

**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

Intendencia de Fondos y Seguros
Previsionales de Salud

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 11078

Santiago, 24-10-2025

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 117, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; numeral 8 "Cumplimiento de las sentencias" del Título IV del Capítulo V 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 con las leyes y reglamentos que las rigen y con las instrucciones que esta Superintendencia emita.

2. Que, mediante sentencias dictadas en 17 procesos arbitrales (4076587-2021, 4140618-2022, 4064127-2022, 4069998-2022, 4132878-2022, 4104543-2022, 4083909-2022, 4084492-2022, 4135089-2022, 4219299-2022, 4000075-2022, 4074247-2022, 4027499-2023, 4056340-2023, 4080476-2023, 4030455-2023 y 4044648-2023), se acogieron total o parcialmente las demandas interpuestas por personas afiliadas, beneficiarias o sus representantes en contra de la Isapre CRUZ BLANCA S.A., instruyéndose a ésta que el cumplimiento de lo ordenado debía ser puesto en conocimiento de la parte demandante, con copia al tribunal, en el plazo de 25 días hábiles contados desde su notificación, adjuntando los antecedentes correspondientes, y, además, con posterioridad a las referidas sentencias, se emitieron una o más resoluciones en las que se reiteró a la Isapre que informara a la parte demandante el cumplimiento cabal de lo resuelto, con copia a esta Intendencia, bajo apercibimiento de iniciarse un procedimiento sancionatorio en su contra.

3. Que, sin embargo, al 6 de marzo de 2025 aún no existía constancia en los citados 17 roles arbitrales, que la Isapre hubiese dado cabal cumplimiento a lo ordenado en las sentencias y resoluciones a que se ha hecho referencia, a pesar de haber sido apercibida con iniciarse procedimientos sancionatorios en su contra.

4. Que, en virtud de lo anterior y por medio del Oficio ORD. IF/N°10.209, de 6 de marzo de 2025, se formuló el siguiente cargo a Isapre CRUZ BLANCA S.A.:

"No dar cabal cumplimiento dentro de plazo a lo ordenado en las sentencias definitivas y resoluciones posteriores dictadas en los roles arbitrales 4076587-2021, 4140618-2022, 4064127-2022, 4069998-2022, 4132878-2022, 4104543-2022, 4083909-2022, 4084492-2022, 4135089-2022, 4219299-2022, 4000075-2022, 4074247-2022, 4027499-2023, 4056340-2023, 4080476-2023, 4030455-2023 y 4044648-2023 con infracción al numeral 8 "Cumplimiento de las sentencias" del Título IV del Capítulo V del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos y su Anexo, de esta Superintendencia".

5. Que, mediante presentación de 20 de marzo de 2025, la Isapre efectúa sus descargos, exponiendo, en primer lugar, que en las resoluciones dictadas en los procesos arbitrales se indica expresamente "Proveyó el Juez Árbitro" y para su cumplimiento se remite al Anexo del numerando 8 del Título IV del Capítulo V del Compendio de Procedimientos.

Por tanto, alega que se trata de un procedimiento en todo regulado por las normas del Título IV del Capítulo V del Compendio de Procedimientos, cuya disposición 8.2 establece: "*El cumplimiento de las sentencias dictadas por el Tribunal, se sujetará a las normas de este Título y, a falta de disposición expresa en esta instrucción general, se aplicarán supletoriamente las normas del Título XIX del Libro Primero del Código de Procedimiento Civil*". Además, cita el numeral 10 del Título IV del Capítulo V del citado mismo Compendio.

En consecuencia, aduce que toda la etapa de cumplimiento del fallo es una etapa más del procedimiento arbitral, inclusive los apercibimientos que se hayan dictado, por lo que debe ejecutarse según las normas procesales que rigen el cumplimiento de los fallos.

Cita el art. 220 del DFL N° 1, de 2005, de Salud y argumenta que las "providencias" posteriores a la sentencia no tienen naturaleza jurídica de "*instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie la Superintendencia*", sino que corresponden a resoluciones judiciales, de acuerdo con la definición del art. 158 del Código de Procedimiento Civil.

Agrega que cuando el art. 220 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, alude a "*instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie la Superintendencia*", se está refiriendo a actos administrativos generados por la Administración del Estado en ejercicio de sus potestades legales.

Por tanto, concluye que el cargo es improcedente porque las resoluciones que se reprochan incumplidas no tienen la naturaleza jurídica de acto administrativo, sino que de resolución judicial.

Sin perjuicio de lo anterior, señala que, a la fecha de los cargos, en 13 de los 17 casos observados, la sentencias se encontraban cumplidas en tiempo en cuanto al fondo de lo resuelto y únicamente quedaba pendiente la presentación de los escritos que daban cuenta de dicho cumplimiento, todos los cuales asevera que fueron ingresados a las causas respectivas con antelación a la presentación de estos descargos, por lo que solicita se considere que la Isapre ha dado cabal cumplimiento a cada una de las sentencias.

Asimismo, si bien reconoce que, en 4 casos, a la fecha de los cargos, se encontraba pendiente algún aspecto de su cumplimiento, sostiene que también en la actualidad (fecha de los descargos) dichas 4 sentencias se encuentran cabalmente cumplidas y su cumplimiento ha sido informado en los respectivos expedientes electrónicos.

En relación con lo anterior, solicita la apertura de un período de prueba no inferior 20 días hábiles, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 19.880, con el objeto de rendir la prueba documental necesaria para acreditar el cumplimiento de cada una de las 17 sentencias y acompañar los antecedentes que den cuenta de las presentaciones conexas al cumplimiento en cada causa reprochada.

En mérito de lo expuesto, solicita tener por formulados sus descargos y previo a su resolución, conceder el término probatorio requerido y, en definitiva, acogerlos, absolviendo a la Isapre del cargo formulado o, en subsidio, imponiéndole la sanción más baja posible, esto es, amonestación.

6. Que, por medio de Oficio Ord. IF/N°13.763, de 1 de abril de 2025, se concedió un término probatorio de 10 días hábiles para que la Isapre rindiese prueba documental tendiente a acreditar cumplimiento de lo dispuesto en las sentencias dictadas en los procesos arbitrales por los que se formuló cargos.

7. Que a través de presentación de 15 de abril de 2025 la Isapre acompañó 34 documentos, correspondientes a correos electrónicos y cartas en que se informa a las personas reclamantes el cumplimiento de las sentencias, respecto de los 17 casos observados.

8. Que, en relación con las argumentaciones de la Isapre en orden a que el cargo formulado sería improcedente debido a que las resoluciones que se reprochan incumplidas no tendrían la naturaleza jurídica de actos administrativos, sino de resoluciones judiciales, cabe señalar que el inc. 1º del art. 220 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, faculta a este Organismo de Control para sancionar a las isapres que incumplan "(...) las obligaciones que les impone la Ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie la Superintendencia (...)".

9. Que, en los casos observados la Isapre no sólo incumplió las sentencias, sino que también las resoluciones mediante las cuales se le reiteró que informara el cumplimiento cabal de dichas sentencias en la forma establecida en el Anexo del numerando 8 del Título IV del Capítulo V del Compendio de Procedimientos, que contiene instrucciones de carácter general impartidas por este Organismo de Control por mandato del inc. 2º del art. 117 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

10. Que, por tanto, las referidas resoluciones se emitieron o pronunciaron en el contexto del procedimiento de cumplimiento de las sentencias regulado en el numerando 8 del Título IV del Capítulo V del Compendio de Procedimientos y, por lo mismo, su incumplimiento implicó la inobservancia de las obligaciones que dichas instrucciones de carácter general

establecen al efecto, y así quedó explicitado en el cargo formulado, que reprocha a la Isapre: "No dar cabal cumplimiento dentro de plazo a lo ordenado en las sentencias definitivas y resoluciones posteriores (...) con infracción al numeral 8 "Cumplimiento de las sentencias" del Título IV del Capítulo V del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos y su Anexo, de esta Superintendencia".

11. Que, en cuanto a los antecedentes aportados por la Isapre en su presentación de 15 de abril de 2025, todos corresponden a correos electrónicos o cartas emitidas con fecha 10, 11 o 12 de marzo de 2025, esto es, con posterioridad a la formulación de cargos efectuada en contra de la Isapre el 6 de marzo de 2025, de manera que los referidos antecedentes no hacen sino corroborar que a la fecha del cargo, la Isapre aún no había dado íntegro cumplimiento a lo ordenado en las sentencias definitivas y resoluciones posteriores dictadas en los 17 roles arbitrales observados, y, en particular, que no había informado a la parte demandante el cumplimiento cabal de lo resuelto, con copia a esta Intendencia, dentro de los plazos ordenados.

12. Que, en relación con lo anterior, cabe recordar que el numeral 8.3.1 del Título IV del Capítulo V del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia establece lo siguiente:

"Para acreditar el cumplimiento de una sentencia, la demandada deberá acompañar, dentro del plazo que en cada fallo se establezca, los documentos que se detallan en el Anexo de este Título.

La demandada será responsable de arbitrar las medidas necesarias y realizar las gestiones que le permitan obtener y/o elaborar los antecedentes de respaldo que se le requieran, con el objeto de dar cumplimiento al fallo dentro del plazo instruido.

Los antecedentes que ella陪伴e, serán revisados por el Tribunal y de estimarse éstos suficientes para acreditar el cumplimiento del fallo, se procederá al archivo del expediente, sin más trámite.

Cuando de la revisión efectuada por el Árbitro, aparezca que dichos antecedentes no se ajustan estrictamente a lo dispuesto en el Anexo de este Título, el Tribunal ordenará a la demandada, sin más trámite, su íntegra remisión, dentro de tercero día. Cuando los antecedentes acompañados, ameriten el pronunciamiento previo de la parte demandante, el Juez pondrá en conocimiento de esta última lo informado por la demandada, con el objeto que, dentro del tercer día hábil, formule las observaciones pertinentes.

Vencido el plazo señalado precedentemente, sin que se hayan recibido observaciones, se ordenará el archivo de la causa. Habiéndose recibido oposición dentro del plazo indicado, y de considerarse necesario, se remitirán los antecedentes a la Unidad correspondiente de la Superintendencia de Salud para que fiscalice el cumplimiento informado.

El resultado de este análisis será puesto en conocimiento de las partes, quienes podrán hacer presentes los errores que de él aparezcan, dentro del quinto día.

El Tribunal resolverá de plano la objeción planteada, y en esta misma resolución, se ordenará el cumplimiento inmediato o el archivo de la causa, según corresponda".

13. Que, por consiguiente, la circunstancia alegada por la Isapre en orden a que en 13 casos las sentencias se habrían encontrado cumplidas en tiempo en cuanto al fondo y que sólo estaba pendiente la presentación de los escritos que informaban dicho cumplimiento, de ningún modo exime de responsabilidad a la Isapre respecto de los incumplimientos observados en relación con los referidos 13 casos, puesto que de conformidad con la normativa que se le reprocha infringida, la Isapre debía acompañar en los respectivos expedientes arbitrales copia de la carta remitida a la parte demandante, informándole acerca del cumplimiento de la sentencia y los restantes documentos exigidos por la normativa, dentro de los plazos ordenados, para los efectos de su revisión por parte del Tribunal.

14. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre en sus descargos, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de los incumplimientos reprochados.

15. Que, el inciso 1º 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 2º 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 ”.

16. Que, sobre el particular, se hace presente que, respecto de los 17 casos observados, que se encontraban incumplidos al 6 de marzo de 2025, se verifica lo establecido en la segunda parte del inciso 2º del artículo 220 del DFL N°1, de 2005, de Salud, a saber, que se trata de infracciones reiteradas de una misma naturaleza, dentro de un período de doce meses, en relación con los incumplimientos que se observaron a la misma Isapre por medio del Oficio Ord. IF/N° 8051, de 18 de marzo de 2024 (I-2-2024), consistentes en “no dar cabal cumplimiento dentro de plazo a lo ordenado en las sentencias definitivas y resoluciones posteriores dictadas en los roles arbitrales N° 4076926-2021, 4050769-2022, 4077193-2021, 4065813-2021, 4065555-2021, 4294570-2022, 4302088-2022, 4042556-2023, 4344003-2022, 4001054-2021 y 11084-2023, con infracción al numeral 8 “Cumplimiento de las sentencias” del Título IV del Capítulo V del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos y su Anexo, de esta Superintendencia”.

17. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de los incumplimientos reprochados, así como el carácter reiterado de éstos en relación con los observados a la misma Isapre en marzo de 2024, esta Autoridad estima que las faltas representadas en este procedimiento sancionatorio ameritan una multa de 750 UF.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre CRUZ BLANCA S.A. una multa de 750 UF (setecientas cincuenta unidades de fomento) por no dar cumplimiento dentro de plazo a lo ordenado en las sentencias dictadas en los roles arbitrales 4076587-2021, 4140618-2022, 4064127-2022, 4069998-2022, 4132878-2022, 4104543-2022, 4083909-2022, 4084492-2022, 4135089-2022, 4219299-2022, 4000075-2022, 4074247-2022, 4027499-2023, 4056340-2023, 4080476-2023, 4030455-2023 y 4044648-2023, y en las resoluciones posteriores mediante las cuales se reiteró a la Isapre que informara a la parte demandante el cumplimiento cabal de lo resuelto, con copia a esta Intendencia, infringiendo con ello el numeral 8 “Cumplimiento de las sentencias” del Título IV del Capítulo V del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos y su Anexo, de esta Superintendencia.

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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,





OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

PMP/LLB/EPL

Distribución:

Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A.
- Subdepartamento de Cumplimiento de Instrucciones
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes
I-5-2025