

# Instructivo para Responder Oficios Electrónicos de Texto Libre

Versión 1.2 – Enero 2010

## Introducción

La Superintendencia de Valores y Seguros ha dispuesto un sistema de correspondencia electrónica para agilizar la comunicación con sus fiscalizados. Este documento trata sobre las respuestas a oficios electrónicos de Texto libre.

## Descripción Rápida del Proceso.

Para responder un oficio electrónico de texto libre, el fiscalizado debe realizar los siguientes pasos:

- 1.- Ingresar a SEIL, opción Correspondencia electrónica, luego “Descargar/ Responder Oficios”.
- 2.- Seleccionar el oficio a responder.
- 3.- Verificar el contenido del oficio.
- 4.- Responder de acuerdo a sus registros
- 5.- Presionar el botón “Enviar SVS”.
- 6.- Si se desea, se puede verificar mediante la opción “Consultar respuestas a oficios anteriores”.

## Descripción Detallada

De acuerdo a la Circular 1913 de esta Superintendencia, la SVS puede comunicarse con sus fiscalizados mediante el envío de oficios electrónicos. Al enviar un oficio, la SVS notifica a través del correo electrónico de los usuarios autorizados a enviar correspondencia electrónica, código de información “PUFED”. A partir de ese momento el fiscalizado puede responder la información solicitada. No obstante lo anterior, la SVS recomienda la revisión periódica del modulo SEIL, a fin de verificar la existencia de nuevas comunicaciones.

Una vez que el usuario se autentifica en el modulo SEIL, este dispondrá de la opción Correspondencia Electrónica, tal como se muestra en la Figura 1.



Figura 1.

Al ingresar a la opción de correspondencia electrónica, se muestran 4 alternativas, “Descargar / Responder Oficios”, “Consulta respuestas a oficios anteriores”, Consultar complementos enviados y Consultar prorrogas enviadas.

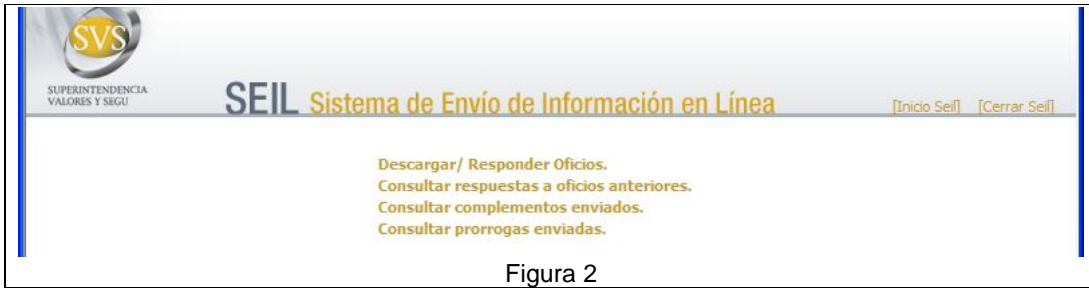


Figura 2

Mediante la opción “Descargar / Responder oficios”, usted podrá ver los oficios que no han sido respondidos, como lo muestra la figura 3:



Figura 3

Las columnas que se muestran son las siguientes:

Columna	Descripción
Tema	Tema al que se refiere el oficio.
Instrucciones específicas	Documento que permite al usuario saber como se utiliza el sistema.
Nro. Oficio	Nro. de oficio de la SVS. Al hacer clic sobre esta el número de oficio o sobre el ícono XML, se muestra el oficio.
Fecha	Fecha del oficio de la SVS
Fecha Tope Respuesta	Fecha hasta la que el usuario puede responder.
Requiere Respuesta.	Indica si el oficio requiere respuesta o si es solamente informativo.
Nro. Interno SVS.	Este es el número interno utilizado en la SVS. Si usted tiene alguna consulta, mencione este número para una atención más expedita.
Fecha Primera Lectura	Fecha en que el fiscalizado revisó por primera vez el oficio electrónico.
Usuario Primera Lectura	Usuario SEIL que revisó por primera vez el oficio electrónico.

Al hacer clic sobre una fila, se mostrará la pantalla para responder el oficio.

### Responder oficios de texto libre

Al hacer clic sobre un oficio de texto libre se mostrará la pantalla de la Figura 4.

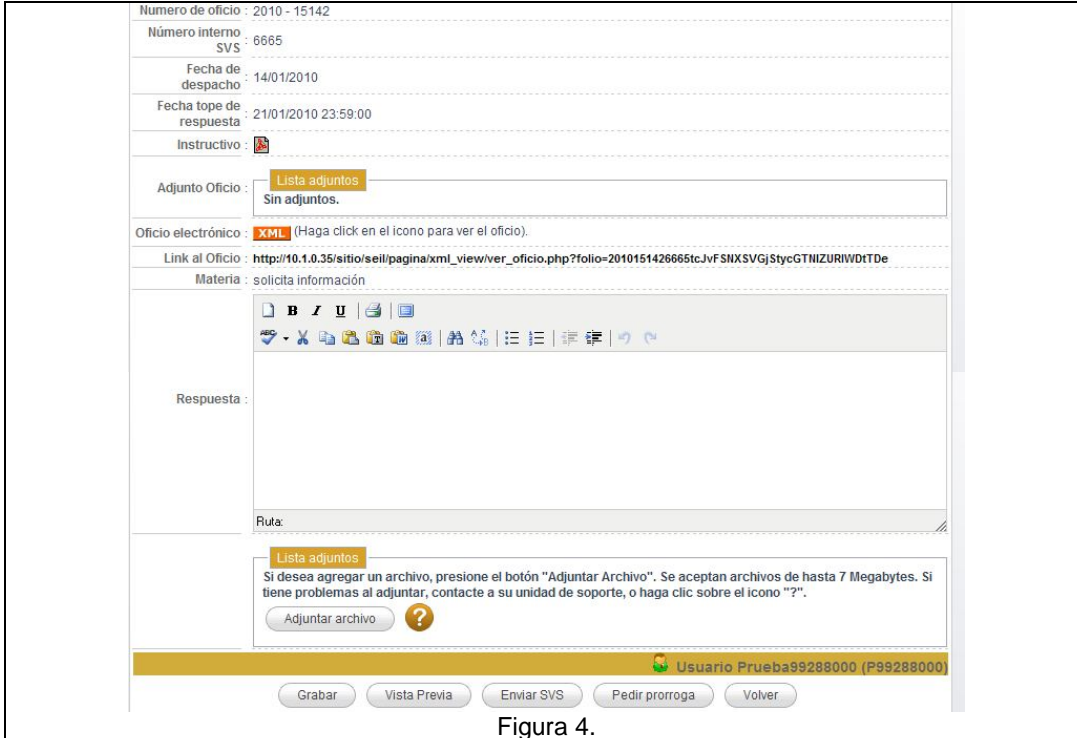


Figura 4.

En esta pantalla usted puede revisar el oficio que le ha enviado la SVS y dar respuesta a lo solicitado. La respuesta se puede escribir o adjuntar un archivo escaneado. Si la respuesta será para un ciudadano, se prefiere el archivo escaneado, para una mejor presentación. A continuación se describe con más detalle esta interfaz.

En la Figura 4 se puede encontrar la siguiente información.

Número de oficio	Número y año del oficio.
Número Interno SVS	Número de trabajo interno en la SVS. Es conveniente mencionarlo en casos de consulta.
Fecha de despacho	Fecha en la que la SVS firmó el oficio.
Fecha tope de respuesta	Fecha límite para responder el oficio.
Instructivo	Enlace a este instructivo.
Adjunto Oficio	Lista de archivos que van adjuntos al oficio.
Oficio electrónico	Aquí usted puede hacer clic para ver el oficio de la SVS.
Link al oficio	Se muestra el link del oficio al que debe dar respuesta. Si usted desea enviar el oficio a otras personas dentro de su organización, puede copiar este link y pegarlo en un correo electrónico, de esta forma, otras personas podrán ver el oficio sin necesitar acceso al sistema.
Materia	Materia del Oficio.

