

RESOLUCIÓN EXENTA

IF/N° 11

Santiago, 02-01-2025

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 170 letra I), 177, 220 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 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 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, en ejercicio de dicha facultad, este Organismo de Control efectuó una revisión del Registro de Agentes de Ventas, comprobando que no existía constancia que la Isapre BANMÉDICA S.A. hubiese efectuado la capacitación de actualización de conocimientos prevista en el punto II del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, respecto de 14 personas informadas en dicho registro como agentes de ventas vigentes en la Isapre.
3. Que, la situación observada daba cuenta del incumplimiento por parte de la Isapre de las instrucciones contenidas en los numerales 1, 2 y 3 el punto II del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, que establecen la obligación de las isapres de capacitar a sus agentes de ventas a lo menos una vez cada dos años contados desde la última capacitación certificada, y acreditar la nueva capacitación ante esta Superintendencia.
4. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N°33.756, de 6 de noviembre de 2024, se formularon los siguientes cargos a la Isapre:

4.1.- No haber efectuado dentro de plazo la capacitación de actualización de conocimientos prevista en el punto II del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, en relación con los casos observados.

4.2.- No haber acreditado ante esta Superintendencia, mediante la certificación correspondiente, la capacitación de actualización de conocimientos, de conformidad a lo dispuesto en el punto II del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.
5. Que, a través de presentación de 20 de noviembre de 2024 la Isapre formula sus descargos, exponiendo y aportando en relación con cada uno de los casos observados lo siguiente:

Agente de ventas	Descargos y antecedentes aportados.
J. V. FARIÑA G.	Se encuentra con licencias médicas continuas desde enero de 2023 a la fecha. Adjunta cartola.
A. E. ROJAS H.	Presentó licencia médica en abril de 2024 y realizó curso e-learning en mayo de 2024, agendándose su evaluación para el mes de junio de 2024. Sin embargo, presentó nueva licencia médica desde julio de 2024 a la fecha. Adjunta cartola.
C. A. AGUILAR O.	Cambió de cargo y de condición laboral el 01-07-2022, siendo actualmente asesor de sucursales. Adjunta contrato de trabajo. No correspondía efectuar capacitación alguna ni se ha generado incumplimiento a la normativa. Se dará de baja su registro.
K. V. CASTRO H.	Se encuentra con licencias médicas continuas desde enero de 2024 a la fecha. Adjunta cartola.
F. A. MONJE T.	En agosto de 2024 efectuó el curso e-learning, agendándose su evaluación para el mes de septiembre de 2024. Sin embargo, presentó licencia médica desde el 27-08-2024 y hasta el 13-10-2024. Adjunta cartola. Realizó nuevo curso e-learning en octubre de 2024, agendándose su evaluación para el mes de noviembre de 2024, la que aprobó. Señala que recientemente se ingresó el certificado de capacitación, con la acreditación de su asistencia a evaluación. Adjunta documento.
	Se encuentra con licencias médicas continuas desde noviembre de 2023 a la fecha. Adjunta cartola.

K. J. CORTES A.	
M. A. BALLADARES J.	Hizo uso de licencias médicas desde el 29-07-2024 y hasta el 18-08-2024. Adjunta cartola. Luego hizo uso de feriado legal desde el 09-09-2024 y hasta el 30-09-2024. Adjunta cartola. Realizó nuevo curso e-learning en octubre de 2024, agendándose su evaluación para el mes de noviembre de 2024, la que aprobó. Señala que recientemente se ingresó el certificado de capacitación, con la acreditación de su asistencia a evaluación. Adjunta documento.
M. A. ZENTILLI C.	Cambió de cargo el 01-10-2024, pasando a ser asesora GES. Adjunta contrato de trabajo. No correspondía efectuar capacitación alguna ni se ha generado incumplimiento a la normativa. Se dará de baja su registro.
A. E. MARIN L.	Se encuentra con licencias médicas continuas desde junio de 2023 a la fecha. Adjunta cartola.
C. F. CAMPOS O.	Presentó licencias médicas continuas desde septiembre de 2021 a octubre de 2024. Adjunta cartola. Se encuentra inscrita para el proceso de actualización de conocimientos de noviembre de 2024.
N. MELIQUEO P.	Presentó licencias médicas continuas desde marzo a octubre de 2024. Adjunta cartola. Luego hizo uso de feriado legal hasta el 04-11-2024. Se encuentra inscrita para el proceso de actualización de conocimientos de noviembre de 2024.
R. E. CORTEZ V.	Se encontraba cursando un embarazo de riesgo por lo que, en coordinación con su jefatura, sólo realizaba labores remotas hasta que se inició su período prenatal el 29-07-2024. Se determinó su eliminación del Registro de AGVS hasta su reincorporación, cuando termine su licencia médica maternal. Adjunta cartola.
C. G. VALENZUELA V.	Se encuentra con licencias médicas continuas desde enero de 2023 a la fecha. Adjunta cartola.
J. C. TORO S.	Se encuentra con licencias médicas continuas desde febrero de 2023 a la fecha. Adjunta cartola.

Conforme a lo expuesto y considerando los argumentos esgrimidos, señala que las situaciones descritas justifican plenamente que las personas no hayan podido realizar la capacitación de actualización de conocimientos y agrega que de la documentación de respaldo que adjunta se puede concluir que la Isapre no ha incurrido en irregularidad o incumplimiento normativo alguno.

En definitiva y en virtud de los antecedentes expuestos, solicita se acojan sus descargos, desestimando la aplicación de cualquier tipo de sanción contra la Isapre.

6. Que, de la revisión de las cartolas de licencias médicas y demás antecedentes acompañados por la Isapre se desprende la siguiente información:

Agente de ventas	Vencimiento capacitación	Inicio licencias	Término licencias	Observaciones
J. V. FARIÑA G.	18-10-2023	19-01-2023	22-11-2024	Ininterrumpidas.
A. E. ROJAS H.	25-04-2024	03-04-2024 08-04-2024 06-05-2024 04-06-2024 01-07-2024 23-07-2024 03-09-2024	05-04-2024 18-04-2024 07-05-2024 18-06-2024 21-07-2024 01-09-2024 07-11-2024	Lapso de más de 20 días sin registro de licencias médicas: 08-05-2024 a 03-06-2024.
C. A. AGUILAR O.	24-08-2024	NO	NO	Acompaña contrato de trabajo de 01-07-2022 como “asesor-sucursales”, en el que se deja constancia que ingresó a la Isapre el 18-04-2022.
K. V. CASTRO H.	24-06-2024	23-01-2024	17-11-2024	Ininterrumpidas.
F. A. MONJE T.	26-08-2024	27-08-2024	13-10-2024	Sin registro de licencias médicas período 14-10-2024 a fecha de los cargos (23 días corridos), pero acompaña: a) copia de certificado de 14-11-2024, correspondiente a capacitación e-learning impartida entre el 01-10-2024 y el 30-10-2024, y en que se señala que la evaluación se efectuó en forma presencial el 14-11-2024; y b) Copia de certificado de rendición de prueba de 14-11-2024.
K. J. CORTES A.	24-06-2024	04-10-2022	12-11-2024	Ininterrumpidas.
M. A. BALLADARES J.	26-08-2024	29-07-2024	18-08-2024	En la Cartola de Vacaciones registra uso de feriado legal desde 09-09-2024 a 30-09-2024. Por tanto, no registro uso de licencias médicas ni feriado legal en el período 19-09-2024 a 08-09-2024 (21 días corridos), ni en el período 01-10-2024 a fecha de los cargos (36 días corridos), pero acompaña: a) copia de certificado de 11-11-2024, correspondiente a capacitación e-learning impartida entre el 01-10-2024 y el 30-10-2024, y en que se señala que la evaluación se efectuó en forma presencial el 11-11-2024; y b) Copia de certificado de rendición de prueba de 11-11-2024.
M. A. ZENTILLI C.	24-08-2024	NO	NO	Acompaña contrato de trabajo de 01-10-2024 como “Asesor Centro GES”, en el que se deja constancia que ingresó a la Isapre el 06-01-2020.
A. E. MARIN L.	19-10-2023	22-08-2023	02-12-2024	Ininterrumpidas.
C. F. CAMPOS O.	11-12-2022	11-09-2021	27-10-2024	Sin registro de licencias por período inferior a 20 días (28-10-2024 a fecha de los cargos: 9 días corridos).
N. MELIQUEO P.	24-06-2024	07-03-2024	16-10-2024	En la Cartola de Vacaciones registra uso de feriado legal desde 17-10-2024 a 04-11-2024, esto es, hasta 2 días antes de la formulación de los cargos.
R. E. CORTEZ V.	20-07-2024	29-07-2024	25-01-2025	Sin registro de licencias por período inferior a 20 días (21-07-2024 a 28-07-2024: 8 días corridos).
C. G. VALENZUELA V.	23-11-2023	23-01-2023	16-11-2024	Ininterrumpidas.
J. C. TORO S.	22-12-2023	14-02-2023	08-12-2024	Ininterrumpidas.

7. Que, por tanto, de conformidad con los antecedentes aportados por la Isapre, procede acoger sus descargos en relación con los 9 casos de agentes de ventas que registran uso de feriado legal y/o licencias médicas por períodos sucesivos y continuos (o con interrupciones inferiores a 20 días) desde antes de la época de vencimiento de su última capacitación vigente y hasta la época de formulación de los cargos, a saber: J. V. FARIÑA G.; K. V. CASTRO H.; K. J. CORTES A.; A. E. MARIN L.; C. F. CAMPOS O.; N. MELIQUEO P.; R. E. CORTEZ V.; C. G. VALENZUELA V. y J. C. TORO S.

8. Que, además, con el mérito de la documentación acompañada, procede acoger los descargos de la Isapre relativa a los 2 casos de agentes de ventas que fueron sometidos a capacitación de actualización de conocimientos con anterioridad a la formulación de los cargos, aunque rindieron y aprobaron la evaluación con posterioridad a la fecha de éstos, a saber: F. A. MONJE T. y M. A. BALLADARES J.

9. Que, por el contrario, procede desestimar los descargos de la Isapre relativos a los 3 casos restantes por los siguientes motivos:

a) La/el agente de ventas A. E. ROJAS H., cuya última capacitación vigente venció el 25 de abril de 2024, no registra licencias médicas en el período comprendido entre el 8 de mayo y 3 de junio de 2024, esto es, durante 27 días corridos. Al respecto, la Isapre alega que esta persona fue sometida a curso e-learning en mayo de 2024, agendándose su evaluación para el mes de junio de 2024, la que no pudo rendir porque presentó nueva licencia médica. Sin embargo, la Isapre no aporta ningún antecedente que compruebe que esta agente de ventas efectivamente curso el referido curso e-learning en mayo de 2024 ni que fue citada a evaluación para junio de 2024.

b) En cuanto a los casos de las/los agentes de ventas C. E. AGUILAR O. y M. A. ZENTILLI C., los contratos de trabajo acompañados, que formalmente dan cuenta de nuevas funciones, diferentes a las que corresponde a una/un agente de ventas, no eximen de responsabilidad a la Isapre respecto de la omisión de la capacitación de actualización de conocimientos en relación con las referidas personas, toda vez que éstas estaban inscritas como agentes de ventas vigentes a la fecha de notificación de cargos.

Además, en el caso de M. A. ZENTILLI C., el nuevo contrato es de 1 de octubre de 2024, es decir, posterior al vencimiento de su última capacitación vigente, por lo que con mayor razón procede rechazar esa alegación respecto de esta persona.

10. Que, atendido que en el presente procedimiento sancionatorio sólo se han comprobado casos de omisión de capacitación y no casos en que únicamente hubo omisión de la obligación de certificación y acreditación, la Isapre sólo será sancionada por el primer cargo y será absuelta del segundo cargo.

11. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre sólo permiten eximirla de responsabilidad respecto de los 11 casos indicados en los considerandos séptimo y octavo.

12. 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 ”.*

13. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la gravedad y naturaleza de las infracciones acreditadas, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponerle es una multa de 50 UF.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre BANMÉDICA S.A. una MULTA de 50 UF (cincuenta unidades de fomento) por no haber efectuado dentro de plazo la capacitación de actualización de conocimientos prevista en el punto II del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, en relación con 3 de

los casos observados.

2. Absolver a la Isapre BANMÉDICA S.A. respecto del segundo cargo formulado por el Oficio Ord. IF/N°33.756, de 6 de noviembre de 2024, esto es, no haber acreditado ante esta Superintendencia, mediante la certificación correspondiente, la capacitación de actualización de conocimientos, de conformidad con lo señalado en el considerando décimo.

3. 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.

4. 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,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A.
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- I-11-2024