



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales  
Subdepartamento de Regulación

**CIRCULAR IF/N° 203**

**Santiago, 18 NOV. 2013**

## **INTRODUCE MODIFICACIONES AL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y CONTROL DE LOS AGENTES DE VENTAS**

### **I.- INTRODUCCIÓN**

Con fecha 06 de diciembre de 2012, esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales haciendo uso de sus facultades que le confiere el DFL N°1, emitió la Circular IF/N°180, a través de la cual impartió instrucciones sobre Prueba de Conocimientos de Agentes de Ventas.

Sobre el particular, a varios meses de la vigencia de las instrucciones relacionadas con la prueba de conocimientos, y a raíz de consultas de isapres y de la experiencia obtenida en estos meses de aplicación de la referida prueba, se considera necesario efectuar mejoras al Procedimiento de Registro y Control de los Agentes de Ventas.

Por lo expuesto y 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 dictan las siguientes instrucciones, en los términos que se indican a continuación:

### **II.- OBJETIVOS**

1. Flexibilizar la oportunidad en que se puede rendir nuevamente la prueba de conocimientos para aquellos postulantes que la reprobaron.
2. Establecer la obligatoriedad de la entrega del certificado de capacitación por parte de las isapres y el plazo de que disponen para hacerlo.
3. Ajustar el procedimiento sancionatorio de agentes de ventas, de manera tal que la Superintendencia ejerza en forma oportuna dicha facultad.
- 4.- Propiciar notificaciones más oportunas y eficientes a los agentes de ventas, de las actuaciones de esta Superintendencia que los afecten, mediante el uso de correo electrónico.



### **III.- MODIFICACIÓN A LA CIRCULAR IF/N°131 DE 2010, QUE CONTIENE EL COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS**

Incorpórese al Título IV "Agentes de Ventas de las Isapres", del Capítulo VI "Procedimientos operativos de las isapres", las siguientes modificaciones:

1.- Modificaciones al Título I "Registro de Agentes de Ventas"

1.1.- Elimínase el inciso quinto y agrégase un inciso final al numeral 2 del subtítulo "Los agentes de ventas y su registro", como se indica a continuación:

"Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la conclusión del curso de capacitación, la isapre deberá entregar al agente de ventas que lo haya aprobado, el certificado de capacitación a que hace referencia el párrafo anterior, debiendo dejar constancia escrita de su entrega. La misma obligación regirá respecto de la capacitación de actualización de conocimientos prevista en el punto II del presente Título."

1.2.- Agrégase en el inciso séptimo del subtítulo "Evaluación de conocimientos", a continuación del punto a parte, que pasa a ser punto seguido, la siguiente expresión:

"No obstante, si el número de inscritos lo ameritare la evaluación puede ser aplicada en una sede exterior, lo cual será comunicado a la isapre con la debida antelación."

1.3.- Modifícase en el actual inciso final del subtítulo "Evaluación de conocimientos", la oportunidad ahí establecida por: "a partir del mes siguiente", quedando el texto como sigue:

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

1.4.- Agrégase un nuevo inciso final al contenido del subtítulo "Evaluación de conocimientos", como se indica a continuación:

"Con todo, esta Superintendencia podrá rechazar la inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de aquellos postulantes respecto de los cuales existan antecedentes de indisciplina, originados en el marco del proceso de acreditación de conocimientos."

1.5.- Intercálase en el inciso tercero del subtítulo "Autorización transitoria", después de la palabra "reprobado" y antes de la palabra "cesará", la siguiente expresión:

"...o bien, se han verificado situaciones de indisciplina durante la sesión de examen o fuera de ella"

1.6.- Agrégase en el numeral 4, después del concepto "dirección particular" y antes de la palabra "teléfono", la expresión "dirección de correo electrónico".

