

Año CXVIX

Panamá, R. de Panamá lunes 15 de junio de 2020

N° 29047-A

CONTENIDO

MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL

Resolución N° DM-161-2020
(De lunes 15 de junio de 2020)

QUE RESTABLECE LOS TÉRMINOS Y TRÁMITES EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO Y DIRECCIONES REGIONALES DE TRABAJO

Resolución N° DM-162-2020
(De lunes 15 de junio de 2020)

POR LA CUAL SE SUSPENDEN TÉRMINOS Y TRÁMITES EN LAS JUNTAS DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE LAS PROVINCIAS DE PANAMÁ Y PANAMÁ OESTE

MINISTERIO DE VIVIENDA Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL

Resolución N° 266-2020
(De miércoles 27 de mayo de 2020)

POR LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO PARA OPTAR POR SUBSIDIOS POR CONTINGENCIAS Y/O SUBVENCIONES EXTRAORDINARIAS POR CAUSAS FORTUITAS O RAZONES DE FUERZA MAYOR, INCLUYENDO CATÁSTROFES NATURALES, PARA LA ADQUISICIÓN DE UNA VIVIENDA DETERMINADA POR EL MIVIOT, SUBSIDIO PARA ALQUILER SOCIAL DE VIVIENDA POR DESARROLLO DE PROYECTO HABITACIONAL FINANCIADO POR EL MIVIOT Y SUBSIDIO PARA ALQUILER SOCIAL DE VIVIENDA POR NECESIDAD SOCIAL COMPROBADA, CON CARGO AL FONDO DE ASISTENCIA HABITACIONAL.

MINISTERIO PUBLICO/PROCURADURIA DE LA ADMINISTRACION

Resolución N° PA/DS-106-2020
(De martes 09 de junio de 2020)

POR LA CUAL SE MODIFICAN ARTÍCULOS Y ADICIONAN NUEVAS DISPOSICIONES A LA RESOLUCIÓN NO. DS-041-2018 DE 16 DE MARZO DE 2018, MODIFICADA POR LA RESOLUCIÓN NO. DS-145-2018 DE 6 DE NOVIEMBRE DE 2018, POR LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA DE MEDIACIÓN COMUNITARIA Y LOS CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA DE LA PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN.

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Resolución N° A-026-2020
(De martes 09 de junio de 2020)

QUE HABILITA LA TRAMITACIÓN, POR MEDIOS ELECTRÓNICOS, DEL PROCESO DE DECISIÓN DE QUEJAS DE LA LEY 45 DE 31 DE OCTUBRE DE 2007, CON SUS MODIFICACIONES.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL

Resolución No. DM-161-2020 de 15 de junio de 2020

“Que restablece los términos y trámites en la Dirección General de Trabajo y Direcciones Regionales de Trabajo”

LA MINISTRA DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
En uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

Que en estos momentos el país se encuentra sufriendo de una pandemia sanitaria en virtud de la propagación del virus conocido como COVID-19, enfermedad infectocontagiosa que afecta a la población.

Que el virus COVID-19 tiene como foco de expansión la concentración de personas en un sitio determinado, por lo que las autoridades debemos procurar disminuir hasta donde sea legal y racionalmente posible, la aglomeración de personas.

Que la Dirección General de Trabajo y las Direcciones Regionales de Trabajo, diariamente deben realizar audiencias, imprimir tramites sujetos a términos y atender público que acude a sus oficinas para la solución de sus trámites legales.

Que el Pleno de la Corte Suprema de Justicia, emitió el el Acuerdo 186 de 8 de junio de 2020, complementado por el Acuerdo No. 189 de 9 de junio de 2020, mediante la cual suspende los términos judiciales hasta el día 21 de junio de 2020.

Que la Dirección General de Trabajo y las Direcciones Regionales de Trabajo, como tribunales laborales actúan en su condición de jurisdicción especial.

Que se requiere tomar providencias a fin de contribuir a evitar la difusión del COVID-19 tal como se ha indicado en el Decreto Ejecutivo 472 de 13 de marzo de 2020, que declara el Estado de Emergencia Nacional.

Que el Decreto Ejecutivo 507 de 24 de marzo de 2020 dispone la suspensión de los trámites administrativos en el Gobierno Central y en entidades autónomas y semiautónomas en el territorio nacional.

Que a su vez, el Decreto Ejecutivo No. 693 de 8 de junio de 2020 establece el reinicio de los términos administrativos en el Gobierno Central y en entidades autónomas y semiautónomas en el territorio nacional, a partir del día 21 de junio de 2020.

En virtud de lo anterior,

RESUELVE:

Artículo Primero: Ordenar la suspensión de los trámites y términos judiciales contenidos en el Código de Trabajo y en la Ley 53 de 28 de agosto de 1975 que se tramitan en la

15/6/20

Dirección General de Trabajo y en las Direcciones Regionales de Trabajo de todo el territorio nacional, a partir del día 16 hasta el 21 de junio de 2020.

Artículo Segundo: Restablecer los trámites y términos judiciales y administrativos contenidos en el Código de Trabajo y en la Ley 53 de 28 de agosto de 1975 que se tramitan en la Dirección General de Trabajo y en las Direcciones Regionales de Trabajo de todo el territorio nacional, a partir del día 22 de junio de 2020.

Artículo Tercero: Las audiencias de los procesos judiciales que se llevan a cabo en la Dirección General de Trabajo y en las Direcciones Regionales de Trabajo serán programadas para celebrarse a partir del 1 de julio de 2020.

Artículo Cuarto: El reinicio de las gestiones y trámites administrativos descritas, podrá ser modificado según las directrices de las autoridades sanitarias dictadas mediante Decreto Ejecutivo.

Artículo Quinto: Se estimarán válidas las actuaciones y gestiones judiciales realizadas en la Dirección General de Trabajo y las Direcciones Regionales de Trabajo, el día 15 de junio de 2020 en todo el territorio nacional.

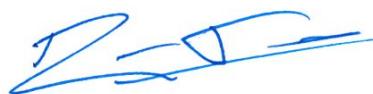
Artículo Sexto: AUTORIZAR al Director General de Trabajo y Directores Regionales de Trabajo para que apliquen las medidas contenidas en las instrucciones emitidas por este ministerio de conformidad a la Resolución de Gabinete No. 11 de 13 de marzo de 2020, mediante la cual se declara el Estado de Emergencia Nacional, la Ley No. 66 de 1947 que establece el control de todo factor insalubre a nivel nacional y el Decreto Ejecutivo No. 472 de 13 de marzo de 2020, y el Acuerdo No. 186 de 8 de junio de 2020, emitido por el Pleno de la Corte Suprema de Justicia.

Artículo Séptimo: Esta resolución empezará a regir a partir de su promulgación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


DORIS ZAPATA ACEVEDO
Ministra de Trabajo y Desarrollo Laboral




ROGER ALBERTO TEJADA
Viceministro de Trabajo y Desarrollo Laboral





REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL

Resolución No. DM-162-2020 de 15 de junio de 2020

“Por la cual se suspenden términos y trámites en las Juntas de Conciliación y Decisión de las provincias de Panamá y Panamá Oeste”

LA MINISTRA DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
En uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

Que en estos momentos el país se encuentra enfrentando la pandemia del COVID-19.

Que dicha enfermedad tiene como elemento de riesgo la aglomeración y concentración de personas en un sitio determinado.

Que las Juntas de Conciliación y Decisión, diariamente deben realizar audiencias y atender usuarios que acuden a sus oficinas a fin de realizar trámites legales.

Que el Pleno de la Corte Suprema de Justicia, ha emitido el Acuerdo 186 de 8 de junio de 2020, complementado por el Acuerdo No. 189 de 9 de junio de 2020, mediante los que decide prorrogar la suspensión de los términos judiciales en las provincias de Panamá y Panamá Oeste.

Que las Juntas de Conciliación y Decisión son tribunales laborales de jurisdicción especial y por ende, tanto los términos como los trámites de tal instancia, deben de adecuarse a los procedimientos comunes en materia judicial.

Que se requiere tomar providencias sanitarias necesarias a fin de contribuir a evitar la difusión del COVID-19 en las provincias de Panamá y Panamá Oeste.

En virtud de lo anterior,

RESUELVE:

Artículo Primero: Ordenar la suspensión de los trámites y términos judiciales contenidos en el Código de Trabajo y la Ley 7 de 25 de febrero de 1975, en las Juntas de Conciliación y Decisión ubicadas en las provincias de Panamá y Panamá Oeste, de conformidad con el Acuerdo 186 de 8 de junio de 2020, complementado por el Acuerdo No. 189 de 9 de junio de 2020 expedidos por el Pleno de la Corte Suprema de Justicia. Esta suspensión surtirá efectos a partir del 16 hasta el 21 de junio de 2020.

Artículo Segundo: Restablecer los trámites y términos judiciales en las Juntas de Conciliación y Decisión ubicadas en las provincias de Panamá y Panamá Oeste, a partir del 22 de junio de 2020.

15/6

Artículo Tercero: Se estimarán válidas las actuaciones y gestiones judiciales realizadas en las Juntas de Conciliación y Decisión ubicadas en las provincias de Panamá y Panamá Oeste, el día 15 de junio de 2020.

Artículo Cuarto: En virtud de las disposiciones descritas en esta resolución, las audiencias de los procesos judiciales que se llevan a cabo en las Juntas de Conciliación y Decisión en las provincias de Panamá y Panamá Oeste, serán programadas para celebrarse a partir del 1 de julio de 2020.

Artículo Quinto: Esta resolución empezará a regir a partir de su promulgación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Doris Zapata A.

DORIS ZAPATA ACEVEDO
Ministra de Trabajo y Desarrollo Laboral



Roger Alberto Tejada

ROGER ALBERTO TEJADA
Viceministro de Trabajo y Desarrollo Laboral



**REPÚBLICA DE PANAMÁ****MINISTERIO DE VIVIENDA Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL**RESOLUCIÓN No. 266 2020De 27 de Mayo de 2020

“Por la cual se adopta el Reglamento para optar por subsidios por contingencias y/o subvenciones extraordinarias por causas fortuitas o razones de fuerza mayor, incluyendo catástrofes naturales, para la adquisición de una vivienda determinada por el MIVIOT, subsidio para alquiler social de vivienda por desarrollo de proyecto habitacional financiado por el MIVIOT y subsidio para alquiler social de vivienda por necesidad social comprobada, con cargo al Fondo de Asistencia Habitacional”

LA MINISTRA DE VIVIENDA Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL,**En pleno uso de sus facultades legales,****CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política de Panamá, en su artículo 117, dispone que el Estado establecerá una política nacional de vivienda destinada a proporcionar el goce de este derecho social a toda la población, especialmente a los sectores de menor ingreso;

Que mediante la Ley 93 de 4 de octubre de 1973, general de arrendamiento, se creó el Fondo de asistencia Habitacional, el cual fue reorganizado mediante la Ley 29 de 31 de diciembre de 1986;

Que el Fondo de Asistencia Habitacional se creó con la finalidad de atender necesidades sociales relativas a la vivienda en casos tales como, pago del monto en los cánones de arrendamiento en los casos contemplados en el artículo 31 de la Ley 93 de 1973; alojamiento provisional de damnificados por razones de desastres o catástrofes, ocurridos en el territorio nacional tales como terremotos, incendios, inundaciones, vendavales y cualesquiera otros fenómenos ocasionados por fuerzas de la naturaleza o ajenas a la voluntad del hombre; y para la construcción de viviendas o depósitos donde se resguardarán los bienes de las familias afectadas o para atender los inmuebles que por circunstancias especiales deba el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial intervenir por razones de humanidad o interés social;

Que de acuerdo al artículo 54 de la Ley 93 de 4 de octubre de 1973, conforme fue modificado por el artículo 3 de la Ley 29 de 31 de diciembre de 1986, en caso de catástrofes naturales o necesidades urgentes, el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial ordenará el desembolso de las sumas necesarias para la reubicación o atención de los damnificados y la reparación de los inmuebles destinados para habitación que se



Página No. 2
Resolución No. 266
de 27 de Mayo de 2020

serán afectados; además, dispone que se podrá utilizar los fondos para la construcción de soluciones temporales de vivienda y destinar fondos en la construcción de las nuevas viviendas unifamiliares o comunitarias, así como cualquier otra solución análoga en los casos en que la necesidad así lo indique;

Que la Ley 22 de 29 de julio de 1991, mediante la cual se establecen las bases de la Política Nacional de Vivienda, contempla que la misma estará dirigida a satisfacer las necesidades habitacionales para todos los sectores de la población panameña, pero con especial atención a los sectores de menor recurso o de interés social prioritario;

Que la Ley 61 de 23 de octubre de 2009, mediante la cual se reorganiza el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial y se establece el Viceministerio de Ordenamiento Territorial, indica que corresponde a esta entidad, entre otras funciones, adoptar las medidas del caso para facilitar la realización de programas masivos de soluciones habitacionales de interés social por parte de las diferentes dependencias y entidades del sector público y privado, mediante la formulación de políticas crediticias especiales y la creación de incentivos de todo orden; además, diseñar y construir viviendas, equipamiento comunitario y obras de urbanización que correspondan a los programas del Ministerio; igualmente, adoptar las medidas que estimen adecuadas para el mejoramiento de la situación habitacional del país, tomando en cuenta la urgencia de dotar de vivienda de interés social a las clases económicamente necesitadas;

Que mediante el Decreto Ejecutivo No. 227 de 12 de Octubre de 2015 se autorizó al Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, para otorgar subsidios por contingencia y/o subvenciones extraordinarias, por causas fortuitas y/o razones de fuerza mayor, incluyendo catástrofes naturales, con cargo al Fondo de Asistencia Habitacional a favor de la familia damnificada o postulante;

Que de acuerdo al artículo 7 del Decreto Ejecutivo No. 227 de 12 de Octubre de 2015, el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial queda debidamente facultado para reglamentar dicho Decreto Ejecutivo a través de Resoluciones Ministeriales;

Que se hace necesario por parte del Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, establecer una reglamentación dirigida a considerar los lineamientos y parámetros necesarios para el otorgamiento de los subsidios por contingencias, subvenciones extraordinarias por causas fortuitas o razones de fuerza mayor, incluyendo catástrofes naturales, para la adquisición de una vivienda determinada por el MIVIOT, subsidio para alquiler social de vivienda por desarrollo de proyecto habitacional financiado por el MIVIOT y subsidio para alquiler social de vivienda por necesidad social comprobada, con cargo al Fondo de Asistencia Habitacional a favor de la familia damnificada o postulante en el territorio nacional.



Página No. 3
Resolución No. 266
de 27 de Mayo de 2020

Que en mérito de lo expuesto, la Ministra de Vivienda y Ordenamiento Territorial, en uso de sus facultades legales;

RESUELVE:
CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO PRIMERO: Establecer mediante la presente reglamentación los lineamientos y parámetros necesarios para el otorgamiento de subsidios por contingencias y/o subvenciones extraordinarias por causas fortuitas o razones de fuerza mayor, incluyendo catástrofes naturales, para la adquisición de una vivienda determinada por el MIVIOT, subsidio para alquiler social de vivienda por desarrollo de proyecto habitacional financiado por el MIVIOT y subsidio para alquiler social de vivienda por necesidad social comprobada, con cargo al Fondo de Asistencia Habitacional a favor de la familia damnificada o postulante en el territorio nacional.

ARTÍCULO SEGUNDO: Para los efectos de la presente reglamentación el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial otorga los siguientes subsidios:

1. Subsidios por contingencias y/o subvenciones extraordinarias por causas fortuitas o razones de fuerza mayor, incluyendo catástrofes naturales, para la adquisición de una vivienda determinada por el MIVIOT;
2. Subsidio para alquiler social de vivienda por desarrollo de proyecto habitacional financiado por el MIVIOT;
3. Subsidio para alquiler social de vivienda por necesidad social comprobada.

ARTÍCULO TERCERO: Disponer que la oficina tramitante para el otorgamiento de los subsidios, será la Dirección Nacional de Desarrollo Social del Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, a través del Departamento de Prevención y Mitigación de Riesgos Sociales en la Vivienda.

ARTÍCULO CUARTO: El Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial a través de la Dirección Nacional de Desarrollo Social, con aprobación del Despacho Superior y de acuerdo a los procedimientos vigentes ejercerá las siguientes facultades con relación a los subsidios:

1. Vigilar el uso correcto de los subsidios en todo el territorio nacional;
2. Determinar los montos mínimos y máximos a otorgarse como subsidio tomando en consideración los grupos de familias beneficiadas;
3. Poner en conocimiento a las autoridades competentes las irregularidades detectadas en los procesos de la administración de los subsidios que lesionen los derechos de las familias atendidas;



Página No. 4
Resolución No. 266
de 27 de Mayo de 2020

4. Cualquier otra facultad que determine el despacho superior.

ARTÍCULO QUINTO: Establecer las obligaciones que el beneficiario del subsidio debe cumplir:

1. Hacer uso correcto del subsidio;
2. Presentar documentación actualizada;
3. Aportar el contrato de alquiler social de vivienda, cuando lo requiere el MIVIOT.

ARTÍCULO SEXTO: Los requisitos a considerar para el otorgamiento de los subsidios son los siguientes:

1. Informe técnico emitido por el Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC) o Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, y/o informe de contingencia emitido por la Dirección Nacional de Desarrollo Social, a través del Departamento de Prevención y Mitigación de Riesgos Sociales en la Vivienda o de la Coordinación Nacional de Proyectos (CONAPRO);
2. Informe social elaborado por trabajador social idóneo de la Dirección Nacional de Desarrollo Social o de la Coordinación Nacional de Proyectos (CONAPRO), según sea el caso;
3. Copia de cédula del beneficiario titular y de los mayores de edad declarados dentro del cuadro familiar; en caso de ser extranjero, certificación de status migratorio como naturalizado o como residente permanente en el territorio nacional;
4. Copia de cédula juvenil o certificado de nacimiento de los menores declarados dentro del cuadro familiar;
5. Certificado de no propiedad, emitido por el Registro Público de Panamá. Procederá el otorgamiento del subsidio en los casos descritos en el ordinal 1 y 2 del artículo segundo de la presente reglamentación, a los grupos de familia con propiedad inscrita en el Registro Público cuya propiedad coincida con la afectada total o parcialmente;
6. Carta de trabajo o sustentación de ingresos, en caso de ser solicitado por la oficina tramitante;
7. En caso de haber declarado en el informe social discapacidad o alguna condición de salud, deberá aportarse diagnóstico médico u otro documento que sustente dicha condición.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Los subsidios descritos en el artículo segundo de la presente reglamentación, tendrán una vigencia de seis (6) meses, prorrogable por igual término.

Parágrafo: En caso de prórroga, deberá adjuntarse informe social actualizado que certifique que el beneficiario mantiene la misma condición social y económica.



Página No. 5
Resolución No. 266
27 de Mayo de 2020

CAPÍTULO II PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO OCTAVO: En caso de Subsidios por contingencias y/o subvenciones extraordinarias por causas fortuitas o razones de fuerza mayor, incluyendo catástrofes naturales, para la adquisición de una vivienda determinada por el MIVIOT, el procedimiento será el siguiente:

1. Atención de la contingencia por parte del Departamento de Prevención y Mitigación de Riesgos Sociales en la Vivienda de la Dirección Nacional de Desarrollo Social o de la Coordinación Nacional de Proyectos (CONAPRO), según sea el caso;
2. Informe Técnico emitido por el Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC) O Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá y/o informe de contingencia por parte del Departamento de Prevención y Mitigación de Riesgos Sociales en la Vivienda de la Dirección Nacional de Desarrollo Social o de la Coordinación Nacional de Proyectos (CONAPRO), según sea el caso;
3. Levantamiento del censo de los grupos de familias afectadas o damnificadas, por parte del Departamento de Investigación y Análisis Social de la Dirección Nacional de Desarrollo Social;
4. Levantamiento de Informe Social, por parte del Departamento de trabajo social de la Dirección Nacional de Desarrollo Social o de la Coordinación Nacional de Proyectos (CONAPRO), cuando de contingencia se trate;
5. Apertura de expediente administrativo cumpliendo con lo previsto en la Ley 38 de 31 de julio de 2000:
 - Un Expediente General
 - Un expediente por cada grupo de familia afectado;
6. Evaluación de los grupos de familias por parte de la Dirección Nacional de Desarrollo Social o de la Coordinación Nacional de Proyectos (CONAPRO) para determinar qué tipo de solución se le va a otorgar:
 - Subvención habitacional para alquiler social de vivienda
 - Traslado a hotel, albergue u otra solución habitacional temporal;
7. La Dirección Nacional de Desarrollo Social determina el valor de la subvención a otorgar en el caso de alquiler social de vivienda, previa coordinación con el despacho superior;
8. Los expedientes de los grupos de familias que son seleccionados para que se les otorgue una subvención habitacional para alquiler social de vivienda son remitidos a la Unidad de Asesoría Legal de la Dirección de Desarrollo Social para la confección de una resolución por la cual se ordene otorgar la subvención en el periodo establecido, con el valor establecido;
9. La Resolución, el Expediente General y los expedientes de las familias afectadas o damnificadas son remitidos de la Dirección de Desarrollo Social a la Oficina de



Página No. 6
Resolución No. 266
27 de Mayo de 2020

Asesoría Legal para revisión y visto bueno del Director de la Oficina de Asesoría Legal.

10. La Oficina de Asesoría Legal procede a la revisión de la documentación, una vez aprobada, se remite al Despacho Superior, para la firma de (la o el) Viceministro de Vivienda y (la o el) Ministro;
11. Una vez firmada regresa a la Oficina de Asesoría Legal para la asignación del número de resolución. Posteriormente se remite la resolución firmada, el expediente general y los expedientes individuales a la Dirección de Desarrollo Social;
12. El Departamento de Prevención y Mitigación de Riesgos Sociales en la Vivienda elabora solicitud para la confección de la orden de pago, remitiendo la resolución firmada, el expediente general y los expedientes individuales hacia la Dirección Administrativa;
13. La Dirección Administrativa confecciona la orden de pago, previo a la verificación y análisis de los siguientes documentos: cédula del solicitante, fe de vida en los casos que aplica, certificación de no propiedad, evaluación social, si ha sido beneficiado anteriormente por la entidad con un subsidio, si fue así cuando fue el último pago;
14. El Departamento de Contabilidad, realiza el registro contable de la orden de pago firmada por el Director Administrativo;
15. La Dirección de Programación y Presupuesto, verifica la viabilidad presupuestaria y remite al departamento de Tesorería;
16. El Departamento de Tesorería emite el cheque en favor del solicitante o afectado y remite a la Oficina de Control Fiscal;
17. La oficina de Control Fiscal de la Contraloría General de la República de Panamá adscrita al MIVIOT, realiza la fiscalización de los procedimientos para su debido refrendo y remite al departamento de Tesorería, sección caja;
18. Sección caja realiza el pago al subsidiado, diligenciando el documento denominado Acta de Pago de Alquiler Social, el cual debe ser firmado por el funcionario del Departamento de Tesorería (caja), por el jefe y funcionario responsable del proyecto de subsidio del Departamento de Prevención y Mitigación De Riesgos Sociales en el Vivienda y el beneficiario del subsidio.

ARTÍCULO NOVENO: En caso de Subsidio para alquiler social de vivienda por desarrollo de proyecto habitacional financiado por el MIVIOT, el procedimiento será el siguiente:

1. Instrucción del Ministro para la elaboración del contrato del proyecto habitacional;
2. Levantamiento del censo de los grupos de familias que serán beneficiadas con la construcción del proyecto habitacional, por parte de la Dirección Nacional de Desarrollo Social;



Página No. 7

Resolución No. 266
27 de Mayo de 2020

3. Levantamiento de Informe Social, por parte del Departamento de trabajo social de la Dirección Nacional de Desarrollo Social;
4. Apertura de expediente administrativo cumpliendo con lo previsto en la Ley 38 de 31 de julio de 2000:
 - Un Expediente General
 - Un expediente por cada grupo de familia afectado;
5. Evaluación de los grupos de familias por parte de la Dirección Nacional de Desarrollo Social para determinar qué tipo de solución se le va a otorgar:
 - Subvención habitacional para alquiler social de vivienda;
 - Traslado a hotel, albergue u otra solución habitacional temporal;
6. La Dirección Nacional de Desarrollo Social determina el valor de la subvención a otorgar en el caso de alquiler social de vivienda, previa coordinación con el despacho superior;
7. Los expedientes de los grupos de familias que son seleccionados para que se les otorgue una subvención habitacional para alquiler social de vivienda son remitidos a la Unidad de Asesoría Legal de la Dirección de Desarrollo Social para la confección de una resolución por la cual se ordene otorgar la subvención en el periodo establecido, con el valor establecido.
8. La Resolución, el Expediente General y los expedientes de las familias afectadas o damnificadas son remitidos de la Dirección de Desarrollo Social a la Oficina de Asesoría Legal para revisión y visto bueno del Director de la Oficina de Asesoría Legal.
9. La Oficina de Asesoría Legal procede a la revisión de la documentación, una vez aprobada, se remite al Despacho Superior, para la firma de (la o el) Viceministro de Vivienda y (la o el) la Ministro;
10. Una vez firmada regresa a la Oficina de Asesoría Legal para la asignación del número de resolución y posteriormente se remite la resolución firmada, el expediente general y los expedientes individuales a la Dirección de Desarrollo Social;
11. El Departamento de Prevención y Mitigación de Riesgos Sociales en la Vivienda elabora solicitud para la confección de la orden de pago, remitiendo la resolución firmada, el expediente general y los expedientes individuales hacia la Dirección Administrativa;
12. La Dirección Administrativa confecciona la orden de pago, previo a la verificación y análisis de los siguientes documentos: cédula del solicitante, fe de vida en los casos que aplica, certificación de no propiedad, evaluación social, si ha sido beneficiado anteriormente por la entidad con un subsidio, si fue así cuando fue el último pago;
13. El Departamento de Contabilidad, realiza el registro contable de la orden de pago firmada por el Director Administrativo;



Página No. 8
Resolución No. 266
de 27 de Mayo de 2020

14. La Dirección de Programación y Presupuesto, verifica la viabilidad presupuestaria y remite al departamento de Tesorería;
15. El Departamento de Tesorería emite el cheque en favor del solicitante o afectado y remite a la Oficina de Control Fiscal;
16. La oficina de Control Fiscal de la Contraloría General de la República de Panamá adscrita al MIVIOT, realiza la fiscalización de los procedimientos para su debido refrendo y remite al departamento de Tesorería, sección caja;
17. Sección caja realiza el pago al subsidiado, diligenciando el documento denominado Acta de Pago de Alquiler Social, el cual debe ser firmado por el funcionario del Departamento de Tesorería (caja), por el jefe y funcionario responsable del proyecto de subsidio del Departamento de Prevención y Mitigación De Riesgos Sociales en el Vivienda y el beneficiario del subsidio.

ARTÍCULO DÉCIMO: En caso de Subsidio para alquiler social de vivienda por necesidad social comprobada, el procedimiento será el siguiente:

1. Solicitud de persona interesada al despacho de la o el Ministro de Vivienda y Ordenamiento Territorial;
2. Remisión de dicha solicitud a la Dirección Nacional de Desarrollo Social, con visto bueno del Despacho Superior;
3. La solicitud es enviada al departamento de Trabajo Social, de la Dirección Nacional de Desarrollo Social para el levantamiento del informe social; en caso de que califique, se remite dicho informe al departamento de Prevención y Mitigación de Riesgos Sociales en la vivienda, para la confección de la solicitud del Proyecto de Resolución para el otorgamiento del subsidio de alquiler social;
4. Apertura de expediente administrativo del grupo familiar afectado, cumpliendo con lo previsto en la Ley 38 de 31 de julio de 2000;
5. Evaluación del grupo familiar por parte de la Dirección Nacional de Desarrollo Social para determinar qué tipo de solución se le va a otorgar:
 - Subvención habitacional para alquiler social de vivienda;
 - Traslado a hotel, albergue u otra solución habitacional temporal;
6. La Dirección Nacional de Desarrollo Social determina el valor de la subvención a otorgar en el caso de alquiler social de vivienda, previa coordinación con el despacho superior;
7. El expediente del grupo familiar seleccionado para que se le otorgue una subvención habitacional para alquiler social de vivienda es remitido a la Unidad de Asesoría Legal de la Dirección de Desarrollo Social para la confección de una resolución por la cual se ordene otorgar la subvención en el periodo establecido, con el valor establecido.



8. La Resolución y el expediente de la familia afectada o damnificada es remitido de la Dirección de Desarrollo Social a la Oficina de Asesoría Legal para revisión y visto bueno del Director de la Oficina de Asesoría Legal.
9. La Oficina de Asesoría Legal procede a la revisión de la documentación, una vez aprobada, se remite al Despacho Superior, para la firma de (la o el) Viceministro de Vivienda y (la o el) Ministro;
10. Una vez firmada regresa a la Oficina de Asesoría Legal para la asignación del número de resolución y posteriormente se remite la resolución firmada y el expediente a la Dirección Nacional de Desarrollo Social;
11. El Departamento de Prevención y Mitigación de Riesgos Sociales en la Vivienda elabora solicitud para la confección de la orden de pago, remitiendo la resolución firmada y el expediente hacia la Dirección Administrativa;
12. La Dirección Administrativa confecciona la orden de pago, previo a la verificación y análisis de los siguientes documentos: cédula del solicitante, fe de vida en los casos que aplica, certificación de no propiedad, evaluación social, si ha sido beneficiado anteriormente por la entidad con un subsidio, si fue así cuando fue el último pago;
13. El Departamento de Contabilidad, realiza el registro contable de la orden de pago firmada por el Director Administrativo;
14. La Dirección de Programación y Presupuesto, verifica la viabilidad presupuestaria y remite al departamento de Tesorería;
15. El Departamento de Tesorería emite el cheque en favor del solicitante o afectado y remite a la Oficina de Control Fiscal;
16. La oficina de Control Fiscal de la Contraloría General de la República de Panamá adscrita al MIVIOT, realiza la fiscalización de los procedimientos para su debido refrendo y remite al departamento de Tesorería, sección caja;
17. Sección caja realiza el pago al subsidiado, diligenciando el documento denominado Acta de Pago de Alquiler Social, el cual debe ser firmado por el funcionario del Departamento de Tesorería (caja), por el jefe y funcionario responsable del proyecto de subsidio del Departamento de Prevención y Mitigación De Riesgos Sociales en el Vivienda y el beneficiario del subsidio.

CAPÍTULO III

PROHIBICIONES, SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: Serán excluidas las familias o postulantes para optar por el beneficio de subsidios descritos en el artículo segundo en los casos que detallamos:

1. Quienes mantengan propiedad inscrita en el Registro Público de Panamá, cuya propiedad sea distinta a la afectada total o parcialmente producto de la contingencia;



Página No. 10
Resolución No. 266
27 de Mayo de 2020

2. Los extranjeros que no acrediten su estatus migratorio como naturalizado o residente permanente dentro del territorio nacional, conforme lo establece la ley;
3. Quienes hayan recibido por parte del Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial solución habitacional provisional, como en el caso de los albergues u hoteles o solución habitacional definitiva.

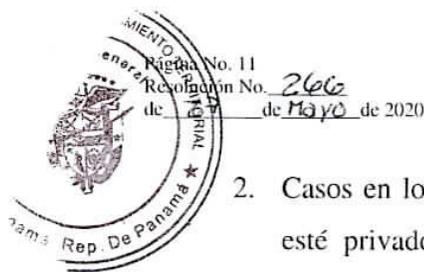
ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: El Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial procederá con la suspensión o cancelación del beneficio otorgado en los siguientes casos:

1. Transcurrido un período de seis (6) meses desde el primer pago y no se fundamente o no exista mérito para prorrogar el beneficio;
2. Muerte del beneficiario titular, que no tenga grupo o cuadro familiar acreditado al momento de la evaluación social tratándose de contingencia;
3. Otorgamiento de solución habitacional provisional o definitiva por parte del Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial;
4. Si al momento de tramitar un pago de una subvención habitacional para alquiler social de vivienda, se comprueba que el beneficiario posee propiedad inscrita en el Registro Público de Panamá;
5. Por falsedad de la información suministrada, documentación aportada o incumplimiento de las disposiciones aplicables;
6. Por utilización del subsidio para fines ilícitos y otros fines distintos a los objetivos del subsidio o por violación a las disposiciones contenidas en la presente Resolución;
7. Comprobación de que el beneficiario titular o cualquier otro miembro dentro del cuadro familiar declarado, mantiene otro beneficio dentro del Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial;
8. A los beneficiarios que se encuentren privados de libertad, condenados o no, que no mantengan cuadro familiar declarado, según informe social.
9. Cuando se agrede verbal o físicamente a cualquier funcionario del Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, en el ejercicio de sus funciones, por parte del titular del beneficio u otro miembro de su cuadro familiar.

CAPÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: Los subsidios no son transferibles, salvo excepciones a saber:

1. Casos en los que el titular del beneficio haya fallecido y se encuentren personas declaradas en el cuadro familiar;



2. Casos en los que el titular del beneficio durante la vigencia de la subvención, esté privado de libertad y se encuentren personas declaradas en el cuadro familiar.
3. Casos en los que exista conflicto familiar, el beneficio será transferido a quien ostente los cuidados de los hijos menores de edad, discapacitados o adultos mayores.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: Los subsidios contemplados en el artículo segundo, otorgados con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente Reglamentación, se regirán bajo los procedimientos y términos establecidos consagrados en esta Reglamentación, una vez surta sus efectos legales.

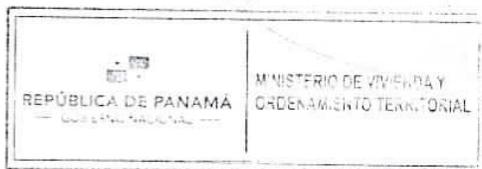
ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: La presente Resolución surtirá sus efectos legales, a partir de su publicación en Gaceta Oficial.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Artículo 117 y concordantes de la Constitución Política de la República de Panamá, Ley 93 de 4 de octubre de 1973, Ley 29 de 31 de diciembre de 1986, Ley 22 de 29 de julio de 1991, Ley 61 de 23 de octubre de 2009, Decreto Ejecutivo No. 227 de 12 de Octubre de 2015.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.


INÉS MARÍA SAMUDIO DE GRACIA
 Ministra


ROGELIO PAREDES ROBLES
 Viceministro de Vivienda



IMS/RPR/my


 ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL
 SECRETARÍA GENERAL
 MINISTERIO DE VIVIENDA Y
 ORDENAMIENTO TERRITORIAL
 FECHA: 28/5/2020





**REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO PÚBLICO
PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN
DESPACHO SUPERIOR**

**Resolución No. PA/DS-106-2020
(09 de junio de 2020)**

“Por la cual se modifican artículos y adicionan nuevas disposiciones a la Resolución No.DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, modificada por la Resolución No. DS-145-2018 de 6 de noviembre de 2018, por la cual se adopta el Reglamento Interno para el funcionamiento del Programa de Mediación Comunitaria y los Centros de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración”

El Procurador de la Administración,
en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO

Que los artículos 55 y 56 de la Ley 16 de 17 de junio de 2016, “Que instituye la Justicia Comunitaria de Paz y dicta disposiciones sobre Mediación y Conciliación Comunitaria”, establecen, que se reconocen los Centros de Mediación Comunitaria adscritos a la Procuraduría de la Administración, como centros creados por el Estado, a fin de promover la solución pacífica de conflictos en las comunidades de la República de Panamá, mejorando el acceso de los ciudadanos a otras formas alternativas-gratuitas de solución de sus controversias o solución de los problemas comunitarios.

Que mediante Resolución No.PA/DS-095-2020 del 20 de marzo de 2020, la Resolución 096 de 7 de abril de 2020 y la Resolución No.PA/DS-099-2020 de 30 de abril de 2020, esta Procuraduría, adoptó diversas medidas preventivas para la mitigación de la pandemia ocasionada por el brote de coronavirus (COVID-19), entre estas la suspensión parcial de labores y adoptando la atención virtual en las unidades administrativas que necesariamente deben continuar brindando sus servicios.

Que fue emitida la Resolución No. PA/DS-100-2020 de 15 de mayo de 2020 “Por la cual se adoptan medidas de transición y reorganización en la Procuraduría de la Administración producto del Estado de Emergencia Nacional declarado por el Gobierno Nacional en atención a la Pandemia del coronavirus Covid-19” y la Resolución No.PA/DS-099-2020 de 30 de abril de 2020 “Por la cual se modifica la Resolución No.095-2020 de 20 de marzo de 2020, “Por la cual se adoptan medidas de prevención sanitarias para la mitigación de la enfermedad coronavirus (COVID-19)” y la Resolución No.096 de 7 de abril de 2020, “Por la cual se prorrogan las medidas preventivas para la mitigación de la enfermedad coronavirus (COVID-19)”, disponiéndose mantener la suspensión de atenciones presenciales en los Centros de Mediación Comunitaria a nivel nacional, incluyendo aquellos que se encuentren dentro de las Secretarías Provinciales, los cuales brindarán atención virtual para las orientaciones y mediaciones que realizan, apoyándose mediante el uso de medios electrónicos.

Que la Oficina de Coordinación de Mediación Comunitaria, desarrollará un plan progresivo para incorporar el uso más activo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), para facilitar la prestación del servicio en los Centros de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración, comprometiéndose en habilitar los Centros de Mediación Comunitaria en cuanto a los recursos tecnológicos de información y comunicación que así lo requieran para llevar los procesos de mediación de forma virtual o digital; además, de capacitar y actualizar de manera continua a los mediadores comunitarios a nivel nacional en el uso correcto de las

herramientas tecnológicas de información y comunicación, así como la debida orientación a los usuarios que soliciten los servicio de esta nueva modalidad virtual.

Que en base al artículo 10 de la Resolución N° DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, "Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el funcionamiento de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria y los Centros de Mediación Comunitaria", la Oficina de Coordinación, como unidad operativa adscrita al Despacho Superior de la Procuraduría de la Administración, está facultada para supervisar la gestión administrativa de dichos Centros.

Que la Ley No. 83 de 9 de noviembre de 2012, que regula el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales y modifica la Ley No. 65 de 2009, que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, modificada y adicionada por la Ley No. 144 de 15 de abril de 2020, establece reglas y principios básicos de obligatoria observancia de trámites gubernamentales en línea, lo que da apertura a la figura del Gobierno Electrónico al servicio del ciudadano.

Que mediante el artículo 3 de la Ley No. 83 de 9 de noviembre de 2012, que regula el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales, modificada por la Ley No. 65 de 2009, se establecen las siguientes definiciones:

"Artículo 3...

6. *Medio electrónico.* Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.

...

9. *Registro electrónico.* Aquel que permite la gestión por medios electrónicos de solicitudes, escritos, y comunicaciones vinculados a determinados procedimientos o trámites."

Que ante los imponderables sociales que condicionan los mecanismos para ejercer los derechos ciudadanos, se hace necesario establecer el procedimiento para la atención de las orientaciones, mediaciones, trámites que se surtan en la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria y los Centros de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración, con apoyo del uso de medios electrónicos, de conformidad a la Ley No. 83 de 9 de noviembre de 2012, modificada y adicionada por la Ley No. 144 de 15 de abril de 2020.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Se Adicionan los numerales 14 y 15 al artículo 4, del Capítulo I de las Disposiciones Generales y Principios de la Resolución No.DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, quedando de la siguiente manera:

"Artículo 4. Glosario de términos. Las normas contenidas en el presente reglamento interno se desarrollan conforme a las siguientes definiciones:

1...

14. *Correo electrónico:* Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas digitales) mediante redes de comunicación electrónica.

15. *Tecnologías de información y comunicación (TICs):* Plataforma de servicios de comunicación derivados de las nuevas herramientas tecnológicas (hardware y software), soportes de la información y canales de la comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información, basados en la red mundial de internet, telecomunicaciones y sus componentes."

ARTICULO SEGUNDO: Se modifica el numeral 3 del artículo 12, Capítulo II, Sección Cuarta, de la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, quedando de la siguiente manera:

“Artículo 12: Funciones de los Centros de Mediación Comunitaria. Son funciones de los centros de mediación comunitaria de la Procuraduría de la Administración:

1...

3. *Ofrecer los servicios de mediación comunitaria de forma gratuita a sus solicitantes, de manera presencial en el Centro o itinerante; así como de forma digital mediante el apoyo de las tecnologías de información y comunicación (TICs), de común acuerdo entre las partes...*”

ARTÍCULO TERCERO: Se adiciona el numeral 12 al artículo 15, del Capítulo II, Sección Sexta de la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, quedando de la siguiente manera:

“Artículo 15. Facultades. Los mediadores comunitarios de los Centros de Mediación de la Procuraduría de la Administración tienen las siguientes facultades:

1...

12. *Realizar la atención de los usuarios, la invitación a mediación, pre mediación y/o sesión o sesiones de mediación, a través del uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs), siempre que sea necesaria y de común acuerdo con las partes.*”

ARTÍCULO CUARTO: Se modifica el Artículo 27, del Capítulo VI de las Formalidades y Etapas previas a la mediación, de la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, quedando de la siguiente manera:

“Artículo 27. Formalización de la solicitud. *La solicitud del servicio de mediación podrá ser formalizada de manera presencial en las instalaciones de cada centro, así como de forma digital, mediante correo electrónico, llamada telefónica o cualquier otro medio que sea implementado por la institución, mediante el cual el o los usuarios se dirigirán al centro de mediación respectivo, para que en todos los casos el mediador complete y firme el formulario de solicitud de mediación, con los datos e información proporcionada por el solicitante y el o los interesados.*

Para acceder a los servicios de mediación comunitaria, no se requiere de representación legal, más que la expresión de voluntad y aceptación del servicio.

En el supuesto que una persona con alguna discapacidad física, auditiva, motora, visual o de otra índole, solicite el servicio de mediación comunitaria, podrá hacerse acompañar a las sesiones de mediación presencial o apoyarse técnicamente de forma digital en las sesiones desarrolladas por videoconferencia, por un familiar o persona de confianza, quien velará que las decisiones del acuerdo se den conforme a la voluntad de las partes.

En el caso, que una o ambas partes sean personas jurídicas, el representante legal o cualquier otra persona que esté debidamente facultado para comprometer a la empresa, podrá formalizar la solicitud del servicio de mediación comunitaria, conforme a las distintas maneras dispuestas en el primer párrafo de este artículo.

Al formalizar la solicitud del servicio, el mediador dejará constancia en el formulario de solicitud e informará al interesado si la sesión de la fase inicial o fase de encuentro (reunión conjunta), se llevará a cabo de manera presencial o en caso contrario si la misma se tenga que dar de forma digital, exclusivamente mediante videoconferencia, y asimismo deberá ser comunicado a la otra parte mediante la correspondiente invitación a mediación.”

ARTÍCULO QUINTO: Se modifica el artículo 28, del Capítulo VI de las Formalidades y Etapas previas a la mediación, de la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, quedando de la siguiente manera:

“Artículo 28: Información requerida. El usuario que solicite el servicio de mediación ya sea de manera presencial o de forma digital ante un Centro de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración, deberá proporcionar la siguiente información:

1. Datos referentes a su identificación personal, donde debe señalar su nombre completo, número de identidad personal, domicilio, teléfonos, correo electrónico o cualquier otra información que permita su localización.
2. Identificación y datos de la persona que requiere invitar al Centro de Mediación Comunitaria, para evaluar su participación en una sesión de mediación, señalando el nombre completo, domicilio, dirección, teléfonos, correo electrónico o cualquier otra información que permita su localización.
3. Las razones que dieron origen a la solicitud del servicio de mediación comunitaria o caso a mediar.”

ARTÍCULO SEXTO: Se modifica el artículo 32 del Capítulo VII del Procedimiento de Mediación Comunitaria, de la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, quedando de la siguiente manera:

“Artículo 32: Fase inicial. Cuando el mediador inicie la sesión de esta fase tanto de manera presencial, como de forma digital a través de videoconferencia, se presentará a las partes con el discurso inicial, les recuerda que su participación en la mediación es voluntaria, establece las reglas de comportamiento que deben seguir durante la sesión de mediación, así como los principios y objetivos de la misma.

En esta fase el mediador explica su rol, la del co-mediador y de terceros durante la sesión, de igual manera el procedimiento a seguir.

Explica la importancia de la confidencialidad del procedimiento, el valor jurídico del acuerdo de mediación, verifica la voluntariedad de las partes de aceptar la mediación de su caso, así como se asegura que las partes hayan comprendido las reglas y procedimientos planteados.

Una vez manifestada la voluntariedad de las partes de aceptar la mediación, cuando la sesión inicial se realice de manera presencial, todos los usuarios deberán firmar el formulario de aceptación de mediación y confidencialidad en el acto.

En los casos en que dicha sesión se realice de forma digital mediante videoconferencia, el mediador previamente enviará por correo electrónico institucional, el formulario de aceptación de mediación y confidencialidad a la dirección de correo electrónico que los usuarios le hayan proporcionado previamente, por lo que las partes deberán enviar un correo electrónico en respuesta a dicho correo institucional enviado por el mediador, remitiendo así cada una de las partes, la confirmación de aceptar la mediación y el compromiso de guardar el principio de confidencialidad y cumplir las reglas del procedimiento que le sean informadas.

Solamente para el desarrollo de las sesiones digitales por videoconferencia subsiguientes a esta fase, las partes deberán consignar su voluntad en el formulario de aceptación de mediación, para seguir manteniendo la sesión o sesiones en esta modalidad.”

ARTÍCULO SEPTIMO: Se modifica el artículo 33, del Capítulo VII del Procedimiento de Mediación Comunitaria, de la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, quedando de la siguiente manera:





“Artículo 33. Fase intermedia. En esta fase que se desarrollará en una o varias sesiones presenciales o digitales por videoconferencia, el mediador propiciará que las partes, narren sus historias sobre el conflicto.

El mediador comunitario hace uso de sus conocimientos en técnicas de la comunicación, escucha a las partes, identifica los intereses y posiciones.

En esta fase, cada parte narra su situación desde su perspectiva del conflicto. El mediador parafrasea la narrativa de cada parte, elimina toda connotación negativa, propiciando el diálogo.

El mediador facilita la exploración de la historia de las partes, haciendo uso de preguntas, creando un clima de confianza y cooperación, ayudando a las partes a visualizar los distintos aspectos de su situación y lograr que puedan ponerse en el lugar del otro.

De cada sesión tanto presencial como digital el mediador podrá tomar anotaciones de las sesiones; sin embargo, las mismas deberán ser desechadas al culminar el procedimiento, para cumplir con el principio de confidencialidad.

El mediador legitimará a las partes, reconociendo sus avances o progresos en la sesión, a fin de encontrar posibles soluciones al conflicto.”

ARTÍCULO OCTAVO: Se modifica el artículo 34, del Capítulo VII del Procedimiento de Mediación Comunitaria, de la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, quedando de la siguiente manera:

“Artículo 34: Fase final. Es la última fase de la sesión de mediación donde las partes exponen alternativas y acuerdan como resolver el conflicto, según los intereses y necesidades de cada una de ellas.

El mediador comunitario en esta fase ya sea que la sesión se desarrolle de forma presencial o digital por videoconferencia, redactará el acta de acuerdo de mediación, la cual deberá contener la voluntad expresa de las partes.

Cuando la sesión de esta fase se desarrolle de forma presencial, las partes firmarán el Acuerdo de Mediación en el acto; sin embargo en los casos en que la sesión de esta fase se desarrolle de forma digital, el mediador deberá enviar el borrador de acuerdo que contiene la voluntad expresa de las mismas, a través de correo electrónico institucional a cada una de las partes, para que estas puedan revisarlo y enviar un correo al mediador antes de culminar la sesión, mediante el cual aprueban el borrador para la coordinación de la firma del mismo de forma presencial.

Posterior a la sesión digital de mediación, las partes deberán presentarse físicamente al centro de mediación comunitaria, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes para cumplir con la firma del Acuerdo ya mencionado, que debe contar con la firma del mediador y las partes.

Si una de las partes no se presenta a firmar el acuerdo de mediación al centro de mediación comunitaria respectivo, el acuerdo no tendrá validez.”

ARTÍCULO NOVENO: Se modifica el artículo 38, del Capítulo VIII de las Carpetas de Mediación, de la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, modificada mediante la Resolución DS-145-2018, de 6 de noviembre de 2018, quedando de la siguiente manera:

“Artículo 38: Contenido de la carpeta. La carpeta de la sesión de mediación que se realice de manera presencial o digital con el apoyo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), deberán contener los siguientes documentos:

1. Solicitud de atención.
2. Nota de invitación a la mediación.

Resolución PA/DS-106-2020

Pág. 6

3. Convenio de aceptación de mediación y confidencialidad.
4. Acuerdo de Mediación.
5. Informe de cierre del caso atendido en el centro de mediación comunitaria.
6. En los casos ingresados por derivación, la carpeta debe contener la constancia de la derivación por parte de la autoridad que deriva el caso, así como la nota de respuesta a la autoridad que deriva el caso, con el resultado de la mediación.



Siempre que se considere necesario, se podrán incorporar, eliminar, modificar y actualizar los documentos que forman parte del contenido de la carpeta mediante circulares y memorandos emitidos por el Despacho Superior o por la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración, a fin de garantizar que el mediador deje constancia de todo lo actuado en la carpetilla física y que el servicio brindado por los centros de mediación comunitaria sea eficaz para todos.”

ARTICULO DECIMO: Se incorporará a la gestión operativa de la Oficina de Mediación Comunitaria y de los Centros de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración, la investigación comunitaria como método de intervención social e internalización que coadyuve al proceso de planificación, inversión, ejecución y evaluación para la mejora continua de las modificaciones adscritas en la presente resolución, con el objetivo de fortalecer la calidad de la presentación del servicio y la satisfacción de los usuarios.

ARTICULO DECIMO PRIMERO: La presente Resolución modifica los artículos 12, 27, 28, 32, 33 34, 38; adiciona nuevas disposiciones a los artículos 4, 15 de la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, modificada por la Resolución No. DS-145-2018 de 6 de noviembre de 2018.

Todo lo demás contenido en la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, se mantiene en todas sus partes.

ARTICULO DECIMO SEGUNDO: La presente Resolución entrará a regir a partir del 29 de junio de 2020 y será publicada en Gaceta Oficial.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Artículo 9 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, “Que aprueba el Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Administración, regula el Procedimiento Administrativo General y dicta disposiciones especiales”; Ley No. 83 de 9 de noviembre de 2012, modificada y adicionada por la Ley No. 144 de 15 de abril de 2020, Ley 16 de 17 de junio de 2016, Resolución No. DS-041-2018, de 16 de marzo de 2018, modificada por la Resolución No. DS-145-2018 de 6 de noviembre de 2018, Resolución No. PA/DS-099-2020 de 30 de abril de 2020.

Dado en la ciudad de Panamá, a los nueve (09) días del mes de junio de dos mil veinte (2020).

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


RIGOBERTO GONZALEZ MONTENEGRO
 Procurador de la Administración

REPUBLICA DE PANAMÁ
 MINISTERIO PÚBLICO
 PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN
 La suscrita SECRETARIA GENERAL de la Procuraduría de la Administración, CERTIFICA que la presente es fiel copia del documento original que reposa en nuestros archivos.
 Panamá, 15 de junio de 2020

 Secretaria General




MÓNICA I. CASTILLO ARJONA
 Secretaria General



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA
DE LA COMPETENCIA
Despacho del Administrador

REPÚBLICA DE PANAMÁ

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y
DEFENSA DE LA COMPETENCIA

RESOLUCIÓN No. A-0260-2020
(De 9 de junio de 2020)



Que habilita la tramitación, por medios electrónicos, del Proceso de Decisión de Quejas de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones.

**EL ADMINISTRADOR DE LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA, EN USO DE SUS
FACULTADES LEGALES,**

CONSIDERANDO

Que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (en adelante **ACODECO**), de acuerdo con el artículo 84 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, es una entidad pública descentralizada del Estado, con personería jurídica propia, con autonomía en su régimen interno e independencia en el ejercicio de sus funciones;

Que el objeto de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, conforme al artículo 1, es proteger y asegurar el proceso de libre competencia económica y la libre concurrencia, erradicando las prácticas monopolísticas y otras restricciones en el funcionamiento eficiente de los mercados de bienes y servicios, para preservar el interés superior del consumidor;

Que la Constitución Política de la República de Panamá dispone, en su artículo 109, que el Estado tiene como función esencial el velar por la salud de la población de la República, teniendo los individuos, como parte de la comunidad, el derecho a la promoción, protección, conservación, restitución y rehabilitación de la salud y la obligación de conservarla, entendida ésta como el completo bienestar físico, mental y social;

Que, mediante la Resolución de Gabinete No. 11 de 13 de marzo de 2020, el Consejo de Gabinete declaró el Estado de Emergencia Nacional, en virtud de la presencia de casos de contagio del virus **COVID-19**, enfermedad infecciosa causada por el coronavirus;

Que el Ministerio de Salud dictó el Decreto Ejecutivo 472 de 13 de marzo de 2020, que extrema las medidas sanitarias ante la declaración de pandemia de la enfermedad coronavirus (covid-19) por la OMS/OPS, suspendiendo todo tipo de actividades, actos y eventos cuya organización conlleve aglomeración de personas;

Que el artículo 1 de la Ley 83 de 9 de noviembre de 2012, según quedó modificada por la Ley 144 de 15 de abril de 2020, dispone que esta Ley establece las reglas y principios básicos, de obligatorio cumplimiento, para la realización de trámites gubernamentales en línea;

Que, de conformidad con el numeral 16 del artículo 96 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, es función del Administrador vigilar, supervisar y dirigir, dentro de los límites que señala la Ley, las labores de los directores nacionales, y establecer los mecanismos de coordinación y seguimiento para el mejor ejercicio de las funciones legales encomendadas a la institución;

Que el artículo 54 del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009, que reglamenta el Título II de Protección al Consumidor de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, desarrolla el inicio de la fase de investigación a los agentes económicos, dentro del Proceso de Decisión de Quejas, el cual dispone que la presentación de la queja se hará por escrito ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, oficinas provinciales o en las dependencias municipales que disponga la Autoridad, en los términos establecidos en el artículo 116 de la

Ley 45 de 31 de octubre de 2007;

Que, a su vez, este artículo señala que una vez admitida la queja, el Director Nacional de Protección al Consumidor o el funcionario que el mismo designe, dictará una providencia y la correspondiente boleta de citación, en el cual se hará constar tal circunstancia y se indicará la fecha y la hora para la celebración de la audiencia respectiva, corriendo el traslado de la queja al representante legal del agente económico o a su encargado, para que conteste la misma, por un término de cinco (5) días hábiles;

Que, tanto la presentación como la entrega de la boleta de citación y el traslado de la queja interpuesta, así como las demás etapas procesales seguidas dentro del Procesos de Decisión de Quejas, constituyen trámites que se requieren adelantar, a través de medios electrónicos, para garantizar el fiel cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, y del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009, es decir, para garantizar el normal funcionamiento de la **ACODECO** y el cumplimiento de sus funciones para velar y ejecutar la correcta fiscalización de las normas que le sean de su competencia y la imposición de las sanciones administrativas correspondientes, de comprobarse la vulneración de estos preceptos legales;

Que el Proceso de Decisión de Quejas, de acuerdo a estas disposiciones legales, se ventila ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la **ACODECO**, tanto en el Departamento de Decisión de Quejas como en la Sección de Vehículos a Motor, así como en las oficinas regionales de la **ACODECO** y en la unidad administrativa asignada al programa de Agente Económico Responsable (en adelante **AER**), con fundamento en las disposiciones contenidas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, las del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009 y las de la Resolución No. A-090-2015 de 28 de septiembre de 2015;

Que, ante el Estado de Emergencia Nacional decretado por medio de la Resolución de Gabinete No. 11 de 13 de marzo de 2020, acorde con la función fiscalizadora adscrita a la **ACODECO**, se hace necesaria la implementación de medidas temporales que permitan ejecutar y velar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor contenidas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, y su reglamentación, contenida en el Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009;

Que, el uso de medios electrónicos brinda celeridad en la tramitación y un mayor nivel de seguridad en la interacción, dada las precauciones que exigen minimizar el contacto físico, tendiente a disminuir las probabilidades de contagio, protegiendo a consumidores, agentes económicos y funcionarios; por lo que,

RESUELVE

PRIMERO: HABILITAR la presentación y recepción, por medios electrónicos, de las quejas contra los agentes económicos por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, que sean de competencia de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad, por intermedio del Departamento de Decisión de Quejas, de la Sección de Vehículos a Motor, del programa **AER**, así como de las oficinas regionales.

PARÁGRAFO: Las quejas se tramitarán de conformidad con las reglas de competencias contenidas en el numeral 3 del artículo 100, del artículo 115 y demás disposiciones que rigen el Proceso de Decisión de Quejas, establecido en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, y las formalidades contenidas en el Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009.

SEGUNDO: ESTABLECER que la presentación de la queja, por medios electrónicos, se realizará por *escrito* o por medio de los formularios establecidos por la Autoridad, los cuales se encuentran en la página web oficial www.acodeco.gob.pa

PARÁGRAFO: Tanto la presentación del *escrito* o del formulario de queja, así como sus adjuntos, deberán remitirse por los medios electrónicos que para los efectos disponga la Autoridad.



TERCERO: DISPONER que, presentada la queja, se procederá a su revisión a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de forma y contenido, además de la competencia, de conformidad con las disposiciones contenidas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, las del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009, así como de las disposiciones de la Ley 38 de 31 de julio de 2000.

PARÁGRAFO: En aquellos casos en que la queja se presente por medios electrónicos, el archivo contentivo del *escrito* o formulario de queja, así como las pruebas, deberá cumplir con lo siguiente:

1. Identificar el proceso al que se refiere, en el asunto del mensaje, y remitirse en formato PDF, con constancia de que quien suscribe el escrito o formulario, es el consumidor o la persona autorizada por este,
2. Adjuntar una imagen o documento PDF de la cédula de identidad personal del consumidor y de la persona autorizada, de ser el caso, o del certificado de Registro Público vigente, cuando se trate de una persona jurídica, todo lo cual debe ser legible, sin tachones ni borrones o alteraciones;
3. Indicación del número telefónico, ya sea fijo o celular, y de la cuenta o cuentas de correo electrónico para su contacto;
4. Indicación del número telefónico, ya sea fijo o celular, cuenta o cuentas de correo electrónicos o cualquier otro medio de comunicación de contacto del o los agentes económicos contra quienes se interponga la queja;
5. En cuanto a las pruebas, las mismas podrán presentarse en imágenes o en formato PDF.
6. La Autoridad de oficio o a petición de parte podrá requerir la exhibición del documento o de la información original.

CUARTO: INFORMAR a todo consumidor o persona autorizada por este que, de admitirse la queja, la providencia respectiva será remitida a la cuenta o cuentas de correo electrónico suministradas, con indicación de la fecha, hora y lugar para la celebración de la audiencia correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones.

QUINTO: NOTIFICAR a todo agente económico que, una vez efectuado el traslado de la queja, contarán con los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, para la presentación del *escrito de contestación* de conformidad con el artículo 116 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, y de hacerlo, deberá remitir dicho escrito de manera electrónica, a la cuenta de correo electrónico habilitado para tal fin por la Autoridad.

PARÁGRAFO: El archivo contentivo del *escrito de contestación* y las pruebas, deberá cumplir con lo siguiente:

1. Identificar el proceso al que se refiere en el asunto del mensaje, remitirse en formato PDF, con constancia de que quien suscribe el escrito, es el representante legal o persona autorizada, y sus correos electrónicos;
2. Adjuntar una imagen o documento PDF del aviso de operación firmado o del certificado de Registro Público vigente, todo lo cual debe ser legible, sin tachones ni borrones o alteraciones;
3. En los casos en que se presenten poderes especiales o autorizaciones, estos deberán contener la facultad expresa para transigir y una cuenta de correo electrónico.

SEXTO: INSTRUIR al Director Nacional de Protección al Consumidor de la ACODECO o el funcionario que el mismo designe, que de requerirse la corrección del *escrito de contestación* solicite el reiterno, sólo en una ocasión, al representante legal o persona autorizada del o los agentes económicos, que presente vía electrónica el *escrito de contestación*, sin las características señaladas en el artículo QUINTO de la presente resolución administrativa. En caso contrario, se tendrá por no presentado.

PARÁGRAFO: El representante legal o persona autorizada del o los agentes económicos, tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de envío a la cuenta o cuentas de correo electrónico suministradas, para corregir o subsanar su *escrito de contestación*, que deberá remitirse por ese medio.

SÉPTIMO: DISPONER que la audiencia se celebrará en la fecha y hora fijada, será oral y sin formalidades, de manera virtual, a través de los medios electrónicos que disponga la Autoridad, cuando la misma no pueda realizarse de manera presencial. Para estos efectos, se deberá dejar constancia de que esta actuación se surtirá por medios electrónicos dentro del expediente administrativo correspondiente y dicha diligencia se realizará de acuerdo a las disposiciones del artículo 118 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, y al artículo 56 del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009.

PARÁGRAFO: En caso de realizarse la audiencia de manera virtual, la fase probatoria se evacuará conforme a las reglas establecidas en los artículos 118 y 119 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, así como lo dispuesto en los artículos 56 y 57 del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009. Sin perjuicio de lo anterior, se aplicará lo siguiente:

1. Las pruebas deberán ser aducidas en las etapas correspondientes, a través de la cuenta de correo electrónico habilitada para tal fin por la Autoridad. Dichas pruebas serán igualmente impresas por el funcionario y anexadas al expediente correspondiente;
2. Las pruebas testimoniales serán evacuadas el día de la audiencia, ya sea de manera presencial o virtual, a través de los medios electrónicos que disponga la Autoridad. El Director Nacional de Protección al Consumidor de la **ACODECO**, podrá ordenar la práctica de pruebas de oficio cuando así lo considere.

OCTAVO: INFORMAR, tanto al consumidor como al agente económico, concluida la aportación de pruebas deberán presentar sus alegatos, lo que se podrá realizar de manera verbal en el acto de audiencia, o virtual, remitiendo el escrito a la cuenta de correo electrónico habilitado por la Autoridad para tal fin, con la debida identificación del proceso al que se refiere.

PARÁGRAFO: Una vez concluida la audiencia, se levantará un acta de todo lo actuado, incluyendo las pruebas presentadas, aducidas y evacuadas en la misma diligencia, así como los alegatos, que será firmada por las partes, y anexada al expediente.

Las partes deberán apersonarse a la Autoridad y firmar el acta de audiencia en un plazo no mayor a los tres (3) días hábiles siguientes.

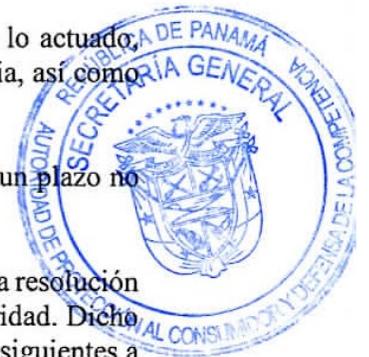
NOVENO: INFORMAR, tanto al consumidor como al agente económico, que la resolución proferida en primera instancia podrá apelarse ante el Administrador de la Autoridad. Dicho recurso deberá ser interpuesto y sustentando dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. El recurso de apelación se concederá en el efecto suspensivo y, una vez resuelto, agota la vía gubernativa.

PARÁGRAFO: Los recursos interpuestos dentro del Proceso de Decisión de Quejas serán remitidos por escrito, de manera electrónica, a la cuenta de correo electrónico habilitada para tal fin por la Autoridad, con la debida identificación del proceso al que se refiere, dentro del término establecido legalmente para ello, adjuntando también las pruebas, documentos estos que deberán estar en formato de PDF. Igualmente, el escrito de oposición contra el recurso de apelación de la contraparte, será remitido vía correo electrónico, de la forma antes señalada, dentro del término oportuno para hacerlo.

DÉCIMO: DISPONER que todo escrito a presentarse dentro del Proceso de Decisión de Quejas, tales como solicitudes, incidentes y cualquier otro, deberán ser remitidos a la cuenta de correo electrónico habilitado para tal fin por la Autoridad, y de hacerlo en hora o día inhábil, se tendrán por presentados en la primera hora hábil del siguiente día hábil.

DÉCIMO PRIMERO: ORDENAR la recopilación y almacenamiento de todas las actuaciones que se realicen por medios electrónicos, de acuerdo a lo dispuesto en la presente resolución, y su incorporación en los expedientes administrativos correspondientes.

PARÁGRAFO: En el caso de que las audiencias se realicen por medios electrónicos, cuando así lo permita el medio utilizado, se procederá a la grabación de la misma. Sin perjuicio de



lo anterior, se incorporará al expediente administrativo correspondiente la transcripción de todo lo actuado en el acto de audiencia.

DÉCIMO SEGUNDO: Esta resolución comenzará a regir a partir de su promulgación en Gaceta Oficial.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Artículo 96, numeral 16, Artículo 100, numeral 3, Artículo 115 y concordantes de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones; Artículo 53 y concordantes del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009; Ley 38 de 31 de julio de 2000; Ley 83 de 9 de noviembre de 2012, modificada por la Ley 144 de 15 de abril de 2020; Decreto Ejecutivo 719 de 15 de noviembre de 2013; Resolución de Gabinete No. 11 de 13 de marzo de 2020; Decreto Ejecutivo 490 de 17 de marzo de 2020; Decreto Ejecutivo 507 de 24 de marzo de 2020.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,


JORGE QUINTERO QUIRÓS
Administrador General




OSVALDO ESPINO P.
Secretario General



ds

Este documento es fiel copia de su original


AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y
DEFENSA DE LA COMPETENCIA
SECRETARÍA GENERAL

Panamá *muere* (*9*) de *junio* de *2020*