



**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 10528

Santiago, **07-09-2026**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N°16, 170 letra I), 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N°1, de 2005, de Salud; el punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N°131, de 2010, de esta Superintendencia de Salud; 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, conforme al inciso 4° del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia está facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsional que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie este Organismo de Control. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-282-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. DANIEL ALBERTO LEITON LAGOS, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-282-2025 (Ord. IF/N°25853, de 28 de julio de 2026):

2.1.- Mediante la presentación de fecha 18 de agosto de 2025, la Isapre Colmena Golden Cross S.A. formula denuncia ante este organismo de control en contra de/la agente de ventas Daniel Alberto Leiton Lagos, por irregularidades ocurridas durante el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de los afiliados R. TORREALBA C., E. RAVINES Q., C. SOUZA R., E. DONOSO S. Y Y. MANRÍQUEZ A.

2.2.- En relación a los procesos de suscripción de estas personas, la Isapre adjunta en su denuncia, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) R. TORREALBA C.:

- Copia del reclamo interpuesto por este afiliado ante la Isapre, de fecha 4 de junio de 2025, en el que en resumen alega haber sido afiliada/o a dicha Institución sin su consentimiento. En su reclamo, la/el cotizante registra un correo electrónico diverso del que se consigna en el FUN.
- Contrato de arrendamiento acompañado por la/el reclamante, en calidad de arrendatario/a, de fecha 15 de septiembre de 2023, en el que registra como información de contacto un teléfono celular y correo electrónico disímiles a los indicados en el FUN. Además, el contrato establece que la propiedad arrendada está ubicada en el lugar señalado por el reclamante como su domicilio, el que es diferente al consignado en el FUN.
- Boleta o cupón de pago del servicio de electricidad (ENEL) en la que se registra como domicilio el mismo registrado en el reclamo, le que es diferente al consignado en el FUN.
- Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado con Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de fecha 17 de abril de 2025, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. DANIEL LEITON LAGOS.

La información de contacto de la persona afiliada que se registra en este FUN es diferente a la consignada en el reclamo.

- Certificado de cotizaciones emitido por AFP Modelo, para el periodo comprendido entre los meses de abril 2024 y abril 2025, en el que se indica como domicilio del/la cotizante el registrado en el FUN.

- Informe de Auditoría realizada por la Isapre, en el que se indica que habiéndose tomado contacto con la/el afiliada/o a través del correo electrónico registrado en su reclamo, esta/e informó que no autorizó el cambio desde FONASA a Isapre Colmena; que ningún ejecutivo de Isapre Colmena se contactó con ella/el y que la única gestión reciente que realizó fue un cambio de AFP; que en ningún momento fue contactada/o por algún ejecutivo de Isapre Colmena, ni se le solicitó autorización de documentación por ningún medio; de la información registrada en el FUN de afiliación, no reconoce ni la dirección, ya que señala que no reside allí desde hace más de 3 años, ni el número de teléfono, ni el correo electrónico.

b) E. RAVINES Q.:

- Correos electrónicos en los que, dando respuesta a consultas efectuadas producto del reclamo interpuesto por afiliación sin consentimiento, la/el cotizante informa, entre otras circunstancias, que no ha firmado nada con la Isapre; que pertenecía a FONASA; que desconoce el correo y número de celular registrado en el contrato de salud; y que solo se cambió de AFP. El correo electrónico es disímil al registrado en el FUN.

- Informe de Auditoría realizada por la Isapre, en el que refiere haber recibido un reclamo de esta/e cotizante en el que en resumen alega afiliación sin consentimiento.

- Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado con Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de fecha 30 de abril de 2025, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. DANIEL LEITON LAGOS. El correo electrónico registrado en el FUN no coincide con el correo en el cual el/la reclamante responde las preguntas formuladas por la Isapre y que fue registrado en el reclamo.

c) C. SOUZA R.:

- Contrato de trabajo acompañado por la/el cotizante, de febrero de 2025, en el que la dirección y correo electrónico registrados son dispares a los consignados en el FUN.

- Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado con Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de fecha 21 de abril de 2025, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. DANIEL LEITON LAGOS. El teléfono celular, domicilio y correo electrónico de la persona afiliada registrado en este FUN es diferente a los indicados en el reclamo.

- Informe de Auditoría realizada por la Isapre, en el que se indica que la/el cotizante presentó un reclamo por afiliación sin consentimiento, en el cual registró como datos de contacto un teléfono celular, domicilio y correo electrónico que no coinciden con los señalados en el FUN.

- Correos electrónicos remitidos a través de la misma casilla electrónica señalada en el reclamo, en los que, dando respuesta a consultas efectuadas producto del reclamo interpuesto ante la Isapre, por afiliación sin consentimiento, el/la cotizante informa, entre otras circunstancias, que no tuvo contacto con ningún ejecutivo; que no autorizó ningún cambio; que estaba en FONASA; que no firmó nada; que desconoce los datos de contacto registrados en el FUN.

d) E. DONOSO S.:

- Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado con Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de fecha 21 de abril de 2025, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. DANIEL LEITON LAGOS. La información de contacto de la persona afiliada que se registra en este FUN no es coincidente con la entregada por el afiliado en su reclamo.

- Informe de Auditoría realizada por la Isapre, producto de un reclamo presentado por la/el cotizante debido a una afiliación sin consentimiento.

- Correo electrónico enviado a través de la misma casilla en el que la/el cotizante presenta reclamo ante la Isapre por afiliación sin consentimiento, el que no coincide con el

consignado en el FUN.

- Correos electrónicos en los que, dando respuesta a consultas efectuadas producto del reclamo interpuesto por afiliación sin consentimiento, la/el cotizante informa respecto de sus correos electrónicos, teléfono celular y domicilio, los que son disímiles a los registrados en el FUN. Además, indica que realizó un cambio de AFP, adjuntando copia de captura de pantalla de conversación sostenida vía WhatsApp con la persona que realizó dicha gestión.

e) Y. MANRÍQUEZ A.:

- Copia del reclamo interpuesto por la/el cotizante ante la Isapre, de fecha 5 de junio de 2025, en el que en resumen alega haber sido afiliada/o a dicha Institución sin su consentimiento. El teléfono celular y el correo electrónico registrados en el reclamo son disímiles a los señalados en el FUN.

- Correos electrónicos en los que, dando respuesta a consultas efectuadas producto del reclamo interpuesto ante la Isapre, por afiliación sin consentimiento, la/el cotizante informa que nunca firmó ningún documento con la Isapre y que no reconoce el dato el teléfono registrado en el FUN.

- Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado con Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de fecha 28 de abril de 2025, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. DANIEL LEITON LAGOS. El teléfono celular, dirección y correo electrónico registrado en el documento no coinciden con los consignados en el reclamo.

- Informe de Auditoría realizada por la Isapre, producto de un reclamo presentado por la/el cotizante debido a una afiliación sin consentimiento.

2.3.- Los referidos antecedentes dan cuenta que las afiliaciones de R. TORREALBA C., E. RAVINES Q., C. SOUZA R., E. DONOSO S. y Y. MANRÍQUEZ A. corresponden a suscripciones de contratos de salud que no contaron con el debido consentimiento de las personas afiliadas, puesto que se realizaron por medio de correos electrónicos y/o números de telefonía celular que no pertenecían a dichas personas y en algunos casos, en base a información falsa del domicilio de dichas personas.

2.4.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas el(los) siguiente(s) cargo(s):

a) Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción de los contratos de salud previsional de R. TORREALBA C., E. RAVINES Q., C. SOUZA R., E. DONOSO S. y Y. MANRÍQUEZ A., incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

b) Ingresar a tramitación de la Isapre suscripciones de contratos de salud previsional que no contaron con el consentimiento de las personas afiliadas R. TORREALBA C., E. RAVINES Q., C. SOUZA R., E. DONOSO S. y Y. MANRÍQUEZ A., incurriendo en lo establecido en la letra a) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

c) Someter a consideración de la Isapre contratos de salud previsional para cuya suscripción se utilizaron correos electrónicos y/o números de teléfono celular que no correspondían a R. TORREALBA C., E. RAVINES Q., C. SOUZA R., E. DONOSO S. y Y. MANRÍQUEZ A., impidiendo la correcta autenticación de la identidad de las personas afiliadas, en contravención al Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

d) Entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, respecto de los antecedentes de las personas afiliadas, incurriendo en lo establecido en la letra j) del numeral 1.1 o letra e) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3.- Que, según consta en el citado expediente sancionatorio y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados mediante comunicación enviada al correo electrónico informado para tales efectos, sin que presentara descargos dentro del plazo

legal de 10 días hábiles.

4.- Que, por consiguiente, el/la agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de la contundente evidencia y medios de prueba que se le notificaron conjuntamente con el Oficio Ord. IF/N°25853, de 28 de julio de 2026, y que fundamentan los cargos formulados en su contra, esto es que el proceso de suscripción electrónica de los contratos de salud de los afiliados ya individualizados, se realizó con antecedentes que no correspondían a estas personas, lo que hace verosímil sus reclamos ante la Isapre en cuanto a que se trató de incorporaciones a la Institución de Salud Previsional que no contaron con su consentimiento.

5.- Que las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a las personas indebidamente afiliadas.

6.- Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud y lo dispuesto en la letras a) y j) del numeral 1.1, letra e) del numeral 1.2 y numeral 1.3, todos del punto III del Título IV del Capítulo VI, y Título II del Capítulo I, todos del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos de esta Superintendencia, se estima que la sanción que ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de la inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

7.- Que, en virtud de lo expuesto precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. DANIEL ALBERTO LEITON LAGOS, RUN N [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia en el proceso de suscripción de los contratos de salud de R. TORREALBA C., E. RAVINES Q., C. SOUZA R., E. DONOSO S. y Y. MANRÍQUEZ A., Ingresar a tramitación de la Isapre suscripciones de contrato de salud previsional que no contaron con el consentimiento de las personas afiliadas R. TORREALBA C., E. RAVINES Q., C. SOUZA R., E. DONOSO S. y Y. MANRÍQUEZ A., someter a consideración de la Isapre contratos de salud previsional para cuya suscripción se utilizaron correos electrónicos y/o números de teléfono celular que no correspondía a R. TORREALBA C., E. RAVINES Q., C. SOUZA R., E. DONOSO S. y Y. MANRÍQUEZ A., impidiendo la correcta autenticación de la identidad de las referidas personas y entrega de información falsa, errónea o incompleta a la Isapre.

2.- Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición, y en subsidio, el recurso jerárquico, ambos previstos 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.

3.- Estos recursos deben ser dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Sanciones y Registros, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-282-2025), y presentarse en original en la oficina de partes de esta Superintendencia (Alameda Bernardo O'Higgins N°1449, Torre 2, Local 12, comuna de Santiago), o en la Agencia Regional correspondiente a su domicilio.

Sin perjuicio de lo anterior, se ha habilitado el correo electrónico oficinadepartes@superdesalud.gob.cl, para efectos de la entrega o envío de documentación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

LLB/RHA

Distribución:

- Sr. DANIEL ALBERTO LEITON LAGOS
- Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes.

A-282-2025