1.7.- Agrégase en el numeral 5, luego de la expresión "Ficha de Registro", el siguiente texto:

"... la que se presenta como anexo N°1 al presente Título"

2.- Modificaciones al Título II "Control de la fuerza de ventas"

Reemplázase el inciso tercero del numeral 2, por el siguiente texto:

“La isapre deberá acreditar, al menos una vez cada tres años, contado desde la última emisión del certificado de aprobación de la prueba de conocimientos o 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”.

### 3.- Modificaciones al Título III “Procedimiento sancionatorio”

3.1.- Agrégase en el punto 1.1 del numeral 1 “Las sanciones”, el siguiente incumplimiento como una nueva letra g), pasando la actual letra g) a ser h) y así sucesivamente:

“g) Contravenir, antes o con posterioridad a la rendición del examen, las instrucciones que imparte esta Superintendencia en el marco de la evaluación de conocimientos que aplica a quienes desean desempeñarse como agentes de ventas y que tienen por objeto asegurar el normal desarrollo del proceso de evaluación”.

3.2.- Reemplázase el inciso primero del numeral 2 “La denuncia”, por el siguiente:

“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, tan pronto tome conocimiento de los hechos denunciados. En los casos que éstos hayan ocurrido con más de 6 meses de anterioridad, deberá igualmente remitirlos a este Organismo, no obstante haya operado la prescripción de la acción sancionatoria.”

3.3.- Elimínase el numeral 3 “Traslado de la denuncia al agente de ventas involucrado”.

3.4.- Agrégase un nuevo numeral N°3 “La Notificación de los actos administrativos a través de correo electrónico”, con el siguiente contenido:

#### **“3.- La Notificación de los actos administrativos a través de correo electrónico**

Se podrán notificar mediante correo electrónico los actos administrativos emitidos por esta Superintendencia, siempre que el agente de ventas haya aceptado este medio de notificación, mediante la suscripción del formulario de autorización que se adjunta como anexo N°2 al presente Título. Para estos efectos, la isapre contratante deberá remitir el respectivo formulario de autorización, junto con los restantes antecedentes requeridos, al momento de ingresar a la persona contratada al Registro de Agentes de Ventas.

Aquellos agentes de ventas que no deseen ser notificados por este medio, se les notificará a través de los medios tradicionales, esto es, carta certificada dirigida a su domicilio o de modo personal por medio de un funcionario de la Superintendencia, de acuerdo a las reglas generales.

La notificación que se efectúe por medios electrónicos tiene los mismos efectos de la que se realiza por carta certificada o en forma personal por funcionario de esta Superintendencia.

Sin perjuicio de lo anterior, el agente de ventas se entenderá debidamente notificado del acto administrativo remitido electrónicamente, si efectúa cualquier gestión que suponga su conocimiento sin haber reclamado previamente la falta de notificación o la ineficacia de la misma.

La notificación electrónica deberá indicar el N° del caso, los recursos y plazos pertinentes, adjuntando el acto administrativo en formato PDF.

Se entenderá que la notificación ha sido practicada el mismo día en que se hubiere verificado la comunicación electrónica, de tal manera que los plazos establecidos comenzarán a correr el día hábil siguiente, conforme a la regla general. Para estos efectos se considerarán inhábiles los días sábado, domingo y festivos.

En caso que la notificación electrónica no pueda efectuarse por caso fortuito o fuerza mayor, fehacientemente acreditados, podrá realizarse a través de los medios tradicionales señalados en el presente título.

Será obligación del agente de ventas mantener actualizada su dirección de correo electrónico y con capacidad suficiente y operativa para recibir las comunicaciones electrónicas que se le envíen. Si cambia su casilla de correo electrónico, sin perjuicio de informarlo a la isapre en la que se encuentre contratado, deberá comunicarlo directamente a esta Superintendencia, suscribiendo al efecto y en las dependencias de este Organismo Fiscalizador, un nuevo formulario de autorización."

