

CIRCULAR IF /Nº 532
SANTIAGO, 31 JUL 2026

MODIFICA LAS INSTRUCCIONES SOBRE LA SUSCRIPCIÓN Y DESAFILIACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS CONTRATOS DE SALUD

Esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley, en especial lo dispuesto en los artículos 110 N°2 y 114 del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, viene en impartir las siguientes instrucciones de carácter general.

I. INTRODUCCIÓN

Con fecha 31 de enero de 2020, esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, mediante la Circular IF/N°347, impartió instrucciones sobre la suscripción electrónica en los contratos de salud, regulando, entre otras materias, la obligación de las isapres de poner a disposición de las personas un sistema electrónico que permitiera la afiliación y desafiliación.

Dicha normativa establece que tales sistemas deben contar con "herramientas robustas" cuyo funcionamiento satisfaga las necesidades de sus usuarios y, en especial, "permitan una correcta autenticación de la identidad de la persona que interactúa con la isapre."

No obstante, esta Intendencia, en ejercicio de sus potestades, ha constatado que, en la práctica, existe un alto número de afiliaciones que son cuestionadas por las personas cotizantes, denuncias que han dado origen a numerosos juicios arbitrales y procedimientos sancionatorios en contra de personas agentes de ventas de las distintas isapres del sistema, lo que revela vulnerabilidades en los procedimientos de afiliación y da cuenta de un riesgo cierto de desconocimiento o repudio posterior de los contratos suscritos bajo esa modalidad.

Asimismo, estas vulnerabilidades dificultan las labores de fiscalización, la fijación de criterios ecuanímenes en la resolución de controversias y el ejercicio de la potestad sancionatoria, al no existir un factor de atribución claro que permita determinar si la eventual responsabilidad recae en la isapre, en el agente de ventas o en la propia persona cotizante, resultando imprescindible contar con mecanismos que permitan acreditar de manera verificable la identidad de quien contrata, el consentimiento otorgado y las actuaciones realizadas durante el proceso de afiliación.

Por lo anterior, se advierte la necesidad de establecer un estándar más estricto en la autenticación de las personas que contratan con la isapre a través de medios electrónicos, particularmente, cuando se trate de afiliaciones a isapres en las que exista intermediación de terceros, por corresponder a casos que involucran un mayor riesgo de desconocimiento posterior.

Adicionalmente, en un tiempo reciente, los conflictos se han extendido a las desafiliaciones, argumentándose la existencia de suplantaciones cuando dicho proceso se efectúa por medios electrónicos. En este contexto, resulta necesario que las isapres adopten medidas destinadas a validar adecuadamente la identidad de la persona afiliada

durante el proceso de desafiliación, sin que su aplicación obstaculice el ejercicio de este derecho ni lo torne impracticable.

Por todo lo anterior, se ha estimado necesario introducir modificaciones destinadas a sistematizar de mejor manera las normas que regulan el régimen general de suscripción y desafiliación electrónica en los contratos de salud.

II. OBJETIVO

Perfeccionar la regulación aplicable a la suscripción y desafiliación electrónica de los contratos de salud previsional, fortaleciendo los estándares de autenticación y validación de identidad, sistematizando los requisitos que deben satisfacer los sistemas electrónicos de afiliación dispuestos por las isapres e incorporando medidas destinadas a reforzar la seguridad, trazabilidad y fiscalización de dichos procesos.

III. MODIFICA LA CIRCULAR IF/Nº131, DEL 30 DE JULIO DE 2010, QUE CONTIENE EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE PROCEDIMIENTOS

A. En el Capítulo I "Procedimientos Relativos al Contrato de Salud", Título II. "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional", se realizan las siguientes modificaciones:

A) A continuación del enunciado del Título II. "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional", se agrega un nuevo encabezado denominado "1. Obligación de contar con un sistema electrónico y estándar general de seguridad en la afiliación".

B) En el segundo párrafo del Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional" se agrega a continuación del punto aparte, que pasa a ser un punto seguido la oración "Para estos efectos, el estándar a cumplir deberá satisfacer, a lo menos, los requisitos establecidos en el presente numeral.", quedando el párrafo completo como sigue:

"Dicho sistema deberá contar con herramientas robustas que permitan un funcionamiento que satisfaga las necesidades de sus usuarios y, especialmente, una correcta autenticación de la identidad de la persona que interactúa con la isapre. Para estos efectos, el estándar a cumplir deberá satisfacer, a lo menos, los requisitos establecidos en el presente numeral."

