



RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 425

SANTIAGO, 25 JUN 2020

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170, letra l), 177 inciso 4° y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en el apartado III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, de esta Superintendencia de Salud; la Resolución TRA N°882/16/2019, de 18 de febrero de 2019; y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, 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 el contexto del procedimiento sancionatorio, I-30-2019, seguido en contra de la Isapre Consalud S.A., por no haber efectuado la capacitación de actualización de conocimientos y/o no haber acreditado ante esta Superintendencia la realización de las mismas, respecto de 785 agentes de ventas, dicha Aseguradora, indicó en sus descargos que, de aquellos agentes de ventas, habían 702 que se encontraban vigentes a la fecha.

Al respecto, mediante Ord. IF N° 7285, de 29 de agosto de 2019, se requirió a la Isapre, que aclarara la situación de los restantes 83 agentes de ventas observados en el oficio de cargos.

Por su parte, mediante presentación de ingreso N° 14857, del 9 de septiembre de 2019, la Isapre informó, que, de aquellas 83 personas, 41 figuraban como "Vigentes" en el Registro de Agentes de Ventas, sin pertenecer ya a su fuerza laboral. Asimismo, respecto de las restantes 42 personas, informó que se trataba de trabajadores de la Isapre, que, debido a un cambio de funciones internas, ya no requerían de inscripción en dicho Registro.

3. Que, la situación observada dio cuenta del incumplimiento por parte de la Isapre, de las instrucciones contenidas el punto 5.1 del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, el que dispone expresamente que: "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".
4. Que, mediante el Ordinario IF/N° 8546, de fecha 11 de octubre de 2019, en mérito de los antecedentes expuestos y normativa citada, se estimó procedente formular el siguiente cargo a la Isapre Consalud S.A.:

Mantener desactualizado el registro de agentes de ventas, en contravención a lo establecido en el punto 5.1 del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

5. Que, mediante presentación N° 17623, de fecha 28 de octubre de 2019, la Isapre Consalud S.A., efectuó los siguientes descargos:

En primer término, indica, que efectivamente existieron deficiencias en la mantención de los registros de agentes de ventas, respecto de 41 trabajadores, quienes de conformidad a la normativa vigente no deberían haberse mantenido incorporados en dicho registro, ya que no se encontraban prestando servicios en Consalud S.A.

En ese sentido, sostiene que lamenta lo ocurrido, y que llevará a cabo todas las medidas correspondientes para que la situación no vuelva a ocurrir, lo que incluye cambios en la estructura de los equipos internos de Recursos Humanos encargados de mantener la información y el Registro de Agentes de Ventas actualizado.

Sin perjuicio de lo anterior, sostiene la improcedencia de la aplicación de una sanción respecto de 28 de los 41 ex trabajadores, esto atendido el hecho de no prestar estas personas servicios a la Isapre, hace más de 6 meses, desde la fecha en la que se notificó la formulación de cargos, por lo que la falta se encontraría prescrita en relación a estos casos.

En razón de lo señalado, solicita se consideren los argumentos entregados y no se aplique sanción alguna, y en la negativa, que se imponga solamente una amonestación.

6. Que, en primer lugar, vale dejar establecido, que lo señalado por la Isapre en sus descargos, importa un reconocimiento expreso, a los hechos que motivaron la formulación de cargos en su contra, en lo que respecta a 13 de las personas que ya no se desempeñan como agentes de ventas en Consalud S.A.

Al efecto, la defensa de la Isapre se basa únicamente en el hecho de encontrarse la falta, supuestamente prescrita, respecto de 28 de esos ex trabajadores, los que dejaron de pertenecer a Consalud S.A., hace más de 6 meses, desde la fecha en que se notificó el oficio de formulación de cargos, el 14 de octubre de 2019.

7. Que, en relación a la prescripción alegada por la Isapre, respecto de 28 ex agentes de ventas, vale recalcar, que el ilícito infraccional, en este caso, corresponde a la falta de actualización del Registro de Agentes de Ventas de la Superintendencia de Salud, y no al hecho de haber cesado estas personas sus labores como agentes de ventas.

Al efecto, lo que se reprocha a la Isapre no es el hecho de haber terminado su relación laboral con esas personas -escenario en el cual cobraría sentido el contar el plazo de prescripción a contar de las fechas de finiquito de cada una de ellas- si no más bien, el no haber dejado constancia de aquello en el Registro de Agentes de Ventas, falta que tiene carácter continuo, y que, al momento de formularse los cargos, aún no había sido subsanada.

8. Que, sin perjuicio de lo señalado, cabe recordar, que el Dictamen N° 24.731, de 12 de septiembre de 2019, de la Contraloría General de la República, se pronunció en el sentido que, a falta de norma especial que regule el plazo de prescripción de la responsabilidad por infracciones administrativas, procede aplicar el plazo general de prescripción de 5 años establecido en el artículo 2.515 del Código Civil, contados desde que se comete la infracción, precisando que, en resguardo del principio de seguridad jurídica, este nuevo criterio sólo generaría efectos para el futuro, sin alcanzar a las infracciones que ya habían prescrito conforme al criterio sustituido (6 meses contados desde la comisión del ilícito).
9. Que, por otra parte, en relación a aquellas personas que, cambiaron de funciones dentro de la Isapre, no desempeñándose ya, como agentes de ventas, cabe señalar, que la omisión de la actualización de dicha información, de igual manera constituye una infracción a lo dispuesto en la normativa vigente.

A este respecto, la normativa es clara en señalar que, la Isapre deberá informar a través de dicha plataforma informática, los retiros de aquellos agentes de ventas que no continúan ejerciendo funciones en la Isapre.

En ese sentido, cabe recordar, que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del DFL N° 1, de Salud, de 2005, agente de ventas es la persona natural habilitada

por una Isapre para intervenir en cualquiera de las etapas de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsional.

Por tanto, cabe concluir, que, para efectos de la actualización del Registro, carece de relevancia el hecho de seguir estas personas vinculadas contractualmente a la Isapre, si en los hechos no se encuentran desempeñando funciones propias de los agentes de ventas, siendo Responsabilidad de la Isapre el informar dichas situaciones a la autoridad, por las vías establecidas.

Lo anterior cobra mayor relevancia, si se tiene en cuenta, que la labor de agente de ventas se encuentra regulada en una norma de rango legal, siendo una función que reviste un interés público, y que, por tanto, debe ceñirse al marco regulatorio establecido, no siendo procedente, por tanto, que figuren como personas habilitadas para el ejercicio de dicha función, trabajadores que cumplen otras labores dentro de la Isapre.

En razón de lo señalado, no cabe si no tener por acreditada la infracción a lo establecido en las instrucciones contenidas en el punto 5.1 del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, en cuanto la Isapre incumplió su obligación de actualizar oportunamente el Registro de Agentes de Venta, en relación a 83 personas.

10. En razón de lo señalado, no cabe si no tener por acreditada la infracción a lo establecido en las instrucciones contenidas en el punto 5.1 del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, en cuanto la Isapre incumplió su obligación de actualizar oportunamente el Registro de Agentes de Venta, en relación a 83 personas.
11. 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"*.

12. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, teniendo presente, además, 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 200 UF.
13. 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 **200 UF** (doscientas unidades de fomento), por mantener desactualizado el registro de agentes de ventas, en contravención a lo establecido en el punto 5.1 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-47-2019).

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



DISTRIBUCIÓN:

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

I-47-2019

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 425 del 25 de junio de 2020, 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, 26 de junio de 2020

Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE

