



RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº

846

SANTIAGO, 27 AGO. 2019

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 170 letra l), 177, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 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 TRA 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, y la Resolución Nº 7, de 2019, 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 CRUZ DEL NORTE LTDA. 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 2 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 disponen:

"1.- La isapre estará obligada a mantener capacitados a sus agentes de ventas vigentes, de tal manera que éstos se encuentren en condiciones de cumplir adecuadamente sus funciones.

La capacitación deberá ser de 15 horas cronológicas y considerar, a lo menos, la revisión y actualización de las materias señaladas en estas instrucciones; las circulares vigentes de la Superintendencia atinentes a esas materias y la legislación y decretos relacionados con el sistema de salud privado.

2.- La isapre deberá 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.

Dicha capacitación puede realizarla la propia isapre o un organismo contratado por ésta y podrá efectuarse a distancia, a través de video conferencias, e-learning u otras metodologías cuya ejecución pueda acreditarse ante esta Superintendencia.

Adicionalmente a la capacitación, deberá aplicarse una prueba de conocimientos a dichos agentes de ventas, en los mismos términos establecidos en el punto 3.5, anteriormente señalado.

Si a través del resultado de la prueba de conocimientos se comprueba que el agente de ventas no cuenta con dichos conocimientos, la isapre o el organismo contratado por ésta, deberá efectuar una nueva capacitación y evaluación, dentro de los 30 días siguientes de aplicada ésta, a fin que se obtengan los conocimientos respectivos.

3. La certificación de la capacitación y evaluación realizada para la actualización de conocimientos, deberá efectuarse tal como se señala en el numeral 3 "Capacitación y Evaluación de Conocimientos en Materias Relativas al Sistema Isapres", del punto I "Registro de agentes de ventas".

4. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/Nº 6477, de 6 de agosto de 2019, se formularon los siguientes cargos a la Isapre:

-No efectuar la capacitación de actualización de conocimientos, en contravención a lo establecido en el numeral 1 del punto II del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

-No haber acreditado ante esta Superintendencia, mediante la certificación correspondiente, la capacitación de actualización de conocimientos, de conformidad a lo dispuesto en los numerales 2 y 3 del punto II del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

5. Que, mediante presentación de 20 de agosto de 2019, la Isapre efectúa sus descargos, exponiendo que es una Isapre cerrada, que otorga exclusivamente prestaciones a trabajadores de SQM y filiales, y a los trabajadores de estas que se han acogido a pensión.

Agrega que dichas empresas negocian el plan de salud con las organizaciones sindicales, a través de contratos colectivos. Los trabajadores pagan un precio único por contrato (7,5%) más el valor GES, con independencia de su edad y sexo. No existen planes especiales o condiciones particulares, porque los planes no son comercializados.

En cuanto a las personas individualizadas en el oficio de cargos, señala que están inscritas como agentes de ventas, sólo para los efectos de la suscripción de los contratos con plan único, no pudiendo realizar ninguna de las restantes acciones indelegables reservadas por la normativa a los agentes de ventas, ya que, como se indicó, el plan de salud sólo se puede modificar vía negociación colectiva.

Por último, hace presente que la Isapre ha sido sancionada en muy pocas oportunidades, y que, en este caso, no se ha provocado perjuicio a nadie, menos a los afiliados o beneficiarios.

Por lo anterior, solicita se consideren los antecedentes expuestos, y sólo se le aplique una amonestación.

6. Que, en relación con los descargos efectuados por la Isapre, se hace presente que la normativa no establece, en esta materia, distinción alguna entre isapres abiertas y cerradas, y, por tanto, la capacitación de actualización de conocimientos es exigible y obligatoria para todas las isapres del sistema, por lo que los argumentos expuestos por la Isapre en sus descargos, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones constatadas, y deben ser desestimados.
7. Que, con todo, se hace presente que, dado que el segundo cargo se formuló para el evento que algunos de los casos en que no constaba la capacitación de actualización de conocimientos, pudieron haberse originado en la omisión de la acreditación de la certificación en el registro, y no en la omisión de la capacitación, y teniendo en consideración que, en este caso, la Isapre reconoció la omisión de la capacitación respecto de los casos observados, se estima que la infracción que se ha configurado es la descrita en el primer cargo, esto es, no haber efectuado la capacitación de actualización de conocimientos, en la forma y plazo establecido en la normativa.
8. Que, el inciso 1º del artículo 220 del DFL Nº1, 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 2º 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".

9. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la gravedad y naturaleza de la infracción constatada, así como la cantidad de casos detectados, esta Autoridad estima que la sanción que procede aplicar en este caso, es la de amonestación.
10. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. AMONESTAR a la Isapre CRUZ DEL NORTE LTDA., por no haber efectuado la capacitación de actualización de conocimientos, en contravención a lo establecido en el punto II del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia
2. 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,



MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

LLB/EPL

DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre CRUZ DEL NORTE LTDA.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

I-29-2019

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N°846 del 27 de agosto de 2019, que consta de 3 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Manuel Rivera Sepúlveda en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 27 de agosto de 2019

