



RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 228

SANTIAGO, 24 JUN. 2014

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 177, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; la Circular IF/Nº 180 de 6 de diciembre de 2012, de la Superintendencia de Salud; la Resolución Nº 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República, y la Resolución Nº 52, de 2 de mayo de 2014, de la Superintendencia de Salud, y

CONSIDERANDO:

1. Que, es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan con las leyes e instrucciones que las rigen.
2. Que, mediante presentación recibida con fecha 7 de junio de 2013 por esta Superintendencia, la Sra. Mireya Conde Barrera, en adelante "la postulante", expuso que a principios de mayo de 2013, postuló al cargo de agentes de ventas en la Isapre Masvida S.A., presentando todos los antecedentes necesarios para ello, pero que se desistió de esta postulación, debido a que se le presentó una mejor oferta de trabajo en Isapre Consalud S.A.

Posteriormente, a fines de mayo de 2013, comenzó en Isapre Consalud S.A. el curso de capacitación exigido como requisito para postular al cargo de agente de ventas. Sin embargo, con fecha 6 de junio de 2013, se le informó por la capacitadora de esta Isapre, que no podía ser inscrita para rendir la prueba ante la Superintendencia de Salud, debido a que figuraba como "reprobada".

Al respecto, señala que jamás realizó ningún tipo de capacitación presencial en Isapre Masvida S.A., y que tampoco estuvo al tanto de ninguna fecha para rendir la prueba ante esta Superintendencia.

3. Que producto de la referida presentación, esta Superintendencia procedió a revisar el Sistema de Evaluación de Agentes de Ventas, constatando que Isapre Masvida S.A., inscribió a la postulante para rendir la prueba de conocimientos durante el mes de mayo, acompañando un documento que certificaba que había sido capacitada en materias propias del sistema de isapres, en el período comprendido entre el 29 de abril y 7 de mayo de 2013, y que la capacitación había tenido una duración de 30 horas cronológicas.
4. Que, de conformidad con lo anterior, se procedió a solicitar, mediante Oficio Ord. IF/Nº 3648, de 13 de junio de 2013, un informe a la Isapre Masvida S.A., el que fue evacuado por ésta, con fecha 5 de julio de 2013.

En este informe, la Isapre Masvida S.A., señala que la postulante presentó con fecha 22 de abril de 2013, la documentación necesaria para postular al cargo de ejecutiva comercial de la Isapre, quedando pendiente sólo la entrega del certificado de residencia.

Además, indica que una vez evaluados los antecedentes de la postulante, con fecha 26 de abril de 2013 se informó internamente que ésta había aprobado el test de competencia y que, en consecuencia, podía efectuar el curso de capacitación.

Afirma categóricamente que la postulante asistió a la capacitación entre los días 29 de abril y 7 de mayo de 2014, y que el último día del curso se le informó que faltaba su Declaración Jurada de Domicilio, la que entregó al día siguiente.

Asimismo, sostiene que conforme al informe evacuado por el Supervisor Comercial, la postulante fue notificada personalmente el día 13 de mayo de 2013, respecto del día y la hora en que debía rendir la prueba ante esta Superintendencia.

Adjunta a este informe los siguientes documentos:

- a.- Informe, sin fecha, dirigido al Jefe Comercial de la Isapre Masvida S.A., en el que el Supervisor Comercial asevera haber comunicado a la postulante el lugar, día y hora de su evaluación.
 - b.- Correo electrónico que contiene el resultado de Test Ejecutivo Comercial de competencias.
 - c.- Temario y nómina de alumnos participantes en el curso de capacitación impartido entre el 29 de abril y 7 de mayo de 2013.
 - d.- Declaración jurada notarial de domicilio, efectuada por la postulante el día 8 de mayo de 2013.
 - e.- Declaraciones juradas simples, de 8 personas que señalan haber participado como relatores del curso de capacitación.
 - e.- Declaraciones Juradas de 11 personas que señalan haber asistido al curso de capacitación.
5. Que, con el mérito de los antecedentes recabados y mediante Oficio Ordinario IF/N° 6764, de 14 de octubre de 2013, se procedió a formular cargos a la Isapre Masvida S.A., por haber emitido un certificado de capacitación, sin haber capacitado a la postulante a agente de ventas, en contravención a lo establecido en la Circular IF/N° 180, de 3 de enero de 2013, y en el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, Capítulo VI, Título IV, apartado I "Registro de Agentes de Ventas".
- Adicionalmente en el mismo oficio, se decretó como diligencia probatoria la remisión por parte de la Isapre, de los siguientes antecedentes:
- a.- Registro en donde conste mediante la correspondiente firma del postulante, la asistencia de los participantes del curso de capacitación impartido por la Agencia Comercial Metropolitana de Isapre Masvida S.A. durante el período comprendido entre el 29 de abril y 7 de mayo de 2013.
 - b.- Programa de capacitación del referido curso.
 - c.- Resultados individuales obtenidos por los postulantes del referido curso.
 - d.- Examen rendido al finalizar el curso, por la postulante en cuestión.
6. Que, mediante presentación de 29 de octubre de 2013, y reiterando las explicaciones dadas en su informe de 5 de julio de 2013, la Isapre Masvida S.A. formula sus descargos, exponiendo en resumen lo siguiente:
- a) Que la postulante sí participó del curso de capacitación de 30 horas, al que son sometidas las personas que postulan al cargo de ejecutivos de ventas de la Isapre.
 - b) Que si bien no dispone del registro de firmas de los postulantes, que permita certificar lo anterior, adjunta declaraciones tanto de los relatores, como de las demás personas que, al igual que la postulante, participaron en dicho curso.

Aclara que lo anterior no obedece a una práctica habitual, toda vez que respecto de fechas anteriores y posteriores al hecho en cuestión, si existen registros de asistencia, con las firmas de los participantes, y al efecto adjunta documentos.

- c) Que reconoce su falta, en el sentido de no haberse cerciorado del respectivo registro de firmas, y sólo haber considerado lo informado por el responsable directo del curso (Jefe Comercial de la Región Metropolitana), quien hizo llegar una nómina de las personas participantes del curso.
- d) Que, en cuanto a los resultados obtenidos por los postulantes, señala que esa Isapre no aplica una evaluación interna a los postulantes, por cuanto asumió que dicha instancia forma parte de la evaluación final y formal que los postulantes rinden ante la Superintendencia.

En consecuencia, no existe un examen final rendido por la postulante en cuestión.

- e) Finalmente adjunta programa de capacitación del curso impartido en modalidad presencial.
7. Que, como antecedentes adicional, mediante Oficio Ord. IF/N° 2849, de fecha 17 de abril de 2014, se citó a declarar en forma personal a la postulante, a las oficinas de esta Superintendencia, quien interrogada respecto de los hechos y circunstancias en que se llevó a cabo el supuesto proceso de capacitación, manifestó que no conoce a ninguna de las personas que suscriben las declaraciones juradas que acompañó la Isapre, salvo el Sr. Rojas, que fue el Supervisor ante quien ella postuló, aunque precisa que no fue su relator, ya que nunca recibió capacitación alguna por parte de Isapre Masvida S.A.

Agrega que estaba en conocimiento que la Isapre presentaría declaraciones juradas, ya que el señalado Supervisor se las pidió a muchas personas, entre ellas a otro postulante de su grupo, quien se negó a declarar sobre un hecho inexistente.

Finalmente, refiere que la inscripción que efectuó Isapre Masvida S.A. le causó un perjuicio, ya que no pudo seguir el proceso normal en la Isapre Consalud S.A., y además le significó dos meses sin ingresos económicos.

8. Que, en relación con la irregularidad imputada a Isapre Masvida S.A., cabe tener presente que el numeral I del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, establece que para la incorporación al Registro de un agente de ventas - exigencia establecida para poder desempeñarse como tal- la Isapre debe acreditar, entre otros requisitos, que éste cuenta con los conocimientos suficientes sobre el Sistema de Isapres.

Para tales efectos, la citada normativa exige que los interesados hayan cursado un mínimo de 30 horas cronológicas de capacitación en la materia, y rendido una prueba de conocimientos ante esta Superintendencia, y, además, para los efectos de inscribir al postulante en el Sistema de Evaluación de Agentes de Ventas, se exige que la Isapre acompañe un certificado que dé cuenta de dicha capacitación.

9. Que, analizados los descargos y antecedentes acompañados por la Isapre, así como la presentación y declaración de la postulante que señala no haber sido capacitada, esta Autoridad estima que los medios de prueba aportados por la Isapre, no permiten dar por acreditado de manera irrefutable, que efectivamente dicha persona haya concurrido a un curso de capacitación, entre los días 29 de abril y 7 de mayo de 2013, de 30 horas cronológicas de duración, como se consigna en el certificado de fecha 8 de mayo de 2013, suscrito por el Gerente de Recursos Humanos de la Isapre, y que se remitió a esta Superintendencia para los efectos de inscribir a dicha postulante para rendir la prueba de conocimientos.
10. Que, en efecto, no obstante habérsele solicitado a la Isapre, mediante Oficio Ord. IF/N° 5764, de 14 de octubre de 2013, algunos antecedentes que habrían acreditado de manera fehaciente, que la postulante sí había asistido al señalado curso de

capacitación y que, por ende, el contenido del certificado remitido a esta Superintendencia era verídico; lo cierto es que la Isapre reconoció que en este caso en particular, no cuenta con registro de asistencia, firmado por los participantes del curso, ni tampoco de los resultados o evaluaciones obtenidas por los asistentes.

11. Que, es más, la propia Isapre reconoció que respecto de capacitaciones anteriores y posteriores a ésta, sí existen registros de asistencia, y al efecto acompañó copias de estas "Hojas de Reporte Diario", que corresponden a registros diarios muy detallados, en los que aparecen las materias tratadas cada día, el nombre y firma de los alumnos participantes, el nombre, firma y RUT de la persona que capacita, e incluso la fecha en que fue enviado el reporte al departamento o unidad de Recursos Humanos de la Isapre.
12. Que, la existencia de dicho reporte o registro diario de asistencia, es fundamental para la veracidad del certificado de capacitación, toda vez que quien lo suscribe en el caso de la Isapre Masvida S.A., a saber, el Gerente de Recursos Humanos, no ha participado directamente en el curso de capacitación y no le consta personalmente quienes asistieron, de tal manera que para poder dar fe del cumplimiento de las 30 horas de capacitación, forzosamente requiere de un antecedente fidedigno que acredite dicha asistencia, en especial teniendo presente que de acuerdo con la documentación acompañada por la Isapre, los cursos constan sólo de 30 horas, de tal manera que la no concurrencia del participante a cualquiera de los días, o incluso a cualquiera de los módulos que comprende el curso, determinará necesariamente el incumplimiento del mínimo de horas exigido por la normativa.
13. Que, en este caso, la Isapre señala que el certificado de capacitación se habría emitido en base a lo informado por el Jefe Comercial de la Región Metropolitana, quien remitió la "nómina de las personas participantes del curso", y, por tanto, lo certificado por el Gerente de Recursos Humanos de la Isapre, respecto de la postulante, no cuenta con un respaldo fidedigno.
14. Que, por otro lado, las declaraciones juradas acompañadas por la Isapre, a pesar de su cantidad, no constituyen documentos irrefutables, que reemplacen el valor probatorio que habría tenido el registro de asistencia diaria en que hubiese aparecido la firma de postulante, y con mayor razón si se considera que las firmas que aparecen en dichas declaraciones, ni siquiera fueron autorizadas por un Ministro de fe, lo que atenúa aún más su posible valor probatorio.
15. Que, en consecuencia, analizados los descargos de la Isapre y antecedentes del caso, se concluye que dicha institución efectivamente ha incurrido en la irregularidad que se le reprocha, la que a lo menos da cuenta una falta de diligencia por parte de la Isapre en la comprobación de un hecho, que sirve de base para la acreditación ante esta entidad fiscalizadora de un requisito habilitante establecido en la normativa vigente.
16. Que, con todo, se hace presente que las alegaciones y antecedentes aportados por la Isapre Masvida S.A., se tendrán en cuenta para los efectos de evaluar el grado del incumplimiento en que ha incurrido, y la entidad de la sanción que proceda aplicarle.
17. Que el inciso 1º 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".
18. Que por tanto, en virtud del precepto legal citado, y en consideración a que se trató de la certificación de una situación que no era efectiva, esta Autoridad estima que la infracción imputada amerita la sanción de multa.
19. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

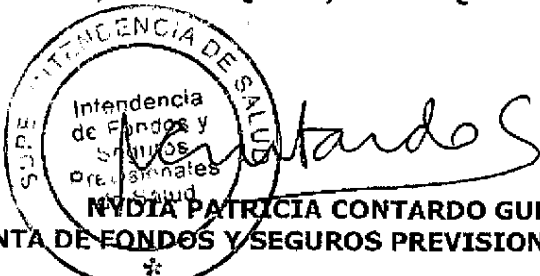
1. Impónese a la Isapre Masvida S.A. una multa de UF 100 (cien unidades de fomento), por haber emitido un certificado de capacitación sin haber capacitado a la postulante a agente de ventas, en contravención a lo establecido en la Circular IF/N° 180, de 3 de enero de 2013, y en el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, Capítulo VI, Título IV, apartado I "Registro de Agentes de Ventas".
2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, mediante depósito en la cuenta corriente N° 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7.

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá enviarse a la Tesorería del Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad de esta Superintendencia, al correo electrónico dmuñoz@superdesalud.gob.cl, para su control y certificación, dentro de quinto día de solucionada la multa

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,


NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (TP)
*

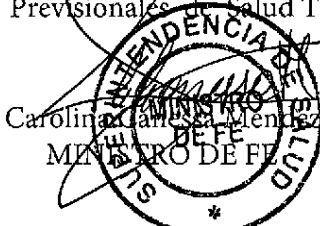
LLB

DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Masvida S.A.
- Señora Mireya Conde Barrera.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Departamento de Administración y Finanzas.
- Oficina de Partes.

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 228 del 24 de junio de 2014, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud TP de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 26 de junio de 2014


Carolina Jaraquemada
MINISTRO DE FAMILIA Y SALUD

