



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 7075

Santiago, **18-06-2026**

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 y el Título II “Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional”, ambos 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 procedimientos sancionatorios en contra de agentes de ventas que prestaban o habían prestado servicios a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., este Organismo de Control detectó o pudo establecer que dicha Isapre había incurrido en las siguientes irregularidades o incumplimientos:

2.1. En el procedimiento sancionatorio A-229-2024, se constató que la información relativa al empleador y a la renta imponible consignada en el FUN de suscripción, así como la documentación ingresada a la Isapre para acreditar la renta de la persona afiliada (certificado de cotizaciones de 28 de diciembre de 2023 y liquidación de sueldo de diciembre de 2023), era falsa y no correspondía a la realidad, situación que era fácilmente verificable por parte de la Isapre, puesto que tal como se indicaba al pie del certificado de cotizaciones previsionales de 28 de diciembre de 2023, ingresado a la Isapre para acreditar la renta de la persona afiliada, se podía comprobar su validez ingresando al sitio web de la AFP correspondiente.

Lo anterior daba cuenta del incumplimiento por parte de la Isapre de la obligación de desplegar una efectiva supervisión sobre el desempeño de sus agentes de ventas en el proceso de suscripción de los contratos de salud, con infracción al último párrafo del numeral 1 “Antecedentes de afiliación” del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

2.2.- Por otro lado, en el procedimiento sancionatorio A-253-2024, se requirió a la Isapre que aportara uno o más de los “Antecedentes de afiliación” que deben ser exigidos antes de formalizar la afiliación. Sin embargo, mediante respuesta de 6 de diciembre de 2024 la Isapre informó que *“los antecedentes solicitados no se encontraron”*, situación que implicaba el incumplimiento por parte de la Isapre de las instrucciones contenidas en párrafo penúltimo del 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 que *“la isapre estará obligada a conservar dicha documentación, frente a eventuales irregularidades que se denuncien o reclamen, a lo menos por el plazo de 5 años”*.

2.3.- Además, en las suscripciones electrónicas de contratos de salud previsional que a continuación se indican, que fueron investigadas en los procedimientos sancionatorios que se señalan, se pudo comprobar que estas suscripciones no habían contado con el consentimiento de las personas afiliadas:

FUN	Fecha	Procedimiento
20545624	10-12-2021	A-53-2022
20570998	19-01-2022	A-53-2022
20636100	12-04-2022	A-53-2022
20565936	11-01-2022	A-53-2022

20552131	22-12-2021	A-53-2022
20571865	19-01-2022	A-53-2022
20570990	18-01-2022	A-53-2022
20596207	18-02-2022	A-53-2022
20698528	02-07-2022	A-101-2022
20698530	02-07-2022	A-101-2022
20698524	02-07-2022	A-101-2022
20698516	02-07-2022	A-101-2022
20698526	02-07-2022	A-101-2022
20698518	02-07-2022	A-101-2022
20702754	02-07-2022	A-101-2022
20698519	02-07-2022	A-101-2022
20698520	02-07-2022	A-101-2022
20702766	08-07-2022	A-101-2022
20698522	02-07-2022	A-101-2022
20695632	29-06-2022	A-101-2022
20695435	29-06-2022	A-101-2022
20705595	13-07-2022	A-101-2022
20702900	08-07-2022	A-101-2022
20702865	08-07-2022	A-101-2022
20702922	08-07-2022	A-101-2022
20702936	08-07-2022	A-101-2022
20698533	02-07-2022	A-101-2022
20705669	13-07-2022	A-101-2022
20695552	29-06-2022	A-101-2022
20704110	12-07-2022	A-41-2023
20757388	13-10-2022	A-112-2023
20789536	26-11-2022	A-112-2023
20764143	22-10-2022	A-112-2023
20820112	18-01-2023	A-112-2023
20764187	22-10-2022	A-112-2023
20433305	29-06-2021	A-171-2023
20435551	30-06-2021	A-171-2023
20899569	24-05-2023	A-203-2023
20872579	12-04-2023	A-203-2023
20907258	31-05-2023	A-203-2023
20903839	29-05-2023	A-203-2023
20909316	05-06-2023	A-203-2023
20833385	07-02-2023	A-21-2024
20925577	04-07-2023	A-50-2024
21054518	25-03-2024	A-137-2024
21067336	17-04-2024	A-137-2024
21064380	11-04-2024	A-137-2024
21051114	19-03-2024	A-137-2024
21065039	13-04-2024	A-137-2024
21051146	20-03-2024	A-137-2024
21075259	02-05-2024	A-207-2024
21071285	25-04-2024	A-207-2024
21012988	04-01-2024	A-229-2024
21095316	12-06-2024	A-249-2024
21081846	16-05-2024	A-253-2024
21084002	22-05-2024	A-253-2024
21123941	17-08-2024	A-259-2024
21048738	15-03-2024	A-273-2024
21121288	12-08-2024	A-317-2024
21093235	07-06-2024	A-365-2024
20893462	15-05-2023	A-42-2025

Las referidas suscripciones, efectuadas sin el consentimiento de las personas afiliadas, evidenciaba que el sistema de suscripción electrónica de la Isapre, a lo menos en relación con los casos observados, no contaba con herramientas robustas que hubiesen permitido una correcta autenticación de la identidad de las personas postulantes, contraviniendo con ello el Título II “Suscripción electrónica en los contratos de salud previsual” del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

2.4.- Adicionalmente, el hecho que en los 21 casos observados en el procedimiento sancionatorio A-101-2022, la/el agente de ventas involucrada/o haya registrado su propio número de teléfono celular como si fuera el de las personas afiliadas; que en 18 de dichos casos la suscripción electrónica de los contratos de salud se haya efectuado sólo a través de dos correos electrónicos diferentes, y que en los 5 casos observados en el procedimiento sancionatorio A-203-2023, se haya ingresado un único número de teléfono celular respecto de las personas afiliadas, denotaba una falta de control, revisión y validación de la información ingresada por las/los agentes de ventas, que infringía la obligación de la Isapre de desplegar una efectiva supervisión sobre el desempeño de sus agentes de ventas en el proceso de suscripción de los contratos de salud, de conformidad con el último párrafo del numeral 1 “Antecedentes de afiliación” del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas

Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N°642, de 8 de enero de 2026, se estimó procedente formular los siguientes cargos a la Isapre:

a) Incumplimiento de lo establecido en el párrafo final del numeral 1 "Antecedentes de Afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, en orden a desplegar una efectiva supervisión sobre el desempeño de sus agentes de ventas en el proceso de suscripción de contratos, en relación con las situaciones observadas en los considerandos 2.1 y 2.4 de la presente resolución, respecto de los casos A-229-2024, A-101-2022 y A-203-2023.

b) Incumplimiento de la obligación de conservar la documentación correspondiente a los antecedentes que deben ser exigidos a las personas postulantes antes de formalizar la afiliación, con infracción a lo dispuesto en el párrafo penúltimo del numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, en relación con el caso A-253-2024.

c) No contar con herramientas robustas que hubiesen permitido una correcta autenticación de la identidad de las personas postulantes, con infracción a lo establecido en el Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsual" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, en relación con los casos observados en el considerando 2.3 de la presente resolución.

4. Que, a través de presentación de 22 de enero de 2026 la Isapre formula sus descargos, argumentando, en primer lugar, en cuanto al primer cargo, que es la misma normativa del Compendio de Procedimiento la que define que debe entenderse como "*efectiva supervisión sobre el desempeño de los agentes de ventas*", a saber, que la Isapre debe mantener capacitados a sus agentes de ventas, debe someterlos cada dos años a capacitación y evaluación de conocimientos, y debe ejercer un control periódico y directo sobre su fuerza de ventas, mediante mecanismos que permitan verificar que las/los agentes actúan conforme a las instrucciones y procedimientos que rigen la suscripción de contratos de salud.

Sostiene que este conjunto de obligaciones constituye el marco regulatorio que define el estándar de "supervisión efectiva", y que en este caso nada de ello ha sido analizado o cuestionado en el cargo formulado.

Sobre el particular, se refiere a los protocolos y procedimientos que la Isapre mantiene respecto de sus procesos operacionales y, en particular respecto al proceso de afiliación, que detalla.

Sin perjuicio de lo anterior, aduce que es necesario aclarar que una "efectiva supervisión" no implica ausencia absoluta de vulnerabilidades, puesto que no es posible entender o interpretar que la normativa exija que jamás exista una vulnerabilidad operativa o humana, puesto que eso sería un estándar imposible en cualquier sistema operativo real.

Al respecto agrega que lo que de manera objetiva y realista exige la normativa es la implementación de mecanismos concretos de control y capacitación, la capacitación efectiva y evaluación periódica, o la mantención actualizada del registro de agentes de venta, etcétera, y en este sentido, señala que la Isapre ha diseñado e implementado medidas de supervisión que reducen razonablemente el riesgo de mala conducta de un/a agente de ventas, así como mecanismos de detección y corrección, con evidencia documental que prueba ese control. Para acreditarlo, adjunta el proceso establecido por la Isapre para la suscripción de contratos de salud.

Además, hace presente que a esta Superintendencia le constan los procesos de investigación realizados por el área de auditoría interna de la Isapre, respecto a denuncias de personas afiliadas en cuanto al actuar de agentes de ventas, ingresados como denuncias a esta Intendencia, con el fin de que se proceda a la aplicación de sanciones, de los cuales algunos han terminado en cancelación del registro de agentes de ventas.

Señala que, durante los años 2022, 2023, 2024 y 2025 se suscribieron 147.857 contratos de salud, siendo sólo cuestionados en esta formulación de cargos 61 casos, lo que equivale a un porcentaje marginal, y en relación con lo anterior argumenta que, establecer a propósito de la excepción una regla general, y de ahí formular cargos a la Isapre y eventualmente imponerle una sanción constituye una desproporción y una falta de realidad en la interpretación normativa.

Cita el aforismo jurídico "a lo imposible nadie está obligado", para argüir que no puede exigirse jurídicamente el cumplimiento absoluto de una obligación cuando ello resulta

material, técnica o humanamente imposible.

Aduce que la supervisión es una obligación de medios, no de resultado, lo que significa que la Isapre debe implementar medidas razonables y proporcionadas destinadas a reducir la probabilidad de incumplimientos, pero no puede garantizar la inexistencia absoluta de incumplimientos.

Asevera que la existencia de sanciones a las/los agentes de ventas presupone la imposibilidad de una supervisión infalible y que el hecho que la normativa contemple infracciones imputables a agentes de ventas, sólo es jurídicamente coherente si el sistema admite la posibilidad de incumplimientos individuales, aun existiendo supervisión por parte de la Isapre.

En cuanto al segundo cargo, reconoce que en su momento no envió parte de la documentación solicitada, pero señala que lo anterior no se debió a la inexistencia de dichos documentos, sino a una omisión involuntaria.

Sobre el particular, señala que, respecto de la carta de desafiliación solicitada, no procedía acompañarla, porque la persona afiliada provenía del FONASA, y en cuanto a los restantes antecedentes solicitados, los adjunta con sus descargos, a saber: liquidación de sueldo de abril de 2024 y copia de cédula de identidad. Por tanto, alega que este cargo perdió sustento y oportunidad.

En cuanto al tercer cargo, sostiene que lo que señala la normativa es que para que un sistema de afiliación electrónica sea válido, debe contar con mecanismos tecnológicos que permitan verificar de manera segura y confiable que la persona que está postulando es realmente quién dice ser. Esto es lo que se entiende por autenticación de identidad.

Aduce que el cargo formulado interpreta que esta Isapre no tenía esas herramientas adecuadas para verificar con seguridad la identidad de las personas que estaban postulando a través de su sistema electrónico de afiliación, y que por ello se vulneraría lo prescrito en el Título II del Compendio de Procedimientos.

Señala que, desde el punto de vista técnico, "un sistema robusto" equivale a un sistema que reduce razonablemente el riesgo de suplantación de identidad, permite verificar "ex ante" quién es la/el postulante, y acreditar "ex post" quién realizó el acto.

Agrega que el Compendio no define técnicamente "robusto", pero exige el resultado, esto es, la autenticación correcta, la reducción razonable del riesgo, y la capacidad probatoria posterior; pero la norma no exige un medio específico, sólo suficiencia técnica, proporcional al riesgo.

Argumenta que la observación realizada en el cargo formulado confunde la ausencia de determinados mecanismos específicos con la inexistencia de un sistema robusto, cuando lo exigido por el Compendio no es una tecnología determinada, sino la suficiencia técnica del sistema de autenticación implementado.

En este contexto, sostiene que el sistema implementado por la Isapre, vincula identidad y acto, genera evidencia auditable y permite trazabilidad completa, lo que satisface el estándar de robustez, aunque no sea el mecanismo preferido por la autoridad.

Hace presente que la robustez de un sistema no se puede evaluar por la inexistencia absoluta de desviaciones, sino por su tasa de error, capacidad de contención, y la proporción entre operaciones válidas y operaciones cuestionadas, y que un sistema no deja de ser robusto por la ocurrencia de incumplimientos aislados, especialmente cuando estos derivan de conductas humanas que vulneran el sistema, y no de una falla estructural del mismo, como es lo que ocurre con todos los casos observados en relación con el tercer cargo, que fueron resultado de vulneraciones realizadas por agentes de ventas, y no de una falla del sistema.

Sostiene que el oficio de cargos no realiza análisis alguno respecto del total de afiliaciones electrónicas realizadas en el período observado, esto es, entre 2022 y 2025, y el total de afiliaciones que no han sido reclamadas, impugnadas ni desconocidas.

Reitera que, durante el período analizado, el sistema de suscripción electrónica fue utilizado en un universo de 147.857 afiliaciones, de las cuales los 61 casos observados equivalen al 0,04%. El resto no ha sido objeto de reclamación administrativa, arbitral ni judicial, lo que evidencia un funcionamiento regular, estable y confiable del mecanismo de autenticación implementado.

Añade que el porcentaje alto de afiliaciones no reclamadas acredita empíricamente que el

sistema sí identifica correctamente a los postulantes en la generalidad de los casos, por lo que es la autoridad quien debe justificar por qué una desviación porcentualmente mínima invalidaría todo el sistema.

Afirma que los casos detectados no se derivan de una debilidad intrínseca del sistema de autenticación, sino de conductas individuales de determinadas/os agentes de ventas que, infringiendo protocolos internos y obligaciones contractuales, eludieron o vulneraron los controles existentes.

Reitera lo argumentado en relación con el primer cargo formulado, en orden a que no se puede exigir jurídicamente el cumplimiento absoluto de una obligación, cuando ello resulta material, técnica o humanamente imposible, como en los casos observados, en que existió vulneración dolosa por parte de agentes de ventas.

Finalmente, señala que desde el año 2025 cuenta con un sistema de control de validación de identidad que utiliza Clave Única y firma electrónica avanzada (FEA), lo que permitirá seguir minimizando los riesgos en la autenticación de identidad de las personas postulantes.

Por las razones expuestas, solicita tener por formulados en tiempo y forma sus descargos, que sus argumentos sean revisados y debidamente considerados al momento de evaluar, ponderar y decidir las acciones que correspondan, y que, en definitiva, se concluya que no corresponde aplicar sanciones a la Isapre.

5. Que, en cuanto a las argumentaciones expuestas por la Isapre en relación con el primer cargo formulado, cabe señalar que al establecer la normativa que las isapres deben “*desplegar una efectiva supervisión sobre el desempeño de sus Agentes de Ventas en el proceso de suscripción de los contratos de salud*”, precisamente está exigiendo que el control y supervisión que efectúen las Isapres en esta materia debe ser “efectivo”, esto es, que debe tener la capacidad de causar el efecto deseado.

6. Que, por tanto, no es efectivo que la Isapre cumpla con el estándar de “supervisión efectiva”, simplemente cumpliendo con sus obligaciones de capacitación y evaluación inicial y periódica de su fuerza de venta, o con la sola circunstancia de establecer mecanismos para verificar que las/los agentes actúan conforme a las instrucciones y procedimientos que rigen la suscripción de contratos de salud, sino que estas medidas deben ser efectivas.

7. Que, por lo mismo, no es efectivo que la referida obligación de supervisión sea una mera obligación de medios y no de resultados, como asevera la Isapre en sus descargos, máxime si se tiene en cuenta que de conformidad con el numeral 6 del punto II “Control de la fuerza de ventas” del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, “*la isapre tendrá responsabilidad administrativa y contractual ante la Superintendencia de Salud y los afiliados por todos los actos, errores, omisiones o infracciones a la normativa vigente, que cometa el agente de ventas en el ejercicio de sus funciones*”.

8. Que, en cuanto a las alegaciones de la Isapre en orden que una “efectiva supervisión” no implica ausencia absoluta de vulnerabilidades y que no puede exigirse el cumplimiento absoluto de una obligación cuando ello resulta material, técnica o humanamente imposible, se hace presente que en los casos observados en relación con el primer cargo, no se aprecian elementos que permitan a esta Autoridad eximir de responsabilidad a la Isapre por alguna circunstancia que haya hecho imposible ejercer una efectiva supervisión o por un eventual margen de tolerancia, toda vez que en el caso del procedimiento sancionatorio A-229-2024, como ya se indicó anteriormente, la falsedad de los antecedentes e información entregada a la Isapre era fácilmente verificable, consultando la validez del certificado de cotizaciones previsional en el sitio web de la AFP correspondiente, y, por otro lado, tratándose de las circunstancias irregulares observadas en relación con los 21 casos correspondientes al procedimiento A-101-2022 y los 5 casos correspondientes al procedimiento A-203-2023, consistentes en la utilización de un mismo correo electrónico y/o un mismo teléfono celular para una pluralidad de suscripciones electrónicas, lo cierto es que dichas anomalías eran tan objetivas, ostensibles y evidentes, que los incumplimientos observados no se explican sino por la inexistencia de control por parte de la Isapre en esas materias o por una falla muy grave en los sistemas y/o personal de la Isapre encargados de la revisión, control y supervisión de los procesos de suscripción electrónica.

