

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 1381**

**Santiago, 05-02-2026**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 107, 110, 112, 114, 127, 188, 197, 205, 218, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el Título V "Cumplimiento del contrato de salud" del Capítulo I, el punto 4 "Desahucio o desafiliación" del Título VI del Capítulo I, y los puntos 5.3 y 5 bis del Título IX "Excedentes de cotización" del Capítulo III, todos del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia; los puntos 2 y 5 del Título I, el punto 8 y numeral 8.1 del Título III, todos del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios de esta Superintendencia; la Resolución Exenta RA 882/189/2023, de 15 de noviembre de 2023 y la Resolución N° 36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan las leyes e instrucciones que las rigen.

2. Que, mediante comunicación de 27 de junio de 2024 la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. informó a esta Superintendencia como "Hecho Relevante", que se había detectado un incidente de ciberseguridad que había impactado algunos de sus servidores, que al parecer se trataba de un impacto acotado en su red y que había originado la interrupción en la operación de la atención de sus clientes en los canales de atención de la Isapre (página web, sucursales, servicios de atención a clientes), agregando que el sistema de bono electrónico IMED se encontraba en funcionamiento, y que sus equipos técnicos estaban abordando la situación para restablecer las operaciones a su normalidad en el más breve plazo posible.

3. Que, a través de Res. Ex. IF/N°9583, de 28 de junio de 2024, se instruyó a la Isapre que informara si dentro de la información intervenida, existían datos personales o sensibles de las personas afiliadas o beneficiarias, la naturaleza de dicha información, las medidas que tomaría al respecto, y si contaba con protocolos de prevención y/o tratamiento frente a ataques cibernéticos.

4. Que, en virtud de lo anterior y de sucesivas presentaciones efectuadas por la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., complementando y actualizando el "Hecho Relevante" informado, o respondiendo a requerimientos formulados por esta Superintendencia, además de las presentaciones efectuadas por la Isapre Consalud S.A. relativas a las desafiliaciones electrónicas rechazadas, y la existencia de reclamos de personas afiliadas, entre otras materias, por "Imposibilidad tramitación Licencia Médica", "Sin sistema reembolso/cobertura/bonificación", "Imposibilidad cursar desafiliación", "Sin sistema pago cotizaciones de Salud" y "Sin acceso a medicamentos (GES)", todos antecedentes detallados en el Oficio ORD. IF/N°10.657, de 10 de marzo de 2025, este Organismo de Control estimó procedente formular los siguientes cargos a la Isapre:

a) Interrupción de los servicios en línea y restricción en el acceso a beneficios contractuales por parte de Isapre Colmena, tales como la utilización de excedentes y la solicitud de desafiliación, entre otros. Lo anterior constituye una infracción a lo dispuesto en los artículos 188 y 197 del DFL N°1 del Ministerio de Salud, así como en el Título V "Cumplimiento del contrato de salud" del Capítulo I, el punto 4 "Desahucio o desafiliación" del Título VI del Capítulo I, y los puntos 5.3 y 5 bis del Título IX "Excedentes de cotización" del Capítulo III, todos del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

b) Entorpecimiento en el otorgamiento de prestaciones asociadas al cumplimiento de las Garantías Explícitas en Salud (GES), en particular, respecto de la garantía de acceso y oportunidad de los beneficiarios y cotizantes, en contravención a lo establecido en el artículo 205 del DFL N°1 del Ministerio de Salud, así como en los puntos 2 y 5 del Título I; el punto 8 y numeral 8.1 del Título III, ambos del Capítulo VI del Compendio de Beneficios de esta

Superintendencia.

c) Vulneración de la seguridad y confidencialidad de la información personal y sensible de los afiliados a Isapre Colmena, en contravención a lo establecido en el numeral 3 "Medidas de seguridad" del Capítulo I, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos y lo establecido en el Párrafo I, Título V, del Capítulo IV del Compendio de Información, ambos de esta Superintendencia.

5. Que, a través de presentación de 24 de marzo de 2025 la Isapre formula sus descargos, exponiendo, en primer lugar, que en tiempo y forma dio cuenta a esta Autoridad de la circunstancia de haber sido víctima de un ataque de ciberseguridad, tan pronto tomó conocimiento de lo ocurrido durante la mañana del día 27 de junio de 2024, y que en forma permanente comunicó la información que se iba recopilando, su evolución, los servicios afectados y las medidas de contingencia adoptadas.

En este sentido, sostiene que es esencial que se considere que el hecho no ocurrió por voluntad o negligencia de la Isapre, sino por un ataque del que fue víctima, que ocurrió de manera inesperada, cuyos efectos fueron rápidamente superados mediante el esfuerzo de todas las áreas de la Isapre, y que ésta interpuso una querrela criminal con el fin de perseguir la responsabilidad de quienes estuvieron detrás de este acto delictivo.

En cuanto al primer cargo, argumenta que lo ocurrido correspondió a una situación de caso fortuito o fuerza mayor y, específicamente, a un ataque de ciberseguridad materializado a través de un "ransomware" que afectó a los servidores virtuales donde se ejecutan los aplicativos de la Isapre.

Asevera que este incidente fue acotado a la plataforma virtual y no afectó las bases de datos, servidores físicos, estaciones de trabajo ni equipos de colaboradores y sucursales, pero que, dada la naturaleza del ataque sufrido, produjo la interrupción en la operación de los servicios de atención a afiliadas/os en la página web, información en sistema en sucursales, sistema telefónico y operadores de licencia médica electrónica.

Afirma que todos los requerimientos o reclamos presentados por las personas afiliadas fueron debidamente atendidos y resueltos, y al efecto adjunta las respuestas efectuadas en los 13 casos mencionados en el oficio de cargos.

Hace presente que activó inmediatamente planes de contingencia para dar solución lo más rápido posible a los requerimientos de las personas afiliadas en materia de desafiliaciones, pago de cotizaciones y uso de excedentes en línea, entre otras.

Detalla que la afectación al servicio de aplicaciones ocurrió entre los días 27 y 28 de junio de 2024. El día 29 de junio se recuperó el servicio Imed, aunque éste no había sido afectado por el ataque, sino que fue dado de baja preventivamente por la proveedora. A partir del 1 de julio de 2024 comenzó la recuperación de los servicios en el canal presencial y el 2 de julio, en los canales remotos.

En materia de desafiliaciones expone que entre el día 27 de junio y la fecha de reposición del respectivo sistema, sólo Nueva Masvida, Esencial y Banmédica le requirieron formalmente la realización de desafiliaciones retroactivas, que en el caso de las dos primeras ya habían sido ejecutadas al 18 de julio. Por el contrario, Consalud no efectuó requerimiento alguno a la Isapre y optó por hacer la respectiva denuncia, sin perjuicio de lo cual señala que la Isapre tomó contacto con Consalud y que se solucionaron los casos pendientes de desafiliación, proceso que detalla y que concluyó el 31 de julio.

Reitera que el hecho imputado obedeció a un ataque del que la Isapre fue víctima; que tan pronto fue detectado, la Isapre dispuso mecanismos alternativos para garantizar la entrega de beneficios de la manera más rápida y eficiente posible, y que los casos afectados fueron resueltos y aquéllos que no pudieron obtener solución inmediata, fueron atendidos retroactivamente.

En materia de uso de excedentes y pago de cotizaciones, entre otras, asevera que la Isapre aplicó planes de contingencia y que una vez restablecido el servicio de reembolsos web, estos pudieron efectuarse en forma normal, y que lo mismo ocurrió con el uso de excedentes en la plataforma y en sucursales.

En materia de licencias médicas, aduce que el 1 de julio se restableció el servicio de recepción de licencias médicas electrónicas a través de Imed y el 8 de julio, a través de Medipass, agregando que todas las licencias que no pudieron ser tramitadas durante el período de contingencia fueron posteriormente, debidamente procesadas y resueltas.

Detalla las comunicaciones e información que fue entregando a sus cotizantes y

beneficiarias/os.

En lo que atañe al segundo cargo formulado, afirma que el cumplimiento de las garantías de acceso y de oportunidad no se vieron afectadas a raíz del ataque de ciberseguridad, puesto que, en cuanto a la dispensación de los medicamentos GES, la Isapre semanalmente envía a la farmacia en convenio (Salcobrand) un archivo de contingencia, de manera que, desde el incidente de ciberseguridad (27 de junio) y hasta la fecha en que se regularizó gran parte de los servicios (4 de julio de 2024), las personas beneficiarias pudieron dispensar sin inconvenientes los medicamentos GES y se emitieron 11.076 bonos GES, según consta en el Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas de junio y julio de 2024. Adjunta archivo "Bonos Medicamentos Ges" con los folios asociados a las dispensaciones de medicamentos.

Agrega que como medida adicional de mitigación solicitó a la farmacia en convenio que, durante el período de contingencia, liberara tratamientos por cambio de dosis, autorizara recetas fuera del plazo de 30 días desde la fecha de emisión y extendiera la última copia de receta. Adjunta "Correo respaldo Salcobrand" de 28 de junio de 2024.

Además, la Isapre mantiene la instrucción de que ante cualquier inconveniente que impida la entrega de medicamentos GES dentro del plazo de 48 horas, la persona beneficiaria puede concurrir a cualquier farmacia, esté o no en convenio con la Isapre, para comprar el producto y luego obtener el reembolso con cobertura GES.

Respecto de la activación de GES o CAEC para pacientes críticos o en riesgo vital, afirma que el área de gestión de pacientes, dio continuidad a la gestión de todos los casos ingresados, realizando los traslados y activaciones correspondientes, sin que estos se vieran afectados por la contingencia.

En relación con las solicitudes asociadas a GES presentadas en sucursales, sostiene que fueron gestionadas debidamente durante el periodo de contingencia (27 de junio a 4 de julio), efectuándose 509 activaciones de casos GES y emitiéndose 5.982 bonos GES, según consta en los Archivos Maestros de Solicitudes de Acceso a las GES y de Prestaciones Bonificadas, de junio y julio de 2024. Adjunta archivos "Activaciones GES" y "Bonos GES".

En cuanto al tercer cargo formulado, argumenta, en resumen, que el incidente no comprometió las bases de datos que contienen información sensible de las personas afiliadas, ya que el actor de amenaza no logró vulnerar dicha infraestructura, agregando que en la revisión de "logs" de las herramientas de seguridad con que cuenta la Isapre se identifican 2.486 archivos que lograron ser enviados por el actor de amenaza hacia un sitio de almacenamiento externo (MEGA), y en su gran mayoría corresponden a archivos de trabajo de distintas áreas o respaldo de procesos diarios.

Por las razones manifestadas, solicita tener por formulados en tiempo y forma los descargos y que sus argumentos sean debidamente considerados al momento de evaluar, ponderar y decidir las acciones que correspondan, concluyendo en definitiva que no corresponde aplicar sanción en contra de la Isapre por las razones expuestas.

6. Que, en relación con los descargos y antecedentes aportados por la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que, tal como se indicó en el oficio de cargos, la Isapre informó que había contratado los servicios de la empresa Mandiant (Google), experta en respuesta a amenazas de ciberseguridad y que este trabajo incluía un informe forense acerca de lo ocurrido, el que a esa fecha (5 de julio de 2024) se encontraba en desarrollo. Posteriormente, mediante el Oficio Ord. IF/N°20.059, de 18 de julio de 2024, se requirió a la Isapre que aportara el referido informe forense, pero la Isapre manifestó, a través de su presentación de 26 de julio de 2024, que aún no se encontraban finalizados los procesos requeridos, por lo que no contaba con dicho antecedente, aseverando que, una vez recibidos los informes, estos serían remitidos a esta Intendencia para su conocimiento.

7. Que, sin embargo, hasta la fecha la Isapre no ha remitido a esta Intendencia el informe forense que debía ser elaborado por la empresa experta que señaló haber contratado. Tampoco en sus descargos aportó el referido antecedente ni ningún otro informe técnico que corrobore de manera objetiva las aseveraciones expuestas por la Isapre en las presentaciones que efectuó a contar del 27 de junio de 2024, respecto del origen, causas y características del incidente que afectó a sus sistemas.

8. Que, en particular, la Isapre no ha comprobado que la contingencia que experimentaron sus sistemas a partir del día 27 de junio de 2024 y que implicó interrupción de servicios, restricción en el acceso a beneficios y entorpecimiento en el otorgamiento de prestaciones a sus cotizantes y personas beneficiarias, efectivamente corresponda a una situación que pueda calificarse de caso fortuito o fuerza mayor, esto es, un imprevisto al que no era posible resistir, toda vez que es un hecho de público conocimiento que todos los sistemas están expuestos de manera permanente a esta clase de amenazas, por lo que, en

principio, un ciberataque a los sistemas de una isapre no es un evento imprevisto o imprevisible, sino que por el contrario, es una amenaza permanente que obliga a todas las isapres a adoptar las medidas preventivas necesarias para enfrentar este tipo de agresiones, de modo que la eventual inexistencia o insuficiencia de tales medidas hace responsable a la institución atacada, por falta de diligencia, cuidado y prevención, respecto de los efectos y secuelas que pudiese tener el ciberataque.

9. Que, por consiguiente, la sola circunstancia que los sistemas de la Isapre hayan sido objeto de un ciberataque, no configura por sí misma una hipótesis de caso fortuito o fuerza mayor, siendo carga probatoria de la Isapre haber comprobado de manera objetiva que las medidas preventivas y de resguardo que habría implementado, cumplían con los estándares exigibles a la Isapre en esta materia, pero que el tipo de ataque de que fue objeto o las características especiales que éste tuvo, sobrepasaron la capacidad de prevención, protección, resguardo y resistencia de dichas medidas.

10. Que, sin embargo, como ya se indicó, la Isapre no aportó en sus descargos ningún informe técnico u otro antecedente que permita concluir de manera objetiva, que efectivamente la contingencia que afectó a los sistemas de la Isapre correspondió a un caso fortuito o fuerza mayor que la exima de responsabilidad respecto los incumplimientos que se le reprocha.

11. Que, en cuanto a las respuestas que acompaña la Isapre respecto de 13 reclamos citados como ejemplo en el oficio de cargos; los planes de contingencia que señala haber activado para dar solución a requerimientos en materia de desafiliaciones, pago de cotizaciones y uso de excedentes en línea, entre otras, y demás acciones que indica haber dispuesto para resolver de manera inmediata o en forma retroactiva el otorgamiento de beneficios, cabe señalar que se enmarcan en el deber de la Isapre de dar cumplimiento a sus obligaciones y no alteran el hecho que a contar del 27 de junio de 2024 se produjo una interrupción en los servicios en línea de la Isapre y restricción en el acceso a beneficios contractuales, que implicó, por ejemplo, que al 4 de julio de 2024 aún no se encontraba disponible la emisión de licencias médicas electrónicas a través de Medipass ni el uso de excedentes en línea, o que al 18 de julio de 2024 aún se encontraban pendientes de regularización las desafiliaciones retroactivas requeridas por la Isapre Banmédica y las solicitadas por Consalud.

12. Que, en lo que atañe a las alegaciones relativas al segundo cargo formulado, por entorpecimiento en el otorgamiento de prestaciones asociadas al cumplimiento de las GES, es un hecho reconocido por la propia Isapre en su presentación de 18 de julio de 2024, citada en el oficio de cargos, que el ingreso de casos GES o CAEC y compra de bonos GES desde el sitio privado, se regularizó recién el 10 de julio de 2024, y que solicitudes presentadas con anterioridad a esa fecha aún estaban siendo gestionadas y procesadas al 18 de julio de 2024.

