

CIRCULAR IF/Nº **61**
SANTIAGO, **13 FEB 2008**

IMPARTE 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.- Se entiende por agente de ventas, aquella 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.
- 2.- La Superintendencia de Salud mantiene un Registro de Agentes de Ventas, en el cual deben inscribirse obligatoriamente todas las personas que desempeñen las funciones de venta, entendiéndose por éstas, aquellas personas que firman los documentos contractuales en representación de la isapre, y los supervisores que hayan formado parte en el proceso de suscripción de dichos contratos, quienes, para efectos de la presente Circular, se denominarán agentes de ventas.

Las isapres, para solicitar la inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de las personas que desempeñen las funciones antes descritas, deberán 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 isapre, todo lo anterior, en conformidad a lo instruido en la Circular IF/N°15, del 6 de febrero de 2006.

El o los administradores designados por la isapre en conformidad a lo instruido en la Circular IF/N°15 antes señalada, deberán habilitar los usuarios que utilizarán el Sistema de Agentes de Ventas, para lo cual deberán 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.

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

Las isapres deberán mantener actualizada la base de datos en forma mensual, incorporando o retirando, cuando corresponda, el agente de ventas respectivo, de acuerdo a las especificaciones pertinentes instruidas en el "Manual Sistema de Agentes de Ventas", ya mencionado.

3.- Las Isapres podrán proceder al registro de sus agentes de ventas, siempre que acrediten que dichas personas cumplen 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, las personas deberán haber cursado un mínimo de 30 horas de capacitación, 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, código de prestación, 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.

La capacitación podrá ser efectuada por la propia isapre, la que emitirá un certificado que deberá contener, al menos, la fecha en que se realizó el curso, la individualización e idoneidad de las personas a cargo de la capacitación, la

duración del curso, que no podrá ser inferior al número de horas ya referido y las materias específicas tratadas.

Alternativamente, dicha capacitación podrá ser impartida por un organismo de enseñanza profesional o técnica, reconocido por el Estado o SENCE, debiendo acreditarse con certificados que den cuenta de la realización de los cursos, en los cuales deberá señalarse, al menos, la fecha en que se realizó el curso, entidad que impartió los cursos, las materias tratadas y las horas de estudio.

Sin perjuicio de lo señalado, la isapre deberá declarar ante esta Superintendencia que la capacitación se ha efectuado, mediante la emisión de un certificado firmado por el gerente de personal o recursos humanos de la institución, el que deberá remitirse digitalizado a esta Superintendencia, a través la aplicación computacional "Sistema de Agentes de Ventas".

En el caso de la contratación de un agente de ventas cuya capacitación ha sido certificada por otra isapre o por otra entidad capacitadora, durante los 6 meses anteriores a la contratación, la nueva Institución de Salud deberá aplicar una capacitación de 15 hrs. mínimas.

- 4.- La inscripción como Agente de Ventas de isapres en el respectivo Registro tendrá carácter de indefinido mientras no medie alguna de las siguientes causales de cierre de registro.
 - a) Fallecimiento del agente de ventas
 - b) Solicitud por escrito del agente de ventas presentada a esta Superintendencia
 - c) Cancelación del Registro por parte de la Superintendencia
- 5.- Las isapres deberán informar a sus agentes de ventas que tienen la obligación de comunicarle oportunamente, todo cambio en sus antecedentes personales o laborales que fueren de interés para la debida actualización del Registro de Agentes de Ventas. La isapre deberá actualizar los datos de sus agentes dentro de los 5 días hábiles siguientes de haber tomado conocimiento del cambio.
- 6.- 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 o los certificados de capacitación a que se refiere el punto 3 del Título I de esta Circular.

- 7.- 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.

II.- CONTROL DE LA FUERZA DE VENTAS

- 1.- Las Isapres deberán velar por el correcto comportamiento de sus agentes de ventas en el cumplimiento de sus funciones y estarán obligadas a denunciar a esta Superintendencia cualquier infracción o acto grave cometido por uno de sus agentes, en el ejercicio de sus funciones, del que hubiera estado en conocimiento.
- 2.- Por otra parte, si la Superintendencia detecta que ha sido contratada como agente de ventas una persona respecto de la cual la isapre no ha realizado el trámite de inscripción en el Registro, hará efectiva la eventual responsabilidad de dicha Isapre y comunicará al agente de ventas afectado, el hecho de encontrarse sin registro vigente.
- 3.- La Superintendencia, a través de exámenes internos previamente establecidos, podrá en cualquier momento, requerir se le acredite a su satisfacción, los conocimientos del sistema por parte del agente de ventas, para lo cual podrá solicitar la asistencia del agente de ventas a exámenes o entrevistas que tengan por objeto evaluar sus conocimientos. Si de dicha evaluación, la Superintendencia determina que el agente de ventas no cumple el requisito señalado, no podrá seguir ejerciendo funciones de ventas, y quedará temporalmente suspendido su registro, hasta que se acredite nuevamente por la isapre que dicho agente cuenta con los conocimientos suficientes del sistema de isapres.

La referida suspensión será informada a la isapre mediante oficio.

- 4.- La Isapre, respecto de sus agentes de ventas vigentes inscritos en el Registro, deberá verificar, al menos una vez cada 3 años, que éstos cumplen con el requisito de capacitación establecido precedentemente, sin perjuicio de la permanente actualización de los conocimientos en las materias nuevas o modificaciones legales que se efectúan en el sistema de salud.

