



## REPÚBLICA DE PANAMÁ

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA  
COMPETENCIA

**RESOLUCIÓN No. A-035-2017**  
(Panamá, 21 de abril del 2017)

**EL ADMINISTRADOR GENERAL  
EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES LEGALES**



### CONSIDERANDO:

Que la ley 45 de 31 de octubre de 2007 “Que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia y se adoptan otras medidas” establece que la Autoridad fomentará y promoverá la creación de las organizaciones de consumidores, de igual manera reglamentará y supervisará a las asociaciones de consumidores organizadas, y que desarrollará guías técnicas para el mejor ejercicio de las funciones de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) y promoverá la divulgación de la ley.

Que se hace necesario actualizar el manual de procedimiento contenido en la Resolución No. AG-103-2015 del 19 de noviembre de 2015 para los procesos para asignación de fondos de acuerdo con lo que dispone el artículo 109 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, esto a fin de que ACODECO cumpla con su función orientadora para las asociaciones de consumidores, específicamente en cuanto al procedimiento, presentación de documentos, planes, programas, y proyectos anuales que realicen las organizaciones de consumidores, garantizando siempre la igualdad de oportunidades en las asignaciones y la efectiva promoción de las asociaciones de consumidores.

### RESUELVE:

**ARTÍCULO ÚNICO:** Aprobar el Manual de Procedimiento para Asignación de Fondos a favor de las asociaciones de consumidores constituidas y reconocidas, conforme al artículo 109 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, cuyo tenor es el siguiente:

## REPÚBLICA DE PANAMÁ

**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA  
COMPETENCIA (ACODECO)**

*Manual de Procedimiento para Asignación de Fondos a favor de las asociaciones de consumidores constituidas y reconocidas, conforme al artículo 109 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.*

**ARTÍCULO PRIMERO:** La ACODECO dispondrá la distribución de una suma total que en ningún caso excederá el 10% de su presupuesto anual de divulgación y publicidad, entre las asociaciones de consumidores constituidas y reconocidas, con interés de postular sus planes, programas y proyectos.

Las asociaciones interesadas deberán anunciar del 1 de octubre al 15 de octubre del año anterior a la ejecución del proyecto, mediante nota dirigida y presentada al Administrador de la ACODECO, su intención de participar para la asignación de fondos, la que deberá cumplir con las siguientes formalidades:

1. Nota suscrita en original, por el representante legal de cada una de las asociaciones de consumidores que desean participar para la asignación de fondos. En el evento de

que dos o más asociaciones se agrupen, podrán presentar una sola nota, debidamente firmada por sus representantes legales, con expresión del periodo para el que presenta el proyecto, que deberá contener la siguiente información:

- a. Domicilio físico de la asociación de consumidores
  - b. Número telefónico del representante legal
  - c. Correo electrónico del representante legal
2. Declaración de interés en participar para optar por la asignación de fondos;
  3. Certificación de Registro Público donde se haga constar la existencia de la asociación de consumidores, los datos de inscripción y el nombre del representante legal;



La asociación de consumidores que presente nota de intención en dos ocasiones distintas, sin que hubiere presentado el plan, programa o proyecto a evaluación de ACODECO, quedará inhabilitada para participar por la asignación de fondos del periodo subsiguiente y hasta tanto solicite su habilitación.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Las asociaciones de consumidores que expresen su intención de participar tal como lo señala el **ARTÍCULO PRIMERO**, deberán presentar a más tardar el 31 de octubre del año anterior a la ejecución su plan, programa o proyecto para la vigencia fiscal del año inmediatamente posterior, mismo que deberá ser presentado en el despacho del Administrador General de la ACODECO o bien, en cualquier Oficina Regional, quien deberá remitirlo al despacho del Administrador General de la ACODECO. En todo caso, en los documentos constará la fecha de recibido, con indicación de la hora y firma del funcionario.

El monto global disponible para las asociaciones de consumidores que hayan expresado su interés de presentar programas, planes o proyectos sobre divulgación de la Ley 45 de 2007 o información sobre los derechos y las obligaciones de los consumidores y los agentes económicos, será comunicado a éstas mediante correo electrónico, una vez el Ministerio de Economía y Finanzas informe a ACODECO el presupuesto institucional para el año inmediatamente posterior.

**ARTÍCULO TERCERO:** De no poderse asignar los fondos totales en base a lo solicitado por cada una de las asociaciones, y siempre que la asociación de consumidores hubiere cumplido con lo establecido en el **ARTÍCULO PRIMERO** y el **ARTÍCULO SEGUNDO** de esta resolución, los fondos serán asignados proporcionalmente, de la siguiente manera: se dividirá el fondo total disponible para asignación entre el monto total solicitado por las asociaciones de consumidores, lo que resultará en el factor porcentual de asignación que se multiplicará por el monto solicitado para cada proyecto y el resultado será el fondo total disponible para cada proyecto presentado por las asociaciones de consumidores.

**ARTÍCULO CUARTO:** La ACODECO deberá emitir resolución accediendo, negando u ordenando la corrección de los planes, programas y proyectos a más tardar el *10 de enero*.

Una vez notificada la resolución que asigna fondos a la asociación de consumidores, ésta contará con un plazo de diez (10) días hábiles para presentar una nota suscrita por el representante legal, donde se indique las actividades o componentes de su proyecto en el que se utilizarán los fondos asignados.

**ARTÍCULO QUINTO:** Las asociaciones de consumidores constituidas y reconocidas podrán presentar, de manera conjunta o individual, el plan, programa o proyecto que deberá contar con la siguiente estructura:

1. **Resumen ejecutivo.** Que refleje la información básica del proyecto y que de su lectura permita hacerse una idea de lo esencial del proyecto.
2. **Presentación del proyecto.** Deberá expresar: de qué se trata el proyecto y quién lo presenta. Debe incluir la población que se impactará y la ubicación donde se ejecutará el proyecto.
3. **Antecedentes.** Explicar dónde y cómo se origina el proyecto (esfuerzos y dificultades que han existido en el área y la temática de intervención del proyecto)

4. **Justificación.** Ofrece un diagnóstico claro en torno al problema u oportunidad que origina el proyecto y de ese diagnóstico se desprenden las razones que hacen importante y pertinente el proyecto.
5. **Objetivos.** Lo que se desea lograr con el proyecto.
6. **Metodología.** Explicación de los procedimientos y herramientas que se van a utilizar en el desarrollo del proyecto.
7. **Desarrollo de proyecto.** Explicación de las fases de desarrollo del proyecto y las actividades que se llevarán a cabo en cada fase.
8. **Cronograma.** Presentación gráfica de la duración en días, semanas o meses de las fases y actividades señaladas en "Desarrollo del proyecto", cuya ejecución cubrirá el periodo desde el día siguiente que se notifique la resolución que aprueba la asignación de fondos hasta el 31 de Octubre. Salvo en el caso de la invitación extraordinaria, en cuyo caso podrá programarse la ejecución hasta el 30 de noviembre.
9. **Presupuesto.**
  - a. Presentación de documentación original de sustento por rubro;
  - b. Las cotizaciones no deben tener más de un mes de haber sido emitidas al momento de su presentación y deben indicar el periodo de validez;
  - c. En los casos en los que se requiera adquisición de bienes o de servicios cuyo monto no supere los tres mil balboas se requerirán dos (2) cotizaciones;
  - d. En los casos en los que se requiera adquisición de bienes o de servicios cuyo monto supere tres mil balboas se requerirán tres (3) cotizaciones.

**ARTÍCULO SEXTO:** Los planes, programas o proyectos presentados por las asociaciones de consumidores serán evaluados en el orden cronológico de presentación de los mismos, a fin de determinar su viabilidad, si se ajusta a lo dispuesto en la Ley 45 de 31 de Octubre de 2007, y a las disposiciones del presente Manual.

Las evaluaciones que señala el párrafo anterior serán llevadas a cabo por una comisión conformada al menos por un (1) representante de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, un (1) representante de la Dirección de Administración y Finanzas y un (1) representante de la Oficina de Auditoría Interna, conforme lo indicado en el ANEXO I.

**ARTÍCULO SÉPTIMO:** El Administrador General de la ACODECO en caso de encontrar conforme el resultado de las evaluaciones dictará la correspondiente resolución, asignando los fondos de acuerdo con el presupuesto, el plan, programa o proyecto y lo dispuesto en este Manual.

Cuando la resolución tenga como finalidad la asignación de fondos, las asociaciones de consumidores deberán presentar al Departamento de Tesorería de la ACODECO dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación respectiva, los siguientes documentos:

1. Formulario de presentación de cuenta;
2. Copia de Resolución de aprobación del proyecto;
3. Paz y Salvo de la Dirección General de Ingresos, vigente;
4. Paz y Salvo de la Caja de Seguro Social, vigente; y.
5. Cualquier otro documento que exija la Contraloría General de la República.



En caso de ordenarse la corrección del plan, programa o proyecto, la asociación de consumidores tendrá diez (10) días hábiles contados desde la notificación de la resolución que ordena la corrección, a fin de que subsane lo advertido. Una vez transcurrido el término indicado, y de no recibirse escrito de corrección o de recibirse incompleto, se negará de plano la asignación de fondos. De presentarse su corrección será sometida la nueva propuesta a evaluación.

**ARTÍCULO OCTAVO:** Los fondos asignados a las asociaciones de consumidores serán pagados de forma parcial de la siguiente forma:

1. 50% de los fondos asignados, treinta (30) días calendario, contados a partir de la presentación de la gestión de cobro, previa notificación de la resolución de asignación de fondos; y,

2. 50% de los fondos asignados, ciento veinte (120) días calendarios contados a partir de haber recibido el primer desembolso. Los fondos se pagarán dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la gestión de cobro y del reporte de ejecución del primer desembolso.

El reporte de ejecución final será presentado a más tardar treinta (30) días calendario después de culminado el proyecto, siempre que no exceda del 30 de noviembre.

Los documentos que deben presentarse en el reporte de ejecución son:

1. Declaración jurada suscrita por el representante legal de la asociación de consumidores y en el caso de que el proyecto fuere en conjunto de dos o más asociaciones deberá estar firmada por los representantes de cada asociación, indicando si se cumplió con lo programado, en caso de no haberse cumplido con lo programado deberá sustentar las razones.
2. Factura fiscal cuya fecha debe coincidir con los plazos de los desembolsos. En ausencia de factura fiscal deberá aportarse en adición a la factura, certificación de no contribuyente, que sustente que se realizaron las actividades o servicios programados y que fueron pagados.
3. Informe de gastos suscrito por Contador Público Autorizado en el que se acredite que los servicios o actividades contratadas conforme los planes, programas o proyectos aprobados, se realizaron en el periodo estipulado. Este informe abarcará la totalidad del proyecto y su presentación debe realizarse con el último reporte de ejecución.



En el caso que el plan, programa o proyecto aprobado, consista en actividades que se desarrollarán en un periodo corto, la ACODECO podrá decidir realizar un pago único.

**ARTÍCULO NOVENO:** De no aprobarse la corrección del plan, programa o proyecto, o que la misma no fuere realizada en el plazo conferido según el **ARTÍCULO SÉPTIMO**, y siempre que no se hubiere asignado fondos a las asociaciones de consumidores o que los fondos por asignar no superen el cincuenta por ciento de la suma total en concepto de asignación de fondos, ACODECO quedará facultada para realizar una invitación extraordinaria a las asociaciones de consumidores constituidas y reconocidas, que hubieren presentado intención, para que sometan en un plazo no mayor de 5 días hábiles, propuestas por el valor total disponible en concepto de asignación de fondos, a fin de que sean ejecutados en el año al que corresponden los fondos.

La resolución que emita ACODECO sobre el plan, programa o proyecto que se presente para la invitación extraordinaria solamente podrá aprobar o negar la solicitud.

En el caso que el plan, programa o proyecto aprobado, consista en actividades que se desarrollarán en un periodo corto, la ACODECO podrá decidir realizar un pago único.

Aplicará a esta invitación extraordinaria, todo lo dispuesto en el presente Manual, salvo en lo que sea contrario a lo dispuesto en este artículo.

Para la invitación extraordinaria, los fondos asignados a las asociaciones de consumidores serán pagados de forma parcial de la siguiente forma:

1. 50% de los fondos asignados, treinta (30) días calendario contados a partir de la presentación de la gestión de cobro, previa notificación de la resolución de asignación de fondos; y,
2. 50% de los fondos asignados, sesenta (60) días calendarios contados a partir de haber recibido el primer desembolso. Los fondos se pagarán dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la gestión de cobro y del reporte de ejecución del primer pago.

El reporte de ejecución final en el caso de los fondos aprobados a través de la invitación extraordinaria será presentado a más tardar treinta (30) días calendario después de culminado el proyecto, siempre que no exceda del 15 de diciembre.

Los documentos que deben presentarse en el reporte de ejecución son:

1. Declaración jurada suscrita por el representante legal de la asociación de consumidores y en el caso de que el proyecto fuere en conjunto de dos o más asociaciones deberá estar firmada por los representantes de cada asociación, indicando si se cumplió con lo programado, en caso de no haberse cumplido con lo programado deberá indicar las razones.
2. Factura fiscal cuya fecha debe coincidir con los plazos de los desembolsos. En ausencia de factura fiscal deberá aportarse en adición a la factura, certificación de no contribuyente, que sustente que se realizaron las actividades o servicios programados y que fueron pagados.
3. Informe de gastos suscrito por Contador Público Autorizado en el que se acredite que los servicios o actividades contratadas conforme los planes, programas o proyectos aprobados, se realizaron en el periodo estipulado. Este informe abarcará la totalidad del proyecto y su presentación debe realizarse con el último reporte de ejecución.