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

#### **IV.- VIGENCIA DE LA CIRCULAR**

Las disposiciones de la presente Circular entrarán en vigencia a partir de su notificación.

#### **V.- DIFUSIÓN**

La Isapre deberá dar la más amplia difusión de esta Circular a la fuerza de ventas contratada.



**MARIA ANGELICA DUVAUCHELLE RUEDI**  
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS**  
**PREVISIONALES DE SALUD SUPLENTE**  
Incorpora Firma Electrónica Avanzada

AMAW/LLB/CPF  
**DISTRIBUCION:**

- Sres. Gerentes Generales de Isapres
- Sres. Asociación de Isapres de Chile
- Sra. 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.<sup>1</sup>

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-learning, en materias relativas al sistema de isapres, que incluya, a lo menos:

- 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

---

<sup>1</sup> Ord. Circular IF N° 3, 2010, prorroga exigencia de este requisito hasta diciembre de 2010.

- 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.

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.

Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la conclusión del curso de capacitación, la isapre deberá entregar al agente de ventas que lo haya aprobado, el certificado de capacitación a que hace referencia el párrafo anterior, debiendo dejar constancia escrita de su entrega. La misma obligación regirá respecto de la capacitación de actualización de conocimientos prevista en el punto II del presente Título.

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 previsual.

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 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.

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. No obstante, si el número de inscritos lo ameritare la evaluación puede ser aplicada en una sede exterior, lo cual será comunicado a la isapre con la debida antelación.

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, quienes tendrán una oportunidad adicional para someterse a una nueva evaluación, a partir del mes siguiente de la anterior inscripción.

Con todo, esta Superintendencia podrá rechazar la inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de aquellos postulantes respecto de los cuales existan antecedentes de indisciplina, originados en el marco del proceso de acreditación de conocimientos.

#### 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 o bien, se han verificado situaciones de indisciplina durante la sesión de examen o fuera

de ella, 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.

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.

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.

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, dirección de correo electrónico y teléfono, para la debida actualización del Registro de agentes de ventas.

5. El número de R.U.N 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, la que se presenta como anexo N°1 al presente Título. 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,<sup>2</sup> 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.

---

<sup>2</sup> 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.

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 emisión del certificado de aprobación de la prueba de conocimientos o 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.

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) Contravenir, antes o con posterioridad a la rendición del examen, las instrucciones que imparte esta Superintendencia en el marco de la evaluación de conocimientos que aplica a quienes desean desempeñarse como agentes de ventas y que tienen por objeto asegurar el normal desarrollo del proceso de evaluación.
- h) No pago de multa impuesta por aplicación del artículo 177 del DFL N° 1.<sup>3</sup>
- i) Otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la isapre.

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, tan pronto tome conocimiento de los hechos denunciados. En los casos que éstos hayan ocurrido con más de 6 meses de anterioridad, deberá igualmente remitirlos a este Organismo, no obstante haya operado la prescripción de la acción sancionatoria.

En dicha denuncia se deberán expresar con claridad y precisión los siguientes antecedentes:

- a) Individualización completa del denunciante.

<sup>3</sup> **DFL 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.”

- 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.- La Notificación de los actos administrativos a través de correo electrónico**

Se podrán notificar mediante correo electrónico los actos administrativos emitidos por esta Superintendencia, siempre que el agente de ventas haya aceptado este medio de notificación, mediante la suscripción del formulario de autorización que se adjunta como anexo N°2 al presente Título. Para estos efectos, la isapre contratante deberá remitir el respectivo formulario de autorización, junto con los restantes antecedentes requeridos, al momento de ingresar a la persona contratada al Registro de Agentes de Ventas.

Aquellos agentes de ventas que no deseen ser notificados por este medio, se les notificará a través de los medios tradicionales, esto es, carta certificada dirigida a su domicilio o de modo personal por medio de un funcionario de la Superintendencia, de acuerdo a las reglas generales.

La notificación que se efectúe por medios electrónicos tiene los mismos efectos de la que se realiza por carta certificada o en forma personal por funcionario de esta Superintendencia.

Sin perjuicio de lo anterior, el agente de ventas se entenderá debidamente notificado del acto administrativo remitido electrónicamente, si efectúa cualquier gestión que suponga su conocimiento sin haber reclamado previamente la falta de notificación o la ineficacia de la misma.

La notificación electrónica deberá indicar el N° del caso, los recursos y plazos pertinentes, adjuntando el acto administrativo en formato PDF.

Se entenderá que la notificación ha sido practicada el mismo día en que se hubiere verificado la comunicación electrónica, de tal manera que los plazos establecidos comenzarán a correr el día hábil siguiente, conforme a la regla general. Para estos efectos se considerarán inhábiles los días sábado, domingo y festivos.

En caso que la notificación electrónica no pueda efectuarse por caso fortuito o fuerza mayor, fehacientemente acreditados, podrá realizarse a través de los medios tradicionales señalados en el presente título.

Será obligación del agente de ventas mantener actualizada su dirección de correo electrónico y con capacidad suficiente y operativa para recibir las comunicaciones electrónicas que se le envíen. Si cambia su casilla de correo electrónico, sin perjuicio de informarlo a la isapre en la que se encuentre

contratado, deberá comunicarlo directamente a esta Superintendencia, suscribiendo al efecto y en las dependencias de este Organismo Fiscalizador, un nuevo formulario de autorización.”

#### **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.<sup>4</sup>

### **ANEXO N°1**

#### **FICHA DE REGISTRO**

FOTOGRAFÍA

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

---

(Nombre completo Agente de Ventas)

N° de RUN o C.I.

Firma

OBSERVACIONES:

---

### **ANEXO N°2**

#### **AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR NOTIFICACIONES POR PARTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO**

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Yo, \_\_\_\_\_

Cédula de Identidad N° \_\_\_\_\_

En mi calidad de Agente de Ventas:

---

<sup>4</sup> Corresponden a las instrucciones contenidas en la Circular IF/N° 139, de 2010, “Procedimiento de Sanciones de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud”.

**DECLARO QUE MI DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO PARA LOS EFECTOS DE LAS NOTIFICACIONES DE ACTOS ADMINISTRATIVOS QUE DEBA EFECTUARME LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD, ES EL SIGUIENTE:**

.....  
**ACEPTO QUE LAS NOTIFICACIONES QUE SE ME HAGAN POR ESTA VÍA, SE ENTENDERÁN PRACTICADAS EL MISMO DÍA QUE SE HUBIERE VERIFICADO LA COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA, DE TAL MANERA QUE LOS PLAZOS COMENZARÁN A CORRER AL DÍA SIGUIENTE HÁBIL, CONSIDERÁNDOSE PARA ESTOS EFECTOS, INHÁBILES LOS DÍAS SÁBADO, DOMINGO Y FESTIVOS.**

**ME HAGO RESPONSABLE DE MANTENER MI DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO CON CAPACIDAD SUFICIENTE Y OPERATIVA PARA RECIBIR LAS COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS QUE SE ME ENVÍEN.**

**ADEMÁS, ME OBLIGO A MANTENER ACTUALIZADA MI CASILLA DE CORREO ELECTRÓNICO Y A COMUNICAR CUALQUIER CAMBIO QUE SE PRODUZCA EN ÉSTA, INFORMANDO A LA ISAPRE EN LA QUE ME ENCUENTRE CONTRATADO Y DIRECTAMENTE A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD, DENTRO DE LOS 5 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES DE OCURRIDO EL CAMBIO, SUSCRIBIENDO AL EFECTO Y EN LAS DEPENDENCIAS DE ESE ORGANISMO FISCALIZADOR, UN NUEVO FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN.**

Firma del Agente de Ventas  
(de puño y letra)  
Huella digital del Agente de Ventas”