



RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 535

SANTIAGO, 29 OCT. 2013

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del D.F.L. Nº 1, de 2005, del Ministerio de Salud, la Circular IF/Nº180 de 6 de diciembre de 2012, de la Superintendencia de Salud, la Resolución Nº 49, de 25 de junio de 2013, de la Superintendencia de Salud, y la Resolución Nº 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República.

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 en ejercicio de dicha función, y producto de la presentación realizada por el [REDACTED] -en la que informó que sin haber asistido a ningún tipo de capacitación fue inscrito por Isapre Ferrosalud S.A. para rendir la evaluación de conocimientos para agentes de ventas correspondiente al mes de marzo de 2013- esta Superintendencia constató que para inscribir a dicho postulante en el mencionado proceso de evaluación, la referida institución acompañó al sistema de evaluación de agentes de ventas un documento que certificaba que el [REDACTED] había sido capacitado en materias propias del sistema de isapres, en el período comprendido entre el 25 de febrero y 1 de marzo de 2013, y que la capacitación había tenido una duración de 40 horas cronológicas.
3. Que a fin de corroborar la veracidad de lo expuesto por el [REDACTED], se solicitó a Isapre Ferrosalud, mediante Ord. IF/Nº 2309, de 16 de abril de 2013, evacuar un Informe al tenor de los hechos informados por aquel.
4. Que en el referido informe, de fecha 6 de mayo de 2013, isapre Ferrosalud expuso que tras haber manifestado el [REDACTED] su voluntad de participar en el proceso de selección y posterior capacitación -a efectuarse entre el 25 de febrero y 1º de marzo de 2013- y de presentar una serie de documentos para materializar su ingreso a la isapre, se procedió con fecha 22 de febrero de 2013 a confeccionar la nómina de agentes que participarían del citado curso, la que contaba con 23 personas, incluyendo al [REDACTED], de las cuales sólo 12 terminaron el proceso, y de éstas, sólo 10 rindieron la prueba. Asimismo, informó que cuando se realizó el ingreso a la página de esta Superintendencia, para inscribir a las personas que habían realizado el curso y que rendirían la prueba, por un error involuntario se ingresó el nombre del [REDACTED], quien había entregado en forma completa todos sus antecedentes. Por último, sostuvo que dicha situación se trató de un caso totalmente fortuito, que no había ocurrido hasta ese momento, y que el Departamento de Capacitación de la isapre había tomado todas las medidas necesarias para evitar futuros inconvenientes.
5. Que, con el mérito de los antecedentes recabados y mediante Ordinario IF/Nº 3649 de 13 de junio de 2013, se formuló cargos a Isapre Ferrosalud S.A., por emitir un certificado de capacitación sin haber capacitado al postulante a agente de ventas, en contravención a lo establecido en la Circular IF/Nº 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".

6. Que, mediante carta de 2 de julio de 2013, y reiterando las explicaciones dadas en su informe de 6 de mayo de 2013, Isapre Ferrosalud S.A. formuló sus descargos, en los siguientes términos:
 - a) Con fecha 22 de febrero de 2013 se confeccionó la nómina de 23 postulantes que participarían del curso de capacitación a impartirse por la Isapre, de los cuales 12 terminaron el proceso y sólo 10 de éstos rindieron la prueba.
 - b) Cuando se realizó el ingreso a la página de la Superintendencia de Salud, para incorporar a las personas que habían realizado el curso y que en definitiva procederían a rendir la prueba, por un error involuntario se ingresó el nombre del [REDACTED], quien había entregado en forma completa todos sus antecedentes en la etapa de postulación a la Isapre.
 - c) La emisión del certificado se debió a un error involuntario, toda vez que la persona que lo confeccionó se basó en la misma lista que se elabora cuando la persona entrega sus antecedentes y no en el libro de asistencia que es el que permite corroborar que una determinada persona asistió a las 30 horas cronológicas de capacitación.
 - d) Finalmente, junto con señalar que a la fecha de notificación de los cargos ya se encontraban adoptadas las medidas tendientes a impedir la ocurrencia de ese tipo de errores, se informa acerca de las etapas que contempla el procedimiento de ingreso de agentes de ventas a la Isapre.
7. Que en relación con la irregularidad imputada a Isapre Ferrosalud 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 Instituciones de Salud Previsional. Para dichos 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.
8. Que asimismo, y para efectos de realizar la inscripción del postulante en el sistema de evaluación de agentes de ventas, la citada normativa exige que la institución de salud previsional, acompañe un certificado dando cuenta de la capacitación impartida.
9. Que en dicho contexto, y efectuada la revisión de los descargos presentados por Isapre Ferrosalud S.A., a juicio de esta Intendencia, aquéllos no permiten justificar la irregularidad por la que se le formuló cargos.
10. Que, en efecto, la infracción constatada por este Organismo de Control, consistente en certificar una situación cuya ocurrencia no se ha verificado, constituye un hecho cierto y reconocido por la propia Isapre, la que argumenta que se debió a un error humano.

Sin embargo, no resulta admisible que, tratándose de la acreditación de una exigencia establecida por la normativa para que un interesado pueda desempeñarse como agente de ventas, los funcionarios responsables de gestionar su certificación, no hubiesen verificado, previo a su envío a esta Superintendencia, la efectividad de la información consignada en el mismo.

11. Que en efecto, si bien la inscripción del [REDACTED] para rendir la evaluación de conocimientos podría explicarse por un error administrativo, debido a que el denunciante "había entregado en forma completa todos sus antecedentes", no ocurre lo mismo con la emisión del certificado de capacitación, puesto que éste requería forzosamente que la persona o personas responsables de su confección y firma, verificaran que efectivamente el denunciante había participado de la

capacitación, sea a través de un registro de asistencia u otro medio cualquiera que lo acreditara.

12. Que la conducta imputada da cuenta de a lo menos 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 consagrado en la normativa vigente.
13. Que en cuanto a las medidas que la entidad fiscalizada señala haber adoptado con el fin de dar cumplimiento a la normativa, cabe tener presente que constituye una obligación permanente para las isapres el implementar todas las medidas que estimen necesarias, adecuadas e idóneas para poder dar estricto cumplimiento a la normativa vigente. Por lo tanto, la adopción o implementación de medidas no es un hecho que en sí mismo pueda eximir o atenuar la responsabilidad de la institución de salud previsual frente a la inobservancia de la normativa, sino que ello debe traducirse en resultados concretos, que den cuenta de una efectiva observancia de la norma.
14. 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".
15. 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.
16. Que, en virtud de lo señalado precedente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

1. Impónese a la Isapre Ferrosalud S.A. una multa de UF 80 (ochenta unidades de fomento), por los hechos irregulares descritos en el cuerpo de la presente Resolución Exenta.
2. El pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución y será certificado por la Jefa del Departamento de Administración y Finanzas de esta Superintendencia.
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,



Angélica Duvauchelle Ruedi

MARIA ANGÉLICA DUVAUCHELLE RUEDI
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD SUPLENTE

LLB/HPA

DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Ferrosalud S.A.
- 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°535 del 29 de octubre de 2013, que consta de 3 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. María Angélica Duvauchelle Ruedi, en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud Suplente de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 29 de octubre de 2013.

Carolina Ganesha Méndez
MINISTRO DE FE

