

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 6321

Santiago, 25-06-2025

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 113, 114 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°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, a través de Resolución Exenta IF/N°11, de 2 de enero de 2025, esta Intendencia impuso a la Isapre BANMÉDICA S.A. una multa de 50 UF 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 tres de sus agentes de ventas.

2. Que, mediante presentación efectuada con fecha 13 de enero de 2025, la Isapre interpone recurso de reposición y jerárquico en subsidio en contra de la referida Resolución Exenta, argumentando, en primer lugar, que la sanción impuesta carece de fundamentación y justificación razonable, toda vez que no se justifica de modo alguno el monto de la multa impuesta.

Asevera que la sanción impuesta es excesiva, injustificada y desproporcionada, puesto que los antecedentes aportados y argumentos esgrimidos en relación con cada uno de los casos observados, justificaron en gran medida que las/los agentes de ventas no hayan podido realizar la capacitación de actualización de conocimientos y, en efecto, señala que, respecto de once de los catorce casos observados, sus descargos fueron acogidos.

Sin embargo, agrega que la resolución impugnada desestimó los argumentos respecto de tres casos, y en relación con uno de éstos, el correspondiente a la/al agente de ventas A. E. ROJAS H., sostiene que esta persona sí realizó el curso de capacitación en la oportunidad señalada en los descargos y para acreditarlo acompaña los siguientes antecedentes:

a) Captura de pantalla de reporte de conexión a plataforma de capacitación.

b) Copia de correo electrónico enviado a la/al agente de ventas A. E. ROJAS H., con fecha 14 de mayo de 2024, en el que se le informa a esta persona que será inscrita en el curso que e-learning que se inició el 13 de mayo de 2024 y que termina el 31 de mayo de 2024.

c) Copia de correo electrónico enviado a la/al agente de ventas A. E. ROJAS H., con fecha 6 de junio de 2024, en el que se le informa que, habiendo finalizado el curso de actualización de conocimientos, debe rendir en forma presencial la prueba de conocimientos el 7 de junio de 2024, en la dirección que se le indica.

d) Certificado de actualización de capacitación, que da cuenta que finalmente esta persona se capacitó en noviembre de 2024, y que rindió y aprobó la prueba de conocimientos en diciembre de 2024.

Por último, cita doctrina sobre el principio de proporcionalidad y concluye que no existen antecedentes que justifiquen la multa impuesta, por lo que debe ser dejada sin efecto, o, en subsidio, reemplazada por la sanción de amonestación, o, en última instancia, rebajado su monto a uno proporcional a los hechos cuestionados.

Por tanto, solicita tener por interpuesto el recurso de reposición y, en definitiva, acogerlo, modificando la resolución recurrida conforme a los argumentos expuestos. En subsidio, interpone recurso jerárquico.

3. Que, en su presentación la recurrente sólo aporta antecedentes respecto del caso de A. E. ROJAS H. y estos respaldos acreditan que efectivamente esta persona, cuya última

capacitación vigente había vencido el 25 de abril de 2024, y que no registraba licencias médicas en el período de 27 días corridos comprendido entre el 8 de mayo y 3 de junio de 2024, efectivamente fue sometida a curso e-learning en mayo de 2024, agendándose su evaluación para el 7 de junio de 2024.

4. Que, además, la documentación aportada en su oportunidad por la Isapre en sus descargos, comprueba que dicha persona presentó nuevamente licencias médicas a contar del 4 de junio de 2024, y es por este motivo que la evaluación a la que fue citada para el 7 de junio de 2024 no pudo materializarse.

5. Que, por consiguiente, la recurrente ha acreditado que fue diligente en exigir a la/al agente de ventas A. E. ROJAS H. que se sometiera a capacitación de actualización de conocimientos tan pronto terminó su período de licencias médicas, el 7 de mayo de 2024, pero la evaluación respectiva no se pudo concretar porque la/el agente de ventas comenzó un nuevo período de licencias médicas a contar del 4 de junio de 2024.

6. Que, a mayor abundamiento, se hace presente que, revisado el Registro de Agentes de Ventas consta que con fecha 27 de diciembre de 2024, esto es, con posterioridad al oficio de cargos, la Isapre procedió a incorporar el Certificado de actualización de capacitación de A. E. ROJAS H., de 19 de diciembre de 2024, cuya copia acompaña a su recurso.

7. Que, por las razones referidas anteriormente, habiendo aportado la recurrente prueba que amerita modificar la resolución recurrida y reevaluar la sanción que le fue impuesta, toda vez que de 3 casos observados se pasó a sólo 2 reprochables, esta Autoridad estima procedente acoger parcialmente su recurso de reposición, reemplazando la sanción de multa por la de amonestación.

8. 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 Isapre BANMÉDICA S.A. en contra de la Resolución Exenta IF/N°11, de 2 de enero de 2025, reemplazando la multa impuesta por la sanción de AMONESTACIÓN.

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

HPA/EPL

Distribución:

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