

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº**

1040

**SANTIAGO, 25 AGO 2023**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 113, 114, 127, 170 letra I), 177 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 Exenta RA Nº 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021 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, a través de Resolución Exenta IF/Nº 764, de 8 de noviembre de 2022, esta Intendencia impuso a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. una multa de 100 UF por no haber efectuado la capacitación de actualización de conocimientos respecto de 31 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 17 de noviembre de 2022 la Isapre interpuso recurso de reposición y jerárquico en subsidio en contra de la citada resolución, exponiendo:

a) Respecto de los 6 casos observados en la resolución recurrida porque la Isapre no acompañó comprobantes de licencias médicas, feriado legal o permiso alguno que la eximiera de responsabilidad respecto la omisión de la capacitación de actualización de conocimientos, "fundamenta su ausencia durante los períodos observados" (sic) de acuerdo a los siguiente:

Agente de Ventas	Vencimiento	Prórroga	Alegación, explicación o justificación expuesta en recurso de reposición.
A. V. SÁNCHEZ M.	12-08-2021	29-10-2021	No expone nada respecto de este caso.
V. G. NAVARRETE F.	12-08-2021	29-10-2021	No expone nada respecto de este caso.
N. F. MUÑOZ E.	20-11-2021	NO	No expone nada respecto de este caso.
N. V. BECERRA C.	29-05-2019	NO	Acompaña licencias médicas con prórroga de post natal parental. Actualmente se encuentra haciendo uso de feriado legal y con curso iniciado.
N. A. LARA R.	05-08-2021	29-10-2021	Acompaña licencias médicas maternas. Actualmente se encuentra con licencia médica por enfermedad de hijo menor de un año.
L. F. ROJAS O.	05-08-2021	29-10-2021	Se encontraba con licencia médica durante los períodos observados. Actualmente se encuentra "No vigente" en el Registro de Agentes de Venta.

b) Respecto de los 25 casos observados en la resolución impugnada porque las licencias acompañadas daban cuenta de una o más interrupciones o discontinuidades de más de 20 días, durante las cuales se pudo haber subsanado la omisión de la capacitación de actualización de conocimientos, hace presente las siguientes justificaciones:

Agente de Ventas	Vencimiento	Prórroga	Alegación, explicación o justificación expuesta en recurso de reposición.
M. NORAMBUENA S.	12-08-2021	29-10-2021	Acompaña comprobantes de licencias médicas y de feriado legal.

C. P. URZÚA C.	05-08-2021	29-10-2021	Fue recertificada ante la Superintendencia en septiembre de 2022.
M. E. RODRÍGUEZ F.	26-04-2017	NO	No expone nada respecto de este caso.
S. M. MONTES A.	20-12-2020	NO	No expone nada respecto de este caso.
V. B. RECABARREN M.	12-08-2021	29-10-2021	Fue recertificada ante la Superintendencia en septiembre de 2022. Actualmente se encuentra desvinculada.
A. C. BERRÍOS C.	21-03-2021	NO	Acompaña certificado de feriado legal. Esta persona ya realizó su recertificación ante esta Superintendencia.
C. V. PÉREZ R.	22-03-2020	31-12-2020	Acompaña licencias médicas.
J. A. ANDRADE Q.	24-01-2021	NO	Acompaña licencias médicas.
G. A. CHAVARRÍA C.	28-09-2017	NO	No expone nada respecto de este caso.
C. P. BRAVO M.	11-09-2021	NO	Acompaña licencias médicas. Esta persona ya se encuentra recertificada ante esta Superintendencia.
Y. E. MILILLÁN M.	12-08-2021	29-10-2021	Se encontraba haciendo uso de permiso postnatal parental en los períodos observados. Esta persona ya se encuentra recertificada ante esta Superintendencia.
C. A. MIÑO B.	12-08-2021	29-10-2021	Se encontraba haciendo uso de extensión de permiso postnatal parental en los períodos observados.
P. A. GONZÁLEZ R.	05-08-2021	29-10-2021	Se cambió de puesto de trabajo y se recertificó ante esta Superintendencia. Actualmente se encuentra "No vigente" en el Registro de Agentes de Venta.
V. D. MENESES C.	12-09-2021	NO	Acompaña comprobantes de licencias médicas y de feriado legal. Esta persona ya se encuentra recertificada ante esta Superintendencia.
C. S. SALAZAR G.	11-09-2021	NO	Acompaña comprobantes de extensión de permiso postnatal parental.
Y. CHAMORRO F.	11-09-2021	NO	Acompaña comprobantes de extensión de permiso postnatal parental.
M. D. C. MARTÍNEZ M.	22-08-2020	31-12-2020	Acompaña comprobantes de extensión de permiso postnatal parental.
C. F. ESCOBAR V.	05-08-2021	29-10-2021	Fue recertificada ante la Superintendencia en septiembre de 2022.
C. S. ARIAS S.	05-08-2021	29-10-2021	No expone nada respecto de este caso.
R. OVALLE M.	01-02-2012	NO	Acompaña licencias médicas. El período anterior a 2019 ya fue objeto de revisión y sanción por parte de esta Superintendencia, a través de Res. Ex. IF/Nº 849, de 2019.
L. H. MARCHI Z.	05-08-2021	29-10-2021	Fue recertificada ante la Superintendencia en septiembre de 2022.
C. P. GAJARDO B.	12-08-2021	29-10-2021	No expone nada respecto de este caso.
J. R. BRIONES M.	21-10-2021	NO	No expone nada respecto de este caso.
M. CAROCCA P.	22-06-2013	NO	Acompaña licencias médicas. El período anterior a 2019 ya fue objeto de revisión y sanción por parte de esta Superintendencia, a través de Res. Ex. IF/Nº 849, de 2019.
M. D. P. CONTRERAS A.	01-01-2011	NO	No expone nada respecto de este caso.

