



## OFICIO CIRCULAR IF N° 38

**ANT.:**1. Decreto N°4, de 08.02.2020, del Ministerio de Salud.

2. Oficio Circular IF/N°31, de 24.10.2019, de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

**MAT.:** Instruye acerca de la realización de audiencias por videoconferencia, en los casos y forma que se indica.

SANTIAGO, 25 MAY 2020

**DE: INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD.**

**A: GERENTES GENERALES DE ISAPRES.**

Como es de público conocimiento, la Ley N° 21.226, publicada en el Diario Oficial con fecha 2 de abril de 2020, establece un régimen jurídico de excepción para los procesos judiciales, en las audiencias y actuaciones, y para los plazos y ejercicio de las acciones por el impacto de la enfermedad Covid-19 en Chile, en atención a la vigencia del estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, declarado por el Decreto Supremo N° 104, de 18 de marzo de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

En particular, los artículos 2, 3, 4, 6, 8 y 10 de dicha normativa dicen relación con la tramitación de las causas en las que esta Intendencia actúa como Tribunal Especial de primera instancia, que no forma parte del Poder Judicial, conforme a lo dispuesto en el artículo 117 del Decreto con Fuerza de Ley N°1, de Salud, de 2005.

Para los efectos de la aplicación de los artículos 2 y 3 de la Ley, esta Intendencia concluye que se debe continuar, en lo posible, con la realización de todas aquellas audiencias y actuaciones judiciales que sean necesarias para la oportuna resolución de las causas arbitrales, atendida la naturaleza y materia sobre la que tratan dichas controversias, y velando, en todo momento, por el resguardo adecuado de las garantías básicas del debido proceso.

Por lo anterior es que se ha estimado necesaria la utilización de videoconferencia en aquellos juicios arbitrales en que se requiera contar con la declaración de terceros, tales como de los Agentes de Ventas de las Isapres, con el fin de, por un lado, continuar con la tramitación de las causas arbitrales, y por otro, que no sea necesario que los ejecutivos ni los demás intervinientes deban concurrir personalmente a las dependencias del Tribunal, resguardando su salud e integridad en el contexto de la pandemia declarada.

En consecuencia, esta Intendencia viene en impartir las siguientes instrucciones:

1. Con la finalidad de continuar con la tramitación de las causas arbitrales, las audiencias en las que se instruya la comparecencia de un tercero, como es el caso de los Agentes de Ventas, se realizarán mediante videoconferencia.
2. Para estos efectos, se dictará una resolución, con a lo menos cinco días hábiles de anticipación, en la que cite a las partes a una audiencia, con expresa mención de:

- a. El día y hora de su realización,
- b. Plataforma y nombre del usuario de la cuenta de ésta, en la que se llevará a cabo la videoconferencia. Asimismo, las indicaciones para acceder a ella.
- c. Individualización del funcionario que dirigirá la audiencia.

3. La aseguradora será responsable de la comparecencia del Agente de Ventas, debiendo justificar fundadamente su eventual ausencia en un plazo de tres (3) días hábiles, contados desde la certificación de este hecho.

4. Las partes -reclamante y Aseguradora- podrán asistir a la audiencia por videoconferencia, ya sea personalmente o a través de un representante debidamente delegado para ello.

En caso de no asistir alguna o ambas partes a la audiencia, ésta se realizará de igual manera, y quedarán notificadas de todo lo obrado, no obstante que dentro del plazo de tres (3) días hábiles contados desde la citación, podrán solicitar el registro del audio y/o video, el que será remitido por medios electrónicos.

5. Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán solicitar, dentro del plazo de tres (3) días hábiles previos a la audiencia, que se fije un nuevo día y hora para la realización de la misma, dando cuenta de la causa que impedirá su participación.

6. En el evento de que no sea posible realizar una audiencia en modalidad virtual, específicamente por imposibilidad de las partes de acceder a medios digitales para tales efectos, de manera excepcional, esta Intendencia celebrará las audiencias de manera presencial, cuando ello sea indispensable para la adecuada resolución de un reclamo que requiera ser tramitado con urgencia, debiendo extremar las medidas para evitar cualquier riesgo de contagio, empleando todas las herramientas de las que disponga para proteger la salud y la vida de los usuarios y de los funcionarios.

Para ello, se tendrá en especial consideración las medidas de cuidado personal decretadas por la autoridad sanitaria (tales como el uso obligatorio de mascarilla) y aquellas destinadas a la protección de un grupo de personas o de una determinada zona geográfica (como es el establecimiento de cordones sanitarios y comunas con cuarentena).

  
**MANUEL RIVERA SEPULVEDA**  
**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS**  
**PREVISIONALES DE SALUD**

**Distribución**

- Gerentes Generales de Isapres.
- Superintendencia de Salud.
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.
- Oficina de Partes.