

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 399**

**Santiago, 21-07-2023**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 107, 110, 112, 114, 127, 177, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; la Circular IF/N° 87, de 2008, que en sus disposiciones transitorias otorgó plazo hasta el 30 de diciembre de 2009 para que las/los agentes de ventas que no estaban en posesión de licencia de educación media dieran cumplimiento a este requisito legal; el Oficio Circular IF/N° 3, de 2010, que prorrogó dicho plazo hasta el 31 de diciembre de 2010 y que precisó que el único documento válido para acreditarlo es la licencia de educación media emitida por el Ministerio de Educación; el Oficio Circular IF/N° 19, de 2017, que instruyó a las isapres que adoptaran las medidas conducentes para que al primer semestre del año 2020 la totalidad de su fuerza de ventas contara con licencia de educación media; el Oficio Ord. IF/N° 545, de 24 de enero de 2018, que ordenó a las isapres disponer y realizar las gestiones tendientes a validar, rectificar y/o completar los datos personales de sus agentes de ventas vigentes en el Registro que mantiene esta Superintendencia y adjuntar en éste los documentos faltantes; el Oficio Circular IF/N° 21, de 13 de noviembre de 2018, que instruyó a las isapres, entre otras acciones, disponer y realizar las gestiones tendientes a validar, rectificar y/o completar los datos personales de sus agentes de ventas vigentes y cargar en el sistema la documentación faltante; el Oficio Ord. IF/N° 5600, de 1 de junio de 2020, que instruyó a las isapres disponer y realizar las gestiones tendientes a actualizar los datos personales contenidos en el Registro de agentes de ventas vigentes y completar cualquier omisión que se advirtiera, fijando el 20 de noviembre de 2020 como plazo para finalizar esta actividad; el Oficio Ord. IF/N° 7821, de 30 de junio de 2020, que prorrogó hasta el 31 de diciembre de 2020 el plazo instruido por el Oficio Circular IF/N° 19, de 2017, para regularizar en el Registro de Agentes de Venta la documentación exigida para acreditar el requisito de licencia de educación media, y que en relación con las/los agentes de ventas que ya se encontraban en posesión de dicha documentación, ordenó que ésta debía incorporarse en el Registro de Agentes de Ventas entre los días 18 y 21 de los meses de julio y/o agosto de 2020; 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, este Organismo de Control, con ocasión de la revisión del Registro de Agentes de Ventas, comprobó que en el caso de las/los siguientes agentes de ventas con inscripción vigente en la Isapre CRUZ DEL NORTE LTDA., no constaba la documentación exigida para acreditar el requisito de licencia de educación media y, además, no se habían actualizado o completado sus datos personales:

Agente	Fecha contrato	Licencia educación media emitida por el Ministerio de Educación	Datos o antecedentes no actualizados o incompletos
G. V. NUNEZ E.	01-10-1989	No consta en Registro.	Sin certificado de nacimiento; sin Autorización de Notificación por correo electrónico y error en fecha nacimiento en el Registro.
A. PUELLES C.	01-01-1992	No consta en Registro.	Sin certificado de nacimiento; sin Autorización de Notificación por correo electrónico y error en fecha nacimiento en el Registro.

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N° 7.493, de 10 de febrero de 2023, se formuló los siguientes cargos a la Isapre:

3.1 Incumplimiento de las instrucciones impartidas por el Oficio Ordinario IF/N° 5600, de 01 de junio de 2020, en orden a actualizar los datos personales contenidos en el Registro de Agentes de Ventas y a cargar la documentación faltante completando cualquier omisión que

se advirtiera, respecto de su fuerza de ventas vigente, hasta el 20 de noviembre de 2020.

3.2. Mantener en la fuerza de ventas de la Isapre a agentes de venta que no se encuentran en posesión de licencia de educación media o certificado de reconocimiento de estudios equivalentes realizados en el extranjero, ambos emitidos por el Ministerio de Educación, incumpliendo con ello las instrucciones impartidas por el Oficio Circular IF/N° 19, de 2017, dentro del plazo prorrogado por el Oficio Ord. IF/N° 7281, de 2020, esto es, a más tardar al 31 de diciembre de 2020.

