



RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 849

SANTIAGO, 27 AGO. 2019

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 170 letra l), 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 TRA 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, y la Resolución N° 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 COLMENA GOLDEN CROSS 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 521 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/N° 6478, 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 22 de agosto de 2019, la Isapre efectúa sus descargos, exponiendo que la falta de capacitación de actualización de conocimientos y de acreditación de esta, obedeció a un lamentable error interno, producido a raíz de una serie de movimientos de personal ocurridos en la Gerencia de Personas.

No obstante, señala que en forma permanente y periódica capacita a sus agentes de ventas, tanto a través de reuniones, como de cursos, en las materias que indica.

Además, indica que en forma inmediata se concretaron las capacitaciones de actualización de conocimientos, en un 91,36% de las personas individualizadas en el oficio de cargos. De estas, 349 aprobaron el examen presencial, emitiéndose con fecha 20 de agosto de 2019 los respectivos certificados. Por otra parte, para quienes no pudieron asistir a estos cursos, por encontrarse haciendo uso de feriado legal o licencia médica, y para quienes reprobaron el curso, se reprogramó una nueva fecha de examen. Adjunta "pendrive" con el detalle de todos estos casos.

Por último, menciona las acciones que ejecutó para materializar las capacitaciones, y las que ejecutará respecto de las personas que no rindieron o no aprobaron el examen.

Conforme lo expuesto, solicita tener por formulados en tiempo y forma los descargos, y que se tomen en consideración sus argumentos, al momento de evaluar y decidir las acciones que correspondan.

6. Que, en relación con los descargos efectuados por la Isapre, se hace presente que la Isapre reconoce la omisión de la capacitación de actualización de conocimientos, aduciendo que se debió a un error producido por movimientos de personal en la empresa.
7. Que, sin embargo, dicha circunstancia no permite eximir de responsabilidad a la Isapre respecto de los incumplimientos observados, toda vez que constituye una obligación permanente de las isapres, el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento íntegro y oportuno a la normativa e instrucciones que se les imparten, de tal manera que las infracciones o retrasos que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de omisiones o faltas de sus funcionarios, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la institución, por falta de diligencia o cuidado.
8. Que, en cuanto a las reuniones y cursos a que hace mención la Isapre, cabe señalar que el reproche dice relación con la omisión de la capacitación de actualización de conocimientos regulada por esta Superintendencia, 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, y, en todo caso, la realización de otros cursos, capacitaciones y

pruebas, no eximía a la Isapre de la obligación de efectuar y acreditar la capacitación de actualización de conocimientos en la forma y plazo instruido por la normativa.

9. Que, en lo que atañe a la capacitación y demás medidas adoptadas con posterioridad a la constatación de la infracción, tampoco estas permiten eximir de responsabilidad a la Isapre respecto de los incumplimientos detectados.
10. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre en sus descargos, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones constatadas.
11. 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 todas las situaciones observadas, 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.
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 constatada, así como la cantidad de casos detectados, esta Autoridad estima que la sanción que procede aplicar en este caso, es una multa de 450 UF.
14. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. una multa de 450 UF (cuatrocientas cincuenta unidades de fomento), 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 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. En el comprobante del depósito deberá indicarse con claridad el nombre y RUT de la Isapre, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número del proceso sancionatorio (I-29-2019).

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

3. El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, esta Superintendencia informará a la Tesorería General de la

República que no cuenta con el respaldo de la presente multa, a fin de que ésta efectúe el cobro de la misma.

4. 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,



MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

LLB/EPL

DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-29-2019

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N°849 del 27 de agosto de 2019, que consta de 4 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

Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE

