

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2130

Santiago, 27-02-2026

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 170 letra I), 177, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 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, con ocasión de la tramitación de los procedimientos sancionatorios en contra de agentes de ventas A-32-2024 y A-99-2025, se requirió a la Isapre CONSALUD S.A. que acompañara o remitiera a este Organismo de Control, uno o más de los "Antecedentes de afiliación" que deben ser exigidos antes de formalizar la afiliación de conformidad con el numeral 1 del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia. Sin embargo, en sus respuestas la Isapre reconoció que uno de dichos antecedentes no fue exigido a las personas que fueron afiliadas. En efecto:

a) En el procedimiento sancionatorio A-32-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas P. Merino G., se requirió a la Isapre, entre otros antecedentes, que acompañara cédula de identidad que se tuvo a la vista al momento de realizar la suscripción de contrato de salud. Sin embargo, en su respuesta de 25 de junio de 2024 la Isapre informó, en lo pertinente, que "cabe informar que al tratarse de una suscripción electrónica la identidad del cliente se valida por medio de la plataforma Equifax, por lo que no tenemos respaldo de la cédula de identidad".

b) En el procedimiento sancionatorio A-99-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas I. O. Cerda J., se requirió a la Isapre, entre otros antecedentes, que acompañara cédula de identidad que se tuvo a la vista al momento de realizar la suscripción de contrato de salud. Sin embargo, en su respuesta de 29 de abril de 2025 la Isapre informó, en lo atinente, que "cabe hacer presente que al tratarse de una suscripción electrónica la identidad del cliente se valida por medio de la plataforma Equifax".

3. Que, las situaciones observadas dan cuenta del incumplimiento por parte de la Isapre de las instrucciones contenidas en numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, que en lo concerniente dispone:

"1. Antecedentes de afiliación

Antes de formalizar la afiliación, la Institución deberá exigir a sus futuros afiliados y afiliadas, la presentación de los antecedentes que se enumeran a continuación:

- Para verificar la identidad y contrastar la firma del o la potencial cotizante, una fotocopia de su Cédula de Identidad o de su Licencia de Conducir; y en el caso de personas extranjeras, el Pasaporte, o Cédula de Identidad para Extranjeros y Residentes Temporales. Para certificar la identidad y el R.U.N. de sus beneficiarios o beneficiarias, podrá utilizarse la Cédula de Identidad, Licencia de Conducir, una fotocopia de la Libreta de Familia o un Certificado de Nacimiento (...).

4. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N°39.680, de 10 de noviembre de 2025, se formuló el siguiente cargo a la Isapre:

Incumplimiento del punto 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del

Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, al no exigir en forma previa a la formalización de la afiliación de las personas postulantes, la presentación de los antecedentes exigidos por dicha normativa para acreditar la identidad de las referidas personas.

5. Que, a través de presentación de 25 de noviembre de 2025 la Isapre formuló sus descargos, refiriéndose, en primer lugar, a las modificaciones introducidas en la normativa sobre suscripción electrónica de contratos de salud previsional por la Circular IF/N°347, de 31 de enero de 2020, y, en particular, a las efectuadas a las instrucciones sobre Adhesión y Revocación del Modelo de Suscripción Electrónica de Contratos de Salud Previsional (SECSP), contenidas en el numeral 4 de la letra B) del Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos.

Asevera que, en conformidad con dichas instrucciones y mediante carta enviada a finales de junio de 2020, informó a esta Superintendencia que había optado por no adherirse al Modelo SECSP, por lo que implementó su propio sistema electrónico, el que se encuentra permanentemente a disposición del público, permite tanto la afiliación como la desafiliación y cumple con todos los requisitos y condiciones establecidos por la normativa vigente.

Cita el tercer párrafo del Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, que establece que, además de los sistemas regulados en sus letras A y B (suscripción de contratos de salud a través de dispositivos electrónicos mediante el uso de huella digital y Modelo SECSP), las isapres pueden implementar cualquier otro sistema, siempre y cuando permita garantizar un adecuado servicio y resguardo de la información, cuente con un archivo de los documentos contractuales en formato PDF y una bitácora de las transacciones realizadas, y permita el acceso de esta Intendencia para fines de fiscalización.

Sobre al particular, aduce que el modelo de suscripción electrónica implementado por la Isapre satisface plenamente cada uno de los referidos requisitos.

Argumenta que en lo que dice relación con la validación o acreditación de identidad, la normativa establece que las isapres deben contar con un sistema electrónico que cuente 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.

Al respecto, afirma que la Isapre, haciéndose cargo de dicha exigencia y a efectos de agilizar y hacer menos engorroso y cercano el proceso de suscripción, cuenta con un servicio de validación realizado por la empresa Equifax, que permite la verificación de identidad mediante una combinación de validación de cédula de identidad (número de serie y estado de cédula directamente con el Registro Civil) y preguntas de conocimiento compartido entre Equifax y el usuario, de manera remota y con altos estándares de seguridad asociados .

Sostiene que la normativa que regula la suscripción electrónica en los contratos de salud previsional, no establece la obligación para las isapres que se deba almacenar una copia de la cédula de identidad respectiva.

Arguye que el punto 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, sólo está referido a la suscripción del contrato de salud en formato papel o presencial, y no con el modelo de suscripción electrónico alternativo implementado por la Isapre.

En relación con lo anterior, agrega que la normativa que regula la suscripción electrónica en los contratos de salud previsional, hace aplicables a este tipo de contratación, los requisitos y condiciones reguladas en el punto 1 "Antecedentes de afiliación" del Título 1 del Capítulo 1 del Compendio de Procedimientos, sólo a la "Suscripción de Contratos de Salud a través de dispositivos electrónicos mediante el uso de huella digital" y al "Modelo de la Suscripción Electrónica de Contratos de Salud Previsional (SECSP)", y no al modelo alternativo de suscripción que permite la regulación.

Hace presente que el modelo de suscripción electrónica de la Isapre fue puesto en conocimiento de esta Superintendencia sin recibir observaciones y que tampoco en los sucesivos años que ha funcionado, ni en las fiscalizaciones que ha efectuado este Organismo de Control, se ha levantado algún incumplimiento de parte de la Isapre en lo que dice relación con esta forma de suscripción, la que representa aproximadamente el 98% de las ventas de la Isapre.

Agrega que la Isapre invierte una gran cantidad de recursos técnicos y económicos en actualizar permanentemente su modelo de suscripción electrónica, de forma de contar con mejores estándares de seguridad y confiabilidad a los exigidos por esta Superintendencia, y

ofrecer una herramienta rápida, sencilla y segura para la suscripción de contratos de salud previsional.

Por tanto, de acuerdo con lo expuesto, solicita se tenga por formulados los descargos y, considerando los argumentos entregados, en definitiva, no se le aplique sanción alguna o se imponga sólo una amonestación.

6. Que, en relación con los descargos de la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que, con anterioridad a las modificaciones introducidas en la materia por parte de la Circular IF/N° 347, de 31 de enero de 2020 (modificada por la Res. Ex. IF/N° 345, de 4 de junio de 2020), cuyas disposiciones entraron en vigencia el 1 de agosto de 2020, la normativa contemplaba sólo dos modalidades de suscripción electrónica de contratos de salud previsional, delimitadas la una de la otra de manera clara y precisa, y que además era voluntario para la Isapre aplicarlas o no, a saber:

a) La "Suscripción de Contratos de Salud a través de dispositivos electrónicos mediante el uso de huella digital", regulada en la letra A) del Título II "Suscripción electrónica de contratos de salud previsional" del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, que consiste en la utilización de documentos electrónicos y huella digital como verificador de identidad y firma electrónica simple, y que se caracteriza porque se realiza en presencia de la persona postulante y la/el agente de ventas de la Isapre, utilizando un computador con acceso a internet y un lector de huella digital, y

b) El "Modelo de la Suscripción Electrónica de Contratos de Salud Previsional (SECSP)", regulado en la letra B) del Título II "Suscripción electrónica de contratos de salud previsional" del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, que se caracteriza por el uso de comunicaciones electrónicas, es estandarizado y sus especificaciones están contenidas en el anexo "Manual de Operaciones de la Suscripción Electrónica de Contratos de Salud Previsional".

7. Que, la Circular IF/N° 347, de 31 de enero de 2020, no efectuó ninguna modificación sustantiva a las normas que regulan la forma como deben operar las dos modalidades a que se ha hecho referencia (suscripción a través de dispositivos electrónicos mediante el uso de huella digital y modelo de SECSP), sino que hizo obligatorio para las isapres el poner a disposición de las personas un sistema electrónico que permita su afiliación y desafiliación.

8. Que, además, la Circular IF/N° 347 abrió la posibilidad para que las Isapres pudiesen implementar otras modalidades de suscripción electrónica en los contratos de salud previsional, distintas a las reguladas en las letras A (suscripción a través de dispositivos electrónicos mediante el uso de huella digital) y B (modelo de SECSP) del Título II "Suscripción electrónica de contratos de salud previsional" del Capítulo I del Compendio de Procedimientos.

9. Que, en efecto, en el enunciado introductorio que la referida Circular incorporó en el Título II, dispuso, entre otras instrucciones, que "los sistemas disponibles son los que se señalan a continuación, sin perjuicio de que las isapres podrán implementar cualquier otro, siempre y cuando permita garantizar un adecuado servicio y resguardo de la información en los mismos términos establecidos en el numeral 4 de la letra A) y numeral 3 de la letra B) del presente Título. Asimismo, el sistema que implemente la isapre deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en los numerales 3 y 5 de la letra A) y numeral 5 de la letra B)".

10. Que, en el mismo sentido, dentro de la regulación prevista en la letra B para el modelo de SECS, se incorporó lo siguiente: "No obstante, las isapres podrán utilizar otro sistema electrónico, que se encuentre de manera permanente y continua a disposición del público y que permita garantizar un adecuado servicio y resguardo de la información".

11. Que, en la misma línea, a propósito de la regulación del carácter voluntario de la adhesión al modelo de SECSP, se agregó lo siguiente: "No obstante, las isapres que opten por no adherirse a este modelo, deberán implementar otro sistema electrónico, el que deberá estar habilitado de manera permanente y continua, y permitir la afiliación y desafiliación. Dicho sistema deberá ser informado a la Superintendencia con una anticipación mínima de 30 días a su entrada en operación".

12. Que, en lo que atañe al reproche efectuado en el oficio de cargo, esto es, que la Isapre no exigió en forma previa a la formalización de la afiliación de las dos personas que se indica, la presentación de antecedentes enumerados en el punto 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, el argumento central de la Isapre es que esta normativa sólo es aplicable a la suscripción en formato papel o presencial, a la suscripción a través de dispositivos electrónicos mediante el uso de huella digital y al modelo SECSP, pero no a los sistemas alternativos de suscripción electrónica que permite la regulación, como es el caso del modelo alternativo implementado por la Isapre.

13. Que, dicha argumentación carece de fundamento normativo, toda vez que la regulación sobre "antecedentes de afiliación" se encuentre dentro del Título I "Instrucciones sobre procedimientos de suscripción de contratos de salud previsual", que contiene normas de carácter general aplicables a todas las modalidades de suscripción de contratos de salud previsual, como las relativas a la evaluación de riesgo de salud y de capacidad de pago, prohibición de discriminación arbitraria en las ofertas de planes de salud, etapas de suscripción de los documentos contractuales o vigencia anticipada de beneficios. Por lo tanto, al igual que todas esas otras materias reguladas en el Título I, la normativa sobre "Antecedentes de Afiliación" rige tanto para las suscripciones en papel como para las suscripciones electrónicas.

14. Que, no existe ninguna norma que exima a la Isapre de la obligación de exigir los "Antecedentes de Afiliación" previstos en el punto 1 del Título I del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, y, en este sentido, la exigencia de herramientas robustas que permitan una correcta autenticación de la identidad de la persona que interactúa con la Isapre, dice relación con otra cuestión, a saber, que el sistema de suscripción electrónica que implemente la Isapre, de acuerdo con el inc. 1° del enunciado introductorio del Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, debe estar a disposición del público de manera permanente a través de internet, esto es, que debe permitir afiliaciones remotas o no presenciales a través de internet, en las cuales obviamente no sólo se requiere que la persona postulante remita los "antecedentes de afiliación" exigidos por la normativa, sino que además es necesario que se verifique, valide o autentique por medio de otras herramientas la identidad de la persona con la que se está interactuando a través de internet.

15. Que, por otro lado, en relación con el hecho que la Isapre haya informado en su oportunidad a esta Superintendencia su modelo de suscripción electrónica o que en las fiscalizaciones que haya efectuado esta Superintendencia en materia de suscripción de contratos, no haya advertido o detectado la irregularidad observada en el oficio de cargo, de ninguna manera implica que este Organismo de Control haya aceptado, autorizado o validado una práctica que incumple la normativa sobre suscripción de contratos de salud previsual y, concretamente, la obligación de exigir los "antecedentes de afiliación" previstos en el punto 1 del Título I del Capítulo I del Compendio de Procedimientos.

16. Que, en cuanto a los recursos que la Isapre señala que invierte para actualizar y mejorar permanentemente su modelo de suscripción electrónica, se trata de acciones que se enmarcan dentro de la obligación permanente que tienen las isapres de adoptar medidas y controles que les permitan ajustarse a la normativa e instrucciones impartidas por esta Superintendencia, y, por tanto, no alteran la responsabilidad de la Isapre respecto de la falta reprochada.

17. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las irregularidades observadas.

18. 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 "*.

19. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la gravedad y naturaleza de las infracciones acreditadas, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponerle es una multa de 50 UF.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre CONSALUD S.A. una multa de 50 UF (cincuenta unidades de fomento) por incumplimiento del punto 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, al no exigir en forma previa a la formalización de la afiliación de las personas postulantes, la presentación de los antecedentes exigidos por dicha normativa

para acreditar la identidad de dichas personas.

2. 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), 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.

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 acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

3. 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,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A.
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- I-13-2025