



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA

Informe

Número:

Referencia: ANEXO I - Descripción del Procedimiento General de Denuncias, Faltas Formales y Sanciones - EX-2025- 56739157- -APN-SSS#MS

PROCEDIMIENTO - DESCRIPCIÓN

Objetivo y alcance: El presente Procedimiento General de Denuncias, Faltas Formales y Sanciones tiene por objeto establecer un marco normativo común para la recepción, análisis, tramitación y resolución de las actuaciones iniciadas respecto de los Agentes del Seguro de Salud (en adelante, el AGENTE) y las Entidades de Medicina Prepaga (en adelante, la ENTIDAD), con motivo de:

- Las denuncias efectuadas por beneficiarios del sistema de salud, y
- Las faltas formales detectadas en el marco de las acciones de control realizadas por este organismo.

A través de este procedimiento se procura garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y aplicable, asegurando criterios homogéneos de actuación, trazabilidad administrativa y eficiencia en la tramitación.

Asimismo, el procedimiento contempla la posibilidad de aplicación de sanciones ante la verificación de incumplimientos, en todos los casos con pleno resguardo de las garantías del debido proceso administrativo, conforme lo establecido en la Ley N° 19.549, su Decreto Reglamentario N° 1759/1972, y sus modificatorias, y demás normativa complementaria.

PROCEDIMIENTO - ETAPAS:

- I. ETAPA DE INICIO.
 - A - Proceso de Denuncia.
 - B - Proceso de Faltas Formales.
- II. ETAPA DE ANÁLISIS Y DICTAMEN.
- III. ETAPA DE RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN.
- IV. ETAPA RECURSIVA.
 - A - Recurso de Reconsideración o Alzada.
 - B - Recurso de Impugnación.
- V. ETAPA COBRO DE MULTA.

- VI. ETAPA DE EJECUCIÓN.
- VII. ETAPA DE CIERRE.

I. ETAPA DE INICIO

A. Proceso de Denuncia

1. Inicio - Presentación de Denuncia: El procedimiento inicia con la presentación de una denuncia contra un AGENTE o una ENTIDAD, por parte de un beneficiario, ante esta SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD mediante alguno de los canales habilitados para su recepción.

2. Caratulación del Expediente y Verificación de Documentación: Recepcionada la denuncia se procede conforme los siguientes criterios: i) cuando la presentación se realice a través de la plataforma de Trámites a Distancia (TAD), la caratulación se genera de manera automática; ii) cuando la presentación se efectúe por los otros medios habilitados, el área receptora deberá realizar la caratulación en el sistema de Gestión Electrónico de Expedientes (GDE) y notificarla al beneficiario dando cumplimiento al artículo 13 del Reglamento para el uso del Sistema de Gestión Documental Electrónica (IF-2017-20210812-APN-SSGA#MMS) Anexo I de la Resolución de la SECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA N° 90-E/2017.

La documentación presentada, puede o no ser suficiente. En caso de que no lo sea, se notificará al denunciante a través de la Plataforma de Trámites a Distancia (TAD) o mediante correo electrónico para que, en un plazo de CINCO (5) días corridos, complete la documentación faltante. En consecuencia, el expediente permanece en este paso de verificación.

En caso de no completar la documentación faltante, el Expediente será girado a Guarda Temporal por falta de documentación suficiente.

- Plazo de tramitación: TRES (3) días hábiles.

- Responsable: GERENCIA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL USUARIO DE SISTEMA DE SALUD o GERENCIA DE DELEGACIONES Y DE ARTICULACIÓN DE LOS INTEGRANTES DEL SISTEMA DE SALUD.

3. Notificación: Traslado e Intimación

Una vez completa la documentación presentada por el denunciante, se intimará al AGENTE y/o a la ENTIDAD denunciada lo que por derecho corresponda.

El AGENTE y/o la ENTIDAD tendrá un plazo de CINCO (5) días corridos, para efectuar su descargo.

- Plazo para la realización de la notificación: DOS (2) días hábiles.

- Responsable de redactar y efectuar la notificación: GERENCIA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL USUARIO DE SISTEMA DE SALUD o GERENCIA DE DELEGACIONES Y DE ARTICULACIÓN DE LOS INTEGRANTES DEL SISTEMA DE SALUD o SECRETARÍA GENERAL – SECTOR DESPACHO.

4. Alternativas según la respuesta del AGENTE y/o la ENTIDAD al traslado e intimación de la denuncia

En caso de que el AGENTE y/o la ENTIDAD presente una negativa de cumplimiento debidamente

fundamentada, se realizará una evaluación técnica a fin de validar la respuesta. Se dejará constancia del resultado de dicha evaluación en un informe técnico y se elaborará el proyecto de Acto Administrativo de estilo según corresponda.

En caso de acreditar fehacientemente el cumplimiento, se le correrá traslado al beneficiario denunciante quien contará con CINCO (5) días corridos para confirmar o no el efectivo cumplimiento. De no confirmarlo, continúa el trámite. En caso de confirmarlo, o de silencio por parte del beneficiario, se finaliza el procedimiento y se remite el expediente a Guarda Temporal.

En el supuesto de silencio por parte del AGENTE y/o ENTIDAD o negativa infundada de cumplimiento, corresponde aplicar las presunciones establecidas en la presente resolución. Asimismo, cuando la naturaleza de la denuncia requiera una evaluación técnica, se elaborará un informe técnico previo a la redacción del informe de elevación y del proyecto de acto administrativo de estilo.

- Plazo de tramitación: OCHO (8) días hábiles.
- Responsable: GERENCIA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL USUARIO DE SISTEMA DE SALUD o GERENCIA DE DELEGACIONES Y DE ARTICULACIÓN DE LOS INTEGRANTES DEL SISTEMA DE SALUD.

B. Proceso de Faltas Formales

1. Inicio – Oficio: La SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD identifica una falta por incumplimiento de normativa.

- Responsables: GERENCIA DE CONTROL PRESTACIONAL, GERENCIA OPERATIVA DE SUBSIDIOS POR REINTEGROS, GERENCIA DE CONTROL ECONÓMICO FINANCIERO y SUBGERENCIA DE ASISTENCIA TÉCNICA.

2. Notificación: Traslado e Intimación

El área iniciadora intima al AGENTE o a la ENTIDAD a fin de requerirle la acreditación del cumplimiento de lo dispuesto por la normativa vigente y aplicable.

- Se le otorga un plazo de CINCO (5) días corridos para su descargo.
- Responsables: GERENCIA DE CONTROL PRESTACIONAL, GERENCIA OPERATIVA DE SUBSIDIOS POR REINTEGROS, GERENCIA DE CONTROL ECONÓMICO FINANCIERO y SUBGERENCIA DE ASISTENCIA TÉCNICA.

3. Alternativas según la respuesta del AGENTE y/o la ENTIDAD al requerimiento efectuado

Si acredita el cumplimiento de manera fehaciente y suficiente, el área iniciadora, previo análisis de la documentación presentada, indicará si corresponde finalizar el procedimiento. En el supuesto de silencio o negativa infundada de cumplimiento, corresponde aplicar las presunciones establecidas en la presente resolución. El área iniciadora elaborará el correspondiente Informe Técnico, y se elevará a consideración de la GERENCIA GENERAL.

4. Elaboración de Acto Administrativo: La GERENCIA GENERAL toma conocimiento de las actuaciones y, en caso de compartir el criterio, instruye a la SECRETARÍA GENERAL la elaboración del proyecto de acto

administrativo de estilo.

La SECRETARÍA GENERAL elabora del proyecto de acto administrativo de estilo.

- Plazo de tramitación: DIEZ (10) días hábiles.
- Responsable: SECRETARÍA GENERAL.

II. ETAPA DE ANÁLISIS Y DICTAMEN

5. Control de legalidad

El expediente se gira a la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS - SUBGERENCIA DE ASESORÍA LEGAL para el debido control de legalidad, conforme lo dispone el inciso d) del artículo 7° de la Ley N° 19.549 y sus modificaciones.

- Plazo de tramitación: CINCO (5) días hábiles.
- Responsable: GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS - SUBGERENCIA DE ASESORÍA LEGAL.

III. ETAPA DE RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN

6. Suscripción del acto administrativo

Se remite el proyecto de acto administrativo a consideración de la Máxima Autoridad del Organismo para su posterior suscripción, en caso de compartir el criterio adoptado.

- Plazo de tramitación: CINCO (5) días hábiles.
- Responsable: UNIDAD SUPERINTENDENCIA.

7. Notificación

Se remite el expediente a SECRETARÍA GENERAL - ÁREA DE PROTOCOLIZACIÓN para notificar a las partes involucradas.

- Plazo de tramitación: DOS (2) días hábiles.
- Responsable: SECRETARÍA GENERAL - ÁREA DE PROTOCOLIZACIÓN.

IV. ETAPA RECURSIVA

8. Recursos y Seguimiento

Las partes involucradas podrán ejercer los mecanismos previstos en el marco normativo aplicable para la apertura de la vía recursiva. La tramitación de dichos recursos se realizará de acuerdo con los plazos y

requisitos establecidos, garantizando el debido proceso y el derecho de defensa.

A. Recurso de Reconsideración o Alzada:

En caso de que una persona legitimada interponga un Recurso de Reconsideración o un Recurso de Alzada en subsidio, el procedimiento será el siguiente:

i) Remisión al área de origen: La SECRETARÍA GENERAL - ÁREA DE PROTOCOLIZACIÓN girará el expediente al área que proyectó el acto administrativo cuestionado, a fin de que analice los planteos formulados por el recurrente y elabore, en su caso, el correspondiente proyecto de acto administrativo que resuelva el recurso, conforme a derecho.

ii) Control de legalidad: Una vez elaborado el proyecto, se remitirá el expediente a la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS - SUBGERENCIA DE ASESORÍA LEGAL para el control de legalidad en cumplimiento de lo dispuesto por el inciso d) del artículo 7° de la Ley N° 19.549 y sus modificaciones.

iii) Intervención de la autoridad competente: Posteriormente, el expediente será elevado a la Máxima Autoridad del Organismo, quien es competente para resolver el Recurso de Reconsideración o elevar, en su caso, el Recurso de Alzada interpuesto en subsidio.

iv) Protocolización y notificación: Finalmente, el expediente se remitirá nuevamente a la SECRETARÍA GENERAL - ÁREA DE PROTOCOLIZACIÓN para el registro del acto administrativo y su notificación fehaciente a las partes interesadas. De corresponder, se elevará al Ministerio de Salud.

B. Recurso de Impugnación:

En los casos en que se interponga un Recurso contra un acto administrativo sancionatorio, la SECRETARÍA GENERAL - ÁREA DE PROTOCOLIZACIÓN procederá a remitir el expediente a la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS - SUBGERENCIA DE ASUNTOS CONTENCIOSOS, a fin de que lleve adelante su tramitación ante la Justicia.

Una vez sustanciado el recurso, la sentencia judicial podrá:

i) Confirmar el acto sancionatorio: Si del análisis efectuado surge la confirmación del acto administrativo que impuso la sanción, la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS - SUBGERENCIA DE ASUNTOS CONTENCIOSOS emitirá un Memorándum a la Coordinación de Registros de Agentes del Seguro de Salud, a fin de que registre formalmente la o las sanciones aplicadas. Seguidamente, el expediente será girado a la GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN, para que arbitre los medios o instrumentos necesarios para la ejecución de la sanción aplicada al AGENTE o a la ENTIDAD, de conformidad con el principio de ejecutoriedad del acto administrativo.

ii) Revocar el acto sancionatorio: En caso de que se determine que el acto administrativo impugnado debe ser revocado total o parcialmente, el expediente será remitido al área de origen para su conocimiento, debiendo ésta proceder, en su caso, a notificar fehacientemente la resolución recaída a las partes interesadas.

9. En caso de no ser recurrida la resolución, la SECRETARÍA GENERAL - ÁREA DE PROTOCOLIZACIÓN emite un Memorándum a la Coordinación de Registros de Agentes del Seguro, a fin de que registre la o las sanciones aplicadas al AGENTE o a la ENTIDAD y remite el expediente a la GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN para que arbitre los medios o instrumentos necesarios para ejecutar la sanción impuesta.

V. ETAPA COBRO DE MULTA

10. Verificación de acreditación.

Cumplido el plazo de notificación sin que se haya planteado recurso alguno por parte del AGENTE o de la ENTIDAD, o agotada la vía recursiva, la GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN procede a verificar si el monto de la multa impuesta se encuentra debidamente acreditado. En caso afirmativo vincula las constancias al expediente y lo remite al área de origen para que tome conocimiento y realice las notificaciones pertinentes en caso de corresponder.

En caso de verificar que el pago no fue realizado, corresponde aplicar los siguientes criterios: i) Si el denunciado es un AGENTE, comprendido en el artículo 1° de Ley N° 23.660, la GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN procederá a detraer, el monto correspondiente en concepto de la multa aplicada por la infracción cometida.

Efectivizado el cobro vincula las constancias al expediente y lo remite al área de origen para que tome conocimiento y realice las notificaciones pertinentes en caso de corresponder. ii) En caso de que la denunciada sea una ENTIDAD, la GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN emite una constancia de deuda para su ejecución judicial y gira el expediente a la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS - SUBGERENCIA DE ASUNTOS CONTENCIOSOS para el inicio del juicio ejecutivo.

VI. ETAPA DE EJECUCIÓN

11. La GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS - SUBGERENCIA DE ASUNTOS CONTENCIOSOS tramita el inicio del juicio ejecutivo tendiente al cobro de la multa. Finalizado dicho procedimiento, vincula las constancias de cobro al expediente y lo gira a la GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN para la registración correspondiente. La GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN toma conocimiento de lo actuado en el expediente y lo remite al área de origen a los mismos fines y para que realice las notificaciones pertinentes en caso de corresponder.

VII. ETAPA DE CIERRE

12. Finalizadas las tramitaciones, sin cuestiones previas por resolver, el área de origen remite el expediente a Guarda Temporal.

