



# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales  
Subdepartamento de Regulación

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº

22

Santiago, 31 ENE 2017

## VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 113 y demás pertinentes del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución N°1600, de 2008, de la Contraloría General de la República y la Resolución Afecta N° 109, del 19 de octubre de 2015, de la Intendencia de Salud, y

## CONSIDERANDO:

1. Que, mediante la Circular IF/N° 279, del 30 de diciembre de 2016, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud impartió instrucciones sobre la suscripción de contratos de salud electrónica con huella digital, estableciendo las condiciones que debe cumplir dicho proceso, con el objetivo de proteger los derechos de los afiliados en el curso del mismo mediante el uso de documentos electrónicos, huella digital como verificador de identidad y firma digital electrónica simple.
2. Que, con fecha 9 de enero de 2017, Isapre Colmena Golden Cross S.A. interpuso un recurso de reposición en contra de la referida Circular, solicitando que se modifique, con la finalidad de que ésta, por una parte, considere todo mecanismo biométrico y holográfico y, por otra, se elimine de este proceso la necesidad de contar con un dispositivo digitalizador de firma.

Señala que la Circular hace referencia a la utilización de mecanismos biométricos y holográficos, sin embargo, se circunscribe únicamente al sistema de huella digital como verificador de identidad, en circunstancias que dicho medio no es el único a través del cual se puede lograr el mismo fin, como ocurre, situando como ejemplo, el sistema de lectura ocular.

Por otra parte, manifiesta que para efectos de materializar la suscripción de un contrato de salud en forma segura y eficaz es suficiente utilizar un lector de huella digital sin la necesidad de tener, adicionalmente, un dispositivo digitalizador de firma, de manera de simplificar la cantidad de elementos con los que debe contar el agente de ventas, haciendo menos engorrosa la gestión.

3. Que, paralelamente, con fecha 9 de enero de 2017, las Isapres Banmédica S.A. y Vida Tres S.A. presentaron sendos recursos de reposición en contra de la Circular IF/N° 279, del mismo tenor, solicitando se efectúen las siguientes aclaraciones y/o modificaciones a dicha normativa. Fundan los recursos, en las consideraciones de hecho y de derecho que se exponen a continuación:

En primer lugar, las instituciones piden aclarar si se debe utilizar, además del lector de huella digital, un dispositivo digitalizador de firma, a través del cual el afiliado pueda firmar cada uno de los documentos contractuales.

Plantean que el uso de la huella digital y la certificación de firma electrónica de una empresa especializada es suficiente para dar cumplimiento a las obligaciones estipuladas en la normativa, toda vez que permite establecer verazmente la identidad de la persona que ha suscrito y firmado los documentos contractuales, los cuales quedan inalterables, sin la posibilidad de ser editados y modificados en su contenido, siendo innecesaria la utilización de otro medio de verificación de identidad, como es el caso del dispositivo digitalizador de firma, el cual únicamente encarece los costos del sistema de suscripción electrónica de contratos, sin aportar algún elemento probatorio adicional.

Atendido lo anterior, agregan que no es necesario estampar una imagen de una firma, ya que eventualmente podría ser realizada por cualquier persona, sin que pueda verificarse su origen y que, por el contrario, la huella digital puede ser cotejada con la información que tiene el Servicio de Registro Civil e Identificación, determinándose correctamente el autor de dicha contratación, evitando de este modo posibles fraudes en la suscripción de contratos de salud.

En segundo lugar, solicitan se elimine la exigencia del envío de tres correos electrónicos por parte del afiliado para validar el inicio de la suscripción electrónica del contrato de salud, la firma de la declaración de salud y la suscripción de los demás documentos contractuales.

Manifiestan que imponer a las isapres esta obligación, en tres momentos distintos, para continuar con el proceso de venta, resulta engorroso y atenta contra el objetivo principal de la suscripción electrónica de contratos de salud, que es precisamente que se trate de un proceso rápido, expedito y eficiente para el afiliado, sin demoras y con altos niveles de seguridad, que permitan resguardar al cotizante de posibles situaciones irregulares y/o fraudes que puedan producirse durante dicho proceso.

