

Año CXVIX

Panamá, R. de Panamá martes 19 de mayo de 2020

N° 29027-A

CONTENIDO

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Decreto Ejecutivo N° 517
(De martes 19 de mayo de 2020)

QUE ORDENA LA CANCELACIÓN DEFINITIVA DE LA AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO OTORGADA A LA UNIVERSIDAD PARTICULAR DENOMINADA UNIVERSIDAD SAN MARTÍN DE PANAMÁ

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

Acuerdo N° 215-2020
(De viernes 15 de mayo de 2020)

POR EL CUAL SE CREA Y ORGANIZA EL COMITÉ ESPECIAL DE SALUD E HIGIENE PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19 EN LAS DEPENDENCIAS JUDICIALES, ADMINISTRATIVAS Y DE LA DEFENSA PÚBLICA DEL ÓRGANO JUDICIAL.

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN N° 1080-ADM
(De viernes 15 de mayo de 2020)

POR LA CUAL SE MODIFICA EL ANEXO A DE LA RESOLUCIÓN NO. 1077-ADM DE 22 DE ABRIL DE 2020, QUE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO TRANSITORIO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES QUE PRESENTEN LOS CLIENTES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO, ELECTRICIDAD, TELECOMUNICACIONES Y TELEVISIÓN PAGADA; POR MOTIVO DE LA EMERGENCIA NACIONAL A CAUSA DEL COVID-19.

Resolución AN N° 1081-ADM
(De viernes 15 de mayo de 2020)

POR LA CUAL SE PRORROGA LA SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS EN TODOS LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE SE ENCONTRABAN EN TRÁMITE AL 11 DE MARZO DE 2020 EN LA AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, QUE FUE ORDENADA MEDIANTE LA RESOLUCIÓN AN NO. 1072-ADM DE 13 DE MARZO DE 2020, AN NO. 1076-ADM DE 3 DE ABRIL DE 2020, Y AN NO. 1078-ADM DE 30 DE ABRIL DE 2020, Y SE EXCEPTÚAN AQUELLOS TRÁMITES QUE SE REALICEN EN EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN FISCALIZADORA O A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS O DIGITALES.

AUTORIDAD MARITIMA DE PANAMA

Resolución N° ADM 070-2020
(De lunes 18 de mayo de 2020)

POR LA CUAL SE DECLARA PRÓRROGA EN LA SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS LEGALES, DEL 18 DE MAYO DEL 2020 HASTA EL 7 DE JUNIO DEL 2020.

REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

DECRETO EJECUTIVO No. 517
De 19 de Mayo de 2020



Que ordena la cancelación definitiva de la autorización de funcionamiento otorgada a la universidad particular denominada Universidad San Martín de Panamá

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
en uso de sus facultades constitucionales y legales,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 19 de la Ley 47 de 1946, Orgánica de Educación, establece que el Ministerio de Educación es la entidad rectora del sistema educativo panameño, por lo que le corresponde otorgar la autorización de funcionamiento a las universidades particulares dentro del territorio nacional;

Que mediante el Decreto Ejecutivo No. 382 de 13 de mayo de 2004, se le concede autorización de funcionamiento a la universidad particular denominada Universidad San Martín de Panamá, bajo el amparo de la sociedad anónima denominada Universidad San Martín, S.A., inscrita a ficha 403903, documento 256353 del Registro Público;

Que mediante el artículo 36 de la Ley 30 de 20 de julio de 2006, normativa existente para esa fecha, se facultó al Ministerio de Educación a imponer sanciones a las universidades particulares que incumplan con los requisitos establecidos en la precitada ley y sus reglamentaciones, entre las cuales se encuentra la cancelación definitiva de autorización de funcionamiento;

Que procedente de la Comisión Técnica de Fiscalización, ingresó al Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá, el día 11 de diciembre de 2014, a través de la nota CTF-279-2014 de 21 de noviembre de 2014, el Informe Técnico No. 061-2014, el cual indica que la Franquicia Fundación de San Martín, localizada en Colombia, quien regenta a la universidad particular denominada Universidad de San Martín fue intervenida por el Ministerio de Educación de Colombia, debido a la malversación de fondos, repercutiendo en las becas otorgadas para los estudiantes panameños conferidas por la Universidad San Martín de Panamá, con sede en Panamá, lo que trajo como consecuencia que la Universidad San Martín de Panamá, con sede en Panamá no se encuentre actualmente operando y se desconozca el paradero de la junta directiva de esta institución académica universitaria en Panamá, hecho este corroborado en visitas realizadas a la sede de esta universidad en Panamá, lo que constituye de acuerdo al artículo 148 del Decreto Ejecutivo No. 511 de 5 de julio de 2010, normativa vigente para esa fecha, una causal muy grave que acarrea el respectivo cierre;

Que debido a lo anterior, el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá, emite el Informe Ejecutivo No. 12-2014 de 30 de enero de 2015, en el cual recomienda al Ministerio de Educación cancelar la autorización de funcionamiento de la universidad particular denominada Universidad San Martín de Panamá, en virtud de lo establecido en los artículos 148 y 153 del Decreto Ejecutivo No. 511 de 5 de julio de 2010, normativa vigente para esa fecha, la cual indicaba lo siguiente:

“**Artículo 148.** Se consideran faltas muy graves las siguientes:

...

6. Incurrir en situación de quiebra o de concurso de acreedores...”

“**Artículo 153.** Las faltas muy graves serán sancionadas con la cancelación definitiva de la autorización de funcionamiento, mediante Decreto Ejecutivo expedido por el Órgano Ejecutivo, a través del Ministerio de Educación.”

Que el Ministerio de Educación, en uso de sus facultades descritas en el artículo 36 de la Ley 30 de 20 de julio de 2006, normativa vigente para esa fecha, ordenó mediante Providencia, fechada 7 de abril de 2015, practicar las diligencias necesarias para el total esclarecimiento de los hechos y posibles sanciones;

Que visible a fojas No. 224 y No. 225 del expediente de marras, reposan informes de notificación, los cuales indican que la diligencia de notificar al representante legal de la universidad particular denominada Universidad San Martín de Panamá, fueron infructuosas, debido a que no se encontraba el Representante Legal en la primera ocasión y en la segunda el local de la universidad se encontraba cerrado, por lo que se emite Providencia de 5 de junio de 2015, disponiendo notificar al apoderado legal de la referida institución educativa universitaria de la Providencia fechada 7 de abril de 2015, así como la Edicto en Puerta No. 04 de 17 de septiembre de 2015;

Que posterior a ello, se emite la Resolución No. 217 de 7 de septiembre de 2017, por la cual se cancela de manera definitiva la autorización de funcionamiento otorgada a la universidad particular denominada Universidad San Martín de Panamá, por incumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo No. 511 de 5 de julio de 2010, normativa vigente para esa fecha; y a su vez se solicita a esta dependencia solicitar al Órgano Ejecutivo la expedición del Decreto Ejecutivo que ordena la cancelación definitiva del referido centro de estudio de educación universitaria,

DECRETA:

ARTÍCULO 1. Dejar sin efecto el Decreto Ejecutivo No. 382 de 13 de mayo de 2004, por el cual se le concede autorización de funcionamiento a la universidad particular denominada Universidad San Martín de Panamá, bajo el amparo de la sociedad anónima denominada Universidad San Martín, S.A., inscrita a ficha 403903, documento 256353 del Registro Público.

ARTÍCULO 2. Cancelar de manera definitiva la autorización de funcionamiento de la universidad particular denominada Universidad San Martín de Panamá, concedida mediante el Decreto Ejecutivo No. 382 de 13 de mayo de 2004.

ARTÍCULO 3. Ordenar al Representante Legal de la universidad particular denominada Universidad San Martín de Panamá, suministrar toda la documentación de los estudiantes, docentes y programas a la Secretaría Académica Especial, creada por el Ministerio de Educación.

ARTÍCULO 4. El presente Decreto Ejecutivo comenzará a regir a partir de su promulgación.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Texto Único de la Ley 47 de 1946; Orgánica de Educación; Ley 30 de 20 de julio de 2006; Decreto Ejecutivo No. 511 de 5 de julio de 2010; Decreto Ejecutivo No. 382 de 13 de mayo de 2004; Resolución No. 217 de 7 de septiembre de 2017.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en la ciudad de Panamá, a los Diecinueve (19) días del mes de Mayo de dos mil veinte (2020)

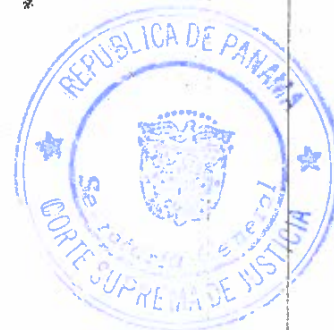
LAURENTINO CORTIZO COHEN
Presidente de la República

MARUJA GORDAY DE VILLALOBOS
Ministra de Educación





REPÚBLICA DE PANAMÁ
ÓRGANO JUDICIAL
SALA CUARTA DE NEGOCIOS GENERALES



ACUERDO No. 215-2020
(De 15 de mayo de 2020)

"POR EL CUAL SE CREA Y ORGANIZA EL COMITÉ ESPECIAL DE SALUD E HIGIENE PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19 EN LAS DEPENDENCIAS JUDICIALES, ADMINISTRATIVAS Y DE LA DEFENSA PÚBLICA DEL ÓRGANO JUDICIAL".

En la ciudad de Panamá, a los quince (15) días del mes de mayo de 2020, se reunieron los Magistrados que integran la Sala Cuarta de Negocios Generales, con la asistencia de la Secretaria General.

Abierto el acto, el magistrado **LUIS RAMÓN FÁBREGA SÁNCHEZ**, presidente de la Corte Suprema de Justicia y de la Sala Cuarta de Negocios Generales, hizo uso de la palabra para manifestar que el motivo de la reunión era someter a consideración y aprobación de esta Sala de la Corte Suprema de Justicia la creación del **Comité Especial de Salud e Higiene para la Prevención y Control del COVID-19 en las dependencias judiciales, administrativas y de la Defensa Pública del Órgano Judicial**.

Sometida a consideración la propuesta, esta recibió el voto unánime de los Magistrados que integran la Sala Cuarta de Negocios General de la Corte Suprema de Justicia y en consecuencia se acordó su aprobación,

CONSIDERANDO:

Que mediante Acuerdo No. 161 de 30 de abril de 2020, el Pleno de la Corte Suprema de Justicia dicta medidas de transición y reorganización en todos los despachos judiciales, administrativos y de la Defensa Pública con el objetivo de reiniciar la prestación del servicio de administración de justicia sin poner en riesgo la salud y la vida de servidores judiciales y usuarios del sistema.

Que los lineamientos para el retorno a la normalidad de las empresas post-COVID-19 en Panamá, adoptados por el Ministerio de Salud a través de la Resolución No. 405 de 11 de mayo de 2020, incluyen entre las medidas sanitarias necesarias para retornar a las labores la organización del Comité Especial de Salud e Higiene para la Prevención y

ACUERDO No. 215-2020 de 15 de mayo de 2020, "POR EL CUAL SE CREA Y ORGANIZA EL COMITÉ ESPECIAL DE SALUD E HIGIENE PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19 EN LAS DEPENDENCIAS JUDICIALES, ADMINISTRATIVAS Y DE LA DEFENSA PÚBLICA DEL ÓRGANO JUDICIAL".

Control del COVID-19 en cada institución pública o privada, empresas y sector económico.

Por lo que,

ACUERDAN:

PRIMERO: CREAR el Comité Especial de Salud e Higiene para la Prevención y Control del COVID-19 en las dependencias judiciales, administrativas y de la Defensa Pública del Órgano Judicial, en adelante **Comité COVID-19 del Órgano Judicial**.

SEGUNDO: El Comité COVID-19 estará integrado por el Magistrado presidente de la Corte Suprema de Justicia, quién lo presidirá y por representantes de la Secretaria Administrativa, la Secretaria Técnica de Recursos Humanos, la Secretaria de Comunicación y la Dirección de Seguridad.

TERCERO: El Comité COVID-19 tendrá las responsabilidades siguientes:

- a. Revisar el cumplimiento de los protocolos y procedimientos relacionados al control del COVID-19 y su actualización permanente.
- b. Monitorear el cumplimiento de todas las medidas determinadas por el Órgano Judicial para garantizar la salud de servidores judiciales y usuarios.
- c. Establecer un mecanismo para detectar oportunamente a trabajadores sintomáticos y asintomáticos.
- d. Implementar un proceso que defina la metodología y la periodicidad con que se realizarán las pruebas aprobadas por las autoridades de salud.
- e. Implementar mecanismos para reportar a las autoridades de salud, cualquier sospecha de COVID-19.
- f. Comunicar y capacitar a los servidores judiciales sobre medidas de prevención y control, hábitos de higiene e implementación y actualización de protocolos.
- g. Desarrollo, divulgación y colocación de material alusivo a las medidas de higiene, síntomas, números de contacto, entre otros.
- h. Mantener la confidencialidad de la información que resulte de los casos de colaboradores afectados por COVID-19.

CUARTO: En cada uno de los despachos, judiciales, administrativos o de la Defensa Pública del Órgano Judicial existirá un **Sub Comité COVID-19**, conformado por un mínimo de 2 a 6 servidores judiciales, dependiendo de la cantidad de servidores judiciales que laboren en el despacho:



ACUERDO No. 215-2020 de 15 de mayo de 2020, "POR EL CUAL SE CREA Y ORGANIZA EL COMITÉ ESPECIAL DE SALUD E HIGIENE PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19 EN LAS DEPENDENCIAS JUDICIALES ADMINISTRATIVAS Y DE LA DEFENSA PÚBLICA DEL ÓRGANO JUDICIAL".

Servidores Judiciales que laboran en el despacho	Cantidad mínima de servidores judiciales que integran el Sub Comité COVID-19
2 a 10 servidores judiciales	2 servidores judiciales
11 a 40 servidores judiciales	4 servidores judiciales
41 o más servidores judiciales	6 servidores judiciales

QUINTO: Corresponderá a los jefes de despacho asignar a los servidores judiciales que conformarán el Sub Comité COVID-19 e informar de dicha asignación a la Secretaría Técnica de Recursos Humanos.

Los Servidores asignados portaran una identificación que los acredita como miembros del subcomité para el desempeño de ésta responsabilidad

SEXTO: El Sub Comité COVID-19 conformado en cada despacho del Órgano Judicial brindará apoyo al Comité COVID-19 del Órgano Judicial en el cumplimiento de las responsabilidades siguientes:

- a. Monitorear el cumplimiento de todas las medidas determinadas por la institución para garantizar la salud de los servidores y usuarios del Órgano Judicial.
- b. Coordinar el registro de ingreso a los despachos, anotando nombre, número de teléfono, fecha y hora, con la respectiva toma de temperatura (tanto al personal como a los usuarios).
- c. Verificar y asegurar que los baños siempre dispongan de material de aseo para el frecuente lavado de manos de los servidores y usuarios del sistema.
- d. Velar por la limpieza constante de todas las áreas comunes y de tránsito, tanto de los servidores judiciales como de los usuarios.
- e. Reportar a las autoridades sanitarias cualquier sospecha de COVID-19; seguir los protocolos de reporte al 169 o R.O.S.A. Disponer su aislamiento en un lugar ya determinado como tal, mientras se espera su traslado a un centro de salud apropiado, organizar la desinfección del lugar y la vigilancia de salud de las personas que tengan un contacto cercano, de resultar positivo las pruebas diagnósticas.
- f. Utilizar de manera responsable las líneas de atención telefónica, al tener conocimiento de posibles casos de COVID-19 en el despacho.
- g. Completar la ficha de reporte de casos y remitirla al Comité COVID-19 del Órgano Judicial a través de la Dirección de Bienestar del Servidor Judicial de la Secretaría Técnica de Recursos Humanos, vía correo electrónico.
- h. Mantener en lugares visibles y accesibles, carteles o afiches ilustrativos, aprobados por el Comité COVID-19 del Órgano Judicial, sobre las medidas de higiene y de distanciamiento físico, al igual que informativos sobre los números de teléfonos donde llamar en caso de una emergencia.

ACUERDO No. 215-2020 de 15 de mayo de 2020, "POR EL CUAL SE CREA Y ORGANIZA EL COMITÉ ESPECIAL DE SALUD E HIGIENE PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19 EN LAS DEPENDENCIAS JUDICIALES, ADMINISTRATIVAS Y DE LA DEFENSA PÚBLICA DEL ÓRGANO JUDICIAL".

- i. Mantener la confidencialidad de la información que resulte de los casos de servidores o usuarios afectados por COVID-19.

SEPTIMO: El Comité COVID-19 y los Sub Comités COVID-19 conformados en cada uno de los despachos del Órgano Judicial funcionarán por el tiempo que dure la pandemia del COVID-19 indicado por la Organización Mundial de la Salud y debidamente confirmado por el Ministerio de Salud.

OCTAVO: Los servidores judiciales, de acuerdo a lo establecidos en el artículo 64 (26) de la ley 53 de 27 de agosto de 2015, que regula la Carrera Judicial, tienen el deber de cumplir las medidas de seguridad, salud e higiene y evitar la realización de trabajo en condiciones que pongan en peligro a las personas o a los bienes, por lo que el incumplimiento de medidas determinadas por la institución para garantizar la salud de los servidores y usuarios del Órgano Judicial dará lugar a la aplicación de las sanciones disciplinarias establecidas en la ley, sin perjuicio de la responsabilidad penal correspondiente.

No habiendo otros temas que tratar se dio por terminado el acto y se dispuso hacer las comunicaciones correspondientes.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.




LUIS RAMÓN FÁBREGA S.

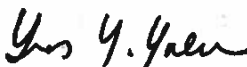
Magistrado Presidente de la Corte Suprema de Justicia
y de la Sala Tercera
de lo Contencioso Administrativo y Laboral



ANGELA RUSSO DE CEDEÑO
Magistrada Presidenta de la Sala
Primera de lo Civil



MARÍA EUGENIA LÓPEZ ARIAS
Magistrada Presidenta de la Sala
Segunda de lo Penal



YANIXSA YUEN
Secretaria General



LO ANTERIOR ES FIEL COPIA
DE SU ORIGINAL

Panamá, 19 de mayo de 2020
ju: Carlos Mata
Secretaria General de la
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
CARLOS MATÁ
OFICIAL MAYOR IV
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA⁴

República de Panamá

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN No. 1080 -ADM

Panamá, 15 de mayo de 2020

“Por la cual se modifica el Anexo A de la Resolución AN No.1077-ADM de 22 de abril de 2020, que establece el Procedimiento Transitorio para la presentación, tramitación y decisión de las reclamaciones que presenten los clientes de los servicios públicos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, Electricidad, Telecomunicaciones y Televisión Pagada; por motivo de la Emergencia Nacional a causa del COVID-19.”

EL ADMINISTRADOR GENERAL
en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

1. Que mediante el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, se reorganizó la estructura del Ente Regulador de los Servicios Públicos bajo el nombre de Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, organismo autónomo del Estado, encargado de regular, controlar y fiscalizar la prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como la transmisión y distribución de gas natural;
2. Que el Consejo de Gabinete declaró Estado de Emergencia desde el 13 de marzo pasado, como consecuencia de los efectos generados por la enfermedad infecciosa “COVID-19”, y la inminencia de la ocurrencia de nuevos daños, producto de las actuales condiciones de esta Pandemia Nacional.
3. Que a raíz, de dicho Estado de Emergencia, el Ministerio de Salud dictó medidas sanitarias ante la Declaración de Pandemia de la enfermedad por coronavirus (COVID-19), que limitaron la movilización de la población, llegando al **Toque de Queda** a toda la población de la República de Panamá durante 24 horas al día a partir del 25 de marzo. Esta última medida sanitaria restringió la posibilidad de los clientes de tener acceso a los centros de reclamos presenciales establecidos por los prestados de los servicios públicos y la misma ASEP.
4. Con aras de salvaguardar el interés público y de asegurar que los servicios públicos regulados por la ASEP fueran prestados de manera eficiente, continua e ininterrumpida mientras se resuelve de forma definitiva la situación sanitaria en la que se encuentra la República de Panamá, se adoptó un procedimiento transitorio para la presentación, tramitación y decisión de las reclamaciones que presenten los clientes de los servicios públicos, aprobado mediante la Resolución AN No.1077-ADM de 22 de abril de 2020, que fue publicada en la Gaceta Oficial No. 29,012 de 22 de abril de 2020;
5. Que no obstante lo anterior, es necesario aclarar que el referido Procedimiento Transitorio aprobado mediante Resolución No.1077-ADM de 22 de abril de 2020 no puede fundamentarse en la Ley 144 del 15 de abril de 2020, que modificó y adicionó artículos a la Ley 83 de 2012, sobre el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales; habida cuenta que la aplicación de dicha Ley es gradual y progresiva conforme a la agenda digital que la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental que se publique en la Gaceta Oficial, aun cuando la misma establece las reglas y principios básicos para la realización de trámites gubernamentales;
6. Que más bien dicho Procedimiento Transitorio aprobado por la Resolución AN No.1077-ADM lo que procura es atender de manera electrónica, por motivo de la Emergencia Nacional a causa del COVID-19, los reclamos con la misma validez y reconocimiento legal que el procedimiento presencial;
7. Que aunado a lo anterior, se hace necesario modificar el procedimiento aprobado mediante la Resolución AN No.1077-ADM de 22 de abril de 2020, a fin garantizar el debido proceso en los reclamos recibidos por los prestadores de los servicios públicos y por la ASEP (etapas y

AA

Resolución AN No.1080-ADM
Panamá, 15 de mayo de 2020
Página 2 de 2

plazos), así como la confidencialidad de la información de los clientes y emitir una versión unificada que incluya todas modificaciones respectivas, por lo que atendiendo lo establecido en el artículo 22 del Decreto Ejecutivo 279 de 14 de noviembre de 2006;

RESUELVE:

PRIMERO: MODIFICAR los siguientes Artículos del Anexo A de la Resolución AN No.1077-ADM de 22 de abril de 2020, los cuales quedarán así:

“Artículo 3. Definiciones.

Autenticación: Acreditación por medios electrónicos de la identidad de un cliente o de la ASEP contenido de la voluntad expresada en sus operaciones y transacciones, documentos y de la integridad y auditoría de estos últimos.

ASEP: Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

Cliente: Persona natural o jurídica que posee un contrato de suministro de servicio con un prestador del servicio público de agua potable y alcantarillado sanitario, telecomunicaciones, electricidad y televisión pagada, cuyo nombre aparece en el recibo o factura del servicio. También se considera cliente a la persona natural o jurídica que ha solicitado el servicio público a un prestador.

DNAU: Dirección Nacional de Atención al Usuario.

Expediente electrónico: conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un trámite gubernamental administrativo en línea ejecutado por la ASEP, a solicitud de un cliente sin distinción del tipo de información que contengan.

Firma electrónica: Es la firma manuscrita en formato digital o su equivalente electrónico, es un método técnico para identificar a una persona de manera inequívoca y para indicar que esa persona aprueba la información que figura en un mensaje de datos, documentos, actos administrativos por cualquier medio electrónico, asegurando la integridad del documento firmado y su no repudio.

Identidad digital: Tecnología para la comprobación de la identidad por vía electrónica o digital, que permite que los clientes puedan ser validados y verificados de manera inequívoca, y facilite al cliente iniciar y realizar trámites de forma directa, expedita y segura con el prestador y la ASEP en las diversas plataformas.

Medio digital: Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluidos cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas, como internet, telefonía fija y móvil u otras.

Normas aplicables: Son las leyes, reglamentos, normas sectoriales, regulación vigente aplicable, concesiones, licencias o autorizaciones.

Prestador: Son las empresas autorizadas para la prestación de los servicios públicos regulados por la ASEP.

Reclamo: Es la acción del cliente o persona autorizada por éste, con el objeto de obtener un pronunciamiento sobre cualquier disconformidad derivada de la prestación del servicio público, de conformidad con el presente procedimiento de reclamación.



Resolución AN No.1080-ADM
Panamá, 15 de mayo de 2020
Página 3 de 2

El reclamo tiene dos etapas, una primera que se surte ante el prestador y, si el cliente no está satisfecho con la respuesta o no se le resuelve en el plazo establecido en las normas aplicables, la segunda etapa se surte ante a ASEP.

Servicio Público: Para este procedimiento transitorio, son los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones y televisión pagada.

Artículo 4. Suspensión del cobro del monto en reclamo. El prestador no podrá condicionar la atención de los reclamos formulados al pago previo de la factura reclamada.-

Las facturas posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada ni sus intereses por mora; sin embargo, podrán indicar el monto en disputa de manera informativa.

Mientras el reclamo se encuentre en trámite ante el prestador y ante la ASEP, el servicio público no podrá ser interrumpido.

Artículo 6. Deber del prestador de informar. Los prestadores deberán informar a los clientes y a la ASEP los medios de contacto y horario de atención, así como las facilidades **no presenciales** dispuestas para la recepción y tramitación de los reclamos de los clientes; así como de cualquier cambio, traslado, o eliminación que afecte la disponibilidad o utilización de cualesquiera de estos sitios o facilidades, con la suficiente antelación a su modificación.

Las facilidades no presenciales deberán contar al menos de:

- a- Correo electrónico exclusivo para los reclamos
- b- Línea telefónica que priorice los reclamos

Las facilidades no presenciales deberán garantizar la confidencialidad de los datos de los clientes así como la trazabilidad de la información.

Artículo 7. Atención de reclamos ante los prestadores. El prestador estará en la obligación recibir y tramitar el reclamo que presente el cliente. Para validar la identidad del cliente que reclama, el prestador deberá utilizar la información que mantiene en su base de datos o la que le aporte el cliente al momento del reclamo.

El prestador deberá entregar una constancia del reclamo presentado por el cliente. Dicha constancia de reclamo deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Fecha de su expedición.
2. Número secuencial de reclamo.
3. Identificación de la agencia comercial, centro autorizado o facilidad no presencial a través de la cual se atendió la reclamación.
4. Plazo máximo con que cuenta el prestador para resolver el reclamo interpuesto.
5. Tipo de reclamo.
6. Descripción del reclamo.
7. Identificación del personal del prestador o facilidad no presencial que atendió la reclamación.
8. Importe sujeto a reclamo y, cuando aplique, el monto que el cliente tiene derecho de abstenerse de pagar, hasta que la reclamación sea resuelta por la ASEP.
9. Información de contacto del cliente (teléfono, facsimil, correo electrónico, apartado postal y otros).

Resolución AN No.1080-ADM
Panamá, 15 de mayo de 2020
Página 4 de 2

10. Referencia al derecho y término que tiene el cliente para recurrir ante la ASEP en caso de no estar conforme con lo resuelto por el prestador.

Artículo 9. Formación del expediente de reclamo. El prestador deberá conservar, a través de los medios digitales, la documentación recibida y emitida, que sea pertinente a la investigación seguida para dar respuesta al reclamo del cliente, garantizando la confidencialidad de los datos de los clientes así como la trazabilidad de la información. Esta documentación deberá estar disponible a solicitud de la ASEP.

Artículo 10. Derecho a reclamar ante la ASEP. El cliente que no esté satisfecho con la respuesta del prestador a su reclamo o que no haya recibido respuesta del prestador, tendrá derecho a presentar la solicitud de reclamo ante la ASEP dentro de los términos establecidos en las normas aplicables.

Artículo 11. Medios para acceder ante la ASEP.- Los clientes podrán presentar sus solicitudes de reclamos ante la ASEP a través de cualquier medio digital autorizado para tal fin.

Las solicitudes de reclamo vía correo de electrónico se podrán realizar en cualquier momento; no obstante, su admisión será en el horario habilitado para las actuaciones administrativas.

Artículo 12. Admisión de reclamos en ASEP. Los clientes deberán completar la información solicitada por ASEP en su plataforma.

La DNAU revisará y cotejará los datos aportados en un término de un (1) día hábil, posterior a la recepción de la solicitud de reclamo, lo admitirá ~~y lo captará~~ asignando el número de reclamo correspondiente. La admisión del reclamo será notificada al cliente mediante correo electrónico.

Para validar la identidad del cliente que reclama, la DNAU podrá utilizar su base de datos, la base de datos del Tribunal Electoral o la documentación aporte el cliente.

Se considerará extemporáneo el reclamo admitido por la ASEP si al evaluar la documentación aportada por éste o cuando el prestador, en su respuesta a la notificación del reclamo demuestre, a satisfacción de la ASEP, que el reclamo fue presentado por el cliente fuera de los términos establecidos en las normas aplicables.

Artículo 13. No admisibilidad del reclamo.- La ASEP rechazará de plano aquellos reclamos en los cuales el cliente no cumpla con los términos establecidos en el presente procedimiento. La no admisión del reclamo será notificada al cliente mediante correo electrónico.

Artículo 14. Notificación al prestador de los reclamos en trámite. La DNAU notificará al prestador, en un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente a la captación del reclamo, los reclamos recibidos, mediante una providencia, que será remitida al correo electrónico del prestador, con los datos del cliente, indicando lo siguiente:

- a. El nombre del prestador.
- b. El nombre del cliente.
- c. El número de reclamo asignado por la ASEP.
- d. El número de contrato o cuenta de suministro.
- e. El número de reclamo presentado ante el prestador.
- f. El tipo de reclamo
- g. La porción del valor sujeto a reclamo (cuando sea aplicable).

Resolución AN No.1080-ADM
Panamá, 15 de mayo de 2020
Página 5 de 2

La DNAU adjuntará a la providencia, copia del reclamo y/o los documentos prestados por el cliente con el reclamo.

Artículo 19. Decisión del reclamo.- La ASEP decidirá, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles contados a partir de la presentación del reclamo interpuesto por el cliente, mediante resolución motivada.

Dicha resolución será notificada a cada parte mediante los correos electrónicos aportados, en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la emisión de la resolución.

Artículo 20. De los recursos.- Las partes tienen derecho a interponer, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución que decide el reclamo por parte de la ASEP, el recurso de reconsideración o de apelación si están en desacuerdo. Los recursos de reconsideración y apelación se podrán presentar a través de cualquier medio digital autorizado por la ASEP para tal fin y se concederán en el efecto suspensivo.

Las partes podrán interponer directamente el recurso de apelación, con el cual se agotará la vía gubernativa.

Las resoluciones que resuelvan los recursos presentados por las partes serán notificadas a los correos electrónicos aportados por las partes.

Dicha resolución será notificada mediante los correos electrónicos aportados por las partes, en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la emisión de la resolución.”

SEGUNDO: ADICIONAR un Artículo nuevo después del artículo 18 al Anexo A de la Resolución AN No.1077-ADM de 22 de abril de 2020, el cual quedará así:

Artículo nuevo. Transacción. En cualquier momento del proceso las partes podrán transigir sobre los hechos expuestos en la reclamación y, para tales efectos, la transacción deberá formalizarse por escrito y copia de la misma deberá remitirse a la DNAU, quien mediante providencia aceptará la transacción y declarará concluido el proceso.

TERCERO: ESTABLECER que el resto del contenido de la Resolución AN No.1077-ADM de 22 de abril de 2020, queda igual, vigente e inalterable.

CUARTO: COMUNICAR que el Anexo A de la presente resolución contiene la versión unificada del Procedimiento Transitorio para la presentación, tramitación y decisión de las reclamaciones que presenten los clientes de los servicios públicos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, Electricidad, Telecomunicaciones y Televisión Pagada; por motivo de la Emergencia Nacional a causa del COVID-19.

QUINTO: DAR A CONOCER que esta Resolución regirá a partir de su publicación.

Resolución AN No.1080-ADM
Panamá, 15 de mayo de 2020
Página 6 de 2

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley 26 de 29 de enero de 1996, modificada y adicionada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006; Ley 68 de 1 de septiembre de 2011; Resolución JD-101 de 27 de agosto de 1997 y sus modificaciones; Decreto Ejecutivo 279 de 14 de noviembre de 2006; Resolución de Gabinete No.11 de 13 de marzo de 2020; y, Decretos Ejecutivos 472, 489 y 507 de 13, 16 y 24 de marzo de 2020, Resolución AN No.1077-ADM de 22 de abril de 2020.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,


ARMANDO FUENTES RODRÍGUEZ
Administrador General



ANEXO A

PROCEDIMIENTO TRANSITORIO POR MOTIVO DE LA EMERGENCIA NACIONAL A CAUSA DEL COVID-19, PARA LA RECEPCIÓN, TRAMITACIÓN Y DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES QUE PRESENTEN LOS CLIENTES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO, ELECTRICIDAD, TELECOMUNICACIONES Y TELEVISIÓN PAGADA.

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto.- Dentro de su potestad regulatoria, es función de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) controlar el cumplimiento del Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios, conocer y procesar las denuncias o reclamaciones sobre la prestación deficiente de los servicios públicos regulados, con fundamento en las disposiciones legales y normativas que regulan esta materia y atendiendo los principios rectores del procedimiento administrativo, sin menoscabo del debido proceso legal.

Para tales fines, se establece el procedimiento transitorio por motivo del **Estado de Emergencia Nacional a causa del COVID-19**, para la recepción, tramitación y decisión de las reclamaciones que presenten los clientes de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones y televisión pagada ante los prestadores de los servicios públicos y la ASEP.

La Dirección Nacional de Atención al Usuario (DNAU) es la responsable de la recepción, captación y trámite de las reclamaciones que presenten los clientes ante la ASEP; además decidirá éstas con la Dirección Nacional que corresponda, en primera instancia.

El Administrador General conocerá en apelación las resoluciones que emita la DNAU con las Direcciones Nacionales, para decidir las reclamaciones que presenten los clientes.

Artículo 2. Principios rectores. Este procedimiento transitorio se fundamenta en los principios de celeridad, economía, sencillez, eficacia, equidad, no discriminación y neutralidad de tratamiento.

Artículo 3. Definiciones.

Autenticación: Acreditación por medios electrónicos de la identidad de un cliente o de la ASEP contenido de la voluntad expresada en sus operaciones y transacciones, documentos y de la integridad y auditoría de estos últimos.

ASEP: Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

Cliente: Persona natural o jurídica que posee un contrato de suministro de servicio con un prestador del servicio público de agua potable y alcantarillado sanitario, telecomunicaciones, electricidad y televisión pagada, cuyo nombre aparece en el recibo o factura del servicio. También se considera cliente a la persona natural o jurídica que ha solicitado el servicio público a un prestador.

DNAU: Dirección Nacional de Atención al Usuario.

Expediente electrónico: conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un trámite gubernamental administrativo en línea ejecutado por la ASEP, a solicitud de un cliente sin distinción del tipo de información que contengan.

Firma electrónica: Es la firma manuscrita en formato digital o su equivalente electrónico, es un método técnico para identificar a una persona de manera inequívoca y para indicar que esa persona aprueba la información que figura en un mensaje de datos, documentos, actos administrativos por cualquier medio electrónico, asegurando la integridad del documento firmado y su no repudio.

Identidad digital: Tecnología para la comprobación de la identidad por vía electrónica o digital, que permite que los clientes puedan ser validados y verificados de manera inequívoca, y facilite al

cliente iniciar y realizar trámites de forma directa, expedita y segura con el prestador y la ASEP en las diversas plataformas.

Medio digital: Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluidos cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas, como internet, telefonía fija y móvil u otras.

Normas aplicables: Son las leyes, reglamentos, normas sectoriales, regulación vigente aplicable, concesiones, licencias o autorizaciones.

Prestador: Son las empresas autorizadas para la prestación de los servicios públicos regulados por la ASEP.

Reclamo: Es la acción del cliente o persona autorizada por éste, con el objeto de obtener un pronunciamiento sobre cualquier disconformidad derivada de la prestación del servicio público, de conformidad con el presente procedimiento de reclamación.

El reclamo tiene dos etapas, una primera que se surte ante el prestador y, si el cliente no está satisfecho con la respuesta o no se le resuelve en el plazo establecido en las normas aplicables, la segunda etapa se surte ante a ASEP.

Servicio Público: Para este procedimiento transitorio, son los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones y televisión pagada.

Artículo 4. Suspensión del cobro del monto en reclamo. El prestador no podrá condicionar la atención de los reclamos formulados al pago previo de la factura reclamada.

Las facturas posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada ni sus intereses por mora; sin embargo, podrán indicar el monto en disputa de manera informativa.

Mientras el reclamo se encuentre en trámite ante el prestador y ante la ASEP, el servicio público no podrá ser interrumpido.

Capítulo II

Reclamos ante los Prestadores de los Servicios Públicos Regulados

Artículo 5. Derecho del cliente a reclamar ante el prestador. El cliente tiene derecho a reclamar al prestador cualquier deficiencia en la prestación del servicio u otro aspecto de su relación con el prestador.

Dicho reclamo deberá ser formulado por el cliente a través de los medios que para ello ponga a su disposición el prestador y dentro de los términos que, para cada tipo de servicio público y reclamo, sean establecidos en las normas aplicables.

Los prestadores están sometidos a las disposiciones legales vigentes expedidas con motivo del **Estado de Emergencia Nacional a causa del COVID-19**, durante la tramitación de un reclamo, por lo que no podrán incorporar o establecer requisitos y/o condiciones que no emanen de aquéllas y que limiten, coarten o restrinjan el libre acceso a los clientes a recibir la debida atención y resolución a sus reclamos.

Artículo 6. Deber del prestador de informar. Los prestadores deberán informar a los clientes y a la ASEP los medios de contacto y horario de atención, así como las facilidades **no presenciales** dispuestas para la recepción y tramitación de los reclamos de los clientes; así como de cualquier cambio, traslado, o eliminación que afecte la disponibilidad o utilización de cualesquiera de estos sitios o facilidades, con la suficiente antelación a su modificación.

Las facilidades no presenciales deberán contar al menos de:

- a- Correo electrónico exclusivo para los reclamos
- b- Línea telefónica que priorice los reclamos

Las facilidades no presenciales deberán garantizar la confidencialidad de los datos de los clientes así como la trazabilidad de la información.

Artículo 7. Atención de reclamos ante los prestadores. El prestador estará en la obligación recibir y tramitar el reclamo que presente el cliente. Para validar la identidad del cliente que reclama, el prestador deberá utilizar la información que mantiene en su base de datos o la que le aporte el cliente al momento del reclamo.

El prestador deberá entregar una constancia del reclamo presentado por el cliente. Dicha constancia de reclamo deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Fecha de su expedición.
2. Número secuencial de reclamo.
3. Identificación de la agencia comercial, centro autorizado o facilidad no presencial a través de la cual se atendió la reclamación.
4. Plazo máximo con que cuenta el prestador para resolver el reclamo interpuesto.
5. Tipo de reclamo.
6. Descripción del reclamo.
7. Identificación del personal del prestador o facilidad no presencial que atendió la reclamación.
8. Importe sujeto a reclamo y, cuando aplique, el monto que el cliente tiene derecho de abstenerse de pagar, hasta que la reclamación sea resuelta por la ASEP. .
9. Información de contacto del cliente (teléfono, facsímil, correo electrónico, apartado postal y otros).
10. Referencia al derecho y término que tiene el cliente para recurrir ante la ASEP en caso de no estar conforme con lo resuelto por el prestador.

Artículo 8. Obligación de emitir respuesta. El prestador deberá dar respuesta al cliente en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de presentación de la reclamación, salvo el término de quince (15) días calendario legalmente establecido para los reclamos del sector eléctrico.

Artículo 9. Formación del expediente de reclamo. El prestador deberá conservar, a través de los medios digitales, la documentación recibida y emitida, que sea pertinente a la investigación seguida para dar respuesta al reclamo del cliente, garantizando la confidencialidad de los datos de los clientes así como la trazabilidad de la información. Esta documentación deberá estar disponible a solicitud de la ASEP.

Capítulo III Reclamos ante la ASEP

Artículo 10. Derecho a reclamar ante la ASEP. El cliente que no esté satisfecho con la respuesta del prestador a su reclamo o que no haya recibido respuesta del prestador, tendrá derecho a presentar la solicitud de reclamo ante la ASEP dentro de los términos establecidos en las normas aplicables.

Artículo 11. Medios para acceder ante la ASEP.- Los clientes podrán presentar sus solicitudes de reclamos ante la ASEP a través de cualquier medio digital autorizado para tal fin.

Las solicitudes de reclamo vía correo de electrónico se podrán realizar en cualquier momento; no obstante, su admisión será en el horario habilitado para las actuaciones administrativas.

Artículo 12. Admisión de reclamos en ASEP. Los clientes deberán completar la información solicitada por ASEP en su plataforma.

La DNAU revisará y cotejará los datos aportados en un término de un (1) día hábil, posterior a la recepción de la solicitud de reclamo, lo admitirá asignando el número de reclamo correspondiente. La admisión del reclamo será notificada al cliente mediante correo electrónico.

Para validar la identidad del cliente que reclama, la DNAU podrá utilizar su base de datos, la base de datos del Tribunal Electoral o la documentación aporte el cliente.

Se considerará extemporáneo el reclamo admitido por la ASEP si al evaluar la documentación aportada por éste o cuando el prestador, en su respuesta a la notificación del reclamo demuestre, a satisfacción de la ASEP, que el reclamo fue presentado por el cliente fuera de los términos establecidos en las normas aplicables.

Artículo 13. No admisibilidad del reclamo.- La ASEP rechazará de plano aquellos reclamos en los cuales el cliente no cumpla con los términos establecidos en el presente procedimiento. La no admisión del reclamo será notificada al cliente mediante correo electrónico.

Capítulo IV Tramitación de los reclamos ante la ASEP

Artículo 14. Notificación al prestador de los reclamos en trámite. La DNAU notificará al prestador, en un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente a la captación del reclamo, los reclamos recibidos, mediante una providencia, que será remitida al correo electrónico del prestador, con los datos del cliente, indicando lo siguiente:

- a. El nombre del prestador.
- b. El nombre del cliente.
- c. El número de reclamo asignado por la ASEP.
- d. El número de contrato o cuenta de suministro.
- e. El número de reclamo presentado ante el prestador.
- f. El tipo de reclamo
- g. La porción del valor sujeto a reclamo (cuando sea aplicable).

La DNAU adjuntará a la providencia, copia del reclamo y/o los documentos prestados por el cliente con el reclamo.

Artículo 15. Respuesta del prestador. El prestador remitirá, junto con la sustentación de su posición respecto del reclamo del cliente, todas las pruebas que estime necesarias para su defensa, en un plazo de tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la providencia

En la providencia de notificación, la ASEP podrá solicitar al prestador, las pruebas mínimas que considere para tramitar y decidir el reclamo recibido.

Artículo 16. Aceptación tácita.- Se entenderá que el prestador acepta el reclamo del cliente si no contesta en el plazo establecido en el presente procedimiento. En este caso, la DNAU ordenará lo conducente al prestador con el propósito de solucionar el reclamo presentado.

Artículo 17. Medios probatorios.- Corresponde a las partes presentar y aducir dentro de las etapas establecidas en el presente procedimiento, las pruebas que demuestren los hechos afirmados por éstas.

Capítulo V Decisión de los Reclamos ante ASEP

Artículo 18. Desistimiento.- El cliente podrá, en cualquier estado del proceso, desistir del reclamo presentado, a través de cualquier medio autorizado por ASEP para tal fin. La DNAU emitirá una resolución admitiendo el desistimiento y declarará concluido el proceso, procediendo al archivo del expediente.

Artículo 19. Transacción. En cualquier momento del proceso las partes podrán transigir sobre los hechos expuestos en la reclamación y, para tales efectos, la transacción deberá formalizarse por escrito y copia de la misma deberá remitirse a la DNAU, quien mediante providencia aceptará la transacción y declarará concluido el proceso.

Artículo 20. Decisión del reclamo.- La ASEP decidirá, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles contados a partir de la presentación del reclamo interpuesto por el cliente, mediante resolución motivada.

Dicha resolución será notificada a cada parte mediante los correos electrónicos aportados, en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la emisión de la resolución.

Artículo 21. De los recursos.- Las partes tienen derecho a interponer, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución que decide el reclamo por parte de la ASEP, el recurso de reconsideración o de apelación si están en desacuerdo. Los recursos de reconsideración y apelación se podrán presentar a través de cualquier medio digital autorizado por la ASEP para tal fin y se concederán en el efecto suspensivo.

Las partes podrán interponer directamente el recurso de apelación, con el cual se agotará la vía gubernativa.

Las resoluciones que resuelvan los recursos presentados por las partes serán notificadas a los correos electrónicos aportados por las partes.

Dicha resolución será notificada mediante los correos electrónicos aportados por las partes, en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la emisión de la resolución.

Artículo 22. Del recurso de reconsideración.- Interpuesto el recurso de reconsideración, la DNAU conferirá a la parte opositora, el término de cinco (5) días hábiles para que presente sus objeciones y comentarios al mismo.

Surtida la notificación del traslado a la parte opositora y agotado el término de oposición, la ASEP tendrá hasta quince (15) días hábiles para decidir, mediante resolución motivada, el recurso de reconsideración interpuesto contra la decisión emitida en primera instancia.

Si se determina la existencia de hechos o puntos oscuros que resulten indispensables aclarar para los efectos de la decisión que deba adoptarse, la ASEP podrá suspender el plazo para decidir, hasta que se surtan las diligencias respectivas.

Artículo 23. Del recurso de apelación.- Interpuesto el recurso de apelación, la DNAU conferirá a la parte opositora, el término de cinco (5) días hábiles para que presente sus objeciones y comentarios al mismo.

Surtida la notificación del traslado a la parte opositora y agotado el término de oposición, la ASEP tendrá hasta quince (15) días hábiles para decidir, mediante resolución motivada, el recurso de apelación contra la decisión emitida en primera instancia.

Si se determina la existencia de hechos o puntos oscuros que resulten indispensables aclarar para los efectos de la decisión que deba adoptarse, la ASEP podrá suspender el plazo para decidir, hasta que se surtan las diligencias respectivas.

República de Panamá
AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN No. **1081**-ADMPanamá, **15 de mayo de 2020**

“Por la cual se prorroga la suspensión de los términos en todos los procesos administrativos que se encontraban en trámite al 11 de marzo de 2020 en la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, que fue ordenada mediante las Resoluciones AN No.1072-ADM de 13 de marzo de 2020, AN No.1076-ADM de 3 de abril de 2020, y AN No.1078-ADM de 30 de abril de 2020, y se exceptúan aquellos trámites que se realicen en el ejercicio de la función fiscalizadora o a través de medios electrónicos o digitales.”

EL ADMINISTRADOR GENERAL,
En uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

1. Que la Organización Mundial de la Salud declaró la enfermedad infecciosa denominada “**COVID-19**”, como Pandemia debido a la propagación de la enfermedad a nivel mundial y la cantidad de personas afectadas y las consecuencias ocasionadas;
2. Que mediante Resolución de Gabinete No.11 de 13 de marzo de 2020, el Consejo de Gabinete ha declarado el Estado de Emergencia Nacional, como consecuencia de los efectos generados por la enfermedad infecciosa “**COVID-19**”, y la inminencia de la ocurrencia de nuevos daños, producto de las actuales condiciones de esta Pandemia;
3. Que mediante Providencia de 11 de marzo de 2020, por recomendación del Ministerio de Salud, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos cerró las oficinas ubicadas en el Edificio Office Park, Vía España y Fernández de Córdoba, los días **12 y 13 de marzo de 2020**, a fin de realizar una limpieza profunda en las instalaciones, suspendiéndose los términos procesales para tales días;
4. Que a través de los Decretos Ejecutivos No.472 y 489 de 13 y 16 de marzo de 2020, se ha ordenado extremar las medidas sanitarias ante la Declaración de Pandemia de la enfermedad por coronavirus (**COVID-19**) por parte de la Organización Mundial de la Salud (**OMS/OPS**);
5. Que por medio de la Resolución AN No.1072-ADM de 13 de marzo de 2020, esta Autoridad Reguladora ordenó la suspensión de los términos en todos los procesos administrativos que se encontraban en trámite en la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, a partir del **lunes 16 de marzo hasta el martes 7 de abril de 2020**, sin que ello implicara el cierre de las oficinas de la Autoridad;
6. Que mediante Decreto Ejecutivo No.409 de 17 de marzo de 2020, ampliado con el Decreto Ejecutivo No.507 de 24 de marzo de 2020, se extendió el **TOQUE DE QUEDA** en todo el territorio nacional, a las veinticuatro (24) horas al día, exceptuando, entre otros, al personal del Instituto Nacional de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (**IDAAN**), a la industria dedicada a la producción de energía, telecomunicaciones, empresas proveedoras de internet y los medios de comunicación incluyendo radio y televisión;
7. Que mediante Resolución AN No.1076-ADM de 3 de abril de 2020, esta Autoridad Reguladora prorrogó la suspensión de los términos indicada en el considerando anterior hasta el **jueves 30 de abril de 2020**, sin que ello implicara el cierre de las oficinas de la Autoridad, para salvaguardar y proteger la integridad y bienestar de la población, en virtud de que la situación de salud pública se mantenía;
8. Que mediante Resolución AN No.1078-ADM de 30 de abril de 2020, esta Autoridad Reguladora prorrogó la suspensión de los términos referida en el punto anterior hasta el **18 de mayo de 2020**, sin que ello implicara el cierre de las oficinas de la Autoridad; con



Resolución AN No. 1081 – ADM
15 de mayo de 2020
Página 2

excepción de aquellos actos administrativos y las actuaciones administrativas desarrolladas por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos en el ejercicio de la función fiscalizadora, y durante el periodo de Emergencia Nacional, así como las actuaciones llevadas a cabo a través del Sistema de Administración de las Telecomunicaciones (SATEL), aquellas llevadas dentro de los expedientes administrativos que cuenten con un procedimiento transitorio aprobado por esta Autoridad Reguladora que permita el trámite de manera electrónica o digital, así como la recepción de reclamaciones de clientes.

9. Que aun cuando mediante Resolución No.423 de 13 de mayo de 2020, el Ministerio de Salud autorizó la reactivación, operación y movilización de algunas actividades contenidas en el primer bloque de estrategia denominada “Ruta hacia la nueva normalidad”, se requiere cumplir con protocolos, medidas sanitarias, de higiene y de bioseguridad;
10. Que a pesar que esta Autoridad está adoptando las medidas correspondientes para el retorno ordenado, gradual y seguro, en cumplimiento de los protocolos y lineamientos exigidos por el Ministerio de Salud, se hace necesario prorrogar la suspensión de los términos para los trámites, actuaciones, procesos y recursos que aún se mantienen en las distintas direcciones y departamentos de la ASEP, como fue ordenado en las Resoluciones AN No.1072-ADM de 13 de marzo de 2020, AN No. No.1076-ADM de 3 de abril de 2020 y AN No.1078-ADM de 30 de abril de 2020;
11. Que no obstante lo anterior, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos ha habilitado el Sistema de Administración de las Telecomunicaciones (SATEL) y ha aprobado otros procedimientos transitorios que le permitirán, de manera digital y remota, continuar sus funciones de regulación y fiscalización de los servicios públicos, así como la recepción de reclamaciones de clientes;
12. Que los numerales 29 y 16 de los artículos 20 y 21 de la Ley 26 de 29 de enero de 1996, establecen entre las atribuciones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y su Administrador General, realizar todos los actos necesarios para el cumplimiento de las funciones que le asigne la Ley, por lo que;

RESUELVE:

PRIMERO: PRORROGAR LA SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS solo en aquellos procesos administrativos y recursos que se encontraban en trámite al 11 de marzo de 2020 en la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, medida que fue ordenada en las Resoluciones AN No.1072-ADM de 13 de marzo de 2020, AN No.1076-ADM de 3 de abril de 2020 y AN No.1078-ADM de 30 de abril de 2020, **hasta el lunes 8 de junio de 2020, sin que ello implique el cierre de las oficinas de la Autoridad.**

Esta medida implica la interrupción de los términos de caducidad y prescripción de los diferentes procesos que adelantaba la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

SEGUNDO: EXCEPTUAR de lo establecido en el Artículo Primero de la presente Resolución a los actos administrativos y las actuaciones administrativas desarrolladas por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos en el ejercicio de la función fiscalizadora, y durante el periodo de Emergencia Nacional, así como las actuaciones llevadas a cabo a través del Sistema de Administración de las Telecomunicaciones (SATEL), aquellas llevadas dentro de los expedientes administrativos que cuenten con un procedimiento transitorio aprobado por esta Autoridad Reguladora que permita el trámite de manera electrónica o digital, así como la recepción de reclamaciones de clientes.

TERCERO: REITERAR a los usuarios, concesionarios y sus apoderados que pueden utilizar los medios informáticos y tecnológicos para intercambiar información de sus respectivos procesos o trámites con las distintas dependencias de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

CUARTO: Esta Resolución regirá a partir de su publicación.

Resolución AN No. 1081 – ADM
15 de mayo de 2020
Página 3

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley No. 26 de 29 de enero de 1996 modificada por el Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006; Resolución de Gabinete No.11 de 13 de marzo de 2020; Decreto Ejecutivo No.409 de 17 de marzo de 2020, ampliado con el Decreto Ejecutivo No.507 de 24 de marzo de 2020.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,


ARMANDO FUENTES RODRÍGUEZ
Administrador General



**RESOLUCION ADM. No. 070-2020**

EL ADMINISTRADOR DE LA AUTORIDAD MARÍTIMA DE PANAMÁ, en uso de sus facultades legales, y

CONSIDERANDO

Que la Autoridad Marítima de Panamá fue creada mediante el Decreto Ley No. 7 de 10 de febrero de 1998, la cual tiene personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía en su régimen interno; sujeto únicamente a las políticas, orientación e inspección del Órgano Ejecutivo y a la Fiscalización de la Contraloría General de la República.

Que a raíz del Estado de Emergencia Nacional y toque de queda decretado por el Gobierno de la República de Panamá, y debido a la prolongación de la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud, la Autoridad Marítima de Panamá ve la necesidad, a través de la Resolución ADM No. 061-2020 de 28 de abril de 2020, de prorrogar hasta el 30 de abril de 2020, las medidas preventivas adoptadas en la Resolución ADM No. 053-2020 del 25 de marzo de 2020, en consonancia con los parámetros establecidos por las Autoridades Sanitarias.

Que el Órgano Judicial de Panamá, mediante Acuerdo No. 168 del 14 de mayo de 2020, Decidió prorrogar la suspensión de los términos judiciales hasta el 7 de junio de 2020, lo que hace necesario prorrogar las medidas de suspensión adoptadas hasta la fecha señalada por el Órgano Judicial.

Que la Autoridad Marítima de Panamá, tomando en cuenta la disposición constitucional y principios universales sobre los derechos que tiene todo ser humano que se encuentre en nuestro territorio, de recibir protección, conservación y restitución de la salud, debe tomar medidas paliativas temporales, de manera tal, que este derecho no se vea afectado, en especial los usuarios del servicio de esta institución.

Que el Artículo 24 del Decreto Ley No.7 de 10 de febrero de 1998, según fue modificado por el artículo 185 de la Ley 57 de 6 de agosto de 2008, establece que el Administrador ejerce la Representación Legal de la **AUTORIDAD MARÍTIMA DE PANAMÁ**.

Que virtud de lo establecido en el Decreto Ley No.7 de 10 de febrero de 1998, según fue modificado por el artículo 186 de la Ley 57 de 6 de agosto de 2008, en su Artículo 27 numeral 6, el cual señala que: "Son funciones del Administrador: ...6 Emitir resoluciones relacionadas con el funcionamiento y servicios que provee la Autoridad"

RESUELVE:**ARTÍCULO PRIMERO:**

Declarar Prorroga en la Suspensión de los Términos Legales, del 18 de mayo del 2020 hasta el 7 de junio del 2020.

Handwritten signature and initials.



Resolución ADM. No. 070-2020
Panamá, 18 de mayo de 2020
AMP
Pág. No.2

ARTÍCULO SEGUNDO:

Informar del contenido de esta resolución a todos los usuarios, abogados, pasantes y personal de la Autoridad Marítima de Panamá

ARTÍCULO TERCERO:

Esta Resolución comenzará a regir a partir de su aprobación.

FUNDAMENTO DE DERECHO:

Constitución de la República de Panamá.
Ley No. 55 de 6 de agosto de 2008
Ley 33 de 30 de junio de 2010
Decreto Ley No.7 de 10 de febrero de 1998, y sus modificaciones.
Decreto Ejecutivo No.259 de 31 de marzo de 2011.
Decreto Ley No. 7 de 10 de febrero de 1998.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en la Ciudad de Panamá, a los dieciocho (18) días del mes de mayo del año dos mil veinte (2020).

NORIEL ARAÚZ V.
ADMINISTRADOR DE LA AUTORIDAD
MARITIMA DE PANAMA

ILDEFONSO SUIRO FRANCO
SUBDIRECTOR DE LA OFICINA DE
ASESORIA LEGAL EN FUNCIONES DE
SECRETARIO DEL DESPACHO

NAVIS/og



AUTORIDAD MARÍTIMA DE PANAMÁ
CERTIFICO QUE TODO LO ANTERIOR ES FIEL COPIA
DE SUS ORIGINALES.
PANAMÁ, 18 de mayo de 2020

Secretaría General