

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 476

Santiago, 03-08-2023

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 ISALUD LTDA., no constaba la documentación exigida para acreditar el requisito de estar en posesión 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
J. D. C. LONIS A.	28-12-1999	No consta en Registro.	Sin certificado de nacimiento y sin Autorización de Notificación por correo electrónico en el Registro.
C. A. MORALES G.	16-05-1996	No consta en Registro.	Sin certificado de nacimiento y sin Autorización de Notificación por correo electrónico en el Registro.
E. J. RIVERA B.	04-07-2013	No consta en Registro.	Sin certificado de nacimiento y sin Autorización de Notificación por correo electrónico en el Registro.
J. L. F. ROLACK C.	01-01-2008	No consta en Registro.	Sin certificado de nacimiento y sin Autorización de Notificación por correo electrónico en el Registro.
A. D. C. TORO G.	05-07-2003	No consta en Registro.	Sin certificado de nacimiento y sin Autorización de Notificación por correo electrónico en el Registro.
M. D. C. VALLE L.	04-01-1999	No consta en Registro.	Sin certificado de nacimiento y sin Autorización de Notificación por correo electrónico en el Registro.

A. K. VEGA C.	23-02-2005	No consta en Registro.	Sin certificado de nacimiento y sin Autorización de Notificación por correo electrónico en el Registro.
E. N. VEGA E.	14-02-2011	No consta en Registro.	Sin certificado de nacimiento y sin Autorización de Notificación por correo electrónico en el Registro.
I. P. BRUNA A.	16-06-1997	No consta en Registro.	Sin certificado de nacimiento y sin Autorización de Notificación por correo electrónico en el Registro.

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N° 7.496, 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 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 23 de febrero de 2023 la Isapre formula sus descargos, reconociendo que respecto de los casos observados omitió cargar el certificado de nacimiento, licenciatura de educación media y formulario de correo.

Sin embargo, asevera que estas omisiones ya se encuentran regularizadas, por lo que entiende que el cargo debiera referirse a "*no actualizar datos personales de las personas que realizan operaciones referentes a movimiento de FUN y a no haber cargado la documentación correspondiente, aplicando el concepto de estar estas personas incluidas en el registro de agentes de ventas*" (sic).

Argumenta que, de acuerdo con la evidencia que acompaña en el otrosí de su presentación, las personas observadas tenían los antecedentes idóneos para desempeñar la función, por lo que el error se refiere al registro y actualización de la información, y no se vincula al hecho de disponer de personal no calificado para estas funciones.

Estima que el segundo y tercer cargo ya están incluidos en la falta comprendida genéricamente en el primer cargo, por lo que considera que la sanción sólo debiera referirse al primero de los hechos imputados, con el fin de no reiterar las penas que corresponden a hechos similares o coincidentes.

Hace presente que las personas observadas, en estricto rigor, por la naturaleza de Isapre cerrada de Isalud, que no capta afiliadas/os mediante personal dedicado a promocionar y negociar contratos de salud previsual por medio de comisión, no revisten el carácter de agentes de venta.

Al respecto, cita la definición de agente de ventas de la letra l) del art. 170 del DFL N° 1, de 2005, a saber, "*persona natural habilitada por una Institución de Salud Previsual para intervenir en cualquiera de las etapas relacionadas con la negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsual*", y alega que las personas observadas no participan en la etapa de "negociación", pues su labor se limita a la suscripción y modificación de contratos de salud previsual.

Solicita tener en consideración que el trabajo de estas personas no tiene los riesgos ni la necesidad de control que requieren las/los agentes de ventas propiamente tales.

Aduce que con lo anterior, no pretende argumentar que la Isapre está liberada del cumplimiento de la regulación, sino que se considere dicho aspecto al momento de ponderar la falta y sus efectos.

Por tanto, solicita tener por efectuados los descargos y, ponderada la situación de la Isapre y los peligros que la normativa tuvo en vista evitar, no se aplique sanción o ésta sea la de amonestación.

En el otrosí de su presentación acompaña impresiones de pantalla del registro de las personas observadas, obtenidas del sistema extranet de "Inscripción o eliminación de Agentes de Ventas del Registro", en las que aparecen que se adjuntaron documentos.

5. Que, en relación con los descargos de la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que, si bien ésta reconoce el hecho de no haber cargado en su oportunidad la documentación cuya omisión se observa, lo cierto es que tratándose del hallazgo descrito como "*sin Autorización de Notificación por correo electrónico en el Registro*", la Isapre nunca incurrió en falta, toda vez que la obligatoriedad de la suscripción de dicha autorización fue establecida recién por la Circular IF/N° 357, de 26 de junio de 2020, para las personas agentes de ventas que fueran postuladas e inscritas por las isapres a contar de esa fecha en adelante, que no es el caso de ninguna de las 9 personas agentes de ventas en cuestión, cuyas fechas de contratación se produjeron entre los años 1996 y 2013.

Por consiguiente, procede excluir de los cargos el reproche de haberse omitido la autorización para recibir notificaciones a través de correo electrónico en los 9 casos observados.

6. Que, en cuanto a la regularización de los casos observados, revisado el Registro de Agentes de Ventas a esta fecha, se constata lo siguiente respecto de cada uno de los 9 casos:

Agente	Información que consta en Registro de Agentes de Venta
J. D. C. LONIS A.	Certificado de nacimiento y licencia de educación media humanístico científica año 1989 emitida por el Ministerio de Educación el 30-04-2018, ambos documentos cargados en el registro el 17-02-2023.
C. A. MORALES G.	Certificado de nacimiento y licencia de educación media humanístico científica año 1990 emitida por el Ministerio de Educación el 16-02-2023, ambos documentos cargados en el registro el 20-02-2023.
E. J. RIVERA B.	Certificado de nacimiento y licencia de educación media técnico profesional año 2000 emitida por el Ministerio de Educación el 15-02-2023, ambos documentos cargados en el registro el 17-02-2023.
J. L. F. ROLACK C.	Certificado de nacimiento y licencia de educación media técnico profesional año 2001 emitida por el Ministerio de Educación el 20-02-2023, ambos documentos cargados en el registro el 20-02-2023.
A. D. C. TORO G.	Certificado de nacimiento cargado en el registro el 17-02-2023 y licencia de educación media técnico profesional año 1990 emitida por el Ministerio de Educación el 21-02-2023, cargada en el registro el 21-02-2023.
M. D. C. VALLE L.	Certificado de nacimiento y licencia de educación media humanístico científica año 1989 emitida por el Ministerio de Educación el 16-02-2023, ambos documentos cargados en el registro el 20-02-2023.
A. K. VEGA C.	Certificado de nacimiento y licencia de educación media humanístico científica año 1996 emitida por el Ministerio de Educación el 20-02-2023, ambos documentos cargados en el registro el 20-02-2023.
E. N. VEGA E.	Certificado de nacimiento y licencia de enseñanza media de 2001 emitida por el Liceo Jorge Alessandri Rodríguez de Calama en julio de 2010, ambos documentos cargados en el registro el 17-02-2023.
I. P. BRUNA A.	Certificado de nacimiento y licencia de educación media humanístico científica año 1979 emitida por el Ministerio de Educación el 16-02-2023, ambos documentos cargados en el registro el 20-02-2023.

7. Que, de conformidad con la información que consta en el Registro de Agente de Ventas, la Isapre cargó los "certificados de nacimiento" de las personas agentes de ventas observadas entre el 17 y el 21 de febrero de 2023, de manera que, a la fecha de formulación de cargos, de 10 de febrero de 2023, había incurrido en el primer cargo formulado, esto es, incumplimiento de las instrucciones impartidas por el Oficio Ordinario IF/N° 5600 de 2020 en orden a actualizar los datos personales y cargar la documentación.

8. Que, en cuanto a las licencias de educación media, la información que consta a esta fecha en el Registro de Agentes de Ventas comprueba que 8 de las 9 personas observadas cumplían con el requisito legal de estar en posesión de licencia de educación media, por lo que no se configura respecto de estas 8 personas el segundo cargo formulado a la Isapre, esto es, "*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 (...)*".

9. Que, sin embargo, dado que la referida documentación fue agregada al Registro de Agentes de Ventas entre el 17 y el 21 de febrero de 2023, esto es, con posterioridad a la fecha de formulación de los cargos, sí se configuró en 8 de los 9 casos observados el tercer cargo formulado a la Isapre, a saber, "*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*"."

10. Que, en cuanto al caso observado, correspondiente a la agente de ventas E. N. VEGA

E., el documento que fue cargado por la Isapre, esto es, licencia de enseñanza media de 2001 emitida por el Liceo Jorge Alessandri Rodríguez de Calama en julio de 2010, no cumple con las exigencias previstas 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 legal, la "Licencia de Educación Media" emitida por el Ministerio de Educación y que, por el contrario, no se considera idóneas para acreditarlo, entre otras, las licencias de educación media emitidas por los establecimientos educacionales, como es el caso del documento cargado por la Isapre.

11. Que, por tanto, en lo que atañe al caso de E. N. VEGA E., no consta la posesión de licencia de educación media o estudios equivalentes, de manera que la Isapre incurrió respecto de esta persona en el segundo cargo formulado, al mantener en su fuerza de ventas a una persona que no cumplía 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.

12. Que, en relación con la alegación de la Isapre en el sentido que el segundo y tercer cargo estarían incluidos en el primer cargo, procede su rechazo, toda vez que el primer cargo está referido al incumplimiento de las instrucciones impartidas por el Oficio Ordinario IF/N° 5600 de 2020, relativas a la actualización datos personales y a completar cualquier omisión que se advierta, y no al incumplimiento del requisito legal de estar en posesión de licencia de educación media o estudios equivalentes. Precisamente por ello, dentro de los hallazgos observados en el oficio de cargos en relación con las instrucciones contenidas en el Oficio Ordinario IF/N° 5600 de 2020, no se representó la circunstancia de estar el registro de las 9 personas observadas "sin licencia de educación media".

13. Que, por el contrario, el segundo y tercer cargo sí están referidos al incumplimiento del requisito legal de estar en posesión de licencia de educación media o estudios equivalentes, con la diferencia que el segundo se refiere al incumplimiento material de dicho requisito, esto es, no estar en posesión de licencia de educación media, y el tercero, al incumplimiento formal de dicho requisito, esto es, no haber cargado en el Registro de Agentes de Ventas, la documentación que acredite el cumplimiento del referido requisito legal.

14. Que, en este sentido, el tercer cargo estaba previsto para el evento que, en el procedimiento sancionatorio, respecto de algunos de los casos en que no constaba la licencia de educación media, se comprobara 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).

15. Que, en cuanto a lo expuesto por la Isapre en orden a que las personas observadas en rigor no desempeñan labores de agentes de ventas, puesto que, por tratarse de una Isapre cerrada, no promocionan ni negocian contratos de salud previsional, se hace presente que esta circunstancia será considerada para los efectos de la determinación de la sanción que se estime procedente imponer a la Isapre por las infracciones constatadas.

16. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, y con la sola salvedad de lo establecido en el considerando quinto 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 eximir la responsabilidad respecto de las infracciones constatadas y, concretamente:

a) Que respecto de las/los 9 agentes de ventas, no cargó oportunamente sus certificados de nacimiento en el Registro de Agentes de Ventas.

b) Que respecto de 1 persona la Isapre no comprobó que contara con licencia de educación media, de manera que mantuvo inscrita como agente de venta vigente a una persona que no cumplía 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

c) Que respecto de 8 agentes de ventas la Isapre comprobó que contaban con licencia de educación media, pero no cargó oportunamente en el Registro de Agente de Ventas la documentación exigida para acreditar el cumplimiento de dicho requisito, incumpliendo 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.

17. 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 "*.

18. 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 se trata de personas que no realizan oferta, venta ni comercialización de contratos de salud previsional, 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 y completar cualquier omisión que se advierta en el Registro de Agentes de Ventas, en relación con los 9 casos observados, que registraban la omisión del certificado de nacimiento; b) Amonestación por mantener inscrita como agente de ventas a una persona que no consta que esté 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, y c) Multa de 50 UF, por no haber cargado en el Registro de Agente de Ventas la documentación exigida para acreditar que 8 de sus agentes de ventas se encontraban en posesión de licencia de educación media o estudios equivalentes, incumpliendo las instrucciones impartidas por el Oficio Circular IF/N° 21, de 2018, en las oportunidades y plazo otorgado por el Oficio Ord. IF/N° 7281, de 2020.

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

RESUELVO:

1. AMONESTAR a la Isapre ISALUD 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 y completar cualquier omisión que se advierta en el Registro de Agentes de Ventas, en relación con los 9 casos observados, que registraban la omisión del certificado de nacimiento.

2. AMONESTAR a la Isapre ISALUD LTDA. por mantener inscrita como agente de ventas vigente a una persona que no consta que esté 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. Imponer a la Isapre ISALUD LTDA. una MULTA de 50 UF (cincuenta unidades de fomento) por no haber cargado en el Registro de Agente de Ventas la documentación exigida para acreditar que 8 de sus agentes de ventas se encontraban en posesión de licencia de educación media o estudios equivalentes, incumpliendo las instrucciones impartidas por el Oficio Circular IF/N° 21, de 2018, 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 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 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.

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.

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 ARMIJO QUEVEDO
Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

HPA/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre ISALUD LTDA.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro Agente de Ventas
- Oficina de Partes

I-5-2023