



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 6069

Santiago, 29-05-2026

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 107, 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 3 procesos arbitrales (4058832-2022, 4087422-2022 y 4215067-2022), se acogieron total o parcialmente las demandas interpuestas por personas afiliadas, beneficiarias o sus representantes en contra de la Isapre BANMÉDICA S.A., instruyéndose a ésta que el cumplimiento de lo ordenado en aquellas 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, en los citados 3 roles arbitrales, la Isapre no dio cabal cumplimiento a lo ordenado en las sentencias y resoluciones a que se ha hecho referencia, dentro del plazo instruido, 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°36.664, de 13 de octubre de 2025, se formuló el siguiente cargo a Isapre BANMÉDICA S.A.:

No dar cabal cumplimiento dentro de plazo a lo ordenado en las sentencias definitivas y resoluciones posteriores dictadas en los roles arbitrales 4058832-2022, 4087422-2022 y 4215067-2022 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 27 de octubre de 2025 la Isapre formula sus descargos, refiriéndose a cada uno los casos observados. En síntesis, respecto del rol arbitral 4058832-2022, señala que, dentro del plazo, informó al Tribunal la imposibilidad de acreditar el cumplimiento de lo ordenado en la sentencia debido a que la persona afiliada no había aportado la documentación necesaria para efectuar la reliquidación correspondiente, respuesta que reiteró oportunamente cuando el Tribunal le impartió un nuevo requerimiento para acreditar el cumplimiento, aunque agrega que informo que procedería a realizar la liquidación mediante la emisión de bonos al prestador, situación que ocurrió el 2 de octubre de 2025. Aduce que no se logró cumplir estrictamente dentro del plazo, por una circunstancia ajena a su voluntad, como lo fue la falta de recepción de antecedentes que debía aportar la persona afiliada, quien no sufrió perjuicio. Además, indica que la Isapre no fue notificada del no pago de la cuenta y que por este motivo no efectuó con anterioridad la liquidación mediante la emisión de bonos al prestador.

En cuanto al rol arbitral 4087422-2022, en resumen, expone que luego de que el Tribunal rechazara la nulidad que la Isapre interpuso por la supuesta falta de notificación de la

sentencia, la Isapre remitió dentro de plazo la comunicación a la persona afiliada, informándole el cumplimiento de lo ordenado, aunque reconoce que incurrió en un error involuntario al no informar al Tribunal la acreditación del cumplimiento, dentro del plazo que le fue instruido posteriormente por resolución de 12 de agosto de 2025. Por lo anterior, sostiene que la referida omisión obedeció exclusivamente a un retraso involuntario en la comunicación al Tribunal, sin que se haya generado perjuicio alguno para la persona afiliada.

En relación con el rol arbitral 4215067-2022, en síntesis, la Isapre refiere que a pesar que el Tribunal había acogido el impedimento alegado por la Isapre, en tanto la persona afiliada no acompañara la documentación requerida para realizar la reliquidación instruida, posteriormente el Tribunal emitió una nueva resolución que instruyó cumplir en un plazo mínimo y perentorio, frente a lo cual la Isapre efectuó el cumplimiento mediante la emisión de bonos al prestador, informando de ello a la persona afiliada con fecha 8 de enero de 2025, mediante carta enviada a su correo electrónico, aunque reconoce que incurrió en un error involuntario y excepcional al no remitir oportunamente al Tribunal la carta de cumplimiento, situación que subsanó cuando tomó conocimiento del cargo formulado. Por lo anterior, asevera que no se causó perjuicio a la persona afiliada y su beneficiaria.

Adicionalmente, solicita se considere que el aumento exponencial de la judicialización arbitral ha implicado grandes esfuerzos y la destinación de importantes recursos para tramitar en forma y plazo los reclamos y demandas presentadas por las personas afiliadas, así como los cumplimientos asociados.

Reitera que el retraso en informar al Tribunal Arbitral el cumplimiento de las causas observadas obedeció a situaciones puntuales y excepcionalísimas, las cuales han sido subsanadas y que, en los hechos, no se ha producido perjuicio acreditable para las personas afiliadas, quienes fueron notificadas del cumplimiento, en algunos casos, hace más de un año.

Solicita se acojan sus descargos, desestimando la aplicación de cualquier tipo de sanción, en consideración a las gestiones realizadas para dar cumplimiento a los fallos, que los hechos imputados son de una entidad menor, que no se generó perjuicio para las personas afiliadas y que tan pronto la Isapre tomó conocimiento del cargo formulado, presentó al Tribunal las copias de las cartas de cumplimiento enviadas a las personas afiliadas, junto con los cuadros explicativos. En subsidio, solicita que únicamente se le imponga una amonestación.

6. Que, en relación con los descargos de la Isapre se hace presente, en primer lugar, que según consta en los roles arbitrales 4058832-2022, 4087422-2022 y 4215067-2022, en dos de estos casos la Isapre presentó los escritos que informaban el cumplimiento de las sentencias y adjuntaban los antecedentes requeridos, con posterioridad al oficio de cargos (notificado el 13 de octubre de 2025), y en uno de estos casos, el rol 4058832-2022, pocos días antes, el 7 de octubre de 2025.

7. Que, además, en los tres roles arbitrales observados, la Isapre no dio cabal cumplimiento dentro de plazo a lo ordenado en la sentencias y resoluciones mediante las cuales se le reiteró que informara a la parte demandante el cumplimiento de lo resuelto, con copia a esta Intendencia. Para mayor claridad se detallan a continuación las fechas de las sentencias, de las resoluciones posteriores, de las cartas de cumplimiento enviadas a las personas afiliadas y de los escritos presentados al tribunal informando el cumplimiento:

Rol	Sentencia	Fecha resoluciones y plazo indicado en éstas	Carta informa cumplimiento a cotizante	Escrito informa cumplimiento a Tribunal
4058832-2022	13-03-2023	02-09-2025, 5 días hábiles	02-10-2025	07-10-2025
4087422-2022	22-02-2023	25-09-2023, 3 días hábiles y 12-08-2025, 5 días hábiles	14-02-2024	15-10-2025
4215067-2022	29-04-2024	11-12-2024, 3 días hábiles	08-01-2025	15-10-2025

8. Que, según se aprecia, la Isapre no sólo no informó el cumplimiento a esta Intendencia dentro de los plazos instruidos, sino que tampoco dio cumplimiento en cuanto al fondo a lo ordenado en las sentencias dentro de los plazos instruidos.

9. Que, en efecto, independientemente de las dificultades que la Isapre previamente adujo en relación con el cumplimiento a los fallos, lo cierto es que en el caso del rol 4058832-2022, la Res. Ex. IF/N° 45.948, de 2 de septiembre de 2025, le ordenó a la Isapre dar cabal cumplimiento a lo ordenado dentro de 5 días hábiles. Sin embargo, recién el 2 de octubre de 2025 la Isapre remitió a la persona afiliada la carta en que le informaba el cumplimiento del fallo.

10. Que, asimismo, en el rol 4215067-2022, mediante resolución de 11 de diciembre de 2024, se ordenó a la Isapre dar pleno y cabal cumplimiento a la sentencia dentro de 3 días hábiles. Sin embargo, recién el 8 de enero de 2025 la Isapre remitió a la persona afiliada la carta en que le informaba el cumplimiento de la sentencia.

11. Que, en cuanto al caso del rol 4087422-2022, previa a la interposición del incidente de nulidad de 27 de septiembre de 2023 por parte de la Isapre, se había dictado la resolución de 25 de septiembre de 2023, que le ordenaba dar pleno y cabal cumplimiento a la sentencia dentro de 3 días hábiles. Pues bien, desestimada la nulidad por resolución de 10 de enero de 2024, que además ordenó expresamente continuar el procedimiento de cumplimiento, lo que procedía era que la Isapre diese cumplimiento a lo ordenado previamente en la sentencia y en la resolución de 25 de septiembre de 2023, dentro del plazo que ya se le había instruido, esto es, tres días hábiles. Sin embargo, recién el 14 de febrero de 2024, un mes después de que se había resuelto la nulidad, la Isapre remitió a la persona afiliada la carta en que le informaba el cumplimiento de la sentencia. Por tanto, independientemente que con posterioridad se dictó la Res. Ex. IF/N°41.620, de 12 de agosto de 2025, que ordenó informar el cumplimiento cabal de lo instruido a la parte reclamante, con copia a esta Intendencia, dentro del plazo de 5 días hábiles, lo cierto es que la carta remitida por la Isapre a la persona afiliada con fecha 14 de febrero de 2024, ya había sido enviada fuera de plazo.

12. Que, en cuanto a la alegación relativa al aumento exponencial de la judicialización, se hace presente que es una obligación permanente de las isapres la adopción e implementación de medidas y controles que les permitan dar cumplimiento a la normativa, instrucciones impartidas por esta Superintendencia y obligaciones contractuales.

13. Que, asimismo, se desestiman las argumentaciones de la Isapre en el sentido que los incumplimientos observados obedecerían a situaciones puntuales y excepcionales, puesto que, en cualquier caso, la Isapre está legalmente obligada a cumplir dentro de plazo con las instrucciones de carácter general previstas en 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, así como con las órdenes dictadas para su aplicación y cumplimiento.

14. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos expuestos por la Isapre no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las irregularidades observadas.

15. 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 "*.

16. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de las infracciones observadas, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponer a la Isapre es una multa de 500 UF.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre BANMÉDICA S.A. una multa de 500 UF (quinientas unidades de fomento) por no dar cumplimiento dentro de plazo a lo ordenado en las sentencias dictadas en los roles arbitrales 4058832-2022, 4087422-2022 y 4215067-2022, 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 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.

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, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

PMP /HPA/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A.
- Subdepartamento de Cumplimiento de Instrucciones
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

I-12-2025