

CIRCULAR IP/ N° 65

Santiago, 02 DIC. 2024

INSTRUYE LA DISPONIBILIZACIÓN DE LA PLATAFORMA ELECTRÓNICA "EXTRANET PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS CONTRA PRESTADORES INSTITUCIONALES" DE ESTA SUPERINTENDENCIA A LOS PRESTADORES INSTITUCIONALES DE SALUD, EN LA FORMA QUE SE SEÑALA, E INSTRUYE SOBRE EL CORRECTO USO DE LA MISMA. -

VISTOS: Lo dispuesto en el Artículo 128 y demás disposiciones aplicables del D.F.L. N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2.763, de 1979, y de las Leyes N°18.933 y N°18.469; en los artículos 5°, 16, 16 bis, 17, 18, 19 y 19 bis y demás disposiciones pertinentes de la Ley 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N°20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculada a su atención en salud; en la Ley N°20.394, que prohíbe condicionar la atención de salud al otorgamiento de cheques o dinero en efectivo; en la Ley N°21.030, que regula la despenalización de la interrupción voluntaria del embarazo en tres causales; en la Ley N°21.180, sobre Transformación Digital del Estado; en el D.F.L. N°1, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece normas de aplicación del Artículo 1° de la Ley N°21.180, de Transformación Digital del Estado, respecto de los procedimientos administrativos regulados en leyes especiales que se expresan a través de medios electrónicos y determina la gradualidad para la aplicación de la misma ley, a los órganos de la Administración del Estado que indica y las materias que les resultan aplicables; la Ley N°21.658, que crea la Secretaría de Gobierno Digital en la Subsecretaría de Hacienda, y adecúa los cuerpos legales que indica; en el D.S. N°4, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba el "Reglamento que regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medios electrónicos, en las materias que indica, según lo dispuesto en la Ley N°21.180, sobre Transformación Digital del Estado"; en el Decreto Supremo N°35, de 2012, que aprueba el "Reglamento sobre el Procedimiento de Reclamo de la Ley N°20.584"; el Decreto Supremo N°11, de 2023, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece la Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento de las Plataformas Electrónicas que sustentan Procedimientos Administrativos en los Órganos de la Administración del Estado; en el Oficio Circular IP/N°2, de 6 de agosto de 2021, de esta Intendencia, que dicta nuevas instrucciones sobre notificaciones y envío de antecedentes a esta Intendencia en los procedimientos administrativos que señala, y deja sin efecto el Oficio Circular IP/N°5, de 19 de marzo de 2020; la Resolución N°7, del año 2019 de la Contraloría General de la República; y la Resolución RA 882/52/2020, de 2 de marzo de 2020;

CONSIDERANDO:

1°) Que, conforme lo estableció la Ley N°21.180, sobre Transformación Digital del Estado, que modificó la Ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, en su Artículo 1° se dispone que "todo procedimiento administrativo deberá expresarse a través de los medios electrónicos establecidos por ley, salvo las excepciones legales", lo cual debe ejecutarse con la gradualidad prevista en el Artículo Primero Transitorio de la ley antedicha, de acuerdo a los plazos dispuestos a

esos efectos por el D.F.L. N°1, de 2021, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, los que fueron modificados por la Ley N°21.464, de 2022;

2°) Que, a su vez, el Artículo 16 bis de la Ley 19.880 que preceptúa los denominados "principios generales relativos a los medios electrónicos", dispone al efecto que: "En la tramitación de los procedimientos administrativos por medios electrónicos se deberá cumplir con los principios de neutralidad tecnológica, de actualización, de equivalencia funcional, de fidelidad, de interoperabilidad y de cooperación";

3°) Que, por su parte, el Artículo 18 de la Ley 19.880 dispone que: "**Todo el procedimiento administrativo deberá constar en un expediente electrónico, salvo las excepciones contempladas en la ley, en el que se asentarán los documentos presentados por los interesados, por terceros y por otros órganos públicos, con expresión de la fecha y hora de su recepción, respetando su orden de ingreso**"; y el inciso primero de **su Artículo 19 establece el "uso obligatorio de plataformas electrónicas" en los procedimientos administrativos**, estableciendo que "**los órganos de la Administración estarán obligados a disponer y utilizar adecuadamente plataformas electrónicas para efectos de llevar expedientes electrónicos, las que deberán cumplir con estándares de seguridad, interoperabilidad, interconexión y ciberseguridad**";

4°) Que, esta Intendencia de Prestadores, en cumplimiento de su permanente compromiso con la mejora continua de sus procesos y en concordancia con las directrices que emanan de la Ley N°21.180, sobre Transformación Digital del Estado y su normativa complementaria, ha emitido normativas destinadas a preparar el debido y oportuno cumplimiento de la nueva legislación antes señalada, como ha sido el caso de la dictación del el Oficio Circular IP/N°2, de 6 de agosto de 2021, que dicta nuevas instrucciones sobre notificaciones y envío de antecedentes a esta Intendencia en los procedimientos administrativos que señala, y deja sin efecto el Oficio Circular IP/N°5, de 19 de marzo de 2020;

5°) Que, profundizando tales compromisos, en esta oportunidad esta Intendencia ha estimado conveniente, mediante la dictación de la presente Circular, dar un nuevo paso en la transición y adaptación de sus procedimientos administrativos al uso de las nuevas tecnologías, decretando **la progresiva disponibilización a los prestadores institucionales de salud del país de una plataforma electrónica adecuada para facilitar y agilizar su actuación en los procedimientos administrativos de reclamos que se dirijan en su contra**, incorporando el uso de instrumentos y medios informáticos y promoviendo respuestas más oportunas a todos los interesados en dichos procedimientos;

6°) Que, a tales efectos, la presente Circular define los conceptos básicos y necesarios para asegurar el correcto uso de la plataforma electrónica que por este acto se disponibiliza a los prestadores institucionales reclamados en determinados procedimientos de reclamos, estableciéndose las normas obligatorias que deberán cumplir para la validez de las actuaciones procedimentales que ejecuten en dichos procedimientos dirigidos en su contra;

7°) Que, en conformidad con lo dispuesto en los artículos 5°, 16, 16 bis, 17, 18, 19 y 19 bis y demás disposiciones pertinentes de la Ley N°19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, así como en las disposiciones pertinentes de la Ley N°21.180, sobre Transformación Digital del Estado, la plataforma electrónica que por este acto se disponibiliza, progresivamente, a los prestadores institucionales de salud del país, será de **uso obligatorio para aquéllos a los que se les notifique la presente Circular**, en los siguientes **tres tipos de procedimientos** iniciados por reclamos, a saber:

- a) En el Procedimiento de Reclamo por infracción a las normas de la Ley N°20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculada a su atención en salud;
- b) En el Procedimiento de Reclamo por infracción a las normas de la Ley N°20.394, que prohíbe condicionar la atención de salud al otorgamiento de cheques o dinero en efectivo; y
- c) En el Procedimiento de Reclamo por infracción a las normas de la Ley N°21.030, que regula la despenalización de la interrupción voluntaria del embarazo en tres causales, en las materias que sean de competencia de esta Superintendencia;

Y, TENIENDO PRESENTE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS ANTEDICHAS,

VENGO EN DICTAR LAS SIGUIENTES INSTRUCCIONES:

I.- PRIMERA PARTE: REGLAS GENERALES

1° DEL OBJETO DE LAS PRESENTES INSTRUCCIONES:

Las presentes instrucciones tienen por objeto instruir sobre la forma de disponibilizar a los prestadores institucionales de salud del país la **"Plataforma Extranet para la tramitación de los procedimientos de Reclamos contra Prestadores Institucionales"** de esta Superintendencia, para que ellos, en su calidad de sujetos fiscalizados en virtud de las leyes N°20.584, N°20.394 y N°21.030, hagan correcto uso de dicha plataforma electrónica, la que se encuentra especialmente diseñada y construida para los efectos que los prestadores institucionales de salud de cualquier tipo, ya sean públicos o privados, actúen, de la manera como en las presentes instrucciones se instruye, en la debida gestión y tramitación de los expedientes electrónicos relativos a los siguientes procedimientos por reclamos que se formulen en su contra, a saber:

- a) En los Procedimientos por Reclamos por supuesta **infracción a las normas de la Ley N°20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculada a su atención en salud;**
- b) En los Procedimientos por Reclamos por supuesta **infracción a las normas de la Ley N°20.394, que prohíbe condicionar la atención de salud al otorgamiento de cheques o dinero en efectivo;** y
- c) En los Procedimientos por Reclamos por supuesta **infracción a las normas de la Ley N°21.030, que regula la despenalización de la interrupción voluntaria del embarazo en tres causales, en las materias que sean de competencia de esta Superintendencia.**

La Intendencia de Prestadores establecerá, gradualmente, la obligatoriedad del uso de dicha plataforma electrónica en la tramitación de los procedimientos antedichos, para los prestadores institucionales del país, notificándolos al efecto.

2° DEFINICIONES:

2.1. Para los efectos de las presentes instrucciones, se entenderá por:

- a) La **"Plataforma Extranet para la tramitación de los procedimientos de Reclamos contra Prestadores Institucionales"**: Siempre que la presente Circular se refiera a la **"Plataforma Extranet para la tramitación de los procedimientos de Reclamos contra Prestadores Institucionales"**, o a **"la Extranet"** o, simplemente, a **"la plataforma"**, se entenderá que se refiere a la antedicha plataforma electrónica de esta Intendencia, descrita en el numeral 1° precedente, cuya dirección de acceso es: **<https://extranet.superdesalud.gob.cl>**;
- b) **Prestador institucional reclamado**: Es el prestador institucional contra el cual se ha deducido un reclamo ante la Intendencia de Prestadores, por una o más eventuales infracciones a las leyes N°20.584, N°20.394 o N°21.030;
- c) **"Administrador Funcional"**: La persona que, a nombre y representación del respectivo prestador institucional, se encuentra formalmente designado como tal, conforme lo dispuesto en el numeral **3.2.** de la presente Circular, lo que le otorgará todas las facultades necesarias para acceder y operar en la **Plataforma Extranet para la tramitación de los procedimientos de Reclamos contra Prestadores Institucionales**, así como asignar roles y perfiles a los demás usuarios y, en general, actuar en los procedimientos de reclamo que se dirijan en contra del prestador institucional que lo designó, con las más amplias facultades, aunque ateniéndose

siempre a las presentes instrucciones. Solo podrá existir un Administrador Funcional en cada prestador institucional;

d) "Suplente Oficial del Administrador": La persona que subroga o reemplaza al Administrador Funcional del prestador en el ejercicio de todas sus funciones, en caso de **ausencia o imposibilidad temporal del Administrador Funcional** del respectivo prestador, cuyas facultades se describen en el numeral **3.3.1.** de la presente Circular;

e) "Usuario Habilitado": Aquella persona que haya sido incorporado por el Administrador Funcional en la Plataforma, a fin que actúe en ella, en la forma señalada en el numeral **3.4.2.**;

f) Operar la "Plataforma Extranet para la tramitación de los procedimientos de Reclamos contra Prestadores Institucionales": Se entiende que ello comprende el acceso a dicha plataforma, hacer uso de ella, o actuar a través de dicha plataforma electrónica, todo ello conforme a las presentes instrucciones;

g) El "Manual Operativo de la Plataforma": Documento relativo a aspectos técnicos de la operación de la Plataforma, destinadas a un mejor y correcto uso de la Plataforma;

Las personas señaladas en los literales **c)** y **d)** precedentes, podrán siempre ser considerados como "Usuarios Habilitados", para todos los efectos de la presente Circular, sin perjuicio que, además, puedan ejercer las funciones propias de sus cargos.

2.2. TÉNGASE PRESENTE, que, siempre que fuere necesario para una adecuada y eficiente funcionalidad de la Plataforma, la Jefatura del Subdepartamento de Protección de Derechos de las Personas en Salud podrá disponer, de oficio o a petición de un prestador interesado, provisionalmente, las medidas de gestión de la Plataforma que estime convenientes.

3º DE LAS PERSONAS QUE PUEDEN OPERAR EN LA PLATAFORMA "EXTRANET PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS CONTRA PRESTADORES INSTITUCIONALES":

3.1. Solo podrán operar en la plataforma antes señalada las siguientes personas:

- a) El Administrador Funcional;**
- b) El Suplente Oficial del Administrador; y**
- c) Los Usuarios Habilitados.**

3.2. Del "Administrador Funcional"

3.2.1. El **Administrador Funcional** es la persona facultada formalmente, en la forma que se señala en los numerales siguientes, para operar en la plataforma "Extranet para la tramitación de los Procedimientos de Reclamos contra Prestadores Institucionales", a nombre y en representación del prestador institucional que lo ha designado, pudiendo acceder a ella, mediante el uso de su **Clave Única proporcionada por el Servicio del Registro Civil e Identificación**, así como asignar roles y perfiles a los demás usuarios habilitados para operar en dicha Plataforma, con las más amplias facultades para el gestionar y dar tramitación a los expedientes electrónicos relativos a los procedimientos por reclamos deducidos en contra del prestador institucional que lo designó, referidos en los literales **a), b) y c)** del numeral **1º** precedente, conforme a las presentes instrucciones;

3.2.2. El **Administrador Funcional** deberá ser designado formalmente por el **representante legal del respectivo prestador institucional**, mediante la utilización y suscripción del **formulario contenido en el Anexo N°1.**

En dicho formulario se consignarán los siguientes datos personales del Administrador Funcional que se designa, a saber:

- a) Nombres y apellidos;**
- b) Número de Cédula de Identidad;**

- c) Correo electrónico institucional; y
- d) Firmas del representante legal y del Administrador Funcional designado;

3.2.3. Sin perjuicio de lo dispuesto con anterioridad, siempre que se designe a un **Administrador Funcional**, dicha persona deberá suscribir, en forma previa al inicio del ejercicio de sus funciones como tal, una "**Declaración de Responsabilidad**", contenida en el **formulario señalado en el Anexo N°2** de la presente Circular, en el cual dicha persona declarará formalmente que, en el ejercicio de ese cargo, asume las obligaciones que correspondan, en los siguientes sentidos:

- a) Que **acepta y se obliga a ejercer de, buena fe, las funciones de Administrador Funcional** en la plataforma electrónica denominada "Plataforma Extranet para la tramitación de los procedimientos de Reclamos contra Prestadores Institucionales", a nombre y en representación del prestador institucional que lo ha designado, para ejecutar en ella los actos procedimentales que sean necesarios para dar debida defensa a sus derechos en la tramitación de los expedientes electrónicos relativos a los procedimientos administrativos a que den lugar los reclamos, por eventuales vulneraciones a las leyes N°20.584, N°20.394 o N°21.030, deducidos en contra de dicho prestador institucional;
- b) Que se obliga a operar **diligente y correctamente** la plataforma electrónica antedicha, esto es, con el debido cuidado y conforme a la presente normativa y al "**Manual Operativo**" de dicha plataforma;
- c) Que conoce y dará debido cumplimiento a las **normas sobre protección y confidencialidad en el manejo de datos personales y de salud** de las personas, **guardando estricta reserva y cuidado** respecto tales datos, **deber de reserva y confidencialidad que mantendrá**, aunque deje de ejercer este cargo y aunque deje de prestar servicios al prestador institucional que lo designó;
- d) Que velará permanentemente para que dicha información se utilice, única y exclusivamente, para el cumplimiento de los fines para los cuales fue recolectada;
- e) Que, se obliga a **guardar estricta reserva y cuidado en el manejo de las claves electrónicas** necesarias para el acceso y operación en la plataforma antes señalada; y
- f) Que **acepta la función de recibir las notificaciones electrónicas** de los actos administrativos que se dicten en los procedimientos antedichos mediante la casilla electrónica única que haya sido especialmente habilitada al efecto por el prestador institucional que lo designó;

3.2.4. Los formularios señalados en los dos numerales precedentes, suscritos por las personas antes señaladas, deberán ser remitidos a la Intendencia de Prestadores, al correo electrónico reclamossurip@superdesalud.gob.cl;

3.2.5. El Administrador Funcional podrá acceder a la plataforma "Extranet", mediante el uso de su Clave Única proporcionada por el Servicio del Registro Civil, previa incorporación de dicho usuario a la Intranet de la Superintendencia de Salud, lo que será comunicado a la casilla electrónica única del prestador respectivo;

3.2.6. La condición de Administrador Funcional se mantendrá vigente mientras el prestador institucional respectivo no designe a otra persona en esa misma calidad, o hasta que su designación sea revocada expresamente, de conformidad con las normas señaladas en el **numeral 3.5.** siguiente;

3.2.7. Solo podrá existir **un Administrador Funcional** por cada prestador institucional.

3.2.8. Además, mientras la persona designada como Administrador Funcional mantenga la vigencia de tal designación, **podrá ser considerado, también, como apoderado del prestador institucional** para todos los efectos del correspondiente procedimiento administrativo de reclamo, entendiéndosele dotado de las facultades dispuestas en el Artículo 22 de la Ley N°19.880, salvo manifestación expresa en contrario, y sin perjuicio de la facultad del representante legal de dicho prestador institucional para designar o mantener en tales procedimientos los demás apoderados que estime necesarios;

3.3. Del Suplente Oficial del Administrador Funcional en la plataforma Extranet

3.3.1. El **Suplente Oficial del Administrador Funcional** o, simplemente, "**Suplente Oficial**", tiene por función la de subrogar o reemplazar en el ejercicio de sus atribuciones al Administrador Funcional, cuando éste se encontrare **imposibilitado de ejercerlas, por cualquier causa, o estuviere ausente**, como en el caso de periodos de feriados legales o por causa de enfermedad, con el objeto de dar continuidad al funcionamiento normal de la plataforma Extranet;

3.3.2. Solo podrá existir **un Suplente Oficial** en cada prestador institucional;

3.3.3. La designación del Suplente Oficial se efectuará por el **representante legal** del respectivo prestador institucional o por el **Administrador Funcional**, mediante el uso del **formulario señalado en el Anexo N°1** de la presente Circular;

3.3.4. En el formulario antedicho se explicitará que se le designa en esa calidad, siendo aplicables a su respecto, además, **todas las formalidades, deberes, atribuciones y normas establecidas en los numerales 3.2.1. a 3.2.8. precedentes;**

3.4. De los demás "Usuarios Habilitados"

3.4.1. El prestador institucional podrá, si lo estimare necesario, designar a otras personas en calidad de "**Usuario Habilitado**", para que accedan a la plataforma electrónica "Extranet", a fin que cumplan con **las funciones de gestión de los reclamos;**

3.4.2. La designación de un "**Usuario Habilitado**" solo podrá efectuarse por el Administrador Funcional, o su Suplente Oficial, mediante el uso de la funcionalidad "**Administración**" de la Plataforma, señalada en el **literal b) del numeral 9°** siguiente. El mismo mecanismo podrá utilizarse para la revocación de dicha designación.

3.4.3. El "**Usuario Habilitado**" podrá acceder a la plataforma, mediante el uso de su Clave Única proporcionada por el Servicio del Registro Civil e Identificación, desde que se le hubiere incorporado a la Plataforma por el Administrador Funcional;

3.5. De la revocación de las designaciones

3.5.1. La designación de cualquiera de las personas señaladas en los literales **a) y b)** del numeral **3.1.** precedente podrá ser **revocada**, en cualquier momento, por el **representante legal** del prestador institucional respectivo, o por el **Administrador Funcional**, mediante el uso del **formulario del Anexo N°3**, siguiendo las instrucciones siguientes;

3.5.2. El formulario de revocación **solo podrá ser suscrito** por alguna de las personas señaladas en el numeral precedente;

3.5.3. Si la revocación afectare al **Administrador Funcional**, el formulario deberá ser suscrito, necesariamente, por el **representante legal** del prestador institucional, debiendo designarse, inmediatamente, a **un nuevo** Administrador Funcional;

3.5.4. Cuando la revocación afectare al **Suplente Oficial del Administrador Funcional**, el representante legal del prestador institucional respectivo, o el Administrador Funcional, en su caso, deberá **designar inmediatamente** a un nuevo Suplente Oficial.

4° DE LA CASILLA ELECTRÓNICA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN DE NOTIFICACIONES

4.1. Todo prestador institucional al que se disponibilice por esta Intendencia el uso de la "Plataforma Extranet para la tramitación de los procedimientos de Reclamos

contra Prestadores Institucionales" deberá contar y mantener habilitada una **casilla de correo electrónico institucional única destinada a recibir las notificaciones de los actos y resoluciones de esta Intendencia** que se dicten en los procedimientos señalados en el numeral 1º de la presente Circular;

4.2. Dentro del plazo señalado en el **numeral 6.3.**, los representantes legales de los prestadores institucionales **deberán informar** a esta Intendencia respecto de **la única casilla de correo electrónico institucional antes señalada, mediante el formulario contenido en el Anexo N°4.**

Si el prestador ya hubiere enviado esa información a la Intendencia, en cumplimiento del **Oficio Circular IP/N°2, de 6 de agosto de 2021**, o por otra causa, deberá, dentro del plazo señalado en el **numeral 6.3.**, **ratificar dicha casilla de correo electrónico o designar una distinta**, en la forma que en este último numeral se indica.

Asimismo, si el prestador, con anterioridad a la recepción de la notificación del Oficio a que se refiere el numeral **6.1.**, hubiere designado ante esta Intendencia **más de una casilla electrónica** para los mismos efectos antedichos, deberá, dentro del plazo señalado en el **numeral 6.3.**, informar a esta Intendencia **cuál será el único correo electrónico** que se encontrará destinado a tales funciones, en la forma que en este último numeral se indica;

4.3. La casilla única designada se entenderá habilitada para recibir válidamente las notificaciones al respectivo prestador, desde el momento en que el "**Administrador Funcional**" del prestador respectivo se encuentre autorizado para operar en la Plataforma, esto es, tras la comunicación a la casilla única de correo electrónico a que se refiere el **numeral 7.4.** siguiente.

4.4. La información sobre la única casilla de correo electrónico institucional destinada a recibir las notificaciones **deberá mantenerse siempre actualizada** por parte del prestador institucional correspondiente, y cualquier cambio al respecto deberá informarlo, **inmediatamente**, a la casilla electrónica de esta Intendencia **reclamossurip@superdesalud.gob.cl**, mediante el **formulario contenido en el Anexo N°4**;

4.5. De la responsabilidad del prestador institucional en el debido mantenimiento y operación de la casilla única antes referida:

4.5.1. La debida administración, mantenimiento, vigilancia y custodia de la casilla electrónica única habilitada para recibir notificaciones es de la **exclusiva responsabilidad del prestador institucional**, así como el cumplimiento de su deber de **mantenerla siempre su correo habilitada, disponible, con capacidad electrónica suficiente y en condiciones operativas** para recibir las notificaciones electrónicas que se le envíen desde esta Intendencia;

4.5.2. Asimismo, será de su exclusiva responsabilidad **vigilar diligentemente** el uso que se haga de dicha casilla única por parte a la o las personas que tengan acceso a ella;

4.5.3. No será admisible ninguna alegación de exoneración de responsabilidad del prestador respectivo por falta de la debida notificación que se funde en hechos que constituyan infracción a los deberes señalados en los dos numerales precedentes;

4.5.4. Siempre que constare que la Intendencia de Prestadores, mediante el uso de la plataforma, **ha intentado practicar, sin éxito, por dos veces consecutivas**, una notificación al prestador institucional mediante el uso de la casilla única antes referida, dicha Intendencia ordenará que se proceda a notificar el respectivo acto administrativo **personalmente** o por **carta certificada**;

5º DE LA NOTIFICACIÓN TÁCITA. Los prestadores institucionales se entenderán siempre válida y debidamente notificados, tácitamente, de un acto o resolución de esta intendencia, siempre que efectúen **cualquier trámite o gestión que suponga necesariamente su conocimiento**, sin haber reclamado previamente la falta de notificación o la ineficacia de la misma.

II.- SEGUNDA PARTE: DE LA OPERACIÓN EN LA PLATAFORMA ELECTRÓNICA "EXTRANET PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS CONTRA PRESTADORES INSTITUCIONALES"

6° SOBRE LA OBLIGATORIEDAD DEL USO DE LA PLATAFORMA ELECTRÓNICA "EXTRANET PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS CONTRA PRESTADORES INSTITUCIONALES"

6.1. Con el objeto de hacer obligatorio y disponibilizar el debido uso de dicha Plataforma, esta Intendencia notificará la presente Circular al prestador institucional que corresponda, **mediante Oficio que se remitirá al correo electrónico de su representante legal.**

Dicho Oficio será remitido al correo electrónico de su representante legal del cual esta Intendencia haya tomado conocimiento oficial por cualquier causa;

6.2. Los prestadores institucionales que hubieren sido notificados de conformidad a lo dispuesto en el numeral anterior, **deberán actuar, obligatoriamente, en los procedimientos de reclamos señalados en el numeral 1° de la presente Circular, a través de la Plataforma Electrónica antes señalada,** en la forma que se dispone en esta Circular y en su Manual Operativo.

6.3. Dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación del Oficio a que se refiere el **numeral 6.1.** precedente, el respectivo prestador institucional así notificado deberá proceder a designar a su **Administrador Funcional** y a su **Suplente Oficial**, conforme a las normas precedentes, así como comunicar tales designaciones a esta Intendencia en la forma prescrita en esta Circular;

7° DE LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA EXTRANET

7.1. Es deber principal del prestador institucional, cuyo representante legal hubiere sido notificado de conformidad a lo dispuesto en el numeral **6.1.** precedente, **cumplir diligentemente las instrucciones** que dicte la Intendencia de Prestadores para la debida gestión de la plataforma, adoptando las medidas necesarias para que estas instrucciones sean conocidas y debidamente cumplidas por el personal de su dependencia, así como el **vigilar dicho cumplimiento por parte de ese personal,** disponiendo oportunamente las medidas correctivas que sean necesarias y eficaces a esos efectos;

7.2. DEBER DE MANTENCIÓN ACTUALIZADA DE DATOS. Los prestadores institucionales, a través de su representante legal, deberán **mantener siempre actualizados, ante esta Intendencia, los datos del Administrador Funcional y de su Suplente Oficial,** que se refieren en los literales **a), b) y c)** del numeral **3.2.2..**

Cada vez que tales datos se modifiquen, los nuevos datos deberán remitirse a la Intendencia de Prestadores, **dentro del plazo de quinto día hábil, a su casilla electrónica reclamossurip@superdesalud.gob.cl;**

7.3. PREVIÉNESE a los prestadores institucionales cuyo representante legal hubiere sido notificado de conformidad a lo dispuesto en el numeral **6.1.** precedente, que, en caso de no cumplirse oportunamente con los deberes de información o de mantención actualizada de los datos dispuestos por esta Circular, **se presumirá que son datos vigentes y válidos de dichas personas, para todos los efectos legales, los últimos que se hubieren informado a esta Intendencia al respecto.**

7.4. DEL INICIO DEL USO DE LA EXTRANET. Solo una vez que **la Intendencia de Prestadores haya comunicado a la casilla única de correo electrónico** que el **"Administrador Funcional"** designado se encuentra autorizado para operar en la Plataforma, la persona designada en tal calidad podrá comenzar a actuar válidamente en ella, mediante el uso de su Clave Única proporcionada por el Servicio del Registro Civil;

7.5. DEL USO DE LAS FUNCIONALIDADES DE LA PLATAFORMA

7.5.1. Del ingreso de presentaciones, documentos u otros antecedentes al expediente electrónico:

- a) Las presentaciones, documentos u otros antecedentes que sean acompañados por los prestadores institucionales al respectivo procedimiento administrativo de reclamo, **serán incorporados en la respectiva carpeta electrónica** del expediente correspondiente;
- b) Tales presentaciones, documentos u otros antecedentes deberán formularse en archivos electrónicos, en **formato PDF**, cuyo **tamaño máximo no podrá exceder los 10 MB**, sin perjuicio que esta Intendencia, a través de instrucciones específicas, autorice, excepcionalmente, el uso de otro formato o tamaño para una situación en particular, si se solicitare fundadamente;
- c) **TÉNGASE PRESENTE** que la presentaciones o entrega de antecedentes que deban efectuar los prestadores institucionales que se encuentren **sujetas a un plazo**, deben efectuarse en la plataforma **hasta la medianoche del día de su vencimiento**, si éste recayere en **día hábil**. Si el plazo venciere en un día **inhábil**, dicho plazo **se entenderá prorrogado** hasta el día siguiente hábil.

En estos casos, siempre que, **por cualquier causa no imputable al prestador institucional**, le resultare **imposible** efectuar el respectivo ingreso en la plataforma electrónica Extranet, dentro del plazo establecido, podrá ingresar tales presentaciones o antecedentes en la forma señalada en el numeral **7.5.3.** siguiente.

7.5.2. Para todos los efectos de la presente Circular se consideran días inhábiles los días sábados, domingos y festivos.

7.5.3. Del deber de previsión de contingencias: Todo prestador institucional estará siempre obligado a adoptar todos los resguardos necesarios para prevenir eficazmente cualquiera contingencia o eventualidad que pudiere sobrevenir, impidiéndole ingresar documentos o antecedentes a la plataforma dentro del plazo que corresponda, de modo que, aún cuando no pudiere efectuar tal ingreso mediante el uso de la Plataforma, pueda, sin embargo, efectuarlo oportunamente **a través de la Oficina de Partes de la Superintendencia de Salud**, o de sus **Agencias Regionales**, o mediante el uso de la casilla electrónica **reclamossurip@superdesalud.gob.cl**;

7.5.4. Sobre las categorías informáticas de las presentaciones que se ingresan a la plataforma: Para una adecuada gestión informática de las presentaciones, documentos u otros antecedentes que puedan allegarse a estos procedimientos, tales presentaciones se agrupan en **alguna las siguientes categorías** y deberán ser ingresados al respectivo expediente mientras se mantenga vigente la **etapa informática** que en cada caso se señala:

- a) Los **"Documentos clínicos, administrativos o financieros"**: Corresponden a todos aquellos antecedentes que deban incorporarse al respectivo expediente electrónico por haber sido **requeridos por la Intendencia de Prestadores** al prestador institucional. Dichos antecedentes pueden ser ingresados a la plataforma electrónica cuando su tramitación se encuentre en alguna de las siguientes etapas: **"espera respuesta del prestador"**, **"reitera traslado"** o **"reitera solicitud de antecedentes"**;
- b) **"Otros Adjuntos"**: Se refiere a cualquier otra presentación o antecedente adicional que el prestador institucional **estime pertinente** ingresar al expediente electrónico respectivo adicionalmente, lo que podrá hacer siempre, **cualquiera sea la etapa de tramitación** en que se encuentre el procedimiento, salvo que el procedimiento de se encuentre en las etapas **"archivo transitorio"** o **"archivo definitivo"**;
- c) **"Recurso"**: Esta categoría se refiere exclusivamente, al recurso que la ley denomina **"recurso de reposición"**, el que puede interponerse por el

prestador institucional contra la decisión final que haya adoptado la Intendencia de Prestadores en el respectivo procedimiento de reclamo, dentro de los cinco días hábiles desde la notificación de dicha decisión, ya sea que ese recurso se interponga con o sin recurso jerárquico, en subsidio. Dicho recurso solo podrá ser ingresado a la plataforma en la etapa informática denominada "**archivo transitorio**";

- d) "**Informe de Cumplimiento**": Esta categoría se refiere al informe mediante el cual el prestador institucional da cuenta a la Intendencia de Prestadores que ha dado cumplimiento a una instrucción impartida durante la tramitación del reclamo, indicando y acompañando los antecedentes destinados a demostrar dicho cumplimiento. Dicho informe solo podrá ser ingresado a la plataforma en la etapa informática denominada "**archivo definitivo**" o "**archivo transitorio**";
- e) "**Copia de la respuesta al reclamante y su notificación**": Se refiere a la copia de la carta de respuesta del prestador reclamado dada al reclamante y a los antecedentes de notificación de la misma a la parte reclamante, en los casos en que el reclamo hubiere sido derivado al prestador reclamado directamente por la Intendencia de Prestadores para su respuesta, sin que previamente se hubiera presentado dicho reclamo ante el prestador reclamado. Esta actuación aplica sólo cuando el reclamo se ha tramitado por vía de "**Derivación de reclamo a prestador**" y solo podrá ser ingresada a la plataforma en la etapa informática denominada "**archivo definitivo**".

7.6. TÉNGASE PRESENTE, EN TODO CASO, que, sin perjuicio de lo anterior, **en cualquier momento de la tramitación** de un procedimiento de reclamo, **el prestador institucional reclamado tendrá siempre la posibilidad de efectuar presentaciones y acompañar nuevos antecedentes** mediante su ingreso **a través de la Oficina de Partes de la Superintendencia de Salud, o de sus Agencias Regionales, o a través de la casilla electrónica reclamossurip@superdesalud.gob.cl;**

7.7. Asimismo, TÉNGASE PRESENTE que la plataforma informática otorga a los prestadores institucionales una funcionalidad, denominada "**Solicitud de Prórroga Automática**", que les permite **solicitar y obtener, de un modo inmediato, la prórroga, por hasta diez días hábiles, de un plazo establecido por la normativa vigente** para el acompañamiento de antecedentes requeridos en la tramitación de un procedimiento de reclamo. Dicha prórroga se contará desde la fecha que señale el certificado relativo a su concesión. **SE PREVIENE**, en todo caso, que la antedicha funcionalidad **solo estará activa para su uso hasta que falten cinco días para el vencimiento del plazo** establecido para el acompañamiento del antecedente requerido.

En todo caso, el prestador siempre podrá solicitar, **fundadamente**, mediante presentación formal, la prórroga de un plazo, antes de su vencimiento, pudiendo hacer uso de tal prórroga solo después que ella le haya sido la prórroga concedida y por el tiempo que la Intendencia haya dispuesto.

8. DE LA SANCIÓN DE SUSPENSIÓN DE LA DISPONIBILIZACIÓN DE LA PLATAFORMA EXTRANET OTORGADA A UN PRESTADOR INSTITUCIONAL

8.1. Siempre que la Intendencia de Prestadores constatare que un prestador institucional que hubiere sido **notificado de la presente Circular**, conforme lo dispuesto en el **numeral 6.1., no diere debido cumplimiento** a la misma, o **no diere el uso obligatorio** que se instruye por este acto, o le diere **un uso indebido o diverso** al que en ella se dispone, dicha Intendencia podrá notificar al correo electrónico de su representante legal de dicho prestador institucional que **suspende por el período que se señale** a tal prestador institucional de la disponibilización de la Plataforma Extranet efectuada en su favor, **hasta que se subsanen las causas de dichos incumplimientos**, estándole prohibido durante tal paso el uso de dicha Plataforma de cualquier modo.

La Intendencia de Prestadores, mediante correo electrónico dirigido al representante legal de dicho prestador institucional, comunicará tal suspensión, describirá los hechos constitutivos de el o los incumplimientos detectados y podrá disponer la ejecución de las medidas de subsanación de tales incumplimientos que

se estimen pertinentes, dentro de un determinado plazo, el que podrá ser prorrogado. Mientras no se ejecuten las medidas de subsanación decretadas, se mantendrá la suspensión al antedicho prestador institucional;

8.2. El correo electrónico antes referido será remitido por la Jefatura del Subdepartamento de Protección de Derechos de las Personas de esta Intendencia, o por el funcionario de esta Intendencia a quien esa Jefatura haya encargado su envío;

8.3. El prestador institucional notificado conforme lo dispuesto en el numeral **6.1.** precedente podrá, en cualquier momento, solicitar fundadamente a la Intendencia de Prestadores que se deje sin efecto la suspensión antedicha, acompañando los antecedentes que demuestren la inexistencia de los incumplimientos imputados o que las causas de los incumplimientos detectados han sido subsanadas;

8.4. La Intendencia resolverá tal solicitud con los antecedentes que se alleguen y, en todo caso, la revocación de la suspensión antes señalada, le será notificado al prestador institucional afectado, junto con la comunicación que lo rehabilitare en el uso de la Plataforma a partir de la fecha que se indicare, si fuere el caso.

9. TÉNGASE PRESENTE que la referida Plataforma Extranet cuenta, además, con las siguientes funcionalidades adicionales, las que **solo podrán ser utilizadas** por el Administrador Funcional y el Suplente Oficial de este último, a saber:

- a) "**Aplicaciones**": Esta aplicación despliega un menú lateral denominado "**Seguimiento de Reclamos**", a través del cual se podrá visualizar, solamente, la tramitación de los procedimientos de reclamos dirigidos contra el respectivo prestador;
- b) "**Administración**": Esta funcionalidad informática, además de los usos dispuestos en las normas anteriores de esta Circular, constituye una opción, de uso exclusivo del Administrador Funcional del prestador y, en su caso, de su Suplente, para crear perfiles de usuarios y desactivarlos, según las necesidades del prestador respectivo, en cada caso.

10. VIGENCIA: La presente Circular entrará en vigencia, para cada prestador institucional que sea notificado en la forma señalada en el numeral **6.1.**, a contar de la fecha de dicha notificación.


CARMEN MONSALVE BENAVIDES
INTENDENTA DE PRESTADORES DE SALUD
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Adj.: Anexos señalados en el cuerpo de esta Circular. -

JAC/CPG/ASG/HOG
DISTRIBUCION:

- Sres. Representantes Legales de Prestadores Institucionales de Salud
- Jefe Subdepartamento de Tecnologías de la Información
- Encargado Área de Coordinación Regional
- Encargado Área de Atención de Personas y Participación Ciudadana
- Jefa Subdepto. Protección Derecho de las Personas en Salud
- Jefe (S) de Gestión de Calidad en Salud
- Jefa Subdepartamento de Fiscalización de Calidad
- Jefa Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal
- Unidad de Regulación IP
- Of. de Partes
- Archivo

ANEXO N° 4

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

Intendencia de Prestadores de Salud

Subdepartamento de Protección de Derechos de las Personas en Salud

DESIGNA LA CASILLA ELECTRÓNICA ÚNICA PARA LA RECEPCIÓN DE NOTIFICACIONES

En _____, con fecha ____ de _____ de _____, yo,
_____, R.U.T. N° _____,
en mi calidad de **representante legal** del prestador institucional denominado
" _____", ubicado en
calle/avenida _____
N° _____, en la ciudad de _____, Región
_____, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 4° de
la Circular IP/N°65, de 2 de diciembre de 2024,
vengo en designar e informar a la Intendencia de Prestadores de la
Superintendencia de Salud que la **casilla de correo electrónico
institucional única destinada a recibir las notificaciones de los actos y
resoluciones que ella dicte en los procedimientos por reclamos
señalados en el numeral 1° de dicha Circular**, a partir de esta fecha, es
la siguiente:

Firma del Representante Legal

ANEXO N°3


SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

Intendencia de Prestadores de Salud

Subdepartamento de Protección de Derechos de las Personas en Salud

REVOCACIÓN DE LAS DESIGNACIONES

En _____, con fecha _____ de _____ de _____,
yo, _____, R.U.T. N° _____,
en mi calidad de **[representante legal] [Administrador Funcional]** de la
Plataforma Electrónica Extranet para la Tramitación de los Procedimientos de
Reclamos contra Prestadores Institucionales] del prestador institucional
denominado " _____ -
_____", ubicado en _____ calle/avenida
N° _____,
en la ciudad de _____, Región _____,
en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 3.5. de la Circular
IP/N° _____, de _____ fecha _____,
antecedida, **vengo en revocar** la designación de don
_____, en el cargo de _____.

Atendido lo anterior, a partir de esta fecha, **vengo en designar**, en calidad
de _____ de dicha Plataforma
Electrónica en el prestador institucional antes señalado, a:

Don
Cédula de Identidad N°.....
Con Correo Electrónico

Se acompaña la correspondiente DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD de la
persona antes designada, en el respectivo formulario.

Firma de la persona que efectúa la revocación

ANEXO N° 2

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

Intendencia de Prestadores de Salud

Subdepartamento de Protección de Derechos de las Personas en Salud

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD (del ADMINISTRADOR FUNCIONAL o DE SU SUPLENTE OFICIAL, según corresponda)

En _____, con fecha ____ de _____ de _____, yo, _____, R.U.T. N° _____, Correo Electrónico _____, en cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 3.2. y 3.3. de la Circular IP/N°65, de 2 de diciembre de 2024, en mi calidad de **[Administrador Funcional] [o Suplente Oficial del Administrador Funcional]** de la Plataforma Electrónica Extranet para la Tramitación de los Procedimientos de Reclamos contra Prestadores Institucionales' correspondiente al prestador institucional denominado " _____", ubicado en calle/avenida _____ N° _____, en la ciudad de _____, Región _____, **vengo en declarar formalmente** lo siguiente:

- a) Que **acepto y me obligo a ejercer de, buena fe, las funciones de Administrador Funcional** en la plataforma electrónica denominada "Plataforma Extranet para la tramitación de los procedimientos de Reclamos contra Prestadores Institucionales", a nombre y en representación del prestador institucional que me ha designado al efecto, para ejecutar en ella los actos procedimentales que sean necesarios para dar debida defensa a sus derechos en la tramitación de los expedientes electrónicos relativos a los procedimientos administrativos a que den lugar los reclamos, por eventuales vulneraciones a las leyes N°20.584, N°20.394 o N°21.030, deducidos en contra del antedicho prestador institucional;
- b) Que me obligo a operar **diligente y correctamente** la plataforma electrónica antedicha, esto es, con el debido cuidado y conforme a la presente normativa y al "**Manual Operativo**" de dicha plataforma;
- c) Que conozco, y dare debido cumplimiento, a las **normas sobre protección y confidencialidad en el manejo de datos personales y de salud** de las personas, **guardando estricta reserva y cuidado** respecto de tales datos, **deber de reserva y confidencialidad que mantendré**, aunque deje de ejercer este cargo y aunque deje de prestar servicios al prestador institucional que me ha designado;
- d) Que velaré permanentemente para que dicha información se utilice, única y exclusivamente, para el cumplimiento de los fines para los cuales fue recolectada;
- e) Que, **guardaré estricta reserva y cuidado en el manejo de las claves electrónicas** necesarias para el acceso y operación de la antedicha plataforma; y
- f) Que **acepto la función de recibir las notificaciones electrónicas** de los actos administrativos que se dicten en los procedimientos antedichos, mediante el uso de la casilla electrónica única que ha sido habilitada al efecto por el prestador institucional que me ha designado.

Firma del declarante

ANEXOS

NOTA GENERAL PARA EL USO DE ESTOS FORMULARIOS:

- 1) Cada formulario debe ser completado y firmado por un único declarante;
- 2) Complete cada formulario, según los contenidos que correspondan en cada caso, eliminando o tarjando los contenidos que no sean pertinentes.

ANEXO N° 1


SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

Intendencia de Prestadores de Salud
Subdepartamento de Protección de Derechos de las Personas en Salud

DESIGNA A LA O LAS PERSONAS QUE SEÑALA, EN LAS FUNCIONES QUE SE INDICAN

Alternativa 1: Representante legal del prestador designa al Administrador Funcional y/o a su Suplente Oficial

En _____, con fecha ____ de _____ de _____,
yo, _____, R.U.T. N° _____,
Correo Electrónico _____, de conformidad con
lo dispuesto en los numerales 3.2. y 3.3. de la Circular IP/N°65, de 2 de
diciembre de 2024, en mi calidad de **representante legal** del prestador
institucional de salud denominado
" _____", ubicado en
calle/avenida _____
N° _____, en la ciudad de _____, Región
_____, **vengo en designar**, en calidad de
ADMINISTRADOR FUNCIONAL de la Plataforma Electrónica "Extranet para
la Tramitación de los Procedimientos de Reclamos contra Prestadores
Institucionales", en el prestador institucional antes señalado, a don
_____, R.U.T. N° _____,
correo electrónico _____.
Asimismo, designo, en calidad de **SUPLENTE OFICIAL DEL
ADMINISTRADOR**, antes señalado, a don _____,
R.U.T. N° _____,
correo electrónico _____.

Firma del que efectúa la designación

Alternativa 2: Administrador Funcional designa a su Suplente Oficial

En _____, con fecha ____ de _____ de _____
_____, yo, _____, R.U.T.
N° _____, _____ Correo Electrónico
_____, de conformidad con lo dispuesto en el
numeral 3.2. y 3.3. de la Circular IP/N°65, de 2 de diciembre de 2024, en mi
calidad de **Administrador Funcional** de la Plataforma Electrónica "Extranet
para la Tramitación de los Procedimientos de Reclamos contra Prestadores
Institucionales", en el prestador institucional de salud denominado
" _____", ubicado en calle/avenida
_____, N° _____, en la ciudad
de _____, Región _____, **vengo
en designar**, en calidad de **SUPLENTE OFICIAL mío**, en la operación de la
antedita Plataforma Electrónica a don
_____, R.U.T. N° _____,
correo electrónico _____.

Firma del que efectúa la designación