



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 7164

Santiago, **19-06-2026**

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 107, 110, 112, 114, 127, 206 bis, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; Capítulo II “Archivos Maestros”, del Título X relativo a “Instrucciones de envío de información sobre redes de prestadores GES”, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Archivos Maestros, 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 las leyes e instrucciones que las rigen.

2. Que, en el contexto de la verificación al cumplimiento por parte de las Instituciones de Salud Previsional de mantener actualizada, íntegra y concordante la información relativa a los prestadores convenidos asociados a los nuevos problemas de salud GES vigentes desde diciembre de 2025, de conformidad al Decreto Ges N°29, de 30 de mayo de 2025, que incorporó tres nuevos problemas de salud al régimen de Garantías Explícitas en Salud, y a lo establecido en el Capítulo II, Título X, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Archivos Maestros, esta Superintendencia efectuó una fiscalización a la Isapre Cruz del Norte S.A., considerando la información aportada por esta institución a esta Superintendencia a través del Archivo Maestro de Prestadores Convenidos, correspondiente al mes de diciembre de 2025 (reportado en enero de 2026), así como la información reportada en los respectivos sitios web institucionales de cada Isapre.

3. Que, durante la actividad de fiscalización se detectó que la referida Isapre no reportó información relativa a los prestadores convenidos ya mencionados para los problemas de salud GES N°88, 89 y 90, en los reportes correspondientes a diciembre de 2025 y enero de 2026, configurándose de esta manera el incumplimiento a la normativa.

4. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio ORD. IF/N°9167, de 23 de marzo de 2026, este Organismo de Control estimó procedente formular el siguiente cargo a la Isapre:

“Incumplimiento de la obligación de informar mensualmente los convenios GES vigentes con prestadores institucionales e individuales, desagregados por intervención sanitaria y prestación o grupo de prestaciones, correspondientes a los problemas de salud N°88, 89 y 90 incorporados al Régimen de Garantías Explícitas en Salud por el Decreto Supremo N°29, de 2025, del Ministerio de Salud, respecto de los períodos de diciembre de 2025 y enero de 2026, con infracción a lo establecido en el Título X “De las Garantías Explícitas en Salud GES”, Capítulo II “Archivos Maestros”, Archivo Maestro “PRESTADORES GES EN CONVENIO” (Extensión 075), del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Archivos Maestros de esta Superintendencia, en relación con el artículo 29 de la Ley N°19.966.”

5. Que, a través de presentación de 6 de abril de 2026 la Isapre formula sus descargos, exponiendo en síntesis lo siguiente:

- Primeramente, hacen una reseña de las características de la institución, indicando que Isapre Cruz del Norte es una Isapre cerrada que otorga prestaciones exclusivamente a trabajadores de la empresa Sociedad Química y Minera SQM S.A. y sus filiales, más los trabajadores de estas que se hayan pensionado. En esta misma idea, relatan que solo

cuentan con un plan colectivo de salud, no teniendo planes individuales y que contempla una prima única equivalente al 7,5% de la remuneración imponible, más el valor GES, sin distinción de edad ni sexo de sus afiliados. Recalcan que su actividad no persigue fines de lucro.

- A continuación, ya en relación al cargo formulado, precisan que los archivos correspondiente al mes de diciembre de 2025 (Folio 161109), enviados en enero de 2026, y al mes de febrero de 2026 (Folio 163046), enviados en marzo de 2026, fueron debidamente recepcionados y aceptados sin reparos por la Superintendencia. Por lo anterior, no advirtieron oportunamente el error administrativo, que consistió en el envío de un archivo incorrecto, lo que califican como una situación de carácter involuntario y excusable, lo que fue corregido, enviando nuevamente los archivos en forma reglamentaria.

- Indican que, durante el periodo observado, ningún afiliado, beneficiario o paciente de esta Isapre requirió prestaciones asociadas a los problemas de salud N°88,89 y 90, manteniéndose en todo momento garantizados los principios de acceso, oportunidad, calidad y protección financiera.

- Relatan que, sin perjuicio de lo anterior, la Isapre Cruz del Norte mantiene convenios con prestadores para la atención de los problemas de salud N°88,89 y 90 y que están contenidos en el Archivo Maestro de Prestadores en Convenio.

- Finalmente solicitan que, en mérito de lo expuesto en los descargos, se consideren los antecedentes antes señalados, absolviéndolos del cargo formulado o en subsidio, disponer se aplique una amonestación, dado que, no se ha provocado perjuicio a nadie.

6.- Que, en relación con los descargos de la Isapre, se tiene presente, primeramente, que las irregularidades observadas constituyen hechos ciertos y de carácter objetivo, reconocidos por la propia Isapre, dado que, según lo dicho en sus descargos, la información habría sido enviada sin reparos por parte de este Organismo de Control, lo que habría originado que no se advirtiera el error al enviar un archivo incorrecto, esta situación, continúan, se debió a una descoordinación interna y problemas con sus sistemas, lo que califican como involuntario y excusable y que ya fue corregido y enviados los nuevos archivos. Antes que nada, se previene que, la obligación normativa precitada, no se agota con el solo envío de la información, sino que requiere que esta sea completa, correcta y concordante con la realidad. Por consiguiente, este relato no hace más que confirmar la ocurrencia de la infracción, por ende, las excusas expuestas respecto de que la omisión se debió a problemas internos y de sistemas, no tienen la virtud de desvirtuar el incumplimiento constatado, dado que la responsabilidad final en cuanto asegurar el correcto y oportuno envío de la información recae en la entidad fiscalizada, la que debe mantener sus procesos internos y sistemas en condiciones de hacer frente a las tareas que se le presenten y que son propias de su competencia. Sobre este punto, el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Archivos Maestros (Capítulo I, Título I) establece expresamente que la veracidad e integridad de la información que se proporcione radicará en el asegurador, y que el emisor de la información no podrá negar la autoría y contenido de la transmisión efectuada.

7. Que, en cuanto a lo mencionado por la Isapre en sus descargos en relación con la ausencia de perjuicio a personas beneficiarias dado que no se presentaron casos, se advierte que la obligación de reportar información a esta Superintendencia tiene por objeto garantizar la adecuada supervisión del sistema y la transparencia en la información, por lo que su incumplimiento constituye una infracción en sí misma, con independencia de la eventual materialización de perjuicios concretos. En el mismo contexto, el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios (Capítulo I "De los Beneficios Contractuales", Título III) dispone que las isapres deberán garantizar la continuidad y oportunidad de las prestaciones y velar por la veracidad de la información que entreguen a sus afiliados sobre las características de los prestadores que incorporen e individualicen en los planes cerrados y con prestadores preferentes. La omisión de reporte afecta directamente la capacidad fiscalizadora del organismo, con independencia de si en el periodo observado se generaron o no solicitudes de prestación por parte de los beneficiarios.

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

9. 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 ”.*

10. 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 150 UF.

11. 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 DEL NORTE S.A. una multa de 150 UF (ciento cincuenta unidades de fomento) por incumplimiento de las instrucciones impartidas en el Capítulo II “Archivos Maestros”, Título X “Instrucciones de envío de información sobre redes de prestadores GES”, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Archivos Maestros, en relación con el artículo 29 de la Ley 19.966.-, respecto de la obligación de informar a esta Superintendencia los convenios GES vigentes con prestadores institucionales e individuales, al haber omitido información en los Archivos Maestros respecto de los prestadores convenidos para los problemas de salud GES n°88,89 y 90 de conformidad al decreto GES n°29, de 30 de mayo de 2025.

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 a los siguientes correos gduran@superdesalud.gob.cl y 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 previene 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

SAQ/LLB/RHA

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ DEL NORTE S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Sanciones y Registros.

- Oficina de Partes.
1-3-2026