En relación a lo anterior, las recurrentes consideran que bastaría el envío de un solo correo electrónico al inicio del proceso de suscripción del contrato de salud, que podría ser diseñado por esta Intendencia. Añaden que, si este correo electrónico único que se envía es claro y cumple con los objetivos pretendidos por la normativa, el cotizante podrá poner especial atención a los documentos contractuales que firmará.

Agregan, que considerar al correo electrónico como un medio adicional de validación no aporta un nivel mayor de seguridad lo que, incluso, podría generar una sensación artificial de seguridad en el postulante, llevándolo a desestimar continuar con el proceso de venta, atendido lo engorroso del mismo, lo que va en desmedro tanto del cotizante como de las isapres.

En tercer lugar, las recurrentes solicitan se elimine la obligación de estampar la imagen del registro electrónico de la firma en cada uno de los documentos contractuales en las secciones dispuestas para ello.

Aducen que resulta innecesario la utilización de una imagen que dé cuenta de la firma del afiliado y que ésta sea replicada en los documentos contractuales, atendido que la imagen digital de una firma por sí sola no tiene ninguna validez legal, por los mismos argumentos ya señalados y debido a que en caso de discrepancia entre la firma digital y la incorporada

en la cédula de identidad, no podría efectuarse un peritaje caligráfico que determine o no la veracidad de la firma del afiliado en los documentos contractuales.

Finalmente, solicitan se les conceda un plazo de dos meses adicionales al otorgado en la Circular recurrida, para la implementación de las instrucciones contenidas en la normativa, dado que las modificaciones requeridas implican un desarrollo tecnológico y operativo importante, tomando en cuenta, además, que deben capacitar a toda la fuerza de ventas.

4. Que, por su parte, con fecha 9 de enero de 2017, Isapre Óptima S.A. interpuso un recurso de reposición en contra de la referida Circular y un recurso jerárquico en subsidio de su petición principal, solicitando se deje sin efecto la exigencia establecida en su numerando II punto 2, sobre la implementación del correo electrónico del afiliado como mecanismo de validación previo, de acuerdo a las consideraciones que a continuación se exponen.

Señala la recurrente, que establecer como un requisito esencial a este proceso que el afiliado disponga de un correo electrónico, de manera que, a través de éste, otorgue su consentimiento en ciertas etapas del mismo, no garantiza el cumplimiento del objetivo que se persigue con la norma, por cuanto no es posible validar la identidad del afiliado, ni tampoco su propiedad, seguridad, uso frecuente, ni aún su disponibilidad para almacenar y consultar la documentación que se le envíe, sino que sólo entraba un proceso que por lógica debería ser más expedito y seguro que aquél en papel.

Argumenta la Institución que tal exigencia es discriminatoria para el cotizante, dado que se le impone la carga de contar con una dirección de correo electrónico y, por lo tanto, tener conocimiento tecnológico y acceso a internet y que, en caso contrario, se le priva de poder acceder a la suscripción de un contrato de salud por la vía electrónica, vulnerando de esa manera el Artículo 19 N° 2 de la Constitución Política de la República.

Asimismo, plantea que esta normativa para la Isapre es discriminatoria atendido que, se le restringe el campo de acción sólo a afiliados que poseen los atributos que se exigen, afectando con ello el rol social al que están llamadas a ejercer y, en relación al resto de la industria que ya contaba con procedimientos de suscripción electrónica aprobados previamente por esta Intendencia, incorporando requisitos que con antelación no estaban.

Razona la recurrente, que este Organismo no consideró el hecho de que si el afiliado no tiene en el momento de la suscripción un dispositivo móvil con acceso a internet, será la Isapre la que deberá facilitárselo, con el consecuente ingreso a la cuenta de correo electrónico proporcionada.

Supone, que podría darse el absurdo de utilizarse una cuenta genérica que uno o más agentes podrían crear para estos fines, pues, según añade, la indicación no señala quién debe crearla ni de quién debe ser su utilización.

Señala la Institución, que la exigencia indicada dista del uso y costumbre común en relación a las suscripciones electrónicas, no obstante, comparte la instrucción que obliga a enviar el contrato mediante el correo electrónico.

Hace presente la Isapre, que en las instrucciones sobre la suscripción electrónica de los contratos de salud previsional, impartidas a través de la Circular IF/N° 158, en efecto se solicita un correo electrónico dentro del proceso de suscripción, toda vez que es bajo el contexto de una venta a distancia, sin un agente de ventas que realice el proceso con el potencial afiliado.

Añade, que debe existir equivalencia entre el proceso de suscripción electrónica y el realizado mediante papel que permite efectuar la venta con el solo hecho de tener el consentimiento del afiliado mediante su firma y huella.

Insiste la recurrente, que lejos de fomentarse este procedimiento de contratación, dada la mayor seguridad, transparencia y certeza que otorga, lo que se hace es desincentivar su utilización, lo que redundaría en directo perjuicio del afiliado, toda vez que sólo podría optar a la suscripción tradicional en papel, procedimiento que presenta serios riesgos y costos en procesos administrativos de auditoría y en algunos casos la vulneración de derechos en la adulteración o falsificación de firmas.

Por último, hace presente que la norma recurrida no se condice con los principios de neutralidad tecnológica y equivalencia de soporte dispuestos en la Ley N° 19.799.

5. Que, Isapre Cruz Blanca S.A., con fecha 11 de enero de 2017, presentó, asimismo, un recurso de reposición en contra de la referida Circular, solicitando que sus instrucciones sean modificadas, en los aspectos que señala en su escrito. En subsidio, interpuso un recurso jerárquico en los mismos términos.

Que, en primer lugar, solicita la recurrente suprimir la instrucción de incorporar un dispositivo digitalizador de firma.

Al respecto, recuerda la Isapre que fue pionera en la implementación de un procedimiento de suscripción electrónica de contratos de salud con huella dactilar y que dada la experiencia recabada durante estos años, afirma que agregar a la huella dactilar la firma digital electrónica simple del cotizante, mediante un dispositivo digitalizador de firma, es redundante, innecesario y costoso, y no ayudará a establecer certezas sobre los derechos de los afiliados.

Agrega la recurrente, que la huella dactilar como mecanismo de autenticación es seguro y robusto, ya sea para autenticar datos personales como para validar firma en forma presencial y voluntaria.

Plantea la Isapre, que todo cambio normativo debe tener como premisa la facilitación y mejora de los procesos actualmente establecidos y operativos, y que la implementación de herramientas tecnológicas debe conllevar a una mejor calidad de servicio a los beneficiarios, por lo que en el caso que las modificaciones introducidas impliquen complejidades y pasos adicionales a los actuales, desincentiva la venta por este mecanismo, prefiriéndose la venta manual.

Agrega la Institución, que esta nueva exigencia limitaría la contratación electrónica a aquellos lugares donde el cotizante cuente con su computador para poder enviar el correo electrónico que exige la nueva disposición, pues resulta impropio que ese correo deba ser enviado desde el computador del agente de ventas, ya que expondría la privacidad de la cuenta del cotizante.

Añade la recurrente, que la suscripción electrónica permite resguardar, controlar y evitar diversas irregularidades que ocurren en el proceso de suscripción manual, por lo cual debiese ser el mecanismo de suscripción único a adoptar y fomentar.

Por lo descrito, considera la Isapre que el segundo párrafo del punto 2 numerando II de la Circular recurrida, que se refiere a la aprobación por parte del potencial afiliado del inicio del proceso de suscripción mediante su correo electrónico, debe ser suprimido.

Por último, Isapre Cruz Blanca solicita que se aumente a cuatro meses el plazo establecido en la disposición transitoria, para ajustarse a las nuevas instrucciones.

6. Que, atendido que las Isapres Colmena Golden Cross, Banmédica, Vida Tres, Optima y Cruz Blanca tienen impugnaciones comunes respecto de la Circular IF/Nº279, a continuación se dará respuesta conjunta a éstas.

En cuanto a la solicitud de Isapre Colmena, de que se considere todo mecanismo biométrico y holográfico como verificador de identidad, cabe señalar que dicho requerimiento no podrá prosperar, toda vez que el uso de la huella digital como firma electrónica es un mecanismo que, dado el tiempo que lleva de implementación en nuestro país, ofrece certeza respecto de los fines que se persiguen con la contratación electrónica, específicamente el de dar fidelidad de que quien consiente contratar es efectivamente el sujeto a quien le incumben los efectos del mismo y, además, éste ha demostrado, a un costo razonable, su utilidad en la práctica.

Por otra parte, cabe hacer presente que esta Intendencia debe tener herramientas de fiscalización para intervenir en todos aquellos casos en que se haya vulnerado la contratación y, consecuentemente, darle protección al beneficiario que fue afectado en dichos casos. En este sentido, la huella dactilar, tanto al ser estampada con tinta como en su modalidad digital, puede someterse a peritaje para todos los efectos legales.

Por lo tanto, dado que la huella digital ofrece seguridad suficiente para la suscripción del contrato y, a su vez, permite una fiscalización célere y efectiva en caso de conflictos, se estima que en la actualidad éste es el medio idóneo para la suscripción electrónica.

Sin perjuicio de lo anterior, atendido que la Circular IF/Nº279 puede producir conflictos de interpretación al referirse a "La utilización de mecanismos biométricos y holográficos como firma electrónica...", el párrafo final del numeral 1, de la letra A, del Título II, del Capítulo I, del Compendio de Procedimientos, incorporado por la Circular IF/Nº279, deberá reemplazarse por el que se señala en el numeral 7 de esta Resolución Exenta, debiendo actualizarse la Circular recurrida en tal sentido.

En lo referente a la alegación de Isapre Óptima, de que se deje sin efecto la exigencia establecida en el punto 2 de la Circular IF/Nº 279, sobre el uso y las diversas obligaciones relacionadas al correo electrónico, cabe señalar que esta Intendencia no concuerda con las argumentaciones planteadas en dicho requerimiento, toda vez que la práctica de las Instituciones que actualmente operan con este tipo de contratación electrónica ha demostrado que el correo electrónico, como elemento garante de la suscripción electrónica, ha sido eficaz en los fines que se persiguen y, además, éste no ha entregado mayores dificultades.

Sin perjuicio de lo señalado, debe tenerse presente que el objeto del correo electrónico no es la comprobación de la identidad de la persona, sino que el potencial afiliado comprenda los efectos del acto que está pronto a consentir a través de su huella digital (firma electrónica simple), habida consideración de la magnitud del mismo.

Así, esta Intendencia debe velar por que las isapres respeten y acaten las obligaciones que la ley les exige, en cuanto deben proporcionar información suficiente y oportuna respecto de las materias fundamentales de sus contratos.

Ahora bien, en relación a que la Circular impone el deber de tener cierto conocimiento tecnológico y que se realizaría una discriminación arbitraria al efecto, tanto para la

Institución como para sus potenciales afiliados, debe señalarse que es de la esencia de la contratación electrónica el que la persona tenga un correo electrónico, ya que, al término del proceso, todos los documentos contractuales deben ser enviados a esta casilla. En caso contrario, es decir, si el potencial afiliado no contara con una cuenta de correo electrónico, los documentos contractuales deberían ser entregados en forma impresa, lo que desvirtúa la contratación electrónica.

Por lo señalado, se aclara a Isapre Óptima que el exigir una casilla de correo electrónico en el proceso de suscripción en comento, se encuentra justificada en la esencia misma de éste y, por tanto, escapa de las discriminaciones arbitrarias que imputa.

No obstante, se hace presente que la contratación electrónica es una alternativa a la contratación en papel, por lo que la Isapre siempre puede hacer uso de esta última opción.

En lo referente a que este procedimiento de contratación desincentiva su uso, debe aclararse que las isapres que hoy utilizan la contratación electrónica, lo hacen utilizando el correo electrónico y que éstas no han sido afectadas por el hecho de tenerlo contemplado en el proceso, sino que, por el contrario, el mayor volumen de suscripciones la realizan en la actualidad por esta vía.

En cuanto a la alegación de que debe existir equivalencia entre el proceso de suscripción electrónica y el efectuado mediante papel, debe aclararse a Isapre Óptima que la Ley N° 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma, establece como principio la "equivalencia del soporte electrónico al soporte de papel", es decir, sobre el documento final, como medio de prueba, mas no respecto del procedimiento, como infiere la recurrente.

Asimismo, tampoco se infringe el principio de neutralidad tecnológica, toda vez que no se ha exigido un tipo de tecnología, programa o standard determinado, sino que sólo se ha normado el uso de un dispositivo lector de huella digital, por sus beneficios ya esbozados, quedando finalmente la isapre en libertad de elegir el hardware o software idóneo a tal fin.

En relación a lo sostenido por la misma Isapre Optima, en el sentido de que los agentes de ventas podrían hacer un mal uso de la contratación electrónica, se hace presente que el deber de control de la fuerza de ventas recae sobre la Institución.

Habida consideración a que la Isapre señala que los agentes de ventas podrían crear una cuenta electrónica, o bien, utilizar las mismas, es que se ha estimado prudente considerar dicha inquietud e incorporar a continuación del primer párrafo numeral 2, de la letra A, del Título II, del Capítulo I, del Compendio de Procedimientos, incorporado por la Circular IF/N°279, el párrafo que se señala en el numeral 7 de esta Resolución Exenta, debiendo actualizarse la Circular recurrida en tal sentido.

Respecto a los correos electrónicos exigidos y las validaciones a través de éstos, alegadas por Banmédica, Vida Tres, Óptima y Cruz Blanca, cabe señalar que habiendo ponderado los argumentos de dichas Isapres, en cuanto a la dilatación de la contratación, y los fines perseguidos por esta Intendencia, en el sentido de que se informe de manera suficiente al afiliado del acto que va realizar, se ha estimado prudente establecer sólo la exigencia de un correo de validación al inicio del proceso y dos informativos, con las menciones mínimas que se señalarán. Por esto, se modifica, desde su segundo párrafo, el numeral 2, de la letra A, del Título II, del Capítulo I, del Compendio de Procedimientos, incorporado por la

Circular IF/Nº279, el que deberá reemplazarse por el que se señala en el numeral 7 de esta Resolución Exenta, debiendo actualizarse la Circular recurrida en tal sentido.

Sobre lo argumentado respecto del dispositivo digitalizador de firma, señalado por Isapre Colmena, Banmédica, Vida Tres y Cruz Blanca, se ha estimado pertinente la eliminación de la exigencia de su uso, de manera tal que la Circular y, consecuentemente, el Compendio de Procedimientos, deberán modificarse en el sentido que señala el numeral 7 de esta resolución exenta.

En cuanto a la aclaración solicitada por Isapre Banmédica y Vida Tres, respecto a que si se debe utilizar, además del lector de huella digital, un dispositivo digitalizador de firma, en el cual el afiliado pueda firmar cada uno de los documentos contractuales, se reitera que, según lo señalado precedentemente, se acogió la eliminación del dispositivo digitalizador de firma.

Sin embargo, resulta necesario aclarar que todos los documentos deben ser firmados por separado, debiendo el afiliado estampar su huella cada vez que firme un documento contractual.

Respecto de la solicitud de las Isapres Banmédica, Vida Tres y Cruz Blanca de aumentar el plazo para ajustar los actuales procesos de suscripción de contratos de salud con huella digital, esta Intendencia estima razonable ampliarlo, debiendo éstas ajustarse a las instrucciones a contar del día lunes 3 de julio de 2017.

7. Conforme lo señalado precedentemente, se modifica la Circular IF/Nº 279, en los aspectos precisados a continuación:
  - a. Se modifica el párrafo final del numeral 1, de la letra A, del Título II, del Capítulo I, del Compendio de Procedimientos, incorporado por la Circular IF/Nº279, debiendo quedar de la siguiente manera: "La utilización de la huella digital como firma electrónica simple para suscribir documentos contractuales deberá permitir al receptor del documento electrónico identificar al menos formalmente a su autor, en los términos que indica el artículo 2, letra f), de la Ley Nº 19.799.
  - b. Se agrega a continuación del punto seguido del primer párrafo numeral 2, de la letra A, del Título II, del Capítulo I, del Compendio de Procedimientos, incorporado por la Circular IF/Nº279, lo siguiente: "El agente de ventas no podrá crear una cuenta de correo electrónico para la persona que está contratando".
  - c. Se reemplaza desde el segundo párrafo y hasta el último párrafo de la letra b) el numeral 2, de la letra A, del Título II, del Capítulo I, del Compendio de Procedimientos, incorporado por la Circular IF/Nº279, debiendo quedar de la siguiente manera:

