Gobierno de Chile

TRABAJANDO PARA USTED

gob.cl

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Prestadores de Salud
Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal

PAS N°5.000.333-2026- CENTRO DENTAL REDSALUD APOQUINDO.

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 9028

SANTIAGO, 09 NOV 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 Exenta RA 882/48/2026, de 22 de junio de 2026, de la Superintendencia de Salud.

CONSIDERANDO:

1° Que, el presente procedimiento administrativo sancionador (PAS) se inició por el oficio Ord. IP/N°8.454, de 12 de marzo de 2026, que formuló a Centro Dental RedSalud Apoquindo el cargo de: *"Haber incumplido las instrucciones mandatadas por esta Autoridad, mediante el Ordinario IP/N°747, de 7 de enero de 2026, dentro de plazo, al no acompañar, los antecedentes requeridos en el marco del procedimiento de reclamo N°5.000.333-2026, iniciado mediante presentación del día 6 de enero de 2026, por eventuales incumplimientos a la Ley N° 20.584".* Además, este mismo acto reiteró las instrucciones mandatadas por el citado Ord. IP/N°747*;*

2° Que, el prestador presentó el 20 de marzo de 2026, un escrito por el que: En lo principal, solicita se declare la invalidación del oficio Ord. IP/N°8.454, de fecha 12 de marzo de 2026; en el primer otrosí, interpone reposición, en subsidio de la invalidación; en el segundo otrosí, interpone recurso jerárquico, en subsidio de la reposición; en el tercer otrosí, evacúa sus descargos al oficio Ord. IP/N°8.454; en el cuarto otrosí: evacua el traslado al oficio Ord. IP/N°747, de 7 de enero de 2026 y; en el quinto otrosí, señala acompañar el expediente interno del antedicho reclamo, el cual no viene adjunto materialmente;

3° Que, sustenta su solicitud de invalidación del Ord. IP/N°8.454, de 12 de marzo de 2026, esto es, de la formulación de cargo, argumentando que se fundaría en una errada interpretación del artículo 125, inciso segundo, del D.F.L. N°1 de 2005, de Salud, pues solo no dio respuesta al requerimiento de antecedentes del oficio Ord. IP/N°747, dictado en el marco de la tramitación del reclamo N°5.000.333-2026, previsto en el artículo 17, del Decreto N°35, de 2012, de Salud, por lo que no constituiría en una regulada en el recién citado artículo 125, inciso segundo. En este sentido, afirma que las únicas instrucciones cuyo incumplimiento habilitaría el ejercicio de la potestad sancionadora contenida en dicha norma serían las contenidas en la resolución de término del procedimiento de reclamo de la Ley N°20.584, en cuanto le impusiera medidas correctivas de las irregularidades detectadas, a cumplirse dentro de un plazo determinado. De lo anterior extrae que, en este caso, no concurrirían los elementos configuradores de la infracción imputada, en específico, porque aún no se ha emitido esa resolución de término, concluyendo que la formulación de cargo se habría emitido por una conducta distinta a la que la Ley sanciona, cuestión

especialmente regulada en la Ley N°20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud y en el Decreto N°35, de 2012, de Salud que aprobó el reglamento sobre el procedimiento de reclamo de dicha Ley. Continúa su alegato indicando que se estarían vulnerando los principios de legalidad, tipicidad y especialidad, al otorgarse el carácter de instrucción sancionable a un mero trámite de solicitud de antecedentes durante un procedimiento de reclamo. Por otra parte, afirma que el requerimiento formulado por esta Intendencia en el oficio Ord. IP/N°747, constituiría una carga procesal al ejercicio de su derecho de defensa, por lo que su omisión solo facultaría a esta Intendencia para resolver el reclamo en cuestión con los antecedentes disponibles, conforme al principio de inexcusabilidad administrativa del artículo 14, de la Ley N°19.880. Por otra parte, afirma que el oficio Ord. IP/N°8.454, se apartaría de la práctica habitualmente seguida por esta Intendencia que consistía en reiterar los requerimientos o desarrollar otras actuaciones destinadas a la obtención de antecedentes, cuestión que estima que vulnera los principios de igualdad ante la ley, juridicidad, confianza legítima, seguridad jurídica y debido proceso administrativo. Finalmente, alega que el oficio Ord. IP/N°8.454 adolecería de un vicio formal por infracción a lo dispuesto en el artículo 41, de la Ley N°19.880, al no contener referencia a los recursos procedentes, autoridad competente para conocerlos y plazos para su interposición, solicitando en definitiva que se declare la invalidación del acto administrativo y se deje sin efecto la formulación de cargos;

4° Que, en su primer y segundo otrosí, la presunta infractora opone respectivamente y en caso de rechazarse su solicitud de invalidación, un recurso de reposición y, en subsidio, un jerárquico en contra del mismo oficio Ord. IP/N°8.454;

5° Que, en su tercer otrosí, la presunta infractora evacúa sus descargos para el caso de rechazarse todas sus solicitudes anteriores; demandando su absolución, fundándose en todas y las mismas alegaciones desarrolladas en su solicitud de invalidación, las que da por íntegramente reproducidas. En subsidio, solicita que los antecedentes acompañados con posterioridad se considerasen para efectos de determinar una eventual sanción;

6° Que, el cuarto y quinto otrosí refieren al procedimiento de reclamo, específicamente al cumplimiento de las instrucciones del antedicho oficio Ord. IP/N°747, por lo que han sido derivados al Subdepartamento de Protección Derecho de las Personas en Salud de esta Intendencia;

7° Que, en cuanto a la solicitud de invalidación del oficio Ord. IP/N°8.454, de 12 de marzo de 2026, cabe indicar que la totalidad de la argumentación descansa en la premisa de que el antedicho oficio Ord. IP/N°747, habría constituido una mera solicitud de antecedentes en el marco de un procedimiento de reclamo por la Ley N°20.584, cuyo cumplimiento le sería voluntario, no obligatorio. Sin embargo, dicha argumentación no asume que la infracción prevista en el artículo 125, del D.F.L. N°1, de 2005 corresponde a una hipótesis o conducta infraccional autónoma y general, en caso alguno supeditada a la Ley N°20.584, que garantiza el cumplimiento efectivo de todas y cada una de las instrucciones que emita esta Intendencia a los Prestadores de Salud, en el ejercicio de sus competencias legales. En consecuencia, su aplicación no se encuentra restringida al artículo 20, del Decreto Supremo N°35, de 2012, de Salud, -sobre el incumplimiento de medidas correctivas impartidas por una resolución de término de un procedimiento de reclamo-, menos aun cuando una norma reglamentaria no puede limitar, derogar o restringir el ámbito de aplicación del artículo 125, inciso segundo. Así el criterio defendido por la presunta infractora, importaría el absurdo de privar a este organismo de herramientas básicas para exigir el cumplimiento de sus propias instrucciones. Por otra parte, tampoco es efectivo que la instrucción del oficio Ord. IP/N°747, haya sido una sugerencia para el prestador y su cumplimiento facultativo; en efecto, el tenor literal del artículo 17, del Decreto Supremo N°35 distingue expresamente entre el requerimiento que hace esta Autoridad del expediente del prestador, (que forma parte necesaria de la instrucción del procedimiento), y las diligencias y medidas de investigación a emitirse cuando a esta Autoridad estime que le permiten esclarecer los hechos sometidos a su conocimiento. Por consiguiente, el prestador estaba compelido a cumplir dentro de plazo la instrucción, no se le estaba invitando a colaborar en el procedimiento de reclamo, ni se trata de una entrega de antecedentes facultativa, ni de un trámite establecido en beneficio del prestador. Cabe entender que los argumentos del presunto infractor confunden su derecho a formular alegaciones y/o acompañar antecedentes en resguardo de sus intereses, con su obligación de cumplir las instrucciones impartidas.

Cabe dejar sentado que los sujetos fiscalizados no pueden decidir unilateralmente cuáles órdenes deben cumplir y cuáles pueden desatender, pues ello sería contrario a la finalidad misma de un sistema jurídico administrativo. De lo expuesto, se concluye asimismo que no existió una vulneración del principio de tipicidad por parte de esta Autoridad, pues la conducta del prestador, su incumplimiento, se corresponde con la descripción normativa del antedicho artículo 125, inciso segundo, y no consiste, como pretende el centro dental, en una hipótesis por vía interpretativa, ni una extensión analógica del tipo infraccional. Por la misma razón, tampoco se advierte infracción al principio de especialidad, pues ninguna disposición de la Ley N°20.584, ni del Decreto Supremo N°35 limita la fuerza obligatoria o excluye del régimen sancionatorio general a las instrucciones impartidas por este organismo. Por otra parte, tampoco puede prosperar la invocación del principio de inexcusabilidad administrativa del artículo 14, de la Ley N°19.880, de manera que la obligación de emitir una resolución de término de esta Autoridad releve a los prestadores de salud de entregar los antecedentes que se les exijan durante la tramitación de los procedimientos. Debe considerarse que la finalidad del artículo 125, inciso segundo, del D.F.L. N°1, esta constituye el mecanismo por excelencia para asegurar la eficacia de las actuaciones de la Autoridad y para prevenir conductas de incumplimiento o rebeldía que obstaculizan las funciones propias de esta Superintendencia, provocando en este y en casos similares a este, dilaciones injustificadas en la tramitación del procedimiento y dificultades en el esclarecimiento de los hechos, comprometiendo la satisfacción oportuna del interés público involucrado, los derechos de salud de las personas y el mismo respeto al ordenamiento jurídico. Tampoco resultan atendibles las alegaciones de una supuesta arbitrariedad o vulneraciones a la igualdad ante la ley, a la confianza legítima, a la seguridad jurídica o al debido proceso por parte de esta Intendencia al apartarse de la práctica previa de solo emitir reiteraciones sucesivas del requerimiento inicial o de utilizar herramientas de fiscalización, por cuanto este tipo de razonamiento y ejercicio es precisamente el que ha obligado a poner en práctica la potestad sancionadora discrecional con que la ley le ha dotado desde siempre con el antedicho artículo 125, inciso segundo. Por último, tampoco concurre un supuesto vicio formal en el oficio Ord. IP/N° 8.454, consistente en que no indicó los recursos procedentes en su contra, conforme al artículo 41, de la Ley N°19.880, pues dicha indicación solo es obligatoria en resoluciones que ponen término a un procedimiento administrativo, mientras que una formulación de cargos constituye el acto de inicio del procedimiento sancionatorio. A ello se agrega que el propio recurrente compareció oportunamente al procedimiento al presentar el escrito en análisis, formulando extensas alegaciones, con lo que ejerció plenamente su derecho de defensa, circunstancia que evidencian la inexistencia de perjuicio efectivo alguno. En consecuencia, no se dará lugar a la declaración de invalidación de la formulación de cargo;

8° Que, respecto a los recursos referidos en el considerando 4°, se indica que no resultan admisibles a trámite, toda vez que se dirigen en contra de una formulación de cargos, esto es, un acto de trámite que da inicio al procedimiento sancionador que, en caso alguno, impide su continuación, ni produce indefensión al administrado, por lo que no se encuentra en las hipótesis excepcionales que permiten impugnar autónomamente un acto de esta naturaleza, del artículo 15, inciso 2°, de la citada Ley N°19.880. Es más, el prestador precisamente dispone a partir de dicho acto de la oportunidad procedimental para formular sus descargos y, así, ejercer su defensa en el PAS. En todo caso y a mayor abundamiento, el centro dental da por reproducidos íntegramente los fundamentos desarrollados en lo principal de su presentación como fundamento;

9° Que, respecto de los descargos evacuados por el prestador, cabe señalar que éstos se sustentan íntegramente en las mismas alegaciones desarrolladas en la solicitud de invalidación deducida en lo principal de su presentación, las que da por expresamente reproducidas para efectos de solicitar la absolución del cargo formulado. En consecuencia, atendido que dichas alegaciones ya fueron analizadas y desestimadas en el considerando 7° precedente, por las razones allí expuestas, corresponde asimismo rechazar los descargos deducidos por el prestador;

10° Que, en consecuencia, ha quedado configurado el tipo o conducta infraccional contemplado en el artículo 125, del D.F.L. N°1, de 2005, de Salud, toda vez que el prestador no dio cumplimiento dentro del plazo conferido por la instrucción contenida en el Ord. IP N°747, presentando los antecedentes sólo con posterioridad y con ocasión a la formulación de cargo. Es de aclarar que la infracción se produce, tanto si no se da respuesta alguna, como si esta resulta incompleta y/o si es extemporánea. En consecuencia, corresponde ahora pronunciarse sobre la sanción a aplicar al centro dental por esa infracción;

11° Que, en cuanto a la responsabilidad del centro dental en el incumplimiento de la instrucción la propia exposición de las medidas implementadas da cuenta del defecto organizacional de la misma, en cuanto permiten acreditar que sus órganos directivos y/o gerenciales no han dispuesto sistemas internos de gestión, instrucciones, mecanismos de control, capacitación y procedimientos adecuados de seguimiento y de sanciones a sus trabajadores, que permitieran dar cumplida cuenta a las instrucciones de esta Intendencia, configurándose la culpa infraccional y, por tanto, entendiéndose al centro dental responsable de la infracción;

12° Que, no puede estimarse como circunstancia relevante para disminuir la sanción, pues es el mínimo que a esperar por el ordenamiento jurídico al emitir el del oficio Ord. IP/N°747, de 7 de enero de 2026, sin obrar tampoco a su favor, el hecho que la instrucción haya sido cumplida con posterioridad, menos aún, si fue a causa de formulación del cargo;

13° 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 dieren 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."*;

14° Que, atendida la gravedad de la infracción, respecto de instrucciones que no fueron cumplidas, dentro de plazo, con la consecuencia directa de retrasar la resolución oportuna del reclamo contenido en el procedimiento N°5.000.333-2026, en cumplimiento de los principios de celeridad afectando el adecuado desarrollo del proceso administrativo, vulnerando los principios de celeridad y economía procedimental que rigen la actuación de la Administración y con ello el bien público protegido mediante el procedimiento administrativo de proveer a los usuarios del sistema de salud una solución más pronta a sus necesidades; no siendo posible sostener algún tipo de proactividad para resolver el fondo del asunto, 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 70 Unidades de Fomento;

15° Que, se hace presente que en cuanto exista incumplimiento de otras instrucciones es posible ejercer nuevamente la potestad del articulo 125, inciso segundo, pues se tratará de un hecho diferente, cuestión que incluye, en todo caso, el incumplimiento de las medidas correctivas, de acogerse el reclamo;

16° Que, según las facultades que me confiere la ley, y en mérito de lo razonado precedentemente,

RESUELVO:

1. NO DAR LUGAR a la solicitud de invalidación.

2. DECLARAR INADMISIBLES los recursos de reposición y, en subsidio, jerárquico.

3. SANCIONAR a la sociedad Empresas Red Salud S.A., Rut. 76.020.458-7, propietaria del Centro Dental RedSalud Apoquindo, domiciliada en Av. Apoquindo 4680, Las Condes, Región Metropolitana, con una multa a beneficio fiscal de 70 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 Ord. IP/N°747, de fecha 7 de enero de 2026.

4. 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, haciéndosele presente que la presente instrucción también constituye una orden cuyo cumplimiento resulta exigible conforme a los artículos 125 y 126.

5. 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), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", donde se dispondrá oportunamente el respectivo formulario de pago (Formulario 107).

NOTIFÍQUESE, REGÍSTRESE Y AGRÉGUESE A SUS ANTECEDENTES

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
INTENDENCIA DE PRESTADORES DE SALUD

JEANNETTE GONZÁLEZ MOREIRA
INTENDENTA DE PRESTADORES DE SALUD (S)
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
- notificacionessis.cmd@redsalud.cl
- Subdepartamento de Protección Derecho de las Personas en Salud - IP
- 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