

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Prestadores de Salud  
Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal

PAS N°1.345-2023 - CLÍNICA BUPA  
SANTIAGO.

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 6521

SANTIAGO, 19 DIC 2025

## VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 112, 121 N°8 y N°12, 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°11.665, de 16 de septiembre de 2025, que formuló a la Clínica Bupa Santiago el cargo de: "Haber incumplido las instrucciones mandatadas por esta Autoridad, mediante el Ordinario IP/N°2.881, de 8 de marzo de 2023, dentro de plazo, al no acompañar los antecedentes requeridos en el marco del procedimiento de reclamo N°1.345-2023, iniciado mediante presentación del día 25 de enero de 2023, por eventuales incumplimientos a la Ley N°20.584."
- 2° Que, la Clínica Bupa Santiago, presentó, con fecha 8 de octubre de 2025, una solicitud de invalidación del Ord. IP/N°11.665, fundada en que: conforme a la Ley N°20.584 y al Decreto N°35, de 2005, que aprueba el Reglamento sobre el Procedimiento de Reclamo de la Ley N°20.584, *"la Intendencia de Prestadores solamente se encuentra facultada para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio por el artículo 125, inciso segundo del D.F.L. N°1, de 2005, del MINSAL, cuando se verifique que el prestador de salud reclamado no haya dado cumplimiento a las medidas correctivas impuestas por parte de este Organismo, a través de una Resolución Exenta que acoja el reclamo"*. Indica que, solo a través de dicha resolución, la Intendencia de Prestadores se encuentra facultada para, en caso de su incumplimiento, iniciar un procedimiento sancionatorio. Por ende, solicita que se invalide la formulación de cargos.  
  
Por otra parte, solicita la suspensión de los efectos del Ordinario IP/N°11.665, en atención a que, con fecha 1 de octubre de 2025, ha requerido a la oficina de partes de la Superintendencia de Salud la remisión del expediente administrativo, para efectos de tomar conocimiento de su contenido y esclarecer los hechos que son objeto del reclamo.
- 3° Que, en la misma presentación, el prestador presentó, en subsidio, sus descargos en los cuales señala, en síntesis, que: I) no existe registro de alguna notificación que se haya efectuado de forma posterior por parte de la Autoridad, a través de la cual se haya reiterado la solicitud de antecedentes, no apreciándose tampoco ningún tipo de apercibimiento al respecto; reiterando los mismos argumentos planteados en su solicitud de invalidación; y II) solicita la declaración de prescripción de la acción sancionatoria, en atención a que la instrucción incumplida es de 8 de marzo de 2023, por lo que, a la fecha de la realización del acto de formulación de cargos, de 16 de septiembre de 2025, transcurrió con largueza el plazo de 6 meses para iniciar el PAS. Por todo ello, solicita que se tengan por evacuados sus descargos, acogerlos en todas sus partes, poniendo término al presente procedimiento y eximiéndolo de responsabilidad. En subsidio, solicita tener en consideración las medidas de mitigación y subsanación implementadas, para efectos de la aminoración de la sanción.

4º Que, respecto a la solicitud de invalidación solicitada por el prestador, cabe señalar que el art. 121, N°8, del D.F.L. N°1 establece, dentro de las facultades de la Intendencia de Prestadores la de *"Requerir de los organismos acreditadores y certificadores y de los prestadores de salud, institucionales e individuales, toda la información que sea necesaria para el cumplimiento de su función."* Dicha facultad, se encuentra reconocida, de manera general, en el artículo 34, de la Ley N°19.880, que define los actos de instrucción como: *"[...] aquéllos necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse el acto"*. Así, ante la recepción del reclamo, el 31 de mayo de 2023, esta Autoridad inició el procedimiento respectivo, actuando dentro de sus facultades legales.

Es así como, contrariamente a lo señalado por el prestador, los actos de mero trámite, como el susodicho ordinario, son actos intermedios, necesarios para la progresión del procedimiento administrativo de reclamo, en vista de las normas de un *racional y justo procedimiento*, las cuales poseen una naturaleza distintas a las formuladas en una resolución exenta, pues las primeras buscan el esclarecimiento de los hechos, a partir de la consecución progresiva del procedimiento de reclamo, en cumplimiento de la función encomendada a la Intendencia de Prestadores de dar solución a este tipo de conflictos, y las segundas, buscan restablecer la situación de la paciente al estado anterior a la ocurrencia de los hechos infraccionales. Luces de aquello, es lo establecido en el artículo 113, del D.F.L. N°1, de 2005, de Salud, que señala que, contra las *resoluciones o instrucciones* emitidas por esta Autoridad, procede el recurso de reposición, manifestando el legislador una clara distinción entre una y otra. Por todo ello, corresponde rechazar la solicitud de invalidación solicitada por la Clínica Bupa Santiago.

5º Que, en cuanto a lo sostenido en el numeral I), del considerando 3º, cabe tener por reproducido lo señalado en el considerando anterior, advirtiéndole que, válidamente notificado el Ordinario IP/N°2.881, su cumplimiento, en forma y fondo, era obligatorio para la clínica, no siendo necesario al respecto apercibimiento alguno y menos reiteración, para tener por configurado el tipo infraccional del artículo 125, del D.F.L. N°1, de Salud, de 2005, ante la falta de remisión de los antecedentes solicitados.

6º Que, en cuanto al descargo contenido en el numeral II), relativo a la solicitud de declaración de la prescripción de la acción sancionatoria, cabe advertir a la clínica que el plazo de prescripción de la acción sancionatoria, de acuerdo con la actual jurisprudencia de la Contraloría General de La República – Dictamen N°24.731, de 12 de septiembre de 2019 – es de 5 años; acción que fue ejercida al formularse los cargos en su contra el 16 de septiembre de 2025, mucho antes de que se extinguiera el plazo previsto para esos efectos. Por ende, corresponde rechazar sus descargos. En consecuencia, corresponde ahora pronunciarse sobre la sanción a aplicar a la Clínica Bupa Santiago por esa infracción.

7º 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 dieran 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."*

8º Que, atendida la gravedad de la infracción, respecto de instrucciones que no han sido cumplidas a la fecha, pese a encontrarse válidamente notificado el Ordinario IP/N°2.881, cuya demora trae aparejada como consecuencia directa la imposibilidad de resolver el reclamo contenido en el procedimiento N°1.345-2023, afectando el adecuado desarrollo del proceso administrativo y vulnerando los principios de celeridad y eficacia que rigen la actuación de la Administración, 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 30 Unidades de Fomento.

9º Que, en cuanto a la solicitud de suspensión, está debe ser rechazada, toda vez que, de acuerdo al mérito del procedimiento de reclamo, nada impide que el prestador institucional pueda dar cumplimiento a lo ordenado, permitiéndole en el presente PAS, ejercer todas y cada una de las garantías del debido proceso.

10º Que, se hace presente a la infractora que este PAS es independiente de aquellos que puedan sobrevenir de la desobediencia a alguna otra orden respecto del citado procedimiento de reclamo, provenga de un acto administrativo intermedio o del de término.

11º Que, según las facultades que me confiere la ley, y en mérito de lo razonado precedentemente;



## RESUELVO:

- 1 SANCIONAR a Clínica Bupa Santiago, RUT N°76.242.774-5, domiciliada en Avenida Departamental N°1.445, comuna de La Florida, Región Metropolitana, por una multa a beneficio fiscal de 30 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°2.881, de 8 de marzo de 2023.
- 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](mailto:sanciones-ual-ip@superdesalud.gob.cl), recordándosele que está 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 desde la notificación de la presente resolución, a través del sitio web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://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**

  
**CAMILLO CORRAL GUERRERO**  
**INTENDENTE DE PRESTADORES DE SALUD**  
**SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

AGR

**Distribución:**

- Representante legal y Director del prestador
- [Reclamos.Superint@bupa.cl](mailto:Reclamos.Superint@bupa.cl)
- Departamento de Administración y Finanzas
- 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
- Archivo

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IP/N°6521, con fecha de 19 de diciembre, la cual consta de 3 páginas y 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