



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales  
Subdepartamento de Regulación

CIRCULAR IF N° 356

Santiago, 25 JUN 2020

**IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE LAS NOTIFICACIONES EN LOS  
PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS SUSTANCIADOS ANTE LA  
INTENDENCIA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

Esta Intendencia, en ejercicio de las facultades conferidas por la ley, en especial las contenidas en los artículos 110, 114 y 117 del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, viene en dictar las siguientes instrucciones de carácter general:

**I. OBJETIVO**

Agilizar la tramitación de los reclamos sustanciados ante la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, a través de la notificación de sus actos administrativos y resoluciones judiciales, como regla general, por medios electrónicos.

**II. MODIFICA LA CIRCULAR IF/N°131, DEL 30 DE JULIO DE 2010, QUE CONTIENE EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE PROCEDIMIENTOS**

En el Capítulo V, "Solución de conflictos", efectúase los siguientes cambios:

**1.- En el Título II "Reclamos de los cotizantes y beneficiarios contra las isapres, el Fonasa o los Prestadores de Salud, deducidos ante la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud":**

1.1.- En el numeral 2.2, "Formalidades del reclamo", reemplázase el texto de la primera viñeta por éste:

"• La individualización del reclamante y/o de quien lo represente, señalando sus nombres y apellidos, el número de cédula de identidad, su domicilio, su número de teléfono móvil o, de no tenerlo, uno fijo, y dirección de correo electrónico, para los efectos de las notificaciones, conforme a las normas del numeral 3, del Título VI, del presente Capítulo V."

1.2.- En el numeral 2.2, agrégase los siguientes párrafos finales:

"Si el reclamante o su representante ha señalado su domicilio, pero no su número de teléfono móvil ni dirección de correo electrónico, se le ordenará que debe informar a lo menos uno de éstos -de preferencia correo electrónico- en el plazo y bajo el apercibimiento señalados en el párrafo inmediatamente precedente. En el mismo acto, se le indicará que, si no tuviera una cuenta de correo electrónico, deberá crearla para estos efectos."

Sin perjuicio de lo anterior, la Intendencia, en casos calificados, podrá efectuar las notificaciones al interesado por otro de los medios señalados en el punto 3 siguiente."

1.3.- En el punto 3 "Notificaciones", sustitúyese sus tres primeros párrafos por éstos:

"Las resoluciones dictadas en el procedimiento administrativo deberán ser notificadas a las partes, conteniendo su texto íntegro, a través de medios electrónicos, de preferencia por mensaje enviado a la dirección de correo electrónico informada, respectivamente, por cada una de ellas, entendiéndose practicada la notificación el mismo día de la realización de la comunicación."

Sin perjuicio de lo anterior, la Intendencia, en casos calificados, podrá disponer que las notificaciones sean efectuadas a través de carta certificada dirigida al domicilio que el interesado hubiere designado en su primera presentación o que haya comunicado con posterioridad a dicho acto."

Las notificaciones por medio de carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de correos correspondiente al domicilio del notificado."

## **2.- En el Título IV "Procedimiento de arbitraje para el conocimiento, tramitación y resolución de controversias":**

2.1.- En el numeral 1.1. "Notificación a las partes", reemplázase sus tres primeros párrafos por éstos:

"Las resoluciones dictadas en el procedimiento deberán ser notificadas a las partes, conteniendo su texto íntegro y además, cuando corresponda, copia íntegra de la presentación sobre la que recaen, a través de medios electrónicos, de preferencia por mensaje enviado a la dirección de correo electrónico informada, respectivamente, por cada una de ellas, entendiéndose practicada la notificación el mismo día de la realización de la comunicación. Serán aplicables a este tipo de notificación las normas del numeral 3, del Título VI, del presente Capítulo V.

Sin perjuicio de lo anterior, el Tribunal, en casos calificados, podrá disponer que las notificaciones sean efectuadas a través de carta certificada dirigida al domicilio que el interesado hubiere designado en su primera presentación o que haya comunicado con posterioridad a dicho acto.

Cualquiera sea la modalidad de notificación, se dejará constancia en el expediente de su envío o despacho. Las notificaciones por carta certificada se entenderán practicadas el tercer día hábil siguiente a su recepción en la oficina de Correos correspondiente al domicilio del notificado."

2.2.- En el numeral 2.1 letra a), reemplázase su texto por éste:

"a) La individualización completa del reclamante y/o de quien lo representa, señalándose, en el caso del cotizante o beneficiario, su nombre, número de su cédula de identidad, domicilio, profesión u oficio, su número de teléfono móvil o, de no tenerlo, uno fijo, y dirección de correo electrónico; y en el caso de una Isapre o Fonasa, el nombre de la Institución. Si el reclamante fuera un prestador individual, deberá aportar los mismos datos exigidos al beneficiario; si fuera un prestador institucional, deberá individualizarse con los mismos datos exigidos a la aseguradora, además de su domicilio y dirección de correo electrónico."

2.3.- En el numeral 2.3, agrégase los siguientes párrafos finales:

"Si el cotizante o beneficiario ha señalado su domicilio, pero no su número de teléfono móvil ni dirección de correo electrónico, se le ordenará que debe informar a lo menos uno de éstos –de preferencia correo electrónico- en el plazo y bajo el apercibimiento señalados en el párrafo inmediatamente precedente. En el mismo acto, se le indicará que, si no tuviera una cuenta de correo electrónico, deberá crearla para estos efectos.

Sin perjuicio de lo anterior, el Tribunal, en casos calificados, podrá efectuar las notificaciones al interesado por otro de los medios señalados en el punto 1.1 precedente."

2.4.- En el 4.2 letra a), reemplázase su contenido por el siguiente:

"a) El nombre, domicilio y dirección de correo electrónico del reclamado; tratándose del Fonasa o de una Isapre, bastará el nombre. Si el reclamado fuere una persona natural, deberá incluirse además su número de teléfono móvil o, de no tenerlo, uno fijo."

2.5.- En el número 5.1, insértase el siguiente inciso tercero nuevo:

"Si el Tribunal, de oficio o a petición de una de las partes, estima necesaria la comparecencia ante él de un agente de ventas u otro empleado de una isapre, de Fonasa o de un prestador institucional, dicha entidad, sin perjuicio de efectuar todas las gestiones pertinentes para asegurar y facilitar la asistencia de su trabajador -independientemente de la calidad jurídica bajo la que esté contratado- a la audiencia que se fije al efecto, deberá proporcionar su dirección de correo electrónico y su número de teléfono móvil o, de no tenerlo, uno fijo para que pueda ser citado, dentro de tercero día contado desde que le sea ordenado."

### **3.- En el Título VI "Expediente Electrónico Reservado y notificación electrónica de resoluciones de juicios arbitrales y reclamos":**

3.1.- En el punto 3.1, sustitúyese las letras a, b y c, por éstas:

**a.** Los actos administrativos y las resoluciones judiciales que se dicten en los procedimientos de reclamos sustanciados en el Sistema de Gestión Electrónica de Reclamos, serán notificadas por medios electrónicos, preferentemente por correo electrónico a la casilla especialmente habilitada por la entidad aseguradora y a la informada para tal efecto por el reclamante.

**b.** Excepcionalmente, la Autoridad encargada de substanciar el procedimiento, por motivos calificados, podrá ordenar que los actos administrativos y las resoluciones judiciales, según sea el caso, sean notificados por otro de los medios previstos en los Títulos II o IV de este Capítulo, respectivamente, de acuerdo a las reglas generales establecidas en los mismos.

**c.** Las notificaciones practicadas a través de medios electrónicos tendrán la misma validez y producirán los mismos efectos que las que se efectúen por otro de los medios previstos en los Títulos II y IV de este Capítulo."

3.2.- Agrégase al 3.2 letra b) el siguiente inciso:

"Lo establecido en el inciso precedente y en la letra a., no obsta a que la Autoridad encargada de substanciar el procedimiento pueda disponer que las notificaciones se efectúen a través de otros medios tecnológicos, distintos del correo electrónico."

3.3.- En el 3.2 letra c., reemplázase su contenido por el siguiente:

"c. Se entenderá que la notificación ha sido practicada el mismo día en que se hubiere enviado el mensaje por el medio electrónico.

Para efectos del cómputo de los plazos de que disponen las partes, se considerarán inhábiles los días sábados, domingos y festivos."

3.4.- En el 3.3 letra a., reemplázase su segundo párrafo por éste:

"Si se ha intentado la notificación, sin éxito, por tres veces, sean consecutivas o no, se procederá a notificar por otro de los medios previstos en el Título II o en el Título IV de este Capítulo, según se trate de procedimiento administrativo o arbitral, respectivamente."

3.5.- En el 3.3 letra b., sustitúyese su contenido por el siguiente:

"b. La administración por parte de las entidades aseguradoras o prestadores institucionales, de la casilla electrónica habilitada o informada para las notificaciones, será de su exclusiva responsabilidad, así como la delegación interna a la persona o personas que podrán tener acceso a ella, no pudiendo fundarse la falta de notificación o su insuficiencia en esta causal."

### **III. VIGENCIA**

Las disposiciones de la presente circular entrarán en vigencia desde la fecha de su notificación.

### **IV. PUBLICACIÓN**

Publíquese la presente Circular en el Diario Oficial.

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

OVS/AMAW/RTM

#### **Distribución**

- Gerentes Generales de Isapres
- Asociación de Isapres de Chile
- Intendencia de Fondos
- Oficina de Partes

