

Conforme a lo expuesto, solicita se acojan sus descargos, desestimando la aplicación de cualquier tipo de sanción.

6. Que, en relación con los descargos de la Isapre, se hace presente, en primer lugar, en cuanto a las 17 personas respecto de las cuales alega que cambiaron de funciones y que actualmente no desempeñarían labores de agentes de ventas, que, en tanto se mantengan en el Registro como agentes de ventas vigentes en la Isapre, se encuentran afectas a la normativa y obligaciones que rigen para las personas inscritas y vigentes en dicho registro.
7. Que, en cuanto a la persona respecto de la cual la Isapre alega que "ya no trabaja en Isapre", y que aparece en el listado adjunto a los descargos como "no vigente", 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"*.
8. Que, por lo tanto, de acuerdo con la citada normativa, si bien este Organismo de Control estima procedente acoger el descargo de la Isapre, respecto de esta persona que habría dejado de prestar servicios en la Isapre (puesto que era física y jurídicamente imposible que la 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 agente de ventas de dicha persona, no fue realizado oportunamente.
9. Que, respecto de los 50 casos que alega que fueron capacitados en julio y que durante agosto se remitirán los correspondientes certificados, si bien este hecho implica que no se configuró el primer cargo (no efectuar la capacitación de actualización de conocimientos), involucra el reconocimiento del hecho descrito en el segundo cargo, esto es, no haber acreditado ante esta Superintendencia, en tiempo y forma, mediante la certificación correspondiente, la capacitación de actualización de conocimientos.
10. Que, en cuanto a lo señalado por la Isapre, en orden a que un agente de ventas se encuentra "actualmente en proceso de capacitación", implica un reconocimiento de la Isapre en orden a que esta persona no fue capacitada en tiempo y forma.
11. Que, se acogerá lo alegado por la Isapre respecto de 5 agentes de ventas que se encontrarían con licencia médica, de conformidad con la información que se registra en el listado adjunto a los descargos.
12. Que, también se acogerá lo alegado respecto de 17 agentes de ventas que no habrían finalizado el proceso de capacitación de julio con éxito, y que lo estarían realizando nuevamente, toda vez que en el inciso 4° del numeral 2 del punto II del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, se establece que *"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"*.
13. Que, asimismo, se acogerá lo alegado respecto de 7 agentes de ventas que no se han sometido al proceso de capacitación, puesto que si bien la Isapre, frente a la negativa injustificada de sus agentes de ventas para someterse a la capacitación de actualización de conocimientos, cuenta con facultades y herramientas legales suficientes para compelerles y obligarles a que se capaciten, en estos casos, no transcurrió suficiente tiempo, desde el vencimiento del plazo de dos años, para que la Isapre hubiese podido ejercer en plenitud dichas facultades.

████████████████████

14. Que, en cuanto a las actividades de actualización de conocimientos que asevera realizar constantemente, cabe señalar que el reproche dice relación con la omisión de la capacitación de actualización de conocimientos (o la omisión de la acreditación de esta) 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 lo mismo, la realización de otros cursos, capacitaciones y pruebas, no exime a la Isapre de responsabilidad por el incumplimiento de dicha normativa.
15. Que, asimismo, respecto de las acciones que señala que se seguirán reforzando, para asegurar que la totalidad de sus agentes de ventas cuenten con la capacitación de actualización de conocimientos, no permiten eximir de responsabilidad a la Isapre respecto de los incumplimientos detectados, por tratarse de medidas adoptadas con posterioridad a la constatación de la infracción.
16. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre en sus descargos, sólo permiten eximirla de responsabilidad respecto de 30 casos de los observados (1 persona que ya no trabaja en la Isapre, 5 que se encontraban con licencia médica, 17 que reprobaron la prueba de conocimientos y debían capacitarse nuevamente, y 7 que no asistieron a la capacitación y deben ser compelidas), pero no así en cuanto a los restantes 68 casos representados, en los que no se efectuó o no se acreditó la capacitación de actualización de conocimientos, en tiempo y forma, y sin perjuicio que en el caso de la persona que había dejado de prestar servicios en la Isapre, se iniciará otro procedimiento sancionatorio, por no haberse registrado oportunamente el retiro de esta persona.
17. 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"*.
18. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la gravedad y naturaleza de las infracciones constatadas, así como la cantidad de casos de incumplimiento establecidos en la presente resolución, esta Autoridad estima que la sanción que procede aplicar a la Isapre, es una multa de 200 UF.
19. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre VIDA TRES S.A. una multa de 200 UF (doscientas unidades de fomento), por no haber efectuado o acreditado la capacitación de actualización de conocimientos, de conformidad 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-34-2019).

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, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

LLB/EPL

DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre VIDA TRES S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-34-2019

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 912 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 Cerceda Adaro
MINISTRO DE FE