

2. Síntesis curricular actualizada como Auditor Externo en materia de Activos de la Información, con las constancias que avalen experiencia mínima de dos (2) años en el área;
3. Nombre de la universidad o instituto, título obtenido, año de egreso, Oficina de Registro, número de registro, folio de registro, protocolo de registro, tomo del registro, fecha de registro;
4. Número de inscripción en el colegio respectivo, de aplicar y el carnet o credencial;
5. Constancias que avalen conocimientos actualizados sobre las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), seguridad de la información, informática forense, tecnologías emergentes, normativas y estándares en la materia controles y seguridad en los sistemas de información con el objeto de mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

#### De las auditorías en materia de activos de la información

**Artículo 7.** Aquellos sujetos regulados que en cuyas instalaciones se almacenen activos de información, en los términos establecidos en el artículo 4 de la Ley de la Actividad Aseguradora, practicarán cada año auditorías en materia de activos de la información, hasta tanto se dicten las normas que regulen los términos, formas y condiciones establecidos de la misma.

Para desarrollar la auditoría se tomarán en cuenta las normas ISO 27000, 27001, 27002 y la Guía de Control de Activos de Información (CISA).

#### De los requisitos exigidos a los auditores externos en AR/LC/FT/FPADM

**Artículo 8.** Las personas que aspiren a obtener la autorización para actuar como Auditor Externo en AR/LC/FT/FPADM y otros ilícitos, así como la inscripción en el registro respectivo, además de los requisitos establecidos en el artículo 4 de estas normas, deberá consignar y cumplir con las siguientes exigencias:

1. Título universitario;
2. Síntesis curricular actualizada;
3. Nombre de la universidad o instituto, título obtenido, año de egreso, Oficina de Registro, número de registro, folio de registro, protocolo de registro, tomo del registro, fecha de registro;
4. Número de inscripción en el colegio respectivo, de aplicar;
5. Cursos, programas o capacitaciones en materia de AR/LC/FT/FPADM y otros ilícitos;
6. Comprobante de pago de la tasa establecida en la Ley de la Actividad Aseguradora.

#### De las auditorías en AR/LC/FT/FPADM

**Artículo 9.** Los auditores externos en AR/LC/FT/FPADM y otros ilícitos, presentarán sus informes en los términos, formas y condiciones establecidas en las Normas sobre AR/LC/FT/FPADM y otros ilícitos, en la actividad aseguradora o con fundamento en las Normas o directrices que al efecto dicte la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

#### De la aplicación de las normas

**Artículo 10.** Las demás normativas prudenciales y actos administrativos conexos a la actividad aseguradora, que coliden con las presentes normas no serán aplicables.

#### De la publicidad

**Artículo 11.** Se ordena la publicación de las presentes normas en la página web de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, con el fin de coadyuvar con la divulgación de su contenido a todos los interesados y público en general, sin menoscabo de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

#### De la vigencia

**Artículo 12.** Las presentes normas entrarán en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y publíquese

**OMAR OROZCO COLMENARES**  
Superintendente de la Actividad Aseguradora (E)  
Resolución N° 003-2021 de fecha 18 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.049 de la misma fecha.

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA,**  
**FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR**  
**SUPERINTENDENCIA DE LA ACTIVIDAD**  
**ASEGURADORA**

Caracas, a los veintinueve (29) de agosto de 2024

**AÑOS 214°, 165° y 25°**

**PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA**  
**N° SAA-01-0529-2024**

De conformidad con las previsiones normativas contenidas en los artículos 6 numeral 1; 8 numerales 1, 3 y 18 de la Ley de la Actividad Aseguradora, que le atribuyen al Superintendente de la Actividad Aseguradora (E), **OMAR OROZCO COLMENARES**, designado mediante Resolución N° 003 de fecha 18 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.049 de la misma fecha, la competencia para establecer y dictar sus manuales de normas y procedimientos que regulan la actividad aseguradora.

#### POR CUANTO

La Superintendencia de la Actividad Aseguradora tiene la atribución de dictar medidas que regulen los procesos inherentes a las operaciones de los fondos o contratos administrados por las empresas administradoras de riesgos, a fin de garantizar el interés general representado por los derechos y garantías, de todos los sujetos involucrados.

En virtud de lo anterior, acuerda dictar las siguientes:

**NORMAS QUE REGULAN LOS CONTRATOS DE FONDOS ADMINISTRADOS, ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS O ADMINISTRACIÓN DE SINIESTROS**

#### Del objeto y ámbito de aplicación

**Artículo 1.** Las presentes normas tienen por objeto regular los contratos de fondos administrados, administración de riesgos o administración de siniestros, que pueden realizar las empresas de seguros, de medicina prepagada y administradoras de riesgos.

#### Definición de administradoras de riesgos

**Artículo 2.** A los fines de estas normas, se entiende por administradoras de riesgos, a las empresas de seguros, de medicina prepagada y administradoras de riesgos, autorizadas por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, responsable del manejo e inversión de un fondo administrado de forma conjunta con el contratante, quienes establecerán los controles y las condiciones de los riesgos amparados por dicho fondo, en función de los siniestros ocurridos y cubiertos conforme al contrato suscrito entre las partes.

#### De la definición de fondo administrado

**Artículo 3.** El fondo administrado es el 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 el sujeto regulado, a los fines de amparar con controles de costos, los gastos incurridos por los afiliados o usuarios en ocasión de siniestros cubiertos que pudieran presentarse, donde el contratante está en la libertad de establecer las coberturas, condiciones y límites de acuerdo con sus necesidades.

#### De las partes del contrato

**Artículo 4.** Son partes del contrato de fondo administrado, administración de riesgos o administración de siniestros:

1. La empresa que administre el fondo, el riesgo o el siniestro;
2. El contratante, persona que, obrando por cuenta propia o ajena, suscribe un contrato de fondo administrado, administración de riesgos o administración de siniestros;
3. El afiliado o usuario, persona que incurre en los gastos ocasionados por el siniestro;
4. El beneficiario, aquel en cuyo favor, se ha establecido la indemnización que pagara la empresa que administre el fondo, el riesgo o el siniestro.

El contratante, el afiliado o usuario y el beneficiario, pueden ser o no la misma persona.

#### Del contrato de fondo administrado, administración de riesgos o administración de siniestros

**Artículo 5.** El contrato que suscriban las administradoras de riesgos debe establecer expresamente que no están asumiendo riesgos económicos y financieros, estar redactados en idioma castellano y deberá contener lo siguiente:

1. Razón social, Registro único de Información Fiscal (R.I.F.), datos de la oficina de Registro Mercantil y dirección de la sede principal de la empresa que administre los riesgos, identificación de la persona que actúa en su nombre, el carácter con el que actúa y los datos del documento donde conste su representación;
2. Identificación completa del contratante e indicar el carácter bajo el cual contrata, así como de los afiliados o usuarios y beneficiarios, o la forma de identificarlos;
3. La vigencia del contrato, con indicación de la fecha en que se extienda, la hora y día de su inicio y vencimiento, o el modo de determinarlos;
4. El monto del fondo o el modo de calcularlo, la forma y lugar de su transferencia a la empresa que administre riesgos, su forma de inversión y la distribución del rendimiento que produzca, así como los mecanismos para su reposición, de ser el caso;
5. Monto de la remuneración que será percibida por la empresa que administre riesgos, o la forma de determinarla, así como otros gastos de administración que correspondan;
6. El límite máximo de responsabilidad por siniestro a cargo del fondo;
7. Las Condiciones Generales y Particulares;
8. Las firmas del representante de la empresa y del contratante;
9. La frecuencia con la que se rendirá las cuentas sobre el manejo del fondo;

#### De las condiciones del contrato

**Artículo 6.** A los efectos de estas normas, se entiende por Condiciones Generales aquellas que establecen el conjunto de principios acordados por las partes para regular los contratos de fondos administrados, administración de riesgos o administración de siniestros que se emitan en la misma modalidad. Son Condiciones Particulares, aquellas que contemplan los aspectos concretamente relativos a los riesgos objeto de indemnización en caso de siniestro.

#### De la contraprestación

**Artículo 7.** La administración de fondos, de riesgos o siniestros tendrá carácter oneroso, por consiguiente, el sujeto regulado responsable de su administración, recibirá una contraprestación monetaria por el servicio prestado.

#### De la captación

**Artículo 8.** Las administradoras de riesgos podrán comercializar sus contratos, de forma directa, debiendo mantener a disposición de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora un registro actualizado de las personas acreditadas para ello.

#### De la conservación de información

**Artículo 9.** Las administradoras de riesgos deben mantener a disposición de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, la siguiente información:

1. Relación detallada de los fondos o contratos administrados;
2. Composición, análisis y soportes de los saldos que conforman las cuentas relacionadas con fondos o contratos administrados;
3. Conciliaciones bancarias mensuales de las cuentas registradas en las instituciones del sector bancario (moneda nacional y extranjera) relacionadas de los fondos o contratos administrados.

#### De las obligaciones de las administradoras de riesgos

**Artículo 10.** Son obligaciones de las empresas administradoras de riesgos, las siguientes:

1. Entregar al contratante el contrato y demás documentos, así como aclarar cualquier duda que éste, el usuario o afiliado le formule;
2. Aplicar la debida diligencia en la identificación del contratante, usuario, afiliado y beneficiario que formen parte del contrato;
3. Pagar la indemnización o prestar el servicio, a través de los proveedores que haya determinado para ello, según corresponda, en caso de siniestro, o rechazar mediante acto motivado, en los plazos previstos en la Ley de la Actividad Aseguradora;
4. Informar al contratante, dentro de los plazos previstos en el contrato, en forma impresa o a través de los mecanismos electrónicos acordados entre las partes, el detalle del destino de los fondos que haya recibido;
5. Garantizar el destino de los recursos del fondo. Si las partes así lo convienen, se podrá establecer la contratación de una fianza de anticipo y de fiel cumplimiento.

#### De las obligaciones del contratante afiliado o usuario

**Artículo 11.** El contratante, afiliado o usuario, según el caso deberá:

1. Transferir a la empresa que administre riesgos el monto inicial y los adicionales, correspondientes al fondo a administrar en la forma, lugar y tiempo convenidos, a los efectos de mantener su suficiencia;
2. Probar la ocurrencia del siniestro, a través de la consignación de toda la información necesaria para la indemnización del mismo, o para la prestación del servicio requerido, que sea solicitada por la empresa que administre riesgos;
3. Mantener actualizados los registros correspondientes a los afiliados o usuarios y beneficiarios.

#### De la responsabilidad

**Artículo 12.** El contrato de fondos administrados, administración de riesgos o administración de siniestros indicará expresamente que el sujeto regulado no asume riesgo alguno, sin embargo, cumplirá sus obligaciones y será responsable, de conformidad con lo establecido en las leyes vigentes, por la pérdida o dolo de los fondos asignados.

#### De la disposición transitoria

**Artículo 13.** Los fondos o contratos administrados existentes se adecuarán a la presente norma, una vez su entrada en vigencia.

#### De las disposiciones supletorias

**Artículo 14.** En todo lo no previsto en estas normas se aplicará, en cuanto sea procedente, lo dispuesto en la Ley de la Actividad Aseguradora, el Código de Comercio, el Código Civil, la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos y las leyes especiales que regulan las instituciones financieras.

#### De la publicidad

**Artículo 15.** Se ordena la publicación de las presentes normas en la página web de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, con el fin de coadyuvar con la divulgación de su contenido a todos los interesados y público en general, sin menoscabo de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

#### De la vigencia

**Artículo 16.** Las presentes normas entrarán en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y publíquese

**OMAR OROZCO COLMENARES**  
Superintendente de la Actividad Aseguradora (E)  
Resolución N° 003-2021 de fecha 18 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.049 de la misma fecha.

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA,  
FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR  
SUPERINTENDENCIA DE LA ACTIVIDAD  
ASEGURADORA

Caracas, a los veintinueve (29) de agosto de 2024

**AÑOS 214°, 165° y 25°**

**PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA**  
N° SAA-01-0530-2024

De conformidad con las previsiones normativas contenidas en los artículos 6 numeral 1; 8 numerales 1, 3 y 18 de la Ley de la Actividad Aseguradora, que le atribuyen al Superintendente de la Actividad Aseguradora (E), **OMAR OROZCO COLMENARES**, designado mediante Resolución N° 003 de fecha 18 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.049 de la misma fecha, la competencia para establecer y dictar sus manuales de normas y procedimientos que regulan la actividad aseguradora.

#### POR CUANTO

La Ley de la Actividad Aseguradora dispone que, la Superintendencia emitirá los lineamientos de gobierno corporativo de los sujetos regulados.

Igualmente, la Ley de la Actividad Aseguradora dispone los requisitos indispensables para obtener y mantener la autorización para operar como empresas de seguros, de reaseguros nacionales, de medicina prepagada y administradoras de riesgos.

**POR CUANTO**

La Ley de la Actividad Aseguradora dispone los requisitos indispensables para obtener y mantener la autorización para operar como empresa financiadora de primas o de cuotas.

**POR CUANTO**

Es competencia de esta Superintendencia de la Actividad Aseguradora verificar y garantizar que los sujetos regulados cumplan con las disposiciones contenidas en la Ley de la Actividad Aseguradora.

En virtud de lo anterior, acuerda dictar las siguientes:

**NORMAS SOBRE EL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO PARA EMPRESAS DE SEGUROS, REASEGUROS NACIONALES, ADMINISTRADORAS DE RIESGOS, MEDICINA PREPAGADA Y FINANCIADORAS DE PRIMAS**

**CAPÍTULO I  
DE LAS DISPOSICIONES GENERALES**

**Del objeto**

**Artículo 1.** Las presentes normas tienen por objeto establecer los parámetros para el funcionamiento de los sujetos regulados, a través del buen gobierno corporativo.

**De los principios**

**Artículo 2.** Las presentes normas se desarrollarán basándose y aplicándose los principios de transparencia, igualdad, responsabilidad, honestidad y eficiencia.

**De las definiciones**

**Artículo 3.** A los fines de estas normas, se entenderá por:

1. **Accionista:** persona natural o jurídica que posee acciones de una empresa, dichas acciones conllevan derechos económicos y de gestión sobre la empresa;
2. **Asamblea de Accionistas:** máxima instancia de gobierno de una empresa, compuesta por todos sus accionistas;
3. **Auditoría Externa:** análisis que realiza un auditor ajeno a la empresa sobre los procesos que desarrolla la misma, para comprobar que se realizan de manera adecuada y cumpliendo los requisitos legales establecidos;
4. **Auditoría Interna:** área que evalúa los controles internos de la empresa, incluyendo su gestión empresarial y procesos contables, garantizando el cumplimiento de las leyes y reglamentos y ayudan a mantener una presentación precisa y oportuna de los informes financieros y la recopilación de datos;
5. **Buen Gobierno Corporativo:** conjunto de prácticas mundialmente reconocidas en términos de gobernanza corporativa que rigen la forma de controlar y gestionar las empresas. Distribuye y equilibra los poderes entre todos los grupos de interés de la empresa entendiéndose como Junta Directiva o administradora, accionistas, alta gerencia, ejecutivos, además establece las normas y los procedimientos de toma de decisiones que deben seguirse;
6. **Calificación profesional:** formación académica a través de la cual se obtiene un título universitario;
7. **Código de Ética y conducta:** base de la cultura organizacional y reúne un conjunto de normas, reglas y consecuencias que rigen la ética y conducta de las partes interesadas de la empresa, tales como la Junta Directiva o administradora, gerencia, empleados. El Código de Ética y conducta debe ser formulado y suscrito por la propia empresa;
8. **Comisario:** persona calificada y autorizada por la Asamblea de Accionistas para vigilar el correcto funcionamiento y administración de la empresa, en los aspectos administrativos, financieros y contables;
9. **Defensor del Asegurado:** persona designada por la Junta Directiva o administradora, o quien haga sus veces y forma parte de la estructura organizacional de la empresa de seguros y medicina prepagada. Es el encargado de atender y gestionar las denuncias, los reclamos y quejas de los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados de la actividad aseguradora, en relación a los contratos de seguros y demás actividades y compromisos derivados de la ley que regula la materia;
10. **Directores independientes:** miembros de la Junta Directiva o administradora que no tienen vínculo alguno con la empresa o sus accionistas;
11. **Directores propietarios:** miembros de la Junta Directiva o administradora que tienen participación accionaria en la empresa;
12. **Directores vinculados:** miembros de la Junta Directiva o administradora que, sin ser propietarios, tienen funciones operativas en el manejo de la empresa;
13. **Estructuras y Órganos de gobierno corporativo:** aquellas instancias con miembros y espacios formales que, por mandato legal, normativo, de estatutos sociales o por las mejores prácticas internacionales, tienen la función de adoptar y garantizar los estándares de buen gobierno corporativo;

14. **Experiencia:** conocimiento que se adquiere con la práctica o ejercicio de la actividad aseguradora y conexas, y de actividades relacionadas con los sectores específicos en materia económica o financiera.;
15. **Honorabilidad:** Valor ético y social de una persona, producto de sus propias acciones y del cumplimiento de sus deberes morales y sociales, acrecentando el derecho al respeto de los demás;
16. **Junta Directiva o administradora:** máxima instancia de administración de una empresa, compuesta por un grupo de directores nombrados por la Asamblea de Accionistas, los cuales deben cumplir con el perfil establecido por la Ley de la Actividad Aseguradora, el reglamento y las normas dictadas por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora;
17. **Manual de Buen Gobierno Corporativo:** instrumento por medio del cual la empresa define los fundamentos y directrices generales de la estructura de buen gobierno corporativo, los cuales deben atender sus Órganos de dirección, administración y control, en todas sus acciones tendientes a procurar el mejor desempeño, basado principalmente en el apego a la conducta ética;
18. **Oficial de Cumplimiento:** persona responsable de garantizar la adecuada implementación y funcionamiento del Sistema de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SIAR/LC/FT/FPADM) y otros ilícitos;
19. **Presidente de la Junta Directiva:** miembro de la Junta Directiva o administradora que es designado por la Asamblea de Accionistas para representar a la empresa en los distintos ámbitos de actividad, convocar, presidir y dirigir las reuniones de la junta;
20. **Presidente ejecutivo:** máxima autoridad de la empresa, designado para dirigirla cumpliendo el presupuesto, plan de negocios y aspectos regulatorios establecidos;
21. **Solvencia:** capacidad patrimonial de las personas naturales o jurídicas para satisfacer las obligaciones que han contraído;
22. **Trato igualitario a los accionistas:** marco para el buen gobierno corporativo que garantiza que todos los accionistas de una empresa tienen el mismo derecho, sin importar el porcentaje accionario.

