

CIRCULAR IF/ N° 87

Santiago, 25 nov 2008

## IMPORTE INSTRUCCIONES SOBRE LA FUERZA DE VENTAS Y SU REGISTRO

Esta Intendencia, en ejercicio de las atribuciones que la ley le confiere, previstas en el numeral 16 del artículo 110 y en el artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud y con el objeto de incorporar a la normativa administrativa la regulación legal actualmente vigente, perfeccionar el funcionamiento del Registro de Agentes de Ventas y contribuir a una mayor transparencia de los procedimientos de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud, viene en impartir las siguientes instrucciones, sobre el Registro de Agentes de Ventas, su funcionamiento, actualización y otras materias afines.

### I. REGISTRO DE AGENTES DE VENTAS

Los agentes de ventas y su Registro

- 1.- En conformidad al artículo 170, letra I) del DFL N°1, de 2005, de Salud, es agente de ventas, la persona natural habilitada por una Institución de Salud Previsional para intervenir en cualquiera de las etapas relacionadas con la negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsional.

La Superintendencia mantendrá un Registro de agentes de ventas en el que se inscribirán todas las personas que cumplan con los requisitos señalados en la ley, independientemente de su denominación o cargo en la Isapre.

Es indelegable en terceros la ejecución de los procesos de negociación, suscripción y modificación de contratos de salud que suscriba un agente de ventas como representante de la Isapre.

- 2.- La incorporación al Registro de un agente de ventas se efectuará sólo por la Isapre habilitante.

Para la incorporación al Registro de un agente de ventas, la Isapre deberá acreditar que éste cumple con los siguientes requisitos:

- a) Ser chilenos o extranjeros radicados en Chile con carné de extranjería al día;
- b) Ser mayor de edad;
- c) Acreditar los conocimientos suficientes sobre el sistema de Instituciones de Salud Previsional, y

d) Estar en posesión de licencia de educación media o estudios equivalentes.

El requisito establecido en la letra a), deberá acreditarse con un Certificado de Nacimiento o fotocopia legalizada del carné de identidad. En el caso de extranjero, deberá requerirse Certificado de Permanencia Definitiva y fotocopia legalizada de cédula de extranjería al día.

Para acreditar los conocimientos suficientes sobre el sistema de Instituciones de Salud Previsional, los agentes de ventas deberán haber cursado un mínimo de 30 horas cronológicas de capacitación presencial, en materias relativas al Sistema de Isapres, que incluya, a lo menos:

- 1) Conocimientos sobre el contenido de la presente Circular
- 2) Procedimientos de suscripción, modificación y término de contratos
- 3) Causales de término de contrato,
- 4) Contenido de los contratos, especialmente en lo relativo a las obligaciones del cotizante y de la isapre
- 5) Declaración de salud
- 6) Condiciones generales del contrato
- 7) Características de los planes de salud de libre elección, cerrado y preferente
- 8) Cobertura, arancel y sus componentes
- 9) Enfermedades preexistentes, restricciones a la cobertura, topes.
- 10) CAEC, GES, GES-CAEC y, demás normativa reglamentaria que tenga relación con el quehacer de la actividad de ventas de un contrato de salud.

El requisito establecido en la letra d), deberá acreditarse con la licencia de educación media o con un certificado que acredite estudios equivalentes.

La capacitación, podrá ser efectuada por la propia Isapre o por un organismo de enseñanza profesional o técnica, reconocido por el Estado o SENCE y deberá certificarse por escrito indicándose la fecha en que se realizó, la individualización y antecedentes académicos de las personas a cargo de la capacitación, la duración de ésta, las materias específicas tratadas y la entidad que lo impartió. No será necesario que el mencionado certificado incluya alguna evaluación o nota final que haya obtenido el agente de ventas en el marco de la capacitación. Dicho certificado deberá remitirse digitalizado a esta Superintendencia, a través de la aplicación computacional "Sistema de Agentes de Ventas".

Será responsabilidad de la Isapre verificar que los agentes de ventas cumplen con los requisitos señalados en la Ley, para lo cual deberá mantener a disposición de esta Superintendencia los antecedentes que correspondan.

- 3.- Por otra parte, también será responsabilidad de la Isapre mantener actualizado el Registro, practicando las incorporaciones o retiros correspondientes, a más tardar el tercer día hábil, contado desde que éstos se produzcan. En todo caso, tratándose de incorporaciones, el Registro siempre deberá materializarse antes de que el agente de ventas inicie sus funciones. En el mismo plazo se deberán efectuar las modificaciones de los datos personales que los agentes de ventas les informen, de acuerdo a lo señalado en el punto N°4 de este Título.

El agente de ventas a quien se le haya cancelado su inscripción en el registro, sólo podrá solicitar su reincorporación ante esta Superintendencia, transcurridos dos años, contados desde la fecha en que quedó ejecutoriada la resolución que aplicó la medida.

Sin perjuicio de lo anterior, se podrá solicitar la reapertura de registro de un agente de ventas sobre la base de una sentencia judicial favorable que acredite la falta de responsabilidad del respectivo funcionario en los hechos que hayan dado lugar al cierre.

- 4.- Los agentes de ventas deberán comunicarle a la Isapre, dentro de los 5 días hábiles siguientes de ocurrido el cambio en sus antecedentes personales, tales como, cambio en la dirección particular y teléfono, para la debida actualización del Registro de agentes de ventas.
- 5.- Con ocasión de la contratación de un agente de ventas, la Isapre deberá confeccionar una Ficha de Registro para cada ejecutivo contratado, la que deberá ajustarse al Anexo de esta Circular y mantenerse en archivadores físicos o en medios magnéticos, a disposición de esta Superintendencia.

En este archivador, se deberá incluir el certificado de la capacitación efectuada a aquellos agentes inscritos por primera vez en el registro y los certificados que den cuenta de la actualización de la capacitación que se realiza cada 3 años, a que se refiere el tercer párrafo del punto N°2 Título II de la presente Circular.

- 6.- El número de R.U.T o Cédula de Identidad será el código de identificación del agente de ventas y deberá quedar estampado, junto con la firma correspondiente, en cada documento contractual que tramite y que así lo requiera. Dicha firma deberá corresponder a aquella consignada en su Ficha de Registro. Cada vez que un agente de ventas cambie su firma, deberá modificarse su hoja de registro, consignándose tal circunstancia.
- 7.- La Isapre deberá acceder a la aplicación informática denominada "Sistema de Agentes de Ventas", contenida en la Red Privada "Extranet" de esta Superintendencia, para cuyo acceso deberá utilizar el nombre de usuario y la clave asignada a cada Institución, en conformidad a lo instruido en la Circular IF/N°15, del 6 de febrero de 2006. El administrador designado por la Isapre, en conformidad a lo instruido en el Título I de la Circular IF/N°15 ya citada, deberá habilitar al usuario que utilizará el Sistema de Agentes de Ventas, para lo cual deberá ingresar a la página web de la Superintendencia de Salud, ícono "Aseguradora Fonasa-Isapre", sección "Opere en Línea", módulo "Administración de usuarios Aseguradoras" y efectuar los ingresos respectivos.

Los detalles, contenidos y correcto uso e ingreso de la información, se encuentran en el "Manual Sistema de Agentes de Ventas", incluido en la aplicación informática "Sistema de Agentes de Ventas"

## **II.- CONTROL DE LA FUERZA DE VENTAS**

- 1.- Las Isapres deberán velar por el correcto comportamiento de sus agentes de ventas en el desarrollo de sus funciones y estarán obligadas a denunciar a esta Superintendencia los incumplimientos graves y gravísimos, definidos en la presente circular, que éstos cometan respecto de las obligaciones que les impone la ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie este Organismo.
- 2.- La Isapre estará obligada a instruir y capacitar a sus agentes de ventas en materias jurídicas, médicas y operativas, de tal manera que éstos se encuentren en condiciones de cumplir adecuadamente sus funciones.

La capacitación deberá considerar, a lo menos, la revisión y actualización de las materias señaladas en la presente Circular; las circulares vigentes de esta Superintendencia atinentes a esas materias y la legislación y decretos relacionados con el sistema de salud privado.

La Isapre deberá acreditar, al menos una vez cada 3 años, contado desde la última capacitación certificada, que ha sometido a sus agentes de ventas a una nueva capacitación de a lo menos 15 horas cronológicas. Dicha capacitación podrá realizarse a distancia, a través de video conferencias, e-learning u otras metodologías cuya ejecución pueda acreditarse ante esta Superintendencia.

Esta Superintendencia ejercerá un control periódico y directo del cumplimiento de la obligación establecida precedentemente.

- 3.- La certificación de la capacitación citada precedentemente, deberá efectuarse tal como se señala en el último párrafo del punto N°2 del Título I de la presente Circular.
- 4.- La Isapre tendrá una responsabilidad administrativa y contractual de salud ante la Superintendencia y los afiliados por todos los actos, errores, omisiones o infracciones a la normativa vigente, que cometa el agente de ventas en el ejercicio de sus funciones.

## **III.- PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO**

### **1.- Las Sanciones**

Aquellos agentes de ventas que en ejercicio de sus funciones, incurran en algún incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie la Superintendencia, será sancionado por ésta con censura, multa de hasta quince unidades tributarias mensuales o cancelación de su inscripción en el Registro por resolución fundada de la Superintendencia. El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia para cancelar el registro.

Para los efectos de la aplicación de las sanciones a que se refiere el párrafo

anterior, los incumplimientos se clasificarán en gravísimos, graves y leves.

1.1.- Corresponderán a incumplimientos gravísimos los siguientes y deberán ser sancionados con cierre de registro:

- a) Someter a consideración de la isapre documentos que forman parte del contrato con firmas falsas.
- b) Entrega maliciosa de información errónea al afiliado o a la isapre, provocando un perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato.
- c) Ejercer en forma simultánea las funciones de agente de ventas en más de una Institución de Salud Previsional, sin autorización expresa de esta Superintendencia.
- d) Delegar en terceros la ejecución de los procesos de negociación, suscripción y modificación de contratos de salud que suscriba como representante de la isapre.
- e) Reiteración de faltas calificadas como graves, sancionadas en los últimos dos años.
- f) La entrega maliciosa por parte del agente de ventas de documentación falsa o inexacta para acreditar el cumplimiento de los requisitos para inscribirse en el registro.
- g) No pago de multa impuesta por aplicación del artículo 177 del DFL N°1 de 2005, de Salud.
- h) Otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la isapre.

1.2.- Corresponderán a incumplimientos graves los siguientes, y podrán ser sancionados con multa de hasta 15 UTM:

- a) Entrega maliciosa de información errónea al afiliado o a la isapre, sin verificarse un perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato.
- b) Reiteración de faltas calificadas como leves, sancionadas en el último año.
- c) Otros incumplimientos similares.

1.3.- Corresponderán a incumplimientos leves y podrán ser sancionados con censura, todos aquellos hechos, actos u omisiones que contravengan una obligación de sus funciones como agentes de ventas y no constituyan una infracción gravísima o grave.

## **2.- La Denuncia**

La Isapre que solicite la aplicación de una sanción en contra de algún agente de ventas, tenga o no relación laboral con la denunciante, deberá formular una denuncia por escrito ante esta Superintendencia, la que deberá ser interpuesta dentro del plazo de 6 meses de cometida la irregularidad.

En dicha denuncia se deberán expresar con claridad y precisión los siguientes antecedentes:

- a) Individualización completa del denunciante.
- b) Individualización completa del denunciado, expresando su nombre, dirección y teléfono.
- c) Expresión completa y precisa de los hechos en los que funda la denuncia, infracciones imputadas al denunciado, fecha y circunstancias en las que se habrían verificado, adjuntando fotocopia de los documentos que respalden dicha denuncia.
- d) Relación pormenorizada de los antecedentes de prueba que acrediten los hechos denunciados y la participación en ellos del denunciado.
- e) Informe de las medidas administrativas, legales y de cualquier índole que hubiere adoptado la institución denunciante.
- f) En aquellas denuncias relacionadas con disconformidad de firma del afiliado, la isapre deberá acompañar peritaje caligráfico efectuado por algunos de los peritos caligráficos acreditados ante la Corte de Apelaciones que corresponda junto con los documentos originales objetados.

Aquellas denuncias que no cumplan con los requisitos antes señalados, serán devueltas a la Isapre para que, dentro del plazo de 5 días hábiles, contados desde notificado el requerimiento de este Organismo Fiscalizador, envíe todos los antecedentes exigidos, bajo apercibimiento de tenerlas por no presentadas.

La Superintendencia podrá perseguir de oficio la responsabilidad de un agente de ventas ante irregularidades de que tome conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

## **3.- Traslado de la denuncia al Agente de Ventas involucrado**

- 3.1.- Aún cuando en la denuncia se acompañe declaración del agente de ventas denunciado, se procederá a dar traslado al afectado de la denuncia y de sus antecedentes.
- 3.2.- El agente de ventas podrá formular sus observaciones dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación, la que se hará por correo certificado. De no recibir antecedentes dentro del plazo señalado, el procedimiento seguirá su curso, sin perjuicio de la adopción de otras medidas para mejor resolver.

#### **4.- Tramitación del procedimiento de sanciones**

El Procedimiento de Sanciones de Agentes de Ventas se tramitará de acuerdo a lo señalado en la Circular IF/N°59 "Procedimiento de Sanciones de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud", de fecha 18 de enero de 2008.

#### **IV.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

1.- Las Isapres deberán remitir el archivo con todos los agentes de ventas vigentes al 31 de diciembre de 2008, antes del 09 de enero de 2009, con el fin de traspasar los datos que constituirán la información base de la aplicación de agentes de ventas.

2.- En relación a los agentes de ventas que se encuentran contratados a la fecha de entrada en vigencia de la presente Circular:

2.1.- La Isapre deberá completar todos los campos solicitados en el Registro a que se refiere el segundo párrafo del punto N°1, del Título I, de esta Circular. El plazo para dicha actualización será hasta el 30 de abril de 2009.

2.2.- Excepcionalmente y antes del 30 de diciembre de 2009, aquellos agentes de ventas que no puedan acreditar el cumplimiento del requisito de estar en posesión de la licencia de educación media o certificado de estudios equivalentes, deberán entregar estos antecedentes a la Isapre habilitante para que esta última pueda completar los campos respectivos.

2.3.- Atendido que los agentes de ventas vigentes se encuentran en pleno ejercicio de sus funciones, no será necesario la acreditación de los conocimientos suficientes sobre el sistema de Instituciones de Salud Previsional previsto en el punto N°2 del Título I de la presente Circular.

1.4.- Finalmente, para los efectos de la actualización de conocimientos sobre el sistema de isapres, el plazo previsto en el tercer párrafo del punto N°2, del Título II se computará a partir de la fecha de vigencia de la presente Circular.

#### **V.- DIFUSIÓN**

La Isapre deberá dar la más amplia difusión de esta Circular entre la fuerza de ventas contratada.

#### **VI.- DEROGACIÓN**

A partir de la vigencia de la presente Circular, se derogan las Circulares N°23 de 18.11.94; N°46 de 14.05.98 y IF/N°61 de 13.02.08.

## VII.- VIGENCIA

La presente Circular será publicada en el Diario Oficial y entrará en vigencia a contar del 01 de enero de 2009, por lo tanto, cualquier contratación de agentes de ventas que se realice a partir de esa fecha, debe ajustarse a las instrucciones de la presente Circular.



**RAÚL FERRADA CARRASCO**

**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS  
PREVISIONALES DE SALUD**

Incorpora Firma Electrónica Avanzada

UNA/FNP/AMAW/CPF

### **DISTRIBUCION:**

- Gerentes Generales de Isapres
- Asociación de Isapres
- Superintendente de Salud
- Intendente de Fondos y Seguros Previsionales
- Fiscalía
- Jefes Departamentos
- Jefes Subdepartamentos
- Agencias Regionales
- Oficina de Partes





## ANEXO

### FICHA DE REGISTRO

FOTOGRAFÍA

(Tamaño no superior a 3,5 por 4,5 cms.)

\_\_\_\_\_  
(Nombre completo Agente de Ventas)

\_\_\_\_\_  
R.U.T.

\_\_\_\_\_  
Firma

OBSERVACIONES: