

CIRCULAR IF/Nº 443
SANTIAGO, 02 OCT-2023

**IMPARTE INSTRUCCIONES PARA AUMENTAR LA CIBERSEGURIDAD EN EL
MANEJO DE LOS EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS DE ARBITRAJE Y RECLAMOS
ADMINISTRATIVOS**

Esta Intendencia, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley, en especial lo dispuesto en los artículos 110 número 2 y 114, del DFL Nº1, de 2005, de Salud, ambos del Ministerio de Salud, y teniendo presente la Ley 19.628 sobre Protección de la vida privada, viene en impartir las siguientes instrucciones generales.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el artículo 110 del D.F.L. Nº1, de 2005, de Salud, a esta Superintendencia se le otorga la potestad para "Interpretar administrativamente en materias de su competencia, las leyes, reglamentos y demás normas que rigen a las personas o entidades fiscalizadas; impartir instrucciones de general aplicación y dictar órdenes para su aplicación y cumplimiento". Es decir, esta Superintendencia tiene la responsabilidad y autoridad para interpretar y aplicar la normativa en las áreas que se encuentran bajo su tutela.

Por otro lado, la protección de los datos personales se rige por la Ley 19.628 sobre protección de la vida privada. Según su artículo 2, letra n), el responsable del registro o banco de datos es *"la persona natural o jurídica privada, o el respectivo organismo público, a quien compete las decisiones relacionadas con el tratamiento de los datos de carácter personal"*.

Además, su artículo 9 establece que *"Los datos personales deben utilizarse sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, salvo que provengan o se hayan recolectado de fuentes accesibles al público"*.

Consecuentemente, la protección de los datos personales es una obligación legal que rige a las isapres y el Fonasa, siendo responsabilidad de esta Superintendencia supervisar y garantizar su cumplimiento, razón por la cual se dictan estas instrucciones respecto al tratamiento de datos durante la tramitación del expediente de arbitraje o reclamo.

II. OBJETIVO

Mejorar aspectos de ciberseguridad en la tramitación de los expedientes electrónicos de arbitraje y reclamo administrativo.

III. SE MODIFICA EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE PROCEDIMIENTOS, DICTADO POR LA CIRCULAR IF/Nº131, DEL 30 DE JULIO DE 2010, EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:

En Capítulo V "Solución de Conflictos", Título VI "Expediente Electrónico Reservado y notificación electrónica de resoluciones de juicios arbitrales y reclamos administrativos", numeral 2.2.1 "Acceso por parte de las entidades aseguradoras":

1. En la letra "c", créanse los siguientes nuevos párrafos tercero, cuarto, quinto y sexto, con el siguiente contenido:

"El administrador tiene la obligación de asignar claves únicas a cada usuario, las que deberán ser sujetas a cambio al menos una vez al año.

La entidad aseguradora deberá garantizar que sólo puedan acceder al sistema las personas que hayan suscrito un compromiso de mantener en secreto cualquier dato personal o sensible al que tengan acceso, así como cualquier otro dato o antecedente

relacionado con la base de datos, el que deberá formalizarse con un Acuerdo de Confidencialidad entre las personas autorizadas y la entidad aseguradora, firmado por las partes. Este acuerdo deberá indicar explícitamente que dicha obligación persiste incluso después de finalizadas sus funciones que habilitaron el acceso a la base de datos. Además, el compromiso deberá incluir todas las obligaciones de la Ley 19.628 para el tratamiento de datos, junto con el deber de abstenerse de compartir las credenciales y/o claves con terceros.

La entidad aseguradora es responsable de mantener un registro actualizado de las personas autorizadas para acceder al sistema, conservando los datos históricos y su vigencia en el tiempo. Este registro debe ser claro en segregar los usuarios activos de los inactivos, explicando el motivo de la inactividad.

El Acuerdo de Confidencialidad y el registro de las personas autorizadas deberá estar permanentemente a disposición de esta Superintendencia de Salud cuando sea requerido."

2. En la letra d, realízanse los siguientes cambios:

a. Agréganse los siguientes nuevos párrafos segundo y tercero:

"Asimismo, las entidades aseguradoras tienen la responsabilidad de asegurar que únicamente las personas autorizadas tengan acceso a los datos relacionados con el arbitraje o reclamo; que el tratamiento de los datos personales y sensibles se realice exclusivamente con fines relativos al arbitraje o reclamo; y, que, una vez concluidos estos últimos procedimientos, se eliminen o queden restringidos a su disposición los datos personales y sensibles que se hayan almacenado durante su tramitación por parte de las personas autorizadas.

Las entidades deberán capacitar a las personas de manera previa a la autorización. Esta capacitación deberá comprender el manejo correcto y seguro de los datos personales y sensibles. Las instituciones están obligadas a demostrar la realización de estas capacitaciones, así como el contenido de estas, a requerimiento de la Superintendencia de Salud."

3. Agrégase una nueva letra "f", con el siguiente contenido:

"f. Las entidades tienen la obligación de implementar y mantener una política interna dirigida al uso correcto y seguro de los datos personales y sensibles en la tramitación de arbitrajes y reclamos, conforme la Ley 19.628, la cual deberá ser rigurosamente acatada por todas las personas autorizadas que manejen dicha información."

IV. VIGENCIA

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

No obstante, para implementar estas instrucciones las isapres y el Fonasa tendrán un plazo de seis meses, a contar de la fecha de entrada en vigencia de esta Circular.


KBM/TNA/RCL/FAHM
TT


SANDRA ARMIJO QUEVEDO
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD (S)

Distribución:

- Gerentes Generales de Isapres
 - Director del Fondo Nacional de Salud
 - Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
 - Subdepto. de Fiscalización de Beneficios
 - Unidad de Planificación, Innovación y Control de Gestión
 - Subdepartamento de Tecnologías de la Información
 - Oficina de Partes
- C. 9257-2023