

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 817**

**Santiago, 02-12-2022**

**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 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 61 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° 29.634, 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 situación observada no obedeció a un incumplimiento por parte de la Isapre, toda vez que ésta dispuso oportunamente la realización de las capacitaciones correspondientes.

Al respecto, asevera que existen dos casos en que las personas agentes de ventas completaron el curso de actualización, pero reprobaron la prueba de conocimientos, motivo por el cual deberán repetirlo hasta obtener su aprobación.

Señala que en 42 casos las personas agentes de ventas se encontraban con licencia médica y en 1, de vacaciones, y por ello no pudieron participar del curso de actualización de conocimientos dispuesto por la Isapre, el último de los cuales se realizó durante los meses de junio y julio de 2022.

Además, asevera que las referidas personas fueron consideradas para el proceso de actualización de agosto de 2022 y seguirán siendo consideradas durante los procesos siguientes hasta que se reincorporen normalmente a sus funciones.

Por otro lado, hace presente que se registran 16 casos en que, pese a que la Isapre realizó las gestiones a su alcance, las personas agentes de ventas no realizaron el curso que se puso a su disposición, sin que existan circunstancias que lo justifiquen, por lo que asevera que adoptará las medidas correspondientes.

Adjunta copia de correos electrónicos a través de los cuales se informó a cada agente de ventas acerca de la realización del curso e-learning y posterior prueba de certificación (junio-julio 2022) y, además, nómina del proceso de actualización del mes de agosto de 2022.

En virtud de lo expuesto solicita acoger sus descargos y desestimar la aplicación de cualquier tipo de sanción en contra de la Isapre.

6. Que, mediante Ord. IF/N° 41.579, de 26 de octubre de 2022 se abrió un término probatorio de 10 días hábiles, para los efectos que la Isapre acompañara prueba documental que comprobara la capacitación y reprobación de dos agentes de ventas y las licencias médicas y/o feriados legales a que hizo referencia en sus descargos.

7. Que, a través de presentación de 11 de noviembre de 2022 la Isapre acompañó: a) listado de 2 personas reprobadas en proceso de actualización de conocimientos de julio de 2022; b) 42 cartolas de licencias médicas (la referente a la agente de ventas C. F. CARRASCO F. está repetida, por lo que en realidad corresponden a 41 agentes de ventas); c) cartas de aviso de término de contrato de 2 personas y de renuncia de 1, y d) cartola de vacaciones de 1 persona.

8. Que, en relación con los descargos y antecedentes aportados por la Isapre se hace presente que, revisada la documentación acompañada por ésta y considerando las prórrogas concedidas por los Ordinarios IF/N° 7281 de 30 de junio de 2020 e IF/N° 8996 de 1 de abril de 2021 y el Oficio Circular IF/N° 14 de 4 de febrero de 2022, se constata lo siguiente:

a) Respecto de las 41 personas en relación con las cuales la Isapre acompañó cartolas de licencias médicas, sólo en 1 caso la persona agente de ventas registra la presentación de licencias médicas sucesivas y continuas o con interrupciones de 20 días o menos, desde la época de vencimiento de la capacitación y hasta la época de formulación de los cargos. Por tanto, respecto de este caso procede acoger los descargos de la Isapre:

Agente de Ventas	Vencimiento	Prórroga	Inicio licencias	Término licencias
P. L. GUZMAN B.	26-12-2021	NO	09-01-2022	05-11-2022