Por tanto, en mérito de lo señalado y estando dentro de plazo legal, solicita tener por presentado recurso de reposición en contra de la referida resolución, acogerlo a tramitación y, en definitiva, dejar sin efecto la sanción impuesta y, en subsidio de lo anterior, reemplazarla por una amonestación o, en última instancia, reducirla a un monto inferior y proporcional a los hechos cuestionados. En subsidio, interpone recurso jerárquico.

- Que, en relación con las argumentaciones, explicaciones o justificaciones expuestas por la recurrente, en primer lugar, procede rechazar las alegaciones referentes a que algunas de las personas agentes de ventas observadas se habrían recertificado en septiembre de 2022, que actualmente se encontrarían recertificadas, que ya no se encontrarían vigentes en el Registro de Agentes de Ventas y/o que habrían sido desvinculadas de la Isapre, toda vez que estas circunstancias corresponden a situaciones que se habrían producido con posterioridad a la formulación de cargos de 8 de agosto de 2022 y que, por tanto, no alteran la responsabilidad de la Isapre respecto de los incumplimientos en que ya había incurrido a esa fecha.

4. 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 sin registro de licencias médicas establecidos en la resolución recurrida respecto de los 31 casos observados, se constata lo siguiente:

Agente de Ventas	Vencimiento capacitación o su prórroga	Períodos sin registro de licencias médicas	Antecedentes acompañados en recurso de reposición
A. V. SÁNCHEZ M.	29-10-2021	No acompañó licencias	No acompaña.
V. G. NAVARRETE F.	29-10-2021	No acompañó licencias	No acompaña.
N. F. MUÑOZ E.	20-11-2021	No acompañó licencias	No acompaña.
N. V. BECERRA C.	29-05-2019	No acompañó licencias	Registro de licencias médicas desde 03-01-2019 y hasta 27-06-2019. Licencia médica postnatal de 84 días desde 29-06-2019 y hasta 20-09-2019. Certificado postnatal parental por el período 21-09-2019 a 13-12-2019 emitido por la Isapre empleadora. Licencias médicas 02-04-2020 a 22-01-2021 y 24-01-2021 a 27-08-2022.
N. A. LARA R.	29-10-2021	No acompañó licencias	Licencia médica postnatal de 84 días desde 09-10-2021 y hasta 31-12-2021. Certificado postnatal parental por el período 01-01-2022 a 25-03-2022 emitido por la Isapre empleadora. Licencias médicas 02-04-2022 a 27-08-2022.
L. F. ROJAS O.	29-10-2021	No acompañó licencias	Licencia médica posnatal por 84 días desde 06-12-2021 y hasta 28-02-2022. Certificado postnatal parental por el período 28-02-2022 a 22-05-2022 emitido por la Isapre empleadora.
M. NORAMBUENA S.	29-10-2021	12-06-2022 a 07-08-2022	Certificado de vacaciones por 15 días hábiles desde 18-07-2022 y hasta 05-08-2022.
C. P. URZÚA C.	29-10-2021	17-06-2022 a 24-07-2022	No acompaña.
M. E. RODRÍGUEZ F.	26-04-2017	27-04-2017 a 06-03-2020; 06-04-2020 a 04-06-2020; 28-09-2021 a 14-11-2021; 30-12-2021 a 23-01-2022; 08-02-2022 a 06-03-2022; 22-03-2022 a 12-04-2022; 13-05-2022 a 05-06-2022 y 17-06-2022 a 24-07-2022	No acompaña.
S. M. MONTES A.	20-12-2020	27-01-2021 a 14-07-2021	No acompaña.
V. B. RECARREN M.	29-10-2021	30-10-2021 a 24-01-2022 y 17-05-2022 a 07-08-2022	No acompaña.
A. C. BERRÍOS C.	21-03-2021	16-06-2022 a 10-07-2022 y 15-07-2022 a 07-08-2022	Licencias 11-07-2022 a 15-07-2022.
C. V. PÉREZ R.	31-12-2020	28-08-2021 a 17-09-2021 y 02-11-2021 a 26-11-2021	Licencias 28-08-2021 a 26-12-2021.
J. A. ANDRADE Q.	24-01-2021	30-06-2021 a 29-07-2021	Licencias médicas desde 30-06-2021 a 29-07-2021.
G. A. CHAVARRÍA C.	28-09-2017	29-09-2017 a 01-03-2020; 06-04-2020 a 03-05-2020; 09-06-2020 a 07-08-2020; 29-02-2021 a 21-03-2021 y 23-06-2021 a 22-09-2021	No acompaña.
C. P. BRAVO M.	11-09-2021	12-09-2021 a 30-11-2021	Certificado de permiso sin goce de sueldo por el período 02-09-2021 a 30-11-2021 emitido por la Isapre empleadora.
Y. E.	29-10-2021	30-10-2021 a 11-01-	Certificado postnatal parental por el período 20-

MILILLÁN M.		2022	10-2021 a 11-01-2022 emitido por la Isapre empleadora.
C. A. MIÑO B.	29-10-2021	25-05-2022 a 07-08-2022	Certificado postnatal parental por el período 26-05-2022 a 16-08-2022 emitido por la Isapre empleadora.
P. A. GONZÁLEZ R.	29-10-2021	30-10-2021 a 07-08-2022	No acompaña.
V. D. MENESES C.	12-09-2021	01-10-2021 a 23-12-2021 y 09-07-2022 a 07-08-2022	Certificado postnatal parental por el período 01-10-2021 a 23-12-2021 emitido por la Isapre empleadora. Certificado de vacaciones por 15 días hábiles desde el 18-07-2022 y hasta el 05-08-2022, y certificado de vacaciones por 21 días hábiles desde el 11-07-2022 y hasta el 08-08-2022.
C. S. SALAZAR G.	11-09-2021	17-09-2021 a 09-12-2021	Certificado postnatal parental por el período 17-09-2021 a 09-12-2021 emitido por la Isapre empleadora.
Y. CHAMORRO F.	11-09-2021	14-09-2021 a 06-12-2021	Certificado postnatal parental por el período 14-09-2021 a 06-12-2021 emitido por la Isapre empleadora.
M. D. C. MARTÍNEZ M.	31-12-2020	06-08-2021 a 28-10-2021; 09-11-2021 a 29-11-2021; 05-02-2022 a 22-03-2022 y 12-07-2022 a 07-08-2022	Certificado postnatal parental por el período 06-08-2021 a 28-10-2021 emitido por la Isapre empleadora.
C. F. ESCOBAR V.	29-10-2021	30-10-2021 a 09-06-2022 y 17-06-2022 a 07-08-2022	No acompaña.
C. S. ARIAS S.	29-10-2021	30-10-2021 a 17-12-2021 y 22-04-2022 a 19-07-2022	No acompaña.
R. OVALLE M.	01-02-2012	02-02-2012 a 13-05-2021	Licencias médicas 04-12-2017 a 13-02-2018; 14-06-2018 a 11-09-2018; 31-10-2020 a 14-03-2021 y 14-04-2021 a 13-05-2021. Acompaña además licencias médicas correspondientes a períodos posteriores al observado en la resolución impugnada.
L. H. MARCHI Z.	29-10-2021	07-07-2022 a 07-08-2022	No acompaña.
C. P. GAJARDO B.	29-10-2021	24-12-2021 a 24-02-2022; 02-03-2022 a 13-04-2022; 08-05-2022 a 05-06-2022 y 13-06-2022 a 10-07-2022	No acompaña.
J. R. BRIONES M.	21-10-2021	26-02-2022 a 20-03-2022	No acompaña.
M. CAROCCA P.	22-06-2013	23-06-2013 a 21-03-2020	Licencias médicas 18-04-2019 a 01-07-2019; 02-08-2019 a 16-08-2019; 18-08-2019 a 14-01-2020; 22-01-2020 a 20-04-2020. Acompaña además licencias médicas correspondientes a períodos posteriores a los observados en la resolución impugnada.
M. D. P. CONTRERAS A.	01-01-2011	02-01-2011 a 01-08-2020 y 11-03-2022 a 29-05-2022	No acompaña.

