



# GACETA OFICIAL

DIGITAL

Año CXVI

Panamá, R. de Panamá lunes 20 de marzo de 2017

Nº 28240-A

---

## CONTENIDO

---

### MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Decreto Ejecutivo N° 22  
(De jueves 16 de marzo de 2017)

POR EL CUAL SE ADOPTA LA ESCALA SALARIAL DE LOS FUNCIONARIOS DE CARRERA DIPLOMÁTICA Y CONSULAR DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES.

---

### AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN N° 11040-Elec  
(De lunes 20 de marzo de 2017)

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL INICIO DE LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE AUTOABASTECIMIENTO PARA CLIENTES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD, APROBADO MEDIANTE LA RESOLUCIÓN AN NO. 6934-ELEC DE 20 DE DICIEMBRE DE 2013, MODIFICADA MEDIANTE LAS RESOLUCIONES AN NO. 7224-ELEC DE 1 DE ABRIL DE 2014 Y AN NO. 8171-ELEC DE 18 DE DICIEMBRE DE 2014; Y SE INFORMA EL PRECIO O COMPENSACIÓN ECONÓMICA POR LA UTILIZACIÓN DE LAS PLANTAS DE EMERGENCIA.

---

### AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

Resolución N° 12  
(De jueves 09 de marzo de 2017)

POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA LA "GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DE CASOS RECIBIDOS POR MEDIO DEL CENTRO DE LA ATENCIÓN CIUDADANA (CAC) 311 EN LAS ENTIDADES DEL ESTADO.

---

### SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Resolución N° SBP-0036-2017  
(De miércoles 08 de marzo de 2017)

POR LA CUAL SE EXTIENDE POR UN PERÍODO MÁXIMO DE TREINTA (30) DÍAS ADICIONALES, A PARTIR DEL VENCIMIENTO DEL TÉRMINO SEÑALADO EN LA RESOLUCIÓN SBP-0022-2017 DE 10 DE FEBRERO DE 2017, LA MEDIDA DE TOMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE FPB BANK, INC.

---

### FE DE ERRATA

#### SECRETARIA NACIONAL DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

PARA CORREGIR ERROR INVOLUNTARIO EN LA RESOLUCIÓN NO. 31 DE 9 DE NOVIEMBRE DE 2016, EMITIDO POR LA SECRETARÍA NACIONAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN Y PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DIGITAL NO. 28,221 DE 17 DE FEBRERO DE 2017.

---

**REPÚBLICA DE PANAMÁ**  
**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

**DECRETO EJECUTIVO N° 22**  
**de 16 de Marzo de 2017**



"Por el cual se adopta la escala salarial de los funcionarios de Carrera Diplomática y Consular del Ministerio de Relaciones Exteriores"

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

**CONSIDERANDO:**

Que mediante la Ley N°28 de 7 de julio de 1999, se dicta la Ley Orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores y se establece la Carrera Diplomática y Consular;

Que corresponde al Presidente de la República con la participación del Ministro de Relaciones Exteriores dirigir y reglamentar el Servicio Exterior;

Que es deber del Ministerio de Relaciones Exteriores establecer la escala salarial de los funcionarios de Carrera Diplomática y Consular, con base a las realidades actuales de la República de Panamá, conforme lo establecido por el artículo 203 del Decreto Ejecutivo N° 135 de 27 de julio de 1999, que reglamenta el Título II de la Ley N°28 de 1999, sobre el Servicio Exterior;

Que el artículo 25 de la Ley N°28 de 1999, modificado por el artículo 1 de la Ley N°60 de 6 de octubre de 2015, establece el escalafón de la Carrera Diplomática y Consular, la cual está dividida en las ramas diplomática y consular, que se corresponde con la estructura de cargos o clasificación de los funcionarios que forman parte de la Carrera Diplomática y Consular, según su cargo, grado, categoría o antigüedad;

Que es necesario dictar la política administrativa que establezca la estructura salarial de la Carrera Diplomática y Consular, de manera transparente, reconociendo un sistema de méritos dentro de cada nivel de la estructura de cargos, promoviendo la motivación e incentivo de los más profesionales y eficientes miembros de la Carrera Diplomática y Consular.

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Adoptar la escala salarial de los funcionarios de Carrera Diplomática y Consular del Ministerio de Relaciones Exteriores, la cual está estructurada de la siguiente manera:

RANGO DEL ESCALAFÓN	SALARIO BASE	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
EMBAJADOR	2,000.00	2,300.00	2,600.00	3,000.00
MINISTRO CONSEJERO	1,875.00	2,250.00	2,475.00	2,725.00
PRIMER CONSEJERO	1,687.00	2,100.00	2,287.00	2,540.00
SEGUNDO CONSEJERO	1,500.00	2,000.00	2,150.00	2,300.00
PRIMER SECRETARIO	1,380.00	1,800.00	1,940.00	2,060.00
SEGUNDO SECRETARIO	1,260.00	1,600.00	1,760.00	1,860.00
TERCER SECRETARIO	1,140.00	1,140.00	1,400.00	1,590.00

**ARTÍCULO SEGUNDO.** La clasificación y reclasificación, así como el reconocimiento de los respectivos incrementos salariales dentro de un mismo rango del escalafón, será realizada por la Comisión de Personal tomando en consideración, entre otras, las siguientes directrices:

1. Proficiencia, oral y escrita, comprobable a través de pruebas certificadas de lenguas extranjeras.
2. Evaluación del desempeño superior a excelente.
3. Estudios superiores (maestrías y postgrado) y ejecutorias académicas relacionadas con la profesión.
4. Publicaciones profesionales.
5. Uso de herramientas informáticas.

**ARTÍCULO TERCERO.** Esta Resolución comenzará a regir a partir de su promulgación.

**FUNDAMENTO LEGAL:** Constitución Política de la República de Panamá; Ley N° 28 de 7 de julio de 1999; Ley N°60 de 6 de octubre de 2015; Decreto Ejecutivo N° 135 de julio de 1999; y, Decreto Ejecutivo N°255 de 13 de diciembre de 2016.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dado en la ciudad de Panamá, a los Discursos (16) días del mes de marzo de dos mil diecisiete (2017).



**JUAN CARLOS VARELA RODRÍGUEZ**  
Presidente de la República

  
**ISABEL DE SAINT MALO DE ALVARADO**  
Vicepresidenta de la República y  
Ministra de Relaciones Exteriores





# República de Panamá

## AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN No. 11040 -Elec      Panamá, ~~20~~ de marzo de 2017

"Por la cual se establece el inicio de la aplicación del Reglamento de Autoabastecimiento para Clientes del Servicio Público de Electricidad, aprobado mediante la Resolución AN No.6934-Elec de 20 de diciembre de 2013, modificada mediante las Resoluciones AN No.7224-Elec de 1 de abril de 2014 y AN No.8171-Elec de 18 de diciembre de 2014; y se informa el precio o compensación económica por la utilización de las Plantas de Emergencia."

**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, como organismo autónomo del Estado, encargado de regular y controlar 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 la Ley 6 de 3 de febrero de 1997 y sus modificaciones, "Por la cual se dicta el Marco Regulatorio e Institucional para la Prestación del Servicio Público de Electricidad", establece el régimen al que se sujetarán las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, destinadas a la prestación del servicio público de electricidad;
3. Que el artículo 3 de la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, en referencia, establece que la generación, transmisión, distribución y comercialización de electricidad destinadas a satisfacer necesidades colectivas primordiales en forma permanente, se consideran servicios públicos de utilidad pública;
4. Que de acuerdo al numeral 3 del artículo 4 de la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, el Estado podrá intervenir en los servicios públicos de electricidad para asegurar su prestación eficiente, continua e ininterrumpida;
5. Que el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, otorga a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (en adelante la ASEP) la función de regular el ejercicio de las actividades del sector de energía eléctrica, para asegurar la disponibilidad de una oferta energética eficiente, capaz de abastecer la demanda bajo criterios sociales, económicos y de viabilidad financiera, así como propiciar la competencia en el grado y alcance definidos por dicha Ley;
6. Que en atención a ello, la ASEP, mediante la Resolución AN No.6934-Elec de 20 de diciembre de 2013, modificada mediante las Resoluciones AN No.7224-Elec de 1 de abril de 2014 y AN No.8171-Elec de 18 de diciembre de 2014, la ASEP aprobó el Reglamento de Autoabastecimiento para Clientes del Servicio Público de Electricidad;

*[Handwritten signatures]*



Resolución AN No. 11040 -Elec  
Panamá, 20 de marzo de 2017  
Página No. 2

7. Que este Reglamento sólo se aplicará cuando exista un Estado de Alerta por Racionamiento declarado por el Centro Nacional de Despacho (CND), y cuando la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), así lo establezca;
8. Que mediante nota No. ETE-DCND-002-2017 de 19 de marzo de 2017, el Centro Nacional de Despacho (CND) informó a esta Autoridad Reguladora que declaró el Estado de Alerta de Racionamiento por Potencia (EARP) basado en las siguientes consideraciones:
  - 8.1 Que el 17 de marzo de 2017 ocurrió una falla en la Subestación Panamá afectando equipos de transmisión y reduciendo la capacidad de potencia de atender la demanda del área capital.
  - 8.2 Que luego de los análisis de la demanda que puede ser atendida con los equipos que han sido recuperados por ETESA, se ha observado que la demanda no puede ser atendida en el área capital;
9. Que con el fin de adoptar medidas y estrategias operativas necesarias, tendientes a garantizar la prestación eficiente, continua e ininterrumpida del servicio público de electricidad, debido a las situaciones antes señaladas, se hace necesario tomar medidas que aseguren la estabilidad del sistema y posterior operación normal del mismo en la ciudad de Panamá;
10. Que el numeral 4.1 del citado Reglamento establece que el precio o compensación económica por la utilización de las Plantas de Emergencia será establecido por la ASEP mediante Resolución, informándolo al momento que inicia la aplicación del Reglamento, considerando los precios de referencia de los combustibles que informa la Secretaría Nacional de Energía;
11. Que el numeral 9.1 del citado Reglamento establece como obligación del Centro Nacional de Despacho analizar el impacto de la aplicación del Reglamento de Autoabastecimiento en el suministro de energía en el Sistema Interconectado Nacional y, presentar un informe semanal a la ASEP;
12. Que considerando las comunicaciones emitidas por el Centro Nacional de Despacho es necesario establecer un horario de uso de las Plantas de Emergencia que se acojan a este Reglamento, con la finalidad de reducir la Demanda Máxima en el segmento más crítico del periodo de punta del sistema, para el área afectada;
13. Que el servicio de energía eléctrica es un servicio público, por lo que es deber de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos hacer cumplir las funciones y objetivos de la Ley de su creación y las Leyes Sectoriales correspondientes, conforme lo establece el artículo 20 de la Ley 26 de 1996 y sus modificaciones;
14. Que el numeral 1 del artículo 2 del Texto Único de la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, establece entre sus finalidades el propiciar el abastecimiento de la Demanda de los Servicios de Energía Eléctrica y el acceso a ellos bajo criterios, como lo son la calidad y confiabilidad del servicio, dentro de un marco de uso racional y eficiente de los recursos energéticos del país;
15. Que el numeral 26 del artículo 9 de la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, atribuye a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, realizar los actos

PP 01

AM



Resolución AN No. 11040  
Panamá, 20 de marzo de 2017  
Página No. 3

necesarios para el cumplimiento de las funciones que le asigna la Ley, por lo que;

**RESUELVE:**

**PRIMERO: ESTABLECER**, a partir de las 00:00 horas del sábado 18 de marzo de 2017, y hasta nuevo aviso, el inicio de la aplicación del Reglamento de Autoabastecimiento para Clientes del Servicio Público de Electricidad, aprobado mediante la Resolución AN No.6934-Elec de 20 de diciembre de 2013, modificada mediante las Resoluciones AN No.7224-Elec de 1 de abril de 2014 y AN No.8171-Elec de 18 de diciembre de 2014.

**SEGUNDO: COMUNICAR** que lo establecido en el Artículo Primero de la presente Resolución aplicará únicamente para los Clientes del Servicio Público de Electricidad, ubicados en la ciudad de Panamá, cuyas plantas eléctricas de emergencia tengan una capacidad igual o mayor a 15 kW.

Dichas plantas eléctricas de emergencia deben estar debidamente registradas en la respectiva empresa de distribución eléctrica.

**TERCERO: COMUNICAR** que la compensación económica por la utilización de las Plantas de Emergencia es de treinta y tres centésimos de Balboa (B/.0.33) por kWh para aquellos clientes que cuenten con medición eléctrica instalada por la empresa distribuidora en la Planta de Emergencia, y de venticinco centésimos de Balboa (B/.0.25) por kWh para aquellos clientes que no cuenten con medición eléctrica instalada por la empresa distribuidora en la Planta de Emergencia, de acuerdo a lo establecido en la Resolución AN No.6934-Elec de 20 de diciembre de 2013, modificada mediante las Resoluciones AN No.7224-Elec de 1 de abril de 2014 y AN No.8171-Elec de 18 de diciembre de 2014.

**CUARTO: COMUNICAR** que el horario durante el cual se reconocerá la compensación económica por la utilización de las Plantas de Emergencia es de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y de 10:00 a.m. a 12:00 mediodía, los sábados.

**QUINTO: ORDENAR** al Centro Nacional de Despacho que presente un informe semanal, que contenga el análisis del impacto de la aplicación del Reglamento de Autoabastecimiento en el suministro de energía en el Sistema Interconectado Nacional. Este informe deberá presentarse los días martes de cada semana.

**SEXTO:** Esta Resolución regirá a partir de su aprobación.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Ley 26 de 29 de enero de 1996, modificada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006; Ley 6 de 3 de febrero de 1997 y sus modificaciones; Resolución AN No. 6934-Elec de 20 de diciembre de 2013, modificada mediante las Resoluciones AN No.7224-Elec de 1 de abril de 2014 y AN No.8171-Elec de 18 de diciembre de 2014.

**CÚMPLASE, NOTÍFIQUESE Y PUBLÍQUESE,**

  
**ROBERTO MEANA MELÉNDEZ**  
 Administrador General

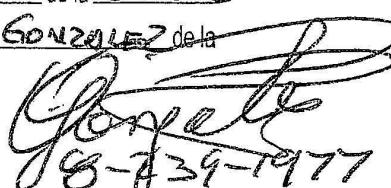
En Panamá a los veinte días

del mes de marzo de

2017 a las 12:26 de la tarde

Notifico al Sr. Víctor González de la

Resolución que antecede.

  
 Gonzalez  
 8-839-1977

K  
 ap

El presente Documento es fiel copia de su Original Según  
Consta en los archivos centralizados de la Autoridad  
Nacional de los Servicios Públicos.

Dado a los 20 días del mes de marzo de 20 17

  
Alejandra Alvear  
FIRMA AUTORIZADA



# República de Panamá

## AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

### Resolución No. 12

de 9 de marzo de 2017

Por medio de la cual se aprueba la “**GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DE CASOS RECIBIDOS POR MEDIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA (CAC) 311 EN LAS ENTIDADES DEL ESTADO**”.

El Administrador General de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, en uso de sus facultades legales, y

#### CONSIDERANDO:

Que mediante la Ley 65 de 30 de octubre de 2009, se creó la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), como una entidad del Estado con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía en su régimen interno, con capacidad de adquirir derechos y contraer obligaciones, administrar sus bienes y gestionar sus recursos, competente para planificar, coordinar, emitir directrices, supervisar, colaborar, apoyar y promover el uso óptimo de las tecnologías de la información y comunicación en el sector gubernamental, para la modernización de la gestión pública.

Que el artículo 7 de la Ley 65 de 2009, establece, que entre las funciones del Administrador General de la AIG, se encuentra la de ejecutar las políticas, los planes, las estrategias, los programas y los proyectos de competencia de la Autoridad.

Que entre esos programas, se encuentra el Centro de Atención Ciudadana (CAC) 311, por medio del cual se impulsa la recepción centralizada del Estado, de las gestiones de quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes que presenten los particulares ante los ministerios, entidades autónomas, semiautónomas y demás entidades públicas y solicitudes de servicio de estas entidades para con los particulares que se hayan pactado con anterioridad.

Que por ello se requiere reglamentar el procedimiento para la gestión de los casos o solicitudes recibidas por el CAC dentro de las entidades gubernamentales, por lo que el suscrito,

#### RESUELVE:

**PRIMERO:** APROBAR la “**GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DE CASOS RECIBIDOS POR MEDIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA (CAC) 311 EN LAS ENTIDADES DEL ESTADO**” para su respectiva utilización, la cual se adjunta con la presente Resolución.

**SEGUNDO:** Esta Resolución aplica para todas la entidades gubernamentales, a partir de su publicación en la Gaceta Oficial.

**TERCERO:** Solicitar a las entidades del Estado implementar las directrices contenidas en la Guía, con el fin de optimizar la estructura operativa requerida para atender casos recibidos por medio del Centro de Atención Ciudadana (CAC) 311 y facilitar las mejores prácticas obtenidas, con relación a la difusión de este programa.

**CUARTO:** Remitir copia de la presente resolución al Despacho Superior de cada entidad, quien debe velar por su cumplimiento.



Este documento es copia de original, que reposa en custodia de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Firma:

Fecha: 14/3/2017

**QUINTO:** Dejar sin efecto la Resolución No. 18 de 19 de febrero de 2016 de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), que contenía la versión anterior de la Guía.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Ley 65 de 30 de octubre de 2009, Decreto Ejecutivo No. 584 del 26 de julio de 2011, Decreto Ejecutivo No. 272 de 14 de abril de 2015, Decreto Ejecutivo No. 357 de 9 de agosto de 2016, Ley 83 de 9 de noviembre de 2002 y la Constitución de la República de Panamá.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,**

  
IRVIN A. HALMAN  
ADMINISTRADOR GENERAL  
IAH/ET/TB/oa





Este documento es copia de original, que reposa en custodia de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Firma: 

Fecha: 14/3/2017



## **GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DE CASOS RECIBIDOS POR MEDIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA (CAC) 311 EN LAS ENTIDADES DEL ESTADO**

[www.innovacion.gob.pa](http://www.innovacion.gob.pa)



E.T.

Este documento es copia de original, que reposa en custodia de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Firma:

Fecha: 14/3/2017

## 1. OBJETIVOS.

- Recomendar la estructura organizativa requerida para la implementación del Programa del Centro de Atención Ciudadana 311, dentro de las Entidades Gubernamentales.
- Asistir a las Entidades Gubernamentales con una guía para la atención de casos recibidos por vía del Centro de Atención Ciudadana 311.
- Facilitarle a las Entidades mejores prácticas para la difusión del Programa, en beneficio de sus usuarios.

## 2. PRINCIPIOS GENERALES.

Los ciudadanos son cada vez más exigentes y las demandas más complejas de atender por parte de las Entidades, lo cual requiere de la constante innovación en mecanismos de contacto y gestión de los procesos de atención.

Al ofrecer una excelente atención, actitud y trato hacia el ciudadano, se logra proyectar una imagen positiva de la Entidad y se contribuye a la mejora continua y fomento de la participación ciudadana. Un servicio deficiente, lento y de mala calidad, afecta negativamente a las Entidades Gubernamentales.

La mejora continua en la calidad de servicios relacionados a la atención ciudadana en las Entidades, facilita la comunicación, acceso a la información y aumenta la participación ciudadana.

El utilizar la información disponible en la plataforma para contar con estadísticas que permitan detectar oportunidades de mejoras en los procesos de atención ciudadana, y el divulgar los resultados de las Entidades con alto nivel de desempeño, sirven de mecanismo para generar comunicación positiva de la Entidad y del Gobierno en general.

## 3. BASE LEGAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 311.

Artículo 41 de la Constitución de la República de Panamá:

- Toda persona tiene derecho a presentar peticiones y quejas respetuosas a los servidores públicos por motivos de interés social o particular y el de obtener pronta resolución. El servidor público ante quien se presente una petición, consulta o queja deberá resolver dentro del término de treinta (30) días. La Ley señalará las sanciones que correspondan la violación de esta norma.

Ley 83 del 9 de Noviembre de 2012:

- "Que regula el uso de los medios electrónicos para los trámites Gubernamentales y modifica la Ley 65 de 2009, que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG)".

Decreto Ejecutivo No. 584 del 26 de julio de 2011:

- “Por el cual se crea el Centro de Atención Ciudadana 311 y se deja sin efecto el Decreto Ejecutivo No. 555 de 24 de junio de 2010”.

Decreto Ejecutivo 272 de 14 de abril de 2015:

- Que modifica artículos del Decreto Ejecutivo No. 584 del 26 de julio de 2011, por el cual se crea el Centro de Atención Ciudadana 311 y se deja sin efecto el Decreto Ejecutivo No. 555 de 24 de junio de 2010.

Decreto Ejecutivo 357 de 9 de agosto de 2016:

- Que modifica el Decreto Ejecutivo No. 719 del 5 de noviembre de 2013 y dictan otras disposiciones para la ejecución de acciones de Modernización Gubernamental y de Gobierno Digital.

#### **4. ALCANCE.**

Ministerios, Entidades autónomas y semiautónomas, gobiernos locales y demás Entidades públicas.

#### **5. RECOMENDACIONES PARA LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 311 DENTRO DE LAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES.**

- a) Departamento adscrito a nivel Coordinador o Despacho Superior.
- b) Contar con un espacio físico definido, bajo la supervisión del Despacho Superior, para el funcionamiento de la recepción de casos por medio del Centro de Atención Ciudadana 311. Este espacio debe contar con una línea de teléfono fija con acceso a llamadas locales, nacionales y móviles, un ordenador con acceso a Internet confiable y equipo de impresión.
- c) Contar con navegadores web como Internet Explorer (versiones 9 o superior), Google Chrome o Mozilla.
- d) Contar con programas Microsoft Office y Adobe Acrobat, o sus equivalentes, para la recepción de reportes y/o estadísticas.
- e) Contar con correo electrónico para facilitar comunicación de los enlaces de la Entidad con el Centro de Atención Ciudadana 311.
- f) Designar a un Enlace Ejecutivo en la Sede Principal, que lleve a cabo las siguientes funciones:
  - Coordinar entre los diferentes departamentos de la Entidad, por lo que debe poseer un alto nivel de autoridad y de responsabilidad dentro de la misma.
  - Dar seguimiento al cumplimiento de las fechas de compromiso, para la solución de los casos recibidos y los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA por sus siglas en inglés).
  - Difundir el Programa y sus bondades a niveles ejecutivos de la Entidad y asegurar que el sitio web, redes sociales y esfuerzos de relaciones públicas estén en cumplimiento con el Programa, incluyendo el velar que los vehículos de la Entidad y artículos promocionales que cuenten con el logo vigente del Centro de Atención Ciudadana 311.
  - Comunicar a su asesor designado del Centro de Atención Ciudadana 311, información acerca de eventos, programas y fechas relevantes o problemas que impacten a la
  -

[www.innovacion.gob.pa](http://www.innovacion.gob.pa)



E.T.

ciudadanía oportunamente o con suficiente antelación para asegurar la debida preparación que permita atender a satisfacción las consultas ciudadanas acorde a los SLA establecidos.

- Ser el contacto con el Centro de Atención Ciudadana 311, para fines administrativos (capacitaciones, actividades relacionadas con el desarrollo del Programa, acceso a plataforma, cambios en los informes, designaciones de enlaces operativos, etc.).
  - Actualizar anualmente la plantilla de los servicios y SLA de la Entidad, que se utiliza dentro la plataforma tecnológica del Centro de Atención Ciudadana 311, o cada vez que cambien los mismos.
  - Suministrar la información de la Entidad para la base de conocimientos del Centro de Atención Ciudadana 311, que incluya una descripción de la estructura, servicios, trámites y preguntas frecuentes. Esto se debe actualizar anualmente o según la frecuencia de cambios en el contenido.
  - Impulsar cumplimiento dentro la Entidad de mantener actualizados los trámites del portal <http://panamatramita.gob.pa/>, recibir los reportes en torno a simplificación de requisitos de trámites y proveer información relacionada a los indicadores de Gobierno Electrónico publicados por la AIG.
  - Asistir a las reuniones de enlaces del Centro de Atención Ciudadana 311, que se llevan a cabo con frecuencia mensual. De no poder asistir, coordinará la designación de una persona en su reemplazo que informe sobre los temas tratados.
  - Realizar las gestiones relacionadas al Programa, tales como #311EnTuEntidad, para promover la difusión interna en conjunto con la oficina de Atención Ciudadana y la participación en el Premio de Calidad en Atención Ciudadana, entre otras.
  - Apoyar en la consecución de reuniones de seguimiento, coordinación o rendición de cuentas con las más altas autoridades institucionales.
- d) Contar con al menos un (1) Enlace Operativo en la Sede Principal, que lleve a cabo las siguientes funciones:
- Recibir los casos asignados a la Entidad y canalizarla al departamento responsable.
  - Actualizar el estatus de los casos recibidos (seguimiento) dentro de la plataforma tecnológica del Centro de Atención Ciudadana 311.
  - Ser el contacto con el Centro de Atención Ciudadana 311 para fines operativos. Confeccionar informes operativos basados en la gestión de casos de la plataforma tecnológica y solicitar los paneles de reportes a su asesor asignado del Centro cuando sea necesario.
  - Actualizar y capacitar al personal del Centro de Atención Ciudadana 311 de la AIG, sobre todo lo relacionado a la información pertinente de servicios ciudadanos y contribuyentes de la Entidad según sea necesario, con frecuencia anual como mínimo.
  - Recomendar al Enlace Ejecutivo de la Entidad y al Asesor designado del Centro de Atención Ciudadana 311 acerca de la efectividad de los SLA, directorios y base de conocimiento.
  - Asistir a las reuniones de enlaces del Centro de Atención Ciudadana 311 y cualquier otra actividad a que se les convoque.

Para Entidades que reciban altos volúmenes de casos de manera permanente, es recomendable asignar múltiples enlaces operativos. Como referencia, se recomienda contar con más de un enlace si la Entidad promedia de 100 a 200 casos mensuales, o más.

- e) Designar un (1) Enlace de Contacto en cada oficina regional o provincial para efectuar el seguimiento a los casos que son enviados por el Enlace Operativo. Estos enlaces deberán mantener al Enlace Operativo informado sobre los avances en los casos, así como comunicar cualquier obstáculo en el cumplimiento de los SLA.
- f) Capacitar al personal de la Entidad que interactúa frecuentemente con la ciudadanía, tales como operadores de teléfono, recepcionistas, cajeros, personal de atención al público, personal de campo, promotores y/o trabajadores sociales etc., en el uso de los canales disponibles del Centro de Atención Ciudadana 311, para impulsar el uso de los mismos.

## **6. GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE CASOS RECIBIDOS POR MEDIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 311.**

- Velar por el cumplimiento de los Decretos Ejecutivos No. 584 del 26 de julio de 2011 y No. 272 de 14 de abril de 2015, los cuales establecen que el Centro de Atención Ciudadana 311 es el medio de comunicación para la recepción centralizada y la canalización de las quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes de los particulares ante las Entidades.
- Difundir y hacer del conocimiento público los mejores usos de la línea 311, para los servicios que brinda.
- Los casos abiertos a través del Centro de Atención Ciudadana 311, son recibidos mediante su plataforma tecnológica, a la cual los enlaces operativos también tendrán acceso. Si no es posible asignarle una cuenta individual, recibirán una compartida con los Asesores o Supervisores de Calidad del Centro de Atención Ciudadana 311, quienes le harán llegar la información al correo institucional del Enlace Operativo. Si la Entidad cuenta con plataformas internas, pueden solicitar la integración a la plataforma del Centro de Atención Ciudadana 311, a costo de la Entidad. En caso de tener inconvenientes, debe utilizar aquella proporcionada por el Centro de Atención Ciudadana 311.
- Correspondrá a cada Enlace Operativo ingresar diariamente a la plataforma tecnológica para atender los casos nuevos y seguimiento a los existentes, documentando en la sección indicada las acciones que está tomando la Entidad para asistir al solicitante.
- La información que el Enlace Operativo coloca en la sección indicada del caso en la plataforma tecnológica debe ser lo suficientemente detallada, dentro de lo posible, para permitirle al solicitante conocer los avances del mismo, en tiempo real. Se indicará la persona o departamento responsable y la acción que se tomará. En caso de temas de carácter confidencial o sensible, indicar dónde y con quién se puede acceder para mayores detalles.

- El Enlace Operativo debe solicitarle puntual apoyo a su Enlace Ejecutivo, cuando exista riesgo de incumplir los SLA establecidos.
- De ser necesario, el Enlace Operativo debe contactar al ciudadano para ampliar las consultas o en caso de situación urgente o delicada.
- En aquellos casos asignados que no sean de la competencia de la Entidad, el Enlace Operativo dará respuesta inmediata en la plataforma y devolverá el caso al Centro de Atención Ciudadana 311.
- La Entidad incluirá estadísticas acerca de su gestión de casos ciudadanos en la sección de Transparencia de su portal web, incluyendo el vínculo directo con la sección de Informes del portal del Centro de Atención Ciudadana 311: <http://311.gob.pa/informes/>. En caso de requerir asistencia para generar o publicar informes, los enlaces designados de cada Entidad pueden solicitarle apoyo a su Asesor asignado.

## **7. GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE CASOS RECIBIDOS POR LAS ENTIDADES A TRAVÉS DE REDES SOCIALES, SITIOS WEB Y APLICACIONES MÓVILES.**

- La Entidad es responsable de canalizar quejas, denuncias, sugerencias o consultas recibidas a través de sus redes sociales etiquetando a la cuenta @311Panamá en Twitter, Facebook e Instagram, aprovechando dicha interacción para educar, promover y poner en práctica un buen servicio de atención al usuario de las Entidades, facilitando el contacto con 311 para darle debida atención a los casos.
- La Entidad es responsable de colocar el logo y vínculo al Centro de Atención Ciudadana 311 dentro de su portal, en un lugar visible, además de secciones pertinentes donde se refiera a información de contactos o los mecanismos para hacer llegar quejas, denuncias, sugerencias, solicitudes o consultas. También debe hacer vínculo directo con la sección de registro de casos en línea del Centro de Atención Ciudadana 311 en <http://311.gob.pa>
- Si la Entidad cuenta con una aplicación móvil, ésta debe vincularse con la plataforma tecnológica del Centro de Atención Ciudadana 311, para asegurar que las quejas, denuncias, sugerencias, consultas y solicitudes queden registradas y sean debidamente atendidas. El Centro de Atención Ciudadana 311 facilitará la información requerida para dicho vínculo.

## **8. ESPECIFICACIONES PARA ESPACIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

Los ciudadanos que visitan o se comunican con una Entidad, buscan satisfacer sus necesidades y/o requerimientos mediante el servicio que brindan.

Para atender las expectativas sobre la calidad de atención a la ciudadanía, se recomienda contar con un espacio físico para atender a los ciudadanos los cuales deben contar con las siguientes características:

- Preferiblemente ubicado en planta baja para fácil acceso, y de establecerse en otros niveles o con escalones, debe ser accesible para personas con discapacidad o estado de gravidez.

[www.innovacion.gob.pa](http://www.innovacion.gob.pa)



RT.

- Contar con un mostrador de dos alturas. Para personas con discapacidad debe contar en la parte inferior con un espacio libre de obstáculos.
- Debe existir un área de espera para las personas, acorde al volumen de tráfico regular.
- Contar con una línea fija telefónica visible e identificada, según la demanda común de la Entidad, para colocar quejas, denuncias, sugerencias y/o solicitudes de información a través del 311.
- Se debe colocar información visual que sea importante para el ciudadano acerca de la Entidad y sus servicios.
- Colocar en sus oficinas el material informativo relacionado para conocimiento del público acerca de los usos y beneficios del Centro de Atención Ciudadana 311.
- Incluir el logo y beneficios del Centro de Atención Ciudadana 311 en volantes, folletos, boletines virtuales, etc. que desarrolle la Entidad y en cada uno de sus vehículos oficiales.
- Encargarse de mantener en buenas condiciones el logo del Centro de Atención Ciudadana 311 que se haya colocado en las oficinas, vehículos, material promocional, etc.
- Ofrecer un área de auto servicio con una computadora donde los ciudadanos puedan acceder a la página web de la Entidad y al portal <http://311.gob.pa/>.
- La persona que maneje la recepción de casos debe recibir capacitación en los procesos del Centro de Atención Ciudadana 311 por parte de los asesores asignados de la AIG.

[www.innovacion.gob.pa](http://www.innovacion.gob.pa)

 InnovacionPma

ET.

Este documento es copia de original, que reposa en custodia de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Firma: 

Fecha: 14/3/2017

**República de Panamá  
Superintendencia de Bancos**

**RESOLUCIÓN SBP-0036-2017  
(de 8 de marzo de 2017)**

**EL SUPERINTENDENTE DE BANCOS  
en uso de sus facultades legales, y**

**CONSIDERANDO:**

Que FPB BANK, INC. es una sociedad anónima organizada y constituida conforme a las Leyes de la República de Panamá, inscrita desde el 31 de diciembre de 2004 en la Sección Mercantil del Registro Público, al Folio 471857 (S), la cual, luego de haber contado con Licencia Internacional mediante Resolución S.B. No. 028-2005 de 28 de marzo de 2005, actualmente cuenta con Licencia General otorgada por esta Superintendencia mediante Resolución S.B.P. No. 151-2011 de 27 de octubre de 2011;

Que mediante Resolución SBP-0022-2017 de 10 de febrero de 2017, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 131 y 132 de la Ley Bancaria, la Superintendencia de Bancos decidió la Toma de Control Administrativo y Operativo de FPB BANK, INC., efectiva a partir del día 10 de febrero de 2017;

Que esta acción se tomó como medio legítimo para salvaguardar los intereses de los depositantes del Banco toda vez que de las investigaciones que se adelantan en Brasil relacionadas con la "Operación Lavajato", que a su vez involucra a una firma de abogados panameña, se relaciona a FPB BANK, INC. como entidad bancaria utilizada para apertura de cuentas bancarias a clientes en el extranjero, situación que representaba un riesgo legal y reputacional, teniendo en cuenta que la mayor proporción de sus negocios y de los riesgos se encuentran en Brasil;

Que el Artículo 133 de la Ley Bancaria señala que el periodo de administración interina no será mayor de treinta (30) días, salvo que, por razones excepcionales y previa solicitud fundada del Administrador, el Superintendente decida extenderlo, en cuyo caso la extensión no será mayor de treinta días, periodo que vence el día domingo 12 de marzo de 2017;

Que el Administrador Interino, habiendo realizado algunos avances en temas de Seguridad Informática, operaciones, carteras de activos y pasivos y en la Casa de Valores, solicita se extienda la Toma de Control Administrativa y Operativa, a fin de concluir la revisión de los portafolios crediticios de Inversiones de la entidad así como de sus depósitos y de negocio y preparar las recomendaciones pertinentes;

Que evaluada la solicitud del Administrador Interino, el Superintendente de Bancos considera atender ésta a objeto de dispensar más tiempo para concluir la valoración integral del Banco;

Que, de conformidad con el artículo 16, ordinal 1, numeral 4 y el artículo 131 y subsiguientes de la Ley Bancaria, corresponde al Superintendente de Bancos ordenar, entre otras, la toma de control administrativo de los bancos y la extensión de su periodo.

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** EXTENDER, por un periodo máximo de treinta (30) días adicionales, a partir del vencimiento del término señalado en la Resolución SBP-0022-2017 de 10 de febrero de 2017, la medida de TOMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO de FPB BANK, INC. sociedad anónima organizada y constituida conforme a las Leyes de la República de Panamá inscrita a folio 471857 (S), en la Sección de Mercantil del Registro Público, titular de la Licencia General otorgada mediante Resolución S.B.P. No. 151-2011 de 27 de octubre de 2011.



(X)

Página 2 de 2  
Resolución SBP-0036-2017

**ARTÍCULO SEGUNDO:** MANTENER en lo que no contradiga la presente, la Resolución SBP-0022-2017 de 10 de febrero de 2017, incluyendo la suspensión de operaciones y la designación del Administrador Interino con las funciones dispuestas en el Artículo Tercero de esa Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO:** ORDENAR la fijación de un Aviso, en un lugar público y visible del establecimiento principal del Banco y en sus sucursales, de copia de la presente Resolución que comunique la medida, señalando la hora en que entra en vigor la EXTENSIÓN de la Toma de Control Administrativo y Operativo de FPB BANK, INC.

**ARTÍCULO CUARTO:** ORDENAR la publicación de la presente Resolución, por cinco (5) días hábiles, en un diario de circulación nacional.

**ARTÍCULO QUINTO:** ORDENAR al Registro Público realizar la anotación marginal correspondiente, a objeto de que quede inscrita la EXTENSIÓN de la Toma de Control Administrativo y Operativo de FPB BANK, INC. sociedad anónima organizada y constituida conforme a las Leyes de la República de Panamá inscrita a folio 471857 (S), en la Sección de Mercantil del Registro Público, ordenada mediante Resolución SBP-0022-2016 de 10 de febrero de 2017, así como que se mantenga la Representación Legal de Mauricio Rodríguez Vargas, como Administrador Interino de FPB BANK, INC.

**ARTÍCULO SEXTO:** La presente Resolución comenzará a regir a partir de las tres y treinta (3:30 p.m.) pasado meridiano del día domingo doce (12) de marzo de 2017.

Tal como lo señala el Artículo 135 de la Ley Bancaria, la presente Resolución podrá ser impugnada mediante Recurso Contencioso Administrativo de Plena Jurisdicción ante la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia de conformidad con la Ley.

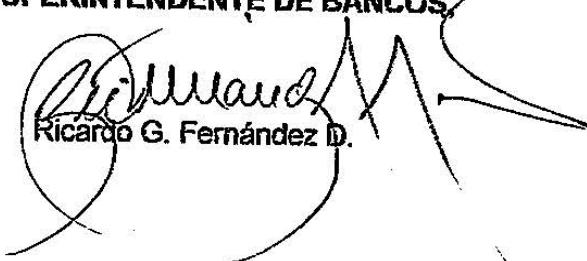
Contra esta Resolución no cabrá la suspensión del Acto Administrativo en virtud de que el mismo protege un interés social.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Artículo 16 numeral 4, Literal I; Artículo 131 y subsiguientes de la Ley Bancaria (Decreto Ley No. 9 de 1998, cuyo Texto Único se adoptó por medio del Decreto Ejecutivo No. 52 de 2008) y sus modificaciones.

Dada en la Ciudad de Panamá, a los ocho (8) días del mes de marzo de dos mil diecisiete (2017).

NOTIFIQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE,

EL SUPERINTENDENTE DE BANCOS,

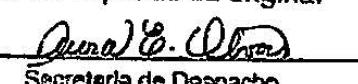


Ricardo G. Fernández D.



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS  
SECRETARÍA DE DESPACHO

Es fiel copia de su original

  
\_\_\_\_\_  
Secretaria de Despacho

Panamá, 10 de marzo 2017

## FE DE ERRATA

Para corregir error involuntario en la Resolución No. 31 de 9 de noviembre de 2016, emitido por la Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación y publicado en la Gaceta Oficial Digital No. 28,221 de 17 de febrero de 2017.

En el Resuelve artículo Primero:

Dice: Área I: **Ingenierías**, Ciencias Naturales (Química y Biología) y Ciencias de la Tierra.

Debe Decir: Área I: Ciencias Naturales (Química y Biología) y Ciencias de la Tierra.