

CIRCULAR IF/ N° 135

Santiago, 22 oct 2010

**Imparte instrucciones e implementa mecanismo para la recepción de escritos en juicios arbitrales y reclamos administrativos, y sus respectivos documentos, fuera del horario de funcionamiento de la Superintendencia, complementando instrucciones contenidas en el Compendio de Procedimientos**

En ejercicio de las atribuciones conferidas a la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales, especialmente las contenidas en los artículos 114 y 117 del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, lo dispuesto en las letras a) y b) del artículo 48 de la Ley N° 19.880 y habida consideración de lo dispuesto en el artículo 48 del Código Civil, en razón de los motivos que se expresan, se imparten las instrucciones de que trata esta Circular.

**I. Objetivos**

1. En su calidad de Árbitro, el Intendente de Fondos y Seguros Previsionales se encuentra bajo la supervigilancia y control de la Excm. Corte Suprema, debiendo dar cumplimiento, entre otras, a las normas relativas al cómputo de los plazos que rigen a los Tribunales Ordinarios de Justicia. De esta manera, es necesario contar con un mecanismo que permita a las partes de los juicios arbitrales sometidos al ámbito de su competencia presentar escritos hasta la medianoche del día del vencimiento del plazo fijado para ello.

Por lo referido, se imparten instrucciones para la instalación de un “Reloj buzón”, que funcionará fuera del horario de atención de la Oficina de Partes de la Superintendencia.

En la tramitación de reclamos administrativos se podrá utilizar el mecanismo señalado precedentemente, para la presentación de los recursos dispuestos en la normativa vigente.

2. Atendida la implementación del mecanismo referido, se complementan las instrucciones contenidas en los Títulos II y IV del Capítulo V, Solución de Conflictos, del Compendio de Procedimientos, contenido en la Circular IF N° 131, de 30.7.2010, referidos a los procedimientos de reclamos administrativos y de arbitraje, respectivamente.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Las instrucciones de que se trata tienen su fuente en la Circular IF N° 54, 2.10.2007, que imparte instrucciones sobre procedimiento administrativo para el conocimiento, tramitación y resolución de reclamos interpuestos por los cotizantes y beneficiarios en contra de las Instituciones de Salud Previsional o el Fondo Nacional de Salud, y en la Circular IF N° 8, 8.7.2005, que imparte instrucciones sobre el procedimiento de arbitraje para el conocimiento, tramitación y resolución de las controversias que surjan entre las isapres o el Fonasa y sus cotizantes y beneficiarios.

3. Asimismo, se complementan las disposiciones contenidas en el N° 2.2.4. “Presentaciones de documentos por el beneficiario”, del Título VI, “Expediente electrónico y notificación electrónica de resoluciones de juicios arbitrales y reclamos administrativos”, del Capítulo V del Compendio de Procedimientos.<sup>2</sup>

4. La Superintendencia de Salud no recibe actualmente documentos por fax, por lo que se modifica, en lo pertinente, y según se señala en el cuerpo de esta Circular, el Título I, “Formalidades de las presentaciones escritas de las isapres ante la Superintendencia”, del Capítulo VII del Compendio de Procedimientos.<sup>3</sup>

## **II. Reglas de funcionamiento del “Reloj-buzón” para la recepción de escritos y documentación en la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud en la tramitación de juicios arbitrales y reclamos administrativos**

### 1. El Reloj buzón

Con el fin de dar cabal cumplimiento a la obligación que pesa sobre los Tribunales de la República, en el sentido de permitir a las partes en juicio la presentación de escritos sujetos a plazo hasta la medianoche del día de su vencimiento, esta Intendencia ha dispuesto la implementación de un mecanismo que permite a los litigantes en causas arbitrales presentar ante el Tribunal Arbitral escritos y documentación fuera del horario de funcionamiento regular de la Superintendencia.<sup>4</sup>

Para efectos de la presentación de los recursos que sean procedentes en la tramitación de los Reclamos Administrativos, los interesados podrán emplear el mecanismo referido.

Se dispondrá de un “**Reloj buzón**”, que estará ubicado en un lugar de fácil acceso al público, habilitado únicamente para el ingreso de escritos judiciales y recursos en Reclamos Administrativos, más la documentación de respaldo, a partir del horario de cierre de la Oficina de Partes y hasta su reapertura al día siguiente hábil.

### 2. Presentación de escritos y documentación

Los escritos y documentos que a éstos se acompañen deberán timbrarse en la primera hoja, con el timbre electrónico fechador de que dispondrá el señalado Reloj, y luego deberán ser depositados en el Buzón correspondiente. De estimarlo necesario, la persona que presente el escrito de que se trata, podrá timbrar una copia del mismo.

---

<sup>2</sup> La fuente de estas instrucciones se encuentra en la Circular IF N° 89, 29.12.2008, que instruyó a las aseguradoras respecto al expediente electrónico y la notificación electrónica de resoluciones de juicios arbitrales y reclamos administrativos que se tramitan ante la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales.

<sup>3</sup> La fuente de estas instrucciones es el Ordinario Circular N° 5, 6.2.2004, “Instruye sobre formalidades de las presentaciones ante la Superintendencia y sobre los plazos y procedimientos aplicables”.

<sup>4</sup> El artículo 48 del Código Civil, dispone: “*Todos los plazos de días, meses o años a que se haga mención en las leyes o decretos del Presidente de la República, de los tribunales o juzgados, se entenderá que han de ser completos; y correrán además hasta la medianoche del último día del plazo*”.

Sólo se tendrán por debida y oportunamente presentados, los escritos que se timbren en el Reloj buzón y cuyo plazo de vencimiento corresponda al día de su presentación.

### 3. Tramitación de los escritos ingresados al Reloj buzón

Los escritos y documentos presentados en la forma indicada precedentemente serán retirados a primera hora del día hábil siguiente al de su ingreso por un funcionario de la Oficina de Partes de la Superintendencia, para su trámite de rigor.

### 4. Presentaciones no relacionadas con los juicios arbitrales y reclamos administrativos

Dada la finalidad exclusiva que se le ha asignado al Reloj Buzón, los escritos u otras presentaciones que se ingresen a él, que no digan relación con trámites sujetos a plazo en juicios arbitrales y reclamos administrativos, se tendrán por no presentados.

### 5.- Información a los usuarios sobre las reglas de uso del reloj Buzón.

Para la correcta información a los usuarios sobre la finalidad y modo de uso del Reloj Buzón, se instalará en forma visible un instructivo que indique claramente cuáles son los documentos que se pueden ingresar, cuál es la forma de realizar correctamente el timbraje e ingreso de los mismos y cuándo se entenderá que los documentos están presentados dentro de plazo.

## **III. Complementación del Título IV: Procedimiento de arbitraje para el conocimiento, tramitación y resolución de controversias que surjan entre las isapres o el Fonasa y sus cotizantes o beneficiarios, Capítulo V del Compendio de Procedimientos**

Incorpóranse las reglas pertinentes contenidas en el Punto II, precedente, como nuevo N° 3.3 del punto 3. "Formación del expediente", del Título IV, Capítulo V del Compendio de Procedimientos, que contiene las instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de controversias que surjan entre las instituciones de salud previsual o el Fondo Nacional de Salud y sus cotizantes o beneficiarios, pasando los actuales números 3.3, 3.4 y 3.5 a ser los nuevos 3.4, 3.5 y 3.6, respectivamente.

El Título complementado sólo hará referencia, en lo pertinente, a las reglas relativas al procedimiento arbitral.

## **IV. Complementación del Título II: El procedimiento administrativo de resolución de reclamos, Capítulo V del Compendio de Procedimientos**

Agréganse, a continuación del punto "1. Formación del expediente", del Título II, "El procedimiento administrativo de resolución de reclamos", como nuevo punto 1.1, las reglas pertinentes contenidas en el Punto II de esta Circular.

El Título complementado sólo hará referencia, en lo pertinente, a las reglas relativas al procedimiento aplicable a la tramitación de los reclamos administrativos.

## **V. Modificación y complementación del Título VI: Expediente electrónico y notificación electrónica de resoluciones de juicios arbitrales y reclamos administrativos, del Capítulo V del Compendio de Procedimientos**

El párrafo final del N° “2.2.4 Presentaciones de documentos por el Beneficiario”, del punto 2. “El expediente electrónico”, del Título VI, mencionado, sobre expediente electrónico y notificación electrónica de resoluciones de juicios arbitrales y reclamos administrativos, anunció que se habilitarían los mecanismos para permitir a los beneficiarios presentar documentos o antecedentes sujetos a un plazo, una vez concluido el horario de atención de las oficinas de la Superintendencia.

En cumplimiento a lo enunciado, se ha habilitado el mecanismo descrito precedentemente, razón por la que se agrega al Título VI, el siguiente 2.2.5, nuevo:

“2.2.5. Presentaciones de escritos judiciales y recursos en reclamos administrativos y sus documentos mediante el Reloj buzón”.

Las presentaciones de documentos o antecedentes sujetos a un plazo podrán efectuarse fuera del horario de funcionamiento de la Superintendencia, hasta la medianoche del día del vencimiento del plazo, mediante el mecanismo que se describe a continuación.”

Agréganse, luego del párrafo anterior, los números 1 a 4 del Punto II de esta Circular.

## **VI. Derogación y ajuste de instrucciones contenidas en el Título I: “Formalidades de las presentaciones escritas de las isapres ante la Superintendencia”, Capítulo VII del Compendio de Procedimientos <sup>5</sup>**

1. El Título mencionado recoge las instrucciones vigentes relativas a las formalidades que deben cumplir las isapres y el Fonasa en sus presentaciones a la Superintendencia y sobre plazos y procedimientos para el cumplimiento de las instrucciones de este Organismo.

En razón de la implementación del “Reloj-buzón” de que trata esta Circular y del hecho de haber dejado de funcionar el mecanismo de recepción de escritos y documentación por fax, deróganse las disposiciones contenidas en la letra c) y en los párrafos 2° y 3° de la letra e), ambas del N° 3 del mencionado Título.

Además, se elimina del párrafo 1° de la letra e) la expresión: “o, de manera excepcional, por fax, excluyentemente,”

2. Incorpórase en las letras a), b) y c) del N° 1 y d) del N° 3 la mención pertinente al Fonasa.

---

<sup>5</sup> Las instrucciones de que se trata tienen su fuente en el Ordinario Circular N° 5, 6.2.2004, que instruye sobre formalidades de las presentaciones de las isapres ante la Superintendencia y sobre los plazos y procedimientos, aplicable también al Fonasa.

## **VII. Funcionamiento del Reloj buzón en la sede central de la Superintendencia**

El Reloj buzón de que tratan estas instrucciones se instalará, en una primera fase, en la sede central de la Superintendencia de Salud y **estará ubicado a la entrada del edificio Santiago Downtown 2, en calle Alameda N° 1449, Santiago Centro.**<sup>6</sup>

## **VIII. Funcionamiento del Reloj buzón en situaciones extraordinarias**

Esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales podrá disponer el uso del Reloj buzón fuera de los casos regulados en esta Circular, en situaciones de fuerza mayor o la ocurrencia de circunstancias especiales que así lo ameriten, cuando sea necesario mantener la continuidad del servicio que presta la Superintendencia de Salud.

El funcionamiento del Reloj buzón en las circunstancias señaladas será debidamente comunicado al público y a las entidades fiscalizadas mediante la publicación de avisos escritos ubicados en lugares de acceso público, a través del portal web institucional y por cualquier otro medio expedito que se disponga para tal propósito.

## **IX. Vigencia y publicación en Web y en el Diario Oficial.**

Esta Circular entrará en vigencia a contar de la fecha de su notificación.

El texto de esta Circular, así como el actualizado del Compendio de Procedimientos, estarán disponibles en el sitio Web de la Superintendencia de Salud.

Atendido que las instrucciones contenidas en esta Circular son de aplicación general e interesan a un número indeterminado de personas, conforme lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley N° 19.880,<sup>7</sup> su texto será publicado en el Diario Oficial.



**ALBERTO MUÑOZ VERGARA**  
**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS**  
**PREVISIONALES DE SALUD**  
Incorpora Firma Electrónica Avanzada

MABL/MPOC/CDD/MCMV/AMAW/CFO

<sup>6</sup> La página de inicio del portal Web institucional. [www.supersalud.cl](http://www.supersalud.cl), informa el horario de funcionamiento de la sede central de la Superintendencia de Salud.

<sup>7</sup> La Ley N° 19.880, publicada en el Diario Oficial de 29 de mayo de 2003, "Establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado".  
"Artículo 48: Obligación de publicar. Deberán publicarse en el Diario Oficial los siguientes actos administrativos:

- a) Los que contengan normas de general aplicación o que miren al interés general;
- b) Los que interesen a un número indeterminado de personas;"

**DISTRIBUCION:**

- Director Nacional de Fonasa
- Gerentes Generales de Isapres
- Asociación de Isapres de Chile A.G.
- Superintendente
- Fiscal
- Intendentes
- Jefes de Departamento
- Subdepartamento de Arbitraje
- Agencias Regionales
- Subdepartamento de Regulación
- Oficina de Partes