



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 7165

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 Isalud, 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. Durante la actividad de fiscalización se detectó que la referida Isapre no reporto 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°9166, 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 1 de abril de 2026 la Isapre formula sus descargos, exponiendo en síntesis lo siguiente:

- Refiere, en primer término, y haciendo expresa mención al artículo 29 de la Ley N°19.966 que, con ocasión de la omisión detectada, se puede asegurar que ningún beneficiario quedó sin que hubiera sido atendido y otorgadas las respectivas atenciones de salud que se relacionan con los problemas de salud N° 88, 89 y 90, incorporadas al Régimen de Garantías Explícitas en Salud por el Decreto Supremo N°29, de 2025, que es la finalidad de

esta norma, según señalan. En relación a lo mismo, exponen que los 27 casos en los que se requirieron estas prestaciones, todos fueron oportunamente atendidos.

- Seguidamente, indican que las observaciones detectadas, fueron corregidas, habiendo, por consiguiente, ingresado los convenios de los problemas de salud N° 88, 89 y 90, en la intranet de la Superintendencia, el mismo día en que se le formuló el cargo. Indican que la demora en subir los convenios que ya estaban suscritos al sistema de la Superintendencia, se debe a una descoordinación y problemas con el sistema, situación, según relatan, que no se va a repetir en el futuro.

- En síntesis, relatan que la Isapre cumplió con las actividades que surgieron con ocasión del nuevo decreto GES, de esta manera gestionó y suscribió los convenios con los prestadores correspondientes, y realizó todas las actividades necesarias para evitar la vulneración de las garantías a sus beneficiarios, en especial, las de oportunidad y acceso. Argumenta, que las nuevas patologías estaban operativas, dado que hasta el mes de febrero de 2026 se registraron 27 solicitudes aceptadas para estos problemas de salud, con prestadores asignados para su ingreso.

- En mérito de lo señalado, solicitan tener por respondida la formulación de cargos y conforme a ella no aplicar la sanción administrativa a esta Isapre o en su defecto que se aplique solamente una amonestación.

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 relatan en sus descargos, esta situación se habría debido a una descoordinación interna y problemas con sus sistemas, lo que califican como excepcional y que no se repetirá en el futuro. 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 los casos presentados fueron debidamente atendidos, considerando que el cargo formulado tendría relación con la garantía de oportunidad, la que, según reseñan, no se habría afectado. En relación a este punto, es preciso señalar que la obligación de reportar información a esta Superintendencia tiene por finalidad asegurar la adecuada supervisión del sistema y la transparencia de la red de prestadores, por lo que su incumplimiento constituye una infracción en sí misma, con independencia de la eventual existencia de perjuicios concretos. En este mismo orden de ideas, y reforzando lo ya señalado, el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios (Capítulo VI, Título III) dispone que las Isapres tienen la obligación de monitorear la ejecución de las garantías en cada una de las etapas de intervención sanitaria que correspondan, obligación que presupone la existencia de información actualizada y concordante en los sistemas de esta Superintendencia.

8. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos aportados por la Isapre no permiten eximirla de 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 ISALUD 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 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

SAQ/LLB/RHA

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre ISALUD S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Sanciones y Registros.
- Oficina de Partes.

I-2-2026