

REPÚBLICA DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES
DE SALUD PREVISIONAL

RFC/AMAW/TAM

CIRCULAR N° 046

SANTIAGO, 14 MAY 1998

MODIFICA LA CIRCULAR N°023, DE 18 DE NOVIEMBRE DE 1994, QUE IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE LA FUERZA DE VENTAS Y CREA EL REGISTRO DE AGENTES DE VENTAS

Esta Superintendencia, en ejercicio de las atribuciones que la ley le confiere, y con el objeto de perfeccionar el funcionamiento del Registro de Agentes de Ventas, viene en modificar la Circular N°023, del 18 de noviembre de 1994, cuyo texto refundido se contiene en la Resolución Exenta N°301 del 7 de marzo de 1995, en los aspectos que a continuación se señalan:

1.- En el Título I, se reemplaza el N°1.6, por el siguiente:

1.6.- "Para la mantención del Registro, cada Isapre, representada por su Gerente General, deberá requerir a esta Superintendencia la inscripción en él de todos los Agentes de Ventas que tenga contratados.

Para estos efectos, deberá remitir una nómina de agentes de ventas vigentes al último día hábil de cada mes. Dicha nómina será enviada en el dispositivo magnético que se detalla en el Anexo N°1 "Registro de Agentes de Ventas" y cuyo contenido será el siguiente:

- * *Período de la Información*
- * *Código Isapre*
- * *R.U.T. Agente de Ventas*
- * *Nombre Agente de Ventas*
- * *Fecha de Nacimiento Agente de Ventas*
- * *Región del Domicilio Laboral Agente de Ventas*
- * *Sexo Agente de Ventas*
- * *Fecha de Contrato en la Isapre"*

2.- **Se sustituye el N°2.1., del Título I, por el siguiente:**

2.1.- *"Para efectos de mantener actualizado el Registro de Agentes de Ventas, las isapres deberán remitir el dispositivo magnético referido en el punto N°1.6, del título primero precedente, señalando el número total de Agentes de Ventas vigentes, siempre que el registro de agentes de ventas haya experimentado modificaciones respecto del mes anterior al que se informa, como consecuencia de contrataciones, despidos, renunciaciones, nuevas funciones dentro de la isapre, etc. El formato de grabación del dispositivo deberá ajustarse al establecido en el anexo N°3 del presente documento".*

3.- **Se modifica el punto N°2.2., del Título I, en los siguientes términos:**

a) Se modifica el inciso primero, cuyo texto pasa a ser el siguiente :

2.2.- *"La remisión del dispositivo magnético que contenga la información relativa a los agentes de ventas vigentes, deberá efectuarse, a más tardar, el día 15 de cada mes y sólo procederá cuando el registro de agentes de ventas haya experimentado modificaciones respecto del mes anterior. En caso contrario, y dentro del mismo plazo, la isapre deberá informar por escrito, que no existe modificación del registro. Si el vencimiento del plazo recayera en un día sábado, domingo o festivo, la fecha de recepción será el primer día hábil siguiente".*

b) Se elimina el inciso segundo

c) Por su parte, el inciso tercero se reemplaza por el siguiente, que pasa a ser el inciso segundo de la disposición:

"Cuando la modificación se origine como consecuencia de despidos, la isapre involucrada deberá remitir además, dentro del mismo plazo, un listado con los agentes de ventas afectados por tal medida en ese período, si es que el término del contrato de trabajo de dichos agentes se fundamenta en alguna de las causales establecidas en el anexo N°2 del presente documento".

d) Se agrega el siguiente nuevo inciso tercero:

"La Superintendencia aplicará un mecanismo de validaciones mínimas a los dispositivos magnéticos remitidos por cada isapre, de acuerdo al procedimiento que se contiene en el anexo N°5".

4.- **Se elimina el punto N°2.5, del título I**

5.- **En el Título III, modifíquese el N°2 en la forma que se indica:**

2.- *"En el evento que un Agente de Ventas incurra en algún acto ilícito en el proceso de suscripción o modificación de contrato, así como en cualquier otra irregularidad de carácter grave, la isapre respectiva deberá denunciar los hechos a la Superintendencia, sin perjuicio de las acciones legales o administrativas que dicha institución pueda ejercer.*

Las Instituciones que soliciten la cancelación de un registro de 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, oficio, dirección;

c) Expresión completa y precisa de los hechos en los que se funda la denuncia, infracciones imputadas al denunciado, fecha y circunstancias en las que se habrían verificado;

d) Relación pormenorizada de los antecedentes de prueba que acrediten los hechos denunciados y la participación en ellos del acusado; e

e) Informe de las medidas administrativas, legales y de cualquier índole adoptadas por la Institución denunciante. En especial, aquellas que digan relación con la situación laboral del denunciado.

Aquellas denuncias que no cumplan con los requisitos antes señalados podrán ser declaradas inadmisibles por este Organismo y no ser sometidas a tramitación.

Los antecedentes aportados por la isapre serán evaluados por la Superintendencia y podrán dar lugar a la cancelación del Registro, como agente de ventas, para la persona involucrada”.

6.- **Modifíquese el N°3, del Título III, en la forma que se indica:**

a) Se modifica el inciso primero quedando su texto como se indica:

“Cancelado el registro de un agente de ventas, la Superintendencia notificará su determinación al afectado, por carta certificada dirigida al domicilio particular de éste”.

b) Se agrega el siguiente inciso cuarto:

“El agente de ventas a quien se le haya cancelado el registro podrá solicitar su reapertura, una vez transcurrido el plazo de dos años contado desde la fecha en que la resolución que decretó el cierre haya quedado ejecutoriada, previo examen rendido ante esta Superintendencia y siempre que cuente con el patrocinio de alguna Institución de Salud Previsional”.

7.- **EN MÉRITO DE LAS MODIFICACIONES SEÑALADAS PRECEDENTEMENTE, FÍJASE EL SIGUIENTE TEXTO REFUNDIDO DE LA CIRCULAR N°023 , DE FECHA 18.11.94.**

**“ IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE LA FUERZA DE VENTAS
Y CREA EL REGISTRO DE AGENTES DE VENTAS”**

En ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley, especialmente, la de fiscalizar a las Instituciones de Salud Previsional para el debido cumplimiento de las obligaciones que emanan de los contratos de salud, conforme lo establece el artículo 3° N°3 de la Ley N°18.933, y con el fin de contribuir a una mayor transparencia de los procedimientos de suscripción y modificación de dichos contratos de salud, esta Superintendencia imparte

las siguientes instrucciones, sobre la modificación del Registro de Agente de Ventas, su funcionamiento, actualización y otras materias afines.

TITULO I

Registro de Agentes de Ventas

1.- Creación

1.1.- Para los efectos de la presente circular, se entiende por Agente de Ventas, aquella persona natural habilitada por la isapre para representarla tanto en la negociación como en la posterior suscripción y modificación de contratos de salud, sea que estas actividades se realicen o no en las oficinas de la Institución.

1.2.- A contar de la vigencia de la presente circular se crea un Registro de Agentes de Ventas de las Instituciones de Salud Previsional, que se mantendrá en esta Superintendencia y en el cual deberán inscribirse todas las personas que desempeñen las funciones antes descritas.

1.3.-¹

1.4.- El Agente de Ventas no podrá ejercer sus funciones en dos o más Instituciones de Salud Previsional en forma simultánea.

1.5.- Las Isapres no podrán celebrar contratos de prestación de servicios con persona alguna que realice las funciones propias de un Agente de Ventas, según se ha definido precedentemente, sin ajustarse a las disposiciones de la presente circular.

1.6.- Para la mantención del Registro, cada isapre, representada por su Gerente General, deberá requerir a esta Superintendencia la inscripción en él de todos los Agentes de Ventas que tenga contratados.

Para estos efectos, deberá remitir una nómina de agentes de ventas vigentes al último día hábil de cada mes. Dicha nómina será enviada en el dispositivo magnético que se detalla en el Anexo N°1 "Registro de Agentes de Ventas" y su contenido será el siguiente:

¹ Derogado en virtud del Ord. Circular N°022 del 22 de junio de 1995.

- * Período de la Información
- * Código Isapre
- * R.U.T. Agente de Ventas
- * Nombre Agente de Ventas
- * Fecha de Nacimiento Agente de Ventas
- * Región del Domicilio Laboral Agente de Ventas
- * Sexo Agente de Ventas
- * Fecha de Contrato en la Isapre

1.7.- En la misma oportunidad, la isapre deberá confeccionar una hoja de registro para cada agente de ventas contratado, la que deberá ajustarse al anexo N°4 de esta Circular y mantenerse en archivadores, ordenadas alfabéticamente, a disposición de esta Superintendencia cuando ésta lo requiera.²

1.8.-³

1.9.- 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 Formulario Único de Notificación, F.U.N., que tramite. La firma que el Agente de Ventas estampe en cada F.U.N., deberá corresponder a aquella consignada en su hoja de registro.

2.- Actualización

2.1.- Para efectos de mantener actualizado el Registro de Agentes de Ventas, las isapres deberán remitir el dispositivo magnético referido en el punto N°1.6, del título primero precedente, señalando el número total de Agentes de Ventas vigentes, siempre que el registro de agentes de ventas haya experimentado modificaciones respecto del mes anterior al que se informa, como consecuencia de contrataciones, despidos, renunciaciones, nuevas funciones dentro de la isapre, etc. El formato de grabación del dispositivo deberá ajustarse al establecido en el anexo N°3 del presente documento.

2.2.-La remisión del dispositivo magnético que contenga la información relativa a los Agentes de Ventas vigentes, deberá efectuarse, a más tardar, el día 15 de cada mes y sólo procederá cuando el registro de Agentes de Ventas haya experimentado modificaciones respecto del mes anterior. En caso contrario, y dentro del mismo plazo, la isapre deberá informar por escrito, que no existe modificación del registro. Si el

² El N°1.7 fue modificado como aparece por el Ord. Circular IC/N°046, de fecha 31.12.96

³ Por este mismo instructivo se derogó el N°1.8

vencimiento del plazo recayera en un día sábado, domingo o festivo, la fecha de recepción será el primer día hábil siguiente.

Cuando la modificación se origine como consecuencia de despidos, la isapre involucrada deberá remitir además, dentro del mismo plazo, un listado con los agentes de ventas afectados por tal medida en ese período, si es que el término del contrato de trabajo de dichos agentes se fundamenta en alguna de las causales establecidas en el anexo N°2 del presente documento.

La Superintendencia aplicará un mecanismo de validaciones mínimas a los dispositivos magnéticos remitidos por cada Isapre, de acuerdo al procedimiento que se indica en el anexo N°5.

2.3.- Las Isapres podrán inscribir en el Registro de Agentes de Ventas a cualquier persona que no haya sido previamente eliminada de éste por la Superintendencia, en aplicación de lo previsto en los N°s 1 y 2 del Título III de la presente circular.

2.4.- Las Isapres serán responsables 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.

TITULO 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. La Superintendencia evaluará periódicamente el funcionamiento de la fuerza de ventas de cada Institución, asimismo, desempeñará una labor informativa, sistematizando y difundiendo a los interesados la información que sobre la materia recopile en el ejercicio de sus funciones de fiscalización.

2.- La Superintendencia colaborará con las Isapres en el proceso de contratación de sus Agentes de Ventas, mediante la entrega de la información del Registro que se le solicite. Previo a la contratación, las Isapres podrán consultar a esta Superintendencia para obtener antecedentes del postulante.

3.- Las consultas que sobre esta materia se realicen a la Superintendencia deberán formularse por escrito.

TITULO III

Cancelación del Registro

1.- Aquellos Agentes de Ventas que en el ejercicio de sus funciones, incurran en delitos u otros actos ilícitos de gravedad, serán eliminados del Registro por resolución fundada de la Superintendencia.

2.- En el evento que un Agente de Ventas incurra en algún acto ilícito en el proceso de suscripción o modificación de contrato, así como en cualquier otra irregularidad de carácter grave, la isapre respectiva deberá denunciar los hechos a la Superintendencia, sin perjuicio de las acciones legales o administrativas que dicha institución pueda ejercer.

Las Instituciones que soliciten la cancelación de un registro de 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, oficio, dirección;
- c) Expresión completa y precisa de los hechos en los que se funda la denuncia, infracciones imputadas al denunciado, fecha y circunstancias en las que se habrían verificado;
- d) Relación pormenorizada de los antecedentes de prueba que acrediten los hechos denunciados y la participación en ellos del acusado; e
- e) Informe de las medidas administrativas, legales y de cualquier índole adoptadas por la Institución denunciante. En especial, aquellas que digan relación con la situación laboral del denunciado.

Aquellas denuncias que no cumplan con los requisitos antes señalados podrán ser declaradas inadmisibles por este Organismo y no ser sometidas a tramitación.

Los antecedentes aportados por la isapre serán evaluados por la Superintendencia y podrán dar lugar a la cancelación del Registro, como agente de ventas, para la persona involucrada.

3.- Cancelado el registro de un Agente de Ventas, la Superintendencia notificará su determinación al afectado, por carta certificada dirigida al domicilio particular de éste.

Podrá solicitarse la reconsideración de la resolución que disponga la cancelación del registro, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde su notificación.

Una vez ejecutoriada la resolución de cancelación, la Superintendencia emitirá un Ordinario Circular comunicando dicha circunstancia a las Instituciones del Sistema.

El agente de ventas a quien se le haya cancelado el registro podrá solicitar su reinscripción, una vez transcurrido el plazo de dos años contado desde la fecha en que la resolución que decretó el cierre haya quedado ejecutoriada, previo examen rendido ante esta Superintendencia y siempre que cuente con el patrocinio de alguna Institución de Salud Previsional.

TITULO IV

Capacitación de la Fuerza de Ventas

1.- Las Isapres estarán obligadas a instruir y capacitar a sus Agentes de Ventas en materias jurídicas, médicas y operativas, de tal manera que estos se encuentren en condiciones de cumplir adecuadamente sus funciones.

2.- La capacitación deberá estar referida, a lo menos, a los conceptos que se manejan en el Sistema Isapre (preexistencia, carencia, topes, cobertura, arancel, prestación, código de prestación, unidad arancelaria, etc.); a los procedimientos de suscripción, modificación y término de contratos; al contenido de los contratos, especialmente en lo relativo a las obligaciones del cotizante y de la isapre; a la legislación, decretos y circulares vigentes; así como al funcionamiento general del sistema.

Para los fines descritos, las Isapres podrán contratar la prestación de servicios de capacitación con terceros.

3.- Esta Superintendencia, con el objeto de colaborar en la capacitación de los Agentes de Ventas, ejercerá un control periódico y directo del cumplimiento de la obligación establecida precedentemente, para lo cual dispondrá de visitas inspectivas, sin aviso previo, en las cuales se evaluará el funcionamiento de la fuerza de ventas de la Institución.

TITULO V

Vigencia de la presente Circular

Las modificaciones precedentemente introducidas entrarán en vigencia a contar desde esta fecha, por lo cual, la información que debe ser remitida en dispositivo magnético por las Instituciones, a más tardar el próximo 15 de junio, deberá ajustarse a las nuevas instrucciones.



MARIA ADRIANA CRUZAT AMUNÁTEGUI
SUPERINTENDENTE DE INSTITUCIONES
DE SALUD PREVISIONAL (S)

DISTRIBUCIÓN

- Sres. Gerentes Generales ISAPRE
- Superintendente
- Fiscalía
- Depto. Control
- Depto. de Estudios
- Depto. Apoyo a la Gestión
- Agencia Zonal Antofagasta
- Agencia Zonal Viña del Mar
- Agencia Zonal Concepción
- Subdepto. de Informática
- Subdepto. Atención de Público
- Oficina de Partes

ANEXO N°1

REGISTRO DE AGENTES DE VENTAS

Definición de estructura de registro

| | Campo | Tipo | Pos Inicial | Pos. Final | Largo |
|---|-----------------------------------|--------------|-------------|------------|-------|
| 1 | Período de la Información | numérico | 1 | 6 | 6 |
| 2 | Código Isapre | numérico | 7 | 9 | 3 |
| 3 | R.U.T Agente de Ventas | | | | |
| | 3.1. Número de Rut | numérico | 10 | 17 | 8 |
| | 3.2. Dígito verificador | alfanumérico | 18 | 18 | 1 |
| 4 | Nombre de Agente de Ventas | | | | |
| | 4.1. Apellido Paterno | alfabético | 19 | 33 | 15 |
| | 4.2. Apellido Materno | alfabético | 34 | 48 | 15 |
| | 4.3. Nombres | alfabético | 49 | 63 | 15 |
| 5 | Fecha Nacimiento Agente Ventas | numérico | 64 | 69 | 6 |
| 6 | Región del Domicilio Agte.de Vtas | numérico | 70 | 71 | 2 |
| 7 | Sexo Agente Ventas | numérico | 72 | 72 | 1 |
| 8 | Fecha Contrato en la Isapre | numérico | 73 | 80 | 8 |

Contenido de los campos.

1. Período de la información

Corresponde al año y mes que se debe informar a esta Superintendencia, en formato AAAAMM, donde AAAA=año y MM=mes. Numérico alineado a la derecha, con ceros a la izquierda.

2. Código Isapre.

Corresponde al número de tres dígitos asignado por esta Superintendencia a cada Isapre, en el momento de su creación. Numérico distinto de cero, alineado con ceros a la izquierda. Se aceptan sólo los códigos antes señalados.

3. R.U.T Agente de Ventas.

3.1. Número de Rut.

Corresponde al Rut del agente de ventas, asignado por el Registro Civil e Identificación. Numérico distinto de cero, alineado a la derecha con ceros a la izquierda.

3.2. Dígito Verificador.

Corresponde al dígito verificador del Rut del agente de ventas, asignado por el Registro Civil e Identificación. Alfanumérico entre 0 y 9 ó K.

Debe aplicarse la función "Módulo 11" para calcular el dígito verificador a partir del Rut del Agente de Ventas y compararlo con el enviado.

4. Nombre de Agente de Ventas.

4.1. Apellido Paterno.

Corresponde al apellido paterno del Agente de Ventas. Alfabético alineado a la izquierda con blancos a la derecha. No se aceptará información en blanco.

4.2. Apellido Materno.

Corresponde al apellido materno del Agente de Ventas. Alfabético alineado a la izquierda con blancos a la derecha. No se aceptará información en blanco.

4.3. Nombres.

Corresponde al(los) nombres del Agente de Ventas. Alfabético alineado a la izquierda con blancos a la derecha. No se aceptará información en blanco.

5. Fecha Nacimiento Agente de Ventas.

Corresponde al año y mes de la fecha de nacimiento del Agente de Ventas. Numérico distinto de cero, con formato tipo AAAAMM, donde AAAA=año y MM=mes. Alineados a la derecha con ceros a la izquierda.

6. Región Domicilio Agente de Ventas.

Corresponde a la región del domicilio particular del Agente de Ventas. Número alineado a la derecha con ceros a la izquierda. El valor de la región debe estar entre 1 y 13.

7. Sexo Agente de Ventas.

Corresponde a la identificación del sexo. Número de un dígito. Para el sexo masculino el valor es 1, y para el femenino es 2.

8. Fecha Contrato en la Isapre.

Corresponde a la fecha de inicio de contrato del Agente Ventas como tal. Numérico, distinto de cero, con formato tipo DDMMAAAA, donde DD=día, MM=mes y AAAA=año. La fecha de contrato debe ser menor o igual que la fecha del proceso.

ANEXO N°2

TERMINO DE CONTRATO DE AGENTES DE VENTAS

Despidos de Agentes de Ventas por las causales que se identifican en la siguiente tabla, las que se deben informar mediante oficio a la Superintendencia de Isapre.

| Código Asignado | Causal |
|-----------------|---|
| 01 | Agente se desempeña en más de una Isapre. |
| 02 | Falsificación de Firma y/o de Información. |
| 03 | Entrega de Información engañosa al afiliado. |
| 04 | Uso indebido de la información de la Isapre. |
| 05 | Desconocimiento de materias y temas relacionadas con el sistema |
| 06 | Agente con Registro Cerrado. |

ANEXO N°3

FORMATO DE GRABACIÓN DEL DISPOSITIVO MAGNÉTICO

1. El archivo debe residir en disquete de 3.5 pulgadas, de baja densidad o alta densidad.
2. Debe ser grabado en ambiente DOS en formato ASCII (Archivo plano).
3. La etiqueta de rotulación del disquete debe contener la siguiente información:
 - Fecha de grabación del Disquete(dd/mm/aa).
 - Período al cual corresponde la información (mes y año).
 - Nombre y código de la isapre.
 - Descripción del contenido del archivo.
 - Total de registros.
 - Total de Agentes Incorporados.
 - Total de Agentes Eliminados.
 - Nombre del responsable técnico de la grabación.
4. El nombre del archivo debe estructurarse de la siguiente forma: **IIIMMAA**, donde:
 - III** : Corresponde al código de la isapre.
 - MM** : Indica el número del mes del periodo al cual corresponde la información.
 - AA** : Indica los dos últimos dígitos del año del período correspondiente.
5. Adicionalmente, se debe adjuntar un documento, tipo formulario donde se registre toda la información de rotulación del disquete, detallada en el **punto 3** de este anexo.

ANEXO N°4

HOJA DE REGISTRO

FOTOGRAFÍA

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

(Nombre completo Agente de Ventas)

N° de RUT o C.I.

Firma

Nombre Isapre

Firma responsable Isapre

OBSERVACIONES:

ANEXO N°5

PROCESO DE VALIDACIÓN

La Superintendencia aplicará un mecanismo de validaciones mínimas, a los Agentes de Ventas Vigentes enviados por cada Isapre. Los posibles resultados del proceso son los siguientes:

1. **Rechazo** del dispositivo magnético. En este caso no se actualizará el archivo Maestro Agente de Ventas, las posibles causas son:
 - El código de Isapre no corresponde a la Institución informada.
 - El periodo de la información no corresponde al mes que debe informarse.
 - Los campos Apellido Paterno o Apellido Materno o Nombres son nulos o blancos.
 - El rut no está validado, es nulo o está en blanco.

Ante esta situación, la Isapre deberá enviar un nuevo dispositivo magnético con su información corregida, el que será solicitado por esta Superintendencia, a través de oficio.

2. **Aceptación**, del dispositivo magnético, en caso de que no contenga errores de validación.
3. **Aceptación condicional**, del dispositivo magnético, en caso de que contenga errores de validación, en los siguientes campos:
 - Fecha de Nacimiento.
 - Región del Domicilio.
 - Sexo.
 - Fecha de Contrato.

La Superintendencia solicitará por medio de oficio, la corrección de la información la que deberá incorporarse en el dispositivo magnético que será procesado en el mes siguiente.

4. **Duplicidad**. La Superintendencia informará a cada Isapre sobre la contratación de sus Agentes de Ventas que se encuentren simultáneamente en otras Isapre, a fin de que esta situación sea corregida en el siguiente proceso de actualización del Registro.