

REPUBLICA DE PANAMA  
MINISTERIO DE COMERCIO E INDUSTRIAS  
DECRETO EJECUTIVO No. 175  
(De 18 de 07 de 2011)



“Por el cual se reglamenta el artículo 70 de la Ley 32 de 5 de abril de 2011”

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

**CONSIDERANDO:**

Que mediante la Ley 32 de 5 de abril de 2011 se estableció un Régimen Especial, Integral y Simplificado para el Establecimiento y Operación de Zonas Francas.

Que el artículo 70 de la Ley 32 de 2011 establece que las personas naturales o jurídicas que cuenten con una concesión de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos para la prestación del servicio de centros de llamadas para uso comercial (call centers) en concepto de llamadas internacionales, quedan sujetos a los beneficios establecidos en la referida ley en relación con la actividad realizada y deberán cumplir con los requisitos que se establezcan en la respectiva reglamentación.

Que con base en lo anterior, se hace necesario establecer los requisitos que deben presentar ante la Secretaría Técnica de la Comisión de Zonas Francas, las personas naturales o jurídicas dedicadas al servicio de centros de llamadas para uso comercial (call centers) de manera internacional, a fin de acreditar su condición.

**DECRETA:**

**Artículo 1.- Registro Oficial de Zonas Francas a los “Call Centers”.** Las personas naturales o jurídicas que obtengan de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos una concesión para la prestación del servicio de centro de llamadas para uso comercial (call centers) de manera internacional, que opten por acogerse a los beneficios fiscales que otorga la Ley 32 de 5 de abril de 2011, podrán solicitar un Registro Oficial de Zonas Francas ante la Secretaría Técnica de la Comisión Nacional de Zonas Francas, adjuntando la siguiente documentación:

1. Poder y solicitud mediante abogado.
2. Copia de la Resolución expedida por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, mediante la cual se otorga la concesión para prestar el servicio de centro de llamadas para uso comercial (call centers) de manera internacional, debidamente autenticada por dicha autoridad.
3. Copia del Aviso de Operación del prestador del servicio.
4. Copia del pasaporte o cédula de identidad personal del Representante Legal, debidamente autenticada, en el caso de personas jurídicas. Tratándose de persona natural, copia autenticada de la cédula de identidad personal del solicitante.
5. Las personas jurídicas adicionalmente deberán aportar Certificado de Registro Público en el que se haga constar que la sociedad se encuentra vigente y el nombre de la persona o personas que ostentan su representación legal.

Una vez presentada esta solicitud, la Secretaría Técnica de la Comisión de Zonas Francas le dará el trámite correspondiente para el otorgamiento del Registro Oficial para la aplicación de los incentivos y beneficios de la Ley de Zonas Francas, siempre que los solicitantes cumplan con los requisitos exigidos y enviará copia de esta documentación a la Autoridad Nacional de Aduanas y a la Dirección General de Ingresos del Ministerio de Economía y Finanzas, con la finalidad de que dichas autoridades lleven un registro sobre tales empresas o personas reconocidas por el Ministerio de Comercio e Industrias como prestadores del servicio de centro de llamadas para uso comercial (call centers) de manera internacional.

**Artículo 2. Establecimiento de nuevos centros de llamadas.** Las personas naturales o jurídicas que presten el servicio de centros de llamadas para uso comercial (call centers) de manera internacional y que, con posterioridad a la expedición del registro a que hace referencia el artículo anterior, establezcan nuevos centros de llamadas para uso comercial de manera internacional, con respecto a los cuales deseen acogerse igualmente a los beneficios que otorga la Ley 32 de 5 de abril de 2011, deberán presentar ante la Secretaría Técnica de la Comisión, memorial acompañado de una certificación expedida por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, en la cual se haga constar que el nuevo centro de llamadas se encuentra amparado por una concesión para la prestación del servicio respectivo.

Con vista en lo anterior, la Secretaría Técnica de la Comisión Nacional de Zonas Francas expedirá una Resolución que habilite el registro para la nueva sucursal, que deberá enviar a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, a la Autoridad Nacional de Aduanas, y a la Dirección General de Ingresos del Ministerio de Economía y Finanzas, en la cual hará constar que el prestador del servicio de centro de llamadas respectivo goza de los beneficios que otorga la Ley 32 de 5 de abril de 2011, con respecto al nuevo centro de llamadas.

**Artículo 3. Presentación de documentación para la importación.** Las personas naturales o jurídicas debidamente registradas como beneficiarios de la Ley 32 de 5 de abril de 2011, que deseen importar equipos y materiales de construcción, materias primas, maquinarias, herramientas, accesorios, insumos y todo bien o servicio requerido destinados a la prestación del servicio de centro de llamadas para uso comercial (call centers) de manera internacional, deberán presentar ante la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) la siguiente documentación:

1. Conocimiento de Embarque.
2. Factura Comercial.
3. Documentos para la exoneración:
  - a) Certificación del Equipo debidamente sellado por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos que haga constar que el equipo a importar está relacionado con la prestación del servicio de call centers.
  - b) Formulario de Declaración de Movimiento Comercial de Zona Franca.

En la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) se procederá a autorizar la importación de las mercancías libre de los gravámenes fiscales correspondientes, según lo dispuesto en la Ley No.32 de 5 de abril de 2011.

La persona natural o jurídica que preste el servicio de centro de llamadas para uso comercial de manera internacional deberá llevar un inventario detallado de los bienes importados que hayan sido objeto de exoneración de conformidad con la Ley 32 de 5 de abril de 2011.

La Autoridad Nacional de Aduanas inspeccionará periódicamente los centros de llamadas, a fin de llevar un control sobre los bienes inventariados.

**Artículo 4. Obligación de los call centers.** Las empresas que presten Servicios de Centros de Llamadas para uso comercial (call centers) de manera internacional y que tienen Registro Oficial de Zonas Francas, están obligadas a remitir anualmente a la Secretaría Técnica de la Comisión Nacional de Zonas Francas, un reporte estadístico con la siguiente información: empleos, descripción y monto de la inversión realizada, tipo de servicios producidos y principales mercados de destino.

**Artículo 5. Autorización de la importación.** Una vez autorizada la importación respectiva, el solicitante podrá retirar su mercancía del recinto aduanero donde se encuentre. El traslado y despacho de la mercancía importada bajo las previsiones del presente Reglamento se realizará bajo el control y vigilancia aduanera hasta su destino final. Los gastos que deriven de este servicio aduanero serán sufragados enteramente por el solicitante.

**Artículo 6. Vigilancia y control aduanero.** La vigilancia y control aduanero de las empresas destinadas a prestar servicios de centros de llamadas de uso comercial (call centers) de manera internacional, será ejercida a través de la fiscalización del traslado y despacho de la mercancía hasta el o los centros donde operan las respectivas empresas.

Las certificaciones a que hace referencia el artículo 3 de este Decreto Ejecutivo serán oponibles ante cualquier entidad del Estado frente a la cual el prestador del servicio de centro de llamadas



para uso comercial de manera internacional deba acreditar que se ha acogido a los beneficios que otorga la Ley No.32 de 5 de abril de 2011.

**Artículo 7. Habilitación de Registros Oficiales a los Call Centers.** Las empresas destinadas a prestar servicios de Centro de Llamadas de uso comercial (call centers) de manera internacional, a los que se les haya expedido el Registro Oficial, podrán solicitar una habilitación de su respectivo Registro, mediante la presentación de un memorial dirigido a la Secretaría Técnica de la Comisión Nacional de Zonas Francas, comunicando que desea cambiar o ampliar su actividad, cambio de domicilio, cambio de razón social o algún otro cambio que amerite una habilitación, para lo cual deberá acompañarse la documentación que sustente dichos cambios. Si se trata ampliación de actividad, deberá presentar un estudio sobre el particular.


En el caso de cambio de razón social de los call centers, la Secretaría Técnica de la Comisión de Zonas Francas expedirá una Resolución que habilite el registro por tal concepto, que deberá igualmente contar con una certificación de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos con respecto a la nueva razón social del centro de llamadas.

**Artículo 8.** Este Decreto empezará a regir a partir de su promulgación.

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE.**

Dado en la ciudad de Panamá a los 18 días del mes de julio de dos mil once.

  
**RICARDO MARTINELLI BERROCAL**  
Presidente de la República

  
**ROBERTO C. HENRÍQUEZ**  
Ministro de Comercio e Industrias

