



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales
Subdepartamento de Regulación

CIRCULAR IF/N° 210

Santiago, 5 de FEBRERO de 2014

IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE EXPEDIENTE ELECTRÓNICO RESERVADO

En ejercicio de las atribuciones conferidas a la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (IFSP), especialmente las contenidas en los artículos 110 y 114, ambos del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, se imparten las siguientes instrucciones de carácter general:

I.- OBJETIVO

Reemplazar en la tramitación de los juicios arbitrales y reclamos administrativos, los Cuadernos electrónicos público y reservado por un único expediente, denominado "Expediente Electrónico Reservado", con el fin de facilitar el acceso a éste de las partes y del titular de los datos sensibles.

II.- MODIFICACIÓN A LA CIRCULAR IF/N° 131 DE 2010, QUE CONTIENE EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE PROCEDIMIENTOS

Modificaciones al Título VI "Expediente electrónico y notificación electrónica de resoluciones de juicios arbitrales y reclamos administrativos", del Capítulo V "Solución de Conflictos".

1.- Reemplázase en el referido Título VI, los conceptos "Cuaderno Electrónico Público", "Cuaderno Electrónico Reservado", "Expediente administrativo o judicial" y "Expediente electrónico", todos por la expresión: "Expediente Electrónico Reservado".

2.- Modifícase en el punto 1 "Definiciones", el título y la definición de "Expediente electrónico", como se indica a continuación:

"Expediente electrónico reservado: documento electrónico compuesto por una serie ordenada de actos, registros y documentos representados en formato electrónico, dispuestos en estricto orden de ocurrencia, de ingreso o egreso en aquél, que se origina en el procedimiento de reclamos deducidos ante la Superintendencia de Salud por cotizantes y beneficiarios en contra de las isapres o el Fonasa, dispuesto en el Título II o, en el procedimiento de arbitraje, dispuesto en el Título IV, ambos de este Capítulo V, sobre Solución de Conflictos."

3.- Modificación al numeral 2.1 "Formación del expediente", del punto 2 "El expediente electrónico", en los siguientes aspectos:

3.1.- Reemplázase el párrafo segundo de la letra a, del numeral 2.1, por el siguiente texto:

"Para tales efectos, los documentos presentados por los interesados, por terceros y por otros órganos públicos o privados, así como las actuaciones, los documentos y resoluciones del Tribunal Arbitral o de la Autoridad Administrativa, se incorporarán a un Expediente Electrónico Reservado, debidamente foliado, foliación correlativa que podrá ser exclusivamente en cifras".

3.2.- Reemplázase la letra c), del numeral 2.1, por el siguiente texto:

"Sólo el titular de los datos sensibles y las partes involucradas podrán tener acceso y obtener testimonio -íntegro o parcial- o certificado extractado del Expediente Electrónico Reservado y será la Superintendencia de Salud, en su calidad de Tribunal

o Autoridad Administrativa, quien tomará los resguardos necesarios para evitar que éste sea conocido por terceros”.

3.3.- Elimínase la letra e) del numeral 2.1, quedando las actuales letras f) y g), como letras e) y f).

3.4.- Reemplázase en el párrafo tercero de la actual letra f), del numeral 2.1, que pasa a ser letra e), a continuación de la última coma, la expresión “las reglas especiales que se señalan respecto del Cuaderno Electrónico Reservado”, por “las reglas especiales que se señalan en el punto 2.5, del presente título sobre el acceso al Expediente Electrónico Reservado”.

4.- Modificación al numeral 2.2 “Acceso y presentación de los documentos a la Superintendencia de Salud”, del punto 2 “El expediente electrónico”, de acuerdo a los siguientes puntos:

4.1.- Modifícase el contenido del primer párrafo del numeral 2.2, específicamente lo señalado a continuación del punto seguido, por el siguiente texto:

“Sin perjuicio de lo anterior y para el caso de los reclamantes que no puedan acceder a la página web de la Superintendencia de Salud, podrán concurrir a las oficinas de este Organismo para consultar el referido expediente.”

4.2.- Elimínase de la letra b), del 2.2.1 “Acceso por parte de las entidades aseguradoras”, el texto señalado después de la última coma, la que pasa a ser punto aparte.

4.3.- Elimínase de la actual letra e), del 2.2.1, la expresión entre paréntesis que se encuentra después de la palabra “tramitación”.

4.4.- Reemplázase el contenido de los párrafos primero, segundo y tercero, de la letra a), del 2.2.2 “Presentación de documentos por la entidad aseguradora”, por el siguiente primer párrafo:

“La aseguradora deberá presentar los documentos digitalizados en el procedimiento que corresponda, a través de la Extranet de la Superintendencia de Salud, los que pasarán a formar parte del Expediente Electrónico Reservado, el que podrá incluir datos personales y datos sensibles, tales como, certificados e informes médicos, resultados de exámenes, biopsias y licencias médicas y, además, documentación referida a la liquidación y/o cobro de prestaciones de salud”.

4.5.- Reemplázase la identificación “Anexo N°7 de este Capítulo”, mencionado en la última línea de la letra b) del 2.2.2 “Presentación de documentos por la entidad aseguradora”, por “Anexo único del presente Título”.

4.6.- Reemplázase el contenido del 2.2.3 “Acceso por parte del beneficiario”, como se indica a continuación:

“El beneficiario podrá acceder al Expediente Electrónico Reservado, previo registro en el sistema “Súper en línea”, del portal web institucional (www.supersalud.gob.cl), obteniendo una clave que lo acredite como un usuario registrado. Esta clave le permitirá además, ingresar a la sección “Seguimiento del estado del reclamo”, digitando el número de su cédula de identidad y el número de ingreso del reclamo.”

4.7.- Reemplázase los párrafos primero y segundo del 2.2.4 “Presentaciones de documentos por el beneficiario”, por el siguiente primer párrafo:

“El beneficiario podrá hacer todas sus presentaciones ante esta Superintendencia en formato papel o a través del Servicio reclamo en línea, este último, disponible en el portal web de la Superintendencia de Salud. Las presentaciones que se reciban en formato papel serán digitalizadas e incorporadas al Expediente Electrónico Reservado, bajo la responsabilidad de este Organismo Fiscalizador.”

4.8.- Agrégase al final del párrafo tercero, que pasa a ser el segundo párrafo del 2.2.4 “Presentaciones de documentos por el beneficiario”, la siguiente expresión:

“...,o la fecha que asigne el servicio de reclamo en línea al utilizar el beneficiario este canal de ingreso.”

5.- Modificación al numeral 2.5 “Procedimiento para acceder al contenido del Cuaderno Electrónico Reservado”, del punto 2 “El expediente electrónico”, de acuerdo a los

siguientes puntos:

5.1.- Reemplázase los dos primeros párrafos que contiene la letra a), del numeral 2.5, por el siguiente primer párrafo:

“a. Las partes de un reclamo administrativo o arbitral y el titular de los datos sensibles involucrado, tienen derecho a acceder a todos los antecedentes que forman parte del Expediente Electrónico Reservado de que se trate.”

5.2.- Elimínase el tercer párrafo de la letra a) del numeral 2.5, y en su reemplazo agrégase el siguiente segundo párrafo:

“Las aseguradoras deberán adoptar todos los resguardos necesarios para que la información contenida en el Expediente Electrónico Reservado, sea consultada y manejada exclusivamente por los representantes habilitados por la propia institución, atendido que este expediente contiene en un solo archivo, datos que pueden ser de carácter sensible y por lo tanto reservados sólo para el titular de éstos y las partes.”

5.3.- Elimínase los dos últimos párrafos de la letra a), del numeral 2.5.

5.4.- Reemplázase los dos párrafos que contiene la letra b), del numeral 2.5, por el siguiente único párrafo:

“En los casos que el reclamante no pueda acceder al Expediente Electrónico Reservado a través del portal web de la Superintendencia de Salud, podrá consultar su contenido en las oficinas de este Organismo. Para ello, se verificará que el solicitante se encuentre autorizado para conocer dichos antecedentes, otorgándole las facilidades de acceso a un terminal computacional.”

5.5.- Elimínase la letra d) del numeral 2.5 .

5.6.- Elimínase el título “Archivo de los expedientes” que se señala a continuación de la letra d), del numeral 2.5.

6.- Elimínase el anexo N°1 “Declaración de responsabilidad y autorización para operar con el sistema de gestión electrónica de reclamos”, del Título VI.

7.- Elimínase el anexo N°3 “Autorización para consultar el cuaderno electrónico reservado”, del Título VI.

8.- Modificase el contenido del Anexo N°2, que pasa a ser anexo único del presente Título VI, cuyo título es “Definición de los códigos que deberán utilizar las entidades aseguradoras para responder requerimientos de antecedentes efectuados por la Superintendencia de Salud”, de acuerdo a los siguientes puntos:

8.1.- Modificase la glosa de los siguientes códigos, del punto 1.- “Reclamo Administrativo”, del referido anexo:

RESPORD Adjunta archivo que da respuesta a la instrucción contenida en un Oficio Ordinario, informando el cumplimiento.

RESPREPO Adjunta archivo que da respuesta al recurso de reposición, informando el cumplimiento.

RESPREV Adjunta archivo que da respuesta al recurso de revisión, informando el cumplimiento.

8.2.- Agrégase los siguientes códigos, al punto 1.- “Reclamo Administrativo”, del referido anexo:

INTREC Adjunta archivo interponiendo recurso de reposición.

INTRECREV Adjunta archivo interponiendo recurso de revisión.

8.3.-Modificase la glosa de los siguientes códigos, del punto 2.- “Juicio Arbitral”, del referido anexo:

RESPSENT Adjunta archivo que da respuesta a la Sentencia, informando el cumplimiento.

RESPREPO Adjunta archivo que da respuesta al recurso de reposición, informando el cumplimiento.

RESPAPEL Adjunta archivo que da respuesta al recurso de apelación, informando el cumplimiento.

8.4.- Agrégase los siguientes códigos, al punto 2.- Juicio Arbitral, del referido anexo:

INTEXCEP Adjunta archivo interponiendo excepción dilatoria.

INTREC Adjunta archivo interponiendo recurso de reposición.

INTRECAPE Adjunta archivo interponiendo recurso de apelación.

En mérito de las modificaciones señaladas precedentemente, fijase el siguiente texto refundido del Título VI "Expediente electrónico y notificación electrónica de resoluciones de juicios arbitrales y reclamos administrativos", Capítulo V "Solución de Conflictos", del Compendio de Procedimientos, el que se adjunta como Anexo (texto refundido) de la presente Circular.

III.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Se informará a las Aseguradoras, a través de un Oficio Circular, la fecha en que dichas instituciones podrán visualizar y consultar el Expediente Electrónico Reservado, a través de la Extranet de esta Superintendencia.

IV.- VIGENCIA DE LA CIRCULAR

La presente Circular entrará en vigencia a partir de su notificación.



**ANA MARÍA ANDRADE WARNKEN
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD (S)**

Distribución

- Director del Fondo Nacional de Salud
- Gerentes Generales de Isapres
- Asociación de Isapres de Chile
- Intendencia de Fondos y Seguros
- Subdepto. Resolución de Conflictos
- Subdepartamento de Regulación

ANEXO (TEXTO REFUNDIDO TÍTULO VI)

Título VI. Expediente Electrónico Reservado y notificación electrónica de resoluciones de juicios arbitrales y reclamos administrativos

1. Definiciones

a. Expediente electrónico reservado: documento electrónico compuesto por una serie ordenada de actos, registros y documentos representados en formato electrónico, dispuestos en estricto orden de ocurrencia, de ingreso o egreso en aquél, que se origina en el procedimiento de reclamos deducidos ante la Superintendencia de Salud por cotizantes y beneficiarios en contra de las isapres o el Fonasa, dispuesto en el Título II

o, en el procedimiento de arbitraje, dispuesto en el Título IV, ambos de este Capítulo V, sobre Solución de Conflictos.

b. Extranet: Red privada virtual dispuesta por la Superintendencia de Salud para facilitar la transmisión de datos y compartir, de forma segura, su operación propia con los usuarios del Sistema de Gestión Electrónica de Reclamos.

El referido segmento Extranet, cuenta con mecanismos de Confidencialidad (encriptación) para que los datos sean leídos sólo por su destinatario final; Autenticación (firma electrónica simple), a fin de otorgar certeza de que la comunicación se está llevando a cabo con quien corresponde; Integridad, en la medida que asegura que la información se recibió sin alteración alguna y, finalmente, Control de Acceso, que permite restringir el acceso sólo a aquellas personas que cuenten con la autorización necesaria para operar y respecto a las áreas que les compete o para las que se encuentren autorizados.

c. Notificación electrónica: toda comunicación formal, efectuada por medios electrónicos, en virtud de la cual el Tribunal Arbitral o la Autoridad Administrativa, según corresponda, pone en conocimiento de las partes el hecho de haberse dictado una determinada resolución judicial o acto administrativo, en el curso de un procedimiento de reclamo sustanciado por ésta.

d. Sistema de Gestión Electrónica de Reclamos: conjunto de procedimientos, medios informáticos y/o electrónicos definidos y destinados por la Superintendencia de Salud para administrar los reclamos arbitrales y/o administrativos sometidos a su resolución.

2. El Expediente Electrónico Reservado

2.1. Formación del expediente

a. El Expediente Electrónico Reservado se conformará con todos los actos, registros y documentos en formato electrónico relacionados con un procedimiento judicial o administrativo, los cuales se agregarán consecutivamente, provengan del órgano público ante quien se realiza, de otros servicios, de las partes o de terceros.

Para tales efectos, los documentos presentados por los interesados, por terceros y por otros órganos públicos o privados, así como las actuaciones, los documentos y resoluciones del Tribunal Arbitral o de la Autoridad Administrativa, se incorporarán a un Expediente Electrónico Reservado, debidamente foliado, foliación correlativa que podrá ser exclusivamente en cifras.

b. En el procedimiento judicial se ordenará la formación del expediente en la primera resolución que dicte el Tribunal; mientras que en el procedimiento de reclamos administrativos dicha instrucción constará en el acto administrativo que solicita antecedentes a las entidades aseguradoras, agregándose en forma digital a dicho expediente los documentos que se hubieren presentado con anterioridad a la dictación de la referida resolución o acto administrativo.

c. Sólo el titular de los datos sensibles y las partes involucradas podrán tener acceso y obtener testimonio -íntegro o parcial- o certificado extractado del Expediente Electrónico Reservado y será la Superintendencia de Salud, en su calidad de Tribunal o Autoridad Administrativa, quien tomará los resguardos necesarios para evitar que éste sea conocido por terceros.

d. El Expediente Electrónico Reservado incluirá registros de la fecha de la recepción o envío del documento o actuación que lo integra, identificando al emisor y al destinatario del documento.

e. Los documentos deberán agregarse en formato PDF al Expediente Electrónico Reservado, ello sin perjuicio que esta Superintendencia, a través de instrucciones específicas, determine o autorice el uso de otro formato de almacenamiento de documentos electrónicos.

Si ello no es posible, dichos instrumentos deberán ingresarse directamente en las oficinas de la Superintendencia de Salud, procediéndose a guardarlos en un archivo físico separado, con las respectivas referencias al Expediente Electrónico Reservado.

Si los documentos integrantes de este archivo físico contienen datos sensibles, la consulta de su contenido deberá hacerse directamente en las oficinas de la Superintendencia de Salud, en cuyo caso les será aplicable, en lo que corresponda, las reglas especiales que se señalan en el punto 2.5 del presente título, sobre el acceso al Expediente Electrónico Reservado.

f. El Expediente Electrónico Reservado será válido y producirá los mismos efectos que el expediente en soporte de papel.

2.2. Acceso y presentación de los documentos a la Superintendencia de Salud

Durante la tramitación de un reclamo, las partes tendrán acceso permanente al Expediente Electrónico Reservado, a través de los medios informáticos que se describen en estas instrucciones. Sin perjuicio de lo anterior y para el caso de los reclamantes que no puedan acceder a la página web de la Superintendencia de Salud, podrán concurrir a las oficinas de este Organismo para consultar el referido expediente.

2.2.1. Acceso por parte de las entidades aseguradoras

a. Las comunicaciones que, con ocasión de un reclamo, deban realizarse entre las entidades aseguradoras y la autoridad judicial o administrativa, según corresponda, se realizarán a través de la "Extranet" dispuesta por la Superintendencia de Salud en su portal institucional (www.supersalud.cl).

b. Para todos los efectos se entenderá que el usuario habilitado es el Jefe Superior del Servicio, Gerente General o autoridad máxima de la entidad aseguradora, que tenga facultades suficientes para representarla.

c. La entidad aseguradora deberá designar a la o las personas autorizadas para acceder a la "Extranet", como asimismo, para recibir el correo electrónico de notificación de las resoluciones judiciales o actos administrativos que se dicten en los respectivos procesos de reclamos, la o las cuales deberán ser habilitadas en el Sistema de Administración de Usuario instalado en el portal web institucional, a través del administrador de cuentas de usuarios que ha sido designado según las instrucciones para la transmisión de información y remisión de los archivos maestros de información que los seguros envían a la Superintendencia de Salud.

El administrador de cuenta otorgará a dichos usuarios un "nombre de usuario" (login) y una "clave de acceso" (password) adicional para ingresar al Sistema de Gestión Electrónica de Reclamos, los cuales serán de su uso exclusivo y, por tanto, su administración interna se efectuará bajo su total y exclusiva responsabilidad.

d. Será responsabilidad de las entidades aseguradoras ingresar correctamente los datos y mantener actualizada la dirección de correo electrónico de la o las personas que estarán facultadas para acceder a la "Extranet" y/o quien recibirá las notificaciones a que se refieren estas instrucciones.

e. A objeto de proveer un mecanismo de acceso eficiente a cada Expediente Electrónico Reservado, las entidades aseguradoras podrán visualizar los reclamos debidamente ordenados por vía de tramitación.

A su vez, en cada una de estas vistas se desplegará información relativa al reclamo y la posibilidad de adjuntar, en cada caso, los documentos electrónicos que sean requeridos por el Tribunal o la autoridad administrativa.

Sin perjuicio de lo anterior, en cualquier momento de la tramitación electrónica de un reclamo, la entidad aseguradora tendrá la posibilidad de presentar nuevos antecedentes a través del Sistema, de acuerdo a las normas procesales que correspondan.

2.2.2 Presentación de documentos por la entidad aseguradora

a. La aseguradora deberá presentar los documentos digitalizados en el procedimiento que corresponda, a través de la Extranet de la Superintendencia de Salud, los que pasarán a formar parte del Expediente Electrónico Reservado, el que podrá incluir datos personales y datos sensibles, tales como certificados e informes médicos, resultados de exámenes, biopsias y licencias médicas y, además, documentación referida a la liquidación y/o cobro de prestaciones de salud.

En aquellos casos que no puedan agregarse documentos en formato PDF (videos, fotografías, etc.) éstos deberán remitirse a la Superintendencia para su archivo físico.

b. Para diferenciar los archivos que remita la entidad aseguradora a la Superintendencia, éstos deberán clasificarse conforme a la siguiente tipología:

"Nº de Ingreso-Año-Código de requerimiento"

Los códigos de requerimiento se adjuntan en el Anexo único del presente Título.

c. Para todos los efectos, la fecha de presentación de los documentos por parte de las entidades aseguradoras a través de la "Extranet", será aquella que se registre al momento de su ingreso en el Sistema de Gestión Electrónica de Reclamos, administrado por la Superintendencia de Salud.

Asimismo, las presentaciones de documentos y la entrega de antecedentes sujetos a un plazo, deben efectuarse hasta la medianoche del día de su vencimiento.

Las presentaciones que ingresen en días inhábiles se entenderán ingresadas el día hábil siguiente.

Para estos efectos se considerarán días inhábiles los sábado, domingo y festivos.

2.2.3 Acceso por parte del beneficiario

El beneficiario podrá acceder al Expediente Electrónico Reservado, previo registro en el sistema "Súper en línea", del portal web institucional (www.supersalud.gob.cl), obteniendo una clave que lo acredite como un usuario registrado. Esta clave le permitirá además, ingresar a la sección "Seguimiento del estado del reclamo", digitando el número de su cédula de identidad y el número de ingreso del reclamo.

2.2.4 Presentaciones de documentos por el beneficiario

El beneficiario podrá hacer todas sus presentaciones ante esta Superintendencia en formato papel o a través del Servicio reclamo en línea, este último, disponible en el portal web de la Superintendencia de Salud. Las presentaciones que se reciban en formato papel serán digitalizadas e incorporadas al Expediente Electrónico Reservado, bajo la responsabilidad de este Organismo Fiscalizador.

La fecha de ingreso de los documentos que presente el beneficiario será aquélla que conste en el estampado de la Oficina de Partes de la Superintendencia de Salud y que queda de manifiesto en el documento posteriormente digitalizado, o la fecha que asigne el Servicio de reclamo en línea al utilizar el beneficiario este canal de ingreso.

Las presentaciones de documentos o antecedentes sujetos a un plazo, podrán efectuarse hasta la medianoche del día de su vencimiento. Para estos efectos y atendido que, por mandato legal, la Superintendencia desarrolla sus funciones dentro de un determinado horario, se habilitarán mecanismos que permitan a los beneficiarios hacer entrega de tales documentos una vez concluido el referido horario.

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.

2.2.5.1. 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.

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, sólo cuando se trate del último día del plazo para hacerlo, a partir del horario de cierre de la Oficina de Partes y hasta la medianoche.

2.2.5.2. 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.

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.

2.2.5.3. 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.

2.3. Incorporación de los documentos al Expediente Electrónico Único Reservado

Las presentaciones efectuadas por las partes ingresarán a un repositorio electrónico, en estricto orden de ingreso, hasta su incorporación efectiva al Expediente Electrónico Reservado propiamente tal.

Una vez incorporado el documento al Expediente Electrónico Reservado, le será asignado un número de folio correlativo.

2.4. Firma de los actos y resoluciones

En el Sistema de Gestión Electrónica de Reclamos sólo contarán con Firma Electrónica Avanzada los actos administrativos y resoluciones judiciales que pongan término al proceso de reclamo respectivo y que den respuesta a los recursos interpuestos por las aseguradoras.

2.5 Procedimiento para acceder al contenido del Expediente Electrónico Reservado

a. Las partes de un reclamo administrativo o arbitral y el titular de los datos sensibles involucrado, tienen derecho a acceder a todos los antecedentes que forman parte del Expediente Electrónico Reservado de que se trate.

Las aseguradoras deberán adoptar todos los resguardos necesarios para que la información contenida en el Expediente Electrónico Reservado, sea consultada y manejada exclusivamente por los representantes habilitados por la propia institución, atendido que este expediente contiene en un solo archivo, datos que pueden ser de carácter sensible y por lo tanto reservados sólo para el titular de éstos y las partes.

b. En los casos que el reclamante no pueda acceder al Expediente Electrónico Reservado a través del portal web de la Superintendencia de Salud, podrá consultar su contenido en las oficinas de este Organismo. Para ello, se verificará que el solicitante se encuentre autorizado para conocer dichos antecedentes, otorgándole las facilidades de acceso a un terminal computacional.

c. No se permitirá la reproducción de los antecedentes contenidos en el Expediente Electrónico Reservado, sea en formato electrónico, impreso o cualquier otro medio, salvo autorización previa y expresa, dada por el Tribunal, la Jefatura de la Unidad correspondiente o el Agente Zonal, según sea el caso.

Las solicitudes de copias deberán formalizarse por escrito.

El Sistema de Gestión Electrónica de Reclamos mantendrá un archivo histórico de los procedimientos arbitrales y administrativos que hubieren sido sustanciados por la Superintendencia de Salud, de acuerdo a los plazos legales.

El examen de los expedientes electrónicos archivados y la obtención de copias o testimonios, en forma total o parcial, de los mismos, deberá ceñirse a los protocolos de administración del citado archivo que, al efecto, establezca la Superintendencia de Salud.

3. La notificación electrónica

3.1. Aspectos generales

a. Los actos administrativos y las resoluciones judiciales que se dicten en los procedimientos de reclamos sustanciados en el Sistema de Gestión Electrónica de Reclamos, serán notificadas por medios electrónicos, a la casilla de correo especialmente habilitada por la entidad aseguradora y por el beneficiario que haya manifestado expresamente su voluntad de adscribirse a este tipo de notificación, para lo cual, este último, deberá manifestar su consentimiento por escrito ante la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud-, a través de los mecanismos y/o formularios especialmente puestos a disposición para estos efectos, hecho del que se dejará constancia en el expediente.

b. A aquellos beneficiarios que no deseen ser notificados por medios electrónicos, se les notificarán las resoluciones judiciales y los actos administrativos, según sea el caso, por otro de los medios previstos en el Título IV de este Capítulo, de acuerdo a las reglas generales.

c. Las notificaciones practicadas a través de medios electrónicos tendrán la misma validez y producirán los mismos efectos que las que se efectúen por otro de los medios previstos en el Título IV de este Capítulo.

3.2. Reglas particulares de la notificación electrónica

a. La Superintendencia dispondrá una casilla de correo electrónico exclusiva para los efectos de remitir las notificaciones electrónicas a las partes, que contendrá el registro de los despachos exitosos y fallidos. Dicha casilla habilitada en los servidores de la Superintendencia, permitirá monitorear el correcto despacho de los correos electrónicos.

b. Adicionalmente, se habilitará un listado especial relativo a la transmisión de las notificaciones electrónicas efectuadas por la Superintendencia de Salud y que certifica el

envío de la misma, en el cual se hará referencia, a lo menos, al destinatario y la fecha de transmisión.

c. Se entenderá que la notificación ha sido practicada el mismo día en que se hubiere verificado la comunicación electrónica, de tal manera que los plazos establecidos para las partes comenzarán a correr al día hábil siguiente, conforme a las reglas generales.

Para estos efectos se considerarán inhábiles los días sábado, domingo y festivos.

d. La notificación electrónica deberá identificar los datos del reclamo y la resolución judicial o acto administrativo que se notifica. Además se adjuntará una copia de la resolución judicial o acto administrativo que se notifica, en formato PDF y las instrucciones para acceder al Expediente Electrónico Reservado, alojado en el portal web de esta Superintendencia.

3.3. Obligaciones de las partes

a. Será de exclusiva responsabilidad del destinatario mantener su casilla electrónica habilitada, con capacidad suficiente y operativa para recibir las notificaciones electrónicas que se le envíen.

Si el sistema arroja que se ha intentado la notificación, sin éxito, por tres veces, consecutivas o no, se procederá a notificar por otro de los medios previstos en el Título IV de este Capítulo.

b. La administración por parte de las entidades aseguradoras de la casilla electrónica habilitada para las notificaciones, será de su exclusiva responsabilidad, así como la delegación interna a la persona o personas que podrán tener acceso a ella, no pudiendo fundarse la falta de notificación o su insuficiencia en esta causal.

c. Con todo, el destinatario se entenderá debidamente notificado de la resolución judicial o del acto administrativo remitido electrónicamente, si efectúa cualquier gestión que suponga su conocimiento sin haber reclamado previamente la falta de notificación o la ineficacia de la misma.

4. Caso fortuito o fuerza mayor

En caso que los procedimientos electrónicos regulados en estas instrucciones no puedan efectuarse por caso fortuito o fuerza mayor fehacientemente acreditados, las partes y el Tribunal Arbitral u Órgano Administrativo, según corresponda, podrán realizar todas las actuaciones que conforman tales procedimientos, a través de los medios tradicionales dispuestos en el Título IV, sobre Procedimiento de Arbitraje y el Título II, sobre reclamos deducidos ante la Superintendencia de Salud por cotizantes y beneficiarios en contra de las isapres o el Fonasa, ambos de este Capítulo.

ANEXO

DEFINICIÓN DE LOS CÓDIGOS QUE DEBERÁN UTILIZAR LAS ENTIDADES ASEGURADORAS PARA RESPONDER REQUERIMIENTOS DE ANTECEDENTES EFECTUADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

1. Reclamo Administrativo:

CONTEXP Adjunta archivo que da respuesta a la solicitud de expediente.

RESPORD Adjunta archivo que da respuesta a la instrucción contenida en un Oficio Ordinario, informando el cumplimiento.

INTREC Adjunta archivo interponiendo recurso de reposición.

RESANTAD Adjunta archivo que contesta una solicitud de antecedentes adicionales efectuada por la Superintendencia.

CONTREPO Adjunta archivo que da respuesta al traslado de un recurso de reposición.

RESPREPO Adjunta archivo que da respuesta al recurso de reposición, informando el

cumplimiento.

INTRECREV Adjunta archivo interponiendo recurso de revisión.

CONTREV Adjunta archivo que da respuesta al traslado de un recurso de revisión.

RESPREV Adjunta archivo que da respuesta al recurso de revisión, informando el cumplimiento.

ADJANTAD Adjunta cualquier archivo que no se encuentre entre los anteriores.

2. Juicio Arbitral:

CONTDEM Adjunta archivo que contesta la demanda.

INTEXCEP Adjunta archivo interponiendo excepción dilatoria.

RESPSENT Adjunta archivo que da respuesta a la Sentencia, informando el cumplimiento.

INTREC Adjunta archivo interponiendo recurso de reposición.

RESANTAD Adjunta archivo que contesta una solicitud de antecedentes adicionales efectuada por la Superintendencia.

CONTREPO Adjunta archivo que da respuesta al traslado de un recurso de reposición.

CONTAPEL Adjunta archivo que da respuesta al traslado de un recurso de apelación.

RESPREPO Adjunta archivo que da respuesta al recurso de reposición, informando el cumplimiento.

INTRECAPE Adjunta archivo interponiendo recurso de apelación.

RESPAPEL Adjunta archivo que da respuesta al recurso de apelación, informando el cumplimiento.

ADJANTAD Adjunta cualquier archivo que no se encuentre entre los anteriores.