



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales  
Subdepartamento de Regulación

## **CIRCULAR IF/N°223 <sup>1</sup>**

Santiago, 13 de AGOSTO de 2014

### **IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO 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**

Instruir a las isapres sobre la obligación de brindar atención continua en sus sucursales, en días y horas hábiles, para asegurar el otorgamiento de los beneficios a que tienen derecho los afiliados y beneficiarios, y sobre las situaciones que excepcionalmente las eximen de esa obligación.

#### **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. Modifícase el Título VII "Funcionamiento de sucursales, agencias y oficinas de atención de público", del Capítulo VI "Procedimientos Operativos de las Isapres", reemplazando, a continuación de la palabra "agencia", la conjunción "y" por la conjunción "u".

2. Reemplázase el párrafo único del numeral I "Sobre las agencias, sucursales u oficinas de atención de público", del Título VII del Capítulo VI, por el siguiente:

"Toda modificación que experimenten los datos informados en relación a las sucursales, agencias u oficinas de atención de público que han debido comunicar las isapres a la Superintendencia, deberá ser informada a este Organismo con una antelación de, a lo menos, 10 días hábiles, a la fecha en que se pretende la modificación".

3. Reemplázase, en el número 1, del Punto I, del Título VII, del Capítulo VI, la frase "los trámites necesarios" por "cualquier trámite necesario".

4. Elimínase, en el número 6, del Punto I, del Título VII, del Capítulo VI, la frase "o habiéndose suscrito una renuncia al desahucio por un período determinado,".

---

<sup>1</sup> Modificada por la Resolución Exenta N°419, de 27 de octubre de 2014

5. Reemplazase el texto del número 7.2, del Punto I, del Título VII, del Capítulo VI, por el siguiente:

“Sólo podrá procederse al cierre de la sucursal, agencia u oficina de atención de público o a la modificación de horarios, ambos en forma temporal, por razones imputables a fuerza mayor. Una vez verificada tal circunstancia, deberá ser informada inmediatamente a la Superintendencia de Salud, presentando las justificaciones pertinentes en relación a los hechos que hagan imposible el funcionamiento de la sucursal, agencia u oficina de atención de público.”

6. Reemplazase el texto del número 7.3, del Punto I, del Título VII, del Capítulo VI, por el siguiente:

“El cierre temporal o la modificación de horarios de una sucursal, agencia u oficina de atención de público, por razones de fuerza mayor, deberá comunicarse a los afiliados mediante avisos publicados en la propia sucursal afectada y por cualquier otro medio idóneo, debiendo consignar, además, la advertencia que todos aquellos plazos emanados del contrato de salud y los establecidos en la normativa vigente, que venzan el día o días en que la sucursal, agencia u oficina de atención de público se encuentre cerrada, se entenderán prorrogados para el día hábil siguiente. De la misma forma, deberá señalarse que se prorrogarán los pagos de aquellos beneficios comprometidos para dicho día (reembolsos, pago de subsidios, etc.), y deberá informarse el cierre al resto de las isapres, a través de los medios que se estimen pertinentes, para efectos de la tramitación de las cartas de desafiliación.

Asimismo, y sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, deberá informarse al público sobre los mecanismos alternativos con los que cuenta la isapre para asegurar la continuidad del otorgamiento de los beneficios, y en aquellas ciudades o localidades en que la isapre tenga más de una sucursal, agencia u oficina de atención de público, deberá indicar la ubicación de las sucursales que permanezcan abiertas para la atención de público.”

7. Reemplázase el texto del número 7.4, del Punto I, del Título VII, del Capítulo VI, por el siguiente:

“Sin perjuicio de lo preceptuado en el número 7.2, las isapres podrán presentar una solicitud ante la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud para que ésta autorice en forma especial y excepcional el cierre de la sucursal, agencia u oficina de atención de público, o la modificación de horarios, ambos en forma temporal, motivado por circunstancias que alteren o dificulten ostensiblemente el correcto funcionamiento de la sucursal y la adecuada atención al público.

Dicha solicitud deberá presentarse con una antelación de, a lo menos, 10 días hábiles, a la fecha en que se pretende el cierre temporal o el cambio de horario de la sucursal, agencia u oficina de atención de público, debiendo la isapre exponer los motivos en los que se funda y acompañar los antecedentes que la respalden.

La Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud evaluará, con el mérito de lo solicitado y de los antecedentes presentados por la isapre, la pertinencia de autorizar el cierre temporal o el cambio de horario de la sucursal, agencia u oficina de atención de público, y su decisión será comunicada oportunamente al solicitante.

De ser autorizado el cierre temporal o el cambio de horario de la sucursal, agencia u oficina de atención de público, la isapre solicitante deberá dar cumplimiento a lo estipulado en el número 7.3 precedente”

8. Reemplázase el texto del número 7.5, del Punto I, del Título VII, del Capítulo VI, por el siguiente:

"En caso que las isapres dispongan, en forma especial y excepcional la modificación de horarios de la sucursal, agencia u oficina de atención de público, en la víspera de feriados obligatorios e irrenunciables para todos los dependientes del comercio, de acuerdo a lo señalado en el artículo 2º de la Ley N° 19.973, la isapre deberá dar cumplimiento a lo estipulado en el número 7.3 precedente."

9. Elimínanse el número 7.6, del Punto I, del Título VII, del Capítulo VI.

### **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. Reemplázase el párrafo primero del número 1 "Información sobre modificación de datos informado respecto a oficinas de atención de público", 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 lo siguiente:

"Toda modificación que experimenten los datos informados en relación a las sucursales, agencias u oficinas de atención de público que han debido comunicar las isapres a la Superintendencia, deberá ser informada a este Organismo con una antelación de, a lo menos, 10 días hábiles, a la fecha en que se pretende la modificación".

2. Reemplázase el texto del número 6 "Cierre temporal de sucursales, agencias u oficinas de atención de público", 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 lo siguiente:

"6. Cualquier cierre de la sucursal, agencia u oficina de atención de público o modificación de horarios deberá ajustarse a lo dispuesto en el Título VII, del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos de esta Superintendencia."

### **IV. VIGENCIA**

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

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

AMAW/SAQ/ACSS

Distribución

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

