

REPUBLICA DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES
DE SALUD PREVISIONAL

Departamento Control
AFV/RTR/AMAW/INFC/adp

CIRCULAR N° 023

SANTIAGO, 18 NOV. 1994

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 la transparencia de los procedimientos de suscripción, modificación y término de dichos contratos de salud, esta Superintendencia imparte las siguientes instrucciones, sobre la creación de un Registro de Agentes 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.- La relación laboral entre la ISAPRE y el Agente de Ventas deberá formalizarse mediante la celebración de un Contrato Individual de Trabajo regido por la normativa vigente.

1.4.- El Agente de Ventas no podrá ejercer sus funciones en dos o más Instituciones de Salud Previsional en forma simultánea. Asimismo, no podrá tener paralelamente un Contrato de Trabajo vigente con otras empresas del área de servicios previsionales y seguros.

1.5.- Las ISAPRE 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 creación 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 que será enviada en el dispositivo magnético que se detalla en el Anexo N°1 y cuyo contenido será el siguiente:

- * ISAPRE
- * N° de R.U.T. o Cédula de Identidad
- * Nombre completo
- * Fecha de nacimiento
- * Domicilio particular
- * Teléfono particular
- * Agencia a la que pertenece
- * Fecha de contratación.

1.7.- En la misma oportunidad, la ISAPRE deberá acompañar una HOJA DE REGISTRO para cada Agente de Ventas, confeccionada según el formato contenido en el Anexo N°2, la que será firmada por el agente y en la que se deberá consignar su nombre y número de R.U.T. o Cédula de Identidad y un espacio asignado para observaciones. Conjuntamente con la Hoja de Registro, se deberá adjuntar una foto tamaño carné y un certificado de antecedentes emitido por el Registro Civil e Identificación, con una antigüedad máxima de 60 días.

1.8.- La Hoja de Registro y los antecedentes enumerados precedentemente, deberán remitirse cada vez que se produzca una nueva contratación. Asimismo, cada vez que un Agente de Ventas cambie su firma deberá modificarse su hoja de registro, consignándose tal circunstancia.

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 Unico 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 ISAPRE deberán remitir el dispositivo magnético referido en el punto N°1.6., del título primero precedente, informando las variaciones en la fuerza de ventas producidas a consecuencia de contrataciones, despidos, renunciaciones, cambio de funciones dentro de la ISAPRE, así como cualquier otra modificación de algún antecedente que forme parte de la información contenida en la Hoja de Registro y que se haya producido durante el mes que se informa.

2.2.- La remisión del dispositivo magnético que contenga las modificaciones, deberá efectuarse el día 18 de cada mes y sólo procederá cuando la información del registro haya experimentado alteraciones respecto del mes anterior. Si el vencimiento del plazo recayere en un día sábado, domingo o festivo, la fecha de recepción será el primer día hábil siguiente.

Tratándose de variaciones al registro que tengan su origen en la contratación de nuevos Agentes de Ventas, en la misma oportunidad, la ISAPRE deberá acompañar la Hoja de Registro respectiva.

Cuando la modificación se origine en un despido, la ISAPRE involucrada deberá remitir además, dentro del mismo plazo, un informe que señale las causales que motivaron la adopción de tal decisión.

2.3.- Las ISAPRE 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 ISAPRE 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.

2.5.- El Departamento de Control de la Superintendencia será el encargado de la mantención y administración del Registro, así como de la fiscalización y control de la fuerza de ventas. Por su parte, la unidad de informática será la responsable del análisis y lectura del dispositivo magnético aludido precedentemente, así como de su actualización.

Titulo II.

Control de la Fuerza de Ventas

1.- Las ISAPRE 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 ISAPRE 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 ISAPRE 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, poniendo a su disposición todos los antecedentes del caso, sin perjuicio de las acciones legales o administrativas que dicha institución pueda ejercer.

Los antecedentes aportados por la ISAPRE serán evaluados por la Superintendencia y podrán dar lugar a la cancelación del Registro 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 consignado en la Hoja de Registro, con copia a la ISAPRE empleadora.

Podrá solicitarse la reconsideración de la resolución que disponga la cancelación del registro, dentro del plazo de cinco días 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.

TITULO IV.

Capacitación de la Fuerza de Ventas

1.- Las ISAPRE 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 ISAPRE podrán contratar la prestación de servicios de capacitación con terceros.

3.- Esta Superintendencia 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, pudiendo incluso someter a los Agentes de Ventas de las ISAPRE a pruebas que evalúen sus conocimientos.

TITULO V.

Vigencia de la presente Circular

1.- La presente Circular entrará en vigencia vencido el plazo de 60 días contado desde la fecha de su emisión.

2.- El plazo para remitir la nómina del personal contratado para ejercer las funciones como Agentes de Ventas, indicado en el Título I, punto 1.6, precedente, y las respectivas Hojas de Registro, será de 30 días contado desde la vigencia de la presente Circular.



Maria Elena Etcheberry Court
 MARIA ELENA ETCHEBERRY COURT
 SUPERINTENDENTE DE INSTITUCIONES
 DE SALUD PREVISIONAL

DISTRIBUCION:

-
- * SRES. GERENTES GENERALES ISAPRE
 - * SUPERINTENDENCIA DE ISAPRE
 - * FISCALIA
 - * DEPTO. ESTUDIOS
 - * DEPTO. CONTROL
 - * ASESORIA MEDICA
 - * DEPTO. ADM. Y FINANZAS
 - * AGENCIAS ZONALES
 - * OFICINA DE PARTES.

ANEXO N° 1

DESCRIPCIÓN REGISTRO AGENTES DE VENTA

N° CAMPO	DESCRIPCIÓN	FORMATO	LARGO BYTES	POSICIÓN INICIAL
1	Tipo de Movimiento	Alfabético	1	1
2	Código ISAPRE	Numérico	2	2
3	N° RUT del Agente de Venta	Numérico	8	4
4	Dígito verificador del RUT	Alfanum.	1	12
5	Nombre completo			
6	Apellido Paterno	Alfabético	15	13
7	Apellido Materno	Alfabético	15	28
8	Nombres	Alfabético	15	43
9	Fecha de Nacimiento	Fecha	6	58
10	Domicilio Particular			
11	Domicilio	Alfabético	30	64
12	Comuna	Alfabético	10	94
13	Ciudad	Alfabético	10	104
14	Teléfono Particular	Alfanum.	10	114
	Agencia a la que pertenece	Alfabético	20	124
	Fecha de Contratación	Fecha	6	144

Largo del registro 149

**Regla de Validación
Registro de Agentes de Venta.**

Campo	Regla de Validación
CODIGO MOVIMIENTO	<p>Corresponde al tipo de actualización que informa la ISAPRE con respecto a los agentes de venta. Debe indicar los siguientes códigos según la naturaleza del movimiento:</p> <p>I : Incorporación de un Agente de Venta al Registro. M : Modificación de algún dato informado anteriormente en el registro de Agente de Venta. E : Eliminación de un Agente de Venta del Registro.</p>
CODIGO ISAPRE	<p>Corresponde a los dos últimos dígitos de operación asignado por la Superintendencia de ISAPRE a cada Institución de Salud Previsional.</p> <p>Numérico, distinto de cero, se aceptan sólo los códigos asignados por el organismo antes señalado.</p>
RUT AGENTE VENTA	<p>Corresponde al RUT del Agente de Venta. Numérico, distinto de cero.</p>
DIGITO VERIFICADOR	<p>Corresponde al dígito verificador del RUT del Agente de Venta, el cual se debe calcular según Módulo 11.</p> <p>Para aquellos "DIGITOS" que el cálculo del módulo 11 no corresponda al asignado por el Registro Civil e Identificaciones, se debe asignar al dígito verificador el valor "X".</p>
APELLIDO PATERNO	<p>Corresponde al Apellido Paterno del Agente de Venta, Alfabético.</p>
APELLIDO MATERNO	<p>Corresponde al Apellido Materno del Agente de Venta, Alfabético.</p>
NOMBRES	<p>Corresponde al o los nombres del Agente de Venta, Alfabético.</p>
FECHA NACIMIENTO	<p>Corresponde a la Fecha de Nacimiento del Agente de Venta.</p> <p>Numérico, distinto de cero, con formato tipo DDMMAA, donde:</p> <p>DD = Día, MM = Mes, AA = Año.</p>
DOMICILIO	<p>Corresponde al domicilio particular del Agente de Venta, indicando el detalle del domicilio. Su tipo debe ser Alfabético.</p>
COMUNA DEL DOMICILIO	<p>Corresponde a la Comuna a la cual pertenece el domicilio particular del Agente de Venta, Alfabético.</p>

CIUDAD DEL DOMICILIO

Corresponde a la Ciudad a la cual pertenece el domicilio particular del Agente de Venta, Alfabético.

TELEFONO

Corresponde al teléfono particular del Agente de Venta, el cual debe ser Alfanumérico.

AGENCIA

Corresponde a la Agencia en la cual se desempeña el Agente de Venta, Alfabético.

FECHA CONTRATACION

Corresponde a la fecha de contratación del Agente de Venta.

Numérico, distinto de cero, con formato tipo DDMMAA, donde:

DD = Día, MM = Mes, AA = Año.

H O J A D E R E G I S T R O

<p>FOTOGRAFIA (tamaño no superior a 3,5 por 4,5 cms.)</p>	<p>_____ (Nombre completo Agente de Ventas)</p>
<p>_____ N° de R.U.T. o C.de I.</p>	<p>_____ Firma</p>
<p>_____ Nombre ISAPRE</p>	<p>_____ Firma responsable ISAPRE</p>
<p><u>OBSERVACIONES:</u></p>	

Especificaciones de la Hoja de Registro :

La hoja de registro de cada Agente de Ventas será de tamaño oficio y debe ajustarse al formato contenido en la presente Circular.

Los antecedentes que se deberán completar son el nombre (apellidos paterno y materno y nombres), N° de R.U.T. o Cédula de Identidad y firma del Agente de Venta, junto con acompañar fotografía reciente de tamaño no superior a 3,5 por 4,5 cms.. Esta firma será la misma que utilice el Agente de Ventas en sus funciones habituales y que quedará consignada en el F.U.N. Asimismo, deberá indicarse el nombre de la ISAPRE y la firma de la persona responsable de la Institución de Salud Previsional que solicita la inscripción.

En las observaciones se registrarán los resultados de los exámenes o pruebas de conocimientos a que sean sometidos por esta Superintendencia a raíz de las fiscalizaciones realizadas. Se adjuntarán, asimismo, los antecedentes o informes proporcionados por las ISAPRE (empleadora y restantes del sistema) a raíz de actuaciones del Agente, como también se acompañará la información obtenida al interior de este Organismo Fiscalizador producto de las denuncias que formulen los cotizantes o beneficiarios.