b) Los restantes 40 casos respecto de los cuales la Isapre acompañó cartolas de licencias médicas, registran con posterioridad al vencimiento de las capacitaciones o prórrogas respectivas, períodos de dos o más meses sin licencias médicas o 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. H. ZAMORA D.	13-08-2021	29-10-2021	30-10-2021 a 15-05-2022
E. D. C. DIAZ M.	25-07-2021	29-10-2021	30-10-2021 a 07-05-2022
O. F. MORAGA O.	25-07-2021	29-10-2021	30-10-2021 a 25-01-2022
R. M. MUÑOZ B.	26-07-2019	NO	27-07-2019 a 27-12-2021
P. A. HORMAZABAL S.	12-12-2020	NO	13-12-2020 a 18-12-2021
M. D. C. SILVA F.	18-06-2021	29-10-2021	30-10-2021 a 09-05-2022
V. C. ZUÑIGA G.	22-06-2018	NO	23-06-2018 a 17-01-2022
M. P. MANRIQUEZ P.	12-12-2020	NO	13-12-2020 a 20-01-2022
N. A. ESCARES P.	11-07-2020	31-12-2020	12-03-2021 a 26-09-2021
S. J. JARA G.	28-05-2021	29-10-2021	30-10-2021 a 14-01-2022
V. S. AVILA H.	18-12-2019	NO	19-12-2019 a 06-12-2021
P. A. RAMIREZ M.	18-06-2021	29-10-2021	30-10-2021 a 30-03-2022
C. A. ARAYA A.	19-12-2021	NO	20-12-2021 a 30-05-2022
G. A. SCIBERRAS R.	23-08-2020	31-12-2020	01-01-2021 a 15-05-2022
P. E. FUENTES O.	10-09-2021	NO	11-09-2021 a 20-02-2022
P. A. FUENTES P.	04-06-2021	29-10-2021	30-10-2021 a 16-01-2022
E. A. SARMIENTO Z.	04-09-2019	NO	05-09-2019 a 21-05-2022
P. D. C. KRAUSSE A.	11-06-2021	29-10-2021	30-10-2021 a 19-04-2021
E. GARCIA M.	14-10-2021	NO	15-10-2021 a 07-05-2022
A. S. ARANCIBIA S.	25-07-2021	29-10-2021	30-10-2021 a 14-05-2022
K. D. FLORES V.	25-11-2021	NO	26-11-2021 a 27-05-2022
N. M. HERRERA C.	28-10-2021	NO	29-10-2021 a 12-02-2022
P. A. BECAR P.	10-09-2021	NO	11-09-2021 a 29-03-2022 y 02-04-2022 a 07-07-2022
E. E. SILVESTRE P.	23-11-2018	NO	24-11-2018 a 24-05-2022
C. F. CARRASCO F.	13-11-2021	NO	14-11-2021 a 29-05-2022
A. C. NUÑEZ G.	30-11-2019	NO	01-12-2019 a 15-05-2022
M. I. VEGA L.	28-05-2021	29-10-2021	30-10-2021 a 30-05-2022
M. I. CATALAN M.	19-11-2020	NO	20-11-2020 a 03-05-2022
G. PERUSSET M.	19-12-2021	NO	20-12-2021 a 20-05-2022
A. A. D. J. CARO M.	10-09-2021	NO	11-09-2021 a 31-05-2022
N. B. TORRES J.	22-01-2021	NO	23-01-2021 a 22-02-2022
A. PIZARRO R.	05-06-2021	29-10-2021	30-10-2021 a 02-04-2022
E. X. CATENACCI A.	05-09-2016	NO	Muchas interrupciones de más de 20 días o incluso de más de un mes en las licencias médicas presentadas con posterioridad al vencimiento de su última capacitación acreditada.
M. R. SALZMANN S.	14-12-2013	NO	15-12-2013 a 31-05-2022
M. S. CATALAN S.	25-07-2021	29-10-2021	30-10-2021 a 23-02-2022
M. S. SOTO C.	25-07-2021	29-10-2021	30-10-2021 a 16-02-2022
J. S. HERNANDEZ M.	25-11-2021	NO	26-11-2021 a 29-05-2022
J. E. VEGA V.	19-03-2011	NO	20-03-2011 a 30-05-2022
M. VALDES R.	23-08-2020	31-12-2020	01-01-2021 a 31-01-2022
G. M. ARTIGAS C.	05-01-2017	NO	05-01-2017 a 07-05-2022

c) Con todo, en el caso de la agente de ventas N. A. ESCARES P., que se encuentra dentro de los referidos 40 casos, la Isapre adjuntó carta de renuncia de 2 de agosto de 2022, misma fecha en que se modificó su estado en el Registro de Agentes de Ventas a "no vigente", de manera que a la época de formulación de los cargos dicha persona ya no era agente de ventas vigente en la Isapre, por lo que se estima procedente excluir este caso del reproche efectuado en los cargos.