5. Que, analizadas las argumentaciones y antecedentes aportados por la recurrente en relación con los 31 casos observados en la resolución impugnada se concluye lo siguiente:

a) Respecto de 10 casos (A. V. SÁNCHEZ M.; V. G. NAVARRETE F.; N. F. MUÑOZ E.; M. E. RODRÍGUEZ F.; S. M. MONTES A.; G. A. CHAVARRÍA C.; C. S. ARIAS S.; C. P. GAJARDO B.; J. R. BRIONES M. y M. D. P. CONTRERAS A.), la recurrente no efectuó alegación alguna y tampoco acompañó antecedentes.

b) Respecto de 5 casos (C. P. URZÚA C.; V. B. RECABARREN M.; P. A. GONZÁLEZ R.; C. F. ESCOBAR V. y L. H. MARCHI Z.), la recurrente no acompañó ningún antecedente o documentación en su recurso y se limitó a alegar que estas personas se habrían recertificado en septiembre de 2022, que actualmente se encontrarían recertificadas, que ya no se encontrarían vigentes en el Registro de Agentes de Ventas y/o que habrían sido desvinculadas de la Isapre, todas alegaciones que deben ser desestimadas por las razones expuestas en el considerando tercero.

c) Respecto del caso de N. V. BECERRA C., cuya última capacitación vigente venció el 29-05-2019, si bien la documentación acompañada por la recurrente acredita que aquélla hizo uso de licencias médicas o maternales prácticamente de forma ininterrumpida desde el 03-01-2019 y hasta el 13-12-2019, y luego desde el 02-04-2020 y hasta el 27-08-2022, no consta el uso de licencias en el período 14-12-2019 a 01-04-2020. Por tanto, respecto de esta persona no existe registro de licencias médicas, feriado legal o permiso alguno que exima de responsabilidad a la Isapre respecto de la omisión de la capacitación de actualización de conocimientos, en relación con el período 14-12-2019 a 01-04-2020.

d) Respecto del caso de L. F. ROJAS O., cuya última capacitación vigente fue prorrogada hasta el 29-10-2021, los antecedentes aportados por la recurrente sólo comprueban el uso de descanso postnatal y de permiso postnatal parental desde el 06-12-2021 y hasta 22-05-2022, de manera que no consta el uso de licencias, feriados o permisos en el período comprendido entre el 23-05-2022 y el 08-08-2022, fecha esta última de formulación de los cargos.

e) Respecto de M. NORAMBUENA S., cuya última capacitación vigente o su prórroga venció el 29-10-2021 y respecto de quien en la resolución impugnada se observó que no registraba licencias médicas en el período 12-06-2022 a 07-08-2022, la recurrente no acompañó los comprobantes de licencias médicas a que hizo referencia en su recurso, sino que sólo certificado de vacaciones por 15 días hábiles desde el 18-07-2022 y hasta el 05-08-2022, antecedente que explicaría el motivo por el cual esta persona no fue capacitada con posterioridad al 18-07-2022, pero que deja sin justificación la omisión de la capacitación de actualización de conocimientos en el período comprendido entre el 12-06-2022 y el 18-07-2022.

f) Respecto de A. C. BERRÍOS C., cuya última capacitación vigente o su prórroga venció el 21-03-2021 y respecto de quien en la resolución impugnada se observó que no registraba licencias médicas en los períodos 16-06-2022 a 10-07-2022 y 15-07-2022 a 07-08-2022, la recurrente no acompañó el certificado de feriado legal a que hizo referencia en su recurso, sino que sólo comprobante de licencia médica por el período 11-07-2022 a 15-07-2022, que no altera los períodos sin registro de licencias médicas observados en la resolución recurrida.

g) Respecto de M. D. C. MARTÍNEZ M., cuya última capacitación vigente o su prórroga venció el 31-12-2020 y respecto de quien en la resolución impugnada se observó que no registraba licencias médicas en los períodos 06-08-2021 a 28-10-2021, 09-11-2021 a 29-11-2021, 05-02-2022 a 22-03-2022 y 12-07-2022 a 07-08-2022, la recurrente sólo acompañó certificado postnatal parental por el período 06-08-2021 a 28-10-2021 emitido por la Isapre empleadora, que explicaría el motivo por el cual dicha persona no fue capacitada en uno de los períodos observados, pero que deja sin justificación la omisión de la capacitación de actualización de conocimientos en los períodos 09-11-2021 a 29-11-2021, 05-02-2022 a 22-03-2022 y 12-07-2022 a 07-08-2022.

