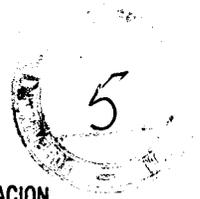


SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIONES  
DEPARTAMENTO DESPACHO  
Dr. Jorge E. LANNA  
RESOLUCIÓN Nº 27.787



**ANEXO I**

# **SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN**

## **Carta Compromiso con el Ciudadano**

### **Setiembre 2007.**



AUTORIDADES

**PRESIDENTE DE LA NACIÓN**  
DR. NÉSTOR CARLOS KIRCHNER

**MINISTRO DE ECONOMIA**  
DR. MIGUEL PEIRANO

**SECRETARIO DE FINANZAS**  
DR. SERGIO MARIANO CHODOS

**SUBSECRETARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**  
LIC. MUTAL HODARA JAVIER

**SUPERINTENDENTE DE SEGUROS DE LA NACIÓN**  
LIC. MIGUEL ANGEL BAELO

**Auditor Interno**  
C.P. Susana Andrea Ammirati

**Gerente de Técnica y Normativa**  
Dr. Alberto Hernán Domínguez

**Gerente de Autorizaciones y Registro**  
Dr. Rodolfo Domingo Ferraro

**Gerente de Evaluación**  
Dra. Adriana Irene Barreira

**Gerente de Inspección**  
Dr. Alberto José Cassará

**Gerente de Asuntos Jurídicos**  
Dr. Mariano De Los Heros

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIONES  
DEPARTAMENTO DESPACHO  
Dr. Jorge E. LANNE  
RESOLUCION Nº 27.767



**Gerente de Administración y Operaciones**  
Sr. Aldo Candolfi

**Gerente de Estudios y Estadísticas**  
Lic. Ernesto Alfredo Rosa

Handwritten marks and scribbles in the bottom left corner, including a large 'N' and some illegible characters.



SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN  
GERENCIA DE ADMINISTRACION Y OPERACIONES  
DEPARTAMENTO DESPACHO  
Dr. Jorge E. LANNE  
RESOLUCION Nº 27.767

INDICE

- Prólogo
- Presentación
- Derechos y Obligaciones
- Principales Servicios y destinatarios
- Compromisos de Calidad

Información Complementaria

55/

## Prólogo

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION  
GERENCIA DE ADMINISTRACION Y OPERACIONES  
DEPARTAMENTO DESPACHO  
Dr. Jorge E. LANNE  
RESOLUCION Nº 27.767



El Decreto Nº 108.295 del 21 de junio de 1937-de creación de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION-, expresa en sus considerandos que **"...es indudable que las sociedades de seguros exigen al Estado una fiscalización especializada porque, como se ha dicho, acumulan y administran ahorros que le son entregados con fines de máxima previsión..."**. Al presente, y luego de transcurridos 70 años de trabajo, este principio rector mantiene una innegable vigencia.

El Organismo viene, en ese sentido, implementando mejoras tendientes a brindar un servicio de calidad con el objeto de fortalecer la confianza de la ciudadanía y establecer un mayor nivel de compromiso y responsabilidad social.

En tal sentido, el Decreto Nº 1251/97 destaca los siguientes principios rectores:

- *Afianza la credibilidad del asegurado en el sistema.*
- *Exige al sector empresarial transparencia, eficiencia y solvencia.*
- *Consolidar el rol del Estado como herramienta de fiscalización y regulación del sistema.*

De esta manera, permanecemos adheridos al programa "Carta Compromiso con el Ciudadano", firmando nuestra 2º Carta, para continuar mejorando la calidad de los servicios que brinda nuestro Organismo a la comunidad, manteniendo, al mismo tiempo, eficientes mecanismos de comunicación y participación ciudadana.

A través de este documento público asumimos el compromiso de establecer un fluido canal de diálogo con los destinatarios de nuestros servicios, brindando información precisa en el momento adecuado, garantizando una correcta y transparente supervisión del sistema asegurador, recibiendo y procesando sistemáticamente todas las inquietudes, sugerencias y reclamos con el objeto de convertirlas en una fuente de mejora continua de nuestras prestaciones.

Lic. Miguel Angel BAELO  
Superintendente de Seguros de la Nación

5561

## Presentación

La Superintendencia de Seguros de la Nación es el Organismo Estatal descentralizado que tiene como misión ejercer la supervisión de las entidades de seguros y reaseguros en la República Argentina con el propósito de procurar un mercado solvente, estable y eficiente, promoviendo de esta forma la protección de los ciudadanos usuarios, conforme con los principios de la Ley de Entidades de Seguros Nº 20.091 y los principios básicos reconocidos y aceptados con carácter internacional.

Para dar cumplimiento a su misión, la Superintendencia tiene como funciones:

Establecer las normas para la valuación de activos, constitución de pasivos y las reglas de inversión y retención de riesgos que promuevan el desarrollo solvente de la actividad.

Fijar con carácter general y uniforme los capitales mínimos para operar y los respectivos márgenes de solvencia.

Entender en lo relativo al otorgamiento de las autorizaciones para el funcionamiento de nuevas entidades, valorando la capacidad de los accionistas, directores y administradores y la solidez de los proyectos constitutivos.

Realizar las actividades de evaluación, control e inspección de los operadores del mercado con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulaciones vigentes en protección de los intereses de los asegurados, poniendo especial atención en las tareas preventivas de riesgo de insolvencia.

Entender en lo relativo a la administración del Fondo de Reserva en el marco de lo establecido por la Ley de Riesgos del Trabajo.

Recaudar y controlar la tributación de la tasa uniforme conforme la normativa vigente en la materia emanada de la ley 20.091.

### Legislación aplicable

La Superintendencia de Seguros de la Nación rige su accionar por un conjunto de normas que definen sus objetivos y procesos básicos, y de otras que le asignan funciones y competencia.

Ley Nº 17.418: De Seguros

Ley Nº 20.091: De Entidades de Seguros y su Control

Ley Nº 22.400: De Productores-Asesores de Seguros

Ley Nº 24.241: Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones

Ley Nº 24.557: De Riesgos del Trabajo

La normativa vigente y la reglamentación complementaria pueden ser consultadas en la Página Web de la Superintendencia de Seguros de la Nación:

[www.ssn.gov.ar](http://www.ssn.gov.ar)

## Derechos y obligaciones

Como organismo de control y fiscalización, la Superintendencia de Seguros de la Nación, dirige su actividad a la prestación de servicios directos a los asegurados y al sector asegurador. Indirectamente, las actividades de control redundan en un beneficio para todos aquellos terceros damnificados por los asegurados.

### Derechos y obligaciones de los destinatarios de nuestros servicios:

- **Derechos**

Obtener información clara, completa y veraz sobre el estado de las actuaciones en las que tengan condición de interesado sobre las actividades desarrolladas por la organización, excepto en aquellos casos en que la legislación específica limita esa posibilidad.

Ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y el personal, y a presentar quejas por omisión de trámites en los procedimientos en que sea interesado.

Conocer el estado de tramitación de las actuaciones administrativas en las que tenga condición de interesado, y a obtener copia sellada de los documentos que presenta y a no presentar aquellos no exigibles de acuerdo con la normativa vigente.

Identificar a las autoridades y su personal y a responsabilizarlas cuando legalmente corresponda.

Obtener constancia fehaciente de los documentos que presenten así como de los que registran en las tramitaciones administrativas propias.

Formular presentaciones administrativas en cualquier etapa del procedimiento en las que tenga acreditada la condición de interesado las que deberán ser evaluadas por la administración en los términos establecidos por la legislación vigente, con las limitaciones que se habían señalado precedentemente.

Ser informados sobre la necesidad de presentar documentación complementaria e información aclaratoria, y obtener información sobre los requisitos técnicos jurídicos que deben cumplir sus tramitaciones.

Acceder a los registros y archivos de este Organismo con las limitaciones legalmente establecidas.

Obtener de la administración respuesta expresa ante sus peticiones, solicitudes o denuncias.

Exigir la confidencialidad de los datos personales con las limitaciones que impone la normativa vigente.

Objetividad, confidencialidad e independencia de intereses durante los procesos de análisis y evaluación de los trámites.

- **Obligaciones**

Presentar la documentación requerida en forma correcta y completa para cada trámite, en los horarios establecidos para la atención al público, y cumplir con el pago de las tasas, derechos y aranceles en los casos que correspondan.

Respetar los horarios de atención establecidos por el organismo, e identificarse en forma fehaciente, cuando así corresponda.

Inscribirse en los registros que se establezcan reglamentariamente para los operadores.



Cumplimentar los requisitos necesarios para acceder a la condición de operadores del mercado asegurador.

Suministrar a la Superintendencia los datos e informaciones y el cumplimiento de todos los requisitos que establezcan las reglamentaciones, en la forma y plazo que la misma determine.

### **Información de utilidad para los ciudadanos en relación con la contratación de un seguro**

Con el objetivo de brindar información de utilidad para los ciudadanos, se detallan a continuación algunas recomendaciones ante la alternativa de la contratación de un seguro:

En la póliza del seguro contratado se deben reflejar las normas que de forma general, particular o especial regulan la relación contractual convenida entre el Asegurador y el Asegurado.

La existencia o la creación de las sociedades, sucursales o agencias, organismos o entes indicados en este artículo, no los habilita para operar en seguros hasta ser autorizados por la autoridad de control.

Las pólizas del seguro contratado deberán estar redactadas en idioma nacional, salvo las de riesgo marítimo que podrán estarlo en idioma extranjero.

Las comisiones pueden ser libremente establecidas por los aseguradores dentro de los mínimos y máximos que autorice la autoridad de control.

Las compañías aseguradoras no pueden hacer frente a sus obligaciones con los asegurados mediante letras o pagarés propios o de terceros.

Las compañías aseguradoras no pueden recurrir al crédito bancario por cualquier causa, salvo cuando lo sea para edificar inmuebles para renta o venta, previa autorización en cada caso de la autoridad de control.

Los productores, agentes, intermediarios, peritos y liquidadores de seguros están obligados a desempeñarse conforme a las disposiciones legales y a los principios técnicos aplicables a la operación en la cual intervienen y a actuar con diligencia y buena fe.

Queda prohibida por parte de las compañías aseguradoras la publicidad que contenga informaciones falsas, capciosas o ambiguas o que puedan suscitar equivocación sobre la naturaleza de las operaciones, la conducta o situación económico-financiera de un asegurador o respecto de los contratos que celebre así como el empleo de medios incorrectos o susceptibles de inducir a engaño para la obtención de negocios.

Las sucursales y agencias de sociedades extranjeras vinculadas al mercado asegurador deben indicar esta calidad, con expresión del domicilio de la casa matriz, y separarán los datos que les correspondan por sus actividades en el país, de los concernientes a la casa matriz u otras sucursales.

*Handwritten signature or mark in the bottom left corner.*



La entidad aseguradora no podrá alegar la culpa o dolo de sus funcionarios o empleados para excusar su responsabilidad.

Respecto al inicio y fin de cobertura: en el Frente de Póliza debe estar claramente especificado el inicio y el fin de vigencia de la póliza contratada.

Respecto a Seguros de vida Individuales y Colectivos: en los Seguros de Vida Individuales, la Compañía está obligada a entregar la póliza al Asegurado, en tanto que en los Seguros Colectivos, se le otorga a cada Asegurado un certificado individual de cobertura mientras que la póliza es entregada al Tomador/Contratante. En dicho certificado deberá constar el número de póliza; número de certificado individual de cobertura; fecha de emisión; vigencia inicial; nombre y domicilio del asegurado y/o tomador consignado en la póliza colectiva; nombre del asegurado individual; riesgos cubiertos; suma asegurada; premio total.

Abono del beneficio del seguro: el beneficio del seguro deberá ser abonado por la Compañía dentro de los 15 días de presentadas las pruebas requeridas.

Una vez transcurridos tres años ininterrumpidos desde el inicio de vigencia de la póliza, la Compañía está obligada a cubrir el suicidio voluntario.

Valores Garantizados: Es aplicable a los Seguros de Vida con reserva matemática. Transcurridos 3 años desde la celebración del contrato y hallándose el Asegurado al día en el pago de las primas, podrá en cualquier momento exigir, de acuerdo con los planes técnicamente aprobados por la autoridad de contralor, la Superintendencia:

- Seguro Saldado: convertir el seguro en otro saldado por una suma reducida o de plazo menor.
- Rescate: se rescinde la póliza, percibiendo el Asegurado, el importe de la reserva matemática constituida sobre el riesgo, con las deducciones que correspondan.



SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIONES  
DEPARTAMENTO DESPACHO  
Dr. Jorge E. LANNE  
RESOLUCION Nº 27.767

## Principales Servicios y sus destinatarios

De acuerdo a la misión y objetivos que establece para la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) la normativa vigente, el Organismo brinda un conjunto de servicios con competencia exclusiva en el territorio nacional, vinculados a la supervisión del mercado asegurador.

### Supervisión, Control y Fiscalización

#### Servicio: Inspecciones de Aseguradoras y Reaseguradoras

**Descripción:** A partir de las comunicaciones recibidas por la Autoridad máxima del Organismo (Superintendente), se realizan las aludidas auditorías con los alcances que se indican para cada caso en particular, a fin de cumplir con el Manual de Procedimientos vigente desde el 15.4.04. Al respecto es de destacar que las tareas inspectivas se realizan en las sedes centrales de las distintas aseguradoras, las que en algunos casos se encuentran en el interior del país. Asimismo corresponde consignar que la Superintendencia elabora el plan anual de inspecciones a realizar en función de los recursos humanos disponibles, debiéndose destacar que el objetivo a cumplir es el de lograr con los referidos recursos el de inspeccionar en el término de dos años a la totalidad de entidades autorizadas a funcionar, que a marzo del 2007 asciende a 184 compañías.

En función de los resultados de las Inspecciones de Rutina, mencionadas en el párrafo anterior, pueden generarse: a) verificaciones de seguimiento de regularización de las observaciones detectadas; b) inspecciones ampliadas y/o c) inspecciones integrales.

#### Servicio: Verificaciones en aseguradoras (otras)

**Descripción:** La Superintendencia realiza verificaciones (excepto productores) no contempladas en el plan de inspecciones. Pueden ser agrupadas en cuatro tipos a saber: 1) Verificación de denuncias efectuadas por asegurados, entidades, productores y terceros en general, 2) Los requerimientos de auditoría vinculados mayoritariamente con información que solicitan los distintos juzgados del país en causas judiciales en las que se encuentran involucradas las aseguradoras y las relacionadas con cuestiones básicamente de reaseguros 3) La verificación de aportes, así como la constatación de determinadas situaciones que se reflejan en los Estados Contables y/o Financieros, las que no resultan factibles ser resueltas desde el análisis de escritorio, y por ende se requiere de una verificación in situ a fin de ser clarificadas; 4) Verificación de Tasa Uniforme, Seguro Colectivo de Vida Obligatorio y del Fondo de Reserva de la LRT.

#### Servicio: Inspecciones a Productores Asesores de Seguros

**Descripción:** Se realiza este tipo de verificaciones, las que, conforme la nueva modalidad adoptada a partir de mediados del año anterior, los productores-sean estas personas físicas o jurídicas-son citados a concurrir al Organismo a fin de efectuar el control de los registros obligatorios de las operaciones que deben llevar. Sobre el particular cabe destacar, que también se realizan este tipo de verificaciones en el interior del país.

#### Servicio: Control del Cumplimiento de las Relaciones Técnicas

**Descripción:** La SSN evalúa el cumplimiento de relaciones técnicas por parte de las entidades aseguradoras, mediante el análisis de estados contables, financieros e información complementaria que forma parte integrante de dichos estados.



Las cifras que los componen se publican en sendas circulares de "Estados Patrimoniales y de Resultados", y de "Estados de Cobertura de Compromisos Exigibles y Siniestros Liquidados a Pagar".

**Servicio:** *Certificación de servicios y remuneraciones*

**Descripción:** Se confecciona un certificado de servicios y remuneraciones de los ex empleados de las aseguradoras en estado de liquidación forzosa

### Inscripción y autorización

**Servicio:** *Autorización para operar a Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras*

**Descripción:** Se autoriza la operatoria de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras. Previo a la inscripción como operador del mercado asegurador, se supervisa la constitución de las compañías de seguros y reaseguros y la aprobación de los estatutos sociales, la acreditación de antecedentes personales y requisitos de orden patrimonial.

**Servicio:** *Certificados a Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras*

**Descripción:** Se otorga un Certificado que acredita la inscripción en el organismo de la entidad.

**Servicio:** *Certificados a Productores Asesores de Seguros y Sociedades de Productores.*

**Descripción:** Se otorga un Certificado que acredita la inscripción en el organismo.

**Servicio:** *Actualización Registro de Productores Asesores de Seguros.*

**Descripción:** Se actualizan en la página web las modificaciones producidas en las habilitaciones de Productores Asesores de Seguros en el Registro de PAS.

**Servicio:** *Inscripción de Solicitudes de nuevos productores y sociedades de productores.*

**Descripción:** Se otorga el alta de las solicitudes de Productores Asesores de Seguros y de las Sociedades de Productores de Seguros para habilitar su operatoria.

**Servicio:** *Notificación de matrículas de productores asesores de seguros y sociedades de productores.*

**Descripción:** Una vez aprobada la nueva inscripción se procede al envío de la notificación de la matrícula otorgada al nuevo productor, tras su publicación en el Boletín Oficial.

**Servicio:** *Certificados de inscripción de Auditores Externos, Liquidadores de Siniestros y Averías y Sociedades y Asociaciones Profesionales en Ciencias Económicas.*

**Descripción:** Se entregan los certificados de inscripción a solicitud de Auditores Externos, Liquidadores de Siniestros y Averías y Sociedades y Asociaciones Profesionales en Ciencias Económicas.

### Relevamiento del Mercado Asegurador

#### A) Servicios de Frecuencia Mensual:

**Servicio:** *Producción Mensual*

**Descripción:** Estimación de la Producción Mensual, Producción de Seguros correspondiente a cada mes, a partir de las primas emitidas netas de anulaciones más



recargos y adicionales, en grandes aperturas de ramos.

**Servicio:** *Tasa Testigo*

**Descripción:** Determinación de la Tasa Testigo del Conjunto de Inversiones en Rentas Vitalicias Previsionales para cada mes.

**B) Servicios de Frecuencia Trimestral:**

**Servicio:** *Boletín Estadístico*

**Descripción:** Contiene información relativa a las Primas Emitidas más Recargos Netos de Anulaciones. Incluye Cuadros Resumen de la Producción Total Trimestral y Anual, Ranking de la Producción Total Trimestral y Anual y Ranking por Ramos de Seguros Patrimoniales y de Personas.

**Servicio:** *Información Estadística: Pólizas, Siniestros y Primas*

**Descripción:** Contiene información relativa a Cantidad de Pólizas de los Ramos Patrimoniales y de Personas, Cantidad de Siniestros Pagados y Monto de las Primas Imponibles Netas de Anulaciones.

**Servicio:** *Información sobre Juicios*

**Descripción:** Contiene información sobre la cantidad de Juicios entablados a las Entidades del Sector Asegurador, participaciones y variación porcentuales.

**Servicio:** *Situación del Mercado Asegurador*

**Descripción:** Contiene información estadística del total de las entidades aseguradoras del país para el Activo, Pasivo y Patrimonio.

**Servicio:** *Información Estadística de Seguros de Retiro*

**Descripción:** Contiene datos extraídos de los Balances de las aseguradoras de Retiro.

**Servicio:** *Indicadores del Mercado Asegurador*

**Descripción:** Contiene información sobre un conjunto de indicadores patrimoniales, financieros y de gestión correspondientes a cada una de las entidades aseguradoras que se desempeñan en el mercado.

**C) Servicios de Frecuencia Anual:**

**Servicio:** *Memoria Anual*

**Descripción:** Elaboración y difusión de la Memoria Anual con información que incluye datos de la economía nacional, del Mercado Asegurador y de cada uno de sus componentes.

**Servicio:** *Distribución Geográfica de la Producción*

**Descripción:** Información donde se presenta un análisis estadístico sobre la Producción de las entidades aseguradoras desagregada por Jurisdicción Geográfica.

**Servicio:** *Personal del Mercado Asegurador y la Distribución Geográfica de los Locales de las Entidades*

**Descripción:** Información donde se presenta un análisis sobre la cantidad de empleados que poseen las entidades aseguradoras en nuestro país, desagregadas por Casa Matriz,



Sucursales y Agencias.

**Servicio:** *Información de Reaseguro Pasivo en el Mercado Asegurador Argentino*

**Descripción:** Presenta un análisis estadístico-contable sobre el reaseguro en nuestro país de la totalidad de los contratos realizados por las entidades aseguradoras.

**Servicio:** *Estructura de las Carteras y Participación en la Producción*

**Descripción:** Contiene información relativa a la Producción Anual de Seguros Directos (Total y de cada Ramo).

**Servicio:** *Evolución del Mercado Asegurador*

**Descripción:** Corresponde a una exposición de cifras del Mercado Asegurador, que muestran la evolución del mismo en los últimos años tomando distintas variables de análisis (cifras contables y de gestión global).

**Servicio:** *Informe sobre Estados Patrimoniales*

**Descripción:** Información sobre los activos, pasivos y patrimonio neto de las aseguradoras, con detalle de sus componentes y resultados.

**Servicio:** *Información Estadística de Seguros de Riesgos del Trabajo*

**Descripción:** Información estadística sobre los seguros de Riesgos del Trabajo-Contratos y Siniestros ocurridos en cada Ejercicio Económico y que son reportados durante los meses subsiguientes hasta la fecha de generación del informe.

**Servicio:** *Encuesta sobre Seguros Agropecuarios y Forestales*

**Descripción:** Informe relativo a los resultados obtenidos en la "Encuesta sobre los Seguros en el Sector Agropecuario y Forestal" realizada a las Entidades que operan ese tipo de coberturas.

**Servicio:** *Información sobre Aeronaves y Embarcaciones*

**Descripción:** Información estadística relativa a las entidades que operan en las coberturas de los seguros de embarcaciones y aeronaves.

Handwritten mark and signature.

## Mapa de Procesos y Servicios de la Organización

OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	MACRO PROCESOS	PROCESOS	SERVICIOS / PRODUCTOS	DESTINATARIOS
<p>Realizar las actividades de evaluación, control e inspección de los operadores del mercado con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulaciones vigentes en protección de los intereses de los asegurados.</p>	SUPERVISION, CONTROL Y FISCALIZACION	<p>Análisis, evaluación y control de la documentación e información remitida por las aseguradoras</p> <p>Análisis de la situación patrimonial y económico-financiera y su evolución</p> <p>Cálculo de relaciones técnicas</p>	<p>Verificación de información y documentación de entidades de seguros</p> <p><b>Evaluación patrimonial, económico-financiera y de solvencia de las entidades aseguradoras</b></p> <p>Control del cumplimiento de relaciones técnicas</p>	Compañías aseguradoras y ciudadanía en general
		<p>Fiscalización de Aseguradoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspecciones financieras de estado de cobertura de compromisos exigibles y siniestros liquidados a pagar.</li> <li>• Inspección patrimonial:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de los balances</li> <li>• Verificación <i>in situ</i> de efectivización de aportes irrevocables a cuenta de futuras suscripciones de capital</li> </ul> </li> </ul>	<p>Inspección de Aseguradoras y Reaseguradoras (Programadas y No Programadas)</p> <p>Verificaciones en Aseguradoras, bancos, entidades públicas y privadas</p>	Compañías aseguradoras y ciudadanía en general
		<p>Fiscalización de productores asesores de seguros y otros operadores</p>	<p>Inspección de Productores Asesores de Seguros (Programadas y No Programadas)</p>	Compañías aseguradoras y ciudadanía en general
		<p>Recepción, diligenciamiento y seguimiento de reclamos y denuncias</p>	<p>Substanciación de reclamos y denuncias</p>	Contratantes de seguros y reaseguros



OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	MACRO PROCESOS	PROCESOS	SERVICIOS / PRODUCTOS	DESTINATARIOS
		Monitoreo de operadores en crisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobación de planes de regularización</li> <li>Verificación de cumplimiento de Planes de Regularización</li> </ul>	Mercado asegurador
		Liquidación de empresas aseguradoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remisión de información técnica a la justicia comercial</li> <li>Distribución de fondos de compañías liquidadas</li> <li>Certificación de servicios y remuneraciones</li> </ul>	Poder Judicial  Personal de compañías en proceso de liquidación
	RELEVAMIENTO DEL MERCADO ASEGURADOR	Elaboración de estudios e investigaciones  Recopilación, procesamiento y publicación de la información estadística sobre el mercado asegurador  Adquisición, clasificación, recuperación y difusión de documentos y publicaciones	Estudios e investigaciones del mercado asegurador  Publicaciones e informes estadísticos  Atención Bibliotecológica	Entidades del mercado asegurador y ciudadanía en general
	INFORMACION AL ASEGURADO	Difusión de información al asegurado	Información y Asesoramiento	Asegurados en general
Entender en lo relativo al otorgamiento de las autorizaciones para el funcionamiento de nuevas entidades.	INSCRIPCION Y AUTORIZACION	Inscripción registral de Productores de seguros y otros operadores	Habilitación de Controles Externos: Auditores Externos. Actuarios. Sociedades y Asociaciones Profesionales en Ciencias Económicas. Asesores Productores de Seguros. Liquidadores de siniestros y Averías.	Productores asesores de seguros y entidades del mercado asegurador  Ciudadanos en general

Handwritten marks at the bottom left of the page.



OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	MACRO PROCESOS	PROCESOS	SERVICIOS / PRODUCTOS	DESTINATARIOS
		Autorización de funcionamiento de las entidades aseguradoras, reaseguradoras e intermediarios	Autorización de Entidades de Seguros y Reaseguros para Operar  Autorización de fusión o escisión de entidades aseguradoras	Productores asesores de seguros y entidades del mercado asegurador  Ciudadanos en general
		Autorización de Ramas, Planes y elementos técnicos contractuales	Autorización de Nuevos Planes y/o Ramas  Aprobación de aumentos de capital  Autorización de cesión de Carteras	Entidades del mercado asegurador
Fijar con carácter general y uniforme los capitales mínimos para operar y los respectivos márgenes de insolvencia.	REGULACION Y REGLAMENTACION	Elaboración de normas técnico reglamentarias  Establecimiento de parámetros mínimos  Confección de instrucciones de evaluación e inspección	Normas generales y de procedimiento  Normas Técnicas  Reglamentos	Ciudadanía en general
Establecer las normas para la valuación de activos, constitución de pasivos y las reglas de inversión y retención de riesgos.			Instrucciones  Parámetros de solvencia y eficiencia  Resoluciones  Circulares	
Entender en lo relativo a la administración del fondo de reserva de la LRT	GESTION DE FONDOS	Administración del Fondo de Reserva de la Ley de Riesgos de Trabajo	Administración del Fondo de Reserva de la LRT	Ciudadanía en general
Recaudar y controlar la tributación de la tasa uniforme.	RECAUDACION DE TASAS	Supervisión y control de la tributación de la tasa uniforme y del seguro colectivo de vida obligatorio	Verificaciones a las contribuciones por tasa uniforme y del seguro colectivo de vida obligatorio	Entidades del mercado asegurador

56

## Compromisos de Calidad

La Carta Compromiso de la SSN es un desafío que nos impulsa a seguir profundizando en nuestro esfuerzo de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos expresadas en los siguientes atributos de calidad.

### ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ESENCIALES

1. **Confiabilidad:** Aplicación de procedimientos que garanticen, en la elaboración del producto y/o prestación del servicio, hacer las cosas bien y ser coherente en la gestión, cumpliendo con lo prometido (sin engaños, ni falsas expectativas).
2. **Confidencialidad:** Tratamiento reservado de la información en los casos que corresponda, tanto en relación a la intimidad y/o privacidad de las personas, como con la información de carácter sensible o privada de organismos, empresas, asociaciones, etc.
3. **Capacidad de Respuesta:** Producción de los servicios, incluyendo los controles, verificaciones, etc., de manera integral (cantidad y cobertura necesarias para satisfacer los requerimientos de los ciudadanos) y en forma rápida y puntual, cumpliendo los plazos establecidos por las normas y/o teniendo en cuenta las expectativas de sus destinatarios.

### ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL PUNTO DE CONTACTO

1. **Capacidad de Respuesta:** atención rápida y puntual, evitando las colas, aglomeraciones y demoras innecesarias derivadas de problemas en la organización del sistema de atención al público.
2. **Accesibilidad:** Facilidad para obtener el servicio desde el punto de vista:
  - **Físico-geográfica:** Ubicación y cantidad de lugares para la realización de los trámites en relación con las necesidades de los usuarios:
    - Centros de atención fácilmente accesibles a la mayoría de los usuarios.
    - Facilidad de medios de transporte para llegar al lugar de realización del servicio.
  - **Temporal:** Establecimiento de horarios de atención teniendo en cuentas las necesidades de los ciudadanos.
  - **Cognoscitiva:** Existencia de instrucciones, formularios y procedimientos para realizar el trámite que sean claros y fácilmente comprensibles para los usuarios.
  - **Condiciones Edilicias:** Existencia de instalaciones físicas y equipamientos acorde a las necesidades de los ciudadanos y adecuadas para garantizarles un fácil diálogo, el acceso a personas discapacitadas, la privacidad en los casos que se requieran, etc. Ausencia de peligro y riesgos físicos para aquellos que concurren al organismo para obtener un derecho o cumplir una obligación.

- **Diversidad de formas de contacto:** Existencia en el organismo de diferentes modalidades para brindarles a los ciudadanos información y prestarles los servicios requeridos: presencial, puestos en la vía pública, telefónica, fax, página Web, correo electrónico.
3. **Competencia:** Posesión de los conocimientos, habilidades y aptitudes pertinentes y actualizados que se requieren para una adecuada interacción con el ciudadano en el punto de contacto (tanto para la atención presencial, telefónica, a través de la página Web, etc.).
  4. **Amabilidad y Cortesía:** Personal del organismo a disposición del ciudadano con una actitud cordial, de respeto y consideración.
  5. **Comunicación:** Capacidad para establecer un dialogo adecuado con los ciudadanos, es decir, escucharlos y responder en forma correcta a sus inquietudes y brindarles información del organismo actualizada, completa, veraz, oportuna y pertinente. Utilización de un lenguaje simple, sencillo y accesible para el ciudadano.
  6. **Comprensión:** Personal de atención al público que se preocupa por los problemas y necesidades de los ciudadanos vinculadas al servicio y es flexible para dar un trato personalizado a cada uno de ellos.

**ATRIBUTOS ESPECÍFICOS DEL SECTOR PÚBLICO.** Además de los atributos señalados, por su carácter de servicios públicos, es importante señalar que los ciudadanos exigen, conforme a derecho, dos atributos que el estado debe cumplir en forma ineludible en una sociedad democrática. Ellos son:

1. **Equidad y Justicia:** Estos aspectos relacionados con el acceso de todos los ciudadanos a los que les asisten derechos a determinados servicios y a su adecuada prestación en el punto de contacto son una obligación del Estado (no existe real democratización de la sociedad si en el intento resulta lesionado la capacidad del Estado para producir servicios de calidad para todos). En este marco, es necesario garantizar un trato igualitario (sin ningún tipo de favoritismos, discriminación y manteniendo independencia de intereses) a todos los ciudadanos que tienen derecho a acceder a los servicios ofrecidos, priorizar en todos los casos el bien común sobre el interés individual o sectorial y, en caso de ser necesario en función de los recursos existentes, de primacía a las demandas y necesidades de aquellos que sufren las condiciones mas graves o problemáticas por su situación económica, social, cultural, medioambiental, etc.

2. **Transparencia en la Gestión:** Este es un atributo que asume el carácter de factor ineludible en la Administración Pública cuyos recursos provienen de la propia ciudadanía, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población. El ciudadano tiene derecho a saber lo que desee (salvo aquellos temas específicamente establecidos en las normas como confidenciales) sobre los organismos, los servicios públicos que prestan y las actividades que realizan para su producción, el uso de los recursos asignados, el costo de los productos, el grado y tipo de cobertura de los mismos, el nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad, la identidad de quienes lo dirigen etc. Los empleados públicos

23

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION  
GERENCIA DE ADMINISTRACION Y OPERACIONES  
DEPARTAMENTO DESPACHO  
Dr. Jorge E. LANNE  
RESOLUCION Nº 27.767

deben identificarse y no permanecer en el anonimato, excepto en los casos de peligro real para su seguridad.

**Nuestra mayor responsabilidad consiste en capacitar permanentemente a nuestro personal para que puedan asumir un compromiso creciente con los ciudadanos.**

~

7/10

24

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIONES  
DEPARTAMENTO DESPACHO  
Dr. Jorge E. LANNE  
REG. N.º 27.767

## Estándares de Calidad de los Servicios

El establecimiento y cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios, es la meta que la Superintendencia de Seguros de la Nación, se propone alcanzar en su Carta Compromiso. La explicitación de los estándares de calidad a alcanzar por la organización, genera las condiciones para evaluar los niveles de prestación de los servicios, el estándar fijado y el nivel de satisfacción alcanzado en los destinatarios.

### A) Servicios Esenciales

#### SUPERVISION DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA

##### INSPECCION A EMPRESAS ASEGURADORAS Y REASEGURADORAS

- Se compromete la realización de las inspecciones programadas sobre las empresas aseguradoras y reaseguradoras, según plan de inspecciones.

##### INSPECCION A INTERMEDIARIOS DE SEGUROS, AUDITORES EXTERNOS Y OTROS OPERADORES DEL MERCADO ASEGURADOR

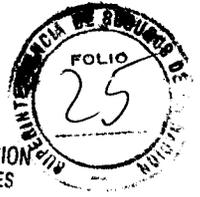
- Se compromete la ejecución de las inspecciones programadas.

##### VERIFICACION DE DENUNCIAS

- Se compromete la realización de verificaciones sobre denuncias efectuadas por asegurados, entidades, productores y terceros en general en un plazo no mayor a los 90 días de su recepción (con la excepción de los casos referidos a productores asesores de seguros)

##### VERIFICACION DE DOCUMENTACION E INFORMACION

- Se verifica, analiza y controla la totalidad de los estados contables remitidos trimestralmente por las entidades aseguradoras.
- Se analiza y controla la totalidad de la información de cierre trimestral presentada por las entidades aseguradoras en los Estados de Cobertura de Compromisos Exigibles y Siniestros Liquidados a Pagar.



SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION  
GERENCIA DE ADMINISTRACION Y OPERACIONES  
DEPARTAMENTO DESPACHO  
Dr. Jorge E. LANNE  
RESOLUCION N° 27.767

### SUBSTANCIACION DE DENUNCIAS

- Se tramitan dentro de los 60 días hábiles de su presentación con documentación completa, las denuncias recibidas por irregularidades o anomalías en la prestación del servicio por parte de los operadores.
- Se notifica sobre inicio de tramitación de denuncias al denunciante dentro de las 24 horas de recibida la misma.
- Se notifica sobre la resolución de la tramitación de denuncia en un plazo no mayor a los 10 días de la emisión de la resolución.

### LIQUIDACIÓN DE EMPRESAS ASEGURADORAS

- Se confecciona dentro de los 15 días hábiles de su solicitud la totalidad de los certificados de servicios y remuneraciones solicitadas por los ex empleados de las aseguradoras en estado de liquidación forzosa.

### INSCRIPCION Y AUTORIZACION PARA OPERAR EN LA ACTIVIDAD ASEGURADORA

#### AUTORIZACION PARA OPERAR DE ENTIDADES DE SEGUROS Y REASEGUROS

- La autorización para operar como entidad aseguradora y/o reaseguradora, es resuelta (aprobada o rechazada), una vez presentada la documentación en forma correcta y completa.
- Se garantiza la actualización de las modificaciones producidas en el Registro de Entidades en la página Web de la SSN en el mismo día que se cumplimentan y aprueban.
- Se garantiza que la totalidad de los certificados de inscripción en el Registro de Entidades de Seguros y Reaseguros solicitados son entregados dentro de las 72 horas de su solicitud.

### HABILITACION DE PRODUCTORES ASESORES DE SEGUROS Y OTROS OPERADORES DEL MERCADO

- La habilitación para operar como productor asesor de seguros y otros operadores, es resuelta (aprobada o rechazada), una vez cumplidos los requisitos previos y presentada la documentación en forma correcta y completa, a los 20 días corridos contados a partir del primer día hábil del mes siguiente a la presentación de la solicitud.
- Se garantiza que la totalidad de las notificaciones de alta de matrícula a los Productores Asesores de Seguros y Sociedades de Productores de Seguros será enviada dentro de los cinco (5) días hábiles de publicada en el Boletín Oficial la resolución de alta correspondiente.



- Se garantiza la actualización de las modificaciones producidas en las habilitaciones de productores asesores de seguros en el Registro de Productores en la página Web de la SSN en el mismo día que se producen.
- Se garantiza que los certificados de inscripción en el Registro de Productores Asesores de Seguros solicitados son entregados en el momento de su solicitud.
- Se garantiza que los certificados de inscripción de Auditores Externos, Liquidadores de Sinistros y Averías y Sociedades y Asociaciones Profesionales en Ciencias Económicas solicitados son entregados en el momento de su solicitud.

## RELEVAMIENTO DEL MERCADO ASEGURADOR

### ESTUDIOS, INVESTIGACIONES Y ESTADISTICAS

- La SSN elabora y publica diversos tipos de documentos con información estadística, estudios e investigaciones en los que se expone desde diversas perspectivas la situación y evolución del mercado de seguro nacional.
- Dentro de este marco se garantiza:
  - La elaboración y publicación mensual de la estimación de la producción, a partir de las primas emitidas netas de anulaciones más recargos y adicionales, en grandes aperturas de ramos.
  - Tasa testigo
  - La elaboración y publicación anual de informes sobre el mercado asegurador argentino con los siguientes contenidos:
    - Evolución del Mercado Asegurador en su origen, incluyendo cifras consolidadas de los balances de las entidades, indicadores y otras cifras patrimoniales, financieras y de gestión, por actividad y por ramo.
    - Distribución Geográfica de la Producción, incluyendo la producción del ejercicio calculada con las primas de seguros directos netas de anulaciones más recargos, distribución por provincias.
    - Reaseguro Pasivo del Mercado Asegurador Argentino, con detalles de reaseguradoras.
    - Estructura de Carteras y Participación en la Producción Anual, con detalles de la producción de cada ramo en el total de producción de cada entidad y viceversa.
    - El Personal del Mercado asegurador, con información sobre los empleados de las aseguradoras y su evolución en el tiempo.
    - Informe estadístico sobre Seguros de Riesgos del Trabajo, especificando la cantidad de contratos, empleados cubiertos, primas, siniestros.
    - Informe relativo a los seguros agropecuarios y forestales.
    - Información relativa a las entidades que operan en las coberturas de los seguros de embarcaciones y aeronaves.
    - Memoria Anual del Mercado Asegurador
- La elaboración y publicación trimestral de informes estadísticos con información referida a las siguientes actividades y temas:
  - Boletín Estadístico con información sobre las Primas de Seguros Directos y los rankings de producción de las entidades.



- Información estadística sobre la cantidad de pólizas y siniestros y monto de las primas.
- Información sobre juicios.
- Entidades de Seguros de Retiro, con datos relativos a la cartera de cada entidad, las reservas matemáticas y otros detalles del sector.
- Indicadores del Mercado asegurador, incluyendo patrimoniales, financieros y de gestión de cada entidad.
- Estados Patrimoniales y Composición de Resultados de cada entidad aseguradora, con un resumen de los datos de los balances.
- Estado de Cobertura de Compromisos Exigibles y Siniestros Liquidados a Pagar, incluyendo información sobre las disponibilidades y compromisos exigibles que presenta cada entidad.

#### B) Punto de Contacto

En el área de Relaciones con la Comunidad de la SSN se reciben, entre otras, las consultas acerca de las entidades y su situación económico financiera, la forma de presentar denuncias, los requisitos para inscribirse como operador del mercado asegurador en sus diferentes especialidades, la normativa vigente en cuanto al contrato de seguro y demás temas de nuestra competencia en relación con la actividad aseguradora.

En la Mesa de Entradas de la SSN se reciben las presentaciones de los operadores del mercado asegurador y público en general.

#### ATENCION AL USUARIO

- **Accesibilidad:** Se garantiza la accesibilidad y el respeto del horario de atención al público de Lunes a Viernes en el horario de 10:30 a 17:30 horas.
- **Tiempo de Espera:** El tiempo promedio de espera para la atención es de 15 minutos.
- **Capacidad de respuesta:** Se responden en un lapso no mayor a 48 horas todas las consultas recibidas a través del correo electrónico.
- **Cortesía:** La atención y el asesoramiento requerido, son brindados en forma cordial y respetuosa por personal identificado de manera clara y visible.
- **Competencia e idoneidad:** El área de Relaciones con la Comunidad dispone de personal idóneo para atender los trámites y consultas presentadas.
- **Condiciones Físicas y Ambientales de las Instalaciones:** El área de Relaciones con la Comunidad dispone de instalaciones confortables y seguras, con señalización clara y adecuada.

## Canales de Información y Comunicación

La Superintendencia de Seguros de la Nación brinda a los usuarios y al público en general, información de interés sobre sus servicios y la forma de acceder a ellos, procedimientos y requisitos generales y particulares para realizar los trámites, normativa, publicaciones e informes estadísticos sobre el mercado asegurador.

El público usuario puede obtener información sobre la forma de acceder a nuestros servicios a través de las siguientes modalidades e instrumentos de difusión:

### **ATENCION PERSONAL**

Se brinda información y asesoramiento de utilidad para el público usuario en su sede de Avda. Pte. Julio Argentino Roca Nº 721, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de Lunes a Viernes en el horario de atención de 10:30 a 17:30 horas.

### **ATENCION TELEFONICA 54-11-4338-4000**

El Organismo cuenta con líneas telefónicas rotativas, donde se reciben en forma diaria consultas, pedidos de información sobre los trámites para cada tipo de usuario y denuncias por irregularidades o anomalías en la prestación de los operadores del mercado. Se garantiza la recepción de los llamados por personal idóneo durante el horario de atención.

- Denuncias: Internos 1015-1022-1023
- Consultas por domicilios de operadores del mercado: Internos 1009 – 1011 – 1012-1024
- Información sobre Estados Patrimoniales y Financieros de Entidades Aseguradoras: Interno 1011
- Stand de Ventas: Internos 1008-1013
- Consultas técnicas por derivación al área especializada desde los internos 1009 y 1001

### **ATENCION TELEFONICA 0800-333-4000**

Una de las mejoras fundamentales en el servicio brindado a la ciudadanía será la próxima implementación de la atención telefónica a través del 0-800. Este compromiso de mejora prevé la puesta en funcionamiento de este punto de contacto con los usuarios en un lapso breve de tiempo, implicando capacitación para el personal que trabajará en este servicio y la adecuación de un espacio físico específico para su funcionamiento. La puesta en práctica de esta iniciativa permitirá el acceso por parte de la ciudadanía a una mejor información orientadora y tendiente a resolverle con más sencillez y rapidez las problemáticas que puedan surgir en la relación establecida con el mercado asegurador.

1  
29  
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION  
GERENCIA DE ADMINISTRACION Y OPERACIONES  
DEPARTAMENTO DESPACHO  
Dr. Jorge E. LANNE  
RESOLUCION N° 27.767

**OTROS MEDIOS:**

**POR ENVÍO POSTAL:** Dirigiendo la correspondencia a:

Superintendencia de Seguros de la Nación  
Avenida Pte. Julio A. Roca N° 721 – Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
(CP C 1067ABC) – ARGENTINA

Fax: 54-11-4338-4000 Interno 1008

**CORREO ELECTRONICO:** [consultasydenuncias@ssn.gov.ar](mailto:consultasydenuncias@ssn.gov.ar)

**LA SUBGERENCIA DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD ES LA RESPONSABLE  
DEL CONTACTO CON EL CIUDADANO**

**SITIO DE INTERNET DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION:**

En [www.ssn.gov.ar](http://www.ssn.gov.ar) el usuario dispone de información institucional y de los servicios que brinda el Organismo. (Ver Anexo Carta Electrónica). En la página web, entre otros servicios, se puede acceder al Registro de Productores Asesores de Seguros y al Registro de Entidades de Seguros y Reaseguros, actualizados ambos cada vez que se producen modificaciones en los mismos.

También se puede acceder a los balances presentados por las entidades de seguros y reaseguros, así como a estudios elaborados.

La calidad de la información ofrecida en el sitio del organismo, así como la actualización de sus contenidos y la veracidad de los mismos son consideradas como características destacables.

Frecuentemente, tanto a solicitud de las entidades del mercado asegurador y de asociaciones vinculadas con la temática pertinente, como a partir de la consideración de la máxima autoridad del organismo, se realizan audiencias de gestión de intereses. Las Audiencias de Gestión de Intereses son publicadas en la página web de la Superintendencia, de acuerdo a lo establecido en el decreto 1172/03 de Acceso a la Información Pública.

30

## Mecanismos de participación ciudadana

El conocimiento de las necesidades y opiniones de los ciudadanos es de gran valor para el programa de mejora continua que el organismo se compromete a llevar a cabo y que se plasma en la presente Carta Compromiso. Es propósito de la SSN alentar la participación de sus usuarios para conocer sus expectativas, identificar sus requerimientos y necesidades y generar espacios de consulta que ayuden a lograr un servicio adecuado a las necesidades de los ciudadanos.

La participación permite fortalecer la aplicación de criterios orientados a la mejora de la calidad de los servicios, detectar oportunidades de cambio y conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención brindada.

- **QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Ante posibles incumplimientos en la prestación de los servicios, el ciudadano puede presentar su queja ante el área de Relaciones con la Comunidad, así como acercar sugerencias que puedan aportar a la mejora continua con el objetivo de garantizar una mayor eficacia y eficiencia en la calidad de los servicios. Actualmente la Superintendencia se encuentra trabajando en un rediseño integral de su Sistema de Quejas y Sugerencias (ver Compromisos de Mejora 2007-08)

- **MECANISMOS DE CONSULTA A LOS OPERADORES DEL MERCADO**

La SSN desarrolla una política de puertas abiertas con todos los operadores del mercado asegurador, facilitando los mecanismos de retroalimentación que permiten disponer de conocimientos y herramientas reales que, posibilitan la regulación y el dictado de normas con resultados mucho más eficientes y alineados a realidades de mercado.

- **MECANISMO DE CONSULTA A LOS USUARIOS**

Los mecanismos de consulta brindan a los usuarios de la SSN, la oportunidad de evaluar la prestación de los servicios, y al Organismo, conocer las expectativas de cada tipo de usuario respecto al servicio que recibe.

### **Encuesta de Satisfacción permanente sobre los servicios que brinda el Organismo**

Mediante un cuestionario simple y claro, se podrá tomar conocimiento de la percepción sobre los distintos atributos de calidad en la atención recibida.

Los formularios estarán disponibles en las áreas de atención al público y de mesa de entradas y podrán ser depositados en los buzones que se dispondrán al efecto.

2

21

## Compromisos de Mejora para el 2007-2008

En el marco de la estrategia de mejora integral de la Superintendencia de Seguros de la Nación, en nuestra II Carta nos comprometemos a realizar el siguiente Plan de Mejoras para los años 2007 – 2008.

### A. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

- Certificación del proceso de substanciación de denuncias bajo la norma ISO 9001. Uno de los servicios esenciales de mayor importancia para nuestra organización es la recepción, tramitación y resolución de denuncias de usuarios del mercado asegurador respecto a posibles irregularidades en la prestación del servicio por parte de las entidades de seguros y reaseguros así como de productores asesores de seguros. Por ello se resolvió realizar la certificación de este proceso bajo la norma ISO 9001.

### B. INFORMACION Y COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO

- Incorporación de los derechos y obligaciones de los actores participantes del mercado asegurador en el sitio web. Es relevante el conocimiento por parte tanto de la ciudadanía como de los otros actores que intervienen en el mercado asegurador de los derechos y obligaciones que le asisten en las relaciones que se establecen entre ellos como en el vínculo con la Superintendencia de Seguros. En este sentido, la página web es un vehículo de suma utilidad para la difusión de esta información necesaria.
- Difusión institucional. Dirigido al asegurado de todo el país se proyectó la realización de una campaña de difusión institucional a través de la producción de afiches en los que se difundirán funciones del organismo, los puntos de contacto para la ciudadanía y recomendaciones generales ante la posibilidad de contratación de una póliza de seguro.
- Control rutinario en inspecciones de la existencia de publicidad institucional de la SSN en puntos de atención al público de las entidades del mercado asegurador y de productores asesores de seguros y reaseguros.
- Implementación de la línea telefónica 0800-333-4000, de atención gratuita en días hábiles, para información y atención a la ciudadanía en general. La orientación a los usuarios es otra de las funciones relevantes del organismo. Para mejorar la comunicación con la ciudadanía, se definió la puesta en funcionamiento de una línea telefónica gratuita para la atención de los requerimientos de los usuarios.

### C. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Se implementará un Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias para canalizar las posibles disconformidades ante la falta o la inadecuada prestación de los servicios por parte de la Superintendencia y los aportes de parte de los usuarios que puedan resultar de utilidad para mejorar la calidad de los mismos.



(ANEXO I)

## Superintendencia de Seguros de la Nación

El sitio web de la Superintendencia de Seguros de la Nación es [www.ssn.gov.ar](http://www.ssn.gov.ar)

**SSN**  
Superintendencia de Seguros de la Nación

### Superintendencia de Seguros de la Nación

**Noticias Rotativas**  
ALERTA

Los siniestros de automotores que ocurrán en el país y que no involucren lesiones a personas no...

**Estadísticas**

Internet

**Aseguradoras**

**Asegurados**

**Productores**

**La Superintendencia**

**Proyectos en Consideración NUEVO**

**Orientación Asegurado**

**Normativa**

**Información Contable y Estadística**

**Aseguradoras**

**Productores - Asesores**

**Liquidadores de Siniestros y Averías**

**Auditoras y Actuarios**

**Reaseguradoras y Brokers**

Listo

### REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA ACCEDER A LA PÁGINA

Internet Explorer 6.0  
Mozilla 4.0  
Windows NT 5.1  
SV1  
NET CLR 1.1.4322



## Página Web

### INSTITUCIONAL

- Organigrama.
- Objetivos del organismo.
- Antecedentes históricos.

### INTERES PARA EL USUARIO

- Carta Compromiso con el Ciudadano.
- Normativa: incluye las leyes más importantes vinculadas al ramo del seguro, las comunicaciones SSN y el vínculo con Infoleg.
- Orientación al asegurado:
  - Guías de Seguros de vida, seguros de autos y seguros del hogar.
  - Denuncias.
  - Unidad de Atención al Usuario. Servicios que ofrece.
  - Biblioteca del organismo. (Horario, recursos, servicios, contacto telefónico).
  - Horarios de Atención SSN.
- Información contable y estadística:
  - Del mercado:
    - Automotores, comparaciones internacionales, informe sobre evolución, informe sobre situación, distribución geográfica de la producción, producción mensual, Retiro (tasa testigo), Riesgos del Trabajo.
  - De las aseguradoras:
    - Información económica-financiera
      - Balances, estados patrimoniales y de resultado, estado de cobertura, indicadores / relaciones técnicas, resumen entidades.
    - Información estadística:
      - Ranking de producción, ranking de juicios, seguros de retiro, entidades.
  - De las reaseguradoras:
    - Evolución del reaseguro, reaseguro pasivo
- Productores-Asesores:
  - Circulares sobre libros de uso obligatorio.
- Información sobre el Ente Cooperador.
- Información requerida por la SSN al mercado.
- Censo Nacional Económico 2004.
- Alertas a la población.
- Estadísticas producción mensual del mercado asegurador.
- Seguro Colectivo de Vida Obligatorio.

### TRANSPARENCIA

- Registro de Audiencias.
- Personal Contratado.



## INTERACTIVIDAD:

### USUARIO-INSTITUCIÓN

- Consultas sobre realización de denuncias al correo electrónico: [consultasydenuncias@ssn.gov.ar](mailto:consultasydenuncias@ssn.gov.ar)
- Proyectos en consideración. Formulario electrónico para enviar opinión sobre proyectos de normas.
- Consultas sobre material bibliográfico a través de la dirección electrónica [biblioteca@ssn.gov.ar](mailto:biblioteca@ssn.gov.ar)

## SERVICIOS

### GUIA BASICA

- Información sobre aseguradoras:
  - Detalle informativo sobre los datos esenciales de las compañías del mercado asegurador, sus accionistas y directivos.
  - Ramos de seguros:
    - Búsqueda de ramos por entidades, entidades por ramos, autorización de ramos por cada entidad y entidades autorizadas para operar en cada ramo.
  - Entidades en Liquidación:
    - Autoliquidación y liquidación forzosa.
- Registro de productores individuales y sociedades.
- Registros de Auditores, Actuarios y Sociedades de Profesionales.
- Registros de Reaseguradoras Nacionales, Extranjeras e Intermediarios.

## ORIENTACION

- Requerimientos de información al Mercado:
  - Detalle de información requerida a Aseguradoras sobre:
    - Distribución geográfica de la producción.
    - Encuesta censal sobre seguros en el sector agropecuario y forestal.
    - Personal del Mercado Asegurador y la Distribución Geográfica de los Locales.
    - Producción Mensual de Seguros.
    - Datos de los contratos de las aseguradoras con las reaseguradoras (primas, siniestros, comisiones, etc.).
    - Declaración Jurada sobre Convenios de Representación, Liquidación y Pago de Siniestros con entidades Aseguradoras Extranjeras.
    - Idoneidad de Miembros de los Órganos de Administración y Fiscalización y Personal Superior.
    - Registro de Firmas.
    - Convocatoria y actas de Asambleas ordinarias y extraordinarias.
  - Liquidadores de siniestros y averías:
    - Información general.
    - Nómina de inscriptos en el registro.

- Normativa.
- Pago de Matrícula.
- Inscripción en el registro:
  - Condiciones para obtener la matrícula.
  - Temario y fechas de exámenes.
- Datos Personales y Profesionales solicitados a Actuarios y Auditores externos.
- Información solicitada a entidades reaseguradoras:
  - Póliza de errores u omisiones para cubrir las actividades de intermediario de reaseguro.
  - Informe del auditor sobre contratos de reaseguros.
  - Estados Contables, Dictamen de Auditor Externo, Patrimonio Neto mínimo exigido para operar, Declaración Jurada a reaseguradoras extranjeras.
- Guía sobre información que solicita la SSN a los agentes Institorios.
- Denuncias. Requisitos y canales para realizar las denuncias.

#### SERVICIO ON LINE

- Presentación de Consultas y/o denuncias sobre el Mercado asegurador a través del correo electrónico: [consultasydenuncias@ssn.gov.ar](mailto:consultasydenuncias@ssn.gov.ar) o a través de formulario electrónico.
- Denuncia de siniestros de automotores. Formulario de denuncia para su impresión.
- Vencimiento pago de matrícula de productores asesores de seguros.
- Pago de matrícula.
- Formulario de remisión de información de las empresas sobre Seguro Colectivo de Vida Obligatorio.
- Inscripción en el registro de Liquidadores de siniestros y averías:
  - Solicitud de inscripción. Formulario de presentación de DDJJ para su impresión.
  - Solicitud de boleta para el pago de derecho de examen a través del correo electrónico [liquidadores@ssn.gov.ar](mailto:liquidadores@ssn.gov.ar)
- Cambio de domicilio de liquidadores de siniestros y averías. Formulario para su impresión.
- Cambio de domicilio de productores asesores de seguros. Formulario para su impresión.
- Inscripción en el registro de productores asesores de seguros. Formulario para su impresión.
- Inscripción en el registro de productores asesores de seguros para ejercer la actividad en centros urbanos menores a 200.000 habitantes. Formulario para su impresión.
- Censo Nacional Económico 2004. Obtención de Certificado definitivo de cumplimiento por parte de los productores, actuarios, auditores externos, liquidadores, aseguradoras, intermediarios, representantes de entidades reaseguradoras, corredores de reaseguros, sociedades de productores asesores de seguros y sociedades profesionales.
- Requerimiento de información al mercado:
  - Requerimientos de información a las aseguradoras de Automóviles y de Transporte Público de Pasajeros (pólizas y siniestros) Descarga de software-sistema Prisma- para su presentación.



- Requerimientos de información a las aseguradoras de automóviles sobre siniestros de los autos asegurados para control del fraude. Descarga de Sistema informático IRIS para su presentación.
- Requerimientos de información a las aseguradoras sobre Estados Contables, Capitales Mínimos, Cobertura de Compromisos Exigibles y Siniestros Liquidados a Pagar, Informe Sindico, Informe Auditor, Informe Actuario. Descarga de programa SIEF para entregar la información.
- Requerimientos de información a las aseguradoras sobre Capitales Mínimos. Descarga de Software.
- Requerimientos de información a las aseguradoras sobre intermediarios con los que hubo operado la aseguradora. Descarga del software.
- Requerimientos de información a las aseguradoras sobre Información de algunas Condiciones Particulares de los Contratos Automáticos de Reaseguros. Descarga de Software.
- Requerimientos de información a las ART.y continuadoras sobre Contratos de las ART. Descarga de Software.
- Requerimientos de información a las ART y continuadoras sobre Siniestros de las ART. Descarga de Software.
- Requerimientos de información a las aseguradoras sobre: Sede Social de las Entidades, Ramos en los que se encuentra autorizada a operar, nómina de los órganos de administración y fiscalización, composición accionaria, sucursales y/o agencias. Descarga de Software
- Requerimientos de Declaración Jurada de la Producción de Seguros y del pago de la Tasa Uniforme a las aseguradoras. Datos sobre Primas, Pólizas, Siniestros y Juicios de las Aseguradoras. Descarga de Software.

## ATENCIÓN TELEFÓNICA

### Atención telefónica: 54-11-4338-4000

El Organismo cuenta con líneas rotativas, donde se reciben en forma diaria consultas, pedidos de información sobre los trámites para cada tipo de usuario y denuncias por irregularidades o anomalías en la prestación de los operadores del mercado. Se garantiza la recepción de los llamados por personal idóneo durante el horario de atención.

Denuncias: Internos 1011 y 1014

**Consultas por domicilios de operadores del mercado: Internos 1012 y 1015**

Información sobre Estados Patrimoniales y Financieros de Entidades Aseguradoras:  
Internos 1009 y 1022

Stand de Ventas: Internos 1013 y 1016

Consultas técnicas por derivación al área especializada: Internos 1009 y 1001

2

10/10



## Compromisos de Calidad

La SSN se compromete a:

### **Accesibilidad, calidad, claridad y veracidad de la información en sitio web:**

La Superintendencia de Seguros de la Nación garantiza la accesibilidad, calidad, claridad, veracidad y utilidad de la información que brinda para cada tipo de destinatario a través del sitio web.

### **Actualización del Sitio Web:**

Se garantiza la actualización periódica de los contenidos de la página WEB.

### **Publicación en sitio web del Registro de Audiencias:**

Se publican en la página web de la SSN la totalidad de las Audiencias de Gestión de Interés realizadas (Decreto Nº 1172/03).

2  
05/12/03



**Sistema de Indicadores para la Medición de los Estándares**

**Indicadores de Compromiso de Mejora**

**01.01. (CM) Incorporación de Derechos y Obligaciones de los actores participantes del mercado asegurador en la página web.**

Que mide: Calidad de los servicios - Comunicación.

Indicador: Nivel de cumplimiento de etapas previstas

Frecuencia: Octubre 2007

**01.02. (CM) Difusión Institucional al asegurado en todo el país.**

Que mide: Accesibilidad. Calidad de los servicios.

Indicador: Nivel de cumplimiento de etapas previstas

Revisión del grado de avance de: a) confección de los afiches, b) distribución de los mismos, c) publicación de afiches.

Frecuencia: a) Octubre 2007 – b) Noviembre 2007 – c) Diciembre 2007

**01.03. (CM) Control rutinario de inspecciones de la existencia de Publicidad Institucional de la SSN.**

Que mide: Calidad de los servicios.

Indicador: Nivel de cumplimiento de etapas previstas. Revisión del grado de avance del control rutinario de las inspecciones.

Frecuencia: Mensual. (Cuando se realicen inspecciones y/o verificaciones).

**01.04. (CM) Implementación de una línea telefónica 0800-333-4000, de atención gratuita para información y atención del Público Consultante.**

Que mide: Calidad de los servicios – Comunicación – Capacidad de respuesta.

Indicador: Nivel de cumplimiento de etapas previstas Revisión del grado de avance de: a) implementación de la línea telefónica, b) ingreso de los agentes para la atención telefónica, c) capacitación de los mismos, d) puesta en marcha

Frecuencia: a) Octubre 2007 – b) Noviembre 2007 – c) Diciembre 2007 – d) Enero 2008.

**01.05. (CM) Certificación del proceso de substanciación de denuncias bajo la norma IRAM-ISO 9001.**

Que mide: Calidad de los servicios – Capacidad de respuesta.

Indicador: Nivel de cumplimiento de etapas previstas. Revisión del grado de avance de certificación de denuncias bajo la norma IRAM-ISO 9001.

Frecuencia: Noviembre 2007 – Diciembre 2007.

Handwritten marks: a large '2' and some illegible scribbles.

Indicador: Porcentaje de denuncias tramitadas dentro de los 60 días hábiles. (Nº de denuncias tramitadas dentro del plazo previsto / Nº de denuncias presentadas por irregularidades o anomalías en las prestaciones de los operadores X 100).  
Frecuencia: Mensual

39  
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION  
GERENCIA DE ADMINISTRACION Y OPERACIONES  
DEPARTAMENTO DESPACHO  
Dr. Jorge E. LANNE  
RESOLUCION Nº 27.767

#### **04.02 Substanciación de Denuncias (Aviso de inicio de tramitación)**

Que mide: Capacidad de respuesta

Indicador: Porcentaje de avisos de inicio de tramitación dentro de los plazos previstos (Nº de avisos de inicio de tramitación de denuncia / Nº de denuncias presentadas por los denunciante X 100).

Frecuencia: Mensual.

#### **04.03 Substanciación de Denuncias (Notificación de su resolución)**

Que mide: Capacidad de respuesta

Indicador: Porcentaje de notificaciones por denuncias resueltas dentro de los plazos previstos (Nº de notificaciones de resolución de denuncias presentadas / Nº de denuncias presentadas por los denunciante X 100).

Frecuencia: Mensual

#### **05.01 Autorización para operar de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.**

Qué mide: Capacidad de respuesta.

Indicador: Porcentaje de solicitudes de habilitación para operar como entidad reaseguradora, resueltas dentro del plazo previsto. (Nº de solicitudes resueltas en el plazo previsto, que llegan a la Gerencia de Autorizaciones y Registros con la documentación correcta y completa debidamente conformadas por todas las gerencias intervinientes / Nº de solicitudes que llegan a la Gerencia de Autorizaciones y Registros con la documentación correcta y completa debidamente conformadas por todas las gerencias que deben intervenir),

Frecuencia: Semestral. (Nota aclaratoria: se refiere a la frecuencia de carga en el tablero de CCC).

#### **05.02 Certificados de Inscripción en el Registro de Entidades de Seguros y Reaseguros.**

Qué mide: Capacidad de respuesta.

Indicador: Se verifica la entrega de certificado de inscripción dentro de las 72 horas de solicitado. (Sí / No).

Frecuencia: Mensual.

#### **06.01 Habilitación de Productores Asesores de Seguros y Sociedades de Productores de Seguros.**

Qué mide: Capacidad de respuesta.

Indicador: Porcentaje de altas otorgadas en el plazo previsto. (Nº de solicitudes completas para dar de alta / Nº de solicitudes presentadas) x 100.

Frecuencia: Mensual.

#### **06.02 Notificación de Alta de Matrícula de Productores Asesores de Seguros.**

Qué mide: Capacidad de respuesta.

Indicador: Porcentaje de notificaciones de Alta de Matrícula enviadas (Nº de notificaciones de alta de matrícula enviadas / Nº de alta de matrícula otorgadas) x 100.

Frecuencia: Mensual.

#### **06.03 Certificados de Inscripción en el Registro de Productores Asesores de Seguros.**

Qué mide: Capacidad de respuesta.

N

Indicador: Porcentaje de certificados de inscripción entregados al momento de su solicitud (Nº de certificados de inscripción entregados al momento de su solicitud / Nº total de certificados solicitados) x 100.

Frecuencia: Mensual.

#### **06.04 Certificados de Inscripción de Auditores Externos, Liquidadores de Sinistros y Averías y Sociedades y Asociaciones Profesionales en Ciencias Económicas.**

Qué mide: Capacidad de respuesta.

Indicador: Porcentaje de certificados de inscripción entregados al momento de su solicitud (Nº de certificados de inscripción entregados al momento de su solicitud / Nº total de certificados solicitados) x 100.

Frecuencia: Mensual.

#### **07.01 Certificación de Servicios y Remuneraciones**

Que mide: Capacidad de respuesta.

Indicador: Porcentaje de certificados de servicios y remuneraciones entregados dentro de los 15 días de su solicitud (Nº de certificados de servicios y remuneraciones entregados dentro de los 15 días de su solicitud / Nº total de certificados solicitados) x 100.

Frecuencia: Mensual

#### **08.01 Producción Mensual.**

Que mide: Capacidad de respuesta.

Indicador: Informes elaborados y publicados anualmente (Nº de informes elaborados y publicados anualmente / Nº de informes previstos) X 100.

Frecuencia: Mensual.

#### **08.02. Tasa Testigo.**

Que mide: Accesibilidad, comunicación y capacidad de respuesta.

Indicador: Informes elaborados y publicados anualmente (Nº de informes elaborados y publicados anualmente / Nº de informes previstos) X 100.

Frecuencia: Mensual.

#### **08.03 Memoria Anual.**

Que mide: Capacidad de respuesta. Confiabilidad.

Indicador: Verificación de la Publicación de la Memoria Anual.

Frecuencia: Anual.

#### **08.04 Distribución Geográfica de la Producción.**

Que mide: Capacidad de respuesta.

Indicador: Verificación de la Publicación del Informe.

Frecuencia: Anual.

#### **08.05 Personal del Mercado Asegurador y la Distribución Geográfica de los Locales de las Entidades.**

Que mide: Capacidad de respuesta.

Indicador: Verificación de la Publicación del Informe.

Frecuencia: Anual.

#### **08.06 Información de Reaseguro Pasivo en el Mercado Asegurador Argentino.**

Que mide: Capacidad de respuesta

Indicador: Verificación de la Publicación del Informe.

Frecuencia: Anual.

**08.07 Evolución del Mercado Asegurador.**

Que mide: Capacidad de respuesta

Indicador: Verificación de la Publicación del Informe.

Frecuencia: Anual.

**08.08 Información Estadística de Seguros de Riesgos del Trabajo.**

Que mide: Capacidad de respuesta

Indicador: Verificación de la Publicación del Informe.

Frecuencia: Anual.

**08.09 Encuesta sobre Seguros Agropecuarios y Forestales.**

Que mide: Capacidad de respuesta

Indicador: Verificación de la Publicación del Informe.

Frecuencia: Anual.

**08.10 Información sobre Aeronaves y Embarcaciones.**

Que mide: Capacidad de respuesta

Indicador: Verificación de la elaboración del informe.

Frecuencia: No posee. No está programado.

**08.11 Estructura de las Carteras y Participación en la Producción.**

Que mide: Capacidad de respuesta.

Indicador: Verificación de la Publicación del Informe.

Frecuencia: Anual.

**08.12 Boletín Estadístico.**

Que mide: Capacidad de respuesta.

Indicador:  $N^{\circ}$  de Boletines elaborados y publicados anualmente ( $N^{\circ}$  de Boletines elaborados y publicados anualmente /  $N^{\circ}$  de Boletines previstos) X 100.

Frecuencia: Trimestral.

**08.13 Información Estadística: Pólizas, Siniestros y Primas.**

Que mide: Capacidad de respuesta.

Indicador:  $N^{\circ}$  de Informes elaborados y publicados anualmente ( $N^{\circ}$  de Informes elaborados y publicados anualmente /  $N^{\circ}$  de Informes previstos) X 100.

Frecuencia: Trimestral.

**08.14 Información sobre Juicios.**

Que mide: Capacidad de respuesta.

Indicador:  $N^{\circ}$  de Informes elaborados y publicados anualmente ( $N^{\circ}$  de Informes elaborados y publicados anualmente /  $N^{\circ}$  de Informes previstos) X 100.

Frecuencia: Trimestral.

**08.15 Información Estadística de Seguros de Retiro.**

Que mide: Capacidad de respuesta.

Indicador:  $N^{\circ}$  de Informes elaborados y publicados anualmente ( $N^{\circ}$  de Informes elaborados y publicados anualmente /  $N^{\circ}$  de Informes previstos) X 100.

Frecuencia: Trimestral.

**08.16 Indicadores del Mercado Asegurador.**

Que mide: Capacidad de respuesta

Indicador:  $N^{\circ}$  de Informes elaborados y publicados anualmente ( $N^{\circ}$  de Informes elaborados y publicados anualmente /  $N^{\circ}$  de Informes previstos) X 100.

Frecuencia: Trimestral.

**08.17 Situación del Mercado Asegurador.**

Que mide: Capacidad de respuesta.

Indicador:  $N^{\circ}$  de Informes elaborados y publicados anualmente ( $N^{\circ}$  de Informes elaborados y publicados anualmente /  $N^{\circ}$  de Informes previstos) X 100.

Frecuencia: Trimestral.

**08.18 Estados Patrimoniales.**

Que mide: Capacidad de respuesta.

Indicador: ( $N^{\circ}$  de Informes elaborados y publicados anualmente ( $N^{\circ}$  de Informes elaborados y publicados anualmente /  $N^{\circ}$  de Informes previstos) X 100

Frecuencia: Trimestral.

**08.19 Estados de Cobertura de Compromisos Exigibles y Siniestros Liquidados a Pagar.**

Que mide: Capacidad de respuesta.

Indicador: ( $N^{\circ}$  de Informes elaborados y publicados anualmente ( $N^{\circ}$  de Informes elaborados y publicados anualmente /  $N^{\circ}$  de Informes previstos) X 100

Frecuencia: Trimestral.

**2 – Comp. Est. de Calidad de los Servicios. Subcomponentes Punto de Contacto**

**01.01. Atención Personal (Tiempo de Espera para la Atención)**

Que mide: Capacidad de respuesta. Accesibilidad Temporal.

Indicador:  $\text{Personas atendidas en tiempo promedio} / \text{total de personas atendidas} \times 100$

Frecuencia: Mensual

**01.02. Atención Personal (Cortesía)**

Que mide: Amabilidad y cortesía. Comprensión. Equidad.

Indicador:  $\text{Respuestas positivas sobre atención del personal} / \text{Total de respuestas} \times 100$ .

Frecuencia: Mensual

**01.03. Atención Personal (Identificación)**

Que mide: Transparencia en la Gestión. Equidad.

Indicador: El cartel identificador esté en cada escritorio de los agentes y a la vista del público consultante.

Frecuencia: Mensual

**01.04. Atención Personal (Condiciones edilicias)**

Que mide: Condiciones Ambientales y Edilicias

Indicador: Verificación in situ, observación directa de las condiciones físicas, ambientales y de seguridad.

Frecuencia: Mensual

**01.05. Atención personal (Accesibilidad y horario de atención)**

Que mide: Accesibilidad físico geográfica y temporal

Indicador: Cumplimiento del horario establecido.

Frecuencia: Mensual

**01.06. Atención Personal (Consultas por Correo Electrónico)**

Que mide: Capacidad de respuesta

Handwritten marks and initials at the bottom left corner.

Indicador: Porcentaje de consultas respondidas dentro del plazo estipulado (consultas por correo electrónico con respuesta en 48 horas / total de consultas por correo electrónico) X 100.

Frecuencia: Mensual

### 3 – Comp. Sistema de Información y Comunicación

**01.01. Actualización del Registro de Productores Asesores de Seguros y Sociedades de Productores de Seguros en la página web de la SSN.**

Qué mide: Accesibilidad y Comunicación de la información.

Indicador: Se verifica la actualización del registro en la página web. (Si / No).

Frecuencia: Mensual.

**01.02. Actualización del Registro de Entidades de Seguros en la página web de la SSN.**

Qué mide: Accesibilidad y Comunicación de la información.

Indicador: Se verifica la actualización del registro en la página web. (Si / No).

Frecuencia: Mensual.

**01.03 Publicidad de Balances de Entidades Aseguradoras (Página web)**

Que mide: Actualización de la información.

Indicador: El 100% de los Balances presentados por las entidades deben haber sido volcados al sitio web del Organismo.

(Se hará referencia al trimestre al que corresponde la información que se ha publicado en la web, o sea la que es alcanzada por el estándar).

Frecuencia: Trimestral

**02.01. Atención Telefónica (Atención y derivación de consultas)**

Que mide: Accesibilidad.

Indicador: Observación, muestreo al azar.

Frecuencia: Mensual

**03.01. (CM) Visibilidad y disponibilidad de los compromisos asumidos en la Carta Compromiso.**

Que Mide: Disponibilidad de la información.

Indicador: Verificación in situ.

Frecuencia: Mensual

**04.01. Sitio Web (Accesibilidad, calidad, claridad y veracidad de la información).**

Que Mide: Calidad de la información del sitio web.

Indicador: Revisión, indagación y observación. Muestro al azar.

Frecuencia: Mensual

**04.02. Sitio Web (Actualización)**

Que Mide: Actualización y seguridad del sitio

Indicador: 1- Verificación periódica de los contenidos de la página: observación, revisión y análisis. 2- Muestreo al azar.

Frecuencia: Mensual

**04.03. Sitio Web (Accesibilidad de los estudios elaborados).**

Que mide: Capacidad de respuesta.

Indicador: Verificación de la disponibilidad y accesibilidad de los informes realizados.

Frecuencia: Mensual.

**04.04 Registro de Audiencias (Publicación en el Sitio Web)**

Que Mide: Comunicación

Indicador: Porcentaje de audiencias públicas realizadas publicadas en la web (Acumulado del N° Audiencias Publicadas en la página web correspondientes al presente año calendario /

Acumulado del N° total de Audiencias realizadas a la fecha de monitoreo correspondientes al presente año calendario X 100).

Frecuencia: Mensual

#### 4 – Comp. Participación Ciudadano. Subcomponente Quejas y Sugerencias

##### **01.01. Implementación de un sistema de quejas. (Accesibilidad)**

Que mide: Calidad de los servicios.

Indicador: Verificación del fácil y claro acceso para el público usuario para realizar quejas, reclamos y sugerencias, en forma personal y por Internet (página web). Observación directa del sistema.

Frecuencia: Mensual

##### **01.02. Implementación de un sistema de quejas. (Entrega de N° de comprobante de queja)**

Que mide: Calidad de los servicios.

Indicador: Verificación de la correlatividad de los números de comprobantes de quejas. Selección de muestra y control de los nros de comprobantes de la misma.

Frecuencia: Mensual

##### **01.03. Implementación de un sistema de quejas. (Plazo estimado de respuesta o resolución de la queja)**

Que mide: Calidad de los servicios.

Indicador: Porcentaje de respuestas dentro del plazo previsto (n° de respuestas dentro del plazo previsto / n° de quejas, reclamos y/o sugerencias x 100)

Frecuencia: Mensual

#### 5 – Comp. Participación con el Ciudadano. Modalidades Particip.

##### **01.01. Realización de Encuestas de Satisfacción de Atención al Público.**

Que mide: Calidad de los servicios.

Indicador: Observación de la puesta a disposición de la puesta al público.

Frecuencia: Mensual

##### **01.02. Realización de Encuestas de Satisfacción en Mesa de Entradas.**

Que mide: Calidad de los servicios.

Indicador: Observación de la puesta a disposición de la puesta al público.

Frecuencia: Mensual.

2

56/10/17