3.3. No cargar en el Registro de Agente de Ventas de la Superintendencia de Salud, la documentación exigida para acreditar que su fuerza de ventas vigente cumple con el requisito de "encontrarse en posesión de licencia de educación media o estudios equivalentes", incumpliendo con ello las instrucciones impartidas por el Oficio Circular IF/N° 21, de 2018, dentro del plazo otorgado por el Oficio Ord. IF/N° 7281, de 2020.

4. Que, mediante presentación de 24 de febrero de 2023 la Isapre formula sus descargos, exponiendo, en primer término, que es una Isapre cerrada que otorga prestaciones exclusivamente a personas trabajadoras y pensionadas de Soquimich y filiales a través de planes colectivos de salud, que no tiene un fin comercial ni genera utilidades o excedentes.

En cuanto a las personas individualizadas en el oficio de cargos, señala que si bien están inscritas como agentes de venta, no cumplen esta función propiamente tal, de acuerdo con la definición del DFL N° 1, de 2005, de Salud y del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, puesto que su labor se limita a la suscripción de los contratos con plan único, no pudiendo realizar ninguna de las restantes acciones indelegables reservadas por la normativa a las/los agentes de ventas, ya que, como se indicó, el plan de salud sólo se puede modificar vía negociación colectiva.

Sin perjuicio de lo anterior, hace presente que respecto de G. V. NUNEZ E. ya remitió certificado de nacimiento y Anexo N° 2 (autorización para recibir notificación a través de correo electrónico), y respecto de A. PUELLES C., certificado de nacimiento.

Agrega que está a la espera de la firma del Anexo N° 2 por parte de A. PUELLES C., quien se encuentra haciendo uso de feriado legal.

Respecto de los certificados de licencia de educación media de las referidas personas, señala que el Ministerio de Educación ha informado que no se encuentran en formato digital, por lo que la Isapre está realizando las gestiones para obtenerlos en formato papel.

Adjunta copia de certificado de título profesional de matrona de G. V. NUNEZ E., emitido por la Universidad de Chile en 1982.

Por lo expuesto, solicita se consideren los antecedentes y sólo se aplique una amonestación a la Isapre por estos hechos, que no han provocado perjuicio a las personas afiliadas ni beneficiarias.

5. Que, en relación con los descargos formulados por la Isapre se hace presente, en primer lugar, que la normativa no establece en esta materia distinción alguna entre isapres abiertas y cerradas, y, por tanto, la posesión de licencia de educación media o estudios equivalentes por parte de sus agentes de ventas, así como la actualización de los datos personales y agregación de la documentación que debe quedar cargada al Registro de Agentes de Ventas, es exigible y obligatoria para todas las isapres del sistema, por lo que los argumentos expuestos por la Isapre en sus descargos, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones constatadas y deben ser desestimados.

6. Que, en cuanto a las argumentaciones relativas al primer cargo (incumplimiento de las instrucciones impartidas en orden a actualizar los datos personales y cargar la documentación faltante), revisado el Registro de Agentes de Ventas se constata que:

a) En el caso de G. V. NUNEZ E., con fecha 15 de febrero de 2023 se agregaron al Registro de Agentes de Ventas su certificado de nacimiento y el Anexo N° 2 (autorización para recibir notificaciones a través de correo electrónico), aunque subsiste a la fecha el error en la fecha de nacimiento (01-03-1960 en lugar de 12-03-1960).

b) En el caso de A. PUELLES C., con fecha 15 de febrero de 2023 se agregó al Registro de Agentes de Ventas su certificado de nacimiento, aunque subsiste a la fecha el error en la fecha de nacimiento (01-12-1965 en lugar de 09-12-1965), y con fecha 7 de marzo de 2023, se cargó el Anexo N° 2 (autorización para recibir notificaciones a través de correo electrónico).

7. Que, en consecuencia, a la época de formulación de los cargos efectivamente la Isapre no había cargado los certificados de nacimiento de las referidas agentes de ventas y a la fecha de emisión de la presente resolución, aún subsiste un error menor en la fecha de nacimiento informada en el Registro de Agentes de Ventas respecto de dichas personas.

8. Que, por tanto, procede desestimar los descargos de la Isapre en relación con los hallazgos enunciados en el oficio de cargos como "sin certificado de nacimiento" y "error en fecha nacimiento en el Registro".

9. Que, por el contrario, en relación con el hallazgo descrito como "sin Autorización de Notificación por correo electrónico", no se produjo infracción alguna por parte de la Isapre, toda vez la obligatoriedad de la suscripción de dicha autorización fue establecida recién por la Circular IF/N° 357, de 26 de junio de 2020, para los agentes de ventas que fueran postulados e inscritos por las isapres a contar de esa fecha en adelante, que no es el caso de ninguna de las 2 personas agentes de ventas en cuestión, cuyas fechas de contratación se produjeron en los años 1989 (G. V. NUNEZ E.) y 1992 (A. PUELLES C.), respectivamente.

10. Que, por consiguiente, procede excluir de los cargos el reproche de haberse omitido la autorización para recibir notificaciones a través de correo electrónico.

11. Que, en cuanto a las argumentaciones relativas al cumplimiento del requisito de estar en posesión de licencia de educación media, revisado el Registro de Agentes de Ventas se constata que, a la fecha, respecto de ninguna de las dos agentes de ventas, se ha cargado la documentación que lo acredite.

12. Que, adicionalmente, consultado el portal de certificados en línea del Ministerio de Educación, se comprueba que ninguna de las dos agentes de ventas cuenta con algún tipo de certificado de estudios disponible en línea.

13. Que, en cuanto a la copia de certificado de título profesional de matrona de G. V. NUNEZ E. acompañado por la Isapre, este documento no cumple con la exigencia prevista en el Oficio Circular IF/N° 19, de 11 de diciembre de 2017, en orden a que sólo se considera idónea para acreditar el referido requisito la "Licencia de Educación Media" emitida por el Ministerio de Educación y que, por el contrario, no se consideran idóneos para acreditarlo, entre otros, los certificados de título emitidos por la correspondiente entidad (Universidad, CFT o Institutos Profesionales), respecto de alguna carrera técnica o profesional.

14. Que, en consecuencia, procede rechazar los descargos de la Isapre respecto del cumplimiento del requisito de estar en posesión de licencia de educación media, puesto que no consta que las referidas agentes de ventas estén en posesión de dicha documentación en los términos previstos por la normativa y, además, la Isapre dispuso de tiempo más que suficiente para haber adoptado todas medidas conducentes a que dichas agentes de ventas acreditaran el cumplimiento del referido requisito dentro de los plazos instruidos, incurriendo por tanto la Isapre en el segundo cargo que le fue formulado (mantener en su fuerza de ventas a agentes de venta que no cuentan con licencia de educación media o estudios equivalentes).

15. Que, en efecto, sin considerar que ya la Circular IF/N° 87 de 2008 había otorgado plazo hasta el 30 de diciembre de 2009 para que las/los agentes de ventas que no estaban en posesión de licencia de educación media dieran cumplimiento a este requisito legal, plazo que fue prorrogado por el Oficio Circular IF/N° 3 de 2010 hasta el 31 de diciembre de 2010, lo cierto es que en el caso de estas agentes de ventas, que ingresaron en los años 1989 y 1992 respectivamente, la Isapre dispuso de 5 años y casi 2 meses desde las instrucciones impartidas por la Circular IF/N° 19, de 11 de diciembre de 2017, para haberles exigido que realizaran las gestiones tendientes a obtener su Licencia de Educación Media emitida por el Ministerio de Educación.

16. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, y con la sola salvedad de lo establecido en los considerandos noveno y décimo en orden a excluir de reproche la omisión de la autorización para recibir notificaciones a través de correo electrónico, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre no permiten eximirla de responsabilidad respecto de dos de las tres infracciones constatadas, y concretamente:

a) Que respecto de las 2 agentes de ventas se registraban errores y omisiones (sin certificado de nacimiento y error en fecha nacimiento) en el Registro de Agentes de Ventas.

b) Que respecto de las mismas 2 agentes de ventas la Isapre no comprobó que contaran con licencia de educación media, de manera que mantuvo inscritas como agentes de venta vigentes a personas que no cumplían con dicho requisito, incumpliendo las instrucciones impartidas por el Oficio Circular IF/N° 19, de 2017, dentro del plazo prorrogado por el Oficio

Ord. IF/N° 7281, de 2020.

17. Que, en cuanto al tercer cargo formulado (no cargar la documentación exigida para acreditar el requisito de licencia de educación media o estudios equivalentes), no se ha llegado a verificar en estos casos, puesto que se trata de un cargo previsto para el evento que respecto de alguno de los casos en que no constaba la licencia de educación media o certificado de reconocimiento de estudios equivalentes realizados en el extranjero, se comprobó en el procedimiento sancionatorio que en realidad sólo se trataba de la omisión de la carga del documento en el Registro de Agentes de Venta (tercer cargo) y no del hecho que las/los agentes de ventas no estaban en posesión de licencia de educación media o estudios equivalentes (segundo cargo).

18. Que, por tanto, habiéndose comprobado en el procedimiento sancionatorio la situación prevista en el segundo cargo formulado, respecto de ambas agentes de venta, esto es, que no contaban con licencia de educación media emitida por el Ministerio de Educación, no procede reprochar a la Isapre el hecho de no haberlas cargado en el Registro de Agente de Ventas y, por lo mismo, será absuelta del tercer cargo.

19. 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 "*.

20. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la gravedad y naturaleza de las infracciones acreditadas, pero considerando la circunstancia que en ambos casos se trata de personas que no realizan oferta, venta ni comercialización de contratos de salud previsual, esta Autoridad estima que las sanciones que procede imponer a la Isapre son: a) Amonestación por el incumplimiento de las instrucciones impartidas por el Oficio Ordinario IF/N° 5600, de 1 de junio de 2020, en orden a actualizar los datos personales contenidos en el Registro de Agentes de Ventas, en relación con el caso de las 2 agentes de ventas, que registraban errores y omisiones (sin certificado de nacimiento y error en fecha nacimiento) en el Registro de Agentes de Ventas, y b) Amonestación por mantener inscritas como agentes de venta a 2 personas que no consta que estén en posesión de licencia de educación media o estudios equivalentes, con infracción a las instrucciones impartidas por el Oficio Circular IF/N° 19, de 2017, prorrogadas por el Oficio Ord. IF/N° 7281, de 2020.

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

#### **RESUELVO:**

1. AMONESTAR a la Isapre CRUZ DEL NORTE LTDA. por el incumplimiento de las instrucciones impartidas por el Oficio Ordinario IF/N° 5600, de 1 de junio de 2020, en orden a actualizar los datos personales contenidos en el Registro de Agentes de Ventas, respecto de sus 2 agentes de ventas.

2. AMONESTAR a la Isapre CRUZ DEL NORTE LTDA. por mantener inscritas como agentes de ventas vigentes a dos personas que no consta que estén en posesión de licencia de educación media o estudios equivalentes, con infracción a las instrucciones impartidas por el Oficio Circular IF/N° 19, de 2017, y prorrogadas por el Oficio Ord. IF/N° 7281, de 2020.

3. ABSOLVER a la Isapre CRUZ DEL NORTE LTDA. respecto del tercer cargo formulado por el Oficio Ord. IF/N° 7.493, de 10 de febrero de 2023, relativo a las instrucciones impartidas por el Oficio Circular IF/N° 21, de 2018, en orden a cargar en el Registro de Agentes de Venta la documentación exigida para acreditar el requisito de licencia de educación media o estudios equivalentes, en las oportunidades y plazo otorgado por el Oficio Ord. IF/N° 7281, de 2020.

4. 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 aquélla, a través del sitio web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://www.tgr.cl)), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del vigésimo 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](mailto: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](mailto:acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl) para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

5. 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,**



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

LLB/EPL

**Distribución:**

- Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ DEL NORTE LTDA.
  - Subdepartamento de Sanciones y Registro Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- 1-8-2023