C) Se reemplaza el contenido del actual párrafo tercero por el texto que sigue a continuación:

"Los sistemas electrónicos implementados por las isapres deberán garantizar una adecuada autenticación y validación de identidad de la persona cotizante, la integridad del consentimiento otorgado, el tratamiento y resguardo de la información y documentación contractual, la trazabilidad de las actuaciones desarrolladas durante el proceso de afiliación y la disponibilidad de antecedentes suficientes para efectos de fiscalización, resolución de controversias y determinación de las responsabilidades que correspondan, todo esto, según las reglas que se indican a continuación:

1) Protección de datos personales:

El sistema que implementen las isapres deberá garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales y sensibles de los potenciales afiliados/as y/o beneficiarios/as, conforme a la normativa legal y administrativa que se encuentre vigente, asegurando que sean utilizados, exclusivamente, para los fines propios de la celebración y ejecución del contrato de salud, quedando estrictamente prohibido su uso para propósitos diferentes o no autorizados por el contratante.

2) Conservación documental.

La isapre deberá contar con un repositorio que asegure la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los documentos contractuales electrónicos. Dicho archivo deberá contener, en formato PDF u otro similar que garantice su inalterabilidad, al menos los siguientes antecedentes: a) Los documentos contractuales suscritos; b) Todas las comunicaciones e interacciones electrónicas ocurridas durante el proceso de suscripción; c) La comunicación de desafiliación aceptada por la isapre anterior, cuando corresponda.

Asimismo, deberá dar cumplimiento a la obligación de conservar, por un plazo mínimo de cinco años, la documentación obligatoria que debe exigir a sus futuros afiliados y afiliadas antes de la formalización de la afiliación, que se encuentra mencionada en el Título I, "Instrucciones sobre procedimientos de suscripción de contratos de salud previsual", numeral 1, "Antecedentes de afiliación", del Capítulo I del presente Compendio.

Cuando los flujos del proceso de la isapre contemplen mecanismos alternativos de verificación en el caso de la identidad de la persona afiliada y de la renta o remuneración imponible de la persona trabajadora dependiente, pensionada o beneficiaria cotizante, las isapres deberán encontrarse en condiciones de acreditar, durante el señalado plazo de conservación, la verificación de dicha información mediante registros electrónicos fidedignos, incluyendo aquellos provenientes de consultas o validaciones efectuadas en sistemas o fuentes de terceros, así como otros medios equivalentes que permitan auditar dicha gestión, tales como, logs o trazas de transacción, certificados o evidencias de autenticación, archivos audiovisuales generados durante la contratación y los metadatos asociados a dichas actuaciones, entre otros.

Asimismo, deberán acreditar el cumplimiento de la obligación de adoptar todas las medidas necesarias para evitar la doble afiliación, conforme con lo dispuesto en el Título I, "Instrucciones sobre procedimientos de suscripción de contratos de salud previsual", numeral 1, "Antecedentes de afiliación", del Capítulo I del presente Compendio.

3) Trazabilidad del proceso

Deberá contar con un registro electrónico secuencial, auditable y trazable, de todas las operaciones realizadas. Esta bitácora de afiliación deberá constar en un soporte que no sea susceptible de alteración o edición posterior y permitir registrar los eventos asociados al proceso de autenticación y validación de identidad, incluyendo validaciones exitosas, intentos fallidos o rechazados. Este registro deberá contener, como mínimo: a) Fecha y hora exacta de la transacción, b) Tipo de mecanismo de autenticación utilizado, c) Resultado del proceso de validación.

Los mecanismos de autenticación deberán emplear datos de contacto proporcionados o validados por la propia persona cotizante, sin que estos puedan ser sustituidos por terceras personas durante el proceso de afiliación.

4) Información al cotizante

El sistema deberá permitir a la persona cotizante acceder y revisar los documentos contractuales antes de su suscripción. Una vez suscritos, deberá permitirle acceder, revisar y conservar dichos documentos.

Asimismo, deberá contemplar mecanismos que permitan asegurar que la Declaración de Salud sea completada directamente por la persona cotizante, quien deberá tener la posibilidad de revisar y confirmar la información registrada antes de su envío definitivo.

5) Fiscalización

La isapre, a solicitud de esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales, deberá permitir el acceso a sus sistemas electrónicos para efectos de fiscalización y control.

6) Participación de agente de ventas

El proceso de suscripción electrónico podrá contemplar la intervención de un agente de ventas, entendiendo por tal a la persona que intervenga en las etapas de la suscripción del contrato de salud, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 170, letra l) del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud. En estos casos, la documentación contractual, en especial la Declaración de Salud, deberá ser completada o suscrita directamente por la persona cotizante con la debida orientación y asesoría de la persona agente de ventas interviniente.

Además, el sistema deberá registrar obligatoriamente la identificación del agente interviniente (RUN), vinculándolo de manera indubitada a la gestión realizada en la bitácora electrónica de la operación y, adicionalmente, deberá aplicarse, alguno de los estándares de seguridad reforzada definidos en el numeral siguiente "Estándar de seguridad reforzada en la afiliación".

Asimismo, el proceso de afiliación podrá efectuarse directamente por la persona cotizante a través de sistemas electrónicos automatizados, esto es, sin la intervención o asesoría de un agente de ventas. En esos casos, además de cumplir con las exigencias previamente reguladas, para efectos de control y fiscalización, la institución deberá consignar expresamente dicha circunstancia en el Formulario Único de Notificación, Sección E: "Antecedentes de la Isapre". En lugar de la individualización de la persona agente de ventas, se deberá incluir la leyenda: "SUSCRITO SIN INTERVENCIÓN DE AGENTE DE VENTAS" u otra equivalente que permita identificar de manera inequívoca este tipo de contrataciones.

En aquellos procesos de afiliación efectuados sin intervención de una persona agente de ventas, el sistema deberá poner a disposición de la persona cotizante información clara, accesible y suficiente respecto de las principales características del contrato de salud que pretende suscribir, incluyendo, las características y el precio del plan de salud ofrecido; el total de la cotización pactada; fecha de inicio de beneficios y vigencia mínima del contrato de salud; la obligación de completar una Declaración de Salud de manera fidedigna y las consecuencias que pueden derivarse de la omisión de antecedentes médicos. La declaración de salud deberá encontrarse disponible antes de la formalización de la afiliación y el sistema deberá ofrecer la posibilidad de revisar y confirmar su contenido antes de su envío definitivo.

Será responsabilidad exclusiva de la isapre adoptar las medidas de control y los mecanismos de trazabilidad necesarios para asegurar que las afiliaciones identificadas como suscritas sin intervención de agente de ventas efectivamente, se realicen de manera directa por la persona cotizante, sin ningún tipo de intermediación. La circunstancia de tratarse de una afiliación directa no obstará a que la isapre pueda implementar alguno de los estándares de seguridad reforzada que se regulan en este Título.

7) Uso de proveedores externos

La implementación u operación de estos sistemas mediante proveedores tecnológicos o plataformas externas no eximirá a la isapre del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Título, siendo responsable, entre otros aspectos, de su correcto funcionamiento, de la seguridad del sistema, del resguardo de la información y de encontrarse en condiciones de responder a los requerimientos que formule esta Intendencia.

2. Estándar de seguridad reforzada en la afiliación:

Para aquellas afiliaciones que contemplen la intervención de agentes de ventas, esas instituciones deberán implementar, a lo menos, uno de los siguientes estándares de seguridad reforzada:

- a) **Verificación de identidad a través de biometría facial.** El sistema deberá realizar una validación biométrica contra la cédula de identidad vigente o bases

oficiales (como el Servicio de Registro Civil e Identificación, SRCEI), previo consentimiento expreso e informado de la persona cotizante.

El sistema deberá incorporar medidas de detección de prueba de vida u otras equivalentes, destinadas a prevenir el uso de imágenes, grabaciones u otros medios de simulación.

Los datos biométricos deberán ser utilizados exclusivamente para la verificación de la identidad en el contexto de la afiliación, debiendo la isapre adoptar las medidas necesarias para resguardar su confidencialidad, integridad y seguridad.

- b) **Firma Electrónica Avanzada (FEA).** La aplicación de este mecanismo deberá ajustarse a lo dispuesto en la Ley N° 19.799, las normas que la complementan y las exigencias que se establecen a continuación. Para efectos de su utilización en procesos de afiliación electrónica, los mecanismos utilizados para la autenticación de la identidad de la persona cotizante deberán contemplar la aplicación de, a lo menos, dos factores independientes de autenticación correspondientes a diferentes categorías (conocimiento, posesión o inherencia), de modo que la vulneración de uno de ellos no comprometa los demás y no podrán basarse exclusivamente en información de conocimiento del titular o en datos contenidos en su cédula de identidad u otros documentos, en los términos señalados en la letra d) siguiente.

- c) **Registro audiovisual.** Bajo este estándar, las isapres deberán generar y resguardar un registro audiovisual continuo que permita verificar íntegramente el proceso de autenticación en el cual la persona cotizante acredita su identidad, entregue sus datos personales y manifiesta su voluntad de suscribir el contrato de salud.

El registro audiovisual deberá contar con el consentimiento expreso del titular al inicio de la grabación; tener la calidad técnica suficiente para permitir la identificación visual del titular y la verificación de su expresa voluntad para contratar, evitando la suplantación. Para estos efectos, el cotizante deberá exhibir su cédula de identidad vigente y que el agente verifique que dicho documento quede adecuadamente registrado en la grabación.

Dicho registro deberá contemplar, además, la identificación de la persona agente de ventas que interviene en esa etapa de la suscripción.

El registro audiovisual deberá incorporar mecanismos que permitan asegurar su integridad y detectar cualquier alteración posterior, así como metadatos asociados, tales como fecha y hora de la grabación y otros antecedentes que permitan su trazabilidad.

Del mismo modo, dicho registro audiovisual deberá incorporarse al repositorio de antecedentes contractuales electrónicos correspondiente a la persona afiliada, garantizar su disponibilidad inmediata para fines de fiscalización y ser conservado por la isapre, según lo establecido en el Capítulo I, Título I "Instrucciones sobre procedimientos de suscripción de contratos de salud previsual", numeral 1, "Antecedentes de afiliación", del presente Compendio.

- d) **Otros mecanismos.** Las isapres podrán implementar otros mecanismos de autenticación reforzada, siempre que ofrezcan un nivel de seguridad equivalente o superior a los estándares señalados precedentemente. Las instituciones deberán encontrarse en condiciones de acreditar en todo momento, mediante antecedentes técnicos, registros electrónicos y demás evidencias auditables, que dichos mecanismos cumplen con el referido estándar de seguridad.

Dichos mecanismos deberán contemplar la aplicación de, a lo menos, dos factores independientes de autenticación correspondientes a diferentes categorías (conocimiento, posesión o inherencia), de modo que la vulneración de uno de

ellos no comprometa los demás, circunstancia que cada institución deberá estar en condiciones de acreditar.

Los mecanismos implementados deberán permitir acreditar de manera fehaciente la intervención directa del titular y su control exclusivo durante el proceso de autenticación.

En ningún caso se considerarán suficientes, por sí solos o en combinación entre sí, aquellos mecanismos basados en información de conocimiento del titular o en datos contenidos en su cédula de identidad u otros documentos, cuando éstos puedan ser inferidos o conocidos por terceros y no permitan acreditar de manera efectiva que la persona cotizante es quien tiene el control del dispositivo utilizado para la autenticación y que se encuentra presente al momento de realizarlo.

3. Otros sistemas electrónicos

Los siguientes sistemas electrónicos se encuentran regulados específicamente y podrán ser aplicados por las isapres, sin perjuicio de la obligación general establecida en el numeral 1. "Obligación de contar con un sistema electrónico y estándar general de seguridad en la afiliación". "

D) En el Capítulo I Procedimientos Relativos al Contrato de Salud, Título VI: Reglas en materia de terminación de contratos, numeral 4. Desahucio o desafiliación, letra f) Reglas especiales sobre el desahucio por medios electrónicos, se agregan los siguientes párrafos finales:

"Durante el proceso de desafiliación, las isapres deberán adoptar las medidas necesarias para validar adecuadamente la identidad de la persona afiliada, con el fin de evitar casos de fraude y de suplantación de identidad.

Los mecanismos de autenticación que implementen deberán ser adecuados a la finalidad de dicho proceso y no podrán entorpecer, obstaculizar o tornar impracticable el ejercicio del derecho a desafiliación.

Sin perjuicio de lo anterior, únicamente para efectos de realizar las validaciones de identidad señaladas precedentemente, las isapres podrán diferir el pronunciamiento respecto de la solicitud de desafiliación, como máximo, por el plazo establecido en la letra c) "Visación de la desafiliación por la isapre", del numeral 4. "Desahucio o desafiliación", del Título VI: "Reglas en materia de terminación de contratos", del presente Capítulo, esto es, hasta el día hábil siguiente de la presentación de la solicitud. En tal caso, la fecha de desahucio corresponderá a aquella en la que la solicitud fue ingresada y recepcionada en los sistemas electrónicos de la isapre y no a la del pronunciamiento."

IV. MODIFICA LA CIRCULAR IF/Nº 80, DEL 13 de AGOSTO DE 2008, QUE CONTIENE EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE INSTRUMENTOS CONTRACTUALES.

En el Capítulo III "Otros Documentos Contractuales", Título III "Formato Mínimo del Formulario Único de Notificación", 3. "Llenado del FUN", 3.5.- "Sección E: Antecedentes de la isapre", se agrega un nuevo párrafo segundo con el siguiente contenido:

"En aquellas afiliaciones efectuadas directamente por la persona cotizante a través de medios electrónicos automatizados, esto es, sin la intervención o asesoría de un agente de ventas, la institución deberá consignar expresamente dicha circunstancia en el Formulario Único de Notificación, Sección E: "Antecedentes de la Isapre". En lugar de la individualización de la persona agente de ventas, se deberá incluir la leyenda: "SUSCRITO SIN INTERVENCIÓN DE AGENTE DE VENTAS" u otra equivalente que permita identificar de manera inequívoca este tipo de contrataciones."

V. VIGENCIA

La presente circular entrará en vigencia a contar del **1 de enero de 2027**.


OSVALDO VARAS SCHUDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD




KBM/LLB/MPA/PAS/CTU
Distribución:

- Gerentes Generales de Isapres
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Regulación
- Oficina de Partes

C-9357-2026