

**REPÚBLICA DE PANAMÁ**  
**MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA**

Resolución No. 019  
de 06 de febrero de 2023.

Por la cual se aprueba el Manual de Procesos Administrativos para los trámites de reclamos de las pólizas de seguros del Ministerio de Seguridad Pública (Sede) y sus estamentos.

**EL MINISTRO DE SEGURIDAD PÚBLICA**  
en uso de sus facultades legales,

**CONSIDERANDO:**

Que mediante Ley 15 de 14 de abril de 2010, se crea el Ministerio de Seguridad Pública y se organiza como organismo de Administración Central en el desarrollo de las Políticas de Seguridad, Planificación, Coordinación, Control y Apoyo al esfuerzo de los estamentos de seguridad e inteligencia que integran este Ministerio;

Que en virtud del artículo 5 de la Ley 15 de 14 de abril de 2010, el Ministro es el jefe superior del ramo y la más alta autoridad encargada de la administración y ejecución de las políticas, planes, programas y normas del Ministerio.

Que en virtud del artículo 34 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, las actuaciones administrativas en todas las entidades públicas se efectuarán con arreglo a las normas de informalidad, imparcialidad, uniformidad, economía, celeridad y eficiencia, garantizando la realización oportuna de la función administrativa, sin menoscabo del debido proceso legal, con objetividad y con apego al principio de estricta legalidad.

Que mediante la Ley 60 del 29 de julio de 1996, por la cual se regulan las operaciones de las aseguradoras cautivas, las cuales sólo podrán asegurar o reasegurar los riesgos autorizados bajo la licencia que ampara su respectiva actividad. Cualquier cambio en la naturaleza de dicha actividad requerirá la aprobación previa de la Superintendencia de Seguros.

Que de acuerdo al Decreto Número 156-2007-DMYSC, de 4 mayo de 2007, se aprueba el documento titulado, "Procedimientos para incluir y excluir vehículos de las pólizas de seguros", los cuales deben cumplir una serie de parámetros al momento de presentar las distintas reclamaciones así como proporcionar procedimientos orientados al logro más eficaz y eficiente de la administración de las pólizas de seguros de automóvil en las dependencias del Estado; Gobierno Central, Entidades Autónomas, Semiautónomas y Municipios. Establecer la participación y responsabilidades de las oficinas institucionales, en el examen, determinación y autorización de las inclusiones o bajas en las pólizas de seguros.

Que en atención a la Ley 12 del 3 de abril de 2012, que regula la actividad de seguros y dicta otras disposiciones, se establecieron los lineamientos para los procesos de reclamos por coberturas de seguros de salud de acuerdo a los beneficios de los servidores públicos que se encuentran cubiertos.

Que mediante Resolución No. 002, de 18 junio de 2019, se crea la Oficina Institucional de Seguros y Atención al Asegurado, como la unidad administrativa encargada de administrar en forma eficaz y eficiente todo lo relacionado con las pólizas de seguro colectiva de vida, salud, accidentes personales, vehiculares, incendios, robos, casco marítimo, casco aéreo, y otros en el Ministerio de Seguridad Pública.

Que en atención a lo anterior, y a fin de dar cumplimiento a lo expuesto, esta autoridad ministerial considera imprescindible adoptar el Manual de Procesos Administrativos para los trámites de reclamos de las pólizas de seguros del Ministerio de Seguridad Pública (Sede) y sus estamentos, para establecer los lineamientos y controles que faciliten la administración de los reclamos de las pólizas de seguros de Vida, Salud, Automóvil y Accidentes Personales, Fidelidad, Incendio, Responsabilidad Civil, Casco Aéreo, Casco Marítimo, en consecuencia;

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Aprobar el Manual de Procedimientos Administrativos para los trámites de reclamos de las pólizas de seguros del Ministerio de Seguridad Pública (Sede) y sus estamentos, el cual se adjunta como anexo a la presente Resolución.

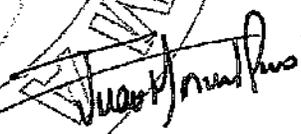
**SEGUNDO:** El Manual de Procedimientos, será de obligatorio cumplimiento, para todo el personal que labore dentro de la Oficina de Seguros Institucional del Ministerio de Seguridad Pública.

**TERCERO:** La presente Resolución comenzará a regir a partir de su firma.

**FUNDAMENTO LEGAL:** Ley No. 60 del 29 de julio de 1996, Ley 9 de 20 de junio de 1997, modificada por la Ley 23 de 12 de mayo de 2017, Ley 38 de 31 de julio de 2000, Decreto N° 156-2007-DMYSC, de 4 mayo de 2007, Ley 15 de 14 de abril de 2010, Ley No. 12 del 3 de abril de 2012, Resolución N° 002, de 18 junio de 2019 y la Ley 24 de 13 de octubre de 2021.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dado en la ciudad de Panamá, a los seis 06 días del mes de junio de dos mil veintitrés (2023).

  
JUAN MANUEL PINO F.  
Ministro

  
IVOR PITTI HERNÁNDEZ  
Viceministro