



RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 908

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 BANMÉDICA 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 461 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/Nº 6470, 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, aseverando, en primer lugar, que la mayoría de los agentes de ventas individualizados en el oficio de cargos, cuentan con la capacitación requerida.

Señala que, de las 459 personas identificadas: a) 96 no requieren "actualizar su registro" (sic), porque cambiaron de funciones, y actualmente no intervienen en ninguna de las etapas relacionadas con la negociación, suscripción, modificación o terminación de contratos de salud previsual, y b) 2 ya no trabajan en la Isapre.

Por lo tanto, sostiene que solamente existen 361 casos de agentes de ventas actualmente vigentes, y respecto de las cuales debe acreditarse la capacitación de actualización de conocimientos.

En relación con estas 361 personas expresa que: a) 210 fueron capacitadas en julio, por lo que durante agosto se remitirá a través de la plataforma dispuesta al efecto, el correspondiente certificado; b) una fue capacitada en junio, pero su certificado no fue correctamente cargado en la plataforma, situación que ya fue regularizada; c) 7 se encuentran actualmente en proceso de capacitación, y d) 143 tienen pendiente la capacitación, por los siguientes motivos: i) 27 no han podido porque se encuentran con licencia médica; b) 80 no finalizaron el proceso de capacitación de julio con éxito, por lo que lo están realizando nuevamente (al efecto cita la normativa que 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"), y iii) 36 "no han actualizado su registro" (sic), a pesar de haberseles informado en más de una ocasión acerca de su obligación de cumplir con la capacitación. Adjunta correos electrónicos enviados a estas personas.

Además, adjunta nómina con la situación particular de cada uno de los agentes de ventas individualizados en el oficio de cargos.

Por otra parte, alega que constantemente se realizan distintas actividades que tienen por objeto mantener actualizados los conocimientos de sus agentes de ventas, y que se seguirán reforzando las acciones para asegurar que la totalidad de sus agentes de ventas cuenten con la capacitación de actualización de conocimientos.

Por último, solicita que se tenga en especial consideración: i) respecto de las personas que no han realizado la actualización de conocimientos, que existe una responsabilidad personal de estas; ii) que se han realizado todas las gestiones tendientes a que las personas que no han podido completar exitosamente el proceso en una primera oportunidad, lo realicen por segunda vez, y iii) que se espera que durante el mes de agosto, la totalidad de las que se encuentran pendientes, puedan completar el proceso de actualización de conocimientos.

14. Que, asimismo, se acogerá lo alegado respecto de 36 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.
15. 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.
16. 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.
17. 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 145 casos de los observados (2 personas que ya no trabajan en la Isapre, 27 que se encontraban con licencia médica, 80 que reprobaron la prueba de conocimientos y debían capacitarse nuevamente, y 36 que no asistieron a la capacitación y deben ser compelidas), pero no así en cuanto a los restantes 316 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 las personas que habían dejado de prestar servicios en la Isapre, se iniciará otro procedimiento sancionatorio, por no haberse registrado oportunamente el retiro de estas personas.
18. 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"*.
19. 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.
20. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre BANMÉDICA 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-27-2019).

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

MLB/EPL

DISTRIBUCIÓN:

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

I-27-2019

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 908 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