

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 764

Santiago, 08-11-2022

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 Exenta RA N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021 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 36 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° 29.635, de 8 de agosto de 2022, 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, a través de presentación de 23 de agosto de 2022 la Isapre formula sus descargos, exponiendo que la Isapre ha determinado la realización del proceso de actualización de conocimientos con una frecuencia de tres veces al año.

Agrega que en los casos observados los períodos de acreditación se han visto sometidos a las contingencias que son de público conocimiento y que han afectado la realización de las capacitaciones programadas.

Cita los actos administrativos que prorrogaron los plazos de vencimiento de las capacitaciones, a saber:

a) Ord. IF/N° 7281, de 30 de junio de 2020, que prorrogó hasta el 31 de diciembre de 2020 el plazo para acreditar las capacitaciones que vencían desde marzo a octubre de 2020.

b) Ord. IF/N° 8996, de 1 de abril de 2021, que prorrogó hasta el 29 de octubre de 2021 el plazo para acreditar las capacitaciones que vencían desde abril a agosto de 2021.

c) Oficio Circular IF/N° 14, de 4 de febrero de 2022, que prorrogó hasta el 29 de abril de 2022 el plazo para acreditar las capacitaciones que vencían en febrero y marzo de 2022.

En relación con lo anterior alega que las fechas de vencimiento de las capacitaciones señaladas en el oficio de cargos no son correctas, puesto que en su mayoría fueron prorrogadas.

Señala que en los referidos actos administrativos se reconoce que los períodos fiscalizados se encontraban dentro de un contexto de emergencia sanitaria.

Alega que, atendidas las prórrogas, la Isapre realizó las citaciones correspondientes, sin embargo, en los casos observados, las personas agentes de ventas se encontraban haciendo uso de licencia médica, permiso o feriado legal.

Incluye en su presentación un cuadro en que se indica la situación de las 36 personas agentes de ventas observadas, respecto de las capacitaciones citadas en noviembre de 2021, marzo de 2022 y junio de 2022. En la mayoría de los casos se consigna que se encontraban con licencia médica a la época de cada una de las referidas tres capacitaciones, salvo en los siguientes 11 casos, en los que la Isapre registró la información que en cada caso se indica:

Agente de ventas	Noviembre 2021	Marzo 2022	Junio 2022
A. V. SÁNCHEZ M.	Licencia Médica	E-Learning no iniciado	E-Learning no iniciado
M. E. RODRÍGUEZ F.	Licencia Médica	No rinde prueba por licencia	E-Learning aprobado/No
V. B. RECABARREN M.	Licencia Médica	Licencia Médica	Vacaciones
V. G. NAVARRETE F.	E-Learning no iniciado	E-Learning no iniciado	E-Learning no iniciado
C. V. PÉREZ R.	Licencia Médica	E-Learning no iniciado	Licencia Médica
J. A. ANDRADE Q.	Licencia Médica	Vacaciones	Licencia Médica
N. F. MUÑOZ E.	Permiso sin goce	Licencia Médica	E-Learning no iniciado
C. P. GAJARDO B.	Licencia Médica	E-Learning no iniciado	E-Learning no iniciado
P. A. GONZÁLEZ R.	Licencia Médica	E-Learning no iniciado	E-Learning aprobado/No rinde prueba
C. F. ESCOBAR V.	E-Learning no iniciado	E-Learning no iniciado	E-Learning en proceso/No
L. F. ROJAS O.	Licencia Médica	Licencia Médica	E-Learning aprobado/Rep

En atención a lo señalado y considerando las contingencias mencionadas, solicita tener presente las circunstancias particulares expuestas respecto de los casos observados y se dejen sin efecto los cargos.

Por último, alega que los dos cargos formulados se excluyen mutuamente, puesto que, para acreditar la capacitación, ésta debió hacerse y de no realizarse, sería imposible la acreditación.

Adjunta a su presentación respaldos de licencias médicas respecto de 30 agentes de ventas.

