



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE CONCILIACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL ASEGURADO.
ÁREA DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL ASEGURADO.**

CARACAS, NOVIEMBRE 2022

MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

CONTENIDO

ACTA DE APROBACIÓN	2
CONTENIDO	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
BASE LEGAL	5
NORMATIVAS GENERALES	7
NORMATIVAS ESPECÍFICAS	11
De la recepción de los casos.	11
De la notificación a las partes involucradas.	13
Del funcionario conciliador.	14
De los actos conciliatorios con acuerdo.	16
De los actos conciliatorios sin acuerdo.	17
De la falta de comparecencia al acto conciliatorio.	18
De la falta de comparecencia concurrente del sujeto regulado.	19
De la falta de comparecencia del solicitante.	19
Del desistimiento de la parte solicitante.	20
del procedimiento, previo al acto conciliatorio	21
Flujograma del procedimiento, realización del acto conciliatorio.....	25
GLOSARIO DE TÉRMINOS	31
PRESENTADO POR:	35



Fecha de Elaboración	Noviembre - 2022
Fecha de Modificación	
Página	Pág. 4 de 35
Código:	03.10.02/MNPSC RC-01-01

MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

OBJETIVO

Establecer las normas, criterios técnicos, procedimentales y jurídicos, en los procesos de recepción, gestión e implementación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos llevados a cabo por el Área de Defensa y Protección del Asegurado, en virtud de las controversias derivadas de la ejecución de obligaciones contractuales en materia de seguros y/o medicina prepagada.

ALCANCE

El presente Manual, constituye el instrumento técnico metodológico, destinado a servir de guía normativa y procedimental a las unidades organizativas y funcionarios al servicio de la Sudeaseg, involucrados en el desarrollo de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.



MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

BASE LEGAL

Instrumento Normativo	Publicado en Gaceta Oficial	Fecha
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela con la Enmienda N. °1	N.° 5.908 Extraordinario	19-02-2009
Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.	N.° 2.818 Extraordinario	01-07-1981
Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.	N.° 6.013 Extraordinario	23-12-2010
Decreto N.° 1.423 , de fecha 17 de noviembre de 2014, mediante el cual se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Simplificación de Trámites Administrativos.	N.° 40.549	26-11-2014
Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional	N.° 39.447	16-06-2010
Decreto N.° 2.178 , de fecha 30 de diciembre de 2015, mediante el cual se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de la Actividad Aseguradora.	N.° 6.220 Extraordinario	15-03-2016
Decreto N.° 1.410 , de fecha 13 de noviembre de 2014, mediante el cual se dicta la Ley de Reforma del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Contra la Corrupción.	N.° 6.699 Extraordinario	02-05-2022
Decreto N.° 3.232 , de fecha 20 de enero de 1999, mediante el cual se dicta el Reglamento General de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros.	N°5.339	27-01-1999
Decreto N.° 6.723 , de fecha 26 de mayo de 2009, mediante el cual se dicta el Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General	N.° 39.240	12-08-2009



MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.		
Resolución N.º 01-00-000619, de fecha 16 de diciembre de 2015, mediante la cual se dictan las Normas Generales de Control Interno .	N.º 40.851	18-02-2016
Providencia Administrativa N° FSAA-9-003683, de fecha 05 de diciembre del 2011, mediante la cual se dictan las Normas para Regular los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en la Actividad Aseguradora , reimpresa por error material.	N.º 39.854	31-01-2012
Providencia Administrativa N°FSA-D-003893, de fecha 29 de diciembre de 2011, mediante la cual se dicta el Código de Ética de los Trabajadores y Trabajadoras de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora .	N.º 39.848	23-01-2012
Oficio N.º 020, de fecha 11 de marzo de 2022, mediante el cual el Ministerio del Poder Popular de Planificación aprueba el Organigrama Estructural de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora .	-	-



Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto



VISADO POR:

Lic.: Génesis Rodríguez, Directora de Planificación y Presupuesto.

MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

NORMATIVAS GENERALES

1. A los fines del presente Manual, se definen como mecanismos de Conciliación y Resolución de Conflictos, al conjunto de acciones destinadas a mediar y resolver las controversias derivadas de la ejecución de obligaciones contractuales en materia de seguros y/o medicina prepagada, entre los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios, afiliados, y los sujetos regulados.
2. Corresponde a la Dirección de Participación Social y Defensa de los Derechos del Asegurado, a través del Área de Defensa y Protección del Asegurado, la recepción, análisis, gestión e implementación de los mecanismos de Conciliación y Resolución de Conflictos, en los casos remitidos o presentados por los usuarios denunciantes.
3. El Área de Defensa y Protección del Asegurado, dispondrá del sistema automatizado de conciliaciones, destinado al registro y gestión de la información, concerniente, a los casos remitidos a Conciliación y Resolución de Conflictos.
4. De todo caso, presentado ante el Área de Defensa y Protección del Asegurado, se deberá aperturar un expediente físico y/o



MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

contentivo de los elementos y soportes de convicción, para la sustanciación del procedimiento.

5. A objeto de resolver las controversias suscitadas, el Área de Defensa y Protección del Asegurado, llevará a cabo la celebración de actos conciliatorios, donde las partes involucradas, manifestarán postura respecto al caso, y gestionarán una solución a sus diferencias.
6. Todo acto conciliatorio, estará presidido desde el inicio hasta su culminación, por un funcionario conciliador, adscrito al Área de Defensa y Protección del Asegurado, designado por el Coordinador del Área.
7. El funcionario conciliador, deberá guardar confidencialidad sobre los asuntos bajo su conocimiento.
8. La designación de los funcionarios conciliadores, deberá ser publicada a efectos del conocimiento y consulta de las partes involucradas, en el portal web externo de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.
9. La notificación para la celebración del acto conciliatorio, se realizará mediante boleta de notificación, dirigida a las partes involucradas, con indicación de la fecha; hora y lugar al que deberán comparecer.



MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

10. La asistencia de las partes al acto conciliatorio, es de carácter obligatorio, por ende, en caso de retraso por algún hecho fortuito, el mismo, deberá notificarse al Área de Defensa y Protección del Asegurado, con antelación.
11. La parte que comparezca quince minutos (15) después de la hora fijada, sin previa notificación y justificación razonable, se considerará inasistente.
12. La inasistencia injustificada del sujeto regulado, a dos (2) actos conciliatorios, dará lugar a la apertura del procedimiento administrativo sancionatorio, de conformidad a los términos previstos en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de la Actividad Aseguradora.
13. De la realización del acto conciliatorio, se originarán los siguientes resultados:
 - La existencia de acuerdo entre las partes.
 - La ausencia de acuerdo entre las partes.

Mismos que serán reflejados en las actas, que a tales efectos suscriba el funcionario conciliador y las partes involucradas.

14. Las Normas y Procedimientos establecidos en el presente Manual, estarán sujetos al control y evaluación posterior de la Oficina de Auditoría Interna.
15. El desconocimiento de las Normas y Procedimientos establecidos en el presente Manual, no justifica su incumplimiento, por la razón



MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

responsabilidad de los funcionarios adscritos a la Dirección de Participación Social y Defensa de los Derechos del Asegurado, el manejo y conocimiento del contenido establecido en dicho documento.

16. El Manual de Normas y Procedimientos del Sistema de Conciliaciones y Resolución de Conflictos, deberá ser objeto de revisión periódica, a los fines de ser actualizado, de conformidad a las modificaciones de las Leyes, Reglamentos y demás normativas internas, vinculados al objeto de aplicación del presente instrumento.



Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto



Lic.: Génesis Rodríguez, Directora de Planificación y Presupuesto.

MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

NORMATIVAS ESPECÍFICAS

De la recepción de los casos.

1. A los fines de la recepción formal, las solicitudes de actos conciliatorios, ingresarán formalmente al Área de Defensa y Protección del Asegurado, bajo dos (2) modalidades:

1) Denuncias remitidas por el Área de Servicios de Atención Primaria.

- El Área de Servicios de Atención Primaria, es la encargada de recibir, tramitar y dar inicio a los casos **de denuncias** relacionados al ramo de salud, en caso de no resolver la controversia, la remitirá mediante un informe técnico que avalará su procedencia al Área de Defensa y Protección del Asegurado, **el cual dará inicio al procedimiento conciliatorio.**
- Las denuncias remitidos por el Área de Servicios de Atención Primaria al Área de Defensa y Protección del Asegurado, deberán acompañarse de la siguiente documentación:

- Memorando interno.
- Hoja de ruta de control.
- Informe técnico que deberá contener:



MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

- Identificación del denunciante.
- Identificación del sujeto regulado denunciado.
- Relaciones de los hechos y el derecho aplicable al caso.
- Pruebas que sustentan el informe y las estipulaciones realizadas respecto de ellas.
- Documentos soportes, consignados por el solicitante.

2) **Solicitudes de apertura de actos conciliatorios, presentadas a solicitud del denunciante.**

- El Área de Defensa y Protección del Asegurado es la encargada de recibir las solicitudes de intervención presentadas por los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados, asimismo sustanciar, gestionar y coordinar los procedimientos conciliatorios, con la finalidad de resolver las controversias que se susciten entre personas naturales y jurídicas, con ocasión a la ejecución de los contratos de seguros.
- Las solicitudes de apertura de actos conciliatorios, presentadas a solicitud del denunciante, se consignarán ante el Área de Defensa y Protección del Asegurado, acompañadas de la siguiente documentación:

MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

- Planilla de solicitud.
 - Documentos soportes que avaián la solicitud.
2. Efectuada la recepción del caso, se procederá al registro de la información concerniente a la denuncia y datos de las partes involucradas, en el Sistema de Conciliaciones.
 3. Registrada la información de la denuncia, en el Sistema de Conciliaciones, el Área de Defensa y Protección del Asegurado, procederá a la apertura y conformación del expediente.
 4. Conformado el expediente de la denuncia, el Coordinador del Área de Defensa y Protección del Asegurado, asignará mediante el Sistema de Conciliaciones, al funcionario conciliador, responsable de gestionar la misma, desde el inicio hasta su culminación.
 5. Corresponde al Coordinador del Área de Defensa y Protección del Asegurado, fijar la fecha y hora, para la celebración del acto conciliatorio, de conformidad al cronograma de trabajo, establecido internamente.

De la notificación a las partes involucradas.

6. A efectos de realizar la notificación, se generarán mediante el Sistema Automatizado, las boletas de notificación correspondiente a cada una de las partes involucradas.

MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

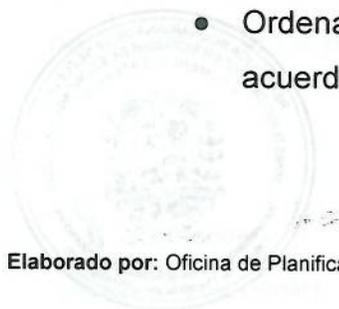
7. Las boletas de notificación, especificarán la siguiente información:
 - Denominación del sujeto regulado y del solicitante.
 - Dirección del sujeto regulado y del solicitante.
 - N° de solicitud interpuesta en contra del sujeto regulado.
 - Día, hora, fecha y lugar, en la que deberá comparecer.
 - Firma y sello del Superintendente de la Actividad Aseguradora.

8. La notificación de las partes involucradas, deberá efectuarse con un lapso mínimo de ocho (8) días hábiles de anticipación, a la fecha pautada, para la realización del acto conciliatorio.

9. La notificación de las partes involucradas, podrá efectuarse mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos o remisión vía mensajería motorizada.

Del funcionario conciliador.

10. Son funciones del funcionario conciliador las siguientes:
 - Exigir en cualquier momento a las partes de la conciliación los documentos que acrediten la cualidad con la que actúan
 - Solicitar en cualquier momento a las partes de la conciliación, los documentos que sean necesarios para la resolución del conflicto
 - Ordenar el diferimiento del acto conciliatorio, de acuerdo al acuerdo entre las partes.



MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

- Notificar a cualquier otro sujeto regulado que pueda contribuir a la solución de la controversia.
- Orientar a las partes en relación con las posibles formas de solución del conflicto, en el marco de la ejecución del contrato de seguro, sin que puedan pronunciarse sobre el fondo del asunto.
- Dar por terminado el acto conciliatorio cuando existan razones que hagan imposible su continuación.
- Dar por terminado el acto conciliatorio mediante el acta de convenio, cuando sea verificada la satisfacción de la solicitud de intervención en el propio acto y ordenar el archivo del expediente respectivo.
- Dar por terminado el procedimiento conciliatorio mediante el acta respectiva, una vez verificada la falta de interés del solicitante a que se refiere el artículo 12 de las Normas para Regular los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en la Actividad Aseguradora.

11. Al funcionario conciliador designado, le será entregado el expediente de la denuncia, acompañado de las respectivas boletas de notificación, por lo que deberá estampar su firma, en el Libro de Control Interno, en señal de recepción.

12. Corresponde al funcionario conciliador, enumerar correlativamente los documentos, soportes y anexos que conformen el expediente del caso.



MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

Del acto conciliatorio.

13. Presentes las partes citadas, el día y hora indicada, el funcionario conciliador, instará a la conciliación, otorgando un lapso prudencial no mayor a cuarenta y cinco (45) minutos, para que los intervinientes expongan sus argumentos y posturas, respecto a la controversia suscitada.
14. El funcionario conciliador, ejercerá el rol de mediador y árbitro, manteniendo orden y escucha activa de los argumentos planteados, por cada participante, aplicando técnicas de mediación, a fin de lograr un punto de equilibrio y solución.
15. Los argumentos, posturas y solicitudes, expuestas por las partes intervinientes, deberán ser registradas por el funcionario conciliador, en el acta que a tal efecto se extienda.

De los actos conciliatorios con acuerdo.

16. Los acuerdos se harán constar en Acta, la cual será suscrita por las partes involucradas y el funcionario conciliador.
17. El Acta deberá contener el plazo otorgado por el funcionario conciliador, para el cumplimiento de los compromisos suscritos. En ningún caso el plazo que se otorgue podrá ser superior al establecido por el Decreto con Rango, Valor

MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

y Fuerza de Ley de la Actividad Aseguradora, para el cumplimiento ordinario de la obligación acordada.

18. El incumplimiento del acuerdo por parte del sujeto regulado, dará lugar a la apertura del procedimiento administrativo sancionatorio, en los términos previstos en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de la Actividad Aseguradora y el Reglamento General de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros.
19. Si el sujeto regulado manifestase haber asumido sus obligaciones, sin la comparecencia del usuario solicitante al acto conciliatorio, el funcionario conciliador podrá contactar a este último mediante llamada telefónica, a fin de verificar el cumplimiento de la obligación contraída por el sujeto regulado.
20. Verificado el cumplimiento de la obligación por parte del sujeto regulado, el funcionario conciliador, elaborará una notificación dirigida a la parte solicitante informando el cierre de la denuncia y archivo del expediente. Dicha notificación podrá efectuarse vía personal o correo electrónico.

De los actos conciliatorios sin acuerdo.

21. De no existir un acuerdo, el mismo se hará constar en Acta, la cual será suscrita por las partes involucradas y el funcionario conciliador.

MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

22. El funcionario conciliador, procederá a elaborar un auto de remisión del expediente a la Dirección de Registro y Regulación de la Actividad Aseguradora, a los fines legales pertinentes.
23. El Director de Participación Social y Defensa de los Derechos del Asegurado, mediante un memorando, dirigido a la Dirección de Registro y Regulación de la Actividad Aseguradora, remitirá el expediente de la denuncia contentivo del auto de remisión, a objeto que se determine la procedencia o no de la denuncia, así como la aplicación de las sanciones a las que haya lugar, previo el procedimiento administrativo correspondiente.

De la falta de comparecencia al acto conciliatorio.

24. Transcurridos quince minutos (15) desde el momento previsto para el inicio del acto conciliatorio, sin que hubiere comparecido una de las partes convocadas, sin haber efectuado notificación que haga saber, los motivos y/o circunstancias de su retraso, el funcionario conciliador, procederá a dejar constancia de la situación aludida, en el acta que a tal efecto se extienda.
25. Corresponderá al Coordinador del Área de Defensa y Protección del Asegurado, fijar mediante el Sistema Automatizado de Conciliaciones, la fecha y hora, para la celebración de la siguiente audiencia conciliatoria, así como librar las nuevas boletas de citación de las partes involucradas.



MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

De la falta de comparecencia concurrente del sujeto regulado.

26. Verificada la inasistencia del sujeto regulado a dos (02) actos conciliatorios, sin que medie notificación que fundamente los motivos y razones para su inasistencia, se procederá a levantar Acta dejando constancia de la falta de comparecencia, documento que deberá estar suscrito por el funcionario conciliador designado.
27. A los fines de iniciar el Procedimiento Administrativo Sancionatorio, por falta de comparecencia del sujeto regulado al acto conciliatorio, se remitirá a la Dirección de Registro y Regulación de la Actividad Aseguradora, copia del expediente del caso, mediante memorando, suscrito por el Director de Participación Social y Defensa de los Derechos del Asegurado.

De la falta de comparecencia del solicitante.

28. La inasistencia del solicitante, a dos (2) actos conciliatorios, dará lugar a la declaratoria expresa de falta de interés.
29. De evidenciarse la falta de interés por parte del solicitante, el funcionario conciliador designado, emitirá el **Acta de Cierre por falta de Interés**, ordenando en consecuencia el archivo del expediente.



Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto



Lic.: Génesis Rodríguez, Directora de Planificación y Presupuesto.

MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

Del desistimiento de la parte solicitante.

30. El desistimiento de la denuncia, se formalizará previo requerimiento manifestado de manera expresa por el denunciante, el mismo se registrará en acta, suscrita por las partes involucradas, tal situación conllevará al cierre y archivo del expediente.



Fecha de Elaboración	Noviembre - 2022
Fecha de Modificación	
Página	Pág. 25 de 35
Código:	03.10.02/MNPSC RC-01-01

MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

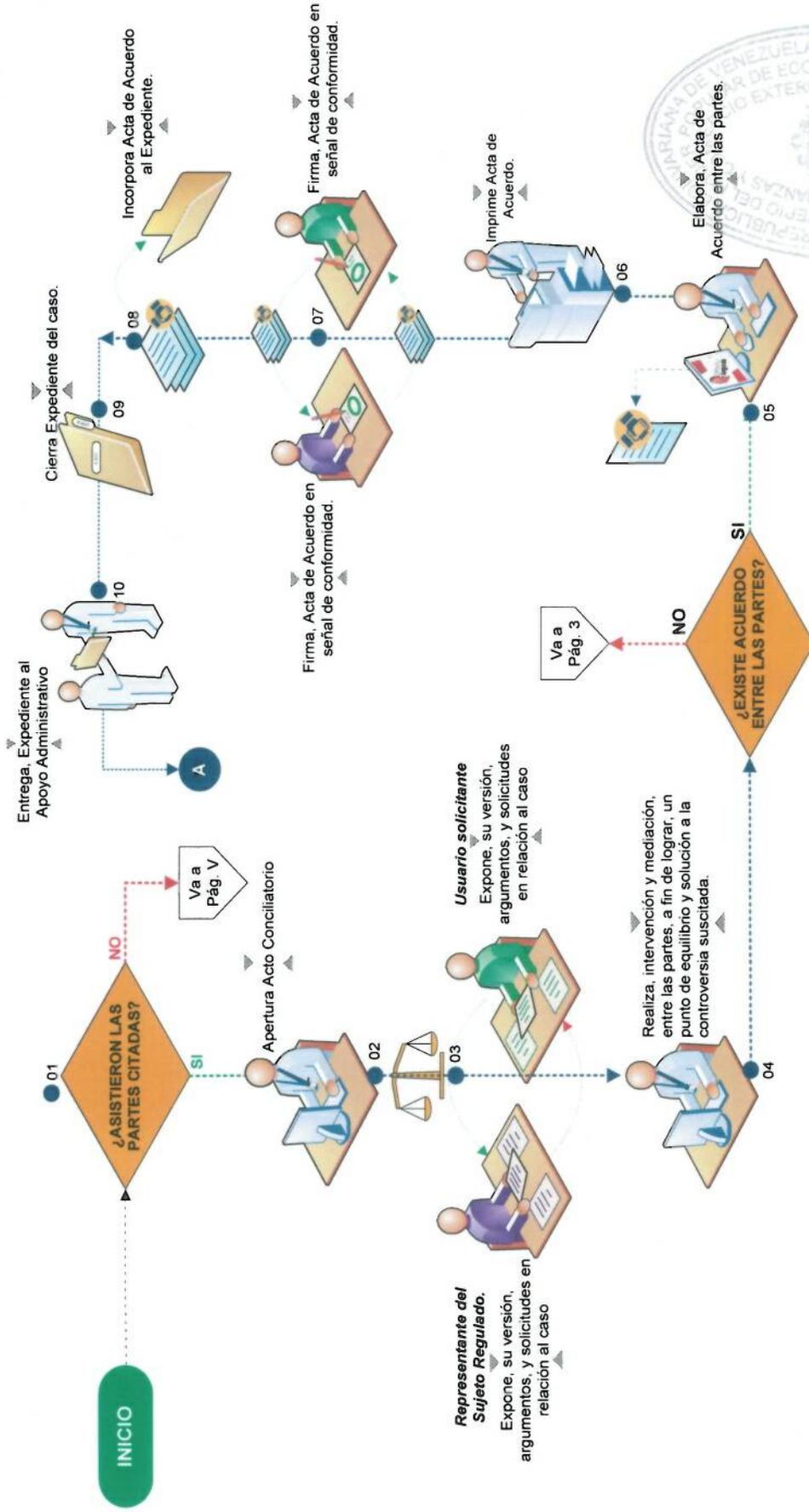
SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO REALIZACION DEL ACTO CONCILIATORIO



DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL ACTO CONCILIATORIO

FUNCIONARIO CONCILIADOR



APROBADO POR

Lic. Génesis Román Rodríguez
 Directora de la Oficina de Planificación y Presupuesto

CONFORMADO POR

Lic. José Quiñones
 Director de la Dirección de Participación Social y Defensa de los Derechos del Asegurado

APROBADO POR

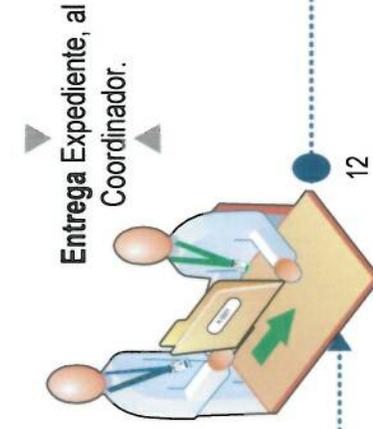
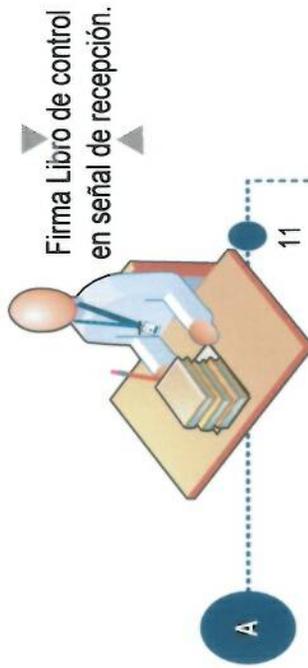
Lic. Omar Orozco Colmenares
 Superintendente
 Designado según Resolución N° 003-2021 publicado en la Gaceta Oficial N° 42.047 de fecha 18/01/2021



DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL ACTO CONCILIATORIO

FUNCIONARIO CONCILIADOR

APOYO ADMINISTRATIVO



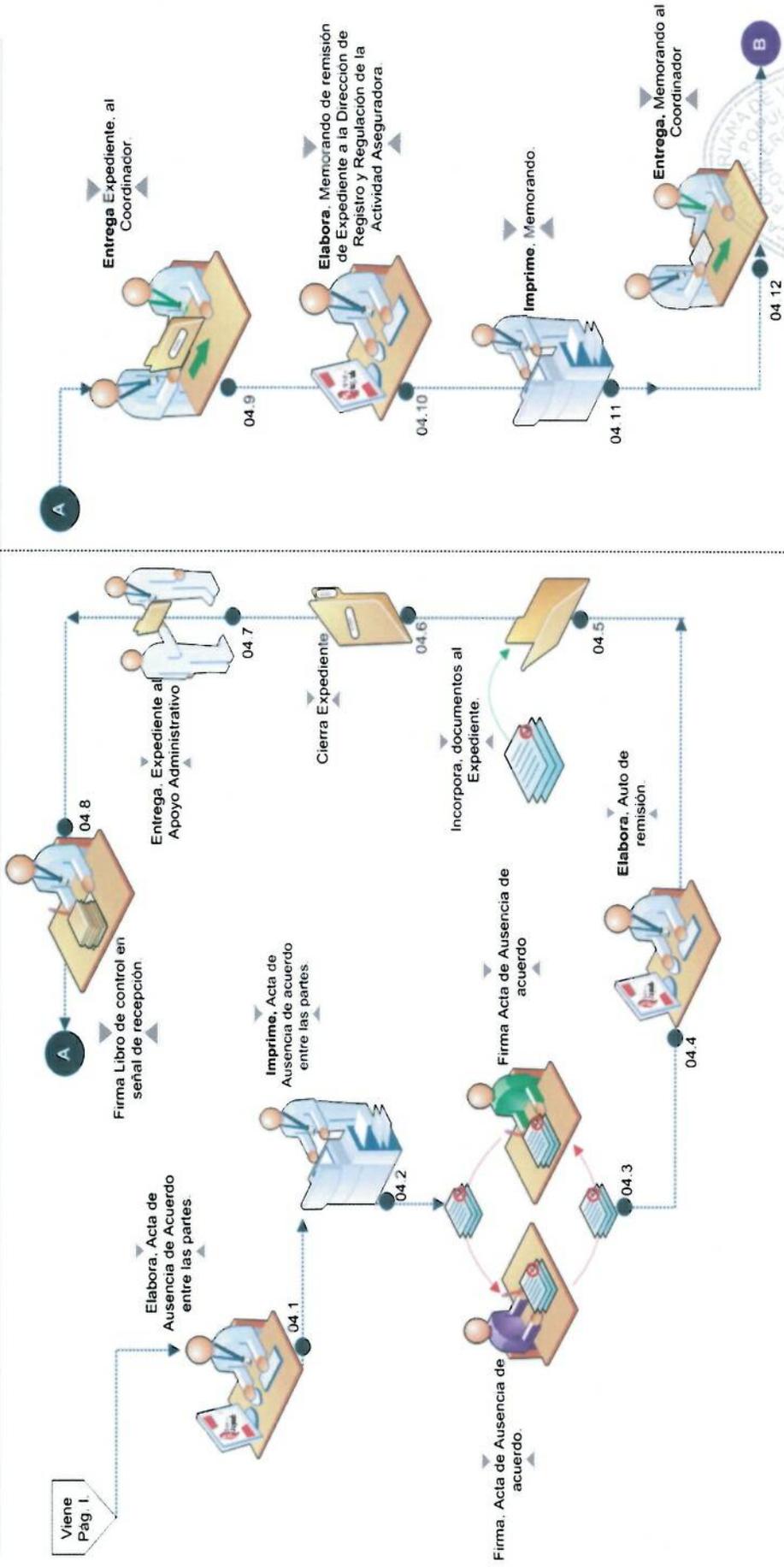
Designado según Resolución N° 003/2021 publicado en la Gaceta Oficial N° 42.042 de fecha 18/01/2021
Firma y Sello

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL ACTO CONCILIATORIO

FUNCIONARIO CONCILIADOR

APOYO ADMINISTRATIVO

Viene
 Pág. 1



ELABORADO POR

 Lic. Génesis Rodríguez
 Directora de la Oficina de Planificación y Presupuesto
 Ministerio del Poder Popular para el Poder Judicial y Presupuesto

CONFIRMADO POR

 Lic. José Quiñones
 Director de la Dirección de Participación Social y Defensa de los Derechos del Asegurado
 Ministerio del Poder Popular para el Poder Judicial y Presupuesto

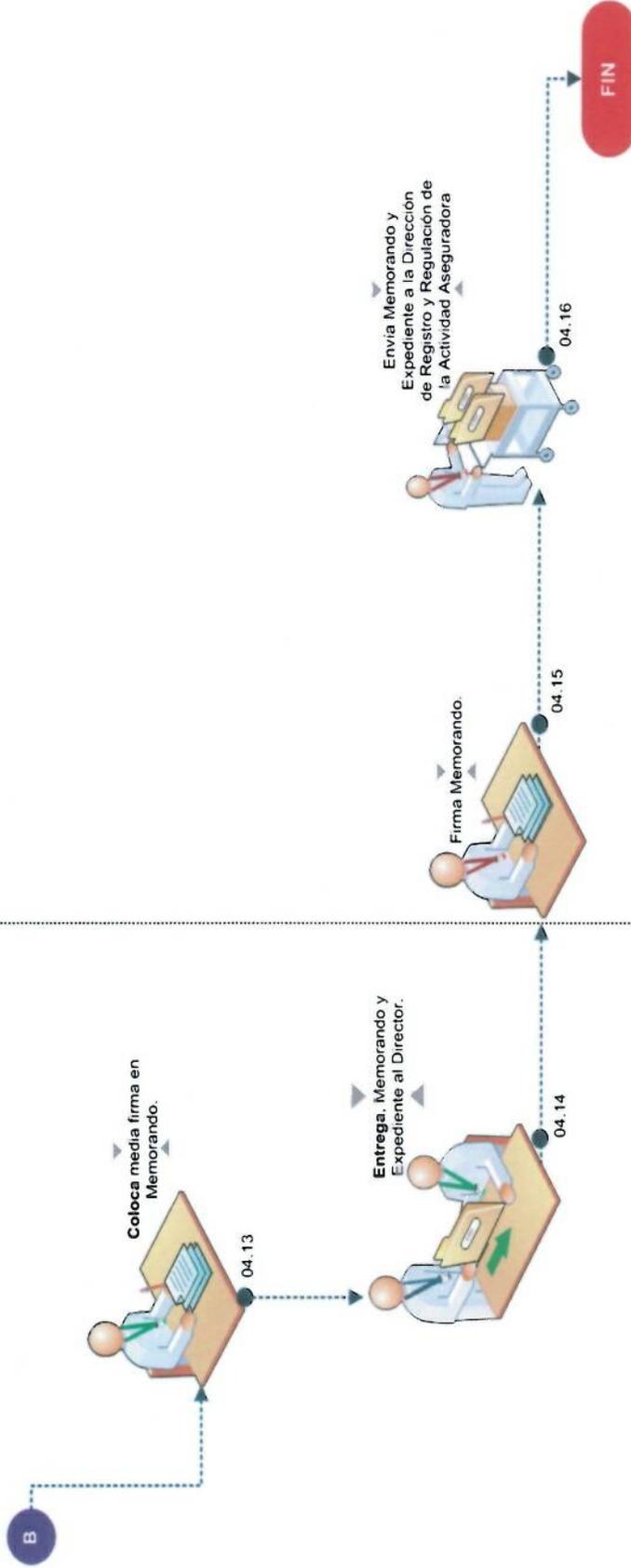
APROBADO POR

 Lic. Omay Orozco Colmenares
 Superintendente
 Designado según Resolución N° 005-2021 publicado en la Gaceta Oficial N°42 042 de fecha 18/01/2021
 Firma y Sello

