



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales  
Subdepartamento de Regulación

**CIRCULAR IF/N° 246**  
Santiago, 27 de MAYO de 2015

## **IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE EL CIERRE DEFINITIVO DE SUCURSALES, AGENCIAS U OFICINAS DE ATENCIÓN DE PÚBLICO**

En ejercicio de las atribuciones conferidas a la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales, especialmente las contenidas en los artículos 107 y 110 N°2, del D.F.L. N° 1 de 2005, del Ministerio de Salud, esta Intendencia imparte las siguientes instrucciones.

### **I. OBJETIVO**

Disponer de información oportuna y suficiente, respecto de las razones en las que una isapre funda el cierre definitivo de alguna sucursal, agencia u oficina de atención de público, de modo de instruir las medidas pertinentes a cada caso.

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

1. Reemplazase el numeral 2 del Título VII "Funcionamiento de sucursales, agencias u oficinas de atención de público", del Capítulo VI "Procedimientos Operativos de las Isapres", por el siguiente:

"2. Cierre definitivo de sucursales, agencias u oficinas de atención de público

Las isapres deberán informar a esta Superintendencia, con un mínimo de dos meses de anticipación, el cierre definitivo de agencias, sucursales u oficinas destinadas a la atención de público, indicando las razones que respaldan tal decisión. Asimismo, deberá informar los mecanismos alternativos que dispondrá para asegurar la continuidad del otorgamiento de los beneficios contractuales a aquellos afiliados que eran atendidos en la sucursal que cesará definitivamente sus funciones.

Con igual antelación, deberá comunicar el cierre definitivo de agencias, sucursales u oficinas destinadas a la atención de público a afiliados, empleadores y público general, a través de avisos difundidos por medios de comunicación social, avisos ubicados en lugares visibles de la sucursal que cerrará definitivamente, y otros medios que la isapre disponga, tales como página web o correo electrónico. En tal comunicación

deberá indicar los mecanismos alternativos a que se refiere el párrafo anterior, así como la posibilidad que le asiste a los cotizantes de desafiliarse de la isapre, antes de haberse extinguido el plazo previsto en el artículo 197 del DFL N°1, de 2005, de Salud, en caso que el cierre definitivo de la sucursal entorpezca seriamente el acceso a los beneficios pactados."

2. Elimínase el numeral 6 del Título VII "Funcionamiento de sucursales, agencias y oficinas de atención de público", del Capítulo VI "Procedimientos Operativos de las Isapres".

### **III. MODIFICA LA CIRCULAR IF/N°124, DEL 30 DE JUNIO DE 2010, QUE CONTIENE EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE INFORMACIÓN**

1. Reemplazase el numeral 2, del Título III "Información a la Superintendencia, a los empleadores y afiliados sobre las agencias, sucursales u oficina de atención de público", del Capítulo IV "Información relativa al funcionamiento de las isapres", por el siguiente:

" 2. Cierre definitivo de sucursales, agencias u oficinas de atención de público

El cierre definitivo de agencias, sucursales u oficinas destinadas a la atención de público deberán ceñirse a lo dispuesto en el Título VII "Funcionamiento de sucursales, agencias y oficinas de atención de público", del Capítulo VI "Procedimientos Operativos de las Isapres", del Compendio de Procedimientos de esta Superintendencia."

### **IV. VIGENCIA**

Las disposiciones de esta Circular entrarán en vigencia a contar de su notificación.



*Contardo*

**NYDIA CONTARDO GUERRA  
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS  
PREVISIONALES DE SALUD (TP)**

AMAW/SAQ

Distribución

Señores Gerentes Generales de Isapres  
Asociación de Isapres de Chile  
Departamentos Superintendencia de Salud

