



**TRABAJANDO
PARA USTED**

Intendencia de Prestadores de Salud
Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal

**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

**PAS N°5.016.414-2023-NUEVA CLÍNICA
CORDILLERA.**

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 4286

SANTIAGO,

07 JUL 2026

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 112, 125, 126 y demás que correspondan del D.F.L. N°1, de 2005, de Salud, con relación a la Ley N°20.584; en la Ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; lo previsto en la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República; y en la Resolución RA 882/49/2025, de 5 de noviembre de 2025, de la Superintendencia de Salud.

CONSIDERANDO:

- 1° Que, el presente procedimiento administrativo sancionador (PAS) se inició por el oficio Ord. IP/N°10.395, de 21 de agosto de 2025, que formuló a la Nueva Clínica Cordillera el cargo de: *"Haber incumplido las instrucciones mandatadas por esta Autoridad, mediante el Ordinario IP/N°2.083, de 21 de febrero de 2024, al no acompañar, dentro de plazo, los antecedentes requeridos en el marco del procedimiento de reclamo N°5.016.414-2023, iniciado mediante presentación del día 15 de diciembre de 2023, por eventuales incumplimientos a la Ley N°20.584"*. Además, este mismo acto reiteró las instrucciones mandatadas por el citado Ord. IP/N°2.083;
- 2° Que, el prestador presentó el 21 de agosto de 2025, los antecedentes requeridos por el antedicho oficio Ord. IP/N°2.083, en el respectivo procedimiento de reclamo;
- 3° Que, respecto de este PAS, el prestador presentó sus descargos el 1 de septiembre de 2025, indicando expresamente: *"Reconocemos la recepción de la formulación de cargos, que se fundamenta en la falta de respuesta oportuna a las instrucciones impartidas por esta autoridad mediante el Ord. IP/N°2.083, de 21 de febrero de 2024, en el marco del procedimiento de reclamo Rol N°5.016.414-2023. [...] Lamentamos sinceramente la demora ocurrida y los inconvenientes que esta situación haya podido generar. Comprendemos la importancia de cumplir diligentemente con los plazos y requerimientos de la Superintendencia de Salud".* Además, indica que *"El retraso en la respuesta al oficio individualizado nos ha llevado a realizar un profundo análisis de nuestros procedimientos internos. Como resultado, hemos identificado debilidades en nuestro anterior sistema de gestión de reclamos, lo que nos ha impulsado a tomar medidas estructurales y permanentes para evitar que una situación similar se repita en el futuro",* lo que describe como un sistema de respuestas a esta Autoridad compuesto por: a) Centralización del Proceso de Reclamos, b) Creación de un Canal de Comunicación Único, c) Implementación de Software de Seguimiento y, d) Resolución Proactiva de Casos Pendientes. Finalmente, indica *"Entendemos la gravedad del incumplimiento y asumimos la responsabilidad. Sin embargo, las medidas adoptadas no son meramente paliativas, sino que constituyen una reforma integral y permanente de nuestros procesos. Nuestro objetivo es asegurar la máxima diligencia y colaboración con la autoridad fiscalizadora"*. Por todo lo anterior, solicita *"resolver la absolución de los cargos formulados o, en subsidio, aplicar el mínimo de la sanción, considerando nuestra proactividad y las medidas correctivas implementadas"*;
- 4° Que, el prestador reconoce expresamente la infracción imputada, admitiendo el incumplimiento de lo instruido en el procedimiento de reclamo N°5.016.414-2023, dentro del plazo que se le otorgó, configurándose el tipo infraccional contemplado en el artículo 125, del D.F.L. N°1, de 2005, del Salud. Es de aclarar que la infracción se produce, tanto si no se da respuesta alguna, como si esta es extemporánea. En consecuencia, corresponde ahora pronunciarse sobre la sanción a aplicar a Nueva Clínica Cordillera por esa infracción;

- 5° Que, al respecto, el artículo 125, del D.F.L. N°1, de 2005, de Salud, dispone que, tratándose de establecimientos de salud privados, que no dieron cumplimiento a las instrucciones o dictámenes emitidos por la Superintendencia en uso de sus atribuciones legales "se aplicará una multa de hasta 500 unidades de fomento, la que podrá elevarse hasta 1.000 unidades de fomento si hubiera reiteración dentro del plazo de un año.";
- 6° Que, atendida la gravedad de la infracción, respecto de instrucciones que, injustificadamente, no fueron cumplidas a tiempo, lo que tuvo como consecuencia directa la imposibilidad de resolver oportunamente el reclamo contenido en el procedimiento N°5.016.414-2023, lo que afecta los principios de celeridad y eficacia que rigen la actuación de la Administración; que dicha respuesta aparece como la reacción a la formulación de cargo que dio inicio a este PAS y que, además, el prestador imputado registra tres sanciones anteriores por esta misma materia (Resoluciones Exentas IP/N°6.458 y N°6.459, ambas de 18 de diciembre de 2025, todas firmes) esta Autoridad estima adecuada y proporcional, a fin de cumplir con sus fines propios, la imposición de una sanción de multa por la cantidad de 50 Unidades de Fomento;
- 7° Que, respecto de los subsistemas indicados en las letras a), b), c) y d) del considerando 3°, se indica que, además, de no haber existido al momento de la infracción, no procediendo discurrir sobre ellos en este PAS, tampoco se acredita su existencia, ni su aplicación concreta. En todo caso, no es posible atender a la aducida "máxima diligencia y colaboración" si la infractora ha, eventualmente, realizado dichos ajustes luego de múltiples PAS incoados en su contra por la misma conducta;
- 8° Que, se hace presente que este PAS es independiente de aquellos que puedan iniciarse ante la desobediencia a cualquier otra orden respecto del citado procedimiento de reclamo, provenga de un acto administrativo intermedio o del de término;
- 9° Que, según las facultades que me confiere la ley, y en mérito de lo razonado precedentemente,

RESUELVO:

- 1 SANCIONAR a la Nueva Clínica Cordillera, Rut. 76.871.990-K, domiciliada en Avenida Alexander Fleming N°7.885, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, por una multa a beneficio fiscal de 50 Unidades de Fomento, por la infracción al artículo 125, del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud, con relación al incumplimiento de la orden impartida por el oficio Ordinario IP/N°2.083, de 21 de febrero de 2024.
- 2.- ORDENAR al prestador que todas las presentaciones que realice respecto de este PAS, se dirijan a la casilla de correo electrónico sanciones-ual-ip@superdesalud.gob.cl, recordándosele que esta también constituye una orden a la cual debe dar cumplimiento conforme a los artículos 125 y 126, del D.F.L. N°1, de 2005, de Salud.
- 3.- INSTRUIR que el pago de la multa debe efectuarse en el plazo de 5 días hábiles, contado desde la notificación de la presente resolución, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", donde se dispondrá oportunamente el respectivo formulario de pago (Formulario 107).

NOTIFÍQUESE, REGÍSTRESE Y AGRÉGUENSE A SUS ANTECEDENTES


CAMILO CORRAL GUERRERO
INTENDENTE DE PRESTADORES DE SALUD
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

En contra de la presente Resolución puede interponerse, ante este organismo, recurso de reposición y/o recurso jerárquico, conforme a la Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la fecha de su notificación.

CCV/BOB

Distribución:

- Representante legal y Director del prestador (gerencia@nuevaclinicacordillera.cl)
- reclamos@interclinica.cl
- lguerra@interclinica.cl
- msilvac@nuevaclinicacordillera.cl
- Unidad de Control de Gestión - IP
- Funcionario Registrador - IP
- Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal-IP
- Subdepartamento de Protección de derechos de las personas en salud-IP
- Expediente
- Oficina de Partes

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IP/N° 4286, con fecha de 07 de julio de 2026, la cual se encuentra suscrita por el Sr. Camilo Corral Guerrero en su calidad de Intendente de Prestadores de Salud, de la Superintendencia de Salud.



RICARDO CERECEDA ADARO
Ministro de Fe