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL ACTO CONCILIATORIO

COORDINADOR

DIRECTOR



ELABORADO POR

Lic. Genesis Rodríguez
 Directora de la Oficina de Planificación y Presupuesto
 Firma y Sello

CONFORMADO POR

Lic. José Guzmán
 Director de la Dirección de Participación Social y Defensa de los Derechos del Asegurado
 Firma y Sello

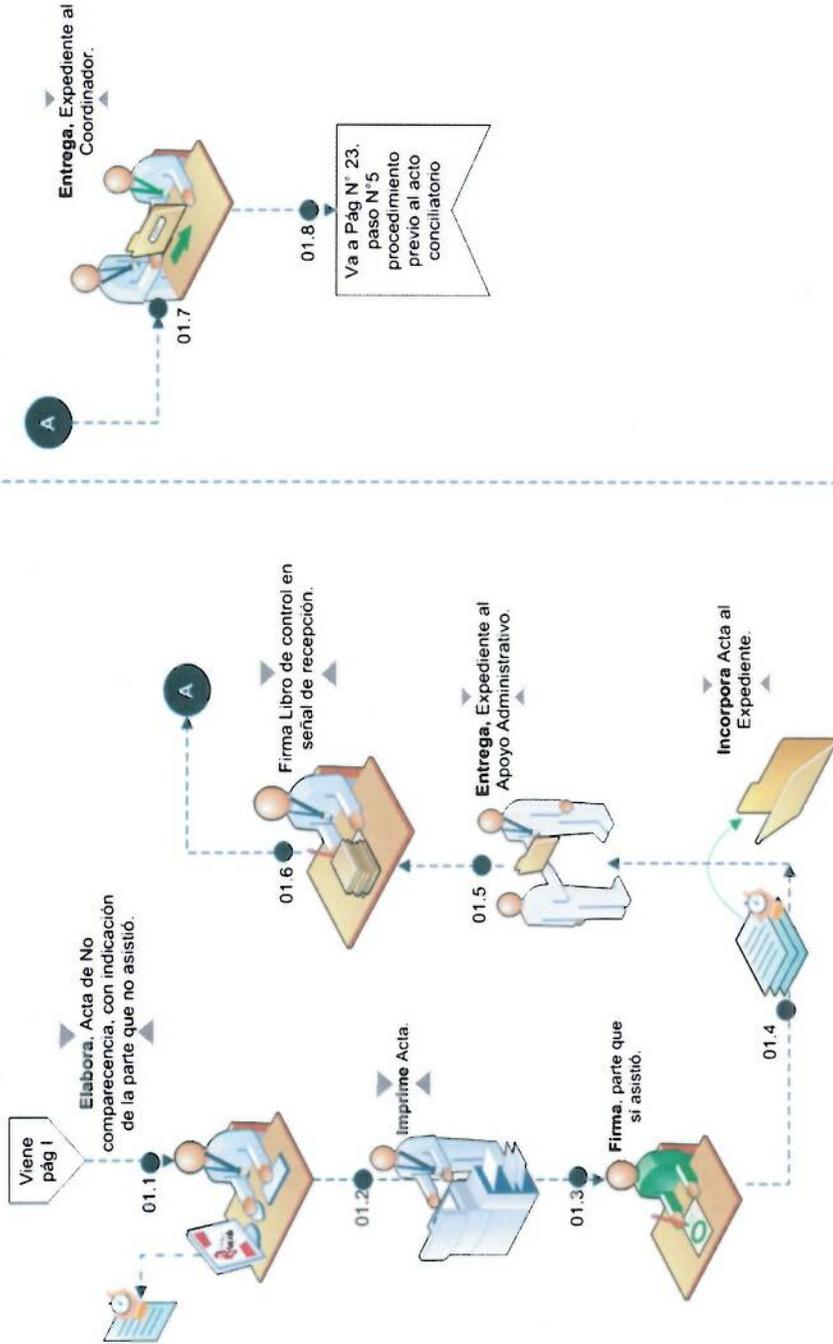
APROBADO POR

Lic. Omar Orozco Colmenares
 Superintendente
 Designado según Resolución N° 005-2021 publicado en la Gaceta Oficial N°42.042 de fecha 18/01/2021
 Firma y Sello

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL ACTO CONCILIATORIO

FUNCIONARIO CONCILIADOR

APOYO ADMINISTRATIVO



ELABORADO POR
Lic. Génesis Rodríguez
Directora de la Oficina de Planificación y Presupuesto
Firma y Sello

CONFORMADO POR
Lic. Jesús Quiñones
Director de la Dirección de Regulación Social y Defensa de los Derechos del Asegurado
Firma y Sello

APROBADO POR
Lic. Omar Orozco Colmenares
Superintendente
Designado según Resolución N° 083-2021 publicado en la Gaceta Oficial N° 42.042 de fecha 18/01/2021
Firma y Sello

MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Afiliado o Usuario:** Persona cubierta por el contrato de administración de riesgos o de medicina prepagada.
- **Asegurado:** Persona que en sí misma, en sus bienes o en sus intereses económicos está expuesta al riesgo amparado por el contrato de seguro.
- **Arbitraje:** Procedimiento por el cual se somete una controversia, por acuerdo de las partes, que den inicio a un conflicto entre los sujetos regulados y los tomadores, asegurados, beneficiarios, usuarios, afiliados o contratantes, de conformidad con lo previsto en su reglamento y las normas que a tal efecto se dicten.
- **Atención de denuncias:** Es la unidad creada para atender directamente las solicitudes, consultas, quejas, reclamos o denuncias que plantean los tomadores, asegurados, beneficiarios, usuarios, afiliados o contratantes, actuando en nombre propio o de una entidad u organización.
- **Beneficiario:** Aquella persona en cuyo favor se ha establecido la indemnización que pagará la empresa de seguros, la empresa de medicina prepagada, la empresa administradora de riesgos y la asociación cooperativa que realice actividad aseguradora.
- **Conciliación:** Conjunto de acciones destinadas a mediar y resolver las controversias derivadas de la ejecución de obligaciones contractuales en materia de seguros y/o medicina prepagada, entre tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes y sujetos regulados.

MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

- **Contratante:** Persona natural o jurídica que suscribe un contrato de medicina prepagada o de administración de riesgos, bien para su exclusivo beneficio, para beneficio de terceros o para beneficio de uno y otros.
- **Canal correspondencia:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, tomadores, asegurados, beneficiarios, usuarios, afiliados o contratantes pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, asistencia o introducir quejas, denuncias o peticiones relacionadas con las competencias de la Sudeaseg.
- **Canal presencial:** Es el medio por el cual son atendidas y escuchadas todas las solicitudes o peticiones consignadas por los y las tomadores, asegurados, beneficiarios, usuarios, afiliados o contratantes dentro del horario establecido por el Sudeaseg.
- **Canal telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el funcionario y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir a los tomadores, asegurados, beneficiarios, usuarios, afiliados o contratantes. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (callcenters) y centros de contacto.
- **Canal virtual:** Medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los tomadores, asegurados, beneficiarios, usuarios, afiliados o contratantes pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado



MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

- **Fondo Administrado:** Mecanismo mediante el cual una empresa, sociedad u organismo público o privado destina una cantidad de dinero para su constitución, cuya administración e inversión es realizada de manera conjunta por el contratante y la administradora de riesgos, a los fines de amparar con control de costos, los gastos incurridos por los afiliados o usuarios en ocasión de siniestros cubiertos que pudieran presentarse, donde el contratante está en libertad de escoger las coberturas, condiciones y límites de acuerdo con sus necesidades. Este fondo debe incluir los gastos relativos a la administración de los recursos y al pago de los siniestros a particulares y proveedores de servicios asociados al fondo.
- **Fondo Autoadministrado:** Mecanismo mediante el cual una empresa, sociedad u organismo, público o privado, destina una cantidad de dinero para su constitución, cuya administración e inversión es realizada directamente por éste, a los fines de amparar con control de costos, los gastos incurridos por los afiliados o usuarios en ocasión de siniestros cubiertos que pudieran presentarse.
- **Indemnización:** Es la principal obligación de las empresas de seguros, las empresas de medicina prepagada, las empresas administradoras de riesgos y las asociaciones cooperativas que realicen actividad aseguradora, consistente en la prestación del servicio, reparación del daño o pago del monto convenido, conforme al contrato.
- **Medicina Prepagada:** Aquella mediante la cual el sujeto regulado se compromete con una persona natural, denominada usuario o afiliado, a gestionar la atención médica y la prestación, directa o indirecta, de servicios médicos.



MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

médico-asistenciales relacionados con la atención y tratamiento de su salud mediante el cobro periódico por anticipado de una cuota, previamente establecida y pagada por el contratante.

- **Riesgo:** Posible ocurrencia por azar de un acontecimiento que no dependa exclusivamente de la voluntad del tomador, asegurado, contratante, usuario, afiliado o beneficiario, que ocasione una necesidad económica, y cuya aparición real o existencia se previene y garantiza en el contrato.
- **Siniestro:** Materialización del riesgo que da origen a la obligación de indemnizar por parte de la empresa de seguros, medicina prepagada, administradora de riesgos o asociación cooperativa que realice actividad aseguradora.
- **Sujeto Regulado:** Persona natural o jurídica que puede realizar actividad aseguradora en el territorio nacional, previa autorización de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.
- **Tomador:** Persona natural o jurídica que contrata el seguro y se obliga a pagar la prima correspondiente a la empresa de seguros o la asociación cooperativa que realice actividad aseguradora.



VISADO POR:

MACRO-PROCESO: Conciliación y Resolución de Conflictos.

SUB-PROCESO: Asesoramiento, Orientación, Representación y Arbitraje.

PRESENTADO POR:

Superintendente (E) Lic. Omar Orozco C.
SUPERINTENDENCIA DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA (SUDEASEG).

Lic. Génesis A. Rodríguez.
OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO.

Lic. Patricia C. Vallenilla.
ÁREA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL.

Lic. José Quiñones.
**DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y DEFENSA DE LOS DERECHOS
DEL ASEGURADO.**

Abg. Robmary Pérez.
ÁREA DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL ASEGURADO

Todos los derechos reservados por la Superintendencia de la Actividad
Aseguradora (Sudeaseg).

Caracas, Noviembre, 2022.



VISADO POR:

Lic.: Génesis Rodríguez, Directora de
Planificación y Presupuesto.