



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales  
Subdepartamento de Regulación

## OFICIO CIRCULAR IF/N° 11

**ANT.:** 1.- Circular IF/N°179, de fecha 05 de diciembre de 2012.

2.- Circular IF/N°210, de fecha 05 de febrero de 2014.

**MAT.:** Informa sobre aplicación en la Extranet del Expediente Electrónico Reservado.

**20 MAYO 2014**

**DE: INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (TP)**

**A : DIRECTORA DEL FONDO NACIONAL DE SALUD  
GERENTES GENERALES DE ISAPRES**

De acuerdo a la normativa vigente señalada en el ANT. 1 y 2 de este Oficio Circular y atendido lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley N°20.285; en la Ley N°19.628; y la naturaleza de los datos de los beneficiarios que son tratados en sus relaciones con las aseguradoras, el expediente debe ser reservado.

En consecuencia, informo a usted que se dará inicio a una marcha blanca para trabajar con expedientes electrónicos reservados, referidos a los reclamos presentados en cada aseguradora, los que serán puestos a disposición de las partes para ser consultados en línea. Al respecto, cabe indicar que, sólo las personas autorizadas por la aseguradora para operar con este sistema podrán acceder a la extranet de esta Superintendencia y consultar el citado expediente al momento de responder los distintos requerimientos que le formule este Organismo.

La implementación del expediente electrónico reservado constituye un avance en el ámbito de la gestión de los reclamos y facilitará a las aseguradoras la revisión de los antecedentes.

El expediente electrónico reservado, se implementará para todos los reclamos que se reciban a partir del 22 de mayo de 2014.

Por otra parte, respecto de los reclamos que iniciaron su tramitación antes del 22 de mayo 2014 y que cuentan con dos expedientes, uno público y el otro confidencial, se

informa que todos los antecedentes confidenciales nuevos relacionados con dichos reclamos, se incorporarán al Expediente Público el que pasará a ser el "Expediente Electrónico Reservado".

La aseguradora deberá adoptar todos los resguardos necesarios para que la información del expediente electrónico reservado, sea consultada y manejada exclusivamente por los representantes habilitados por la propia institución, atendido que dicho expediente contendrá datos que pueden ser de carácter sensible y por lo tanto reservados sólo para el conocimiento de las partes.

Los detalles, contenidos y correcto uso de la información, se encuentran en el "Manual de Expediente Electrónico Reservado", incluido en la aplicación informática "Sistema Envío de Documentación para la Tramitación de Derivaciones y Reclamos", en la página web de la Superintendencia de Salud.

Las consultas de los representantes de las aseguradoras en relación con la visualización en la Extranet del referido expediente, podrán realizarse al profesional Sr. Ricardo González Rosales, correo electrónico [rgonzalez@superdesalud.gob.cl](mailto:rgonzalez@superdesalud.gob.cl).

Salud atentamente a usted,



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

JJR/RDM/AMAW/RGR/CPF  
Distribución

- Directora del Fondo Nacional de Salud
- Gerentes Generales de Isapres
- Director Ejecutivo de Isapres de Chile A.G.
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Fiscal
- Subdepto. Resolución de Conflictos
- Subdepto. TI
- Subdepto. Regulación
- Jefe de Unidad de Coordinación Regional y Gestión de Usuarios
- Oficina de Partes