13. Que, sin perjuicio de lo anterior y en cuanto a las alegaciones de la Isapre relativas a la dispensación de los medicamentos GES, si bien los antecedentes aportados por la Isapre, cotejados éstos con el Archivo Maestro de "Prestaciones Bonificadas", dan cuenta de bonificaciones de medicamentos dentro del período de contingencia, ello no implica que no se hayan producido entorpecimientos en el otorgamiento de las prestaciones GES.

14. Que, en efecto y sólo por dar un ejemplo, en el caso del reclamo N° 4054007, de 30 de junio de 2024, citado a título ilustrativo en el oficio de cargos, si bien se registra una bonificación el 1 de julio de 2024, lo cierto es que la persona beneficiaria se vio en la necesidad de tener que reclamar ante Superintendencia, atendido que no podía cobrar y retirar el medicamento GES correspondiente a su problema de salud (PS GES N° 18, Síndrome de la Inmunodeficiencia Adquirida), debido a que los sistemas de la Isapre estaban caídos hacía 3 días, entorpecimiento que vulneró la garantía explícita de acceso a dicha prestación GES.

15. Que, en cuanto al tercer cargo formulado, analizados nuevamente los antecedentes, se concluye que, aunque en su presentación de 5 de julio de 2024 la Isapre informó que *"en el levantamiento que lleva a cabo Mandian, se ha detectado, por ahora, que habría una aplicación que fue objeto de encriptación (denominada AIFresco) y que contiene información que podría ser catalogada como sensible"*, lo cierto es que en el procedimiento sancionatorio no existen evidencias de carácter técnico y objetivo, que permitan establecer que efectivamente durante la contingencia que afectó a los sistemas de la Isapre, se produjo una vulneración de la seguridad y confidencialidad de la información personal y sensible de las personas afiliadas y beneficiarias, por lo que se procederá a absolver a la Isapre respecto de este tercer cargo.

16. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre no permiten eximir la de

responsabilidad respecto de los cargos formulados por interrupción de los servicios en línea y restricción en el acceso a beneficios contractuales (primer cargo), y por entorpecimiento en el otorgamiento de prestaciones asociadas al cumplimiento de las GES (segundo cargo).

17. Que, el inciso 1° del artículo 220 del DFL N°1, de 2005, de Salud, dispone que: *"El incumplimiento por parte de las Instituciones de las obligaciones que les impone la Ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie la Superintendencia, será sancionado por esta con amonestaciones o multas a beneficio fiscal, sin perjuicio de la cancelación del registro, si procediere"*.

Además, el inciso 2° del mismo artículo precisa que: *"Las multas a que se refiere el inciso anterior, no podrán exceder de mil unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de una misma naturaleza, dentro de un período de doce meses, podrá aplicarse una multa de hasta cuatro veces el monto máximo antes expresado"*.

18. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de las infracciones establecidas en la presente resolución, que afectaron derechos de personas beneficiarias, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponer a la Isapre es una multa de 1000 UF.

19. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

#### **RESUELVO:**

1. Imponer a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. una multa de 1000 UF (mil unidades de fomento) por interrupción de los servicios en línea y restricción en el acceso a beneficios contractuales, y por entorpecimiento en el otorgamiento de prestaciones asociadas al cumplimiento de las Garantías Explícitas en Salud.

2. Absolver a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. respecto del tercer cargo formulado en el Oficio Ord. IF/N°10.657, de 10 de marzo de 2025, por una supuesta vulneración de la seguridad y confidencialidad de la información personal y sensible de las personas afiliadas y beneficiarias.

3. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://www.tgr.cl)), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo quinto día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo [gduran@superdesalud.gob.cl](mailto:gduran@superdesalud.gob.cl).

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica [acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl) para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

4. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición que confiere el artículo 113 del DFL N°1, de 2005, de Salud, y en subsidio, el recurso jerárquico previsto en los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, los que deben interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**SANDRA ARMIJO QUEVEDO**

**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)**

**FSF/HPA/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

I-6-2025