

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 1017

Santiago, 24-08-2023

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 113, 114, 127, 170 letra l), 177 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, a través de Resolución Exenta IF/N° 705, de 13 de octubre de 2022, esta Intendencia impuso a la Isapre CRUZ BLANCA S.A. una multa de 50 UF por no haber efectuado la capacitación de actualización de conocimientos respecto de 7 de sus agentes de ventas, 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. Que, mediante presentación efectuada con fecha 21 de octubre de 2022 la Isapre interpuso recurso de reposición y jerárquico en subsidio en contra de la citada resolución, haciendo presente, en primer lugar, que la fiscalización comprendió aproximadamente 300 agentes de ventas, respecto de los cuales se formuló cargos en relación con 29, de los cuales en 18 se consideró que los antecedentes aportados por la Isapre justificaban la imposibilidad de cumplir con la capacitación de actualización de conocimientos y que en 4 había operado la prescripción de la acción sancionatoria, por lo que la multa se impuso sobre la base que los antecedentes aportados respecto de 7 casos no fueron suficientes para exonerar a la Isapre.

Alega que no se han ponderado debidamente los antecedentes y que hay elementos que permitirían revocar la sanción, según las siguientes explicaciones:

Agente de ventas	Vencimiento capacitación	Alegaciones recurso de reposición
C. P. UBILLA P.	01-01-2011	Este caso fue observado y sancionado en procedimiento sancionatorio anterior (Res. Ex. IF/N° 158 de 18-03-2020). Asistió a curso de capacitación desde 18-11-2019 y hasta 07-01-2020, pero no rindió prueba. Adjunta detalle de capacitaciones.
Y. L. PAEZ G.	23-04-2019	Estuvo con pre y post natal en el período en que venció la capacitación y luego continuó con licencias médicas.
T. REDONDO F.	20-10-2019	Asistió a curso de capacitación desde 18-11-2019 y hasta 31-12-2019, pero no rindió prueba. Adjunta detalle de capacitaciones.
G. D. MEZA B.	19-01-2020	Asistió a curso de capacitación desde 18-11-2019 y hasta 31-12-2019, pero no rindió prueba. Adjunta detalle de capacitaciones.
D. PINO H.	24-06-2021	Hizo uso de feriado legal durante el período en que no estuvo con licencia médica (16-05-2022 a 10-06-2022) y luego presentó nuevas licencias médicas. Adjunta archivo Excel.
M. YÁÑEZ C.	24-06-2021	Registra licencias médicas en el período en que venció la capacitación. Adjunta archivo Excel.
F. N. SÁNCHEZ P.	22-11-2021	Fue desvinculada en julio de 2021, pero debió ser reintegrada por encontrarse con fuero maternal. Se le solicitó por correo electrónico que debía realizar el curso de capacitación, pero informó que tenía problemas de acceso a la red que no se lo permitieron. En junio de 2022 su caso fue fiscalizado por la Inspección del Trabajo, institución que posteriormente lo cerró debido a que la agente de ventas solicitó su desvinculación de la Isapre a través de la causal de mutuo acuerdo.

Agrega que la resolución sancionatoria debió ponderar el bajo número de casos en relación con el universo total de casos reprochados y las causales justificativas, y se refiere al principio de imparcialidad y a la motivación de los actos administrativos, citando jurisprudencia al efecto y argumentando que los antecedentes de hecho hacen que *"la sanción impuesta no resulte suficientemente razonada, desde que los casos que no se estima acreditados, debiendo además ponderarse las razones que la Isapre ha dado, ya que es esencial aquí la motivación suficiente, siendo que se trata de un acto administrativo terminal "* (sic).

Alega la falta de proporcionalidad de la sanción impuesta dado el bajo número de casos observados y, además, que a éstos les asisten razones de plausibilidad más que suficientes para

descartar una sanción.

Por tanto, solicita que, en mérito de las disposiciones legales pertinentes, se acoja este recurso de reposición en contra de la referida resolución, dejando sin efecto la multa y, en subsidio, morigerar la sanción a la de amonestación. En subsidio, interpone recurso jerárquico.

3. Que, revisados los antecedentes acompañados por la recurrente en su presentación y teniendo presente las fechas de vencimiento de las capacitaciones o sus prórrogas, así como los períodos con registro de licencias médicas establecidos en la resolución recurrida respecto de los 7 casos observados, se constata lo siguiente:

Agente de Ventas	Vencimiento capacitación o prórroga	Inicio licencias	Término licencias	Antecedentes acompañados en recurso de reposición
C. P. UBILLA P.	01-01-2011	14-01-2020	31-08-2022	Archivo Excel en que se informan capacitaciones "eLearning" en diversas materias desde 06-06-2017 y hasta 07-01-2020.
Y. L. PAEZ G.	23-04-2019	10-08-2019	21-08-2022	Hoja de archivo Excel en que se informan licencias médicas de Y. L. PAEZ G., desde 18-07-2018 a 30-12-2019 y en que se pegó una imagen en que se informan fechas de inicio y término de licencias médicas, desde 16-06-2019 y hasta 04-11-2022.
T. REDONDO F.	20-10-2019	13-01-2020	23-07-2022	Archivo Excel en que se informan capacitaciones "eLearning" y una presencial, en diversas materias desde 17-08-2017 y hasta 31-12-2019.
G. D. MEZA B.	19-01-2020	09-04-2020	26-10-2022	Archivo Excel en que se informan capacitaciones "eLearning" y dos presenciales, en diversas materias desde 18-01-2018 y hasta 21-08-2020.
D. PINO H.	29-10-2021	10-12-2019 10-06-2022	15-05-2022 29-08-2022	Hoja de archivo Excel sobre la cual se pegó impresión de pantalla de sistema de Bupa, en que se registra que D. PINO H. hizo uso de feriado legal en los siguientes períodos: 15 días hábiles desde 07-08-2020 y hasta 27-08-2020; 13 días hábiles desde 31-05-2021 y hasta 16-06-2021 y 14 días hábiles desde 23-05-2022 y hasta 09-06-2022.
M. YÁÑEZ C.	29-10-2021	03-04-2020	21-07-2020	Hoja de archivo Excel sobre la cual se pegó una imagen en que se informan fechas de inicio y término de licencias médicas, desde 20-09-2020 y hasta 08-11-2022.
F. N. SÁNCHEZ P.	22-11-2021	27-01-2022	07-08-2022	No acompaña.

4. Que, analizados los antecedentes aportados por la recurrente y en particular la copia de impresión de pantalla de los sistemas de Bupa, procede acoger el recurso de reposición respecto del caso de D. PINO H., quien registra uso de feriado legal desde el 23-05-2022 y hasta el 09-06-2022, situación que justifica o explica la omisión de la capacitación de actualización de conocimientos en el período respecto del cual en la resolución sancionatoria se estableció la existencia de una interrupción o discontinuidad de licencias médicas de 25 días corridos, desde el 16 de mayo de 2022 y hasta el 9 de junio de 2022.

5. Que, por el contrario, en el caso de C. P. UBILLA P., T. REDONDO F. y G. D. MEZA B., sin perjuicio que la propia recurrente reconoce que estas personas no rindieron la prueba de conocimientos necesaria para la obtención de la certificación que acredita la capacitación cuya omisión se reprocha, lo cierto es que la información contenida en los archivos Excel acompañados, sin otros medios o antecedentes que corroboren que efectivamente corresponden a las/los referidos agentes de ventas, no permiten dar por acreditado los hechos aseverados por la Isapre. Por tanto, procede rechazar el recurso de reposición respecto de estas 3 personas.

6. Que, asimismo, en el caso de M. YÁÑEZ C., el documento acompañado, consistente en una hoja de archivo Excel sobre la cual se pegó una imagen en que se informan fechas de inicio y término de licencias médicas, desde 20-09-2020 y hasta 08-11-2022, no contiene ningún elemento que permita determinar el origen de dicha imagen y si corresponde o no a información relativa a la señalada persona agente de ventas.

A mayor abundamiento, se hace presente que en el término probatorio que se abrió a petición de la Isapre durante el procedimiento sancionatorio, ésta acompañó respecto de M. YÁÑEZ C., una impresión de pantalla, en la que sí se registra el nombre de esta persona y en que sólo aparecen licencias médicas desde el 03-04-2020 y hasta el 21-07-2020.

Por consiguiente, procede rechazar el recurso de reposición respecto de esta persona.

7. Que, en cuanto al caso de Y. L. PAEZ G., la información contenida en la hoja de cálculo Excel y en la imagen copiada en ésta, concuerdan con la registrada en la impresión de pantalla que acompañó la Isapre durante el término probatorio abierto en el procedimiento sancionatorio, en lo relativo a las fechas de inicio y término de las licencias médicas otorgadas a dicha persona desde el 10-06-2019 en adelante. Esta concordancia hace verosímil la nueva información de que da cuenta la hoja de cálculo Excel acompañada por la recurrente, en orden a que con anterioridad la referida persona hizo uso de una licencia prenatal de 35 días desde el 11-02-2019 y hasta el 17-03-2019, y de una postnatal de 84 días desde el 18-03-2019 y hasta el 09-06-2019.

Dicho indicio se ve corroborado por la circunstancia que la primera licencia médica de que da cuenta la impresión de pantalla que acompañó la Isapre durante el término probatorio, se extiende desde el 10-06-2019 y hasta el 01-09-2019, esto es, por 84 días, y la que le sigue, desde el 02-09-2019 y hasta el 22-09-2019, sólo por 21 días, de modo que se puede inferir que dicha primera licencia médica (10-06-2019 a 01-09-2019), por su duración, corresponde a un permiso postnatal parental, al que necesariamente debe preceder una licencia postnatal también de 84 días, que es la que aparece en la hoja de cálculo Excel que acompaña la recurrente (18-03-2019 a 09-06-2019).

Por tanto, de acuerdo con los nuevos antecedentes aportados por la recurrente, a la fecha de vencimiento de su última capacitación vigente, a saber, el 23-04-2019, Y. L. PAEZ G. se encontraba haciendo uso de licencia médica postnatal desde el 18-03-2019 y hasta el 09-06-2019, a la que siguió un permiso postnatal parental desde el 10-06-2019 y hasta el 01-09-2019, y posteriormente continuó haciendo uso de licencias médicas ininterrumpidas a lo menos hasta la época de formulación de los cargos, por lo que procede acoger el recurso de reposición respecto de esta persona.

8. Que, en relación con F. N. SANCHEZ P. la recurrente no acompaña ningún antecedente en su recurso y, por tanto, no desvirtúa el mérito de los establecido en la resolución recurrida respecto del caso de esta persona.

9. Que, en cuanto a lo señalado por la recurrente respecto de C. P. UBILLA P., en orden a que su caso ya fue observado y sancionado a través de la Res. Ex. IF/N° 158, de 18-03-2020, en un procedimiento anterior, se hace presente que la formulación de cargos en el referido procedimiento anterior (I-31-2019) se efectuó el 06-08-2019, luego de lo cual se mantuvo la situación de omisión de la capacitación de actualización de conocimientos respecto de esta persona hasta el 14-01-2020, fecha en la que comenzó a presentar licencias ininterrumpidas a lo menos hasta el 31-08-2022.

Por tanto, en relación con el caso de esta persona, la Res. Ex. IF/N° 705, de 13 de octubre de 2022, no ha sancionado nuevamente un mismo hecho, toda vez que la omisión de la capacitación de actualización de conocimientos se mantuvo con posterioridad al 06-08-2019 (fecha de los cargos efectuados en el caso I-31-2019) y, por ende, en este nuevo procedimiento sancionatorio (I-10-2022) lo que se ha observado y sancionado es un período de omisión posterior al representado en la formulación de cargos del anterior procedimiento (I-31-2019).

10. Que, en lo que atañe al principio de imparcialidad y a la motivación de los actos administrativos, cabe señalar que en la resolución impugnada se han expresado de manera clara y precisa los hechos y fundamentos de derecho de las decisiones adoptadas, se analizaron de forma objetiva cada una de las alegaciones y medios de prueba aportados por la Isapre, y se indicaron los recursos que en su contra procedían, con estricto apego a lo dispuesto en los artículos 11 y 41 de la Ley N° 19.880, de bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.

11. Que, por último, en cuanto a la alegación de la falta de proporcionalidad de la sanción impuesta en relación con el bajo número de casos observados, se hace presente que, sin perjuicio de las rebajas que proceda efectuar como consecuencia de los recursos interpuestos, la multa originalmente aplicada se ajustó a la gravedad y naturaleza de las infracciones constatadas, así como a la cantidad o volumen de casos y, además, se encuentra en el rango de las sanciones impuestas a otras Isapres en relación con infracciones de la misma naturaleza. Así, por ejemplo, en relación con la revisión efectuada en esta materia durante el año 2022, se impuso a la Isapre Nueva Masvida S.A. un multa de 50 UF por 7 casos, equivalentes al 0,99% de su fuerza de ventas (Res. Ex. IF/N° 752, de 25-10-2022, I-9-2022) y a la Isapre Vida Tres S.A. una multa de 100 UF por 6 casos, equivalentes al 3,5% de su fuerza de ventas (Res. Ex. IF/N° 780, de 21-11-2022, I-8-2022).

12. Que, en consecuencia, por las razones expuestas anteriormente, se concluye que los nuevos antecedentes aportados por la recurrente sólo permiten excluir de reproche a 2 de los 7 casos por los que fue sancionada, de manera que sólo se acogerá parcialmente su recurso de reposición, rebajándose el monto de la multa cursada a 40 UF, atendida la cantidad de casos (5 casos, equivalentes al 0,98% de su fuerza de ventas a la época de la revisión), pero

considerando la gravedad y naturaleza de las infracciones en que incurrió la Isapre.

13. Que, en mérito de lo expuesto precedentemente y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. ACOGER PARCIALMENTE el recurso de reposición deducido por la Isapre CRUZ BLANCA S.A. en contra de la Resolución Exenta IF/N° 705, de 13 de octubre de 2022, rebajando la multa aplicada a 40 UF (cuarenta unidades de fomento).
2. Remítanse los antecedentes al Superintendente de Salud, con el fin que se pronuncie respecto del recurso jerárquico interpuesto en forma subsidiaria al recurso de reposición que se resuelve por el presente acto administrativo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud (S)

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A.
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- I-10-2022