"Para dar inicio al proceso de suscripción del contrato de salud, la isapre deberá enviar un correo electrónico al potencial afiliado a la dirección informada por éste, con la finalidad de que apruebe explícitamente el comienzo de este proceso. En el referido correo electrónico la institución deberá informar a la persona, de manera clara y sencilla, lo siguiente:

- i. Que se le solicitará firmar con su huella digital cada uno los documentos del contrato de salud, enunciándose todos ellos;
- ii. Que deberá efectuar una Declaración de Salud, con todas sus enfermedades, patologías y condiciones de salud preexistentes y la de sus beneficiarios;

- informándole que se adjunta una copia del documento a llenar, para su conocimiento y preparación mediante la recopilación de los antecedentes clínicos de sus beneficiarios.
- iii. Que en caso de un mal llenado de la Declaración de Salud la isapre puede negar la cobertura o dar término a su contrato de salud.
  - iv. La advertencia al potencial afiliado acerca de la importancia de revisar personalmente toda la información que el agente de ventas ingresará a los documentos contractuales.

Conforme al punto ii anterior, mediante dicho correo electrónico la institución deberá remitir el formato de la Declaración de Salud, para conocimiento del potencial afiliado.

La isapre será responsable de que el potencial afiliado estampe su huella (firma electrónica simple) cada vez que firme un documento contractual. La impresión de la huella deberá quedar en cada una de las secciones dispuestas para la firma electrónica simple en el respectivo documento, no pudiendo quedar dichos espacios en blanco so pretexto de incluirse en un documento anexo.

#### **a) Suscripción de la Declaración de Salud**

El potencial afiliado deberá completar la Declaración de Salud con la orientación del agente de ventas.

Una vez completado el cuestionario, la isapre deberá enviar copia de la Declaración de Salud llenada por el potencial afiliado al correo electrónico informado por éste.

#### **b) Suscripción del contrato de salud**

El sistema de suscripción electrónica habilitará esta actividad sólo en caso que la Declaración de Salud haya sido aceptada y suscrita por la isapre.

Una vez suscritos todos los documentos contractuales, la isapre deberá enviar una copia de ellos, debidamente firmados por las partes, al correo electrónico informado por el afiliado al inicio del proceso."

- d. Se reemplazan los párrafos primero y segundo, del numeral 1 de la letra A, del Título II, del Capítulo I, del Compendio de Procedimientos, incorporado por la Circular IF/Nº279, por lo siguiente: "Este mecanismo de suscripción de contratos de salud -alternativo al proceso de suscripción en papel- consiste en la utilización de documentos electrónicos y huella digital como verificador de identidad y firma electrónica simple, siéndole aplicables a esta contratación los requisitos y condiciones reguladas en el Título I precedente.

Este proceso se deberá realizar en presencia del cotizante y de un agente de ventas de la isapre, utilizando un computador con acceso a internet y un lector de huella digital".

Asimismo, se ajusta la redacción de la Circular, eliminándose cualquier referencia al dispositivo digitalizador de firma.

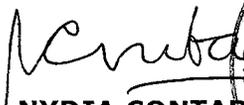
- e. Se actualiza el plazo conferido por la Circular para ajustarse a estas instrucciones, según se establece en la Disposición Transitoria de la Circular IF/Nº 279 actualizada.

