

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 6320

Santiago, 25-06-2025

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 la Resolución N°36, de 2024, 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 CONSALUD 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 16 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°33.757, 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, en primer lugar, que, dado que el primer cargo es “no efectuar la capacitación de actualización de conocimientos”, resulta contradictorio que se haya formulado el segundo cargo, puesto que “si un hecho no existe, entonces como se puede imputar el no haber acreditado algo inexistente” (sic). Por lo anterior, sostiene que el segundo cargo está subsumido en el primero y debe ser eliminado.

Agrega que es preocupación esencial de la Isapre mantener capacitados a sus agentes de ventas para que estén siempre en condiciones de cumplir adecuadamente sus funciones.

En relación con las 16 personas que componen la nómina de casos observados, asevera que todas éstas se encontraban con licencia médica prolongada a la fecha en que debían ser capacitadas, según da cuenta la evidencia que acompaña.

Adicionalmente, informa que una de estas personas fue citada nuevamente a realizar la capacitación de actualización de conocimientos y otra ya no se encuentra vigente en la Isapre.

Hace presente que es necesario actualizar la aplicación informática contenida en la Red Privada "Extranet" sobre "Registro de agentes de ventas", en el sentido que se dé la opción a las isapres de poder informar que las/los agentes de ventas no se presentaron a la citación de capacitación debido a que se encontraban con licencia médica.

Por tanto, de acuerdo con lo expuesto, solicita se tenga por formulados los descargos y, considerando los argumentos entregados, en definitiva, no se le aplique sanción alguna o sólo se le imponga una amonestación.

La Isapre remitió juntos a sus descargos, carpeta de archivos comprimidos que incluye un archivo Excel con comentarios respecto de cada caso y, en formato PDF, copia de licencias médicas o de certificados de subsidios respecto de cada uno de los casos observados.

6. Que, de la revisión de las copias de licencias médicas y de certificados de subsidios aportados por la Isapre, se desprende la siguiente información:

Agente de ventas	Vencimiento capacitación	Inicio licencias	Término licencias	Observaciones
V. A. REYES Z.	16-03-2024	07-10-2023	05-12-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
M. GARCIA V.	06-08-2023	29-10-2021 26-06-2021 25-09-2023	04-06-2021 25-08-2023 23-11-2023	Sin registro de licencias médicas por período superior a 20 días: 26-08-2023 a 24-09-2023. Respecto del período 24-11-2023 a la fecha de los cargos (06-11-2024), en el certificado de subsidios aparecen licencias posteriores, pero no se registra sus fechas de inicio y término.
F. E. ROJAS T.	26-05-2024	20-02-2024	11-12-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
N. ROJAS A.	29-04-2023	15-03-2023 19-11-2024	06-09-2024 18-12-2024	Sin registro de licencias médicas por período SUPERIOR a 20 días: 07-09-2024 al 06-11-2024, fecha de los cargos. Isapre no acompaña comprobante de feriado legal al que alude en el archivo Excel, que habría cubierto el período 09-09-2024 al 30-10-2024.
L. D. C. RUZ O.	30-10-2022	05-05-2022	10-12-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
R. E. TAPIA T.	14-04-2024	25-10-2023	20-09-2024	En el certificado de subsidios aparecen licencias posteriores al 20-09-2024, aunque no se registra sus fechas de inicio y término, pero se puede presumir que corresponden a una continuación de las licencias médicas ininterrumpidas que venía presentando la/el agente de ventas desde antes de la época de vencimiento de su última capacitación vigente.
S. R. MORENO P.	21-10-2023	16-05-2022	08-12-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
C. C. BENAVIDES C.	30-12-2022	30-09-2021 19-07-2024	18-06-2024 15-11-2024	Sin registro de licencias médicas por período SUPERIOR a 20 días: 19-06-2024 a 18-07-2024.
M. HUISCA A.	13-10-2023	05-05-2022 18-03-2024	16-02-2024 12-11-2024	Sin registro de licencias médicas por período SUPERIOR a 20 días: 17-02-2024 a 17-03-2024.
C. R. VERGARA C.	30-12-2023	10-07-2023	26-11-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
D. DOMEL V.	28-01-2023	02-08-2021	15-12-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
M. B. MENDOZA G.	30-06-2024	06-01-2024	30-11-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
M. S. GARRIDO C.	29-04-2023	12-08-2022	19-12-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
P. R. CRESPO Z.	21-10-2023	20-09-2023	10-12-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
D. KARAMANOS M.	28-10-2023	30-08-2023	08-12-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
C. M. CID P.	29-07-2023	10-06-2023 15-08-2024 06-09-2024	25-07-2024 29-08-2024 26-11-2024	Sin registro de licencias médicas por períodos iguales o INFERIORES a 20 días: 26-07-2024 a 14-08-2024, y 30-08-2024 a 05-09-2024.

7. Que, por tanto, de conformidad con los antecedentes aportados por la Isapre, procede acoger sus descargos en relación con los 12 casos de agentes de ventas que registran uso de licencias médicas por períodos sucesivos y continuos (o con interrupciones iguales o 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.

8. Que, por el contrario, procede desestimar los descargos de la Isapre en relación con los 4 casos de personas que registran períodos sin licencias médicas por lapsos superiores a

20 días corridos, durante los cuales la Isapre pudo haberles exigido que se sometieran a capacitación de actualización de conocimientos, a saber: M. M. GARCIA V., sin registro de licencias médicas por período 26-08-2023 a 24-09-2023; N. ROJAS A., sin registro de licencias médicas por período 07-09-2024 a 06-11-2024, fecha de los cargos; C. C. BENAVIDES C., sin registro de licencias médicas por período 19-06-2024 a 18-07-2024, y M. HUISCA A., sin registro de licencias médicas por período 17-02-2024 a 17-03-2024.

9. Que, atendido que en el presente procedimiento sancionatorio sólo se ha comprobado casos de incumplimiento de la capacitación de actualización de conocimientos dentro de plazo, 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.

10. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre sólo permiten eximir la responsabilidad respecto de los 12 casos señalados en el considerando séptimo, pero no así respecto de los cuatro casos indicados en el considerando octavo.

11. 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 ”.*

12. 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 imponer a la Isapre es una Amonestación.

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

RESUELVO:

1. AMONESTAR a la Isapre CONSALUD 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 los 4 casos señalados en el considerando octavo.

2. Absolver a la Isapre CONSALUD S.A. respecto del segundo cargo formulado por el Oficio Ord. IF/N°33.757, 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 noveno.

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

HPA/EPL
Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A.
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- I-12-2024