



NACIONAL



**RESOLUCIÓN 1422/2014**  
**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD (S.S.Sal.)**

Impleméntase la Notificación Electrónica dentro del procedimiento de Reclamos de los Beneficiarios y/o Usuarios, como medio de notificación fehaciente a los Agentes del Seguro de Salud y a las Empresas de Medicina Prepaga.

Del: 10/09/2014; Boletín Oficial 17/09/2014.

VISTO el Expediente N° 11793/14 del Registro de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD y las Leyes N° [23.660](#), N° [23.661](#), N° [25.506](#) y N° [26.682](#), el Decreto N° 378 del 27 de abril de 2005 y el Decreto 1759 del 3 de abril de 1972, y

CONSIDERANDO:

Que el Estado Nacional viene impulsando en todas las esferas de la actividad pública el uso de tecnologías de gestión que brinden seguridad, eficiencia y eficacia en las diferentes gestiones que en cada área se realizan.

Que en ese marco la [Ley N° 25.506](#) reconoce el empleo de la firma digital y de la firma electrónica y su eficacia jurídica en las condiciones que la misma ley establece, propendiendo a la progresiva despapelización y agilización de las tramitaciones administrativas.

Que el Decreto N° 378 del 27 de abril de 2005 aprueba los lineamientos estratégicos que rigen el Plan Nacional de Gobierno Electrónico y los distintos Planes Sectoriales de Gobierno Electrónico en cada jurisdicción y organismos de la Administración Pública Nacional, a fin de promover el uso eficiente y coordinado de los recursos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para la creación de nuevos y mejores vínculos entre el Estado Nacional, los habitantes y ciudadanos y para una mejor gestión de la información pública.

Que el proceso de modernización de la gestión pública requiere dotar a la actividad administrativa de recursos que dinamicen su accionar, siendo a tal efecto esencial la incorporación de herramientas Tecnológicas de Información y la Comunicación (TIC).

Que el objeto de dichas acciones encuentra su fundamento en superar las estructuras tradicionales basadas en el uso del papel, integrando sistemas con tecnologías, promoviendo la progresiva despapelización y la agilización en las tramitaciones, con el consecuente cuidado y protección del medio ambiente y la optimización de los recursos públicos.

Que la utilización intensiva de nuevas tecnologías y procedimientos electrónicos de calidad constituye un objetivo estratégico y permanente de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.

Que es objetivo fundamental de la actual gestión el reordenamiento de los circuitos administrativos y de la tramitación de las actuaciones a los fines de dotar de eficiencia, eficacia y economía al accionar del Organismo.

Que para cumplir con el objetivo precedentemente expuesto, la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD considera que la constitución de domicilio electrónico trae como consecuencia una innovación en la práctica actual de las notificaciones, con idéntica eficacia y valor probatorio que su equivalente convencional.

Que para implementar este nuevo modo de notificación resulta necesario incorporar a la

plataforma informática utilizada por el Organismo, el Módulo Notificaciones Electrónicas que permita cursar las notificaciones de modo electrónico a los Agentes del Seguro de Salud y a las Empresas de Medicina Prepaga.

Que cabe aclarar, que la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N° 19.549 a través de su Decreto Reglamentario N° 1759/72, en su Título V denominado “De las Notificaciones”, Artículo 41 establece expresamente que “las notificaciones podrán realizarse por cualquier medio que dé certeza de la fecha de recepción del instrumento en que se recibió la notificación”.

Que del análisis de la norma surge que no se encuentra vedada la forma electrónica para efectuar las notificaciones sino que se presenta como un método más de implementación, en la medida que ésta otorgue certeza de la fecha de recepción.

Que en virtud de todo lo expuesto, la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD propicia en una primera etapa comenzar a implementar la notificación electrónica dentro del procedimiento de Reclamos de los Beneficiarios y/o Usuarios, como medio de notificación fehaciente a los Agentes del Seguro de Salud y a las Empresas de Medicina Prepaga, reconociendo en su uso la efectividad y eficacia jurídica.

Que en una segunda etapa el Organismo implementará la firma digital en todos los trámites y procedimientos administrativos.

Que a fin de proteger el derecho de defensa y las normas de procedimiento vigentes, los Agentes del Seguro del Salud y las Empresas de Medicina Prepaga deberán suscribir un convenio de adhesión en el cual constituirán un domicilio electrónico.

Que la puesta en funcionamiento de la notificación por medios electrónicos será gradual de acuerdo con el cronograma que se publicará en el sitio Web del Organismo.

Que la Gerencia de Asuntos Jurídicos tomó intervención en la órbita de su competencia.

Que la presente se dicta en uso de las facultades y atribuciones conferidas por los Decretos N° [1615](#) de fecha 23 de Diciembre de 1996 y N° [1008](#) de fecha 2 de Julio de 2012.

Por ello,

La Superintendente de Servicios de Salud resuelve:

Artículo 1°.- Impleméntase la Notificación Electrónica dentro del procedimiento de Reclamos de los Beneficiarios y/o Usuarios, como medio de notificación fehaciente a los Agentes del Seguro de Salud y a las Empresas de Medicina Prepaga.

Art. 2°.- Los Agentes del Seguro de Salud y las Empresas de Medicina Prepaga deberán en el plazo de treinta (30) días corridos desde la publicación de la presente, suscribir el convenio de adhesión, que como ANEXO II forma parte de la presente Resolución, constituyendo en el mismo un domicilio electrónico.

Art. 3°.- Delégase en el Gerente de Sistemas de Información y/o Coordinador de Diseño y Procesamiento de Información la facultad de suscribir, indistintamente, el Convenio Adhesión con los Agentes del Seguro de Salud y las Empresas de Medicina Prepaga.

Art. 4°.- Apruébanse las Normas Generales, que como ANEXO I forman parte integrante de la presente Resolución y el Convenio de Adhesión, que como ANEXO II forma parte integrante de la presente Resolución.

Art. 5°.- Dése intervención a la Gerencia de Sistemas de Información con el objeto de que proceda al diseño e implementación de la notificación electrónica dentro del procedimiento de Reclamos de los Beneficiarios y/o Usuarios y/o demás trámites administrativos.

Art. 6°.- La presente Resolución entrará en vigencia desde su publicación en el BOLETIN OFICIAL.

Art. 7°.- Regístrese, comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

Liliana Korenfeld, Superintendente, Superintendencia de Servicios de Salud.

## ANEXO I. NORMAS GENERALES

### 1. CONSTITUIR DOMICILIO ELECTRONICO

Los Agentes del Seguro de Salud y las Empresas de Medicina Prepaga deberán en el plazo

de treinta (30) días corridos de entrada en vigencia de la Resolución, adherirse a la notificación electrónica mediante la firma de un convenio y en el mismo constituir un domicilio electrónico destinado a recibir todas las notificaciones cursadas.

## 2. NOTIFICACIONES ELECTRONICAS

Este servicio será el único admitido para las notificaciones en el procedimiento de Reclamos de Beneficiarios y/o Usuarios, no estando habilitado para responder, enviar o reenviar correos.

## 3. FORMA DE NOTIFICACION

Todas las notificaciones de los actos administrativos que deban practicarse a los Agentes del Seguro de Salud y a las Empresas de Medicina Prepaga, se realizarán a través de la notificación electrónica, previamente deberán constituir un domicilio electrónico.

La Superintendencia de Servicios de Salud enviará automáticamente a la dirección denunciada como domicilio electrónico, un mail de “cortesía” en el que se pone en conocimiento al Agente del Seguro de Salud y a la Empresa de Medicina Prepaga que tiene una notificación.

Desde que la notificación esté visible en el Módulo Notificación Electrónica, los Agentes del Seguro de Salud y las Empresas de Medicina Prepaga dispondrán de UN (1) día para enterarse de su contenido. Vencido ese plazo se tendrá por notificado.

El plazo relativo al acto administrativo que se notifica comenzará a correr a partir del día hábil administrativo siguiente al de la notificación.

Los plazos se computarán conforme lo establece el acto administrativo y/o en su caso, la Ley 19.549 y su Decreto reglamentario N° 1759/72.

Con la finalidad de acreditar la existencia y materialidad de la notificación, el sistema registrará dichos eventos y posibilitará la emisión de una constancia impresa detallando fecha de disponibilidad de la comunicación, datos de identificación del destinatario, datos del acto o instrumento notificado, fecha de apertura del documento que contiene la comunicación -cuando correspondiere-, y datos de identificación del usuario habilitado que accedió al domicilio electrónico.

Dicha constancia impresa debidamente certificada por autoridad competente se agregará a los antecedentes administrativos respectivos constituyendo prueba suficiente de la notificación.

Asimismo, el sistema habilitará al usuario consultante la posibilidad de obtener una constancia que acredite las fechas y horas en que accedió a la consulta de su domicilio electrónico y el resultado de la misma.

## 4. CUENTAS DE USUARIO- DOMICILIO CONSTITUIDO ELECTRONICO

La Superintendencia de Servicios de Salud otorgará a los Agentes del Seguro de Salud y a las Empresas de Medicina Prepaga una cuenta de usuario del Sistema previa firma del convenio de adhesión (ANEXO II).

Los Agentes del Seguro de Salud y las Empresas de Medicina Prepaga para obtener su código y contraseña, deberán solicitarlos personalmente ante el organismo, registrando la información que allí se requiera, a excepción de aquellos Agentes del Seguro de Salud que ya cuenten con el código de usuario y contraseña que utilizan para ingresar al Sistema Unico de Reintegros (S.U.R).

El usuario está obligado a facilitar información veraz, exacta y completa sobre su identidad, en relación con los datos que se le soliciten, así como mantener actualizada dicha información.

## 5. RESPONSABILIDADES DEL TITULAR DEL CODIGO DE USUARIO

El titular del código de usuario será el único responsable del uso que él o un tercero realice del código usuario o de su contraseña.

El usuario se compromete a mantener la contraseña en secreto. Asimismo, se compromete a cerrar su código de usuario al final de cada sesión y a notificar a la Superintendencia de Servicios de Salud de manera inmediata cualquier pérdida o acceso no autorizado por parte de terceros a la misma. Será de exclusiva responsabilidad del usuario mantener la confidencialidad de su contraseña o cuenta de usuario, asumiendo personalmente cualesquiera actividades que se realicen o que tengan lugar mediante su utilización.

Deberá cumplir con los requerimientos establecidos en esta Resolución y los que en el futuro la amplíen o modifiquen.

## 6. ADMINISTRACION DE NOTIFICACIONES ELECTRONICAS

La Gerencia de Sistemas de Información tendrá la función de administrar el Módulo Notificaciones Electrónicas. Será la responsable de mantener en funcionamiento permanente los elementos técnicos y procedimientos necesarios para realizar las notificaciones en forma electrónica de acuerdo con las normas establecidas en la presente Resolución.

Para ello, deberá:

- Instrumentar el procedimiento correspondiente para otorgar las cuentas del sistema que se provean a los usuarios.
- Elaborar los instructivos de uso, tanto para usuarios internos como externos.
- Administrar dichos códigos de usuario y tomar los recaudos necesarios para que tengan las garantías suficientes.
- Instalar y mantener el servicio en funcionamiento en forma permanente.
- Preservar la integridad y la calidad de la información de las notificaciones.
- Informar a la Gerencia de Asuntos Jurídicos acerca de posibles indisponibilidades del servicio o fecha y hora exacta en que una notificación quedó disponible.
- En caso de inhabilitación del servicio por más de 24 horas, informará a la Gerencia de Asuntos Jurídicos para que ésta decida cómo se considerará este hecho en relación al cómputo de los plazos afectados.
- Depurar los mensajes de los códigos de usuario según las políticas fijadas.
- Guardar un historial de todas las notificaciones emitidas por ese medio a fin de dirimir cualquier duda o conflicto en el momento que fuera necesario.
- Realizar la capacitación necesaria para la implantación y puesta en funcionamiento del servicio.
- Realizar la tarea de apoyo a usuarios internos. Una vez que el sistema esté en funcionamiento, prestará el apoyo necesario a las dependencias del Organismo.
- Atención de usuarios externos. Los Agentes del Seguro de Salud y/o Empresas de Medicina Prepaga serán atendidos por la Gerencia de Sistemas de Información quién además de adjudicar y entregar los códigos y contraseñas, los asistirá para que puedan hacer un uso efectivo del servicio.

## ANEXO II. CONVENIO DE ADHESION

En mi carácter de.....de la Obra Social y/o Empresa de Medicina Prepaga....., CUIT....., N° R.E.N.O.S y/o R.N.E.M.P Provisorio.....con domicilio legal en..... conforme se acredita con..... que se adjunta al presente, en adelante EL USUARIO, declaro libre y voluntariamente mi compromiso de fijar domicilio electrónico conforme lo dispuesto por la Resolución N° SSSALUD y acepto en todos sus términos las condiciones de la modalidad operatoria, según se establece en las cláusulas siguientes:

PRIMERA: El domicilio electrónico se fija en el correo electrónico:..... y dentro de los dos (2) días de firmado el presente, el USUARIO deberá ingresarlo al módulo de notificaciones electrónicas de la plataforma informática utilizada por el Organismo.

SEGUNDA: Dicho domicilio será para la exclusiva utilización del USUARIO quien se constituye en responsable de su uso y custodio de la información, asumiendo las consecuencias de su divulgación a terceros y liberando a LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD de toda responsabilidad que de ello derive.

TERCERA: El USUARIO asume la responsabilidad por el uso indebido o inadecuado del servicio haciéndose cargo de todos los daños y perjuicios que su accionar generen.

CUARTA: LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD no asume ninguna responsabilidad por los inconvenientes que tuviera el REQUERIDO con el software, hardware, servidores o nodos ajenos al primero.

QUINTA: El USUARIO acepta que la totalidad de las notificaciones que deban cursársele en el trámite del proceso de Reclamos de Beneficiarios y/o Usuarios y que debieran diligenciarse por correo oficial o personalmente, se cursen por el Módulo de Notificación

Electrónica, al domicilio electrónico fijado en este convenio, teniéndolas como válidas y plenamente eficaces a todos los efectos legales.

SEXTA: Desde que la notificación esté visible en el Módulo Notificación Electrónica EL USUARIO dispondrá de UN (1) día para enterarse de su contenido. Vencido ese plazo se tendrá por notificado.

El plazo relativo al acto administrativo que se notifica comenzará a correr a partir del día hábil administrativo siguiente al de la notificación.

Los plazos se computarán conforme lo establece el acto administrativo y/o en su caso, la Ley 19.549 y su Decreto reglamentario N° 1759/72.

SEPTIMA: EL USUARIO renuncia expresamente a oponer en sede administrativa o judicial, defensas relacionada con la inexistencia de la firma ológrafa en los actos administrativos, notificaciones y documental en general que LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD envíe al primero por el módulo convenido en el presente.

OCTAVA: EL USUARIO, de conformidad, firma dos (2) ejemplares, de lo que doy fe, tras lo que se le hace entrega de una de ellas y la otra queda archivada en LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD para su inmediata puesta en funcionamiento.

LUGAR, FECHA Y EJEMPLARES:

FIRMA:

CARACTER:

ACLARACION:

