

**REPÚBLICA DE PANAMÁ**  
**SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS Y REASEGUROS**

**RESOLUCIÓN GENERAL N°DG-SSRP-019 de 01 de septiembre de 2020.**

“Por la cual se delega en la Secretaría General de la Superintendencia de Seguros y Reaseguros, las funciones inherentes al Superintendente, en lo que respecta a la supervisión de las fases del proceso para la decisión de quejas presentadas ante la Superintendencia.”

El Superintendente de Seguros y Reaseguros de Panamá,  
en uso de sus facultades legales,

**CONSIDERANDO:**

Que corresponde al Superintendente de Seguros y Reaseguros, realizar los actos y adoptar las medidas necesarias que se deriven de su condición de autoridad de regulación y supervisión y que resulten pertinentes, de conformidad con el principio de estricta legalidad de la Ley y su reglamentación, para el cumplimiento de sus fines y la debida tutela del interés público.

Que la Ley N°12 de 3 de abril de 2012, Capítulo II "Protección al consumidor de seguros", le confiere a la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, competencia privativa para conocer y proteger los derechos del consumidor de seguros en la vía administrativa.

Que este procedimiento se reglamenta y desarrolla en el Acuerdo N°03 de 2012, de 3 de diciembre de 2012 "Por el cual se establece el procedimiento de decisión de quejas ante la Superintendencia", en el que se detallan los procesos y actuaciones a seguir ante las quejas que interpongan los consumidores de seguros, por un monto de hasta veinticinco mil balboas (B/.25,000.00), o aquellas que, sin tener una cuantía determinada, guarden relación con el derecho a la información, o a prácticas inadecuadas de mercado que resulten en perjuicio del consumidor de seguros, salvo las que se refieran a publicidad inexacta o engañosa.

Que las fases de este proceso incluyen la admisión y corrección de la queja, el traslado y contestación, la audiencia de conciliación, la presentación de medios probatorios y el periodo de práctica de pruebas, todas estas previas y necesarias para lograr una decisión, la cual se da únicamente con la decisión del superintendente, mediante una resolución motivada, de estricto cumplimiento y que presta merito ejecutivo.

Que en el desempeño de las funciones descritas, se hace necesario el desarrollo de procesos que agilicen la gestión administrativa. Por lo que observando las consideraciones antes expuestas, el Superintendente de Seguros y Reaseguros de Panamá,

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: DELEGAR** en la Secretaría General de la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, las funciones inherentes al Superintendente, en lo que respecta a la supervisión de las fases del proceso para la decisión de quejas presentadas ante la Superintendencia, exceptuando la decisión del mismo,

**ARTICULO SEGUNDO: DETERMINAR** que la supervisión a la que se refiere el artículo anterior corresponde únicamente a las fases de admisión y corrección de la queja, el traslado de la queja y el periodo de práctica de pruebas, exceptuándose la Decisión de Resolución del proceso.

**ARTÍCULO TERCERO:** La presente resolución entrará a regir a partir de su publicación en Gaceta Oficial.

Fundamento Legal: Ley 12 de 3 de abril de 2012.

Comuníquese y Publíquese

  
**ALBERTO C. VÁSQUEZ R.**

Superintendente de Seguros y Reaseguros de Panamá



**SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS  
Y REASEGUROS**

**ES COPIA AUTÉNTICA DE SU ORIGINAL**

Panamá 10 de septiembre 20 20



