



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales  
Subdepartamento de Regulación

**OFICIO CIRCULAR IF/ N° 23**

**ANT.: 1.- Circular IF/N°89, de 29 de diciembre de 2008.**

**2.- Oficio Circular IF/N°21, de 07 de octubre de 2013.**

**MAT.: Programa de Pruebas de isapres que se deben incorporar al Sistema de Gestión Electrónica de Reclamos.**

---

**Santiago,** 13 NOV. 2013

**DE: INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD SUPLENTE**

**A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN**

Como es de su conocimiento, en el punto N°1 del Oficio Circular IF/N°21, señalado en el ANT. 2, se informó textualmente que: "Al 30 de noviembre de 2013, la aseguradora deberá cursar un programa de pruebas ante esta Intendencia, cuyo contenido le será remitido a más tardar el 15 de noviembre de 2013".

En consecuencia, dando cumplimiento al referido Oficio Circular, se indican a continuación las etapas del programa de pruebas que debe cumplir la Aseguradora de su dirección para operar con el Sistema de Gestión Electrónica de Reclamos, referidos al flujo de documentos electrónicos de reclamos administrativos y arbitrales:

1.- Información que deben remitir las aseguradoras, a más tardar el **2 de diciembre de 2013:**

a) Informar que la Aseguradora cuenta con la tecnología necesaria para el uso del Sistema de Gestión Electrónica de Reclamos, esto es: interacción con el sistema mediante navegador web, envío y recepción de documentos en formato pdf y correo electrónico para recepción de las notificaciones.

A modo de ayuda, se informa que se requiere tecnología similar a la utilizada para la interacción que se realiza actualmente con las derivaciones digitales que esta Superintendencia notifica a las Aseguradoras a través de la extranet.

- b) Informar el nombre completo y correo electrónico del Administrador de Usuarios designado por la Aseguradora para el acceso a los Reclamos en la Extranet (Titular y un Subrogante), pudiendo ser el actual administrador de las derivaciones digitales de reclamos u otro que ésta determine.
- c) Informar el nombre completo y correo electrónico de las personas designadas por la Aseguradora para actuar como contraparte en los Reclamos Administrativos y Juicios Arbitrales.

2.- Interacción con contraparte técnica de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

Para atender las consultas de los representantes de las Aseguradoras que se puedan suscitar, esta Intendencia ha designado como contraparte al profesional Sr. Ricardo González Rosales, las que deberán dirigirse al correo electrónico [rgonzalez@superdesalud.gob.cl](mailto:rgonzalez@superdesalud.gob.cl).

3.- Fecha de inicio de flujo de documentos electrónicos de reclamos administrativos y arbitrales a través del Sistema de Gestión Electrónica de Reclamos.

Esta Intendencia, luego de confirmar que la Aseguradora ha enviado la información solicitada en el punto N°1 del presente Oficio Circular, implementará **a partir del 1 de abril de 2014**, un período de marcha blanca con el envío por parte de la Aseguradora de documentación a través de la extranet de reclamos administrativos y arbitrales que se encuentren en tramitación.

Saluda atentamente a usted,



*Maria Angélica Duvauchelle Ruedi*

**MARIA ANGÉLICA DUVAUCHELLE RUEDI**  
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS**  
**PREVISIONALES DE SALUD SUPLENTE**

*EFL/AMAW/RDM/GPF*  
Distribución

- Sr. Gerente General Isapre Chuquicamata
- Sr. Gerente General Isapre Fundación
- Sr. Gerente General Isapre Alemana
- Sr. Gerente General Isapre Ferrosalud
- Sr. Gerente General Isapre Banmédica
- Sr. Gerente General Isapre Vida Tres
- Sr. Gerente General Isapre Fusat
- Sr. Gerente General Isapre Río Blanco
- Sr. Gerente General Isapre Ferrosalud
- Sr. Gerente General Isapre San Lorenzo