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, con ocasión del análisis de los descargos presentados por la Isapre Banmédica S.A., mediante presentación N° 13745, en el procedimiento sancionatorio I-27 del año 2019, esta Superintendencia tomó conocimiento del hecho de no encontrarse vigentes en la Isapre, como agente de ventas, las señoras Pamela González Barrera (RUT N° 15.541.896-6) y Vianka Majmud Cisternas (RUT N° 13.221.188-4) información que no fue actualizada en el registro que, para esos efectos lleva este Organismo.
3. Que, la situación observada dio cuenta del incumplimiento por parte de la Isapre de las instrucciones contenidas el punto 5.1 del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, el que dispone expresamente que: "Será responsabilidad de la Isapre mantener actualizado el Registro de cada uno de sus agentes de ventas, realizando, dentro del tercer día hábil desde conocido el hecho, las correspondientes modificaciones de los datos personales que los agentes de ventas le informen, y los retiros de aquellos agentes de ventas que no continúan ejerciendo funciones en la Isapre".
4. Mediante el Oficio IF/N° 8544, de 11 de octubre de 2019, en mérito de los antecedentes expuestos y normativa citada, se estimó procedente formular el siguiente cargo a la Isapre Banmédica S.A.:

No actualizar dentro de plazo el registro de la agente de ventas, en contravención a lo establecido en el punto 5.1 del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

5. Que, mediante presentación N° 17647, de fecha 29 de octubre de 2019, la Isapre Banmédica S.A. efectuó los siguientes descargos:

En primer lugar, señala, que, el cargo formulado por esta Superintendencia dice relación con el hecho de no haberse cumplido por parte de la Isapre, con el plazo establecido en el punto 5.1 del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

Agrega, que luego de analizar la situación particular de las agentes de ventas individualizadas en Ordinario IF N° 8544, le es posible señalar que no resulta efectivo lo señalado en dicha resolución, esto, ya que la fecha del término de contrato de la Sra. Vianka Majmud Cisternas, cédula de identidad N° 13.221.188-4, fue el día 18 de diciembre de 2018, hecho que fue informado a la Superintendencia con fecha 19 de

diciembre de 2018, es decir, al día hábil siguiente, cumpliendo de esa forma con el plazo establecido en la normativa.

Por otra parte, señala que, en el caso de la Sra. Pamela González Barrera, cédula de identidad N° 15.541.896-6, el término de la relación laboral se produjo con fecha 12 de julio de 2019, sin embargo, su renuncia fue recibida tardíamente en la Isapre, siendo mal emitida por la trabajadora, razón por la cual se la contactó con el objeto que fuera a rectificar el referido documento, sin obtenerse resultados positivos a dicha gestión, razón por la cual informó el término el día 1 de agosto de 2019, a la Superintendencia de Salud.

Por lo anterior, sostiene, que si bien en ese caso no cumplió con informar dentro del plazo de tres días hábiles, aquello obedeció a causas ajenas a su voluntad, realizándose todos los intentos para contactar a la agente de ventas, a efectos de rectificar los antecedentes erróneos.

Finalmente, agrega, que conforme a las normas generales sobre responsabilidad, mal podría imputarsele culpa o negligencia alguna, toda vez que realizó oportunamente todas las gestiones que se encontraban a su alcance para contactar al agente de ventas.

6. Que, en relación a los cargos formulados, la Isapre sostiene que estos no resultan procedentes, toda vez que, luego de analizar la situación particular de la agente de ventas Vianka Majmud Cisternas, RUT N° 13.221.188-4, constató que la fecha del término de su contrato fue el día 18 de diciembre de 2018, circunstancia que fue informada a la Superintendencia de Salud, con fecha 19 de diciembre de 2018, esto es, al día hábil siguiente.

Al respecto, cabe señalar, que con ocasión de la elaboración del Ord. IF N° 8544, y verificado el Registro de Agentes de Ventas para estos efectos lleva la Superintendencia de Salud, fue posible establecer que, al 11 de octubre de 2019, la referida agente de ventas, figuraba vigente en dicho archivo, razón por la cual, se le incluyó dentro de la nómina de agentes de ventas respecto de los cuales no constaba la actualización de conocimientos prevista en el punto II del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

Por otra parte, vale recordar, que la Isapre en sus descargos, acompañados en el proceso sancionatorio I-27-2019, mediante presentación N° 13745, de fecha 22 de agosto de 2019, señaló que "fue posible identificar 2 agentes de ventas que actualmente ya no trabaja en Isapre Banmédica S.A., por lo que se procederán a realizar las gestiones correspondientes para que su registro ya no esté asociado a la Isapre en la plataforma de esa Superintendencia".

Lo señalado por la Aseguradora en ese punto, permite concluir, que a esa fecha y luego de revisado el caso por la Isapre, la Sra. Vianka Majmud Cisternas, aún figuraba como agente de ventas en el Registro.

Finalmente, y luego de revisado el historial de modificaciones del archivo asociado a la Sra. Vianka Majmud Cisternas, fue posible verificar, que la última modificación al referido archivo fue realizada por la Isapre Banmédica S.A., con fecha 23 de agosto de 2019, esto es al día siguiente de la formulación de cargos antes indicada.

Asimismo, cabe indicar, que la fecha del término de contrato de la agente de ventas, de conformidad a lo informado en el Registro de Agentes de Venta, corresponde al 18 de junio de 2018, y no al 18 de diciembre de ese año, como señaló la Aseguradora en sus descargos.

En razón de lo anterior, no cabe si no desestimar las alegaciones esgrimidas por la Isapre en ese sentido, al no haberse acreditado el hecho de haber informado a la Superintendencia de Salud, el término del contrato de la agente de ventas, con fecha 19 de diciembre de 2018, según refiere.

7. Que, por su parte, en relación a la agente de ventas Pamela González Barrera, cédula de identidad N° 15.541.896-6, la Isapre refiere haber recibido tardíamente su renuncia, lo que le provocó que el término de la relación laboral fuera finalmente informado el día 1 de agosto de 2019.

Al respecto, cabe señalar, que, verificado el Registro de Agentes de Ventas, con ocasión de la elaboración del Ord. IF N° 8544, fue posible establecer que, al 6 de agosto de 2019, la referida agente de ventas figuraba como vigente en Isapre Banmédica S.A., razón por la cual, se le incluyó dentro de la nómina de agentes de ventas respecto de los cuales no constaba la actualización de conocimientos prevista en el punto II del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

Por su parte, luego de revisado el historial de modificaciones del archivo asociado a la Sra. Pamela González Barrera, fue posible verificar, que la última modificación realizada a este, fue realizada el día 23 de agosto de 2019, por la Isapre Banmédica S.A.

En razón de lo anterior, se desestiman las alegaciones planteadas por la Aseguradora en ese sentido, al no haberse acreditado sus dichos en relación a haber informado, tardíamente, el 1 de agosto de 2019, la desvinculación de la agente de ventas.

Finalmente cabe hacer presente, que la Isapre no acompañó antecedentes suficientes tendientes a acreditar las circunstancias ajenas a su control, que le habrían impedido informar oportunamente, el término de la relación laboral con la Sra. Pamela González Barrera.

8. Que, lo anterior, permite tener por acreditada la infracción a lo establecido en las instrucciones contenidas en el punto 5.1 del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, en cuanto la Isapre incumplió su obligación de actualizar oportunamente el Registro de Agentes de Venta.
9. 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.
10. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. AMONESTAR a la Isapre Banmédica S.A., por mantener desactualizado el registro de agentes de ventas, en contravención a lo establecido en el punto 5.1 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, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,





MANUEL RIVERA SEPULVEDA

INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

MLB/CTU

DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Banmédica S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

I-45-2019

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 149 del 13 de marzo de 2020 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 (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 16 de marzo de 2020

Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE

