



**REPÚBLICA DE PANAMÁ
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

**DECRETO NÚM.159-LEG.
(De 30 de marzo de 2011)**

“Por el cual se reglamenta la Ley 10 de 22 de enero de 2009 que moderniza el Sistema Estadístico Nacional y crea el Instituto Nacional de Estadística y Censo”

**LA CONTRALORA GENERAL DE LA REPÚBLICA
En uso de sus facultades constitucionales y legales,**

CONSIDERANDO:

Que la Ley 10 de 22 de enero de 2009 publicada en la Gaceta Oficial Núm.26211 del 28 de enero de 2009, moderniza el Sistema Estadístico Nacional (SEN) y crea el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC).

Que la Ley 10 de 22 de enero de 2009 debe ser reglamentada con la finalidad de establecer los principios y las normas que deben regir la actividad estadística en el sector público panameño.

Que es necesario definir “orden público” e “interés social” para interpretar correctamente las disposiciones que rigen la actividad estadística en el sector público.

Que se deben definir los principios sobre la actividad estadística, para que las instituciones que conforman el Sistema Estadístico Nacional (SEN) cuenten con un marco de referencia en la formación, integración y desarrollo de las estadísticas nacionales.

Que es necesario establecer los requisitos y procedimientos, para la certificación de las estadísticas que sean elaboradas por el Sistema Estadístico Nacional (SEN) y dar carácter oficial a las que se consideran de utilidad pública.

Que es necesario establecer los detalles de los gastos que deben cubrir las entidades públicas y los organismos internacionales y particulares, para la atención de solicitudes de servicios especiales de información estadística.

Que se requiere establecer los criterios para efectuar el concurso del cargo de Director(a) Nacional del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC).

Que se deben indicar los procedimientos especiales para el nombramiento de subdirectores, así como el de los servidores públicos que laboran en censos y encuestas, que realice el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC).

Que es necesario que el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) defina los mecanismos administrativos para dirigir y coordinar el Sistema Estadístico Nacional (SEN).

Que es necesario establecer las normas y procedimientos, para que el Sistema Estadístico Nacional (SEN) pueda lograr la integración de las actividades correspondientes a la estadística nacional, de manera eficiente.

Que se requiere establecer la composición, organización y funcionamiento interno del Consejo Nacional de Estadística (CNE).

Que es necesario regular el procedimiento y esquema para la presentación de los informes al Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), por parte de las instituciones que conforman el Sistema Estadístico Nacional (SEN).

Que es necesario reglamentar el suministro de datos individuales para investigaciones de carácter estadístico, vinculados con la confidencialidad de los datos.

Que es preciso garantizar que las personas naturales o jurídicas que intervengan o participen en actividades estadísticas del Sistema Estadístico Nacional (SEN), cumplan con mantener el secreto estadístico.



Decreto Núm.159-Leg.
30/03/2011

Que se deben definir los procedimientos para la conservación de la información, los cuales se establecerán de acuerdo con la legislación vigente.

Que se requiere definir el procedimiento adecuado para notificar a las autoridades de policía, la comisión de las infracciones establecidas en la Ley 10 de 22 de enero de 2009, para que los corregidores apliquen las sanciones señaladas en los artículos 61 y 62 de la mencionada ley.

Que se debe establecer una política para la distribución y comercialización de los productos impresos o digitales y las bases de datos, así como para la prestación de servicios especiales relacionados con la ejecución y el procesamiento de investigaciones estadísticas.

DECRETA
Capítulo 1
Definiciones y principios estadísticos

Artículo 1. Definiciones de "orden público" e "Interés social":

Orden público: Engloba las nociones de seguridad, orden en sentido estricto, tranquilidad y sanidad pública.

Interés social: Fundamenta y justifica la actuación de la administración pública entendiendo que la intervención del Estado en la vida social debe ser motivada y dirigida hacia el bienestar del colectivo y que toda actuación tiene un fin como uno de sus elementos.

Artículo 2. Definición de los Principios Estadísticos:

Los principios que rigen la actividad estadística en Panamá son:

- a. Secreto estadístico: Obligación de las entidades públicas que integran el Sistema Estadístico Nacional (SEN), de tratar los datos individuales proporcionados por la fuente de información con absoluta confidencialidad, de forma tal que no se revele su identidad y sean utilizados exclusivamente para fines estadísticos.
- b. Independencia: Se refiere a la autonomía de las autoridades estadísticas para elaborar y difundir estadísticas oficiales, al margen de influencias políticas o externas.
- c. Imparcialidad: Alude al trato igualitario que se dará a los usuarios, de tal forma que estos puedan ejercer su derecho a mantenerse informados de las estadísticas oficiales.
- d. Transparencia: Derecho de los usuarios de recibir del Sistema Estadístico Nacional (SEN), la información por éste producida, la finalidad con que se recaban los datos, así como la relativa a la legislación, clasificaciones, criterios, definiciones y metodologías (metadatos), concernientes a las operaciones estadísticas.
- e. Pertinencia: Relación que debe existir entre los datos solicitados a la fuente de información y los objetivos de la actividad estadística, atendiendo a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.
- f. Precisión: Grado en que las estadísticas deben describir la realidad del fenómeno investigado.
- g. Coherencia: Se refiere a la consistencia a nivel de país, que deben tener las estadísticas, de manera que se puedan conciliar y comparar durante un período de tiempo razonable.
- h. Comparabilidad: Implica adaptar las definiciones, clasificaciones y procedimientos recomendados por los organismos especializados en estadística, así como las prácticas más utilizadas en la materia, para combinar y hacer uso conjunto de los datos relacionados de fuentes distintas.



Decreto N.º 159-Leg.
30/03/2011

- i. Accesibilidad: Significa que las estadísticas producidas por el Sistema Estadístico Nacional (SEN) y la metodología utilizada (metadatos) en la actividad estadística, estén al alcance de los usuarios, en forma clara y comprensible, empleando para ello, los medios de difusión disponibles.
- j. Oportunidad: Se refiere a la disponibilidad de la información estadística en el momento adecuado, de tal manera que satisfaga las necesidades de los usuarios.
- k. Puntualidad: Es la regularidad y cumplimiento con que son divulgadas las estadísticas, de acuerdo con el calendario de difusión establecido.

Capítulo II

Certificación de estadísticas

Artículo 3. El Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) certificará las estadísticas de las entidades que conforman el Sistema Estadístico Nacional (SEN), con el fin de darles el carácter oficial a las estadísticas que se consideren de orden público e interés social, siguiendo los puntos adjuntos:

- a. La entidad del Sistema Estadístico Nacional (SEN), productora de la estadística a certificar, deberá enviar nota al Director del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), elevando la petición de certificación.
- b. Adjunto a la nota de solicitud, deberá enviar el o los instrumento(s) de recolección de datos con la información relacionada a la descripción de la actividad estadística que da lugar a la estadística a certificar. Se requieren los siguiente aspectos:
 - Justificación
 - Base legal
 - Entidad ejecutora
 - Metodología:
 - Objetivos
 - Periodicidad
 - Cobertura geográfica o territorial
 - Universo de investigación
 - Variables a investigar
 - Tipo de investigación (censos, encuestas o registros)
 - Método de recolección de datos (autoempadronamiento, entrevista, correo, etc.)
 - Diseño y selección de la muestra (si se requiere)
 - Controles de calidad (en capacitación, ejecución, depuración, etc.)
 - Cronograma de actividades.
 - Presupuesto necesario para su financiamiento y fuente del mismo.
- c. Una vez cumplidos los requisitos anteriores, el Director del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) enviará nota formal a la máxima autoridad de la institución que elabora la estadística, indicando la certificación o no de la estadística propuesta.
- d. En el caso, que la solicitud esté incompleta en su documentación adjunta o que se necesite ampliar o aclarar algunos de los puntos establecidos, se enviará nota indicando los ajustes que se deben hacer para solicitar nuevamente la certificación estadística.
- e. El Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) deberá emitir la certificación en un plazo no mayor a dos meses, contados desde la recepción de la solicitud, que cumple con lo establecido en los puntos "b" y "d".



Decreto Núm. 159-Leg.
30/03/2011

Parágrafo transitorio: Durante el primer año de certificación, el tiempo establecido en el punto "e", variará de dos a seis meses.

Artículo 4: Las actividades estadísticas que han sido certificadas y que han variado o modificado alguno de los aspectos descritos en el punto "b", del Artículo 3, deberán solicitar una nueva certificación, cumpliendo con los requisitos establecidos en ese mismo artículo.

Capítulo III **Solicitudes de servicios especiales**

Artículo 5: Las entidades públicas, los organismos internacionales y particulares que requieran que el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) les atienda solicitudes de servicios especiales, deberán cubrir los gastos que se anotan a continuación: Mano de obra, tiempo extraordinario, alimentación, viáticos, cuota obrero patronal, póliza de seguro, materiales, consumo de energía eléctrica y agua, comunicación, alquiler de equipo y oficinas, transporte, combustible y lubricantes, depreciación de equipo, mantenimiento y reparación de vehículos.

Capítulo IV **Directivos y personal de censos y encuestas**

Artículo 6. El concurso de Director del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) se realizará a nivel interno y externo de la Contraloría General de la República y los aspirantes deben cumplir con los requisitos mínimos establecidos en la descripción de cargo correspondiente.

Artículo 7. Considérese como disciplinas de las ciencias económicas o sociales de base cuantitativa:

- Las licenciaturas o estudios superiores universitarios que cumplan con el mínimo de un 50% de créditos, en asignaturas como: Estadística, Matemáticas, Economía, Contabilidad, Demografía y Finanzas.

Artículo 8. El concurso de Subdirector del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) se realizará a nivel interno y externo de la Contraloría General de la República y los aspirantes deben cumplir con los requisitos mínimos establecidos en la descripción de cargo correspondiente.

Artículo 9. Para la contratación de personal para censos y encuestas se aplicarán procedimientos especiales, definidos por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) y la Dirección de Desarrollo de los Recursos Humanos (DDRH).

Capítulo V **Sistema Estadístico Nacional**

Artículo 10. El Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) garantizará la conformación y funcionamiento de una unidad administrativa para la planificación y coordinación del Sistema Estadístico Nacional (SEN).

Artículo 11. Para lograr lo establecido en el Artículo 19 de la Ley 10 del 22 de enero de 2010, el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) brindará el apoyo técnico requerido para la creación y organización de oficinas en las entidades del sector público que forman el Sistema Estadístico Nacional (SEN), y contar así con oficinas encargadas de coordinar, organizar, proporcionar, recolectar o producir información estadística.

Capítulo VI **Consejo Nacional de Estadística**

Artículo 12. El Consejo Nacional de Estadística (CNE) estará integrado por un presidente, un vicepresidente y representantes de los sectores, según lo establece el Artículo 22 de la Ley 10 del 22 de enero de 2010.



5

Decreto Núm. 159-Leg.
30/03/2011

Artículo 13. El presidente del Consejo Nacional de Estadística (CNE) es el(la) Contralor(a) General de la República y en su ausencia, el Director del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), ejercerá dicha función.

Artículo 14. El Consejo Nacional de Estadística (CNE), además, estará conformado por:

- a. Tres representantes de los servicios estadísticos del sector público
- b. Un representante por cada uno de los siguientes sectores o grupos:
 - o Organizaciones sindicales
 - o Gremios empresariales
 - o Organizaciones académicas
- c. Tres usuarios frecuentes que utilicen las estadísticas de las distintas áreas.
- d. Un representante del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), correspondiente a la Unidad Administrativa de Coordinación y Planificación del Sistema Estadístico Nacional (SEN).

Artículo 15. La potestad de seleccionar, ratificar o rotar a las organizaciones, instituciones, grupos o sectores que conforman el Consejo Nacional de Estadística (CNE), le corresponde al Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), según las necesidades nacionales en materia estadística.

Artículo 16. Cada cinco años, el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) enviará nota de invitación a las instituciones, grupos o sectores que conformarán el Consejo Nacional de Estadística (CNE), solicitando la anuencia para participar en este consejo.

Artículo 17. Las organizaciones, instituciones, grupos o sectores que conforman el Consejo Nacional de Estadística (CNE) notificarán al Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), en forma escrita, los nombres de sus representantes que fungirán como principal y suplente ante el Consejo Nacional de Estadística (CNE). Estos representantes deben tener nivel jerárquico para la toma de decisiones, preferiblemente que estén involucrados con el área estadística.

Artículo 18. Las instituciones, grupos o sectores que el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), ratifique como miembros del Consejo Nacional de Estadística (CNE), podrán mantener o cambiar a sus miembros.

Artículo 19. Cuando el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) lo considere necesario, enviará nota a las instituciones, grupos o sectores que conforman el Consejo Nacional de Estadística (CNE), para informales sobre la rotación de alguno de sus miembros. Esta medida la tomará en función de la no participación activa de los miembros en el consejo, o por cambio en las necesidades estadísticas.

Artículo 20. La renovación de los representantes de las instituciones, grupos o sectores que conforman el Consejo Nacional de Estadística (CNE), se podrá realizar en cualquier momento a iniciativa de las instituciones, grupos o sectores que representan o a petición del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC).

Artículo 21. El quórum para realizar las reuniones se tomará por mayoría simple, considerando un participante por institución convocada. Las decisiones que se tomen a lo interno del Consejo Nacional de Estadística (CNE) serán por mayoría simple; en caso de presentarse empate, decidirá el presidente del consejo.

Artículo 22. El Consejo Nacional de Estadística (CNE) se reunirá cada seis meses o a solicitud expresa de alguno de sus miembros, cuya motivación sea considerada de urgencia notoria. Esta solicitud deberá ser remitida al Presidente de Consejo Nacional de Estadística (CNE) y aprobada por éste. Las instituciones del Sistema Estadístico Nacional (SEN) que no formen parte del consejo podrán enviar sus solicitudes o requerimientos, al Director del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), para ser evaluadas y consideradas en la agenda y discutidas en las reuniones del consejo. De considerarse necesario se le dará cortesía de sala al representante de dicha institución, para la sustentación respectiva.



Decreto Núm.159-Leg.
30/03/2011

Artículo 23. Las decisiones tomadas en las reuniones celebradas por el consejo, se comunicarán a el (la) Contralor(a) General de la República y luego se harán llegar a las instituciones del Sistema Estadístico Nacional (SEN), mediante ayudas memorias, las cuales serán remitidas por medios electrónicos. También, se hará llegar la memoria anual sobre lo actuado por el Consejo Nacional de Estadística (CNE).

Artículo 24. Las instituciones del Sistema Estadístico Nacional (SEN) enviarán un informe ejecutivo de las actividades estadísticas realizadas, un mes antes de celebradas las reuniones del Consejo Nacional de Estadística (CNE), cuyo calendario se hará llegar a inicios de cada año.

Capítulo VII Secreto estadístico

Artículo 25. El intercambio de datos individuales entre las unidades administrativas de una institución productora de estadística o entre instituciones vinculadas a la producción del dato, para cumplir con sus fines de carácter estadístico, no transgrede el secreto estadístico o confidencialidad de los datos; tampoco la información utilizada en la elaboración de directorios.

Artículo 26. Para garantizar el cumplimiento del Artículo 56 de la Ley 10 de 22 de enero de 2009, toda persona natural o jurídica que intervenga o participe en actividades estadísticas del Sistema Estadístico Nacional (SEN), debe firmar un acuerdo de compromiso de mantener el secreto estadístico, según modelo establecido. Este debe ser firmado cuando se establece la relación laboral, convenio o acuerdo con la Contraloría General de la República/Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), o las instituciones del Sistema Estadístico Nacional (SEN).

Parágrafo transitorio: Las personas naturales y jurídicas que laboren en las oficinas estadísticas del Sistema Estadístico Nacional (SEN), al momento de aprobar este reglamento, deben firmar dicho acuerdo de compromiso.

Artículo 27. El Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) y las instituciones del Sistema Estadístico Nacional (SEN), coordinarán con la unidad administrativa encargada de establecer las relaciones laborales, la firma de dicho compromiso.

Capítulo VIII Conservación de la información y datos estadísticos

Artículo 28. Para la conservación de las publicaciones estadísticas impresas o en formato digital, la biblioteca y los centros de información de las oficinas regionales del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), como depositarios de la producción estadística que se genere en este instituto, conservarán un mínimo de dos ejemplares de cada título o serie estadística, las cuales se deben coleccionar como patrimonio de dicho centro de información o biblioteca, entendiéndose que no deben ser destruidas o donadas. Estas disposiciones serán aplicadas de igual manera en las oficinas productoras de estadísticas que conforman el Sistema Estadístico Nacional (SEN).

Parágrafo transitorio: Para las publicaciones que se han editado antes de la fecha de la vigencia de este decreto, se debe mantener la colección existente.

Artículo 29: Para el descarte de publicaciones impresas o en formato digital, las unidades administrativas de distribución de las publicaciones, sea en la oficina central del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) o en las Oficinas Regionales, levantarán un inventario mensual de las publicaciones existentes. Con base en éste, se revisan las ediciones disponibles y se recomienda al Director del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) su eliminación, la cual una vez aprobada, se procede a obsequiar, ya sea a través de donaciones a usuarios o redistribución a bibliotecas y demás entidades del sector público. En casos especiales, se procederá a la destrucción de las mismas para reciclaje del papel, previa autorización del Director del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), la cual se remite a las direcciones de Auditoría Interna (DAI) y de Administración y Finanzas (DAF), para los trámites pertinentes.



Decreto Núm. 159-Leg.
30/03/2011

Artículo 30. Para la conservación de los cuestionarios y formularios de registros utilizados en las investigaciones estadísticas, las oficinas administrativas del Sistema Estadístico Nacional (SEN), una vez levantadas las bases de datos de dichas investigaciones y revisadas las publicaciones, se aplicará la Tabla de Vida Documental, según resolución Núm. 363 de 7 de julio de 2005.

Artículo 31. Una vez cumplido el período inactivo definido, para el descarte final de los formularios, se procederá según lo establecido en el Artículo 28 de este reglamento.

Artículo 32. La Dirección Nacional de Informática (DNI) de la Contraloría General de la República, proporcionará los medios tecnológicos para los respaldos de archivos, bases de datos y la información cartográfica, lo cual se establecerá en un manual de procedimientos. El Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), será el responsable de administrar la información en servidores y medios de almacenamiento.

Capítulo IX

Notificación de comisión de infracciones a las autoridades de policía

Artículo 33. El responsable o coordinador de la actividad estadística en un área de trabajo, previamente definida por la unidad responsable de la actividad estadística, será el encargado de comunicar, mediante nota, a las autoridades de policía, sobre las infracciones cometidas por los informantes, con el fin de que el corregidor del área de domicilio del infractor, una vez comprobada la misma, aplique la sanción correspondiente.

Capítulo X

Política de distribución y comercialización de productos estadísticos

Artículo 34. Los productos y servicios institucionales susceptibles de comercialización, son todos los incluidos en el Catálogo de Productos del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), así como todos aquellos que sean generados en un futuro.

Artículo 35. La venta de productos y servicios será respaldada por facturas, de acuerdo a lo establecido por la Dirección de Administración y Finanzas (DAF) de la Contraloría General de la República.

Artículo 36. Los precios de venta de las publicaciones estadísticas se establecerán con base en los precios del material que se utiliza para su impresión, los cuales se revisarán periódicamente (cada 2 años).

Artículo 37. Se aplicará un descuento de 50% a la compra de boletines impresos efectuada por estudiantes, previa presentación de documento que los acredite como tales. El resto de los usuarios cubrirán el precio total del producto o servicio.

Artículo 38. Los servidores públicos de la Contraloría General de la República podrán obtener, libre de costo, un ejemplar de cada una de las ediciones de los boletines estadísticos, para lo cual se llevará un control de entrega de los mismos. En caso de requerir ejemplares adicionales, tendrán que pagar su precio, con un descuento de 20%.

Artículo 39. En cuanto a productos digitales, el precio se establecerá de acuerdo a las propuestas que en esta materia presente en su momento, la unidad administrativa del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), responsable de la comercialización del producto, con base en el tamaño (kb), cantidad de variables y otros criterios que se establecerán en el manual respectivo, calculado de acuerdo al precio de mercado nacional y se aplicarán los mismos descuentos que a los impresos.

Artículo 40. El precio del material cartográfico impreso se establece según los precios del mercado nacional, calculados por pie cuadrado y según la gama de colores. El precio de la cartografía digital se establece con base en el tamaño (kb) y otros criterios que se establecerán en el manual respectivo, calculado de acuerdo al precio de mercado nacional. Además, se aplicará descuento del 50% para estudiantes y servidores públicos de la Contraloría General de la República, previa presentación de documento que los acredite como tales.



Decreto Núm.159-Leg.
30/03/2011

Artículo 41. El precio de las bases de datos se establecerá en relación al tamaño (kb), cantidad de variables y otros criterios que se establecerán en el manual respectivo, calculado de acuerdo al precio de mercado nacional. Los campos de las bases de datos se suministrarán garantizando la confidencialidad de la información estadística.

Artículo 42. La distribución de productos estadísticos: se refiere al suministro de publicaciones estadísticas impresas o digitales a usuarios nacionales o internacionales, la cual se clasifica en "gratuita" y "pagada".

Artículo 43. La distribución gratuita se refiere al suministro de publicaciones estadísticas impresas o digitales, a usuarios, entidades públicas y organismos internacionales, con sede en Panamá. Ésta a su vez, se clasifica en: *interna institucional* y *externa nacional*.

- a. *Distribución interna institucional:* Se refiere al envío de cantidades específicas de cada una de las ediciones y/o productos estadísticos a las oficinas de la Contraloría General de la República (despacho superior, oficinas de la sede y regionales del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC)).
- b. *Distribución externa nacional:* Se refiere al envío de cantidades específicas de cada una de las ediciones y/o productos estadísticos a las entidades del sector público y los organismos internacionales con sede en Panamá, para lo cual se dispondrá de una lista de direcciones.

Artículo 44. La distribución pagada se refiere al suministro de publicaciones estadísticas impresas o digitales, a usuarios nacionales e internacionales, la cual se clasifica en pagada nacional e internacional.

- a. *Distribución pagada nacional:* Se refiere a la compra de boletines estadísticos y otras publicaciones editadas por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), adquiridas en el territorio nacional y cuyo pago es en efectivo.
- b. *Distribución pagada internacional:* Se refiere a la compra de boletines estadísticos y otras publicaciones editadas por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), solicitadas desde el exterior. En este caso, el usuario debe cubrir el costo del producto y flete, cuyo pago lo realizará a través de transferencia bancaria internacional. También incluye el envío de cantidades específicas de cada una de las ediciones y/o productos estadísticos a los organismos internacionales, para lo cual se dispondrá de una lista de direcciones. En este caso, el organismo internacional deberá cubrir los gastos de flete, cuyo pago se realizará a través de transferencia bancaria internacional.

Artículo 45. Se llevará un control de entrada y salida de publicaciones estadísticas, para los efectos de disponer del inventario mensual de publicaciones.

Artículo 46. Para los efectos de devolución o cambio de publicaciones en medios impresos, magnéticos u ópticos, el usuario tendrá derecho a recurrir a este mecanismo, bajo las siguientes condiciones:

- Será necesario que el usuario presente la factura original para la devolución o cambio de un producto.
- La devolución deberá efectuarse 5 días hábiles siguientes, contados a partir de la entrega del producto.
- Se podrá sustituir el producto cuando existen fallas de producción, previo dictamen de un técnico de quien lo distribuye.
- Cuando no se tenga en existencia el producto para su cambio, se proporcionará al cliente un producto similar que esté a disposición, si el cliente acepta; de lo contrario, se expedirá una nota de constancia que le permita reemplazar la publicación con una nueva edición.



Decreto Núm.159-Leg.
30/03/2011

Artículo 47: Este Decreto comenzará a regir a partir de su publicación en la Gaceta Oficial.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley 10 de 22 de enero de 2009.

Dado en la Ciudad de Panamá, a los treinta (30) días del mes de marzo del dos mil once (2011).

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

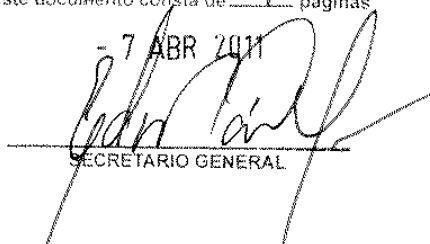


EDWIN RAUL HERRERA
Secretario General



GIOCONDA TORRES DE BIANCHINI
Contralora General

CONTRALORÍA GENERAL
DIRECCIÓN SUPERIOR
COPIA AUTÉNTICA DE SU ORIGINAL
Este documento consta de 9 páginas

- 7 ABR 2011

SECRETARIO GENERAL