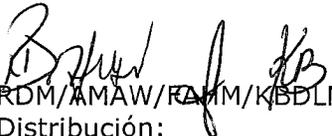
8. En mérito de lo expuesto precedentemente y en uso de las facultades que la ley otorga a esta Intendente,

**RESUELVO:**

1. Acoger parcialmente los recursos de reposición interpuestos por las isapres Colmena Golden Cross S.A., Banmédica S.A., Vida Tres S.A., Optima S.A. y Cruz Blanca S.A.
2. Se actualiza y modifica la Circular IF/Nº279, de 30 de diciembre de 2016, conforme a lo establecido en el numeral 7 de los considerandos que preceden.
3. Se adjunta a la presente Resolución Exenta copia actualizada de la Circular IF/Nº279, ya individualizada.
4. Remítase para el conocimiento y resolución del Superintendente de Salud, los recursos jerárquicos interpuestos subsidiariamente por Isapre Óptima S.A. e Isapre Cruz Blanca S.A.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.-**

  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD  
Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud  
NYDIA CONTARDO GUERRA  
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

  
RDM/AMAW/RAHM/KBDLM  
Distribución:

- Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Gerente General Isapres Banmédica S.A. y Vida Tres S.A.
- Gerente General Isapre Optima S.A.
- Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
- Superintendente de Salud
- Fiscalía
- Intendencia de Fondos y Seguros de Salud
- Subdepartamento de Regulación
- Oficina de Partes

Correlativo 5075



# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales  
Subdepartamento de Regulación

**CIRCULAR IF/N° 279<sup>1</sup>**

**SANTIAGO, 30 de diciembre de 2016**

## **IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE LA SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS DE SALUD ELECTRÓNICA CON HUELLA DIGITAL**

Esta Intendencia, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley, en especial, lo dispuesto en los artículos 110, N°2, y 114, ambos del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones.

### **I.- OBJETIVO**

Proteger los derechos de los afiliados en el curso del proceso de suscripción de contratos de salud mediante el uso de documentos electrónicos y huella digital como verificador de identidad y firma electrónica simple, estableciendo las condiciones que debe cumplir dicho proceso.

### **II.- MODIFÍCASE LA CIRCULAR IF/N° 131 DEL 30 DE JULIO DE 2010 QUE CONTIENE EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE PROCEDIMIENTOS**

Se modifica el Título II "Suscripción electrónica de contratos de salud previsional" del Capítulo I "Procedimientos Relativos al Contrato de Salud", de la siguiente forma:

A) Se inserta una letra A "Suscripción de Contratos de Salud a través de dispositivos electrónicos mediante el uso de huella digital", con el siguiente texto:

#### **"1. Disposiciones Generales**

Este mecanismo de suscripción de contratos de salud -alternativo al proceso de suscripción en papel- consiste en la utilización de documentos electrónicos y huella digital como verificador de identidad y firma electrónica simple, siéndole aplicables a esta contratación los requisitos y condiciones reguladas en el Título I precedente.

---

<sup>1</sup> Circular actualizada mediante Resolución Exenta IF/N° 22, del 31 de enero de 2017.



# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales  
Subdepartamento de Regulación

Este proceso se deberá realizar en presencia del cotizante y de un agente de ventas de la isapre, utilizando un computador con acceso a internet y un lector de huella digital.

En cualquier etapa del proceso de suscripción, y mientras éste no haya concluido, se deberá dar al afiliado la posibilidad de suscribir el contrato de salud en formato papel, debiendo, en tal caso, anularse los documentos electrónicos y llevarlo a cabo en forma íntegra manualmente.

Las isapres deberán tomar todas las medidas y resguardos que permitan el seguimiento y verificación de los actos de firma que se realizan.

La utilización de la huella digital como firma electrónica simple para suscribir documentos contractuales deberá permitir al receptor del documento electrónico identificar al menos formalmente a su autor, en los términos que indica el artículo 2, letra f), de la Ley N° 19.799.

## **2. Aspectos de la suscripción de los documentos contractuales**

El agente de ventas que gestione la suscripción de contratos a través de esta modalidad, deberá solicitar al potencial afiliado una dirección de correo electrónico, debiendo ésta quedar registrada en la isapre. El agente de ventas no podrá crear una cuenta de correo electrónico para la persona que está contratando.

Para dar inicio al proceso de suscripción del contrato de salud, la isapre deberá enviar un correo electrónico al potencial afiliado a la dirección informada por éste, con la finalidad de que apruebe explícitamente el comienzo de este proceso. En el referido correo electrónico la institución deberá informar a la persona, de manera clara y sencilla, lo siguiente:

- i. Que se le solicitará firmar con su huella digital cada uno los documentos del contrato de salud, enunciándose todos ellos;
- ii. Que deberá efectuar una Declaración de Salud, con todas sus enfermedades, patologías y condiciones de salud preexistentes y la de sus beneficiarios; informándole que se adjunta una copia del documento a llenar, para su conocimiento y preparación mediante la recopilación de los antecedentes clínicos de sus beneficiarios.
- iii. Que en caso de un mal llenado de la Declaración de Salud la isapre puede negar la cobertura o dar término a su contrato de salud.
- iv. La advertencia al potencial afiliado acerca de la importancia de revisar personalmente toda la información que el agente de ventas ingresará a los documentos contractuales.

Conforme al punto ii anterior, mediante dicho correo electrónico la institución deberá remitir el formato de la Declaración de Salud, para conocimiento del potencial afiliado.



# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales  
Subdepartamento de Regulación

La isapre será responsable de que el potencial afiliado estampe su huella (firma electrónica simple) cada vez que firme un documento contractual. La impresión de la huella deberá quedar en cada una de las secciones dispuestas para la firma electrónica simple en el respectivo documento, no pudiendo quedar dichos espacios en blanco so pretexto de incluirse en un documento anexo.

## **a) Suscripción de la Declaración de Salud**

El potencial afiliado deberá completar la Declaración de Salud con la orientación del agente de ventas.

Una vez completado el cuestionario, la isapre deberá enviar copia de la Declaración de Salud llenada por el potencial afiliado al correo electrónico informado por éste.

## **b) Suscripción del contrato de salud**

El sistema de suscripción electrónica habilitará esta actividad sólo en caso que la Declaración de Salud haya sido aceptada y suscrita por la isapre.

Una vez suscritos todos los documentos contractuales, la isapre deberá enviar una copia de ellos, debidamente firmados por las partes, al correo electrónico informado por el afiliado al inicio del proceso.

## **3. Archivo**

La isapre deberá contar con un archivo de los documentos contractuales electrónicos en formato pdf, que incluya los mensajes enviados mediante correo electrónico al afiliado, así como los recibidos de parte de éste, además de la carta de desafiliación aceptada por la isapre de anterior afiliación, en caso que corresponda.

## **4. Medidas de seguridad**

El procedimiento de suscripción electrónica que implemente la isapre conforme a las instrucciones precedentes, deberá contemplar la adopción de todas las medidas que garanticen la debida protección y confidencialidad de los datos personales y sensibles de los beneficiarios, asegurando que no se utilizarán para fines distintos a los que corresponda en el marco de la ejecución del contrato de salud previsional.

## **5. Bitácora**

En el sistema de suscripción electrónica con huella digital deberán quedar registradas todas las transacciones realizadas en cada una de las etapas del proceso, con indicación



# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales  
Subdepartamento de Regulación

de la hora, fecha, descripción de la acción ejecutada y firmas, incluidos los correos electrónicos enviados al futuro afiliado."

B) Se agrega una letra B "Modelo de la Suscripción Electrónica de Contratos de Salud Previsional (SECSP)" con el anterior contenido del Título II "Suscripción electrónica de contratos de salud previsional".

### **III. DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

Los modelos autorizados por esta Intendencia para suscribir contratos de salud con huella digital con anterioridad a la presente Circular, deberán encontrarse ajustados a estas instrucciones a contar del día lunes 3 de julio de 2017.

### **IV.- VIGENCIA DE LA CIRCULAR**

Las disposiciones de la presente circular entrarán en vigencia desde la fecha de su notificación.

**NYDIA CONTARDO GUERRA  
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS  
PREVISIONALES DE SALUD**

**JJR/CTI/MPA/AMAW/MMFA/KBDLM**

**DISTRIBUCIÓN:**

- Gerentes Generales de Isapres
- Fiscalía
- Departamento de Fiscalización
- Subdepartamento de Regulación
- Oficina de Partes

Correlativo 399/14