h) Respecto de R. OVALLE M., cuya última capacitación vigente venció el 01-02-2012 y respecto de quien en la resolución impugnada se observó que no registraba licencias médicas en el período 02-02-2012 a 13-05-2021, la recurrente acompañó licencias médicas correspondientes a los períodos 04-12-2017 a 13-02-2018, 14-06-2018 a 11-09-2018, 31-10-2020 a 14-03-2021, 14-04-2021 a 13-05-2021 e incluso posteriores al período observado en la resolución impugnada, pero que no explican o justifican la omisión de la capacitación de actualización de conocimientos en los períodos no cubiertos por dichas licencias médicas, a saber, 07-08-2019 a 30-10-2020 y 15-03-2021 a 13-04-2021.

i) Por el contrario, en relación con 9 personas (N. A. LARA R.; C. V. PÉREZ R.; J. A. ANDRADE Q.; C. P. BRAVO M.; Y. E. MILILLÁN M.; C. A. MIÑO B.; V. D. MENESES C.; C. S. SALAZAR G. e Y. CHAMORRO F.) la recurrente acompañó comprobantes de licencias médicas, certificado de permiso sin goce de sueldo, certificados de vacaciones y/o certificados de postnatal parental, que sí justifican o explican la omisión de la capacitación de actualización de conocimientos en los períodos sin

registro de licencias médicas observados en la resolución recurrida respecto de dichas personas.

j) Respecto de M. CAROCCA P., cuya última capacitación vigente venció el 22-06-2013 y respecto de quien en la resolución impugnada se observó que no registraba licencias médicas en el período 23-06-2013 a 21-03-2020, la recurrente acompañó licencias médicas correspondientes a los períodos 18-04-2019 a 01-07-2019, 02-08-2019 a 16-08-2019, 18-08-2019 a 14-01-2020, 22-01-2020 a 20-04-2020 e incluso posteriores al período observado en la resolución impugnada, con lo cual acredita el uso de licencias médicas prácticamente ininterrumpidas desde el 02-08-2019 y hasta la fecha de los cargos.

En cuanto a los períodos sin registro de licencias médicas anteriores al 2 de agosto de 2019, se acoge la alegación de la Isapre en orden a que el período anterior a 2019 ya fue objeto de revisión y sanción por parte de esta Superintendencia, a través de Res. Ex. IF/Nº 849, de 2019, debiendo precisarse que la formulación de cargos en dicho procedimiento sancionatorio anterior (I-28-2019) se efectuó el 6 de agosto de 2019, de manera que los períodos de omisión de la capacitación de actualización de conocimientos ya observados y sanciones a través de la citada resolución, son los que anteceden al 6 de agosto de 2019.

Por tanto, por las razones indicadas, también procede acoger el recurso de reposición respecto de este caso.

6. Que, por último, en cuanto a la alegación de la recurrente en relación con el caso de R. OVALLE M., en orden a que el período anterior a 2019 ya fue objeto de revisión y sanción por parte de esta Superintendencia a través de Res. Ex. IF/Nº 849, de 2019, se hace presente que la formulación de cargos en el referido procedimiento anterior (I-28-2019) 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 dicha persona hasta el 31-10-2020, fecha en la que comenzó a presentar licencias médicas hasta el 14-03-2021.
7. Que, por tanto, en relación con el caso de R. OVALLE M., la Res. Ex. IF/Nº 764, de 8 de noviembre 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-28-2019) y, por ende, en este nuevo procedimiento sancionatorio (I-12-2022) lo que se ha observado y sancionado son períodos de omisión posteriores al representado en la formulación de cargos del anterior procedimiento (I-28-2019), que en virtud de las licencias médicas acompañadas por la recurrente y de conformidad con lo establecido en la letra h) del considerando quinto de la presente resolución, en definitiva corresponden a los períodos 07-08-2019 a 30-10-2020 y 15-03-2021 a 13-04-2021.
8. Que, en consecuencia, por las razones expuestas anteriormente, se concluye que los nuevos antecedentes aportados por la recurrente sólo permiten excluir de reproche a 10 de los 31 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 70 UF, atendida la cantidad de casos (21), pero considerando la gravedad y naturaleza de las infracciones en que incurrió la Isapre.
9. 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 COLMENA GOLDEN CROSS S.A. en contra de la Resolución Exenta IF/Nº 764, de 8 de noviembre de 2022, rebajando la multa aplicada a 70 UF (setenta 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 COLMENA GOLDEN CROSS S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

I-12-2022

████████████████████