d) En cuanto al caso en relación con el cual se adjuntó cartola de vacaciones, los feriados legales registrados respecto de esta persona no cubren el período 30 de octubre de 2021 a 24 de abril de 2022, esto es, casi 6 meses durante los cuales la Isapre pudo haber sometido a capacitación a la persona agente de ventas. Por tanto, procede rechazar el descargo respecto de este caso:

Agente de Ventas	Vencimiento	Prórroga	Inicio feriado	Término feriado	Períodos sin registro de feriado
L. C. GORMAZ M.	25-07-2021	29-10-2021	25-04-2022	22-07-2022	30-10-2021 a 24-04-2022

e) En lo que atañe a las dos personas que, de acuerdo con el listado acompañado por la Isapre, habrían sido reprobadas en el proceso de actualización de conocimientos de julio de 2022, en

ambos casos la Isapre incumplió el plazo de dos años para efectuar la capacitación de actualización de conocimientos y actuó en forma extemporánea, puesto que a julio de 2022 habían transcurrido más de 6 meses (8 y 10 meses respectivamente, para ser más exactos) desde el vencimiento de la última capacitación acreditada respecto de estas personas, por lo que procede rechazar los descargos respecto de estos casos:

Agente de Ventas	Vencimiento	Prórroga	Observaciones
R. E. SEPULVEDA C.	13-11-2021	NO	Habría sido capacitada y reprobada 8 meses después del vencimiento del plazo.
F. A. QUEZADA V.	09-09-2021	NO	Habría sido capacitado y reprobado 10 meses después del vencimiento del plazo.

f) En relación con los restantes 17 casos no se acompañó cartola de licencias médicas ni de feriados que justifiquen la omisión de la capacitación de actualización de conocimientos.

g) En cuanto a los avisos de término de contrato acompañados por la Isapre respecto de E. X. CATENACCI A. (que se encuentra dentro de los 40 casos indicados en la letra b) y de R. E. SILVA S. (que se encuentra dentro de los 17 casos señalados en la letra f), ambos de 28 de octubre de 2022, consta en el Registro de Agentes de Ventas que con fecha 3 de noviembre de 2022 la Isapre procedió a actualizar el estado de estas personas a "no vigente". Sin embargo, por tratarse de hechos posteriores a la formulación de cargos, no alteran la responsabilidad de la Isapre respecto de la omisión de la capacitación de actualización de conocimientos reprochada en el oficio de cargos, toda vez que a la sazón las referidas personas aún tenían la calidad de agentes de ventas vigentes en la Isapre.

9. Que, atendido que en el presente procedimiento sancionatorio sólo se han comprobado casos de omisión de capacitación y no casos en que sólo hubo omisión de la obligación de certificación y acreditación, la Isapre únicamente será sancionada por el primer cargo y será absuelta del segundo cargo.

10. 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 casos indicados en la letra a) y c) del considerando octavo, en el primero de los cuales se registran licencias médicas continuas o con interrupciones menores a 20 días desde la época de vencimiento de la capacitación y hasta la época de formulación de los cargos, y en el segundo, que la agente de ventas ya no estaba vigente en la Isapre a la fecha de la formulación de los cargos.

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, y teniendo presente la gravedad y naturaleza de las infracciones constatadas, así como el volumen de casos de incumplimiento establecidos en la presente resolución (59 casos, equivalentes al 7,29% de su fuerza de ventas al 29 de julio de 2022), esta Autoridad estima que la sanción que procede aplicar a la Isapre es una multa de 150 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 BANMÉDICA S.A. una multa de 150 UF (ciento 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. Absolver a la Isapre BANMÉDICA S.A. respecto del segundo cargo formulado por el Oficio Ord. IF/N° 29.634, 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](http://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 [gduran@superdesalud.gob.cl](mailto:gduran@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](mailto: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,**



**SANDRA ARMIÑO QUEVEDO**

**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)**

**LLB/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A.
  - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- I-13-2022