**CAPÍTULO II  
DE LOS ACCIONISTAS Y  
JUNTA DIRECTIVA O ADMINISTRADORA DE LOS  
SUJETOS REGULADOS**

**De los accionistas**

**Artículo 4.** Las empresas de seguros, reaseguros nacionales, administradoras de riesgos y medicina prepagada deben poseer como mínimo cinco (5) accionistas. Las empresas financiadoras de primas deben poseer como mínimo tres (3) accionistas.

En ambos casos, deberán cumplir con los requisitos indicados en el artículo 15 de estas normas.

**De la Asamblea de Accionistas**

**Artículo 5.** La asamblea estará compuesta por la totalidad de los accionistas de la empresa. Las asambleas son ordinarias o extraordinarias.

La asamblea ordinaria se reunirá una vez al año por lo menos, en la fecha que determine el documento constitutivo estatutario, y en ella los accionistas realizarán cuando menos las siguientes acciones:

1. Discutir, aprobar o modificar los estados financieros, tomando en cuenta el informe de los comisarios;
2. Nombrar a los administradores o miembros de la Junta Directiva;
3. Nombrar los comisarios;
4. Fijar la retribución que corresponde a los administradores o miembros de la Junta Directiva y a los comisarios, salvo lo dispuesto en el documento constitutivo estatutario;
5. Conocer cualquier otro asunto que le sea especialmente sometido.

La asamblea extraordinaria se reunirá siempre que interese a la empresa, y decidirá sobre los puntos que le sean sometidos, de acuerdo a los objetos enunciados en la convocatoria.

**De la convocatoria a la Asamblea de Accionistas**

**Artículo 6.** Las empresas de seguros, reaseguros nacionales, administradoras de riesgos, medicina prepagada y financiadoras de prima, deben notificar cualquier asamblea ordinaria o extraordinaria a la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, con por lo menos quince (15) días continuos de anticipación a la fecha en la cual se celebrará, remitiendo mediante escrito copia de la respectiva convocatoria y de los documentos que vayan a ser sometidos a consideración de la Asamblea de Accionistas.

**Del Acta de Asamblea de Accionistas**

**Artículo 7.** El Acta de asamblea ordinaria o extraordinaria o la certificación de la misma, debe plasmar todos y cada uno de los puntos tratados y aprobados en ella.

**De la ejecución de las decisiones de las asambleas de accionistas**

**Artículo 8.** Las empresas de seguros, reaseguros nacionales, administradoras de riesgos, medicina prepagada y financiadoras de prima deben ejecutar las decisiones y mandatos de las asambleas de accionistas, como máxima instancia de gobierno y control de la empresa, escuchando y atendiendo las deliberaciones, así como las decisiones y votos de todos los accionistas por igual.

**De la resolución de requerimientos de los accionistas**

**Artículo 9.** Las empresas de seguros, reaseguros nacionales, administradoras de riesgos, medicina prepagada y financiadoras de prima deben fomentar y vigilar la atención de los accionistas, a través de instancias operativas para garantizar la resolución de requerimientos de todos los accionistas de forma igualitaria.

**Del trato igualitario a los accionistas**

**Artículo 10.** La Asamblea de Accionistas debe garantizar el trato igualitario a todos los accionistas, independientemente del porcentaje accionario que posean dentro de la empresa; asimismo, debe asegurarse de la presencia de la mayoría de los accionistas a las asambleas ordinarias o extraordinarias, haciendo particular énfasis en la presencia de los accionistas minoritarios, convocados según lo dispuesto en sus estatutos sociales, la Ley de la Actividad Aseguradora y normas aplicables.

Las empresas de seguros, reaseguros nacionales, administradoras de riesgos, medicina prepagada y financiadoras de prima deberán hacer uso de los medios de comunicación digitales, publicaciones en páginas web o portales digitales de la empresa, medios de prensa electrónicos, correos electrónicos individuales, mensajes telefónicos, redes sociales, llamadas telefónicas y otros, para convocar a los accionistas, especialmente a aquellos que no se encuentran en la sede principal de la sociedad o están domiciliados fuera del país.

Asimismo, a los fines de garantizar la presencia de todos los accionistas a las asambleas convocadas, deberá incorporar a sus estatutos sociales la votación telemática como herramienta para agilizar sus procesos de votación y facilitarán el voto de los accionistas que no puedan asistir de manera presencial a las asambleas ordinarias o extraordinarias, garantizando la eficiencia de recursos, además de la participación igualitaria de todos los accionistas de la empresa.

**De la Junta Directiva o administradora**

**Artículo 11.** La Junta Directiva o administradora como máxima instancia de administración de una empresa, debe:

1. Establecer y controlar el presupuesto;
2. Contribuir con la sostenibilidad de la organización a través de buenas prácticas que permitan dirimir los conflictos de intereses que puedan surgir entre los accionistas, la Junta Directiva o administradora, la alta gerencia y los empleados;
3. Llevar un Libro de actas de Junta Directiva o administradora, donde se asentará el contenido de sus deliberaciones, el cual debe estar firmado por los miembros presentes en el acto.

Las decisiones de la Junta Directiva o administradora tienen un carácter vinculante, por lo que, sus miembros tendrán responsabilidades legales, de carácter administrativo, civil y penal, de conformidad con lo establecido en la Ley de la Actividad Aseguradora, su reglamento y las normas que dicte la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, salvo que hayan dejado constancia expresa en acta de su voto en contra de tal decisión.

**De los miembros de la Junta Directiva o administradora**

**Artículo 12.** Las empresas de seguros, reaseguros nacionales, administradoras de riesgos y medicina prepagada deben poseer una Junta Directiva o administradora compuesta por no menos de cinco (5) integrantes. En el caso de las empresas financiadoras de primas deben poseer una Junta Directiva o administradora compuesta por no menos de tres (3) integrantes.

En ambos supuestos, al menos un tercio de los integrantes de la Junta Directiva o administradora deben ser directores o directoras independientes y además deberán cumplir con los requisitos indicados en los artículos 13 y 14 de estas normas.

**De las condiciones para ser miembro de la Junta Directiva o administradora**

**Artículo 13.** A los fines de obtener la autorización por parte de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora para ser miembro de la Junta Directiva o administradora, las personas naturales deberán cumplir con las siguientes condiciones:

1. En cuanto a la experiencia en relación a las empresas de seguros, reaseguros nacionales, administradoras de riesgos y medicina prepagada:
  - 1.1. En los casos de poseer título universitario, la experiencia se determinará por el desempeño como mínimo de cinco (5) años en la actividad aseguradora: en cargos de alto nivel (presidente o presidenta, vicepresidente o vicepresidenta, gerente general u otros cargos de similar jerarquía o asesoramiento) o en cargos de jerarquía inmediatamente anterior a los de alto nivel;
  - 1.2. En los casos de no poseer título universitario, la experiencia se determinará por el desempeño como mínimo de diez (10) años en cargos de alto nivel o en cargos de jerarquía inmediatamente anterior a los de alto nivel, en la actividad aseguradora o en empresas enmarcadas en sectores específicos de la economía, tales como: bancario, mercado de capitales, industrial, tecnología y de servicios, siempre que demuestren su trayectoria y experiencia profesional.
2. En cuanto a la experiencia en relación a las empresas financiadoras de primas:
  - 2.1. En los casos de poseer título universitario, la experiencia se determinará por el desempeño como mínimo de tres (3) años en la actividad aseguradora o financiera;
  - 2.2. En los casos de no poseer título universitario, la experiencia se determinará por el desempeño como mínimo de cinco (5) años en tales actividades; en ambos casos, en cargos de alto nivel (presidente o presidenta, vicepresidente o vicepresidenta, gerente general u otros cargos de similar jerarquía o asesoramiento), o en cargos de jerarquía inmediatamente anterior a los de alto nivel.
3. En cuanto a la calificación profesional: poseer título universitario. No se exige profesión específica;
4. En cuanto a la honorabilidad: las personas no deben haber estado incurso en conductas graves o reiteradas en perjuicio de personas o instituciones, o en quienes no concorra alguna de las circunstancias establecidas en el artículo 15 de la Ley de la Actividad Aseguradora.

**De los requisitos para ser miembro de la Junta Directiva o administradora**

**Artículo 14.** Los sujetos regulados que realicen la solicitud de aprobación de los miembros de la Junta Directiva o administradora, deberán consignar los siguientes requisitos:

1. Balance personal;
2. Certificado de la Declaración de Impuesto sobre la Renta del año inmediatamente anterior;
3. Constancia de residencia, con una vigencia no mayor de tres (3) meses;
4. Cédula de identidad vigente;
5. Registro único de Información Fiscal (R.I.F.) vigente;
6. Síntesis curricular;
7. Constancias de calificación profesional y experiencia sobre los cargos desempeñados o trabajos realizados;
8. Declaración Jurada de no estar incurso en alguna de las prohibiciones previstas en la ley;
9. Cualquier otra documentación que a juicio de esta Superintendencia de la Actividad Aseguradora se considere pertinente.

Las personas naturales interesadas en ser miembros de la Junta Directiva o administradora no podrán ser cónyuges o mantener uniones estables de hecho entre sí, o estar vinculados por parentesco dentro del segundo grado de afinidad o cuarto de consanguinidad. No ejercer simultáneamente cargos directivos en otros sujetos regulados o en otras empresas del sistema financiero. En relación a los miembros de la Junta Directiva o administradora al menos la mitad de los mismos deben ser venezolanos o venezolanas.

**De los requisitos para ser accionista**

**Artículo 15.** Los accionistas, conjuntamente con la solicitud, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. **Personas Naturales:**
  - 1.1. Balance personal;
  - 1.2. Certificado de la Declaración de Impuesto sobre la Renta del año inmediatamente anterior;
  - 1.3. Constancia de residencia;
  - 1.4. Cédula de identidad vigente;
  - 1.5. Registro único de Información Fiscal (R.I.F.) vigente;
  - 1.6. Síntesis curricular;
  - 1.7. Declaración Jurada de no estar incurso en alguna de las prohibiciones previstas en la ley;
  - 1.8. Declaración Jurada de origen y destino de los fondos;
  - 1.9. Declaración Jurada sobre si actúa por cuenta propia y será el beneficiario final.
  - 1.10. Cualquier otra documentación que a juicio de esta Superintendencia de la Actividad Aseguradora se considere pertinente.

**2. Personas Jurídicas:**

- 2.1. Copia del documento constitutivo y estatutos sociales con sus respectivas modificaciones;
- 2.2. Registro único de Información Fiscal (R.I.F.) vigente;
- 2.3. En caso que los accionistas fueran personas o estructuras jurídicas, consignarán los documentos necesarios que permitan determinar la identidad de las personas naturales accionistas de dichas empresas y de las que efectivamente tendrán el control de la institución, de quienes los interesados deberán remitir los recaudos para personas naturales;
- 2.4. Declaración Jurada de origen y destino de los fondos de los accionistas principales;
- 2.5. Declaración Jurada sobre si los accionistas principales actúan por cuenta propia y serán los beneficiarios finales;
- 2.6. Estados financieros correspondientes al último ejercicio económico.
- 2.7. Certificado de la Declaración de Impuesto sobre la Renta de los últimos tres (3) años y los soportes que evidencien el pago, de ser el caso;
- 2.8. Declaración Jurada notariada del presidente de la empresa (actuando en su condición de representante) en la cual manifieste que dicha sociedad y sus accionistas no estuvieron ni están incurso en los supuestos previstos en el artículo 15 de la Ley de la Actividad Aseguradora;
- 2.9. Cualquier otra documentación que a juicio de esta Superintendencia de la Actividad Aseguradora considere pertinente.

**Del presidente de la Junta Directiva o administradora**

**Artículo 16.** El presidente de la Junta Directiva o administradora será nombrado por la Asamblea de Accionistas y el mismo se encargará de convocar, formular el orden del día y dirigir las reuniones; asimismo, velará porque los demás miembros de la Junta Directiva reciban la información necesaria, participen de manera activa y se comprometan a dar cumplimiento a sus tareas asignadas.

**Del presidente ejecutivo**

**Artículo 17.** El presidente ejecutivo será nombrado por la Asamblea de Accionistas y se encargará de llevar a cabo la gestión y administración de la empresa en conjunto con la Junta Directiva o alta gerencia.

Los estatutos de las empresas de seguros, reaseguros nacionales, medicina prepagada, administradoras de riesgos y financiadoras de primas o cuotas establecerán claramente las funciones del presidente ejecutivo de manera que se logre establecer las responsabilidades de cada unidad de gobierno.

No obstante, en ningún caso se dispondrán que el presidente ejecutivo tiene poderes absolutos de administración, ni siquiera para situaciones excepcionales.

**Del secretario de la Junta Directiva o administradora**

**Artículo 18.** El secretario de la Junta Directiva o administradora debe facilitar el buen desarrollo de las sesiones de la junta, ocupándose muy especialmente de prestar a los directores el asesoramiento y la información necesaria, de conservar la documentación, de dejar constancia en los libros de actas del desarrollo de las sesiones, y de dar fe de sus resoluciones.

Será responsabilidad del secretario de la Junta Directiva o administradora velar porque todas las actas de sesión sean suscritas por sus participantes, de manera que su contenido sea refrendado por estos.

**De la competencia de la asamblea de accionista**

**Artículo 19.** La Asamblea de Accionistas debe garantizar que todos los miembros de la Junta Directiva cuenten con la experiencia, calificación profesional y honorabilidad, a objeto de ejercer adecuadamente sus obligaciones al frente de la dirección de la misma.

Como parte de un buen gobierno corporativo, la Asamblea de Accionistas debe velar que la Junta Directiva conozca y comprenda las áreas de la empresa y las obligaciones relacionadas con el tratamiento ético y justo de los clientes.

**De la implementación de objetivos y estrategias comerciales**

**Artículo 20.** La Junta Directiva de los sujetos regulados deberá establecer rigurosos controles en aquellos casos en los que decidan adoptar una iniciativa comercial importante, que implique modificar sus estrategias con respecto a la aceptación de un nuevo tipo o clase de riesgo, creación de un nuevo producto o para una nueva clase o categoría de clientes.

**De la toma de decisiones**

**Artículo 21.** Los estatutos establecerán las formas y condiciones para adoptar las decisiones, soportados en criterios de autonomía claros y objetivos. Se indicarán los mecanismos para resolver los empates, de existir.

**De los deberes de cada miembro de la Junta Directiva o administradora**

**Artículo 22.** Los miembros de la Junta Directiva o administradora deben:

1. Actuar de buena fe, con honestidad y de manera razonable;
2. Ejercer con debido cuidado y diligencia sus funciones;
3. Actuar según el mejor interés de la empresa y de los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados, anteponiendo dichos intereses a los propios;
4. Tomar decisiones con objetividad y juicio independiente, tomando debidamente en cuenta los intereses de la empresa y de los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados;
5. No utilizar su cargo para obtener ventajas personales indebidas o en detrimento de la empresa.

**De la vigencia de la Junta Directiva o administradora**

**Artículo 23.** Los miembros de la Junta Directiva o administradora tendrán como vigencia en el ejercicio de sus funciones el tiempo establecido en sus estatutos sociales.

**De la capacitación de los miembros de la Junta Directiva o administradora**

**Artículo 24.** Los miembros de la Junta Directiva o administradora tienen la obligación de mantener formación académica y actualización continua en lo que respecta a todas las materias y áreas relacionadas con la actividad aseguradora.

Asimismo, la Superintendencia de la Actividad Aseguradora podrá ordenar la realización de capacitaciones en temas que interesen al sector y, en algunos casos, obligatorios para los miembros de las juntas directivas.

**De las tareas específicas de la Junta Directiva o administradora en resguardo del interés de la empresa**

**Artículo 25.** La Junta Directiva o administradora debe implementar las siguientes tareas específicas en resguardo del interés de la empresa:

1. Revisar periódicamente políticas generales de la empresa, en especial las relacionadas a las estrategias comerciales;
2. Supervisar a la alta gerencia en la correcta implementación de las políticas definidas;
3. Establecer códigos de ética y estándares de conducta para la empresa;
4. Aportar conocimientos, experiencia y dedicación;
5. Desarrollar objetivos y medidas de desempeño, cuya revisión será realizado a través de las auditorías respectivas, valorando especialmente su adecuación;
6. Implementar un sistema de información interna a través de herramientas y procedimientos que ayuden a la efectiva toma de decisiones.

**Del control de la gestión de la gerencia**

**Artículo 26.** La Junta Directiva o administradora debe controlar la gestión de la gerencia del sujeto regulado, de manera cercana y efectiva, encabezada por el presidente ejecutivo, asegurando el cabal desempeño de las funciones de cada uno de los gerentes o ejecutivos, así como el cumplimiento del presupuesto y plan de negocios anual aprobado por la Asamblea de Accionistas.

**De la remuneración de la Junta Directiva o administradora**

**Artículo 27.** La Junta Directiva o administradora debe someter a la consideración de la Asamblea de Accionistas la remuneración, dietas o asignaciones de sus miembros.

**De las políticas de remuneración**

**Artículo 28.** Las remuneraciones establecidas deberán ajustarse a los estándares establecidos por el mercado laboral y nunca podrán ir en detrimento de la rentabilidad y sostenibilidad del sujeto regulado.

**De la delegación de sus funciones**

**Artículo 29.** La Junta Directiva o administradora podrá delegar sus funciones a través de la creación de Órganos de gobierno delegados o comités, los cuales estarán limitados a asuntos específicos.

Cuando la Junta Directiva o administradora delegue sus funciones a través de la creación de Órganos de gobierno delegados o comités, deberá asegurarse que:

1. La delegación es apropiada;
2. La delegación se realiza bajo un mandato claro con términos bien definidos, tales como aquellos relacionados con los poderes, responsabilidades y procedimientos asociados a la delegación, y es respaldada por recursos adecuados para llevar a cabo efectivamente las funciones delegadas;

3. No exista concentración indebida de poderes que entregue a alguna persona o grupo de personas un nivel irrestricto e inapropiado de poderes, capaz de influenciar las decisiones comerciales o de gestión de la empresa;
4. Se tenga la capacidad de monitorear y requerir informes sobre si las tareas delegadas se llevan a cabo de manera adecuada;
5. Se mantenga la capacidad de revocar la delegación si no es ejercida por el delegado apropiadamente y para los propósitos debidos.

#### De los Órganos de gobierno delegados o comités

**Artículo 30.** Los Órganos de gobierno delegados o comités deberán ser conformados según las políticas del sujeto regulado y tendrán como mínimo tres (3) miembros, los cuales estarán presididos por el principio de transparencia, y deberán adoptar las medidas necesarias para asegurar que la Junta Directiva o administradora tenga conocimiento completo de todos los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas.

Asimismo, el documento o acta que acuerde la creación del comité respectivo establecerá que sus miembros cuentan con la autonomía y la objetividad necesarios para llevar a cabo las funciones.

#### De la aprobación por parte de la Junta Directiva o administradora

**Artículo 31.** Los Órganos de gobierno o comités se encargarán del procedimiento previo en relación a la gestión encomendada y presentarán los resultados del mismo ante la Junta Directiva o administradora como máxima instancia administrativa del sujeto regulado a los fines de su aprobación.

### CAPÍTULO III DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

#### De los aspectos fundamentales de buen gobierno corporativo

**Artículo 32.** A los fines de ejecutar un buen gobierno corporativo dentro de la empresa, la misma debe considerar los siguientes aspectos fundamentales:

1. Administración integral de riesgos de LC/FT/FPADM y otros ilícitos. Debe ser desarrollado por un área específica, implementando un efectivo Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SIAR/LC/FT/FPADM) y otros ilícitos, incluyendo la autoevaluación de riesgo anual;
2. Control interno. Debe establecerse un sistema eficaz y permanente de control interno, con procedimientos administrativos y contables, y con mecanismos de información y de comprobación de actividades;
3. Auditoría interna. Debe realizarse una revisión del cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable, examinando las políticas y normas establecidas por la Junta Directiva o administradora o por la Asamblea de Accionistas;
4. Contratación de servicios de terceros. Debe asegurarse que las funciones realizadas por terceros no afecten el sistema de buen gobierno corporativo, no incrementen los riesgos o afecten la calidad del servicio otorgado.

#### De la administración integral de riesgos

**Artículo 33.** La Junta Directiva deberá elaborar un Sistema Integral de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SIAR/LC/FT/FPADM) y otros ilícitos; asimismo, deberá hacer una evaluación de los riesgos prudenciales, en cuanto a la solvencia, liquidez y conducta del mercado, entre otros relacionados, de los riesgos emergentes y los riesgos comerciales.

#### De la independencia y objetividad

**Artículo 34.** Para promover la objetividad en la toma de decisiones por parte de la Junta Directiva o administradora, la independencia formal y percibida de sus miembros debe estar garantizada. A tal efecto, los miembros de la Junta Directiva deben evitar vínculos personales o intereses financieros o comerciales que puedan entrar en conflicto con los de la empresa. Cuando no sea razonablemente posible evitar conflictos de interés, estos conflictos deben ser gestionados efectivamente. Deben establecerse políticas y procedimientos documentados para identificar y abordar los conflictos de interés, los que podrían incluir aspectos como: revelación de los potenciales conflictos de interés, requerimientos para operaciones en condiciones de igualdad o independencia entre partes asociadas, abstención del voto y, cuando sea apropiado, intervención de la Asamblea de Accionistas.

#### Del adecuado ambiente de control

**Artículo 35.** Los sujetos regulados deben asegurar un adecuado ambiente de control, en los que garantizará el cumplimiento de carácter regulatorio, normativo, ético y conductual.

#### De la evaluación del funcionamiento

**Artículo 36.** Los sujetos regulados deben adoptar pautas de autocontrol, por lo que, al menos una vez al año, a través de reunión de alta gerencia, miembros de Junta Directiva o administrativa y accionistas, discutirán sobre su propio funcionamiento, con el propósito de valorar la calidad de sus trabajos, de evaluar la eficiencia de sus reglas y, en su caso, de corregir aquellos aspectos que se hayan revelado poco funcionales.

El objetivo final es asegurar la efectividad de la empresa y su capacidad de supervisar la gestión, teniendo en cuenta los distintos informes emitidos por las Áreas Contables, Financiera, Legal, Auditoría Interna y Externa, Actuarial, Unidad de Defensoría, Oficial de Cumplimiento, así como el resultado de la inspección general y parcial realizada por los funcionarios de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, entre otras.

#### De las bases principales para un gobierno corporativo eficaz

**Artículo 37.** A los fines de obtener un gobierno corporativo eficaz, el sujeto regulado debe implementar las siguientes bases:

1. Definición clara de roles y responsabilidades en la organización que permita establecer los objetivos, los medios para alcanzarlos y cómo supervisar su cumplimiento;
2. La Junta Directiva o administradora y la alta gerencia deben conformarse por personas con conocimientos y competencias necesarias para cumplir sus roles. Deben planificar y dirigir la gestión comercial y de riesgos, gestionando eficazmente la solvencia de la empresa;
3. Debe existir un ambiente de control adecuado en relación al volumen, naturaleza y complejidad de las operaciones, y al perfil de riesgo de la empresa, que permita un control eficiente y alentar un uso efectivo de los recursos.

#### De las políticas, normas, funciones, procesos y procedimientos de los Órganos de gobierno

**Artículo 38.** Las políticas, normas, funciones, procesos y procedimientos de cada Órgano de gobierno, así como del flujo de toma de decisiones y seguimiento de las mismas, debe ser establecido por cada sujeto regulado según las leyes, normas aplicables y requerimientos de la empresa en términos de tamaño y actividades, siempre privilegiando la agilidad, eficacia y eficiencia al proceso de administración, sin comprometer la rentabilidad y sostenibilidad de la sociedad.

#### De la adaptabilidad de las prácticas de buen gobierno corporativo

**Artículo 39.** Las disposiciones establecidas en estas normas deberán ajustarse y adaptarse al tamaño y recursos disponibles por los sujetos regulados, sin que esto pueda ser impedimento para la implementación de las prácticas de buen gobierno corporativo relacionadas con las responsabilidades y valores de la Junta Directiva o administradora.

#### De la gestión de riesgos y controles internos

**Artículo 40.** Es responsabilidad de la Junta Directiva o administradora garantizar que la empresa cuente con sistemas y funciones adecuados para la gestión de riesgo y controles internos; y proporcionar vigilancia para garantizar que estos sistemas y funciones que supervisa están operando efectivamente y según fueron previstos.

#### De la auditoría interna

**Artículo 41.** El área de auditoría interna del sujeto regulado debe asegurar que el sistema de gestión integral de riesgos es adecuado y que se toman las medidas necesarias para su mantenimiento en forma continua.

#### De las responsabilidades de la auditoría interna

**Artículo 42.** El sujeto regulado a través del área de auditoría interna contribuirá a la aplicación y funcionamiento de la gestión de riesgos, ejerciendo nexos entre la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva o administradora y la alta gerencia de la empresa. Para ello debe:

1. Elaborar el Programa Anual de Seguimiento, Evaluación y Control de auditoría interna o el área que haga sus veces;
2. Proponer la selección, mantenimiento o sustitución de la firma de auditores externos y evaluar su independencia y condiciones de contratación;
3. Examinar los informes emitidos por los auditores externos;
4. Realizar seguimiento sobre recomendaciones y debilidades realizadas;

5. Conocer los estados contables y la información contable relevante;
6. Mantener comunicación con la Superintendencia de la Actividad Aseguradora sobre los problemas o resultados de las inspecciones realizadas anualmente al cierre del ejercicio económico;
7. Evaluar los sistemas diseñados para cumplir con los requerimientos legales, normativos, contractuales y del Código de Ética;
8. Considerar los métodos empleados para custodia de activos;
9. Implementar la aplicación de las políticas y procedimientos y el funcionamiento de los mecanismos de control dispuestos;
10. Valorar el sistema de cálculo del capital social suscrito o el patrimonio propio no comprometido en relación con los riesgos;
11. Evaluar exactitud y confiabilidad de los registros contables y los informes financieros y de gestión;
12. Evaluar el cumplimiento de las obligaciones exigidas en las presentes normas.

#### De la auditoría externa

**Artículo 43.** La auditoría externa debe aportar una visión fiel e independiente de la institución y de los demás agentes que tengan interés en la misma. Los sujetos regulados deben contar con auditores externos competentes y calificados que aporten una visión independiente, autorizados por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

#### De los informes de auditoría externa

**Artículo 44.** Los auditores externos deben emitir los siguientes informes de acuerdo a la evaluación realizada al sujeto regulado, debiendo ser presentados dentro del lapso establecido por la Ley para la presentación de los estados financieros:

1. Dictamen sobre los estados contables e información complementaria al cierre de ejercicio;
2. Informe de evaluación integral del funcionamiento del sistema de gestión integral de riesgos, e informes anuales sobre las omisiones significativas detectadas, las recomendaciones realizadas y las medidas correctivas adoptadas;
3. Informe anual de la idoneidad y el funcionamiento de las políticas y procedimientos adoptados para administrar los riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM) y otros ilícitos;
4. Los demás que estime convenientes para el mejor desenvolvimiento y desarrollo de la empresa.

#### Del manual de buen gobierno corporativo

**Artículo 45.** Los sujetos regulados deben tener a disposición de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora un manual de buen gobierno corporativo, el cual será guía para su funcionamiento y desarrollo, de obligatoria observación, cumplimiento y vigilancia por parte de todos los accionistas, miembros de la Junta Directiva o administradora, gerentes, ejecutivos y cualquier otro grupo de interés relacionado con la empresa. El mismo deberá ser aprobado en Asamblea de Accionistas.

En caso de sociedades mercantiles que soliciten autorización para operar como empresas de seguros, reaseguros nacionales, de medicina prepagada, administradora de riesgos y financiadoras de primas o cuotas, deben presentar a la Superintendencia de la Actividad Aseguradora un manual de buen gobierno corporativo.

Para la elaboración del manual de buen gobierno corporativo se tomarán en cuenta las exigencias de estas normas.

#### Del informe de buen gobierno corporativo

**Artículo 46.** Los sujetos regulados deben presentar anualmente ante la Superintendencia de la Actividad Aseguradora de forma obligatoria, por los medios que dispone la misma, un informe de buen gobierno corporativo, donde se deje constancia de las políticas, procedimientos y funcionamiento implementados, así como del grado de adopción y cumplimiento de los principios de trato igualitario a accionistas, responsabilidades y valores de la Junta Directiva o administradora y otras instancias de gobierno, ambiente de control y transparencia.

El informe referido en este artículo podrá ser realizado por la persona designada por la Junta Directiva o administradora, debiendo ser consignado ante la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, dentro de los tres (3) meses posteriores al cierre del ejercicio económico de la empresa.

Las disposiciones anteriores deberán ajustarse y adaptarse a la dimensión y recursos disponibles por los sujetos regulados, sin que esto pueda ser impedimento para la implementación de las buenas prácticas de gobierno corporativo obligatorias o recomendadas por estas normas.

#### De los estándares de buen gobierno corporativo

**Artículo 47.** En el entendido que los estándares de buen gobierno corporativo tienen por objeto brindar y asegurar una adecuada transparencia, los sujetos regulados deben atenerse a los siguientes principios y recomendaciones en la página web corporativa, redes sociales o instancia de atención a accionistas, envíos por correo electrónico, u otros medios que sean especificados en las leyes y normas aplicables y sus estatutos sociales y deben incluir:

1. La información financiera de forma periódica u ocasional actualizada, con acceso a la información de manera sencilla, para la consulta de todos los accionistas y otras partes interesadas de la empresa, sin que ello vaya en detrimento de la seguridad, rentabilidad o sostenibilidad de la misma;
2. La información de interés actualizada relacionada con las actividades y negocios desarrollados por la empresa, productos y servicios, capacidades, infraestructura y procesos, localización geográfica, medios de contacto y otras que puedan ser de importancia para las partes interesadas, sin que ello vaya en detrimento de la seguridad, rentabilidad o sostenibilidad de la misma;
3. La información sobre gobierno corporativo, incluyendo la composición, políticas, prácticas y reportes de la Asamblea de Accionistas, así como de otros Órganos de gobierno corporativo y sus miembros, con una breve descripción de su perfil profesional, incluyendo Junta Directiva o administradora, comités directivos, alta gerencia, Órganos de control, así como de los comisarios, Oficial de Cumplimiento y Defensor del Asegurado, sin que ella vaya en detrimento de la seguridad, rentabilidad o sostenibilidad de la sociedad;
4. La información sobre instancias, composición, políticas, prácticas de gobierno corporativo relacionadas con el ambiente de control, de fiscalización y administración de riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo, financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva y otros ilícitos. Adicionalmente, se sugiere incluir información sobre instancias y procesos de gobierno corporativo relacionada con la gestión integral de riesgo, auditoría interna y externa, así como otros mecanismos de control interno con los que cuente la empresa, sin que ello vaya en detrimento de la seguridad, rentabilidad o sostenibilidad de la sociedad;
5. La información sobre programas, prácticas y actividades relacionadas con responsabilidad social empresarial para con los empleados y la comunidad en general, así como aquellas relacionadas con la sostenibilidad y protección medioambiental, sin que ello vaya en detrimento de la seguridad, rentabilidad o sostenibilidad de la empresa;

Las disposiciones anteriores deberán adaptarse al tamaño y recursos disponibles de los sujetos regulados, sin que esto pueda ser un impedimento para la implementación de las buenas prácticas de gobierno corporativo relacionadas con el principio de transparencia.

#### De la ciberseguridad

**Artículo 48.** La Junta Directiva deberá promover la creación e implementación de políticas, normas y procedimientos orientados a la *ciberseguridad* y *ciberresiliencia* de la empresa a fin de salvaguardar su información propia y la de los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados.

#### De la disposición transitoria

**Artículo 49.** Los sujetos regulados por estas normas, dispondrán de seis (6) meses, contados a partir de la entrada en vigencia de las mismas, para adecuarse a lo previsto en estas normas.

#### De la aplicación de las normas

**Artículo 50.** Las demás normativas prudenciales y actos administrativos conexos a la actividad aseguradora, que coliden con las presentes normas no serán aplicables.

**De la publicidad**

**Artículo 51.** Se ordena la publicación de las presentes normas en la página web de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, con el fin de coadyuvar con la divulgación de su contenido a todos los interesados y público en general, sin menoscabo de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

**De la vigencia**

**Artículo 52.** Las presentes normas entrarán en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y publíquese

**OMAR OROZCO COLMENARES**  
Superintendente de la Actividad Aseguradora (E)

Resolución N° 003-2021 de fecha 18 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.049 de la misma fecha.

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA,  
FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR  
SUPERINTENDENCIA DE LA ACTIVIDAD  
ASEGURADORA

Caracas, a los veintinueve (29) días del mes de agosto de 2024

**AÑOS 214°, 165° y 25°**

**PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA N° SAA-01-0531-2024**

De conformidad con las previsiones normativas contenidas en los artículos 6 numeral 1; 8 numerales 1, 3 y 18 de la Ley de la Actividad Aseguradora, que le atribuyen al Superintendente de la Actividad Aseguradora (E), **OMAR OROZCO COLMENARES**, designado mediante Resolución N° 003 de fecha 18 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.049 de la misma fecha, la competencia para establecer y dictar sus manuales de normas y procedimientos que regulan la actividad aseguradora.

**POR CUANTO**

La Ley de la Actividad Aseguradora establece las sanciones administrativas que se le impondrán a los sujetos que hacen vida en la actividad aseguradora.

**POR CUANTO**

La Ley de la Actividad Aseguradora dispone que la Superintendencia de la Actividad Aseguradora establecerá el alcance de los criterios a ser considerados en cuenta para la aplicación de las multas.

**POR CUANTO**

Para la aplicación de las sanciones y multas es necesario responder a ciertos parámetros mínimos para garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa.

**POR CUANTO**

Es competencia de esta Superintendencia de la Actividad Aseguradora vigilar, verificar y garantizar el cabal funcionamiento de la actividad aseguradora en el territorio nacional.

En virtud de lo anterior, acuerda dictar las siguientes:

**NORMAS SOBRE LA APLICACIÓN DE LAS SANCIONES EN LA ACTIVIDAD ASEGURADORA****Del objeto**

**Artículo 1.** Las presentes normas tienen por objeto establecer los parámetros que regulan la imposición de las multas, establecidas en la Ley de la Actividad Aseguradora. De igual manera, se consagrará los aspectos relativos a las sanciones en general en cuanto deriven en la aplicación de multas.

**De las definiciones**

**Artículo 2.** A los efectos de estas normas, se entenderá por:

- 1. Intencionalidad:** voluntad y conciencia del sujeto para realizar una acción u omisión que provoque un perjuicio en la actividad aseguradora. También, se considera que el sujeto actúa con intencionalidad cuando comete la infracción a sabiendas del daño que va a causar y continúa con la ejecución de las actuaciones.
- 2. Reincidencia:** situación jurídica en la que el sujeto después de una providencia sancionatoria que quedará firme, una Resolución definitiva o sentencia definitivamente firme, cometiere una o varias infracciones de la misma índole durante los tres (3) años contados a partir de aquellas.

Se entenderá que el acto adquirió firmeza, cuando:

- a.** No puede ser impugnado a través de los recursos administrativos o la demanda de nulidad en la jurisdicción contencioso administrativa en virtud de haber operado los lapsos de caducidad respectivos;
  - b.** No fue ejercido el recurso de apelación en contra de la sentencia dictada en razón de la demanda de nulidad incoada;
  - c.** Ejercido el recurso de apelación contra la sentencia que resuelve el fondo de la controversia, el mismo resultó a favor o en contra del demandante.
- 3. Reiteración:** situación jurídica en la que el sujeto continúa con las irregularidades observadas en el marco de un procedimiento de inspección, general o parcial, dentro de un lapso no mayor de un (1) año después de la anterior, siempre que se haya allanado o aceptado las mismas.
  - 4. Naturaleza de los perjuicios causados:** es la gravedad de los hechos y su posible repercusión en el sector asegurador, especialmente, si compromete el margen de solvencia, el patrimonio propio no comprometido. Se considerará también la naturaleza del perjuicio causado, cualquier situación que afecte o atente significativamente en contra de los derechos de los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios, afiliados y, en general, del sistema financiero.
  - 5. Situación general del administrado frente al régimen jurídico que lo tutela:** es la conducta que adopte el sujeto regulado o cualquier persona natural o jurídica ante el Órgano Rector, en relación a la inobservancia intencional y manifiesta de la ley, el reglamento, normas y procedimientos establecidos.

**De la competencia para sancionar**

**Artículo 3.** Es competencia exclusiva del Superintendente de la Actividad Aseguradora iniciar, sustanciar y decidir los respectivos procedimientos de inspección y sancionatorios. Sin embargo, podrá delegar sus atribuciones, en razón de las técnicas traslativas de competencias, a los funcionarios de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora para la realización de inspecciones y la sustanciación de los procedimientos administrativos de naturaleza sancionatoria.

La decisión de cualquier procedimiento corresponderá al Superintendente de la Actividad Aseguradora.

**Del procedimiento administrativo**

**Artículo 4.** Para la imposición de sanciones por infracciones administrativas en la actividad aseguradora, será obligatoria la sustanciación del expediente administrativo en el que se garantice el derecho a la defensa y el debido proceso, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

No se requiere la tramitación del procedimiento administrativo en los casos que la Ley de la Actividad Aseguradora indique que se aplicará, causará o procederá determinada medida o sanción de pleno derecho.

**De la irretroactividad**

**Artículo 5.** Las disposiciones sancionadoras no tendrán efecto retroactivo, salvo cuando favorezcan al infractor.

**De los ilícitos penales**

**Artículo 6.** Cuando la Superintendencia de la Actividad Aseguradora presuma que los hechos que han dado lugar al inicio del procedimiento administrativo sancionador o se aplique determinada medida o sanción de pleno derecho, y los mismos pudieran ser constitutivos de un ilícito penal, remitirá una copia de las actuaciones al Ministerio Público.

**Del allanamiento**

**Artículo 7.** Si iniciado el procedimiento sancionador el infractor reconoce su responsabilidad, se allana o se ajusta a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, se declarará finalizado el procedimiento con la imposición de la sanción correspondiente.

En el supuesto anterior, se podrá aplicar la sanción en su término mínimo. De la aludida dispensa, se deberá dejar expresa constancia en el acta de inspección.

**De las sanciones**

**Artículo 8.** La Ley de la Actividad Aseguradora establece las siguientes sanciones administrativas:

- 1.** Multa;
- 2.** Exclusión de los registros;
- 3.** Suspensión de la autorización por un (1) año para los intermediarios y auxiliares de la actividad aseguradora;
- 4.** Revocatoria de la autorización por cinco (5) años para los intermediarios y auxiliares de la actividad aseguradora;
- 5.** Prohibición de ejercer la actividad aseguradora por diez (10) años;
- 6.** Suspensión de la autorización por diez (10) años para las sociedades de corretaje de reaseguros.

**De la dosimetría penal**

**Artículo 9.** Cuando la Ley de la Actividad Aseguradora hace mención a las sanciones comprendidas entre dos límites, se entenderá que la aplicable es el término medio que se obtiene de la suma de los montos establecidos y de dicho resultado se aplicará el término medio, pudiendo reducirse hasta el límite inferior o aumentarse hasta el límite superior, según la verificación de las circunstancias atenuantes o agravantes.

**De las circunstancias atenuantes**

**Artículo 10.** Se considerarán circunstancias atenuantes a ser tomadas en consideración para aplicar las sanciones en menos del término medio, pero sin bajar del límite inferior, las siguientes:

1. Cuando el infractor admita el incumplimiento del ilícito administrativo o se allane;
2. Cuando el infractor realice un pago voluntario a los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados, en los casos que corresponda;
3. Cuando el infractor en el transcurso del procedimiento administrativo subsane la circunstancia que dio origen a la imposición de la sanción administrativa;
4. Las conductas asumidas por el infractor en el esclarecimiento de los hechos;
5. Cualquier otra circunstancia atenuante que resulte del procedimiento administrativo.

Por pago voluntario se entenderá aquel que es realizado sin intervención o instrucción directa de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

**De las circunstancias agravantes**

**Artículo 11.** Se considerarán circunstancias agravantes a ser tomadas en consideración para aplicar las sanciones en más del término medio, pero sin exceder del límite superior, las siguientes:

1. La intencionalidad;
2. La reiteración;
3. La reincidencia;
4. La obstaculización en el ejercicio de las facultades de fiscalización de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora;
5. Naturaleza de los perjuicios causados;
6. La inobservancia intencional y manifiesta de la ley, el reglamento, normas y procedimientos establecidos.

**De la prescripción**

**Artículo 12.** Las acciones para establecer las sanciones administrativas establecidas en la Ley de la Actividad Aseguradora prescribirán transcurrido el plazo de seis (6) años contados a partir de la fecha en que ocurrió la falta, salvo que sean interrumpidas por actuaciones de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora o de terceros que resulten lesionados en sus derechos, en los siguientes supuestos:

1. La realización de operaciones sin base técnica o con empresas extranjeras no autorizadas;
2. La falsedad sobre los estados financieros, informaciones estadísticas o financieras, reservas técnicas, margen de solvencia, patrimonio propio no comprometido, inversiones, informe de ejecución del plan operativo anual en materia de administración de riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, o cualesquiera otros datos financieros o técnicos;
3. El incumplimiento de las medidas administrativas dictadas por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora;
4. La intervención en contratos de reaseguros en los que no exista transferencia real del riesgo o que tengan por finalidad encubrir la verdadera situación financiera del sujeto regulado;
5. La realización de operaciones, divulgación de publicidad y mediación con empresas no autorizadas para ejercer actividad aseguradora;

En cualquier otro supuesto, las acciones para establecer las sanciones administrativas establecidas en la Ley de la Actividad Aseguradora prescribirán transcurrido el plazo de tres (3) años contados a partir de la fecha en que ocurrió la falta.

**De la aplicación de la sanción**

**Artículo 13.** Cuando las multas establecidas en la Ley de la Actividad Aseguradora estén expresadas al tipo de cambio de referencia publicado por el Banco Central de Venezuela, se utilizará el valor a la fecha en que se cometió el incumplimiento.

El tipo de cambio de referencia oficial es el de la moneda de mayor valor, publicado por el Banco Central de Venezuela, según el promedio ponderado resultante de las operaciones diarias de las mesas de cambio activas de las instituciones bancarias participantes.

**De la publicidad**

**Artículo 14.** Se ordena la publicación de las presentes normas en la página web de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, con el fin de coadyuvar con la divulgación de su contenido a todos los interesados y público en general, sin menoscabo de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

**De la vigencia**

**Artículo 15.** Las presentes normas entrarán en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y publíquese



**OMAR OROZCO COLMENARES**  
**Superintendente de la Actividad Aseguradora (E)**

Resolución N° 003-2021 de fecha 18 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.049 de la misma fecha.

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA,**  
**FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR**  
**SUPERINTENDENCIA DE LA ACTIVIDAD**  
**ASEGURADORA**

Caracas, a los veintinueve (29) días del mes de agosto de 2024

**AÑOS 214°, 165° y 25°**

**PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA**  
**N° SAA-01-0532-2024**

De conformidad con las previsiones normativas contenidas en los artículos 6 numeral 1; 8 numerales 1, 3 y 18 de la Ley de la Actividad Aseguradora, que le atribuyen al Superintendente de la Actividad Aseguradora (E), **OMAR OROZCO COLMENARES**, designado mediante Resolución N° 003 de fecha 18 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.049 de la misma fecha, la competencia para establecer y dictar sus manuales de normas y procedimientos que regulan la actividad aseguradora.

**POR CUANTO**

La Superintendencia de la Actividad Aseguradora debe autorizar y registrar las oficinas de representación o sucursales de empresas de reaseguros extranjeras, quienes deben cumplir los requisitos y trámites establecidos en la Ley de la Actividad Aseguradora.

En virtud de lo anterior, acuerda dictar las siguientes:

**NORMAS RELATIVAS A LA AUTORIZACIÓN Y REGISTRO**  
**DE LAS OFICINAS DE REPRESENTACIÓN O**  
**SUCURSALES DE EMPRESAS DE REASEGUROS**  
**EXTRANJERAS**

**Del objeto**

**Artículo 1.** Las presentes normas tienen por objeto establecer los requisitos y recaudos que las oficinas de representación y las sucursales de empresas de reaseguros extranjeras deben reunir y consignar ante la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, para obtener la autorización e inscripción en el respectivo registro.

**Del Sistema Único de Trámites**

**Artículo 2.** Todas las solicitudes a las que aluden estas normas se realizarán a través del Sistema Único de Trámites, de conformidad con las previsiones normativas contenidas en las normas que regulan los trámites y procedimientos administrativos sustanciados en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora a través de medios electrónicos.

Excepcionalmente y por causas justificadas, la Superintendencia de la Actividad Aseguradora podrá autorizar la consignación de documentos a través de medios físicos.

**De la traducción por intérprete público**

**Artículo 3.** Todo documento que se consigne en idioma diferente al castellano deberá ser traducido por intérprete público, de conformidad con la legislación de la República Bolivariana de Venezuela.

**De las certificaciones**

**Artículo 4.** Los poderes y las certificaciones deben haber sido expedidas con no más de seis (6) meses de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud, además deben ser legalizadas o apostilladas, según corresponda.

**Del interesado**

**Artículo 5.** La solicitud de autorización para las oficinas de representación y las sucursales de empresas de reaseguros extranjeras podrá ser realizada por:

1. Directamente por la empresa reaseguradora extranjera;
2. Por cualquier otra persona natural o jurídica debidamente apoderada por la empresa reaseguradora para tal fin.

**De los requisitos para la autorización de Sucursales de empresas de reaseguro extranjeras**

**Artículo 6.** Las empresas de reaseguros extranjeras que pretendan abrir sucursales en el país, deberán reunir los requisitos establecidos en la Ley de la Actividad Aseguradora y, además, el interesado deberá señalar y consignar, a través de los mecanismos dispuestos para tal fin, la siguiente información:

1. Nombre completo, domicilio social, dirección, teléfonos y correos electrónicos del reasegurador;
2. Poder amplio autenticado que acredite la personalidad y facultades del interesado para solicitar la inscripción. En cualquier caso, deberán indicarse los siguientes datos de la persona natural que tramitará la solicitud: nombres y apellidos, cédula de identidad o pasaporte, Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.), teléfono principal y secundario, dirección, correo electrónico principal y secundario;
3. Certificado de la autoridad competente del país de su domicilio que acredite que la empresa de reaseguros se encuentra constituida legalmente en ese país y que posee autorización, no menor a cinco (5) años, para realizar en el extranjero operaciones de reaseguro, reafianzamiento o ambas, indicando los ramos en que puede operar;
4. Copia certificada expedida por la autoridad competente del país de origen de los estatutos o contrato social de la empresa;
5. Adoptar la forma de sociedad anónima;
6. Tener como mínimo cinco (5) accionistas. Todas las acciones deben ser nominativas, de una misma clase y no fraccionadas.
7. Tener un capital pagado mínimo de Un Millón Cien Mil (1.100.000) veces el tipo de cambio de referencia;
8. Tener como objeto único la realización de las operaciones permitidas por la Ley de la Actividad Aseguradora y las normas que al efecto se dicten a las empresas de reaseguros;
9. Poseer una junta directiva o administradora compuesta por no menos de cinco (5) integrantes que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:
  - a. Tener calificación profesional derivada de haber obtenido un título universitario, con experiencia mínima de cinco (5) años en la actividad aseguradora: en cargos de alto nivel (presidente o presidenta, vicepresidente o vicepresidenta, gerente general u otros cargos de similar jerarquía o asesoramiento), en cargos de jerarquía inmediatamente anterior a los de alto nivel.
  - b. Poseer destacada y comprobada experiencia de por lo menos diez (10) años en cargos de alto nivel o en cargos de jerarquía inmediatamente anterior a los de alto nivel, en la actividad aseguradora o en empresas enmarcadas en sectores específicos de la economía, tales como: bancario, industrial, tecnología y de servicios, siempre que demuestren su trayectoria y experiencia profesional.
10. La totalidad de los integrantes de la junta directiva o administradora deben estar domiciliados y residiendo en el país, y no podrán ser cónyuges o mantener uniones estables de hecho entre sí, o estar vinculados por parentesco dentro del segundo grado de afinidad o cuarto de consanguinidad, ni ejercer simultáneamente cargos directivos en otros sujetos regulados o en otras empresas del sistema financiero. La mitad o más deben ser venezolanos o venezolanas.
11. Al menos un tercio de los integrantes de la junta directiva o administradora deben ser directores o directoras independientes, calificados como tales según las normas de gobierno corporativo que dicte la Superintendencia de la Actividad Aseguradora. Los directores o directoras que sean accionistas deben depositar en la caja social del sujeto regulado un número de acciones determinado en los estatutos, de conformidad con lo previsto en el Código de Comercio.
12. Los accionistas y los integrantes de la junta directiva no podrán estar incurso en las prohibiciones previstas en la Ley de la Actividad Aseguradora.
13. Especificar el origen de los bienes y recursos económicos utilizados para la constitución de la sociedad mercantil y proporcionar la información necesaria para su verificación; si los mismos provienen de personas jurídicas, deben anexar toda la documentación legal y financiera de la misma, salvo aquéllas cuyos fondos provengan de instituciones regidas por la ley especial que regula la materia bancaria.
14. Constituir la garantía a la Nación exigida en la Ley de la Actividad Aseguradora.

**De las oficinas de representación**

**Artículo 7.** Para las empresas de reaseguros extranjeras que pretendan abrir una oficina de representación en el Territorio de la República Bolivariana de Venezuela será necesaria su autorización e inscripción en el registro respectivo, para lo cual el interesado deberá señalar y consignar, a través de los mecanismos dispuestos para tal fin, la siguiente información:

1. Nombre completo, domicilio social, dirección, teléfonos y correos electrónicos del reasegurador;
2. Poder amplio autenticado que acredite la personalidad y facultades del interesado para solicitar la inscripción. En cualquier caso, deberán indicarse los siguientes datos de la persona natural que tramitará la solicitud: nombres y apellidos, cédula de identidad o pasaporte, Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.), teléfono principal y secundario, dirección, correo electrónico principal y secundario;
3. Certificado de la autoridad competente del país de su domicilio que acredite que la empresa de reaseguros se encuentra constituida legalmente en ese país y que posee autorización, no menor a cinco (5) años, para realizar en el extranjero operaciones de reaseguro, reafianzamiento o ambas, indicando los ramos en que puede operar;
4. Copia certificada expedida por la autoridad competente del país de origen de los estatutos o contrato social de la empresa;
5. Información de la dirección de las empresas de reaseguros extranjeras, donde detalle su domicilio social, dirección, teléfonos y correos electrónicos;
6. Domicilio y dirección exacta en donde operará la oficina de representación de la empresa de reaseguro extranjera;
7. Copia de la respectiva Acta de Asamblea o Junta Directiva en la cual se discuta y apruebe la instalación de una oficina de representación en el Territorio de la República Bolivariana de Venezuela; asimismo, en la aludida acta se deberá indicar el representante de la Oficina de Representación, el cual deberá cumplir con alguna de las siguientes condiciones:
  - a. Tener calificación profesional derivada de haber obtenido un título universitario, con experiencia mínima de cinco (5) años en la actividad aseguradora: en cargos de alto nivel (presidente o presidenta, vicepresidente o vicepresidenta, gerente general u otros cargos de similar jerarquía o asesoramiento), en cargos de jerarquía inmediatamente anterior a los de alto nivel.
  - b. Poseer destacada y comprobada experiencia de por lo menos diez (10) años en cargos de alto nivel o en cargos de jerarquía inmediatamente anterior a los de alto nivel, en la actividad aseguradora o en empresas enmarcadas en sectores específicos de la economía, tales como: bancario, mercado de capitales, industrial, tecnología y de servicios, siempre que demuestren su trayectoria y experiencia profesional.
8. Memoria y Estados Financieros de los últimos tres (3) ejercicios, con el respectivo Informe de auditores externos de reconocida trayectoria. Se debe acreditar en el último ejercicio un patrimonio no inferior al equivalente a Diez Millones de Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 10.000.000,00);
9. Documentos que demuestren que la empresa reaseguradora se encuentra constituida e inscrita en países, dominios, jurisdicciones, territorios o estados asociados, cooperativos, en el marco de la lucha mundial contra los delitos de administración de riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM) y otros ilícitos, según los criterios emanados de los documentos públicos emitidos por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI);
10. Calificación de la capacidad financiera a escala internacional elaborada por alguna de las siguientes calificadoras de riesgos, que no tenga más de doce (12) meses de antigüedad a la fecha de la solicitud:

Agencia Calificadora	Calificación Internacional mínima Aceptada
Standard & Poor's	BBB-
Fitch Ratings	B+
Moody's	BBB-
A.M. Best	Baa3

Para el establecimiento de la calificación, se tomarán en cuenta las siguientes condiciones y criterios:

- 10.1. Podrán aceptarse calificaciones que procedan de agencias calificadoras distintas a las señaladas, en cuyo caso la Superintendencia de la Actividad Aseguradora evaluará su admisibilidad.
- 10.2. En el evento de existir varias calificaciones vigentes sobre una misma reaseguradora, se debe tener en cuenta, para el cumplimiento de este requisito, la de mayor calificación.
- 10.3. En ningún caso se podrá admitir calificadoras de riesgo a escala local.
- 10.4. Si la empresa de reaseguro extranjera inscrita descendiera a cualquiera posición por debajo de los niveles mínimos de clasificación de riesgo establecidos, la Superintendencia de la Actividad Aseguradora procederá a la exclusión de su registro.

La Superintendencia de la Actividad Aseguradora podrá requerir cualquier otra información o recaudo adicional que considere necesario para evaluar la solvencia, liquidez y experiencia de la empresa que solicita la inscripción en el registro de empresas de reaseguros extranjeras.

#### Del mercado de reaseguros de Lloyd's of London

**Artículo 8.** Para los fines de la autorización y registro de la oficina de representación de empresas de reaseguros extranjeras, el mercado de seguros y reaseguros de Lloyd's of London será considerado como un solo reasegurador. Lloyd's of London deberá, a través de la persona natural o jurídica que realiza el trámite, remitir a la Superintendencia lista de los Sindicatos miembros de Lloyd's.

#### Del cambio de domicilio

**Artículo 9.** El cambio de domicilio de las oficinas de representación deberá ser notificado a la Superintendencia de la Actividad Aseguradora conforme a las previsiones normativas contenidas en el artículo 22 de la Ley de la Actividad Aseguradora.

#### De la renovación

**Artículo 10.** La renovación de la inscripción en el registro se efectuará cada tres (3) años y deberá actualizarse la información consignada en la solicitud de inscripción.

#### De la aplicación de las normas

**Artículo 11.** Las demás normativas prudenciales y actos administrativos conexos a la actividad aseguradora, que coliden con las presentes normas no serán aplicables.

#### De la publicidad

**Artículo 12.** Se ordena la publicación de las presentes normas en la página web de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, con el fin de coadyuvar con la divulgación de su contenido a todos los interesados y público en general, sin menoscabo de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

#### De la vigencia

**Artículo 13.** Las presentes normas entrarán en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y publíquese

**OMAR OROZCO COLMENARES**  
Superintendente de la Actividad Aseguradora (E)  
Resolución N° 003-2021 de fecha 18 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.049 de la misma fecha

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA,  
FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR  
SUPERINTENDENCIA DE LA ACTIVIDAD  
ASEGURADORA

Caracas, a los veintinueve (29) días del mes de agosto de 2024

**AÑOS 214°, 165° y 25°**

**PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA  
N° SAA-01-0533-2024**

De conformidad con las previsiones normativas contenidas en los artículos 6 numeral 1; 8 numerales 1, 3 y 18 de la Ley de la Actividad Aseguradora, que le atribuyen al Superintendente de la Actividad Aseguradora (E), **OMAR OROZCO COLMENARES**, designado mediante Resolución N° 003 de fecha 18 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.049 de la misma fecha, la competencia para establecer y dictar sus manuales de normas y procedimientos que regulan la actividad aseguradora.

#### POR CUANTO

Los particulares tienen el derecho de acceder a los Órganos y entes del Estado y obtener oportuna respuesta a sus planteamientos.

#### POR CUANTO

Corresponde a la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, garantizar a los ciudadanos y ciudadanas el libre acceso a los productos, bienes y servicios que forman parte del sector asegurador y proteger los derechos e intereses de los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios o afiliados respecto de los sujetos regulados.

#### POR CUANTO

Se hace necesario en ejercicio de la autonomía organizativa propia de la Superintendencia adecuar su estructura administrativa y funcional a los parámetros establecidos en el ordenamiento jurídico correspondiente.

En virtud de lo anterior, acuerda dictar las siguientes:

### NORMAS RELATIVAS A LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL TOMADOR, ASEGURADO, BENEFICIARIO, CONTRATANTE, USUARIO Y AFILIADO DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA

#### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

##### Del objeto

**Artículo 1.** Estas normas tienen por objeto regular el trámite de las denuncias y acciones que se ejerzan frente a actos, acciones u omisiones, que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios, afiliados de manera individual o colectiva, o de cualquier otra persona que manifieste tener un legítimo interés jurídico actual.

##### Del interés jurídico

**Artículo 2.** Las Unidades de Defensa del Asegurado de los Sujetos Regulados, son las encargadas de tramitar y gestionar las denuncias, que pueden realizarse a título individual o colectivo, en este último caso, en resguardo de intereses colectivos o difusos de los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados.

A los fines de estas Normas, el interés personal o individual necesario para formular las denuncias y acciones será el establecido en el artículo 16 del Código de Procedimiento Civil, en concordancia con el artículo 29 de la Ley Orgánica de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

A los efectos de estas normas, se entenderá por intereses colectivos o difusos las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes de un conjunto determinado o indeterminado de tomadores, asegurados, beneficiarios o contratantes.

##### Del ámbito subjetivo

**Artículo 3.** Son sujetos de aplicación de estas normas la Dirección de Defensoría del Tomador, Asegurado, Beneficiario, Contratante, Usuario y Afiliado de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, y el Defensor del Asegurado de las empresas de seguros y medicina prepagada, para recibir y atender las denuncias, reclamos o quejas.

##### De los principios

**Artículo 4.** Estas normas se fundamentan en los principios de razonabilidad, proporcionalidad, adecuación, economía, celeridad, simplicidad, eficacia, eficiencia, oportunidad, objetividad, imparcialidad, uniformidad, transparencia y buena fe.

##### Derecho a la atención adecuada

**Artículo 5.** El sujeto regulado y el Defensor del Asegurado deben garantizar la atención eficaz, eficiente, oportuna y respetuosa de los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados, en cualquier zona del país, así como la recepción de sus denuncias, reclamos o quejas.

##### Del Manual de Políticas y Procedimientos

**Artículo 6.** Los sujetos regulados están obligados a desarrollar e implementar un manual de políticas y procedimientos que promuevan la debida calidad de servicio y atención al tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado, el cual debe estar aprobado por la Junta Directiva o quien haga sus veces. Las políticas y procedimientos deben estar acordes con la estructura organizativa del sujeto regulado y serán difundidas internamente, revisadas y actualizadas una (1) vez al año.

#### CAPÍTULO II

#### LA UNIDAD DE DEFENSA Y DEFENSOR DEL ASEGURADO

##### De la Unidad de Defensa

**Artículo 7.** Los sujetos regulados deberán disponer de un lugar o sede para atender a los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados de la actividad aseguradora.

Todas las sucursales, las agencias u oficinas comerciales del sujeto regulado deberán recibir las denuncias, reclamos o quejas, y están obligadas a remitirlas a la Unidad de Defensa del Asegurado en la sede principal. El Defensor del Asegurado, tomador, beneficiario, contratante, usuario, será responsable y garante de las actuaciones del personal bajo su cargo en la Unidad de Defensa.

#### De la dotación de recursos a la Unidad de Defensa y Defensor del Asegurado

**Artículo 8.** Los sujetos regulados están obligados a proporcionar al Defensor del Asegurado, el espacio físico adecuado, así como los recursos materiales, recursos humanos y técnicos para desarrollar de manera eficiente, eficaz y efectiva sus funciones.

#### Del Defensor del Asegurado

**Artículo 9.** El Defensor del Asegurado es la persona designada por la Junta Directiva, o quien haga sus veces y forma parte de la estructura organizacional de la empresa de seguros o medicina prepagada. Es el encargado de atender y gestionar los reclamos y quejas de los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados de la actividad aseguradora, en relación con los contratos de seguros y demás actividades y compromisos derivados de la ley que regula la materia.

#### Del período del Defensor del Asegurado

**Artículo 10.** El Defensor del Asegurado será designado para el ejercicio de la actividad a dedicación exclusiva, por un período de tres (03) años y podrá ser ratificado por el mismo período, previa autorización de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

#### De los requisitos del Defensor

**Artículo 11.** El Defensor debe ser de nacionalidad venezolana, mayor de edad, no estar sujeto a interdicción civil, profesional universitario, con experiencia de tres (3) años en cargos gerenciales o de responsabilidad en la actividad aseguradora que hayan implicado la toma de decisiones, no estar incurso en las incompatibilidades e impedimentos que establece la Ley de la Actividad Aseguradora para los directores y haber aprobado curso de capacitación en materia de defensa del asegurado dictado por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

#### De los Recaudos para la autorización del Defensor del Asegurado

**Artículo 12.** A los fines de obtener la autorización para actuar como Defensor del Asegurado, el interesado debe consignar, a través del mecanismo previsto para ello, los siguientes recaudos:

1. Solicitud con indicación del nombre completo, correo electrónico, dirección de habitación y número de cédula de identidad, Registro Único de Información Fiscal y teléfono celular;
2. Síntesis curricular, copia de la cédula de identidad y del Registro Único de Información Fiscal;
3. Declaración Jurada de no pertenecer o formar parte, en los últimos doce (12) meses como empleado, contratista o apoderado, de la empresa de seguro o con quienes este forme grupo económico, donde se pretenda ser Defensor del Asegurado;
4. Título de educación universitaria registrado. Los que provengan de universidades extranjeras deben estar legalizados o apostillados y, de ser el caso, traducidos al idioma castellano por intérprete público, autorizado por el Ministerio con competencia en Relaciones Interiores y Justicia;
5. Constancias que demuestren la calificación profesional y comprobada experiencia gerencial;
6. Constancia de residencia;
7. Certificado o constancia de aprobación del curso de capacitación en materia de defensa del asegurado, dictado por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora;
8. Declaración Jurada de Veracidad de los documentos consignados por el aspirante a Defensor del Asegurado.

Los recaudos serán consignados a través de los medios electrónicos que a tal efecto establezca la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (Sistema Único de Trámite).

#### De las facultades del Defensor del Asegurado

**Artículo 13.** Son atribuciones del Defensor del Asegurado, las siguientes:

1. Supervisar, dirigir y coordinar la Unidad de Defensa del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado;
2. Recibir, analizar y gestionar las denuncias, reclamos o quejas de los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios o y afiliados;
3. Requerir de los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados, toda la documentación necesaria para el conocimiento de la denuncia, reclamo o queja;
4. Las demás que le sean atribuidas por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

#### De las obligaciones del Defensor del Asegurado

**Artículo 14.** El Defensor del Asegurado tendrá las siguientes obligaciones:

1. Cumplir con las normas dictadas por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora;
2. Velar porque el sujeto regulado informe sobre las funciones y competencias del Defensor del Asegurado a los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados, mediante los medios físicos o digitales;
3. Elaborar un expediente digital por cada denuncia, reclamo o queja efectuada por el tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado, con sus respectivos anexos, incluyendo los elementos probatorios evacuados y el informe que está obligado a realizar en cada caso.  
El expediente estará a disposición de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, quien podrá requerirlo en cualquier momento, acompañado de una certificación emitida por el Defensor del Asegurado;
4. Mantener un registro de las denuncias, reclamos o quejas presentados por los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados, con el objetivo de establecer mecanismos que permitan generar estadísticas sobre informe de tendencias y sus respectivas soluciones, en aras de determinar oportunidades de mejora y acciones correctivas. El registro debe estar a disposición de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, en la forma y términos que ésta establezca;
5. Remitir a la Junta Directiva del sujeto regulado, el Acta de Acuerdo Favorable en los casos que se logre un acuerdo entre las partes;
6. Remitir el informe a la Junta directiva del sujeto regulado en el caso que los medios alternativos para la resolución de conflictos hayan resultado infructuosos;
7. Actualizar y reportar diariamente en el Sistema Único de Trámites de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, todas sus actuaciones y observaciones con respecto a las denuncias, reclamos y quejas.

En los casos donde se imposibilite de manera excepcional la actualización diaria a través del Sistema Único de Trámites de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, el Defensor del Asegurado deberá remitir la información requerida de manera física, ante la Dirección con competencia en materia de defensa y protección del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, en un lapso no mayor a dos (02) días hábiles, el cual contendrá como mínimo:

- Información detallada sobre las denuncias, reclamos y quejas recibidas y tramitadas, indicando: tipo de reclamo, fecha de recepción por la unidad de defensa, monto (de ser el caso), motivo y estatus (pendiente, precedente o no precedente).
- Resumen de las actuaciones realizadas y las recomendaciones o propuestas presentadas a la Junta Directiva o quien haga sus veces, que puedan ayudar a mejorar, facilitar, aclarar o regularizar el ejercicio de sus funciones.

La Dirección de Defensoría del Tomador, Asegurado, Beneficiario, Contratante, Usuario y Afiliado podrá realizar objeciones, observaciones o recomendaciones al contenido del informe, las cuales deben ser presentadas por el defensor a la Junta Directiva o quien haga sus veces;

8. Notificar a la Dirección de Defensoría del Tomador, Asegurado, Beneficiario, Contratante, Usuario y Afiliado de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora dentro de los dos (02) días hábiles siguientes de la recepción de la denuncia o reclamo, cuando éstos sean realizados por una persona que pueda causar algún conflicto de intereses, falta de independencia o imparcialidad en el cumplimiento de sus funciones.

#### De las faltas temporales del Defensor del Asegurado

**Artículo 15.** Son consideradas faltas temporales del Defensor del Asegurado:

1. Licencias médicas;
2. Vacaciones;
3. Permisos;
4. Cualquier ausencia mayor a diez (10) días y menor a cuarenta y cinco (45) días continuos.

En los supuestos de faltas temporales a que se refiere este artículo, el Defensor del Asegurado deberá consignar a la Dirección de Defensoría del Tomador, Asegurado, Beneficiario, Contratante, Usuario y Afiliado o enviar vía electrónica copia de las justificaciones que avalen dicha ausencia.

Las faltas temporales del Defensor del Asegurado serán asumidas por un defensor suplente quien deberá cumplir con los mismos requisitos exigidos al Defensor titular, a cuenta y pago de la empresa de seguros y de medicina prepagada. El referido defensor suplente cesará en sus funciones una vez termine la falta temporal del Defensor Titular.

La Superintendencia de la Actividad Aseguradora, tendrá a disposición del sujeto regulado, un registro de Defensor del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado, elegibles en caso de ser requerido, mientras dure la falta temporal del Defensor Titular.

#### **De las faltas absolutas del Defensor del Asegurado**

**Artículo 16.** Se consideran faltas absolutas del Defensor del Asegurado:

1. Muerte;
2. Renuncia;
3. Revocatoria de la autorización;
4. Incapacidad física permanente e incapacidad mental permanente, o cuando la falta temporal exceda de cuarenta y cinco (45) días continuos.

En estos casos, se deberá notificar a la Superintendencia de la Actividad Aseguradora dentro de los tres (03) días hábiles siguientes y se procederá al nombramiento de un nuevo Defensor del Asegurado.

#### **De las causales de revocatoria del Defensor del Asegurado**

**Artículo 17.** Son causales de revocatoria de la autorización para actuar como Defensor, cuando:

1. Se demuestre que, por intención, negligencia o imprudencia, en sus apreciaciones se vean afectados los derechos de los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados;
2. Las recomendaciones o propuestas de éste sean de forma parcializada o se beneficie él o terceras personas de manera fraudulenta y no se abstenga de pronunciarse en los casos de conflicto de intereses;
3. Sustanciar el procedimiento de denuncia sin observar las reglas formales establecidas en estas normas o que su tramitación resulte vulneratoria al derecho a la defensa de las partes intervinientes;
4. Estar incurso en inasistencia injustificada durante tres (03) días continuos;
5. No remitir el informe al que hace referencia el artículo 35 de estas normas, alusivas a la infructuosidad de los medios alternativos de resolución de controversia;
6. Incumplimiento de sus atribuciones y obligaciones previstas establecidas en estas normas

El Defensor del Asegurado que ha sido revocado podrá ejercer cualquier cargo en la actividad aseguradora, una vez transcurrido un plazo de uno (1) a cinco (5) años, según la gravedad del incumplimiento y previa autorización de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

#### **De la obligación de informar**

**Artículo 18.** El sujeto regulado debe informar a través de medios impresos o digitales, como trípticos, carteleras, folletos, página web, redes sociales, entre otros, la existencia de la figura de la Unidad de Defensa del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado, sus funciones y el mecanismo para contactar a la misma. Igual indicación debe realizarse en las ofertas de productos que se realicen y en los contratos que se emitan, indicando expresamente el derecho a recurrir y ejercer su defensa, de acuerdo con las presentes normas.

La mencionada difusión incluirá la obligación de colocar avisos en lugares visibles en las sedes principales, sucursales, agencias y oficinas. Las dimensiones serán iguales o mayores a ochenta (80) centímetros de ancho por cincuenta (50) centímetros de largo, y el tamaño y tipo de letra utilizado deben garantizar que sea legible. De igual manera, contendrá los números telefónicos y cualquier otro mecanismo que se implemente para comunicarse con la unidad antes mencionada.

Asimismo, deben crear un link o enlace a la Unidad de Defensa en su página web, a los fines de dar a conocer al público sus funciones y desarrollar sus actividades.

### **CAPÍTULO III DIRECCIÓN DE DEFENSORÍA DEL TOMADOR, ASEGURADO, BENEFICIARIO, CONTRATANTE, USUARIO Y AFILIADO DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA**

#### **De las atribuciones de la Dirección**

**Artículo 19.** Sin perjuicio de las atribuciones conferidas en el Reglamento Interno de la Superintendencia, corresponden a la Dirección de Defensoría del Tomador, Asegurado, Beneficiario, Contratante, Usuario y Afiliado las siguientes:

1. Establecer mecanismos de protección de los derechos e intereses del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario o afiliado en cuanto al libre acceso a los productos, bienes y servicios, a través de los cuales los sujetos regulados darán cumplimiento a las obligaciones derivadas de los contratos y cualquier otra operación relacionada con la actividad aseguradora;
2. Supervisar y verificar que dentro de la estructura de las empresas de seguros y de medicina prepagada esté creada y operativa la Unidad de Defensa del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado, a objeto de garantizar el cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley de la Actividad Aseguradora y las normas dictadas por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora;
3. Supervisar y hacer seguimiento a las denuncias, reclamos o quejas recibidas y tramitadas por la Unidad de Defensa del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado de las empresas de seguros y de medicina prepagada, a objeto de garantizar que sus funciones se cumplan de manera objetiva, imparcial y dentro de los plazos previstos de conformidad con el ordenamiento jurídico aplicable;
4. Recibir, asesorar y tramitar las denuncias, reclamos, quejas e incidencias formuladas por el tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario, afiliado de manera individual o colectiva, o de cualquier otra persona que manifieste tener un interés legítimo, siempre que las mismas no sean recibidas y tramitadas en la Unidad de Defensa de la empresa de seguros o medicina prepagada;
5. Recibir y remitir a la Unidad de Defensa del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado del sujeto regulado a que corresponda, aquellas denuncias, reclamos, quejas e incidencias con ocasión a las controversias derivadas de la ejecución o incumplimiento del contrato de seguros y cualquier otra operación relacionada con la actividad aseguradora, presentadas ante la Superintendencia de la Actividad Aseguradora;
6. Actuar como conciliador en la resolución de los conflictos o controversias entre el sujeto regulado y el tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado con ocasión de la ejecución del contrato de seguros y cualquier otra operación relacionada con la actividad aseguradora;
7. Recibir y gestionar las denuncias vinculadas con situaciones de hechos fortuitos o incumplimiento de convenios y acuerdos suscritos en el mercado asegurador, que vulneren o afecten intereses colectivos o difusos, la salud y derechos socioeconómicos del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado;
8. Proponer mecanismos alternativos en los procedimientos conciliatorios vinculados con la actividad aseguradora, en coordinación con las dependencias involucradas, de ser el caso;
9. Realizar inspecciones a aquellas empresas o personas que estén ejerciendo la actividad aseguradora, para garantizar que se encuentren debidamente autorizados por esta Superintendencia de la Actividad Aseguradora;
10. Recibir de la Unidad de Defensa de cada empresa de seguros y de medicina prepagada un informe de gestión, dentro de los primeros cinco (05) días continuos siguientes al cierre de cada mes, en la forma y medios establecidos por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora;
11. Implementar, actualizar y mantener el registro de cada una de las denuncias, reclamos y quejas recibidas por la Unidad de Defensa del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado de las empresas de seguros y de medicina prepagada, con el objeto de generar estadísticas para su posterior publicación a través de medios electrónicos, redes sociales y página web de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora;
12. Planificar y ejecutar cursos o talleres de capacitación, en aras de preparar y fortalecer el desempeño de la gestión del Defensor a cargo de la Unidad de Defensa del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado de las empresas de seguros y de medicina prepagada, en coordinación con la unidad competente en materia de formación de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora;

13. Establecer vínculos de coordinación y cooperación con otros Órganos y entes de la Administración Pública, a los fines de garantizar los derechos del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado de la actividad aseguradora;
14. Proponer el desarrollo de campañas educativas e informativas, tendentes a orientar a los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados de la actividad aseguradora, sobre sus deberes, derechos, límites y alcance de sus obligaciones contractuales y legales en materia aseguradora;
15. Las demás que le confieran las leyes, reglamentos, resoluciones, providencias, actos normativos en materia de su competencia o que le sean asignadas por el Superintendente de la Actividad Aseguradora.

#### De la estructura organizacional de la Dirección

**Artículo 20.** La Dirección de Defensoría del Tomador, Asegurado, Beneficiario, Contratante, Usuario y Afiliado, contará al menos, con las siguientes áreas de trabajo:

1. La Sala Técnica Situacional, estará encargada de las inspecciones a aquellas empresas y asociaciones cooperativas que estén realizando la actividad aseguradora sin estar autorizadas, así como recibir, asesorar y tramitar las denuncias, reclamos, quejas e incidencias formuladas por el tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario, afiliado de manera individual o colectiva, o de cualquier otra persona que manifieste tener un interés legítimo jurídico actual;
2. La Sala de Conciliaciones, tendrá a su cargo los mecanismos alternativos de solución de controversias, de aquellos casos en que no fue procedente un acuerdo con el sujeto regulado en las mesas de negociación o cualquier otro medio alternativo de resolución de conflictos, llevado a cabo en la Unidad de Defensa del sujeto regulado de que se trate.

#### Del Sistema Automatizado

**Artículo 21.** La Superintendencia de la Actividad Aseguradora, creará los mecanismos automatizados tendentes a facilitar a los ciudadanos presuntamente afectados en el ramo de seguros, destinados a gestionar la información concerniente a sus denuncias, reclamos, quejas e incidencias y ser informados del estado en que se encuentran.

### CAPÍTULO IV DEL PROCEDIMIENTO COMÚN PARA LA RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS DENUNCIAS

#### De la denuncia

**Artículo 22.** Las denuncias serán presentadas por escrito, de forma verbal, vía telefónica o por los medios electrónicos o telemáticos que al efecto establezca este Órgano de control o a través del Sistema Único de Trámites.

Si la denuncia se formulare verbalmente se levantará un acta en presencia del denunciante, o quien lo represente previa autorización, la cual suscribirán y firmarán junto con el Defensor del Asegurado o la persona receptora de la denuncia, que sea autorizada en cualquier oficina o sucursal a nivel nacional. Igual procedimiento se aplicará en las denuncias que sean interpuesta por ante la Sala Técnica Situacional de la Dirección de Defensoría del Tomador, Asegurado, Beneficiario, Contratante, Usuario y Afiliado.

El interesado fundamentará su denuncia de forma clara y hará una relación circunstanciada de los hechos en los que se sustenta, debiendo consignar el o los documentos en los que soporta la misma, tales como, contratos, pólizas, entre otras. Asimismo, indicará las pruebas o medios de prueba que por su complejidad amerite evacuar en el expediente.

Las denuncias interpuestas por los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios, afiliados o interesados no podrán ser consideradas, en modo alguno, causal de suspensión o extinción de la relación contractual con el sujeto regulado.

#### Del contenido formal de la denuncia

**Artículo 23.** Las denuncias, reclamos o quejas presentadas por los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados, deberán contener, como mínimo, la siguiente información y recaudos:

1. Nombre completo, correo electrónico, dirección de habitación y número de cédula de identidad y número de teléfono del denunciante;
2. Identificación de la persona o sujeto regulado contra la cual se interpone la denuncia, indicando número de póliza y fecha de contratación;
3. La dirección del lugar donde se harán las notificaciones pertinentes;
4. Resumen o narración de los hechos. (Exposición concisa y precisa de los hechos).

#### Del despacho saneador y del desistimiento de la denuncia

**Artículo 24.** Cuando el escrito o denuncia resulte ambiguo, de difícil comprensión o no llenare los extremos exigidos en estas normas, el Defensor del Asegurado o la autoridad que hubiere de iniciar las actuaciones lo notificará al denunciante, comunicándole las omisiones o faltas observadas a fin de que en el plazo de cinco (05) días hábiles proceda a subsanarlos.

Si el denunciante no subsana en el lapso anteriormente indicado se declarará el desistimiento de la denuncia.

#### Del expediente administrativo

**Artículo 25.** El procedimiento constará en un expediente escrito o electrónico, en el que se registrarán todos los documentos que lo conformen, con expresa indicación de la fecha y hora de su recepción o envío, respetando cronológicamente su orden de ingreso.

#### Del orden preferente de la denuncia

**Artículo 26.** Las denuncias en contra de una empresa de seguros, medicina prepagada, deberán ser interpuestas de forma excluyente ante la Unidad de Defensa del sujeto regulado, sin menoscabo del derecho que les asiste a los denunciantes en el caso que las mismas le hayan sido declaradas improcedentes.

#### De la Improcedencia de las denuncias

**Artículo 27.** Serán improcedentes las denuncias anónimas e infundadas. De igual manera, denuncias cuyos hechos estén caducos de acuerdo a los periodos o lapsos previstos en la ley o en el contrato, haya operado la cosa juzgada administrativa o estén definitivamente firmes.

El Defensor del Asegurado podrá declarar la improcedencia de la denuncia sin necesidad de sustanciar todo el procedimiento o negar previamente a su tramitación, cuando del examen de la misma se considere que no tiene mérito, o expectativas de prosperar en la decisión definitiva, por tratarse de asuntos sin vinculación directa con la actividad aseguradora o los sujetos regulados, o sea improponible en derecho.

De la declaratoria de la improcedencia, se dejará constancia mediante auto expreso y se acordará su archivo.

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso que el denunciante considere que la improcedencia es contraria a derecho, podrá incoar la denuncia directamente ante la Superintendencia de la Actividad Aseguradora quien valorará la legalidad de ésta y, en el caso que la misma haya sido dictada en contravención de estas normas, remitirá las actuaciones con su tramitación a la Unidad de Defensa del sujeto regulado instruyendo la continuidad del trámite.

En aquellos casos en los que la improcedencia sea declarada en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, se le informará al denunciante los recursos administrativos y judiciales que podrá ejercer.

#### De la gratuidad del trámite

**Artículo 28.** La recepción, atención y trámite de las denuncias, reclamos o quejas a que se refieren estas normas son estrictamente gratuitas, sin que se pueda solicitar contraprestación alguna por tal concepto.

#### De la solicitud de información complementaria

**Artículo 29.** El Defensor de Asegurado o el funcionario de la Sala Técnica Situacional de la Dirección de Defensoría del Tomador, Asegurado, Beneficiario, Contratante, Usuario y Afiliado, dependiendo del lugar donde haya sido incoada la denuncia, podrán solicitar a los denunciantes datos complementarios o documentos adicionales, así como requerir información de las distintas áreas administrativas u operativas del sujeto regulado, quienes deberán dar respuesta en un plazo que no excederá de tres (03) días hábiles, salvo que medien causas excepcionales, de cuya existencia se dejará constancia, con indicación de la prórroga que se acuerde.

#### De lapso de respuesta del sujeto regulado

**Artículo 30.** Recibida la denuncia en los términos a que se refieren estas normas, el Defensor del Asegurado o el funcionario de la Sala Técnica Situacional ordenará la notificación del sujeto regulado a los fines de emplazarlo para que en un plazo de diez (10) días hábiles exponga, alegue sus razones y consigne toda la documentación en la que se fundamenta, asimismo, el Defensor del Asegurado o el funcionario de la Sala Técnica Situacional podrá solicitar que se evacúe o practique determinado medio de prueba.

**De las pruebas**

**Artículo 31.** Las partes tendrán el derecho de promover y evacuar cualquier medio de prueba admisible en derecho.

Cuando se solicite la evacuación de pruebas o se tengan dudas razonables sobre los hechos alegados por las partes, se ordenará la apertura de un lapso probatorio que no podrá ser superior a veinte (20), ni inferior a diez (10) hábiles.

Las pruebas se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica.

**CAPÍTULO V  
DE LAS MEDIDAS DE URGENCIA**

**De la atención primaria o medidas de urgencia**

**Artículo 32.** Recibida la denuncia en la Dirección de Defensoría del Tomador, Asegurado, Beneficiario, Contratante, Usuario y Afiliado, a través de los canales dispuestos para ello, y dependiendo de la urgencia del caso, el funcionario de la Sala Técnica Situacional podrá adoptar de oficio o a petición de parte, las medidas de urgencia que estime oportunas para asegurar, resguardar y garantizar los derechos e intereses de las partes involucradas.

Adoptadas las medidas de urgencias respectivas, remitirá la denuncia y recaudos correspondientes a la Unidad de Defensa del sujeto regulado.

**CAPÍTULO VI  
DEL TRÁMITE EN LA UNIDAD DE DEFENSA**

**Del Trámite de la Denuncia**

**Artículo 33.** Vencido el lapso probatorio o la oportunidad fijada para la evacuación de las pruebas, de ser el caso, la Unidad de Defensa convocará una audiencia enmarcada en los mecanismos de resolución de conflictos, destinada a resolver de manera pacífica, consensuada las controversias derivadas de las relaciones contractuales entre los tomadores, beneficiarios, afiliados y los sujetos regulados, quedando a derecho las partes para las próximas audiencias, en el caso de realizarse.

En el supuesto que con la primera audiencia no se haya logrado el acuerdo favorable, y en aras de garantizar el principio de concentración, la Unidad de Defensa podrá convocar, finalizado el acto y si así lo estima conveniente, la realización de una segunda audiencia que no podrá exceder de cinco (05) días continuos desde la realización de la primera.

De cada una de las audiencias realizadas se levantará un acta que recogerá lo debatido o discutido y, especialmente, contendrá los puntos admitidos y controvertidos por las partes o interesados.

Excepcionalmente, el Defensor del Asegurado convocará un máximo de tres (03) audiencias a los fines de procurar la resolución de la denuncia. En el acta levantada se justificará la realización de la tercera audiencia.

**De la inasistencia a las audiencias**

**Artículo 34.** Si el asegurado o la parte denunciante no asiste a dos (02) audiencias conciliatorias se entenderá tácitamente su falta de interés de no continuar con el procedimiento y se procederá al cierre y archivo del mismo.

En el caso que el sujeto regulado no asista a cualquiera de las audiencias enmarcada en los mecanismos de resolución de conflictos, después de la segunda convocatoria, se remitirá el expediente a la Superintendencia de la Actividad Asegurada a los fines legales consiguientes.

**De las gestiones infructuosas**

**Artículo 35.** En el supuesto que no se logre un acuerdo, el Defensor del Asegurado, en un plazo que no excederá de tres (03) días hábiles, remitirá el expediente a la Superintendencia de la Actividad Asegurada.

De igual manera, el Defensor del Asegurado deberá elaborar un informe en el que deje expresa constancia de sus apreciaciones sobre lo expuesto por las partes en las diferentes reuniones o audiencias, e indicará razonadamente a quién le asiste la razón de los actos, hechos u omisiones presuntamente irregulares.

El aludido informe será notificado a la Junta Directiva del sujeto regulado.

La opinión emitida por el Defensor del Asegurado no tendrá carácter vinculante.

**Del Acta de Acuerdo Favorable**

**Artículo 36.** En el supuesto que se logre un acuerdo entre el denunciante y el sujeto regulado, y esta última se comprometa a una obligación de dar o hacer, se dejará expresa constancia en el Acta de las condiciones de cumplimiento, en la cual se indicará como mínimo:

1. Fecha del acuerdo favorable;
2. Fecha máxima de cumplimiento del sujeto regulado;
3. Firma autógrafa de las partes y del Defensor del Asegurado.

Vencido el lapso de cumplimiento reflejado en el Acta de Acuerdo Favorable, el sujeto regulado tendrá la obligación de remitir a la Unidad de Defensa el finiquito o soporte documental que demuestre la solución, a fin de que sea archivado en el expediente respectivo.

En el supuesto que el sujeto regulado no cumpla con su obligación de dar o hacer, establecido en el Acta de Acuerdo Favorable, el Defensor del Asegurado remitirá el expediente a la Superintendencia de la Actividad Asegurada a los fines legales consiguientes.

**CAPÍTULO VII  
DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO Y RESOLUCIÓN  
DE CONFLICTOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE LA  
ACTIVIDAD ASEGURADA**

**De los medios alternativos de resolución de conflictos**

**Artículo 37.** La Superintendencia de la Actividad Asegurada utilizará como mecanismos de resolución de conflictos todas aquellas acciones destinadas a resolver de manera pacífica y consensuada las controversias derivadas de las relaciones contractuales y legales en materia aseguradora, entre los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios, afiliados.

**De la notificación del acto conciliatorio**

**Artículo 38.** La sala de conciliación de la Dirección de Defensoría del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado una vez recibido el expediente contentivo con los soportes y actas levantadas de la Unidad de Defensa o de la sala técnica situacional, designará un funcionario conciliador encargado verificará los requisitos exigidos en estas normas, procediendo a elaborar la boleta de notificación para la celebración de un acto conciliatorio.

La boleta contendrá el lugar, día y hora en que se realizará el acto, quedando a derecho las partes para las próximas audiencias, de ser requeridas.

Realizada la audiencia conciliatoria sin lograr el acuerdo favorable, en aras de garantizar el principio de concentración, el funcionario instructor, si así lo estima conveniente, podrá convocar una segunda audiencia, que no podrá exceder de cinco (05) días continuos desde la realización de la primera. Si el día que resulta es inhábil, se proroga al primer día hábil siguiente.

El funcionario conciliador podrá convocar como máximo tres (03) audiencias conciliatorias, a los fines de procurar la resolución de la denuncia, reclamo o queja.

Una vez que haya tenido lugar la audiencia conciliatoria debe levantar un acta que recoja lo debatido y, especialmente, contendrá los puntos admitidos y controvertidos por las partes.

**De la asistencia al acto conciliatorio**

**Artículo 39.** Una vez notificadas las partes, es de carácter obligatorio su asistencia. En los casos de hechos fortuitos o fuerza mayor que imposibilite su asistencia, las partes deben notificar la inasistencia a través de los medios electrónicos que a tal efecto disponga la Superintendencia de la Actividad Asegurada, el funcionario conciliador encargado dejará constancia mediante acta respectiva.

El denunciante y el sujeto regulado, en el caso que no exista acuerdo favorable, podrán consignar en el expediente un informe en el que expresen las razones de hecho y de derecho, de la denuncia, de la contestación y de lo expuesto en las diferentes audiencias en las que participaron en la Unidad de Defensa.

**De la inasistencia al acto conciliatorio**

**Artículo 40.** En el supuesto que el sujeto regulado no asista a la audiencia conciliatoria sin justificación, se aplicará lo previsto en el artículo 126, numeral 12 de la Ley de la Actividad Aseguradora.

Si el asegurado o la parte solicitante no asiste a dos audiencias conciliatorias se entenderá tácitamente su falta de interés de no continuar con el procedimiento conciliatorio, y se procederá al cierre y archivo del mismo.

Si a la segunda convocatoria el sujeto regulado no asiste a la referida audiencia, podrá ser resuelta la denuncia con las pruebas o documentos que reposan en el expediente.

**Del acuerdo por conciliación**

**Artículo 41.** El funcionario conciliador en caso de que las partes lleguen a un acuerdo levantará un acta dejando constancia de ello, con indicación del lapso del cumplimiento por parte del sujeto regulado.

Asimismo, debe realizar la supervisión y monitoreo de la materialización del acuerdo y dejar constancia de su cumplimiento en el expediente; verificando el mismo se procederá a su cierre y archivo.

En caso de que el sujeto regulado no cumpla con lo acordado ni con el plazo establecido, se dejará constancia mediante acta, y se iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio respectivo.

Si no existe un acuerdo satisfactorio entre las partes, la Superintendencia de la Actividad Aseguradora informará al asegurado o a la parte denunciante, sobre los recursos de reconsideración y jerárquico, según lo estipulado en la Ley que regula la materia contencioso - administrativa.

**Del acto administrativo que pone final procedimiento**

**Artículo 42.** El acto administrativo que ponga fin al procedimiento que inició con la denuncia se pronunciará sobre la responsabilidad del sujeto regulado por algún incumplimiento establecido en la Ley y establecerá las sanciones a que hubiere lugar, en el caso que se haya comprobado el incumplimiento. Adicionalmente, expresará los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercer cualquier otro que estimen conveniente.

## CAPÍTULO VIII DISPOSICIONES FINALES

**Derogatoria**

**Artículo 44.** Se deroga la Providencia N° FSAA-9-3683 de fecha 05 de diciembre de 2011, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela número 39.826 de fecha 22 de diciembre de 2011, mediante la cual se dictó las Normas para Regular los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en la Actividad Aseguradora. Las demás normativas prudenciales y actos administrativos conexos a la actividad aseguradora, que coliden con las presentes normas no serán aplicables.

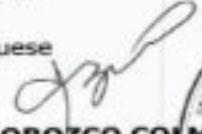
**De la publicidad**

**Artículo 45.** Se ordena la publicación de las presentes normas en la página web de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, con el fin de coadyuvar con la divulgación de su contenido a todos los interesados y público en general, sin menoscabo de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

**De la vigencia**

**Artículo 46.** Las presentes normas entrarán en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y publíquese

  
**OMAR OROZCO COLMENARES**  
**Superintendente de la Actividad Aseguradora (E)**  
Resolución N° 003-2021 de fecha 18 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.049 de la misma fecha.

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA,**  
**FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR**  
**SUPERINTENDENCIA DE LA ACTIVIDAD**  
**ASEGURADORA**

Caracas, a los veintinueve (29) días del mes de agosto de 2024

**AÑOS 214°, 165° y 25°**

**PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA**  
**N° SAA-01-0534-2024**

De conformidad con las previsiones normativas contenidas en los artículos 6 numeral 1; 8 numerales 1, 3 y 18 de la Ley de la Actividad Aseguradora, que le atribuyen al Superintendente de la Actividad Aseguradora (E), **OMAR OROZCO COLMENARES**, designado mediante Resolución N° 003 de fecha 18 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.049 de la misma fecha, la competencia para establecer y dictar sus manuales de normas y procedimientos que regulan la actividad aseguradora.

**POR CUANTO**

La Ley de la Actividad Aseguradora, instituye el arbitraje como medio alternativo de resolución de conflictos, según lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

**POR CUANTO**

La Ley de la Actividad Aseguradora, dispone que la Superintendencia de la Actividad Aseguradora podrá llevar a cabo procedimientos de arbitraje como medio de solución de conflictos en la actividad aseguradora.

**POR CUANTO**

La Ley de la Actividad Aseguradora, atribuye la competencia al Superintendente de la Actividad Aseguradora de resolver con carácter de árbitro arbitrador, las controversias que se susciten entre los sujetos regulados y entre éstos y los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados, cuando las partes lo hayan establecido de mutuo acuerdo

**POR CUANTO**

La Ley de la Actividad Aseguradora, dispone el derecho de solicitar la mediación de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, en la resolución de los conflictos o controversias con ocasión de la ejecución del contrato y recibir un trato justo, respetuoso, oportuno y digno de sus funcionarios o funcionarias y de los sujetos regulados.

En virtud de lo anterior, acuerda dictar las siguientes:

### NORMAS SOBRE EL ARBITRAJE EN LA SUPERINTENDENCIA DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA

**De la definición**

**Artículo 1.** A los fines de estas normas, el arbitraje es un medio de resolución de conflictos que surge de la autonomía de la voluntad de las partes mediante un acuerdo o cláusula arbitral, delegando en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora la solución de una controversia, y éste, investido como árbitro arbitrador, siguiendo el procedimiento determinado en las presentes normas, decide resolver la controversia mediante un laudo arbitral de obligatorio cumplimiento para las partes.

**Del acuerdo arbitral**

**Artículo 2.** El acuerdo arbitral es un convenio independiente y posterior a la contratación de los sujetos regulados entre sí o de éstos con los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados, en el que pactan resolver las controversias suscitadas entre ellos, mediante un arbitraje que será llevado por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora. Surge de forma voluntaria y excepcional, una vez agotado el proceso conciliatorio, con el objeto de dirimir los conflictos por el arbitraje.

**De la cláusula arbitral**

**Artículo 3.** La cláusula arbitral es todo anexo o cláusula contenida en un contrato válido y vigente, que estipula que las soluciones de las controversias en el sector asegurador, suscitadas por los sujetos regulados entre sí o de éstos con los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados, con ocasión de la ejecución o inejecución del contrato, estará sometido al conocimiento de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, con el fin de resolver la disputa mediante un arbitraje. La cláusula arbitral tiene su fuente en el contrato de seguro respectivo y surte efecto con la suscripción del mismo.

Los sujetos regulados entre sí o de éstos con los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados, podrán someterse al arbitraje de las presentes normas sin necesidad que los contratos o condiciones generales suscritos los contemplen.

**De los árbitros**

**Artículo 4.** El Superintendente de la Actividad Aseguradora es el competente para ejercer como árbitro en la resolución de conflicto, de conformidad con lo establecido en la normativa legal vigente, sin embargo, podrá delegar en un funcionario de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora para que actúe con el carácter de árbitro.

El Superintendente o quien éste delegue, podrá invitar a expertos internos o externos, quienes podrán emitir opiniones sobre el caso sujeto a arbitraje y sus informes serán valorados bajo las reglas de la sana crítica.

**De la exclusión de la jurisdicción**

**Artículo 5.** La cláusula o acuerdo arbitral debe indicar la exclusión de la jurisdicción ordinaria de los tribunales de la República Bolivariana de Venezuela y la voluntad de comprometerse a solucionar la disputa mediante el arbitraje en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

**De la solicitud del procedimiento de arbitraje**

**Artículo 6.** El procedimiento de arbitraje se iniciará mediante una solicitud dirigida por una de las partes al Superintendente de la Actividad Aseguradora, la cual será evaluada en un lapso de tres (3) días hábiles para su aceptación o rechazo y la misma será notificada a la contraparte, con la finalidad que manifieste su voluntad de someterse a dicho proceso en un lapso de veinte (20) días hábiles.

Si la otra parte rechaza el arbitraje de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, le notificará al solicitante y se archivará la solicitud.

En el supuesto que el arbitraje sea aceptado por ambas partes, el Superintendente de la Actividad Aseguradora dictará un auto de apertura, el cual se le notificará en un lapso de cinco (5) días hábiles.

**Del contenido de la solicitud**

**Artículo 7.** La solicitud del procedimiento de arbitraje deberá contener como mínimo lo siguiente:

1. El nombre completo o razón social, domicilio, datos relativos a su creación o registro, número de teléfono y correo electrónico de cada una de las partes, para lograr su notificación;
2. Los elementos de hecho y de derecho en los que se fundamenta la pretensión;
3. La identificación de las partes y de sus representantes o abogados que les asistan, con su poder de representación debidamente autenticado, incluyendo direcciones físicas, electrónicas, números telefónicos y demás datos relevantes para la identificación y contacto de las partes;
4. Copia del contrato que contenga la cláusula arbitral o del acuerdo arbitral suscrito entre las partes, (si aplica);
5. Copia de la cédula de identidad y del Registro único de Información Fiscal (R.I.F.) del solicitante actualizado.

**Del despacho saneador**

**Artículo 8.** Cuando el escrito de la solicitud de arbitraje resulte ambiguo, de difícil comprensión, o no llenare los extremos exigidos en estas normas, el Superintendente de la Actividad Aseguradora lo notificará al solicitante, comunicándole las omisiones o faltas observadas, a fin de que en el plazo de tres (3) días hábiles proceda a subsanarlos.

Si el solicitante no subsana en el lapso anteriormente indicado, se declarará el desistimiento de la solicitud de arbitraje, archivándose la solicitud.

**Del conflicto de intereses**

**Artículo 9.** Cuando exista algún conflicto de interés, falta de independencia o imparcialidad en el cumplimiento de sus funciones como árbitro en el procedimiento de arbitraje en la persona delegada, el Superintendente de la Actividad Asegurada tendrá un lapso de dos (02) días hábiles siguientes a la recepción de la notificación, para designar a otro funcionario.

**De la sede del arbitraje**

**Artículo 10.** La sede donde tendrá lugar el arbitraje será la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

**Del secretario**

**Artículo 11.** En aras de contribuir con la resolución de las controversias de manera eficaz y eficiente, de acuerdo a las circunstancias del caso, el Superintendente de la Actividad Aseguradora o a quien éste delegue podrá nombrar un secretario, quien tendrá como función apoyar el procedimiento de arbitraje en las gestiones administrativas del caso, bajo los siguientes términos:

1. El Superintendente es responsable de seleccionar y supervisar al secretario, a quien no se le podrá delegar bajo ninguna circunstancia la función decisoria o valorativa de las posiciones de hecho o de derecho de las partes. En cada procedimiento arbitral se podrá designar únicamente a un (1) secretario, que deberá ser de profesión abogado;
2. Antes de ser nombrado, el candidato propuesto como secretario deberá firmar un acuerdo de confidencialidad. Si el candidato considera que existe algún impedimento de hecho o de derecho para el cumplimiento de sus funciones, deberá rechazar su nombramiento o inhibirse inmediatamente;
3. El Superintendente podrá a su simple discreción y sin tener que justificar su decisión, prescindir de los servicios del secretario;
4. El secretario desempeñará sus funciones de conformidad con estas normas, el Código de Ética de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora y demás normativas vigentes que rigen la materia, según el acuerdo de confidencialidad firmado;
5. El secretario podrá excusarse de participar en el procedimiento arbitral para el que fue designado, si existen causas justificadas;
6. Asistir al árbitro en las gestiones administrativas necesarias para la tramitación de los expedientes a su cargo;
7. Coordinar con el árbitro el calendario para la realización de las audiencias;
8. Mantener la organización de los escritos, solicitudes y demás diligencias que presenten las partes;
9. Asistir al árbitro con investigaciones sobre cuestiones de derecho;
10. Asistir a las audiencias y deliberaciones privadas del procedimiento arbitral, y registrar el tiempo invertido;
11. Ejercer las demás labores administrativas que le asigne el árbitro durante el procedimiento arbitral, absteniéndose en todo momento, de asumir una función decisoria o valorativa de las posiciones de hecho o de derecho de las partes.

**Del compromiso arbitral**

**Artículo 12.** Una vez constituido en árbitro el Superintendente de la Actividad Aseguradora o a quien éste delegue, procederá a citar a las partes para que suscriban el compromiso arbitral, el cual no requerirá autenticación para su.

**Del lapso probatorio**

**Artículo 13.** Al día siguiente de haberse celebrado el acto de suscripción del compromiso arbitral, comenzará a correr el lapso probatorio de quince (15) días hábiles para promover pruebas; sin embargo, las partes, de común acuerdo, en cualquier estado del procedimiento arbitral, podrán hacer evacuar cualquier clase de prueba en que tengan interés.

**De la admisibilidad de las pruebas**

**Artículo 14.** Al cuarto (4to) día hábil siguiente a la culminación del lapso para la promoción de pruebas, el Superintendente de la Actividad Aseguradora o a quien éste delegue como árbitro, deberá pronunciarse sobre la admisión de las pruebas; y desechar las que aparezcan manifiestamente ilegales o impertinentes.

**De la oposición de pruebas**

**Artículo 15.** Dentro de los primeros tres (3) días hábiles siguientes a la culminación del lapso de promoción de pruebas, las partes podrán oponerse a la admisión de las pruebas promovidas.

**De la evacuación de pruebas**

**Artículo 16.** Admitidas las pruebas, comenzará a computarse un término de veinte (20) días hábiles, destinados a la evacuación de las pruebas.

**Del pronunciamiento y motivación del Laudo**

**Artículo 17.** Vencido el lapso probatorio el Superintendente de la Actividad Aseguradora o a quien éste delegue como árbitro, deberá dirimir la controversia en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, el cual deberá ser por escrito, motivado y fundamentado de manera sucinta, integral y autosuficiente, por lo que contendrá toda la información requerida para su reconocimiento o ejecución. En este sentido, debe expresar la decisión sobre el fondo de la controversia, así como los resultados de todas las pruebas que hayan sido requeridas.

**De la libertad de apreciación**

**Artículo 18.** El Superintendente de la Actividad Aseguradora o a quien éste delegue como árbitro, actuará en el procedimiento con entera libertad, según le parezca más conveniente al interés de las partes, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley; y en las normas prudenciales que dicte la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

**De la aplicación supletoria**

**Artículo 19.** Supletoriamente se aplicará lo dispuesto en la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, el Código de Procedimiento Civil y la Ley que regule la materia de arbitraje.

**De la ejecución del laudo arbitral**

**Artículo 20.** El laudo arbitral será ejecutado por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, de conformidad con la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, salvo que por expresa disposición legal o así se considere, sea encomendada a la autoridad judicial.

Cuando la parte que haya sido declarada perdedora por el laudo y no ha cumplido voluntariamente con el mismo, se le impondrán medidas administrativas mientras permanezca el incumplimiento, sin menoscabo de realizar todas las actuaciones o mecanismos atribuidos por la ley para ejecutar forzosamente la decisión.

**De la decisión sobre las costas del arbitraje**

**Artículo 21.** Las costas del arbitraje incluirán los gastos administrativos determinados por el Superintendente de la Actividad Aseguradora, el cual será informado a las partes al inicio del proceso. El pago de las costas corresponde a la parte perdedora en el proceso arbitral.

**De la derogatoria**

**Artículo 23.** Se deroga la Providencia N° FSAA-9-3683 de fecha 05 de diciembre de 2011, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela número 39.826 de fecha 22 de diciembre de 2011, mediante la cual se dictó las Normas para Regular los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en la Actividad Aseguradora. Las demás normativas prudenciales y actos administrativos conexos a la actividad aseguradora, que coliden con las presentes normas no serán aplicables.

**De la publicidad**

**Artículo 24.** Se ordena la publicación de las presentes normas en la página web de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, con el fin de coadyuvar con la divulgación de su contenido a todos los interesados y público en general, sin menoscabo de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

**De la vigencia**

**Artículo 25.** Las presentes normas entrarán en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y publíquese

  
  
**OMAR OROZCO COLMENARES**  
 Superintendente de la Actividad Aseguradora (E)  
 Resolución N° 003-2021 de fecha 18 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.049 de la misma fecha.

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA,**  
**FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR**  
**SUPERINTENDENCIA DE LA ACTIVIDAD**  
**ASEGURADORA**

Caracas, a los veintinueve (29) días del mes de agosto de 2024

**AÑOS 214°, 165° y 25°**

**PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA**  
**N° SAA-01-0535-2024**

De conformidad con las previsiones normativas contenidas en los artículos 6 numeral 1; 8 numerales 1, 3 y 18 de la Ley de la Actividad Aseguradora, que le atribuyen al Superintendente de la Actividad Aseguradora (E), **OMAR OROZCO COLMENARES**, designado mediante Resolución N° 003 de fecha 18 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.049 de la misma fecha, la competencia para establecer y dictar sus manuales de normas y procedimientos que regulan la actividad aseguradora.

**POR CUANTO**

La Ley de la Actividad Aseguradora instituye la conciliación como medio alternativo de resolución de conflictos, según lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

**POR CUANTO**

La Ley de la Actividad Aseguradora, dispone que la Superintendencia de la Actividad Aseguradora podrá llevar a cabo procedimientos de conciliación como medio de solución de conflictos en la actividad aseguradora.

**POR CUANTO**

La Ley de la Actividad Aseguradora atribuye la competencia al Superintendente de la Actividad Aseguradora, de resolver con carácter de conciliador, las controversias que se susciten entre los sujetos regulados y entre éstos y los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados, cuando las partes lo hayan establecido de mutuo acuerdo.

**POR CUANTO**

La Ley de la Actividad Aseguradora dispone el derecho de solicitar la mediación de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, en la resolución de los conflictos o controversias con ocasión de la ejecución del contrato y recibir un trato justo, respetuoso, oportuno y digno de sus funcionarios o funcionarias y de los sujetos regulados.

**POR CUANTO**

La Ley de la Actividad Aseguradora prevé las sanciones correspondientes con ocasión de la no comparecencia, sin causa justificada, a los actos conciliatorios previstos en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

En virtud de lo anterior, acuerda dictar las siguientes.

**NORMAS DE CONCILIACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA**

**Capítulo I****Disposiciones Comunes****Del objeto**

**Artículo 1.** Las presentes normas tienen por objeto regular la conciliación como medio alternativo de solución de conflictos que serán llevados por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora en su carácter de conciliador.

**De la delegación**

**Artículo 2.** El Superintendente de la Actividad Aseguradora en ejercicio de sus atribuciones legales, podrá delegar en servidores públicos adscritos a la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, el carácter de conciliadores para que actúen como tales en los procedimientos de conciliación.

**Artículo 3.** El procedimiento de conciliación que seguirá la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, estará fundamentado en los principios de buena fe, participación, transparencia, reserva de la información, veracidad, imparcialidad, eficacia, eficiencia y celeridad administrativa.

**De la representación**

**Artículo 4.** Los representantes de las partes que actuarán en el procedimiento conciliatorio deben estar facultados suficientemente para actuar como tales.

En el caso de la representación por poder notariado, el mismo deberá cumplir con las reglas señaladas en la Ley que regula la materia.

En el caso de carta de autorización, deberá indicar:

1. Nombre completo, correo electrónico, dirección de habitación, número de cédula de identidad, Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.), teléfonos de quien autoriza y del autorizado;
2. Identificación de la persona o sujeto regulado contra la cual opera la denuncia, indicando número de expediente y año;
3. Resumen o narración de los hechos (exposición concisa y precisa).

**Capítulo II****De la conciliación en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora****De la conciliación**

**Artículo 5.** La conciliación es un medio alternativo de solución de conflictos, en la cual las personas, sean naturales o jurídicas, deciden resolver aquellas denuncias, reclamos o quejas, con ocasión a las controversias derivadas de la ejecución o incumplimiento del contrato de seguro, reaseguros y cualquier otra operación relacionada con la actividad aseguradora, puede ser solicitada ante la:

1. Unidad de Defensa del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado. La cual remitirá a la Dirección de Defensoría de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora la solicitud con todos los recaudos para dar inicio al procedimiento conciliatorio;
2. Dirección de Defensoría del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, en los casos que sean presentados ante la sala técnica situacional y ameriten el procedimiento de conciliación.

**De la notificación del acto conciliatorio**

**Artículo 6.** La sala de conciliación de la Dirección de Defensoría del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado una vez recibido el expediente contentivo con los soportes y actas levantadas de la Unidad de Defensa o de la sala técnica situacional, el funcionario conciliador encargado verificará los requisitos exigidos en estas normas, procediendo a elaborar la boleta de notificación para la celebración del acto conciliatorio, la boleta contendrá el lugar, día y hora en que se realizará el acto, quedando a derecho las partes para las próximas audiencias.

El funcionario conciliador podrá convocar como máximo tres (3) audiencias conciliatorias, a los fines de procurar la resolución de la denuncia, reclamo o queja.

Una vez que haya tenido lugar la audiencia conciliatoria debe levantar un acta que recoja lo debatido y, especialmente, contendrá los puntos admitidos y controvertidos por las partes.

**De la asistencia al acto conciliatorio**

**Artículo 7.** Una vez notificadas las partes, es de carácter obligatorio su asistencia. En los casos de hechos fortuitos o fuerza mayor que imposibilite su asistencia, las partes deben notificar la inasistencia a través de los medios electrónicos que a tal efecto disponga la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, el funcionario conciliador encargado dejará constancia mediante acta respectiva.

En el supuesto que el sujeto regulado no asista a la audiencia conciliatoria sin justificación, se aplicará lo previsto en el artículo 126 numeral 12 de la Ley de la Actividad Aseguradora.

Si el asegurado o la parte solicitante, no asiste a dos audiencias conciliatorias se entenderá tácitamente su falta de interés de no continuar con el procedimiento conciliatorio, y se procederá al cierre y archivo del mismo.

Si a la segunda convocatoria el sujeto regulado no asiste a la referida audiencia, podrá ser resuelta con las pruebas o documentos que reposan en el expediente.

**Del acuerdo por conciliación**

**Artículo 8.** El funcionario conciliador en caso de que las partes lleguen a un acuerdo levantará un acta dejando constancia de ello, con indicación del lapso del cumplimiento por parte del sujeto regulado.

Asimismo, debe realizar la supervisión y monitoreo de la materialización del acuerdo y dejar constancia de su cumplimiento en el expediente; verificando el mismo se procederá a su cierre y archivo.

En caso de que el sujeto regulado no cumpla con lo acordado ni con el plazo establecido, se dejará constancia mediante acta, y se iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio respectivo.

**De la formalidad del acta**

**Artículo 9.** Todas las actas realizadas con ocasión del procedimiento conciliatorio, deben cumplir con las formalidades establecidas en la Ley que regula la materia contencioso-administrativa, así como también, deben ser suscritas por las partes y por el funcionario conciliador.

Se exceptúan aquellos casos de hechos fortuitos o fuerza mayor que imposibiliten la asistencia.

**De la audiencia de conciliación**

**Artículo 10.** La audiencia de conciliación se realizará en la fecha y hora pautada con una duración de treinta (30) minutos. El funcionario conciliador, podrá extender el tiempo antes mencionado, según la complejidad del caso.

La audiencia de conciliación iniciará en la fecha y hora fijada, estableciéndose un lapso de espera de quince (15) minutos.

Las partes deben mantener en las audiencias de conciliación el comportamiento debido, manteniendo la moral y buenas costumbres.

**De la derogatoria**

**Artículo 11.** Se deroga el acto administrativo contenido de la Providencia N° FSAA-9-3683 de fecha 22 de diciembre de 2011, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.826 de la misma fecha, mediante la cual se dictaron las Normas para Regular los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en la Actividad Aseguradora. Las demás normativas prudenciales y actos administrativos conexos a la actividad aseguradora, que coliden con las presentes normas no serán aplicables.

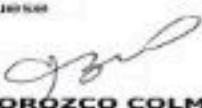
**De la publicidad**

**Artículo 12.** Se ordena la publicación de las presentes normas en la página web de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, con el fin de coadyuvar con la divulgación de su contenido a todos los interesados y público en general, sin menoscabo de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

**De la vigencia**

**Artículo 13.** Las presentes normas entrarán en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y publíquese

  
**OMAR OROZCO COLMENARES**  
 Superintendente de la Actividad Aseguradora (E)  
 Resolución N° 003-2021 de fecha 18 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 43.099 de la misma fecha.

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA,**  
**FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR**  
**SUPERINTENDENCIA DE LA ACTIVIDAD**  
**ASEGURADORA**

Caracas, a los veintinueve (29) días del mes de agosto de 2024

**AÑOS 214°, 165° y 25°**

**PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA**  
**N° SAA-01-0536-2024**

De conformidad con las previsiones normativas contenidas en los artículos 6 numeral 1; 8 numerales 1, 3 y 18 de la Ley de la Actividad Aseguradora, que le atribuyen al Superintendente de la Actividad Aseguradora (E), **OMAR OROZCO COLMENARES**, designado mediante Resolución N° 003 de fecha 18 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.049 de la misma fecha, la competencia para establecer y dictar sus manuales de normas y procedimientos que regulan la actividad aseguradora.

**POR CUANTO**

La Ley de la Actividad Aseguradora, atribuye a esta Superintendencia de la Actividad Aseguradora la potestad para la regulación, inspección, vigilancia, control, supervisión y fiscalización de la actividad aseguradora; así como de evaluación y Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

**POR CUANTO**

Es obligación de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, establecer lineamientos de estricta observancia para los Sujetos Obligados, en materia de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Otros Ilícitos, de conformidad con la Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo y la Ley de la Actividad Aseguradora.

**POR CUANTO**

Es compromiso de la República Bolivariana de Venezuela, como miembro activo del Grupo de Acción Financiera del Caribe, cumplir los Estándares Internacionales a fines de prevenir, investigar, perseguir y sancionar los delitos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Otros Ilícitos, de conformidad con lo consagrado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y tratados suscritos y ratificados por el país en esta materia.

**POR CUANTO**

La Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo establece que la Superintendencia de la Actividad Aseguradora es un Órgano de prevención, control, supervisión, fiscalización y vigilancia de los delitos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo.

**POR CUANTO**

Los Sujetos Obligados son susceptibles de ser utilizados por grupos de delincuencia organizada a través de operaciones, productos y servicios de carácter financiero que pueden servir para Legitimar Capitales, Financiar al Terrorismo, Financiar la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y cometer otros ilícitos, lo cual vulnera el orden socioeconómico del país, afectando su credibilidad y reputación en el contexto nacional e internacional; así como, los valores éticos y morales y su propia solvencia, la de sus accionistas, administradores, directores y empleados.

**POR CUANTO**

Es necesario ajustar la normativa prudencial referente a la Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y otros ilícitos, que aplica a los Sujetos Obligados cuya actividad se encuentra regulada por la Ley de la Actividad Aseguradora, con el objeto de darle un enfoque que permita mayor efectividad y adaptarla a las últimas tendencias, recomendaciones, estándares y mejores prácticas internacionales, así como tratados, convenios o acuerdos suscritos por la República Bolivariana de Venezuela.

**POR CUANTO**

Es competencia de esta Superintendencia de la Actividad Aseguradora verificar y garantizar que los Sujetos Obligados cumplan con las disposiciones contenidas en la Ley de la Actividad Aseguradora.

En virtud de lo anterior, acuerda dictar las siguientes: