

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°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 NUEVA MASVIDA 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 17 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°33.809, 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 y aportando en relación con cada uno de los casos observados lo siguiente:

Agente de ventas	Vencimiento capacitación	Descargos y antecedentes aportados.
A. J. VILLARROEL F.	11-08-2024	Se encuentra con licencias médicas continuas desde 26-10-2023. Adjunta licencias médicas.
A. D. C. DIUFLA M.	14-10-2022	Se encuentra con licencias médicas continuas desde 20-10-2021. Adjunta licencias médicas.
J. A. MONTTI G.	11-08-2024	Con licencias médicas continuas desde 10-04-2023 y hasta 31-08-2024, luego feriado legal desde 02-09-2024 a 11-11-2024, y fue finiquitada/o por mutuo acuerdo de las partes el 12-11-2024. Adjunta licencias médicas, archivo Excel con registro de feriados otorgados y copia de acuerdo término de relación laboral.
J. E. SÁNCHEZ R.	12-08-2023	Se encuentra con licencias médicas continuas desde 21-04-2023. Adjunta licencias médicas.
G. D. C. SÁNCHEZ S.	09-07-2023	Se encuentra con licencias médicas continuas desde 26-07-2022. Adjunta licencias médicas.
C. A. GONZÁLEZ S.	12-02-2023	

		Se encuentra con licencias médicas continuas desde 30-06-2021. Adjunta licencias médicas.
N. S. CARRASCO C.	21-04-2024	Se encuentra con licencias médicas continuas desde 22-03-2024. Adjunta licencias médicas.
R. C. MIRANDA N.	22-06-2024	Con licencias médicas desde 10-04-2024 y hasta 29-10-2024, y luego desde el 7-11-2024. Adjunta licencias médicas.
E. F. JORQUERA M.	22-06-2024	Se encuentra con licencias médicas continuas desde 08-01-2024. Adjunta licencias médicas.
J. BRICEÑO G.	20-05-2024	Se encuentra con licencias médicas continuas desde 13-07-2023. Adjunta licencias médicas.
C. J. MARTÍNEZ S.	23-08-2024	Se encuentra con licencias médicas continuas desde 22-05-2024. Adjunta licencias médicas.
E. D. L. A MELLA A.	11-08-2024	Se encuentra con licencias médicas continuas desde 27-03-2024. Adjunta licencias médicas.
N. E. MUÑOZ G.	21-07-2024	No se ha presentado a las citaciones para capacitarse en julio, agosto, septiembre y octubre de 2024. Tiene fuero maternal. Ha vendido sólo un contrato durante toda su permanencia en la Isapre. En noviembre de 2024 se sometió a capacitación y debe rendir prueba el 19 de noviembre de 2024. Adjunta licencias médicas, copia de correos electrónicos de citaciones a capacitaciones de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2024, y correos electrónicos con informe de procesos de reacreditación de julio a octubre de 2024.
C. P. HERNÁNDEZ A.	14-10-2022	Con licencias médicas continuas desde mayo de 2022 y hasta 16-12-2023; a continuación, feriado legal desde 18-12-2023 y hasta 01-02-2024, y luego licencias médicas desde 02-02-2024 y hasta 31-05-2024. Fue invitada a las capacitaciones de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2024, pero reprobó las evaluaciones. Hizo uso de feriado legal desde 11-09-2024 y hasta 08-10-2024. En noviembre de 2024 se sometió a capacitación y debe rendir prueba el 19 de noviembre de 2024. Adjunta licencias médicas, archivo Excel con registro de feriados otorgados, copia de correos electrónicos de citaciones a capacitaciones de junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2024; copias de correos electrónicos con informe de procesos de reacreditación de julio a octubre de 2024, y evaluaciones de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2024.
H. G. SEGURA R.	14-09-2023	Se encuentra con licencias médicas continuas desde 29-06-2022. Adjunta licencias médicas.
C. O. SAKA S.	11-08-2024	Se encuentra con licencias médicas continuas desde 05-03-2024. Adjunta licencias médicas.
C. A. ARANCIBIA C.	11-08-2024	Se encuentra con licencias médicas continuas desde 19-03-2024. Adjunta licencias médicas.

Incluye en sus descargos un “link” o enlace para acceder a los correspondientes antecedentes de respaldo.

Por tanto, solicita tener por presentados los descargos y, en definitiva, acogerlos, dictando la correspondiente resolución de término y ordenando el archivo del expediente.

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

Agente de ventas	Vencimiento capacitación	Inicio licencias	Término licencias	Observaciones
A. J. VILLARROEL F.	11-08-2024	12-01-2024	19-11-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
A. D. C. DIUFLA M.	14-10-2022	30-07-2022	14-11-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
J. A. MONTTI G.	11-08-2024	10-05-2023	31-08-2024	Licencias médicas ininterrumpidas hasta sábado 31-08-2024. En archivo Excel registra uso de feriado legal desde 02-09-2024 a 11-11-2024. En la copia del acuerdo término de relación laboral, se consigna como fecha de término el 12-11-2024 y como causal, la de mutuo acuerdo de las partes. Revisado el Registro de Agentes de Ventas, se constata que en éste se registró como fecha de término el 12-11-2024 y como causal “Otro motivo”. Esta modificación al registro de la/del agente de ventas fue realizado por la Isapre con fecha 12-11-2024.
J. E. SÁNCHEZ R.	12-08-2023	21-04-2023	21-11-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
G. D. C. SÁNCHEZ S.	09-07-2023	30-01-2023	21-11-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
C. A. GONZÁLEZ S.	12-02-2023	30-06-2021	13-11-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
N. S. CARRASCO C.	21-04-2024	22-03-2024	03-12-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
R. C. MIRANDA N.	22-06-2024	10-04-2024 30-09-2024 07-11-2024	24-09-2024 29-10-2024 13-11-2024	Sin registro de licencias por períodos INFERIORES a 20 días (25-09-2024 a 29-09-2024, y 30-10-2024 a

				06-11-2024).
E. F. JORQUERA M.	22-06-2024	08-01-2024	28-11-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
J. BRICEÑO G.	20-05-2024	10-11-2023	03-12-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
C. J. MARTÍNEZ S.	23-08-2024	22-05-2024 09-09-2024	03-09-2024 18-11-2024	Sin registro de licencias por períodos INFERIORES a 20 días (04-09-2024 a 08-09-2024).
E. D. L. A MELLA A.	11-08-2024	27-03-2024	04-12-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
N. E. MUÑOZ G.	21-07-2024	31-05-2024	28-06-2024	Licencias médicas previas a vencimiento de capacitación. No hay registro de licencias médicas entre vencimiento de capacitación (21-07-2024) y fecha del cargo (06-11-2024). Correos electrónicos dan cuenta de citaciones e inasistencias a capacitaciones de julio a octubre de 2024. Revisado el Registro de Agentes de Ventas, se constata que con fecha 19-11-2024 la Isapre agregó Certificado de Capacitación efectuada entre el 11-11-2024 y el 18-11-2024, evaluada y aprobada el 19-11-2024, esto es, con posterioridad a la formulación del cargo.
C. P. HERNÁNDEZ A.	14-10-2022	21-02-2022 02-02-2024 06-06-2024 15-07-2024 27-08-2024 10-09-2024 14-10-2024	16-12-2023 31-05-2024 06-06-2024 15-07-2024 27-08-2024 10-09-2024 14-10-2024	Licencias médicas ininterrumpidas desde antes del vencimiento de la capacitación (14-10-2022) y hasta 16-12-2023. Acto seguido, de acuerdo al archivo Excel acompañado, registra uso de feriado legal desde el 18-12-2023 al 16-01-2024, y feriado progresivo desde el 17-01-2024 al 01-02-2024. Luego, nuevamente licencias médicas ininterrumpidas desde 02-02-2024 a 31-05-2024. Posteriormente, durante junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2024 registra un día de licencia médica en cada uno de estos meses, y el uso feriado progresivo desde 11-09-2024 al 16-09-2024 y feriado legal desde 17-09-2024 al 08-10-2024. Sin embargo, la prueba aportada por la Isapre da cuenta que citó a esta agente de ventas a las capacitaciones de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2024, y que las reprobó todas.
H. G. SEGURA R.	14-09-2023	24-12-2022	15-11-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
C. O. SAKA S.	11-08-2024	05-03-2024	15-11-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.
C. A. ARANCIBIA C.	11-08-2024	19-03-2024	10-12-2024	Licencias médicas ininterrumpidas.

7. Que, por tanto, de conformidad con los antecedentes aportados por la Isapre, procede acoger sus descargos en relación con los 15 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.
8. Que, además, con el mérito de la documentación acompañada, procede acoger los descargos de la Isapre relativos al caso de la/del agente de ventas C. P. HERNÁNDEZ A., quien, una vez concluidos sus períodos de licencias médicas y feriados legales, fue citada y sometida mensualmente a las capacitaciones de actualización de conocimientos, pero que a la fecha de los cargos (06-11-2024) las había reprobado todas.
- Es más, se hace presente, en relación con este caso, que con fecha 24 de diciembre de 2024 la Isapre informó a este Organismo de Control que esta/este agente había reprobado las capacitaciones de noviembre y diciembre de 2024, y en enero de 2025 informó la reprobación de la capacitación correspondiente a este último mes, motivo por el cual esta Intendencia, mediante Res. Ex. IF/N° 5337, de 30 de mayo de 2025, previa revisión de los antecedentes y puesta en conocimiento de éstos a la/al agente de ventas, procedió a decretar la eliminación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas, por incumplimiento del requisito legal de acreditar los conocimientos suficientes sobre el sistema de isapres.
9. Que, por el contrario, procede desestimar los descargos de la Isapre en relación con el caso de N. E. MUÑOZ G., toda vez que la mera existencia de citaciones sucesivas a la/al agente de ventas, durante los meses de julio a octubre de 2024, para que asistiera o se sometiera a las capacitaciones de actualización de conocimientos programadas mensualmente por la Isapre, no exime a ésta de responsabilidad respecto de la omisión de dicha capacitación dentro del plazo ordenado por la normativa, puesto que la Isapre, en su calidad de empleadora de la/del agente de ventas, cuenta con herramientas legales y contractuales para compeler a sus agentes de venta a que den cumplimiento a la normativa que les rige y, en particular, a su obligación de capacitarse cada dos años.

En cuanto a la capacitación a que sometió esta/este agente de ventas con posterioridad a la formulación del cargo, entre el 11 y el 19 de noviembre de 2024, y que fue evaluada y aprobada el 19 del mismo mes, no desvirtúa el incumplimiento reprochado, a saber, *“no haber efectuado dentro de plazo la capacitación de actualización de conocimientos (...)”*.

10. Que, atendido que en el presente procedimiento sancionatorio sólo se ha comprobado un caso de incumplimiento de la capacitación de actualización de conocimientos dentro de plazo, mas 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 casos señalados en los considerandos séptimo y octavo, pero no así respecto del caso indicado en el considerando noveno.

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 la infracción acreditada, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponer a la Isapre 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 NUEVA MASVIDA 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 el caso señalado en el considerando noveno.

2. Absolver a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. respecto del segundo cargo formulado por el Oficio Ord. IF/N°33.809, 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

HPA/EPL
Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A.
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- I-15-2024