



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales  
Subdepartamento de Regulación

## RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 725

Santiago, **21 DIC. 2012**

### VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110 y 113 y demás pertinentes del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución N°1600, de 2008, de la Contraloría General de la República y la Resolución N° 9, de 16 de enero de 2012, de la Superintendencia de Salud y,

### CONSIDERANDO:

1. Que, mediante la Circular IF/N°180, de 6 de diciembre de 2012, notificada electrónicamente a las Isapres con la misma fecha, esta Intendencia introdujo modificaciones al Capítulo VI, Título IV del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, en el sentido de exigir a quienes deseen desempeñarse como agentes de ventas de una isapre, la rendición ante esta Superintendencia, de una prueba de conocimientos sobre el Sistema de Instituciones de Salud Previsional.
2. Que, las Isapres Colmena Golden Cross S.A y Banmédica S.A., esta última en conjunto con Isapre Vida Tres S.A., dedujeron ante esta Intendencia recursos de reposición en contra de determinados aspectos de la citada Circular.
3. Que por una parte, y conforme a las razones señaladas en su carta FIS/098/2012 y en su presentación FIS/100/2012, las que en este acto se dan por reproducidas, Isapre Colmena Golden Cross S.A., solicita dejar sin efecto y proceder al reemplazo de las instrucciones impartidas:
  - a) Al respecto y en relación al numeral 1.7 del punto II "Modificaciones al Compendio de Procedimientos", de la Circular impugnada, en el que se establece que los 60 días de duración de la autorización transitoria se cuentan desde la comunicación del pronunciamiento de esta Superintendencia sobre la referida solicitud, la que a su vez se habrá de realizar en la misma oportunidad en la que se comunique el calendario con el lugar, fecha y hora para rendir la prueba, esto es, a más tardar dentro del quinto día hábil siguiente al cierre del plazo de inscripción, la recurrente estima que dicho proceso puede hacerse más efectivo si se dispone que el pronunciamiento por parte de esta Superintendencia se realice en forma simultánea con la inscripción del postulante. Agrega que de no ser así, podría tener a una persona hasta diez días hábiles sin poder ejercer funciones de

agentes de ventas, debiendo cumplir durante todo ese período con las obligaciones laborales reguladas en la normativa vigente.

- b) En cuanto al mismo numeral 1.7 señalado precedentemente, que establece la facultad que tiene esta Intendencia de poder cesar la vigencia de la autorización transitoria, una vez tomado conocimiento sobre la reprobación del examen por parte del postulante, la Isapre solicita que se evalúe la posibilidad de considerar los 60 días como válidos aun cuando se hubiere reprobado el examen, agregando que sería: *“sólo para efectos de proceder a una nueva capacitación del postulante por 16 horas y luego a una segunda y última inscripción al mes inmediatamente siguiente, para rendir una nueva prueba”*.
4. Que, por su parte, las Isapres Banmédica S.A. y Vida Tres S.A. solicitan modificar y/o aclarar las citadas instrucciones, según se expone a continuación:
- a) En relación al numeral 1.2 del punto II “Modificaciones al Compendio de Procedimientos” de la Circular impugnada, en lo referente a las 30 horas cronológicas mínimas de capacitación presencial requeridas para inscribirse en el registro de agentes de ventas, las recurrentes solicitan que se modifique esta instrucción de tal forma que se permita efectuar el referido curso de inducción de 30 horas cronológicas por medios tecnológicos como e-learning, toda vez que la capacitación de los agentes nuevos en regiones la han realizado con éxito a través del referido sistema y, además, porque estiman que atendida la gran dispersión geográfica con que operan, la modalidad de capacitación a distancia es fundamental para la viabilidad de la capacitación y la eficiencia de los recursos.
  - b) En el punto 1.7, del punto II, “Modificaciones al Compendio de Procedimientos” de la Circular impugnada, en lo referente al calendario que esta Superintendencia entregará a las isapres con el lugar, fechas, horas y nombres de los postulantes que rendirán la prueba en el respectivo mes, las aseguradoras que impugnan estiman necesario que se precise de alguna manera que la prueba de conocimientos deberá ser tomada dentro de un determinado plazo, contado desde que se comunique el listado de los postulantes y los lugares en que rendirán la prueba. Lo anterior, agregan, les permitiría programar las actividades de formación y/o reforzamiento según sea el caso.
  - c) En cuanto al mismo numeral 1.7, ya citado precedentemente, en el que se establece que esta Superintendencia entregará a las isapres los nombres de los postulantes que aprobaron la evaluación, las recurrentes solicitan que además de esa información, se les comunique el puntaje obtenido por quienes reprobaron. Lo anterior agregan, les permitiría evaluar la conveniencia de reforzar la capacitación de los postulantes que reprobaron, dependiendo del nivel de su rendimiento y para que así puedan nuevamente rendir la prueba.
  - d) Por otra parte, las recurrentes solicitan aclarar cuál sería la relación que existiría entre la prueba de conocimientos que se establece en la citada circular y la capacitación obligatoria que deben impartir, cada tres años, a los agentes de ventas para actualizar sus conocimientos sobre el sistema de isapres; así como la relación que existiría en la citada evaluación, con la prueba de conocimientos aplicada en el mes de abril pasado.
- 5 Consideraciones de esta Intendencia, respecto al recurso presentado por Isapre Colmena Golden Cross S.A.:

5.1.- Que, en relación a lo expresado en el considerando 3, letra a) de esta resolución, cabe señalar que la autorización transitoria es una solicitud accesoria al requerimiento de evaluación de un postulante, debido a lo cual, su otorgamiento está supeditado al otorgamiento de la autorización principal de poder rendir la evaluación. Por otra parte, su otorgamiento es facultativo de esta Intendencia por lo que requiere un análisis e investigación previa de los antecedentes del postulante antes de su resolución. En consecuencia, los 5 días hábiles siguientes al cierre del plazo de inscripción, a contar de cuyo vencimiento se da inicio al cómputo de los 60 días de autorización transitoria, se consideran necesarios para que esta Intendencia pueda pronunciarse respecto de la citada solicitud.

En consecuencia, se estima improcedente acoger la propuesta de la aseguradora en orden a otorgar la señalada autorización transitoria de manera simultánea con la inscripción del postulante.

5.2.- Que, en lo concerniente a lo indicado en el considerando 3, letra b) de esta resolución, no resulta admisible que postulantes a quienes se les confirmó objetivamente, de acuerdo a resultados de la prueba de conocimientos, que no cumplen con el requisito establecido en el numeral 3 del artículo N°177 del DFL N°1, en orden a contar con los conocimientos suficientes sobre el sistema de Instituciones de Salud Previsional- puedan continuar con una autorización transitoria para ejercer funciones de agentes de ventas.

Por lo tanto, esta Superintendencia no acoge la solicitud de la Isapre de mantener vigente la autorización transitoria para ejercer funciones de agente de ventas, respecto de estos postulantes.

6.- Consideraciones de esta Intendencia al recurso presentado por las Isapres Banmédica S.A. y Vida tres S.A.

6.1.- Que, en relación a lo indicado en el considerando 4, letra a) de esta resolución, esta Intendencia considera atendibles los argumentos esgrimidos por las Isapres Banmédica S.A. y Vida Tres S.A., por lo que acogerá la solicitud en cuanto a que las 30 horas cronológicas de capacitación puedan realizarse indistintamente en forma presencial o vía e-learning.

No obstante lo anterior, se debe hacer presente que esta nueva modalidad de capacitación "e-learning" referente a las 30 horas cronológicas señaladas en la normativa, será considerada válida sólo para los procesos de evaluación que se inician a partir del mes de enero 2013, en consecuencia, las capacitaciones de 30 horas cronológicas realizadas con anterioridad a la vigencia de la Circular IF/N°180 deben estar respaldadas con cursos presenciales.

6.2.- Que, en cuanto a lo expuesto en el considerando 4, letra b) de esta resolución, es importante aclarar que no es posible establecer a priori las fechas y horas exactas en las que se tomarán las pruebas de conocimientos, toda vez que esto va a depender, entre otros factores, del número de postulantes inscritos en el respectivo mes y de los recursos tecnológicos y humanos con que disponga esta Superintendencia en Santiago y en regiones para la aplicación de la prueba.

