

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 95**

**Santiago, 07-01-2025**

**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 ESENCIAL 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 7 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°33.810, 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 18 de noviembre de 2024 la Isapre formula sus descargos, exponiendo, en primer lugar, que, de las 7 personas observadas, sólo M. J. MELÉNDEZ S. se desempeña actualmente en el cargo de agente de ventas, pero que a la fecha de la certificación se encontraba con licencia médica. Adjunta registro de licencias médicas de esta persona.

En cuanto a las restantes 6 personas observadas, asevera que éstas no pertenecen ni han pertenecido al equipo de ventas, ni tienen ni han tenido el cargo de agentes de ventas de la Isapre, sino que sus funciones están relacionadas con el desarrollo e implementación de sistemas y procesos relacionados con la simulación, evaluación, suscripción y términos de contratos.

Sobre el particular agrega que al iniciar sus operaciones comerciales en el año 2022, la Isapre consideró que dado que los sistemas de suscripción se ponían en marcha por primera vez, era necesario que el equipo técnico y de gestión responsable del desarrollo de los sistemas y proceso de suscripción, pudiese tener la posibilidad de monitorear e intervenir en el proceso de suscripción de principio a fin, lo que podía implicar relacionarse con clientes, por lo que la Isapre estimó prudente que contasen con la certificación de "agentes de

ventas" para garantizar que estuviesen preparados técnica y normativamente para intervenir en el proceso de ventas. Adjunta descripción de cargos de estas personas.

Señala que estas 6 personas restantes no están consideradas dentro del costo de venta, ya que no ejercen labores de agente de ventas.

Cita el art. 170 letra I) del DFL N°1, de 2005, de Salud (definición de agente de ventas) y, en resumen, reitera alegaciones ya expuestas precedentemente.

Asevera que el mismo que día que tomó conocimiento de la formulación de los cargos, eliminó a estas 6 personas del Registro de Agente de Ventas.

Alega que actuó de manera diligente y conforme a la normativa, focalizando la capacitación y recertificación solo en quienes cumplen las funciones de agentes de ventas.

Por tanto, solicita se tenga en consideración los argumentos de hecho y de derecho anteriormente expuestos y, en mérito de ellos, se deje sin efecto la formulación de cargos en su contra, toda vez que ha demostrado actuar en cumplimiento de las normativas vigentes y en coherencia con los principios de eficiencia y responsabilidad. En subsidio, solicita se aplique la menor sanción posible, atendiendo a los antecedentes que demuestran la disposición de la Isapre a actuar conforme a la ley y el esfuerzo realizado para adecuarse a las normativas y proteger los intereses de las personas afiliadas.

En el primer otrosí de su presentación señala que acompaña: a) copia de licencias médicas de M. J. MELÉNDEZ S.; b) perfil de cargos de las 6 personas que tenían otra función y c) pantallazo de eliminación de estas 6 personas del Registro de Agentes de Venta.

En el segundo otrosí solicita se tenga presente que las personas objeto de la formulación de cargos no han realizado venta alguna en la historia de la Isapre.

6. Que, en relación con las argumentaciones y antecedentes aportados por la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que no es efectivo que la Isapre haya actuado de manera diligente y conforme a la normativa, toda vez que la medida diligente y oportuna que debió haber adoptado no es omitir la capacitación de actualización de conocimientos respecto de las 6 personas que asevera no ejercían la función de agente de ventas, sino que haberlas retirado del Registro de Agente de Ventas antes del vencimiento de la última capacitación registrada.

7. Que, en cuanto al caso de M. J. MELÉNDEZ S., cuya última capacitación registrada vencía el 27 de mayo de 2024, revisados los registros de licencias médicas acompañados por la Isapre respecto de esta persona, se constata que efectivamente registra licencias médicas continuas e ininterrumpidas desde el 28 de febrero de 2024 y hasta 1 de noviembre de 2024, por lo que procede acoger los descargos de la Isapre respecto de esta persona.

8. Que, en cuanto a los perfiles de cargos acompañados en relación con las restantes 6 personas observadas, efectivamente dan cuenta de funciones diversas a la de agente de ventas y fueron emitidos con anterioridad a la formulación de cargos (aparecen suscritos electrónicamente por las 6 personas observadas entre marzo y septiembre de 2024). Sin embargo, estos antecedentes no permiten eximir de responsabilidad a la Isapre respecto de la omisión de la capacitación de actualización de conocimientos en relación con las referidas 6 personas, toda vez que éstas estaban inscritas como agentes de ventas vigentes a la fecha de formulación de los cargos.

9. Que, revisado con fecha 26 de noviembre de 2024 el Registro de Agentes de Ventas, se constata que efectivamente la Isapre procedió a retirar a las/los señaladas/os 6 agentes de ventas del citado registro, con fecha 7 de noviembre de 2024, registrando como motivo de termino, "Otro motivo" y como fecha de término del contrato, 2 años después de sus respectivas fechas de ingreso.

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 del caso indicado en el considerando séptimo.

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, pero considerando que es la primera vez que la Isapre ESENCIAL es fiscalizada y sancionada en esta materia, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponerle es una Amonestación.

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

#### **RESUELVO:**

1. AMONESTAR a la Isapre ESENCIAL S.A. 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 6 de los casos observados.

2. Absolver a la Isapre ESENCIAL S.A. respecto del segundo cargo formulado por el Oficio Ord. IF/N°33.810, 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 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 ESENCIAL S.A.
  - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- I-14-2024