



RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 911

SANTIAGO, 27 SET. 2019

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 170 letra I), 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 CONSALUD 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 785 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.

6. Que, mediante Ord. IF/Nº 7285, de 29 de agosto de 2019, se ofició a la Isapre CONSALUD S.A., con el fin que aclarara a qué se refiere en sus descargos cuando señala que, de los 785 agentes de ventas observados en el oficio de cargos, *"hay 702 que se encuentran vigentes a esta fecha"*; que precisara cuál sería la situación de las 83 personas restantes, e identificara cuáles de las personas observadas estarían vigentes, y cuáles no.
7. Que a través de presentación efectuada con fecha 9 de septiembre de 2019, la Isapre informa respecto de las 83 personas por las que se le consulta, que 41 de estas personas figuran como agentes de ventas con registro "vigente", pero que ya no pertenecen a la Isapre, dado que dejaron de prestar servicios en esta, y que las restantes 42 personas, se trata de trabajadores de la Isapre que, debido a un cambio de funciones internas, ya no requieren de inscripción en el registro de agentes de ventas.

Agrega que la información relativa a estas personas, ya fue actualizada en la plataforma dispuesta por esta Superintendencia para estos efectos.
8. Que, en relación con los descargos de la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que no procede eliminar "a priori" el segundo cargo contenido en el Ord. IF/Nº 7285, toda vez que este se formuló precisamente para el evento que algunos de los casos en que no constaba la capacitación de actualización de conocimientos, se hubiesen originado en la omisión de la acreditación de la certificación en el registro, y no en la omisión de la capacitación.
9. Que, en este caso, la Isapre señala que 702 agentes de ventas (de las 785 personas observadas en el oficio de cargos), serían evaluados durante el mes de septiembre de 2019, con lo cual reconoce que estos no habían sido sometidos en tiempo y forma a la capacitación de actualización de conocimientos regulada 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, por tanto, la infracción que se ha configurado en este caso, 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.
10. Que, en cuanto a la prueba y cursos a que hace mención la Isapre en sus descargos, 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, por lo mismo, la realización de otros cursos, capacitaciones y pruebas, no exime a la Isapre de responsabilidad por el incumplimiento de esta normativa.
11. Que, respecto de las restantes 83 personas (de las 785 personas observadas en el oficio de cargos), en relación con las cuales la Isapre aclaró, en su presentación de 9 de septiembre de 2019, que 41 habrían dejado de prestar servicios en la Isapre, y otras 42, seguían prestando servicios, pero habían cambiado de funciones dentro de la Isapre; es necesario recordar que de conformidad con el punto 5.1 del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia: *"Será responsabilidad de la isapre mantener actualizado el Registro de cada uno de sus agentes de ventas, realizando, dentro del tercer día hábil desde conocido el hecho, las correspondientes modificaciones de los datos personales que los agentes de ventas le informen, y los retiros de aquellos agentes de ventas que no continúan ejerciendo funciones en la isapre"*.
12. Que, por lo tanto, de acuerdo con la citada normativa, si bien este Organismo de Control estima procedente acoger los descargos de la Isapre, respecto de las 41 personas que habrían dejado de prestar servicios en la Isapre (puesto que era física y jurídicamente imposible que los obligase a capacitarse), iniciará otro procedimiento sancionatorio en contra de la Isapre, por infracción al punto 5.1 del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, toda vez que el retiro del registro de agentes de ventas de dichas personas, no fue realizado oportunamente.

13. Que, en cuanto a la situación de las 43 personas respecto de las cuales la Isapre expresa que actualmente desempeñarían otras funciones en la Isapre, se rechazan estos descargos, puesto que en tanto la Isapre las mantuviese registradas como agentes de ventas vigentes, se encontraba obligada a dar cumplimiento a la normativa que las rige.
14. Que, por último, en lo que atañe a la capacitación y demás medidas adoptadas con posterioridad a la constatación de la infracción, estas no permiten eximir de responsabilidad a la Isapre respecto de los incumplimientos detectados.
15. 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, salvo respecto de las 41 personas que habrían dejado de prestar servicios en la Isapre, y en relación con las cuales se iniciará otro procedimiento sancionatorio, por no haber registrado oportunamente el retiro de estas personas.
16. 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"*.
17. 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 establecidos en la presente resolución, esta Autoridad estima que la sanción que procede aplicar en este caso, es una multa de 450 UF.
18. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre CONSALUD 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-30-2019).

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 CONSALUD S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-30-2019

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 911 del 27 de septiembre de 2019, que consta de 5 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, 30 de septiembre de 2019



Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE