

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales
Subdepartamento de Regulación

CIRCULAR IF/ N° 180¹

Santiago, 06 de diciembre de 2012

IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE PRUEBA DE CONOCIMIENTOS DE AGENTES DE VENTAS

En ejercicio de las atribuciones conferidas a la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (IFSP), especialmente las contenidas en los artículos 110 y 114, ambos del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, se modifica el Compendio de Normas Administrativas de la Superintendencia de Salud en materia de Procedimientos, contenido en la Circular IF/N°131, de 2010, en los términos que se indican:

I.- OBJETIVO

Constatar, mediante una prueba de conocimientos rendida ante esta Superintendencia, que las personas que desean ejercer la función de agentes de ventas, cuentan con los conocimientos suficientes del sistema de salud para realizar correctamente los procesos de suscripción, modificación, adecuación y terminación de contratos de salud.

II.- MODIFICACIONES AL COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS

Modificaciones al Título IV “Agentes de Ventas de las Isapres”, del Capítulo VI “Procedimientos operativos de las isapres”

1.1.- Agrégase en el punto I “Registro de Agentes de Ventas”, luego de la expresión “Los agentes de ventas y su registro” y antes del numeral 1, el siguiente texto:

“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

¹ Circular actualizada al 07 de enero 2013, de acuerdo a Oficio Circular IF/N°22 de 07.12.2012 y a Resolución Exenta IF/N°725, de 21.12.2012.



intervenir en cualquiera de las etapas relacionadas con la negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsional”.

1.2.- Modifícase el actual párrafo 4° del numeral 2, del punto I “Registro de agentes de ventas”, como sigue:

“Para acreditar el requisito establecido en la letra c), concerniente a los conocimientos suficientes sobre el sistema de isapres, las personas respecto de las cuales se requiere su inscripción en el registro, deberán haber cursado un mínimo de treinta horas cronológicas de capacitación, la que puede ser presencial o en modalidad e-learning², en materias relativas al sistema de isapres, que incluya, a lo menos:”

1.3.- Agrégase a continuación del actual párrafo 4°, el siguiente texto:

“Tratándose de personas que se encuentren desempeñando funciones de agente de ventas y respecto de las cuales se requiera su habilitación por una nueva Isapre, podrán acreditar el referido requisito mediante el acompañamiento de un certificado de capacitación vigente.”

1.4.- Extráigase el actual párrafo 5° del numeral 2 que dice: “El requisito establecido en la letra d), deberá acreditarse con la licencia de educación media o con un certificado que acredite estudios equivalentes” y añádase el mismo, como penúltimo párrafo del numeral 2 del punto I “Registro de agentes de ventas”.

1.5.- Elimínase del actual párrafo 6°, la expresión “Dicho certificado deberá remitirse digitalizado a esta Superintendencia, a través de la aplicación computacional “Sistema de Agentes de Ventas”.

1.6.- Extráigase el actual párrafo 7° del numeral 2 que dice: “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” y añádase el mismo, como último párrafo del numeral 2 del punto I “Registro de agentes de ventas”.

1.7.- Insértase después del actual párrafo 5° del numeral 2, los siguientes nuevos párrafos:

“Evaluación de conocimientos:

Junto con acreditar la capacitación señalada, y siempre que se cumplan los requisitos señalados en las letras a), b) y d) precedentes, las personas que a continuación se indican estarán obligadas a rendir ante esta Superintendencia una prueba de conocimientos:

- Las personas que deseen ejercer funciones de agentes de ventas por primera vez.
- Los agentes de ventas que habiendo cesado en sus funciones como tales, deseen reingresar a la fuerza de ventas de cualquier isapre.
- Los agentes de ventas que actualmente se encuentren desempeñando funciones de agentes de ventas en una isapre y quieran cambiarse a otra institución de salud previsional.

² Se agrega en el punto 1.2 que la capacitación puede también efectuarse en modalidad e-learning, de acuerdo a lo señalado en Resolución Exenta IF/N°725, de 21.12.2012.

La referida prueba de conocimientos será condición necesaria para que las personas señaladas en el párrafo anterior puedan desempeñarse como agentes de ventas en la isapre a la que están postulando.

La isapre que desee contratar personas que reúnan las condiciones antes señaladas, deberá, dentro del plazo de inscripción, correspondiente a los 5 primeros días hábiles de cada mes, proporcionar la información relativa a los postulantes que rendirán la prueba de conocimientos en el respectivo mes.

Tratándose de las personas que por primera vez desean ejercer funciones de agentes de ventas, como de aquellas que quieren reingresar a la fuerza de ventas de cualquier isapre, la institución de salud previsual, para efectos de la inscripción del postulante, deberá remitir el certificado de capacitación de 30 horas cronológicas anteriormente señalado. Asimismo, respecto de aquellas personas que están desempeñando funciones de agentes de ventas en una isapre y quieren cambiarse a otra, la aseguradora deberá acompañar el certificado de capacitación vigente de dicho postulante, a que se refiere este punto I y el punto II, según corresponda, del presente Título.

La capacitación informada por la isapre respecto de las tres categorías de personas mencionadas anteriormente, les permitirá a estos postulantes rendir el examen como máximo en dos oportunidades. Agotadas las anteriores, el postulante podrá optar nuevamente a rendir la prueba, siempre que se someta a una nueva capacitación de 30 horas cronológicas.

La Superintendencia pondrá a disposición de la isapre, dentro de los 5 días hábiles siguientes al cierre del plazo de inscripción, el calendario de la prueba de conocimientos con indicación del lugar, fechas, horas y nombres de los postulantes que la rendirán en dicho mes. En todo caso, la prueba de conocimientos siempre será tomada por este Organismo de Control, dentro de la segunda quincena de cada mes.³

La prueba de conocimientos será tomada en la Casa Matriz y Agencias Regionales de la Superintendencia, correspondiente al domicilio laboral en el cual se desempeñará el postulante a Agente de ventas, en caso de ser habilitado como tal.

Para llevar a cabo el proceso de evaluación antes referido, se contará con un mecanismo habilitado para tales efectos, que permitirá a la isapre inscribir a sus postulantes; y a esta Superintendencia, informar el calendario de la prueba de conocimientos; los nombres de los postulantes que la rendirán en el mes y los resultados de la referida prueba.

La Superintendencia informará a la isapre interesada, a más tardar el último día hábil de cada mes, los nombres de las personas que aprobaron la evaluación, esto es, de acuerdo a la definición de este Organismo Fiscalizador, los que obtuvieron como mínimo un 70% de respuestas correctas y emitirá un certificado de aprobación por cada postulante.

Este certificado de aprobación acreditará durante dos años contados desde su emisión, que el postulante cuenta con los conocimientos suficientes sobre el sistema de isapres, por lo que quedará eximido durante dicho periodo de someterse a la evaluación indicada en el presente apartado.

Una vez obtenidos los resultados de aprobación de los postulantes a agentes de ventas, la isapre, en los casos que decida su contratación, procederá a ingresar la información solicitada en la aplicación informática que se indica en el presente Título, denominada

³ Se agregó el párrafo "En todo caso, la prueba de conocimientos siempre será tomada por este Organismo de Control, dentro de la segunda quincena de cada mes", de acuerdo a lo señalado en la Resolución Exenta IF/N°725, de 21.12.2012.

“Sistema de Agentes de Ventas” y que se contiene en la Red Privada “Extranet” de esta Superintendencia.

Sin perjuicio de lo anterior, la isapre que desee contratar a aquellos agentes de ventas que cuenten con un certificado de aprobación vigente emitido por esta Superintendencia, podrá registrar directamente a dichas personas en el Sistema de Agentes de Ventas, sin que medie una evaluación de conocimientos por parte de este Organismo Fiscalizador.

Por otra parte, esta Superintendencia informará los nombres de las personas que reprobaron, los que tendrán una oportunidad adicional para someterse a una nueva evaluación, al mes subsiguiente de la anterior inscripción.

Autorización Transitoria:

En forma excepcional, la isapre podrá en la misma oportunidad en que inscriba a un postulante para rendir la prueba de conocimientos, solicitar, sólo para los casos de personas que por primera vez quieran desempeñarse como agentes de ventas, una autorización transitoria para que aquellas puedan ejercer dichas funciones en forma previa a obtener los resultados de la prueba de conocimientos. La Superintendencia se pronunciará sobre esta solicitud, en la misma oportunidad en la que se informe a la isapre el calendario con el lugar, día y hora para dar el examen. Concedida la autorización transitoria, la Institución de Salud estará obligada a ejercer una supervisión y un control especialmente rigurosos respecto de la labor desempeñada por el postulante.

La autorización transitoria tendrá una duración de 60 días, improrrogables y se otorgará por única vez a un postulante, independientemente del número de inscripciones que realice cualquier isapre para que él rinda la prueba; el período se contará desde la fecha en que esta Superintendencia comunique la referida autorización.

Sin embargo, si antes de vencido ese plazo, los resultados de la prueba indican que el postulante ha reprobado, cesará en ese momento su autorización transitoria, lo que será informado a la isapre por esta Superintendencia.

La exigibilidad de la responsabilidad administrativa de la isapre, será la misma, tanto si el agente de ventas se encuentra en un registro transitorio, como en el registro definitivo de esta Superintendencia.

No obstante, si existe algún reclamo o demanda de un afiliado o beneficiario en el que éste le atribuya una deficiente o errada información u orientación al postulante durante su autorización transitoria, este carácter de inscripción transitoria, constituirá un antecedente relevante al momento de resolver el reclamo o demanda.”

1.8.- Reemplazase el primer párrafo del numeral 3 del título II “Control de la fuerza de ventas”, por el siguiente:

“La certificación de la capacitación citada precedentemente, deberá efectuarse tal como se señala en el numeral 2 del punto I “Registro de agentes de ventas.”

En mérito de las modificaciones señaladas precedentemente, fíjase el siguiente texto refundido del Capítulo VI “Procedimientos operativos de las isapres”, Título IV “Agentes de Ventas de las Isapres”, del Compendio de Procedimientos, el que se presenta en el Anexo de esta Circular.

III.- VIGENCIA DE LA CIRCULAR

La presente Circular entrará en vigencia a partir del 1 de enero de 2013. En consecuencia, la primera prueba se rendirá en el mes de enero de 2013, debiendo la isapre remitir la información de los interesados dentro de los 5 primeros días hábiles del referido mes.

El texto de la presente Circular, así como el texto actualizado del Compendio de Procedimientos, estarán disponibles en el portal web de la Superintendencia de Salud.

Incorpora Firma Electrónica Avanzada

AMAW/LLB/CPF

DISTRIBUCION:

- Gerentes Generales de Isapres
- Asociación de Isapres de Chile
- Intendente de Fondos y Seguros Previsionales
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones
- Subdepartamento de Regulación

ANEXO

Título IV. Agentes de ventas de las isapres

I. Registro de agentes de ventas

Los agentes de ventas y su registro

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.

1. 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.⁴

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 el requisito establecido en la letra c), concerniente a los conocimientos suficientes sobre el sistema de isapres, las personas respecto de las cuales se requiere su inscripción en el registro, deberán haber cursado un mínimo de treinta horas cronológicas de capacitación, la que puede ser presencial o en modalidad e-learning⁵, en materias relativas al sistema de isapres, que incluya, a lo menos:

⁴ Ord. Circular IF N° 3, 2010, prorroga exigencia de este requisito hasta diciembre de 2010.

⁵ La modalidad e-learning se agrega de acuerdo a lo señalado en Resolución Exenta IF/N°725, de 21.12.2012.

- 1) Conocimientos sobre el contenido del presente Título
- 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.

Tratándose de personas que se encuentren desempeñando funciones de agente de ventas y respecto de las cuales se requiera su habilitación por una nueva Isapre, podrán acreditar el referido requisito mediante el acompañamiento de un certificado de capacitación vigente.

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.

Evaluación de conocimientos:

Junto con acreditar la capacitación señalada, y siempre que se cumplan los requisitos señalados en las letras a), b) y d) precedentes, las personas que a continuación se indican estarán obligadas a rendir ante esta Superintendencia una prueba de conocimientos:

- Las personas que deseen ejercer funciones de agentes de ventas por primera vez.
- Los agentes de ventas que habiendo cesado en sus funciones como tales, deseen reingresar a la fuerza de ventas de cualquier isapre.
- Los agentes de ventas que actualmente se encuentren desempeñando funciones de agentes de ventas en una isapre y quieran cambiarse a otra institución de salud previsional.

La referida prueba de conocimientos será condición necesaria para que las personas señaladas en el párrafo anterior puedan desempeñarse como agentes de ventas en la isapre a la que están postulando.

La isapre que desee contratar personas que reúnan las condiciones antes señaladas, deberá, dentro del plazo de inscripción, correspondiente a los 5 primeros días hábiles de cada mes, proporcionar la información relativa a los postulantes que rendirán la prueba de conocimientos en el respectivo mes.

Tratándose de las personas que por primera vez deseen ejercer funciones de agentes de ventas, como de aquellas que quieren reingresar a la fuerza de ventas de cualquier isapre, la institución de salud previsional, para efectos de la inscripción del postulante, deberá remitir el certificado de capacitación de 30 horas cronológicas anteriormente señalado. Asimismo, respecto de aquellas personas que están desempeñando funciones de agentes de ventas en una isapre y quieren cambiarse a otra, la aseguradora deberá

acompañar el certificado de capacitación vigente de dicho postulante, a que se refiere este punto I y el punto II, según corresponda, del presente Título.

La capacitación informada por la isapre respecto de las tres categorías de personas mencionadas anteriormente, les permitirá a estos postulantes rendir el examen como máximo en dos oportunidades. Agotadas las anteriores, el postulante podrá optar nuevamente a rendir la prueba, siempre que se someta a una nueva capacitación de 30 horas cronológicas.

La Superintendencia pondrá a disposición de la isapre, dentro de los 5 días hábiles siguientes al cierre del plazo de inscripción, el calendario de la prueba de conocimientos con indicación del lugar, fechas, horas y nombres de los postulantes que la rendirán en dicho mes. En todo caso, la prueba de conocimientos siempre será tomada por este Organismo de Control, dentro de la segunda quincena de cada mes.⁶

La prueba de conocimientos será tomada en la Casa Matriz y Agencias Regionales de la Superintendencia, correspondiente al domicilio laboral en el cual se desempeñará el postulante a Agente de ventas, en caso de ser habilitado como tal.

Para llevar a cabo el proceso de evaluación antes referido, se contará con un mecanismo habilitado para tales efectos, que permitirá a la isapre inscribir a sus postulantes; y a esta Superintendencia, informar el calendario de la prueba de conocimientos; los nombres de los postulantes que la rendirán en el mes y los resultados de la referida prueba.

La Superintendencia informará a la isapre interesada, a más tardar el último día hábil de cada mes, los nombres de las personas que aprobaron la evaluación, esto es, de acuerdo a la definición de este Organismo Fiscalizador, los que obtuvieron como mínimo un 70% de respuestas correctas y emitirá un certificado de aprobación por cada postulante.

Este certificado de aprobación acreditará durante dos años contados desde su emisión, que el postulante cuenta con los conocimientos suficientes sobre el sistema de isapres, por lo que quedará eximido durante dicho periodo de someterse a la evaluación indicada en el presente apartado.

Una vez obtenidos los resultados de aprobación de los postulantes a agentes de ventas, la isapre, en los casos que decida su contratación, procederá a ingresar la información solicitada en la aplicación informática que se indica en el presente Título, denominada "Sistema de Agentes de Ventas" y que se contiene en la Red Privada "Extranet" de esta Superintendencia.

Sin perjuicio de lo anterior, la isapre que desee contratar a aquellos agentes de ventas que cuenten con un certificado de aprobación vigente emitido por esta Superintendencia, podrá registrar directamente a dichas personas en el Sistema de Agentes de Ventas, sin que medie una evaluación de conocimientos por parte de este Organismo Fiscalizador.

Por otra parte, esta Superintendencia informará los nombres de las personas que reprobaron, los que tendrán una oportunidad adicional para someterse a una nueva evaluación, al mes subsiguiente de la anterior inscripción.

Autorización Transitoria:

⁶ El texto "En todo caso, la prueba de conocimientos siempre será tomada por este Organismo de Control, dentro de la segunda quincena de cada mes", se agrega de acuerdo a lo señalado en Resolución Exenta IF/N°725, de 21.12.2012.

En forma excepcional, la isapre podrá en la misma oportunidad en que inscriba a un postulante para rendir la prueba de conocimientos, solicitar, sólo para los casos de personas que por primera vez quieran desempeñarse como agentes de ventas, una autorización transitoria para que aquellas puedan ejercer dichas funciones en forma previa a obtener los resultados de la prueba de conocimientos. La Superintendencia se pronunciará sobre esta solicitud, en la misma oportunidad en la que se informe a la isapre el calendario con el lugar, día y hora para dar el examen. Concedida la autorización transitoria, la Institución de Salud estará obligada a ejercer una supervisión y un control especialmente rigurosos respecto de la labor desempeñada por el postulante.

La autorización transitoria tendrá una duración de 60 días, improrrogables y se otorgará por única vez a un postulante, independientemente del número de inscripciones que realice cualquier isapre para que él rinda la prueba; el período se contará desde la fecha en que esta Superintendencia comunique la referida autorización.

Sin embargo, si antes de vencido ese plazo, los resultados de la prueba indican que el postulante ha reprobado, cesará en ese momento su autorización transitoria, lo que será informado a la isapre por esta Superintendencia.

La exigibilidad de la responsabilidad administrativa de la isapre, será la misma, tanto si el agente de ventas se encuentra en un registro transitorio, como en el registro definitivo de esta Superintendencia.

No obstante, si existe algún reclamo o demanda de un afiliado o beneficiario en el que éste le atribuya una deficiente o errada información u orientación al postulante durante su autorización transitoria, este carácter de inscripción transitoria, constituirá un antecedente relevante al momento de resolver el reclamo o demanda.”

El requisito establecido en la letra d), deberá acreditarse con la licencia de educación media o con un certificado que acredite estudios equivalentes.⁷

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.⁸

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, siguiente.

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.

⁷ Se reincorporó este párrafo de acuerdo a Oficio Circular IF/N°22, de 07.12.2012, el que por error no fue considerado en el texto refundido de la Circular IF/N°180.

⁸ Se reincorporó este párrafo de acuerdo a Oficio Circular IF/N°22 de 07.12.2012, el que por error no fue considerado en el texto refundido de la Circular IF/N°180.

4. Los agentes de ventas deberán comunicarle a la isapre, dentro de los cinco 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. 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.

6 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 las instrucciones impartidas por la Superintendencia en relación a la transmisión de información y remisión de los archivos maestros de información que los seguros envían a la Superintendencia de Salud,⁹ debiendo 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 este Título, 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 estas instrucciones; las circulares vigentes de la 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 tres años, contado desde la última capacitación certificada, que ha sometido a sus agentes de ventas a una nueva capacitación de a lo menos quince 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.

⁹ Instrucciones contenidas en la Circular IF/N° 15, 6.02.2006, "Imparte instrucciones para la transmisión de información y remisión de los archivos maestros de información que los seguros envían a la Superintendencia", incorporada al Compendio de Información. Las instrucciones a que se refiere el N° 7, corresponden al Título I de la Circular IF/N° 15.

3. La certificación de la capacitación citada precedentemente, deberá efectuarse tal como se señala en el numeral 2 del punto I "Registro de agentes de ventas".

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° 1.¹⁰
- h) Otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la isapre.

¹⁰DFL N° 1, Artículo 177:

"Las personas que deseen desarrollar la actividad de agente de ventas deberán inscribirse en el Registro que lleve la Superintendencia. Los interesados deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser chilenos o extranjeros radicados en Chile con carné de extranjería al día;
2. Ser mayor de edad;
3. Acreditar los conocimientos suficientes sobre el sistema de Instituciones de Salud Previsional, y
4. Estar en posesión de licencia de educación media o estudios equivalentes.

Para solicitar la inscripción de un agente de ventas en el registro indicado en el número 16 del artículo 110, deberá acreditarse el cumplimiento de los requisitos precedentemente señalados, en la forma y oportunidad que determine la Superintendencia mediante instrucciones de general aplicación.

Queda prohibido ejercer, simultáneamente, las funciones de agente de ventas en más de una Institución de Salud Previsional, salvo autorización expresa de la Superintendencia.

El incumplimiento por parte de los agentes de ventas 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. El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia para cancelar el registro.

El agente de ventas a quien se le haya cancelado su inscripción en el registro, podrá solicitar a la Superintendencia su reinscripción, una vez transcurrido el plazo de dos años contado desde la fecha en que la resolución que decretó dicha cancelación haya quedado ejecutoriada."

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 seis 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 cinco 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 cinco 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 las instrucciones referidas al procedimiento de sanciones de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales, contenidas en el Capítulo VIII de este Compendio de Procedimientos.

