

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales  
Subdepartamento de Regulación

417

**CIRCULAR IF/N°**

**SANTIAGO, 24 NOV 2022**

## **INTRODUCE MODIFICACIONES A LOS PROCEDIMIENTOS DE SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS Y DE AGENTES DE VENTAS**

Esta Intendencia, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley, en especial, lo dispuesto en los artículos 110, 114 y en atención a los artículos 170 letra l) y 177, todos del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones.

### **I. OBJETIVOS**

- 1.- Velar porque las suscripciones de contratos de salud sean veraces y fidedignas, exigiendo a las isapres nuevos antecedentes para verificar y comprobar la autenticidad de los documentos y datos de afiliación que se consignan en el Contrato de Salud.
- 2.- Perfeccionar el Procedimiento Sancionatorio y de Control de la fuerza de ventas, mediante la actualización de la clasificación de los incumplimientos relacionados con el desempeño de los agentes de ventas y la determinación de nuevas exigencias respecto de su capacitación y de las denuncias presentadas por las isapres.

### **II. MODIFICA EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE PROCEDIMIENTOS, DICTADO POR CIRCULAR IF/N° 131, DE 30 DE JULIO DE 2010.**

I.- Modifícase el Título I "Instrucciones sobre procedimiento de suscripción de contrato de salud previsional", del Capítulo I "Procedimientos Relativos al Contrato de Salud".

1.- En el numeral 1 "Antecedentes de afiliación", efectúense las siguientes modificaciones:

1.1.- En la tercera viñeta, reemplázase el párrafo primero por éste:

"Para verificar la renta o remuneración imponible de la persona trabajadora dependiente, pensionada o beneficiaria cotizante, en su caso, la isapre deberá solicitar un certificado de cotizaciones previsionales y/o de salud, emitido por la AFP o institución previsional a la que le corresponde recibirlas, en que conste la entidad que efectúa la declaración y/o pago de dichas cotizaciones. Adicionalmente, podrá solicitar otros documentos que sirvan para corroborar dicha condición, tales como una fotocopia de la última liquidación de remuneraciones o pensiones, una fotocopia del contrato de trabajo, una fotocopia de la última planilla de pago de cotizaciones a la AFP o IPS, un certificado de renta emitido por su empleador/a, o algún certificado legal que acredite la renta, etc. Todos estos documentos deberán quedar en poder de la isapre como respaldo de la respectiva afiliación."

1.2.- Insértase en la tercera viñeta un segundo párrafo, con el texto que se indica, pasando el actual segundo párrafo a ser tercero:

"Excepcionalmente, se podrá utilizar la "fotocopia del contrato de trabajo" sin otro antecedente adicional, como medio para acreditar tales hechos, tratándose de personas que se están afiliando a la Isapre el mismo mes o al mes siguiente de su ingreso a trabajar para el respectivo empleador, puesto que en estos casos aún no aparecerá información pertinente en los certificados de cotizaciones previsionales o de salud."

1.3.- Reemplázase el contenido del párrafo penúltimo del punto 1, por el siguiente texto:

"La información contenida en los antecedentes presentados por el o la cotizante, deberá ser traspasada al FUN tipo 1 que se emitirá al efecto. La isapre estará obligada a conservar dicha documentación, frente a eventuales irregularidades que se denuncien o reclamen, a lo menos por el plazo de 5 años."

1.4.- En el último párrafo, del citado punto 1, elimínase la expresión: "en base a la documentación requerida a las personas afiliadas" y los signos de puntuación que la delimitan.

II.- Modifícase el Título IV "Agentes de ventas de las isapres" del Capítulo VI "Procedimientos Operativos de las Isapres", como se indica a continuación:

1.- En el punto I "Registro de agentes de ventas", elimínese el numeral 3.8.

2.- En el punto II "Control de la fuerza de ventas", efectúanse los cambios que a continuación se indican:

2.1.- En el primer párrafo del numeral 1, intercálase después de la palabra "vigentes" y antes de la coma, la siguiente expresión precedida de una coma:

"quienes deberán someterse a la referida capacitación"

2.2.- En el segundo párrafo del numeral 1, reemplázase la expresión "las circulares vigentes de la Superintendencia atinentes a esas materias", por el siguiente texto:

"las normas vigentes contenidas en los compendios y en otros actos de la Superintendencia atinentes a esas materias"

2.3.- Reemplazase el primer párrafo del numeral 2, por el siguiente texto:

"La isapre deberá someter a una nueva capacitación a sus agentes de ventas, al menos una vez cada dos años, contados desde la última capacitación certificada.

2.4- En el numeral 2, agrégase a continuación del párrafo cuarto, los siguientes párrafos quinto y sexto:

"En el evento de que el agente de ventas repruebe la evaluación correspondiente a la capacitación a que se hace referencia en el párrafo anterior, la isapre deberá comunicar esta situación a la Superintendencia, dentro del quinto día hábil de emitida la referida evaluación, y someter a dicha persona a una nueva capacitación y evaluación de conocimientos, en los mismos términos ya indicados en el presente título, dentro de los 45 días hábiles siguientes de emitida la última evaluación.

Si el agente de ventas, sin motivo debidamente justificado y comprobado, no asiste a las capacitaciones referidas en los anteriores párrafos cuarto y quinto o reprueba la evaluación establecida en la parte final del párrafo precedente, se procederá a dejar sin efecto, mediante resolución fundada, su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas, por incumplimiento del requisito o condición previsto en el numeral 3 del inciso primero del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud, esto es, "acreditar los conocimientos suficientes sobre el sistema de Instituciones de Salud Previsional."

2.5.- En el único párrafo del numeral 3, agrégase a continuación del punto final que se reemplaza por una "e", el siguiente texto:

“incorporarse al Registro de Agentes de Ventas que lleva esta Superintendencia, a través de la aplicación informática a que se hace mención en el numeral 4.2 del punto I del presente Título, a más tardar al mes siguiente de impartida la capacitación y aprobada la correspondiente evaluación.

3.- En el punto III “Procedimiento Sancionatorio”, realízanse las siguientes modificaciones:

3.1.- En el punto 1.1, del numeral 1 “Las Sanciones”, reemplázanse las letras a) y hasta la h), por las siguientes letras a) y hasta la k), que se indican a continuación:

- a) Ingresar a tramitación de la isapre, una o más suscripciones o modificaciones de contratos de salud previsional, con firmas o huellas dactilares falsas, antecedentes falsos o simulados, o, en general, documentos que no contaron con el consentimiento de la persona afiliada;
- b) Haber participado en la falsificación de firmas, huellas dactilares o de antecedentes acompañados a la suscripción o modificación de un contrato de salud previsional, aunque éstas hayan sido ingresadas a tramitación por otro agente de ventas;
- c) Ingresar a tramitación de la Isapre, una o más suscripciones de contratos de salud previsional, con información falsa o simulada, en cuanto a la calidad de trabajador/a dependiente de la persona afiliada, la identidad de su empleador o el monto de las rentas imponibles que percibe;
- d) Entrega de información falsa o errónea a la persona afiliada, que haya causado a ésta o a alguno de sus beneficiarios la pérdida de cobertura o de derechos en salud;
- e) Ejercer funciones de agente de ventas para una isapre distinta a la habilitante, sin autorización expresa de esta Superintendencia;
- f) Ingresar a tramitación de la isapre una o más suscripciones o modificaciones de contratos de salud previsional, en cuya negociación y/o firma por parte de la persona afiliada, hubiese intervenido alguien que no es agente de ventas o que es agente de ventas de otra isapre. Asimismo, delegar en terceros que no son agentes de ventas de su isapre empleadora, la negociación, suscripción o modificación de contratos de salud previsional.
- g) Reiteración de faltas calificadas como graves, que hubiesen sido sancionadas dentro de los últimos dos años;
- h) Haber entregado en la etapa de postulación a una isapre, documentación falsa o inexacta para acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos para su inscripción en el registro;
- i) No pago de la multa impuesta, conforme a lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud;
- j) Otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a las personas beneficiarias o a la isapre.

3.2.- En el punto 1.2, del numeral 1 “Las Sanciones”, reemplázanse las letras a) y hasta la c) por las letras a) y hasta la f), que se indican a continuación:

- a) Entrega de información errónea o falsa a la persona afiliada en cuanto al precio, vigencia, coberturas y beneficios del contrato de salud previsional o modificación de éste;
- b) Traspasar a otro agente de ventas de la misma Isapre, la suscripción o modificación de un contrato de salud previsional, sin autorización de la isapre o sin conocimiento de la persona afiliada;

- c) Ingresar a tramitación de la Isapre una suscripción o modificación de contrato de salud previsional, en cuya negociación y/o firma por parte de la persona afiliada, intervino otro agente de ventas de la misma Isapre, sin autorización de ésta o sin conocimiento de la persona afiliada;
- d) Ejercer simultáneamente –bajo cualquier régimen laboral- funciones relacionadas con la oferta o comercialización de contratos de seguro de salud, cuyo objeto sea el otorgamiento de cobertura para prestaciones de salud complementaria o adicional a la que entregan las isapres;
- e) Reiteración de faltas calificadas como leves, que hubieren sido sancionadas dentro de los últimos dos años; y,
- f) Otros incumplimientos similares.

3.3.- En el punto 2 "La denuncia", agrégase al final de la letra c), la siguiente expresión, pasando el punto final a ser una coma:

"en particular, la carta de reclamo si es que la hubiera, y todos aquellos antecedentes que hubieren sido determinantes en la presentación de ésta."

3.4.- En la letra f) del punto 2 "La denuncia", reemplázase su contenido por el siguiente texto:

"En aquellas denuncias relacionadas con disconformidad de firma o huella del afiliado, la isapre deberá acompañar peritaje caligráfico o dactiloscópico, según corresponda, respecto de los documentos originales dubitados, efectuado por alguno de los peritos que, para la correspondiente especialidad, figure en la nómina conformada y aprobada por los Tribunales Superiores de Justicia o por quien determine la ley."

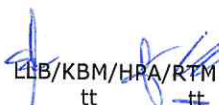
3.5.- En el párrafo 3 del punto 2 "La denuncia", se reemplaza la expresión "serán devueltas a la isapre...", por "podrán ser devueltas a la isapre...".

### III.- VIGENCIA DE LA CIRCULAR

Las disposiciones de la presente circular entrarán en vigencia el primer día del mes subsiguiente a su fecha de emisión.

  
**OSVALDO VARAS SCHUDA**  
**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS**  
**PREVISIONALES DE SALUD (S)**



  
LLB/KBM/HRA/RTM  
tt

#### Distribución

- Gerentes Generales de Isapres
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepto. de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

Correlativo 9181-2022