Para verificar dicho requisito, la isapre deberá aplicarle un test de conocimientos y si a través del resultado de éste se comprueba que el agente de ventas no cuenta con dichos conocimientos, la isapre deberá efectuar una nueva capacitación, dentro de los 30 días siguientes de aplicado el citado test.

En tales casos, la isapre deberá emitir un certificado de cada agente de ventas que ha sido nuevamente capacitado, el que deberá ser firmado por el gerente de

personal o recursos humanos de dicha institución y remitirlo digitalizado a esta Superintendencia.

- 5.- Las Isapres estarán obligadas a mantener a sus agentes de ventas permanentemente actualizados en materias del Sistema Isapres, de tal manera que éstos se encuentren en condiciones de cumplir adecuadamente 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 podrán ser sancionados con cierre de registro:

- a) Someter a consideración de la isapre, documentos que forman parte del contrato, con firmas falsas.
- b) Entrega de información errónea al afiliado o a la isapre, provocando un perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato. Ej. Información de empleador inexistente, ofrecimiento de cobertura con tope distinto al que corresponde.
- c) Ejercer en forma simultánea, funciones de agente de ventas, en más de una institución de salud, sin autorización de esta Superintendencia.
- d) Obtención de beneficios en forma maliciosa, aprovechando los conocimientos adquiridos en ejercicio de su función de agente de ventas.
- e) Delegar en terceros la ejecución de los procesos de negociación, suscripción y modificación de contratos de salud que suscriba como representante de la isapre.

- f) Reiteración de faltas calificadas como graves, sancionadas en los últimos dos años.
 - g) La entrega por parte del agente de ventas, de documentación falsa o inexacta, para el cumplimiento de los requisitos para inscribirse en el registro.
 - h) No pago de multa por aplicación del artículo 177 del DFL N°1 y,
 - i) Otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios.
- 1.2.- Corresponderán a incumplimientos graves los siguientes, y podrán ser sancionados con multa de hasta 15 UTM:
- a) Entrega 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 los últimos doce meses.
 - c) Otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios.
- 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

Las instituciones que soliciten la aplicación de una sanción al agente de ventas, deberán formular una denuncia por escrito ante esta Superintendencia, en la que expresarán 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 los documentos originales.
- 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 y 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.

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

- 3.1.- Si en la denuncia no se acompaña declaración alguna del agente de ventas denunciado, o bien, existiendo declaración por escrito, se estima necesaria su aclaración o ampliación, se procederá a otorgar al afectado, el traslado de la denuncia en su contra, acompañando los antecedentes que sean pertinentes.
- 3.2.- El agente de ventas podrá formular sus observaciones al referido oficio, 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.

5.- Solicitud de Reincorporación al Registro

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. La Superintendencia aplicará el procedimiento establecido para tal efecto.

IV.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Las isapres podrán seguir trabajando con sus agentes de ventas y supervisores que, a la entrada en vigencia de la presente circular, se encuentren ejerciendo sus funciones, sin perjuicio de la obligación de reinscribir a cada uno de ellos, de acuerdo a lo establecido en

el numeral 2, del Título I de la presente Circular, debiendo acreditar que éstos cumplen con los requisitos para ejercer la función de agente de ventas.

En relación al requisito sobre conocimientos suficientes del sistema, estos agentes de ventas vigentes deberán realizar, dentro de los 6 meses anteriores a la fecha de su reinscripción, un curso de actualización referido a materias relativas al sistema, de al menos 15 horas.

Independientemente de quien efectúe la capacitación al agente de ventas, la Institución de Salud deberá declarar ante esta Superintendencia que se ha efectuado la capacitación, mediante la emisión de un certificado firmado por el gerente de personal o recursos humanos de dicha institución, remitido a esta Superintendencia.

Las isapres dispondrán hasta el 31 de octubre de 2008, para que toda su fuerza de ventas vigente a la fecha de esta Circular se encuentre inscrita en el nuevo registro.

En el caso de despido o retiro voluntario de alguno de estos trabajadores, con antelación a su reinscripción en el Registro, se deberá comunicar la circunstancia del término de relación laboral y su causa, por carta o vía correo electrónico, al Departamento de Control y Fiscalización de esta Superintendencia.

V.- DIFUSIÓN

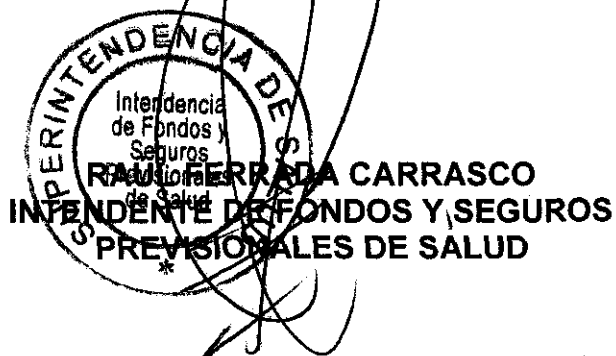
La isapre deberá dar la más amplia difusión de esta Circular entre la fuerza de ventas contratada.

VI.- DEROGACIÓN

A partir de la vigencia de la presente Circular, se derogan las Circulares N°23 y N°46 de fechas, 18.11.94 y 14.05.98, respectivamente.

VII.- VIGENCIA

La presente Circular entrará en vigencia a contar del 1 de abril de 2008, 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.




UNA/ENP/AMAW/CPE

Distribución:

- Gerentes Generales Isapres
- Superintendente
- Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- 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: