



**República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional**  
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

### **Resolución**

**Número:** RESOL-2018-464-APN-SSN#MF

CIUDAD DE BUENOS AIRES  
Domingo 13 de Mayo de 2018

**Referencia:** EX-2018-17157948-APN-GA#SSN - PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE CONSULTAS Y DENUNCIAS

---

VISTO el Expediente EX-2018-17157948-APN-GA#SSN, y

CONSIDERANDO:

Que la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN tiene entre sus objetivos favorecer una Administración Pública al servicio del ciudadano en un marco de eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de servicios, a partir del diseño de organizaciones flexibles orientadas a la gestión por resultados.

Que, en ese contexto, se ha implementado el expediente electrónico y el proceso de digitalización de las actuaciones, extremos que traen aparejada la reducción en los plazos de tramitación de los expedientes y de cargas y costos innecesarios, con la finalidad de dar respuesta a los requerimientos del asegurado y del mercado asegurador, en forma rápida, transparente y de manera eficiente.

Que, en ese marco, resulta necesario realizar un reordenamiento normativo y una evaluación de la oportunidad, mérito y conveniencia de la normativa vigente, a fines de garantizar el derecho de acceso a la administración, eliminando las cargas innecesarias al administrado y facilitando la obtención de beneficios de forma eficiente.

Que, a tenor de lo expuesto, el procedimiento instaurado por la Resolución SSN N° 35.840 de fecha 03 de Junio de 2011 luce complejo e ineficiente, a más de tornarse obsoleto a la luz del dictado de la Resolución RESOL-2018-116-APN-SSN#MF de fecha 07 de febrero.

Que en su reemplazo se busca instaurar un procedimiento simple y ágil de consultas y denuncias, que permita detectar tempranamente patrones de conducta y/o prácticas del mercado asegurador que importen una violación a la normativa vigente.

Que la Gerencia de Asuntos Jurídicos se ha expedido en lo que resulta materia de su competencia.

Que la presente se dicta en uso de las facultades previstas en el Artículo 67 de la Ley N° 20.091.

Por ello,

EL SUPERINTENDENTE DE SEGUROS DE LA NACIÓN

## RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Derogar la Resolución SSN N° 35.840 de fecha 03 de junio de 2011.

ARTÍCULO 2º.- Aprobar el "Manual Operativo y de Procedimientos para la Tramitación de Consultas y Denuncias", en los términos y con los alcances previstos en el IF-2018-21273682-APN-GAJ#SSN, que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º.- Sustitúyase el Punto II del Anexo I de la Resolución SSN N° 39.527 de fecha 29 de octubre de 2015 por el siguiente texto:

"PUNTO II

CONDICIONES DE USO DEL SISTEMA ÚNICO DE NOTIFICACIONES (S.U.N.)

### 1. OBJETIVO

Regular el acceso y la utilización del Sistema Único de Notificaciones (S.U.N.)

El modo de acceso a la aplicación se hará por medio del siguiente Link:

<http://notificaciones.ssn.gob.ar>

En el mismo orden se pone a disposición de los usuarios un manual de uso, cuyo Link de acceso será:

<http://manuales.ssn.gob.ar/Externos/InstructivoNotificaciones.pdf>

Los términos y condiciones que a continuación se detallan regulan el acceso y la utilización del servicio que se ofrece a través de la página de Internet <http://notificaciones.ssn.gob.ar>, propiedad de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN, con domicilio en Julio Argentino Roca 721, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Las únicas direcciones habilitadas desde donde se podrá realizar el envío de notificaciones dándole validez a las mismas, serán las utilizadas por el Departamento Despacho y la Coordinación de Comunicación y Atención al Asegurado de este Organismo, a saber:

- [Despacho1@notificaciones.ssn.gob.ar](mailto:Despacho1@notificaciones.ssn.gob.ar)
- [Despacho2@notificaciones.ssn.gob.ar](mailto:Despacho2@notificaciones.ssn.gob.ar)
- [Despacho3@notificaciones.ssn.gob.ar](mailto:Despacho3@notificaciones.ssn.gob.ar)
- [Despacho4@notificaciones.ssn.gob.ar](mailto:Despacho4@notificaciones.ssn.gob.ar)
- [Despacho5@notificaciones.ssn.gob.ar](mailto:Despacho5@notificaciones.ssn.gob.ar)
- [CCAA1@notificaciones.ssn.gob.ar](mailto:CCAA1@notificaciones.ssn.gob.ar)
- [CCAA2@notificaciones.ssn.gob.ar](mailto:CCAA2@notificaciones.ssn.gob.ar)
- [CCAA3@notificaciones.ssn.gob.ar](mailto:CCAA3@notificaciones.ssn.gob.ar)".

ARTÍCULO 4º.- Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.

Digitally signed by PAZO Juan Alberto  
Date: 2018.05.13 20:19:51 ART  
Location: Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Juan Alberto Pazo  
Superintendente  
Superintendencia de Seguros de la Nación



**República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional**  
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

### **Anexo**

**Número:** IF-2018-21273682-APN-GAJ#SSN

CIUDAD DE BUENOS AIRES

Lunes 7 de Mayo de 2018

**Referencia:** MANUAL OPERATIVO Y DE PROCEDIMIENTOS PARA LA TRAMITACIÓN DE CONSULTAS Y DENUNCIAS

---

## **MANUAL OPERATIVO Y DE PROCEDIMIENTOS PARA LA TRAMITACIÓN DE CONSULTAS Y DENUNCIAS**

### **I) CONSIDERACIONES PRELIMINARES**

#### **a) Funciones**

Será competencia de la Coordinación de Comunicación y Atención al Asegurado, de la Subgerencia de Asuntos Institucionales, de la Superintendencia de Seguros de la Nación, recibir consultas, e intervenir en las denuncias que se formulen por parte de tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios y/o derechohabientes.

Asimismo intervendrá respecto de las denuncias que tengan sustento en el cumplimiento de la Obligación Legal Autónoma prevista por el Artículo 68 de la Ley N° 24.449.

Actuará también, aún de oficio, cuando se observe un patrón de conducta y/o se verifiquen prácticas del mercado asegurador cuya operatoria importe una violación a la normativa vigente.

No será competencia de la Coordinación de Comunicación y Atención al Asegurado dirimir conflictos entre denunciante y denunciado, como así tampoco fijar indemnizaciones o retribuciones y/o expedirse sobre reclamos por daños y perjuicios que eventualmente formulen los denunciantes, quedando circunscripta su actuación al análisis de las prácticas y conductas denunciadas en relación con la normativa vigente.

Las actuaciones promovidas en este ámbito no interrumpirán el plazo de prescripción establecido en el Artículo 58 de la Ley N° 17.418 ni obstarán y/o afectarán los procedimientos administrativos, arbitrales y/o judiciales que pudieran iniciarse en virtud de los hechos que dieran origen a aquéllas.

Lo resuelto con relación a las consultas y/o denuncias presentadas en ningún caso podrá ser objeto de recurso.

De acuerdo a lo establecido por el Artículo 74 de la Ley N° 20.091, las actuaciones, así como los datos e información que se suministren, serán confidenciales y de uso exclusivo de la Superintendencia de Seguros de la Nación.

## **b) Definiciones**

1.- Se entiende por “*denuncia*” a las presentaciones relativas a hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades aseguradoras y/o intermediarios y/o agentes institorios que importen presuntos incumplimientos a la normativa vigente en materia aseguradora y que sean puestos en conocimiento de la Superintendencia de Seguros de la Nación, por parte de las personas humanas o jurídicas detalladas en el Punto I. a) del presente.

2.- Se entienden por “*consultas*” aquellas solicitudes de asistencia o información relativas a la materia aseguradora.

## **II) INGRESO DE CONSULTAS Y DENUNCIAS**

**a) Ingreso de consultas:** las consultas se recibirán por teléfono, correo electrónico y/o a través del formulario web de consultas, y su respuesta o resolución será notificada al solicitante en un plazo máximo de CINCO (5) días hábiles al correo electrónico denunciado, excepto cuando se requiera la previa intervención de otros sectores del Organismo. De resultar necesario, la Coordinación de Comunicación y Atención al Asegurado evaluará la procedencia de la consulta en forma preliminar.

**b) Ingreso de denuncias:** las denuncias podrán iniciarse y/o ingresar a la Coordinación de Comunicación y Atención al Asegurado por vía telefónica, o a través del Portal Web SSN (Formulario Electrónico) y/o mediante el sistema de Trámite a Distancia -TAD- (Formulario de Trámite a Distancia), ambos disponibles en la página web del Organismo.

Las presentaciones deberán contener como mínimo:

- a. Nombre, apellido, domicilio y correo electrónico del denunciante;
- b. Nombre y apellido o razón social de la/s persona/s y/o entidad/es a las que refiera la cuestión planteada;
- c. Los antecedentes y las circunstancias del caso que motivan la presentación.

## **III) ADMISIÓN DE DENUNCIAS:**

Podrá formular denuncias, por sí o mediante representante, toda persona humana o jurídica que identifique su condición de tomador, asegurado, beneficiario y/o derechohabiente, siempre que aquéllas refieran a sus intereses y/o derechos legalmente reconocidos derivados de los contratos de seguros o de la normativa vigente en la materia, incluyendo a título enunciativo las Leyes N° 12.988, N° 17.285, N° 17.418 N° 20.091, N° 20.094, N° 22.400, N° 24.241, N° 24.449 y N° 26.994, y la normativa dictada por la Superintendencia de Seguros de la Nación.

Las denuncias de terceros ajenos a la relación contractual sólo serán aceptadas cuando refieran a reclamos por incumplimiento del pago de la Obligación Legal Autónoma de acuerdo a lo establecido por el Artículo 68 de la Ley N° 24.449.

Las denuncias efectuadas por presuntas infracciones a la normativa vigente en materia aseguradora serán evaluadas por parte de la Coordinación de Comunicación y Atención al Asegurado en cuanto a su procedencia. A tal efecto y de resultar necesario, la referida Coordinación podrá requerir intervención de la Gerencia de Asuntos Jurídicos o de otra área, según corresponda.

Recibidas las denuncias que ameriten sustanciación de acuerdo al análisis efectuado por la Coordinación de Comunicación y Atención al Asegurado, se formará la actuación correspondiente siguiendo las formalidades del sistema de Registración que disponga la Superintendencia de Seguros de la Nación.

No se tramitará la denuncia cuando:

- a) Se omitan datos esenciales para su tramitación, no subsanables, incluidos los supuestos en los que no se determine con exactitud el motivo de la denuncia.
- b) Se efectúen denuncias en torno a cuestiones que no importen incumplimiento contractual y/o no aludan a relaciones contractuales concretas; o bien no supongan infracción a la normativa vigente en materia aseguradora.
- c) Las cuestiones denunciadas se encuentren tramitando por ante la Justicia ordinaria.

La nómina precedentemente expuesta se efectúa a título enunciativo y no limitativo.

Cuando no resulte admisible el trámite de las denuncias por alguna de las causales indicadas, se pondrá en conocimiento del interesado el motivo del rechazo y se procederá al archivo de las actuaciones.

No obstante ello, por razones de mérito, oportunidad y conveniencia, la Superintendencia de Seguros de la Nación en uso del poder discrecional otorgado por la Ley N° 20.091, podrá utilizar la información obtenida durante la sustanciación de la denuncia, aun cuando no se le diera curso a la misma como tal.

#### IV) TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS

**Acuse de recibo.** Una vez que se proceda a la apertura de la respectiva actuación, en el plazo de CINCO (5) días hábiles, se remitirá al presentante vía correo electrónico, el respectivo acuse de recibo mediante el cual se pondrá en su conocimiento que:

- a. El trámite no suspenderá o interrumpirá los plazos de prescripción establecidos para el ejercicio de acciones o derechos que, de conformidad con la legislación vigente, puedan ejercitar los presentantes.
- b. Lo resuelto con relación a la denuncia presentada en ningún caso podrá ser objeto de recurso.

**Traslado.** Admitida la denuncia de conformidad con lo previsto en el Punto III), se correrá traslado de la misma al denunciado por el plazo de QUINCE (15) días hábiles a fin de que formule su descargo, realice las alegaciones que considere pertinentes y acompañe la documentación respaldatoria correspondiente.

En todos los casos las entidades aseguradoras deberán adjuntar copia del frente de póliza y, en caso de corresponder, copia del certificado individual de cobertura.

**Prórroga.** Podrá solicitarse un único pedido de prórroga, el cual deberá realizarse hasta DOS (2) días hábiles antes del vencimiento del plazo otorgado en el traslado conferido y estar debidamente fundado, bajo apercibimiento de rechazo. Admitido el mismo, se prorrogará por CINCO (5) días hábiles el plazo originalmente otorgado.

**Acuerdo conciliatorio.** En el supuesto de que el denunciante y el denunciado arribaran a un acuerdo conciliatorio en orden a los hechos objeto de denuncia, la Superintendencia de Seguros de la Nación considerará que ha cesado íntegramente el conflicto entre las partes, dando por finalizado el trámite de denuncia.

El tal caso, se procederá al archivo de las actuaciones y no quedará registrado antecedente sancionatorio alguno respecto del denunciado.

**Falta de Acuerdo Conciliatorio - Inicio de actuaciones sumariales.** Ante la inexistencia de acuerdo conciliatorio y presunta comisión de infracción, la Coordinación de Comunicación y Atención al Asegurado remitirá las actuaciones a la Subgerencia de Sumarios de la Gerencia de Asuntos Jurídicos a los fines de que evalúe la eventual iniciación del procedimiento sumarial previsto en la Ley N° 20.091. El inicio de las actuaciones sumariales importará para el denunciante el cese de su condición de parte.

Todo acuerdo posterior al que arribaran las partes una vez iniciado el sumario carecerá de efecto y, en ningún caso, interrumpirá el trámite sumarial en curso.

**Archivo.** El archivo de las actuaciones tendrá lugar en los siguientes casos:

- a. Desestimación de la denuncia.
- b. Celebración de acuerdo conciliatorio.
- c. Desistimiento del denunciante y/o vencimiento de plazos otorgados al mismo para presentar alegaciones y/o documentación respaldatoria de su pretensión; ello, sin perjuicio de la potestad de la Superintendencia de Seguros de la Nación de disponer, en el marco del ejercicio de sus facultades discrecionales, la continuación de las actuaciones en trámite.

## **V) ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Al finalizar la tramitación de la denuncia, el denunciante recibirá un correo electrónico de la Superintendencia de Seguros de la Nación a los fines de que complete una encuesta de satisfacción.

Los resultados que arrojen las encuestas de satisfacción serán de uso exclusivo y reservado de la Superintendencia de Seguros de la Nación, encontrándose vedada la difusión y/o divulgación de las mismas, sus resultados y/o los datos personales de los encuestados.

## **VI) SERVICIOS DE ATENCION AL ASEGURADO**

Cada entidad aseguradora deberá contar con un sector denominado “Servicio de Atención al Asegurado” (SAA), que estará integrado, como mínimo, por UN (1) Responsable Titular y UN (1) Suplente. Dicho cargo nunca podrá quedar vacante.

Deberá contar con poder suficiente otorgado por la entidad para atender los reclamos de los tomadores, asegurados, beneficiarios y/o derechohabientes, brindar las explicaciones pertinentes y, en su caso, resolver las cuestiones planteadas.

Asimismo, el SAA servirá de nexo con la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION en todo lo atinente a los reclamos y consultas que se realicen por ante este Organismo.

El nombramiento o cambio del Responsable y/o Suplente deberá informado a esta SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) horas de haberse producido.

## **VII) PUBLICIDADES Y CARTELERÍA**

a) Deberá exhibirse en la casa matriz y en todas las sucursales y agencias de las entidades aseguradoras — con excepción de las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo— un aviso en el ingreso principal del establecimiento, de manera visible y destacada, que contenga el siguiente texto:

Servicio de Atención al Asegurado

La compañía de seguros dispone de un Servicio de Atención al Asegurado que atenderá las consultas y reclamos que presenten los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios y/o derechohabientes.

Dicho Servicio está integrado por:

RESPONSABLE (apellido y nombre)

SUPLENTE (apellido y nombre)

TELÉFONO

INTERNO

Nº DE INSCRIPCIÓN DE LA COMPAÑÍA ANTE LA SSN

El diseño del mismo deberá ser solicitado a la SSN al mail: [relacionesinstitucionales@ssn.gob.ar](mailto:relacionesinstitucionales@ssn.gob.ar)

b) En la página web de las entidades aseguradoras —con excepción de las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo— se deberá incluir en forma visible, la mención sobre la existencia del Servicio de Atención al Asegurado, detallando la siguiente información:

La compañía de seguros dispone de un Servicio de Atención al Asegurado que atenderá las consultas y reclamos que presenten los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios y/o derechohabientes.

En caso de que el reclamo no haya sido resuelto o que haya sido denegada su admisión o desestimado, total o parcialmente, podrá comunicarse con la Superintendencia de Seguros de la Nación por teléfono al 0800 666 8400, correo electrónico a [denuncias@ssn.gob.ar](mailto:denuncias@ssn.gob.ar) o por formulario web.

El Servicio de Atención al Asegurado está integrado por:

RESPONSABLE (apellido y nombre)

SUPLENTE (apellido y nombre)

c) La publicidad, promoción y/o difusión de los servicios que las entidades de seguros, productores asesores de seguros y agentes institorios efectúen a los asegurados y usuarios por cualquier medio de comunicación, gráfico, digital, radial o televisivo, deberá incluir:

1) el servicio telefónico de la Superintendencia de Seguros de la Nación 0-800-666-8400;

2) la página web del Organismo: ([www.argentina.gob.ar/ssn](http://www.argentina.gob.ar/ssn))

3) el número de inscripción en el Registro correspondiente de la Superintendencia de Seguros de la Nación.

El diseño del aviso deberá solicitarse por mail a: [relacionesinstitucionales@ssn.gob.ar](mailto:relacionesinstitucionales@ssn.gob.ar)



Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE  
DN: cn=GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE, c=AR, o=MINISTERIO DE MODERNIZACION,  
ou=SECRETARIA DE MODERNIZACION ADMINISTRATIVA, serialNumber=CUIT 30715117564  
Date: 2018.05.07 19:43:05 -03'00'

Pablo Martín Sallaberry  
Gerente  
Gerencia de Asuntos Jurídicos  
Superintendencia de Seguros de la Nación

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA -  
GDE  
DN: cn=GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE, c=AR,  
o=MINISTERIO DE MODERNIZACION, ou=SECRETARIA DE  
MODERNIZACION ADMINISTRATIVA, serialNumber=CUIT  
30715117564  
Date: 2018.05.07 19:43:06 -03'00'