No obstante lo anterior, se acogerá parcialmente la solicitud, en cuanto a modificar lo señalado en la Circular IF/N°180, indicando que las pruebas de conocimientos

siempre serán tomadas por esta Superintendencia dentro de la segunda quincena de cada mes.

- 6.3.- Que, en relación a lo indicado en el considerando 4, letra c) de esta resolución, es preciso señalar que esta Intendencia sólo entregará a las isapres un resultado global de “aprobado” o “reprobado” respecto de cada uno de sus postulantes.

En consecuencia, esta Intendencia no acoge la solicitud de la Isapre de remitirle los puntajes obtenidos por los postulantes que hubieren reprobado el examen, como tampoco se hará respecto de aquellos que lo hubieren aprobado. Lo anterior, toda vez que la naturaleza de dicha información se enmarca dentro de lo que la Ley N°19.628, sobre protección de la vida privada, califica en su artículo 2° letra f), como datos de carácter personal esto es, concernientes a personas naturales, identificadas o indistinguibles. Debido a ello, y pese a que los datos son obtenidos y almacenados por esta Superintendencia, los titulares de los mismos son las personas naturales sobre las que éstos versan; siendo necesaria su autorización para ser transmitidos en la forma en que se viene requiriendo.

Por consiguiente, tratándose de datos de personas que no han sido recolectados de una fuente accesible al público, en principio, resultaría aplicable la norma de privacidad que contempla el artículo 7 de la Ley N°19.628, poniéndose a disposición de las aseguradoras sólo la opción de imprimir un certificado de aprobación o reprobación del postulante en caso de ser requerido.

No obstante lo anterior, cabe informar que esta Superintendencia entregará certificados de evaluación a requerimiento de cada examinado, puesto que es un antecedente relativo a su nivel de conocimiento particular y su entrega no genera afectación alguna a los derechos de terceros, por cuanto son titulares de los datos.

- 6.4 En cuanto a lo señalado en el considerando 4 letra d), cabe hacer presente que, atendido que la materia expuesta no corresponde a una objeción a la normativa vigente que dio origen a este recurso, sino que a consultas de las isapres, no corresponde que sean tratadas en el presente acto administrativo. Sin embargo, las aseguradoras podrán efectuar las consultas que estimen pertinentes sobre la implementación de esta normativa, las que deberán canalizarse mediante carta, siendo respondidas por esta Intendencia a través de oficio.

Por las consideraciones expuestas y en uso de las facultades que detenta esta Intendencia,

#### RESUELVO:

- 1.- No ha lugar al recurso de reposición deducido por la Isapre Colmena Golden Cross S.A., en contra de la Circular IF/N°180, de fecha 06 de diciembre de 2012, de esta Intendencia.
- 2.- Se acoge parcialmente el recurso de reposición deducido por las Isapres Banmédica S.A. y Vida Tres S.A., en contra de la Circular IF/N°180, de fecha 06 de diciembre de 2012, de esta Intendencia, modificándose los correspondientes párrafos de la citada Circular, según se indica a continuación:

a).- Se incluye la modalidad de e-learning en la capacitación de 30 horas cronológicas que establece el numeral 1.2 de la Circular IF/N°180, quedando el párrafo 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-learning, en materias relativas al sistema de isapres, que incluya, a lo menos:”

b).- Se agrega en el párrafo quinto del numeral 1.7, de la Circular IF/N°180, que esta Superintendencia tomará siempre la prueba de conocimientos dentro de la segunda quincena de cada mes, quedando el párrafo como sigue:

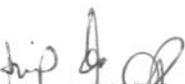
“La Superintendencia pondrá a disposición de la isapre, dentro de los 5 días hábiles siguientes al cierre del plazo de inscripción, el calendario de la prueba de conocimientos con indicación del lugar, fechas, horas y nombres de los postulantes que la rendirán en dicho mes. En todo caso, la prueba de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

Las demás instrucciones impartidas en la circular impugnada son plenamente exigibles a contar de la fecha de su vigencia.

El texto actualizado de la Circular IF/N°180 de 06 de diciembre de 2012 será publicado en la página web de esta Superintendencia.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



  
SAQ/LLB/CPF

Distribución:

- Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Gerente General Isapre Banmédica S.A.
- Gerente General Isapre Vida Tres S.A.
- Gerentes Generales de Isapre
- Asociación de Isapres
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Fiscalía