



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 368

SANTIAGO, 21 NOV. 2017

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 177, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; el numerando II "Control de la fuerza de ventas", del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia; la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución Nº 109, de 19 de octubre de 2015, de la Superintendencia de Salud, 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 se fiscalizó a la Isapre Óptima S.A. (actual Nueva Masvida S.A.) durante los meses de octubre y noviembre de 2016, con el objeto de revisar, entre otras materias, el cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en relación con la capacitación de la fuerza de venta, y en esta materia, la Isapre no pudo acreditar la realización de la capacitación de actualización de conocimientos, que debe aplicarse a los agentes de venta vigentes cada dos años.
3. Que, producto del citado hallazgo y mediante Oficio Ord. IF/Nº 8435, de 23 de diciembre de 2016, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo:

"No aplicar la capacitación a la fuerza de venta cada dos años, según se detalló en el punto II del presente oficio, infringiendo lo establecido en el numerando II) Control de Fuerza de Ventas, Título IV), Capítulo VI, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos".

4. Que en sus descargos, presentados con fecha 9 de enero de 2017, la Isapre alega que la conclusión de la fiscalización, en el sentido de que la institución no efectúa la capacitación de actualización de conocimientos cada dos años, habría sido extraída de dos frases contenidas en la respuesta que dio la Isapre a través de correo electrónico de 26 de octubre de 2016, y que en realidad estas frases dicen relación con el hecho que la institución no cuenta con un curso específico de actualización de conocimientos, situación que no puede interpretarse como que la Isapre no aplica la capacitación a su fuerza de ventas cada 2 años, ni menos que la opinión de institución sería que no se justifican tales capacitaciones.

Al respecto agrega que en el oficio de cargo se indican múltiples opciones para dar cumplimiento a la capacitación de actualización, pero no se considera la fórmula planteada por la Isapre, que es incluir a los agentes de venta que deben actualizarse, en el curso mensual de 32 horas que la Isapre aplica a los agentes de venta nuevos, el cual cumple con las materias, número mínimo de horas y evaluaciones exigidas para la capacitación de actualización, y además esta opción es metodológicamente más eficiente, y no está prohibida por la regulación.

Por otro lado, arguye que instrucción prevista en el punto 2 del numeral II "Control de la fuerza de ventas", que exige a las Isapres "acreditar, al menos una vez cada dos años, contados desde la última capacitación certificada, que ha sometido a sus agentes de ventas a una nueva capacitación", no precisa plazos perentorios o específicos para dicha acreditación, ni tampoco si los plazos son por cada agente de ventas o a la fuerza de ventas en general.

Atendido lo anterior, sostiene que "no hay indicación expresa que señale la obligatoriedad de indicar a quienes está dirigida la capacitación, ni el plazo para cumplir, sólo la definición genérica de cada dos años" (sic), y que por ello la Isapre ha entendido que la obligatoriedad es disponer del instrumento de capacitación y que los agente de venta participen en esta actividad "dentro del año" en que cumplen con los 2 años desde su última acreditación.

Concluye que, dado los antecedentes expuestos, no se acredita el incumplimiento normativo a que se hace referencia en el cargo formulado, por lo que solicita que éste sea levantado.

5. Que, en relación con los descargos de la Isapre, cabe señalar, en primer lugar, que la fórmula de capacitación de actualización de conocimientos propuesta por dicha institución, esto es, incluir a los agentes de venta que deben actualizarse, en el curso mensual de 32 horas que aplica a los postulantes a agente de venta, es perfectamente válida y no merece reparos por parte de esta Autoridad.
6. Que, en segundo lugar, es menester precisar que el cargo que se formuló a la Isapre fue "no aplicar la capacitación a la fuerza de venta cada dos años", de tal manera que lo que correspondía era que la Isapre acompañara en este procedimiento sancionatorio, los certificados de capacitación u otros antecedentes que comprobaran que sí había sometido a sus agentes de venta vigentes a las capacitaciones de actualización exigidas por la normativa; sin embargo, no rindió prueba alguna al efecto.
7. Que, es más, en una respuesta que la Isapre envió a la fiscalizadora vía correo electrónico, con fecha 7 de noviembre de 2016, reconoció que en 14 casos por los que se le consultaba, y que a julio de 2016 habían cumplido más de 2 años, "no se ha realizado curso de capacitación de 2do año, se adjuntan certificados de la última capacitación (sic).
8. Que, en tercer lugar, procede desestimar la alegación de la Isapre en orden a que la normativa no establecería plazos perentorios para acreditar las capacitaciones, ni especificaría si los plazos son individuales para cada agente de venta, o se refieren a la fuerza de ventas en general; toda vez que el texto de la instrucción respectiva establece de manera clara, precisa e inequívoca que el plazo es de "dos años, contados desde la última capacitación certificada".
9. Que, de esta manera, la normativa establece un plazo máximo o tope de 2 años para acreditar las capacitaciones, pudiendo estas perfectamente efectuarse cada 6 meses, una vez al año, o con cualquier otra periodicidad que la Isapre estime pertinente, pero antes de transcurridos dos años desde la última certificación.
10. Que, por otro lado, al establecerse que dicho plazo se cuenta "desde la última capacitación certificada", no cabe duda que se trata de un plazo individual, que depende de la fecha en que se haya efectuado la última capacitación al agente de ventas respectivo.
11. Que, en consecuencia, los descargos de la Isapre no aportan antecedentes que permitan eximir de responsabilidad a la Isapre, respecto de la irregularidad constatada.
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*".
13. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, teniendo presente la naturaleza y gravedad de la infracción constatada, esta Autoridad estima que esta falta amerita una multa de 200 UF.

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

RESUELVO:

1. Impónese a la Isapre Nueva Masvida S.A. una multa de 200 UF (doscientas unidades de fomento), por no someter a sus agentes de venta a la capacitación de actualización de conocimientos cada dos años.
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 gsilva@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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,



Nydia
NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA

INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

Rafael
MIA/LIB/EPL
DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-8-2017

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 368 del 21 de noviembre de 2017, que consta de 3 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 22 de noviembre de 2017

Ricardo Cereceda Adaro
Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE

