

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 16181

Santiago, 19-11-2024

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, de esta Superintendencia de Salud; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme al inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia se encuentra facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie este Organismo de Control. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, en virtud de los antecedentes que enseguida se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-109-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. NIKOLAIS DUSAN BURATOVIC OLAVE, en el que se le formuló los cargos que a continuación se indican:

CASO A-109-2023 (Ord. IF/N° 27.000 de 30 de septiembre de 2024):

Reclamo ingreso N° 4078187 de 7 de julio de 2022.

2.1.- La/el Sra./Sr. S. MOLINA C. alega, en lo pertinente, que le llegaron avisos de cobranza de Isapre Nueva Masvida, siendo que nunca ha firmado con dicha isapre. Indica que, dada la insistencia, no le quedó otra que ir a la sucursal de La Serena y firmar su desafiliación, pero insiste en que nunca firmó con la isapre.

Acompaña a su presentación, entre otras cosas, copia de carta de desafiliación, de fecha 7 de julio de 2022, de Nueva Masvida.

2.2.- Por otra parte, mediante Ordinario IF/N° 12012 de 25 de abril de 2024, fueron solicitados antecedentes a isapre Nueva Masvida, la que a través de presentación ingreso N° 6484, de 3 de mayo de 2024, acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1 Folio 140167072, de fecha 28 de noviembre de 2019, junto con la demás documentación contractual, donde consta que la/el agente de ventas Sra./Sr. NIKOLAIS DUSAN BURATOVIC OLAVE fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.
- Comprobante para el beneficiario, de fecha 12 de noviembre de 2019.
- Copia de la Declaración de Salud, de fecha 11 noviembre de 2019.
- Copia de la Cédula de identidad de la persona cotizante.

2.3.- Por su parte, y a efectos de contar con mayores antecedentes, mediante el Oficio Ordinario IF/N° 16692, de 17 de junio de 2024, se solicitó al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, la realización de pericia dactiloscópica, el que fue acompañado a través de presentación ingreso N° 13816, de 13 de septiembre de 2024, que concluye que *"En el peritaje dactiloscópico realizado a las impresiones dactilares, signadas para efectos de investigación desde el ID1 al ID6, presentes en los documentos adjuntos al oficio petitorio, se estableció que:*

- *Las impresiones dactilares útiles signadas como ID1, ID2, ID4, ID5 e ID6, corresponden a un mismo dibujo dactilar y a su vez exactamente al dedo Pulgar de la mano Derecha de (...), ejecutivo de ventas de la Isapre.*

- *La impresión dactilar signada como 103, no es útil para realizar una identificación dactiloscópica "*

2.4.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas el(los) siguiente(s) cargo(s):

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. S. MOLINA C., al no llevar el proceso según lo indicado en el Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI, del mismo Compendio.

- Someter a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas y/o huellas dactilares falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. S. MOLINA C., conforme a lo establecido en las letras a) y h) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

3. Que de acuerdo a lo dispuesto en el punto 4.2 del Capítulo VIII, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, el/la agente de ventas fue notificado/a de los mencionados cargos con fecha 3 de octubre de 2024, según consta en la nómina emitida por la empresa de Correos de Chile; sin que conste que hubiere presentado descargos y medios de prueba dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto en el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

4. Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que el/la agente de ventas no presentó descargos ni solicitó rendir pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el señalado informe pericial, en cuanto a que las huellas a nombre de S. MOLINA C., en los documentos de afiliación a la Isapre no le pertenecen a esta persona, siendo por tanto falsas, esta Autoridad estima que se encuentran comprobadas la conductas indicadas en la letra h) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos relativa a "*Someter a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas y/o huellas dactilares falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. S. MOLINA C.*".

5. Que, la conducta acreditada se trata de una situación que ha causado perjuicio tanto a la persona indebidamente afiliada como a la Isapre, dados los efectos de contenido patrimonial o económico que implica el contrato de salud previsual para ambas partes.

6. Que, en consecuencia, la falta acreditada constituye un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le impone la normativa a la agente de ventas Sra. NIKOLAIS DUSAN BURATOVIC OLAVE, por lo que de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo dispuesto en la letra h) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio, y por las que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. NIKOLAIS DUSAN BURATOVIC OLAVE, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud huellas dactilares falsas.

2. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición, y en subsidio, el recurso jerárquico, ambos previstos 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.

Estos recursos deben efectuarse por escrito, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-109-2023), y presentarse en original en la oficina de partes de esta Superintendencia (Alameda Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 2, Local 12, comuna de Santiago), o en la Agencia Regional

correspondiente a su domicilio.

Sin perjuicio de lo anterior, se encuentra habilitado el correo electrónico oficinadepartes@superdesalud.gob.cl, para efectos de la entrega o envío de documentación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

LLB/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. NIKOLAIS DUSAN BURATOVIC OLAVE
- Sra./Sr. S. MOLINA C.
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-109-2023