9. Que, en lo que atañe a la argumentación de la Isapre en el sentido que los casos cuestionados en la formulación de cargos representarían un porcentaje marginal respecto del total de suscripciones de contratos de salud efectuadas por la Isapre en el período 2022 a 2025, cabe señalar que ello de ninguna manera desvirtúa el hecho que la Isapre incurrió en las infracciones observadas, sin perjuicio, además, que es una alegación descontextualizada y no atingente al hecho que los casos observados no se levantaron en el contexto de una fiscalización a los procesos de suscripción y en base a una muestra

representativa de las suscripciones efectuadas por la Isapre en un determinado período, sino que se trata de irregularidades detectadas tangencialmente con ocasión de la tramitación de procedimientos sancionatorios en contra de agentes de ventas.

10. Que, en relación con la aseveración de la Isapre en orden a que el hecho que la normativa contemple infracciones imputables a agentes de ventas sólo es jurídicamente coherente si el sistema admite la posibilidad de incumplimientos individuales, aun existiendo supervisión por parte de la Isapre, se hace presente que de conformidad con el numeral 6 del punto II del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, *“la isapre tendrá responsabilidad administrativa y contractual ante la Superintendencia de Salud y los afiliados por todos los actos, errores, omisiones o infracciones a la normativa vigente, que cometa el agente de ventas en el ejercicio de sus funciones ”*.

11. Que, con todo, este Organismo de Control, en ejercicio de sus atribuciones legales, no formula cargos a las isapres con motivo de todos los procedimientos sancionatorios en contra de agentes de ventas en los que se acredita actos, errores, omisiones o infracciones cometidas por éstas/éstos en el ejercicio de sus funciones, sino que sólo ocasionalmente, cuando se trata de situaciones que dan cuenta de evidentes, ostensibles y graves incumplimientos por parte de las isapres respecto del control de su fuerza de ventas o respecto de la normativa que rige la suscripción de contratos de salud, esta Autoridad estima procedente formular cargos a las isapres, como es el caso precisamente de las situaciones observadas en este procedimiento sancionatorio.

12. Que, en cuanto al segundo cargo formulado, se estima procedente acoger los descargos de la Isapre y absolverla de este cargo, toda vez que en sus descargos adjunta los antecedentes que se le reprochó en el oficio de cargos no haber conservado.

13. Que, en cuanto a las argumentaciones relativas al tercer cargo, cabe señalar que al disponer la normativa que el sistema de suscripción electrónica *“deberá contar con herramientas robustas que permitan (...) una correcta autenticación de la identidad de la persona que interactúa con la isapre ”*, efectivamente está exigiendo mecanismos tecnológicos que permitan verificar de manera segura y confiable que la persona que está postulando es realmente quién dice ser, y, en este contexto, las 61 suscripciones electrónicas en las que, con ocasión de procedimientos sancionatorios en contra de agentes de ventas, se comprobó que no habían sido consentidas por las personas afiliadas, evidenciaban que el sistema de suscripción electrónica de la Isapre, a lo menos en relación con los casos observados, no contaba con herramientas “robustas” de autenticación de la identidad de las personas postulantes.

14. Que, por tanto, no es efectivo lo alegado por la Isapre en el sentido que en el tercer cargo formulado se estaría reprochando la ausencia de determinados mecanismos específicos, sino que lo imputado es precisamente la falta de “robustez” de las herramientas, o, en los términos expuestos por la Isapre en sus descargos, lo que se le reprocha a ésta no es la inexistencia de un medio específico, sino que la falta de suficiencia técnica del sistema de autenticación.

15. Que, en este, sentido, no es efectivo que la Isapre cumpla con el estándar de “robustez”, simplemente por el hecho de tener implementado un sistema de autenticación de identidad, sino que lo determinante es que dicho sistema efectivamente permita verificar de manera segura y confiable que la persona que está postulando es realmente quién dice ser, estándar que no se cumplió a lo menos en el caso de las 61 suscripciones electrónicas a que se ha hecho referencia.

16. Que, en cuanto a las alegaciones referentes a que la robustez de un sistema no se puede evaluar por la inexistencia absoluta de desviaciones, y que un sistema no deja de ser robusto por la ocurrencia de incumplimientos aislados, especialmente cuando estos derivan de conductas humanas que vulneran el sistema, se hace presente que en los 61 casos observados con respecto al tercer cargo, tampoco se aprecian elementos que permitan a esta Autoridad eximir de responsabilidad a la Isapre por alguna circunstancia no imputable a ésta que haya hecho imposible la correcta autenticación de la identidad de las personas, o por un eventual margen de tolerancia, máxime cuando a lo menos en 26 de estos casos existían anomalías tan objetivas, ostensibles y evidentes en los correos electrónicos y/o números de teléfono celular utilizados para afiliar a estas personas, que no se entiende cómo se dio por autenticada la identidad de las mismas.

17. Que, en lo que atañe a la argumentación de la Isapre en cuanto a que los 61 casos observados equivalen al 0,04% de las suscripciones efectuadas en el período 2022 a 2025, y que el resto no ha sido objeto de reclamación administrativa, arbitral ni judicial, se reitera lo señalado en relación con los descargos relativos al primer cargo, en orden a que se trata de una alegación descontextualizada y no atingente al hecho que los casos observados no se levantaron en el contexto de una fiscalización a los procesos de suscripción y en base a una muestra representativa de las suscripciones efectuadas por la Isapre en un

determinado período, sino que corresponden a irregularidades detectadas tangencialmente con ocasión de la tramitación de procedimientos sancionatorios en contra de agentes de ventas. A lo anterior, cabe agregar que tampoco los 61 casos observados corresponden al total de reclamaciones efectuadas por personas que alegaron haber sido afiliadas sin su consentimiento a la Isapre en procesos de suscripción electrónica, sino que sólo se consideraron para efectos de formular este cargo a la Isapre, casos en que se había logrado acreditar fehacientemente la irregularidad y ya se había dictado resolución sancionatoria en contra de la/del agente de ventas involucrada/o.

18. Que, en cuanto a la alegación de la Isapre en orden a que los casos detectados no se derivan de una debilidad intrínseca del sistema, sino de conductas de agentes de ventas que, infringiendo protocolos y obligaciones, eludieron o vulneraron los controles existentes, cabe señalar que precisamente la utilidad, eficacia y robustez de las herramientas de autenticación de identidad con que cuenta la Isapre se comprueba en aquellos casos que las/los agentes de ventas, de manera dolosa o negligente, infringen sus obligaciones en esta materia. Las herramientas de autenticación de identidad y demás medidas de control y supervisión, precisamente sirven para enervar, evitar o subsanar oportunamente las fallas, errores o incumplimientos en que incurren sus agentes de venta en los procesos de suscripción electrónica de los contratos de salud previsual, por lo que la isapre no puede eximirse de responsabilidad fundándose en la acción dolosa o negligente de las/los agentes de ventas involucradas/os.

19. Que, por último, en cuanto a las medidas de supervisión que la Isapre señala haber diseñado e implementado, de las que da cuenta el documento que adjunta; las investigaciones que ha realizado cuando personas han reclamado en contra de agentes de ventas, y el nuevo sistema de control de validación de identidad que asevera haber implementado a contar del año 2025; 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 las faltas reprochadas.

20. 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, salvo respecto de la falta reprochada en el segundo cargo, por supuesto incumplimiento de la obligación de conservar la documentación correspondiente a los antecedentes de afiliación, en relación con el caso A-253-2024.

21. 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 ”.*

22. 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 imponer a la Isapre por las irregularidades observadas en relación con el primer y tercer cargo formulados, es una multa de 600 UF.

23. 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 600 UF (seiscientas unidades de fomento), por el incumplimiento a la obligación de desplegar una efectiva supervisión sobre el desempeño de sus agentes de ventas en el proceso de suscripción de contratos de salud y por no contar con herramientas robustas que hubiesen permitido una correcta autenticación de la identidad de las personas postulantes.

2. ABSOLVER a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. respecto del segundo cargo formulado, relativo a la obligación de conservar la documentación correspondiente a los antecedentes de afiliación.

3. Téngase por agregados al expediente los documentos acompañados en la presentación de 22 de enero de 2026.

4. 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 o hplazaola@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.

5. 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 COLMENA GOLDEN CROSS S.A.
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- I-20-2025