6. Que, en relación con los descargos y antecedentes aportados por la Isapre se hace presente que revisadas las licencias médicas acompañadas por la Isapre se constata lo siguiente:

a) Respecto de 6 casos, aun considerando las prórrogas que beneficiaron a algunos de éstos, la Isapre no acompañó comprobantes de licencias médicas, feriado legal o permiso alguno que la exima de responsabilidad respecto la omisión de la capacitación de actualización de conocimientos dentro del plazo de vencimiento original o del prorrogado.

Agente de Ventas	Vencimiento	Prórroga
A. V. SÁNCHEZ M.	12-08-2021	29-10-2021
V. G. NAVARRETE F.	12-08-2021	29-10-2021
N. F. MUÑOZ E.	20-11-2021	NO
N. V. BECERRA C.	29-05-2019	NO
N. A. LARA R.	05-08-2021	29-10-2021
L. F. ROJAS O.	05-08-2021	29-10-2021

b) En 4 casos las personas agentes de ventas registran la presentación de licencias médicas sucesivas y continuas o con interrupciones de 20 días o menos, desde antes de las fechas de vencimiento de las capacitaciones y que se extienden hasta la época de formulación de los cargos. Por tanto, respecto de estos 4 casos procede acoger los descargos de la Isapre:

Agente de Ventas	Vencimiento	Inicio licencias	Término licencias
D. D. C. MATUS H.	20-12-2020	11-06-2020	15-09-2022
R. A. CARREÑO O.	12-08-2021	02-08-2021	26-08-2022
C. A. ALBORNOZ I.	12-08-2021	18-08-2021	11-09-2022
L. C. DELGADO S. M.	05-08-2021	04-08-2021	28-08-2022

c) Asimismo, procede acoger los descargos respecto de un caso que registra licencias médicas continuas o con interrupciones de 20 días o menos desde antes del vencimiento de la prórroga que lo benefició y hasta la época de formulación de los cargos:

Agente de ventas	Vencimiento	Prórroga	Inicio licencias	Término licencias
N. J. VALLEJOS B.	23-05-2021	29-10-2021	28-09-2021	28-08-2022

d) Respecto de los 25 casos restantes, aun considerando las prórrogas que beneficiaron a algunos de éstos, las licencias acompañadas dan cuenta de una o más interrupciones o discontinuidades de más de 20 días, durante las cuales se pudo haber subsanado la omisión de la capacitación de actualización de conocimientos, por lo que procede rechazar los descargos en estos casos:

Agente de Ventas	Vencimiento	Prórroga	Períodos sin registro de licencias médicas
M. NORAMBUENA S.	12-08-2021	29-10-2021	12-06-2022 a 07-08-2022
C. P. URZÚA C.	05-08-2021	29-10-2021	17-06-2022 a 24-07-2022
M. E. RODRÍGUEZ F.	26-04-2017	NO	27-04-2017 a 06-03-2020; 06-04-2020 a 04-06-2020; 28-09-2021 a 14-11-2021; 30-12-2021 a 23-01-2022; 08-02-2022 a 06-03-2022; 22-03-2022 a 12-04-2022; 13-05-2022 a 05-06-2022 y 17-06-2022 a 24-07-2022
S. M. MONTES A.	20-12-2020	NO	27-01-2021 a 14-07-2021
V. B. RECABARREN M.	12-08-2021	29-10-2021	30-10-2021 a 24-01-2022 y 17-05-2022 a 07-08-2022
A. C. BERRÍOS C.	21-03-2021	NO	16-06-2022 a 10-07-2022 y 15-07-2022 a 07-08-2022
C. V. PÉREZ R.	22-03-2020	31-12-2020	28-08-2021 a 17-09-2021 y 02-11-2021 a 26-11-2021
J. A. ANDRADE Q.	24-01-2021	NO	30-06-2021 a 29-07-2021
G. A. CHAVARRÍA C.	28-09-2017	NO	29-09-2017 a 01-03-2020; 06-04-2020 a 03-05-2020; 09-06-2020 a 07-08-2020; 29-02-2021 a 21-03-2021 y 23-06-2021 a 22-09-2021
C. P. BRAVO M.	11-09-2021	NO	12-09-2021 a 30-11-2021
Y. E. MILILLÁN M.	12-08-2021	29-10-2021	30-10-2021 a 11-01-2022
C. A. MIÑO B.	12-08-2021	29-10-2021	25-05-2022 a 07-08-2022
P. A. GONZÁLEZ R.	05-08-2021	29-10-2021	30-10-2021 a 07-08-2022
V. A. MENESES C.	12-09-2021	NO	01-10-2021 a 23-12-2021 y 09-07-2022 a 07-08-2022
C. S. SALAZAR G.	11-09-2021	NO	17-09-2021 a 09-12-2021
Y. CHAMORRO F.	11-09-2021	NO	14-09-2021 a 06-12-2021
M. D. C. MARTÍNEZ M.	22-08-2020	31-12-2020	06-08-2021 a 28-10-2021; 09-11-2021 a 29-11-2021; 05-02-2022 a 22-03-2022 y 12-07-2022 a 07-08-2022
C. F. ESCOBAR V.	05-08-2021	29-10-2021	30-10-2021 a 09-06-2022 y 17-06-2022 a 07-08-2022
C. S. ARIAS S.	05-08-2021	29-10-2021	30-10-2021 a 17-12-2021 y 22-04-2022 a 19-07-2022
R. OVALLE M.	01-02-2012	NO	02-02-2012 a 13-05-2021
L. H. MARCHI Z.	05-08-2021	29-10-2021	07-07-2022 a 07-08-2022
C. P. GAJARDO B.	12-08-2021	29-10-2021	24-12-2021 a 24-02-2022; 02-03-2022 a 13-04-2022; 08-05-2022 a 05-06-2022 y

			13-06-2022 a 10-07-2022
J. R. BRIONES M.	21-10-2021	NO	26-02-2022 a 20-03-2022
M. CAROCCA P.	22-06-2013	NO	23-06-2013 a 21-03-2020
M. D. P. CONTRERAS A.	01-01-2011	NO	02-01-2011 a 01-08-2020 y 11-03-2022 a 29-05-2022

7. Que en cuanto a la alegación de la Isapre en orden a que los dos cargos formulados se excluyen mutuamente, se acogerá en el sentido que atendido que en el presente procedimiento sancionatorio se han comprobado exclusivamente casos de omisión de capacitación y no casos en que sólo hubo omisión de la obligación de certificación y acreditación, la Isapre sólo será sancionada por el primer cargo y será absuelta del segundo cargo.

8. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre sólo permiten excluir de responsabilidad a ésta respecto de los 5 casos indicados en las letras b) y c) del considerando sexto, en los que se registran licencias médicas continuas o con interrupciones menores a 20 días que se inician con anterioridad a las fechas de vencimiento de las capacitaciones o de su prórroga y que se prolongan hasta la época de formulación de los cargos.

9. 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 "*.

10. 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 (31 casos), esta Autoridad estima que la sanción que procede aplicar a la Isapre es una multa de 100 UF.

11. 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 100 UF (cien 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. Absolver a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. respecto del segundo cargo formulado por el Oficio Ord. IF/N° 29.635, de 8 de agosto de 2022, esto es, no haber acreditado ante esta Superintendencia, mediante la certificación correspondiente, la capacitación de actualización de conocimientos.

3. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo quinto día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo gduaran@superdesalud.gob.cl.

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

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

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,

The image shows a handwritten signature in black ink to the left of a circular official stamp. The stamp contains the text 'SUPERINTENDENCIA DE SALUD' around the perimeter and 'Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud' in the center.

SANDRA ARMIJO QUEVEDO
Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud (S)

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- I-12-2022