#### Ingreso de Información:

Respuesta	Aquí usted debe ingresar su respuesta. Recuerde hacerlo considerando las formalidades de redacción de un documento en papel, pues será leído por otras personas.
Lista Adjuntos	Aquí usted puede adjuntar archivos que le estén solicitando, al

	<p>presionar el botón “Adjuntar Archivo”. Luego de adjuntar un archivo, puede eliminarlo presionando el botón “Eliminar”, que se desplegará después de subir el archivo.</p> <p>Tenga presente lo siguiente:          Utilice nombres simples, sin puntos o comillas.          Verifique el peso de los archivos: si el archivo pesa sobre 1M (1 megabyte), puede que tenga problemas para enviar el archivo. Generalmente el servidor no responde.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escanee documentos con baja resolución (200 ppp) y pocos colores (blanco y negro).</li> <li>- Si el archivo tiene imágenes, verifique su peso. Si es necesario pida ayuda a su unidad de soporte o sistemas.</li> </ul>
--	--

**Botones:**

Grabar	Permite guardar la respuesta sin salir del sistema. Esta opción <b>NO</b> envía la respuesta a la SVS.
Vista Previa	Muestra la vista previa de la respuesta que se va a enviar a la SVS. (ver figura 5)
Enviar SVS	Envía la respuesta a la SVS. Recuerde revisar su respuesta utilizando el botón vista previa.
Pedir Prorroga	Permite solicitar una prórroga para responder el oficio. (Ver Figura 6).
Volver	Vuelve a la pantalla anterior.

**Referencia :** Respuesta a oficio 15142  
**SGD :** ---- Se genera al enviar ----  
 Santiago, 14 de Enero de 2010

**De :** LA INTERAMERICANA COMPAÑIA DE SEGUROS GENERALES S.A.  
**A :** SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS

---

Señor Fernando Pérez J.  
 Jefe Área de Protección al Inversionista y Asegurado  
 Superintendencia de Valores y Seguros  
 Presente

De nuestra consideración:

En relación al oficio de referencia...

**Archivo anexo**  
 - Encuesta sobre etapa preliminar : dd873450aadb07053605a828caabac8b  
 SGD (Funcionarios) (2).doc

**Fecha y Hora de respuesta :** 14/01/2010 03:34:35  
**Código usuario que responde :** P99288000

Figura 5

### **Pedir Prorroga**

Al presionar el botón “Pedir prorroga”, usted podrá solicitar prorroga a su respuesta indicando el motivo y la fecha hasta la que desea prorrogar el oficio. La aprobación o no por parte de la SVS será notificada mediante correo electrónico. Evite utilizar esta funcionalidad el día que vence el plazo.

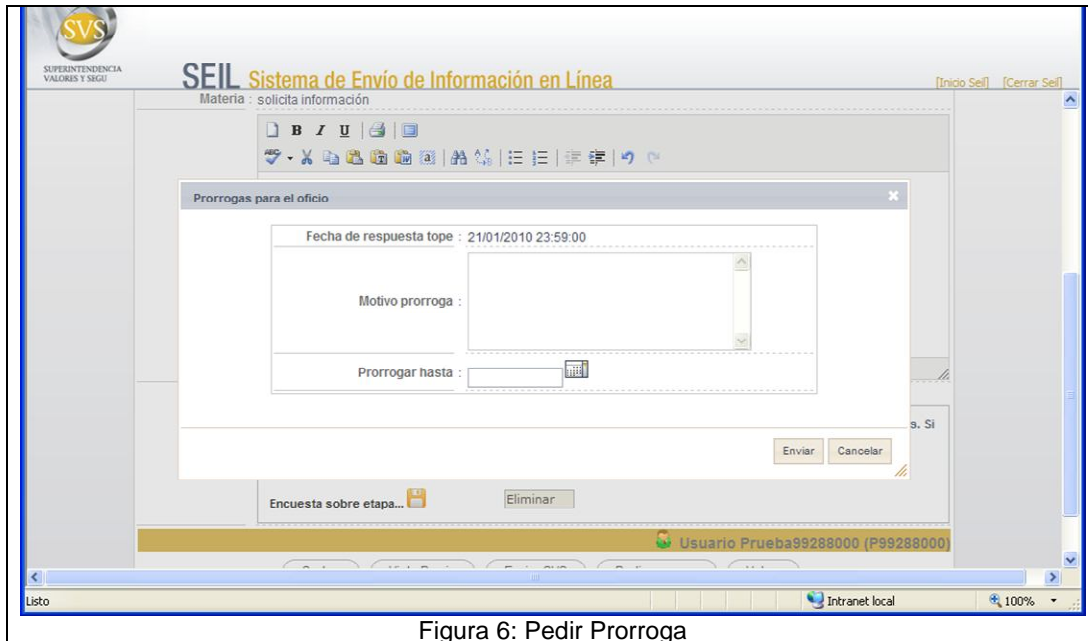
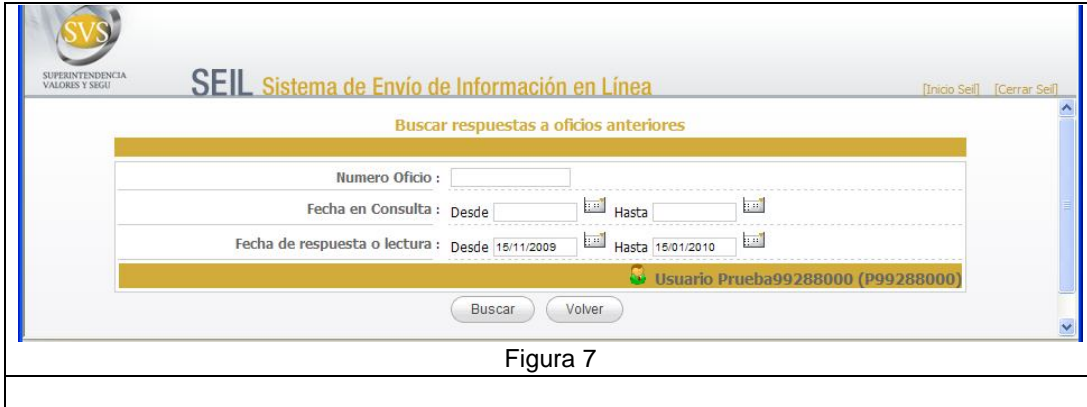


Figura 6: Pedir Prorroga

## Consultar respuestas a oficios anteriores

Esta opción permite verificar las respuestas a oficios. Para esto usted cuenta con un buscador, según se muestra en la figura 7.

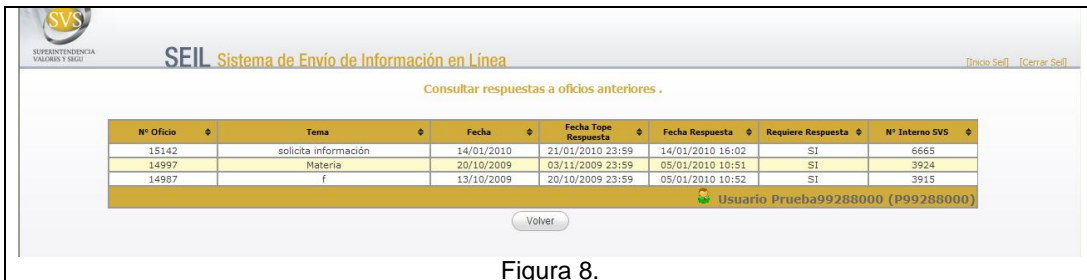


The screenshot shows the SEIL (Sistema de Envío de Información en Línea) interface. At the top, it says 'SEIL Sistema de Envío de Información en Línea' with links for '[Inicio Seil]' and '[Cerrar Seil]'. Below this is a search section titled 'Buscar respuestas a oficios anteriores'. It contains three input fields: 'Numero Oficio', 'Fecha en Consulta' (with 'Desde' and 'Hasta' sub-fields), and 'Fecha de respuesta o lectura' (with 'Desde' and 'Hasta' sub-fields). The 'Desde' date for the response is pre-filled with '15/11/2009' and the 'Hasta' date with '15/01/2010'. Below the fields is a user identifier: 'Usuario Prueba99288000 (P99288000)'. At the bottom are two buttons: 'Buscar' and 'Volver'.

Figura 7

Puede buscar su oficio de acuerdo a alguno de los criterios indicados. Si lo desea, también puede simplemente, presionar el botón “buscar” (para su comodidad, se ha prellenado la fecha de respuesta con los valores correspondientes a los últimos 2 meses).

Al presionar el botón “buscar”, se mostrará la pantalla de la figura 8



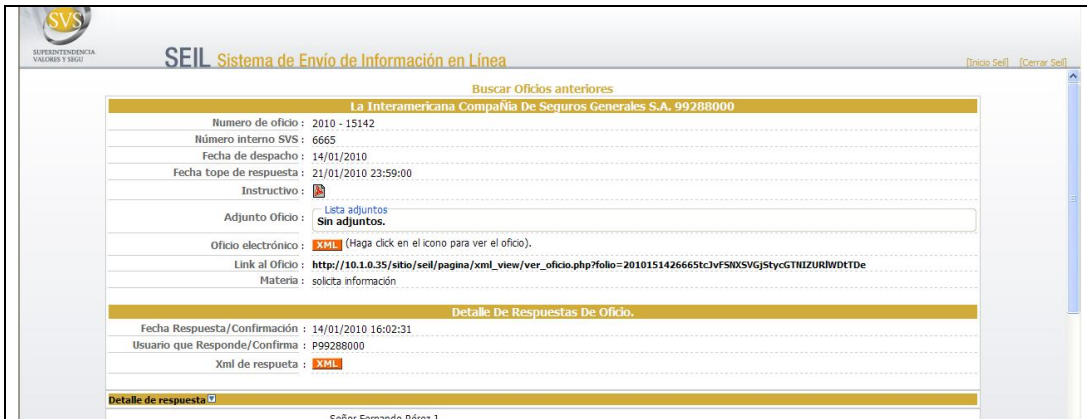
The screenshot shows the SEIL interface with the search results table. The title is 'Consultar respuestas a oficios anteriores'. The table has the following columns: 'N° Oficio', 'Tema', 'Fecha', 'Fecha Tope Respuesta', 'Fecha Respuesta', 'Requiere Respuesta', and 'N° Interno SVS'. There are three rows of data. Below the table is a 'Volver' button and the user identifier 'Usuario Prueba99288000 (P99288000)'.

N° Oficio	Tema	Fecha	Fecha Tope Respuesta	Fecha Respuesta	Requiere Respuesta	N° Interno SVS
15142	solicita información	14/01/2010	21/01/2010 23:59	14/01/2010 16:02	SI	6665
14997	Materia	20/10/2009	03/11/2009 23:59	05/01/2010 10:51	SI	3924
14987	f	13/10/2009	20/10/2009 23:59	05/01/2010 10:52	SI	3915

Figura 8.

Si su oficio se muestra en el listado de la figura 8, significa que fue recibido por la SVS.

Al hacer Clic sobre una fila se mostrará la respuesta recibida como se aprecia en la figura 9.



The screenshot shows the SEIL interface displaying the details of a response. The title is 'SEIL Sistema de Envío de Información en Línea'. Below the title is a search bar with the text 'La Interamericana Compañía De Seguros Generales S.A. 99288000'. The main content area shows the following information: 'Numero de oficio: 2010 - 15142', 'Número interno SVS: 6665', 'Fecha de despacho: 14/01/2010', 'Fecha tope de respuesta: 21/01/2010 23:59:00', 'Instructivo: [icon]', 'Adjunto Oficio: [icon] Lista adjuntos Sin adjuntos', 'Oficio electrónico: XML (Haga click en el icono para ver el oficio)', 'Link al Oficio: http://10.1.0.35/sito/seil/pagina/xml\_view/ver\_oficio.php?folio=2010151426665tcjvFS0XSVGjStyCGTNI2URW0TDe', 'Materia: solicita información'. Below this is a section titled 'Detalle De Respuestas De Oficio.' with the following information: 'Fecha Respuesta/Confirmación: 14/01/2010 16:02:31', 'Usuario que Responde/Confirma: P99288000', 'Xml de respuesta: XML'. At the bottom, there is a 'Detalle de respuesta' dropdown menu and the name 'Señor Fernando Pérez J.'.

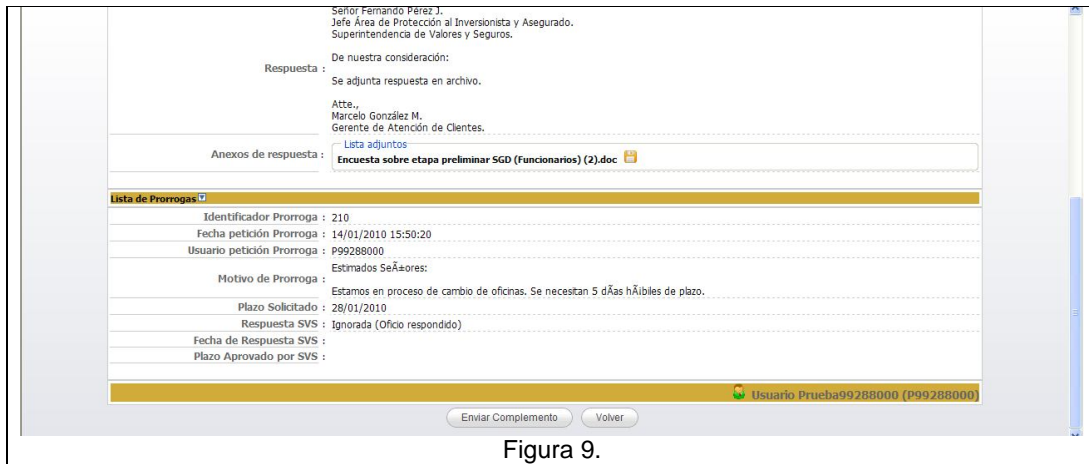


Figura 9.

En esta pantalla se visualiza la respuesta enviada. Si advierte algún problema con la respuesta, podrá enviar un complemento a su respuesta pulsando el botón “Enviar complemento” como lo muestra la figura 10.

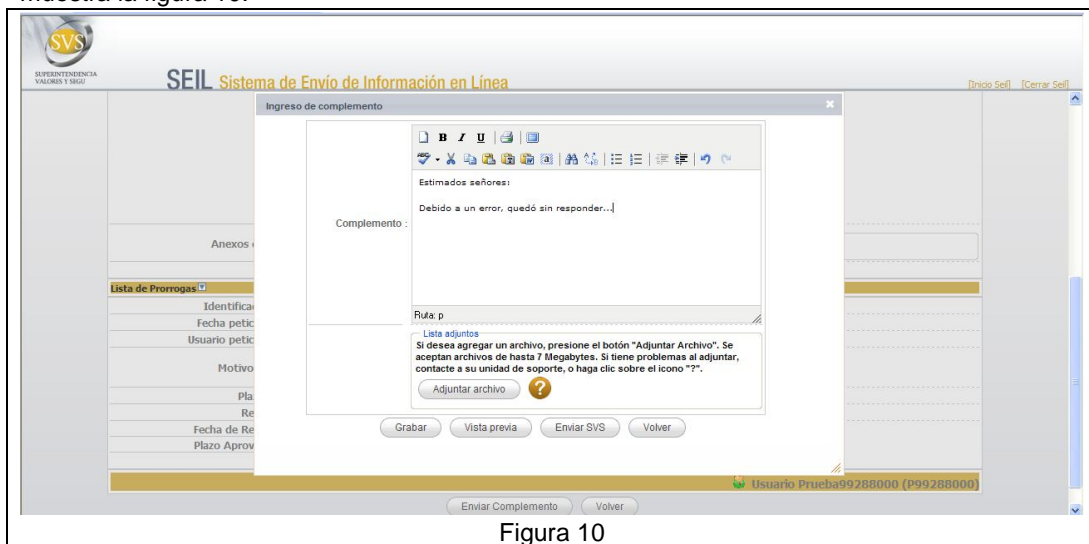


Figura 10

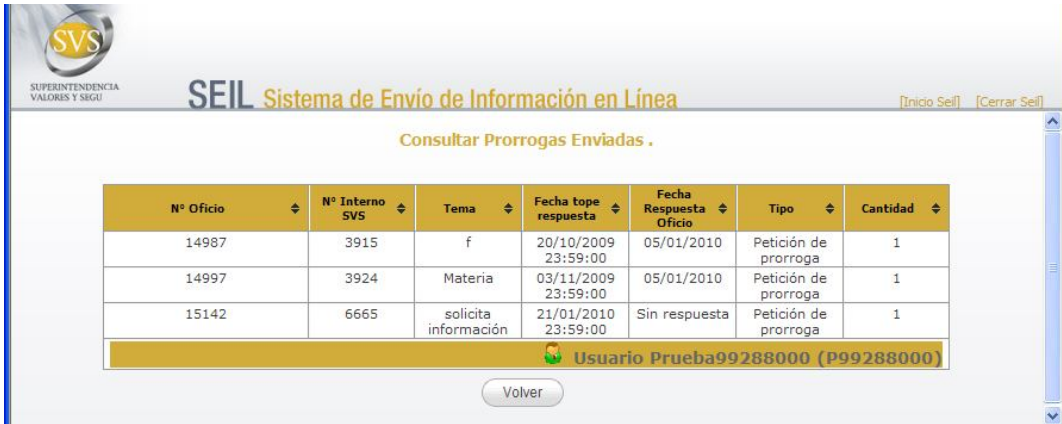
Mediante esta pantalla usted podrá enviar un complemento a su respuesta. Cada vez que envíe un complemento, deberá justificar dentro del texto del complemento el motivo que obliga a utilizar esta opción.

### ***Errores al Responder o Envío de Complementos***

Si usted respondió en forma equivocada un oficio o si advirtió que faltó información por enviar, puede enviar un complemento a la respuesta de un oficio. Para revisar como se envía un complemento, revise la sección anterior, “Consultar respuestas a oficios anteriores”, figura 10.

## Consultar prorrogas Enviadas.

En esta opción, puede consultar todas las solicitudes de prorroga que se han hecho a la SVS.



The screenshot shows the SEIL interface with the following elements:

- Header: SVS SUPERINTENDENCIA VALORES Y SEGUROS, SEIL Sistema de Envío de Información en Línea, [Inicio Seil], [Cerrar Seil]
- Section: Consultar Prorrogas Enviadas .
- Table with 7 columns: N° Oficio, N° Interno SVS, Tema, Fecha tope respuesta, Fecha Respuesta Oficio, Tipo, Cantidad.
- Footer: Usuario Prueba99288000 (P99288000), Volver button.

N° Oficio	N° Interno SVS	Tema	Fecha tope respuesta	Fecha Respuesta Oficio	Tipo	Cantidad
14987	3915	f	20/10/2009 23:59:00	05/01/2010	Petición de prorroga	1
14997	3924	Materia	03/11/2009 23:59:00	05/01/2010	Petición de prorroga	1
15142	6665	solicita información	21/01/2010 23:59:00	Sin respuesta	Petición de prorroga	1

Figura 11



## **Consultas - Problemas**

Si se encuentra con algún problema o error, debe enviar un correo electrónico a [soporteweb@svs.cl](mailto:soporteweb@svs.cl) indicando lo siguiente:

Razón Social :  
Rut entidad :  
Código de usuario SEIL :  
Nombre y teléfono de contacto :  
Información : PUFED – Correspondencia Electrónica.  
Numero de Oficio :  
Numero de Docto Interno :

Descripción del problema:

- Si aparece un error, envíe el mensaje de error o la captura de pantalla.
- Si el sistema no responde, indique los pasos que realiza antes de encontrar el problema.

Para capturar la pantalla, debe presionar la tecla "Alt" + la tecla "Impr Pant". Luego en su editor de correo o de texto seleccione "Pegar" o pulse la tecla "Ctrl" + "V"

Fin.