**Parágrafo Transitorio:** La invitación extraordinaria de asignación de fondos para el periodo 2017, aplicará para las asociaciones de consumidores que hayan presentado su intención de participar al periodo correspondiente.

**ARTÍCULO DÉCIMO:** En caso de que el plan, programa o proyecto no se ejecute de la forma como fue aprobado o que no pueda culminarse, la asociación de consumidores deberá comunicar por escrito y de forma inmediata, a través de su representante legal y en el caso de que el proyecto fuere en conjunto de dos o más asociaciones por los representantes de cada asociación, la explicación y justificación que sustente las razones, a fin de someterlo a conocimiento y aprobación de modificación por parte de la ACODECO. De no aprobarse la modificación, la asociación de consumidores deberá devolver las sumas no utilizadas que fueron entregadas, mediante cheque certificado a favor de "ACODECO" e igualmente, deberá cumplir con la exigencia de presentación de los reportes de ejecución y demás documentos dispuestos en el **ARTÍCULO NOVENO**.

El sólo hecho que la ejecución del plan, programa o proyecto, se hubiere realizado de forma distinta a la programada, conllevará la obligación de la asociación de consumidores, de devolver a la ACODECO, la totalidad de las sumas de dinero entregadas según la fase o actividad en la que se haya generado el incumplimiento y se podrá suspender la entrega de nuevos fondos, aún cuando ya hubieren sido asignados.

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO:** En caso que la ejecución del plan, programa o proyecto, no se realice de acuerdo a lo aprobado, ACODECO contará con la facultad de suspender la ejecución del mismo, y será tomado en cuenta para la evaluación de futuras solicitudes de asignación, como causal para negar la asignación de fondos a esa asociación de consumidores, sin perjuicio de la devolución de las sumas de dinero que deban devolverse por no haberse ejecutado en las fases propuestas.

Las causales de suspensión o cancelación de la asignación de fondos son:

1. No presentar en término los reportes de ejecución.
2. Incumplimiento de los programas o proyectos.
3. Disolución de la asociación beneficiada.
4. Utilización de los fondos para fines distintos a los solicitados y aprobados.
5. Por la obtención de lucro en razón de los fondos transferidos.
6. Por la pérdida de la personería jurídica de la asociación ordenada por la autoridad competente.
7. Por presentar información o documentación falsa o incorrecta, en cualesquiera de los trámites que conlleven el otorgamiento de los fondos solicitados.
8. Por restricciones presupuestarias ordenadas de conformidad con las normas que rigen el Presupuesto General del Estado.



**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO:** Formará parte integral de esta resolución el ANEXO I, contenido del flujograma de proceso de evaluación del plan, programa o proyecto.

**ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO:** Esta resolución empezará a regir a partir de su publicación en Gaceta Oficial y deroga en todas su partes, la Resolución No. AG-103-2015 de 19 de noviembre de 2015.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Artículo 86, numerales 7, y 13, artículo 96, numeral 9, artículo 100, numeral 9 y artículo 109 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

  
**OSCAR GARCÍA CARDOZE**  
 Administrador



  
**MARISOL R. DE DURLING**  
 Secretaria General



Este documento es fiel copia de su original

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

Reintroducido 29 de abril de 2017  
 Panamá



**ANEXO I**  
**FLUJO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS PARA**  
**ASIGNACIÓN DE FONDOS PARA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**



1. Dirección de Administración y Finanzas, acción:
  - a. Informar a la Dirección Nacional de Protección al Consumidor y a la Oficina de Asesoría Legal el monto disponible para asignación de fondos para las asociaciones de consumidores, para el período anual siguiente.
  
2. Dirección Nacional de Protección al Consumidor o la persona que se designe, acción:
  - a. Confección de nota para firma del Administrador, con el monto disponible en concepto de asignación de fondos para asociaciones de consumidores, a partir de información suministrada por la Dirección de Administración y Finanzas.
  
3. Del 1 al 15 de octubre, se recibirán en el despacho del Administrador General o en las Oficinas Regionales, las cartas de intención de las asociaciones de consumidores interesadas en optar por la asignación de fondos. Mismas que serán remitidas a la Dirección Nacional de Protección al Consumidor para la conformación del expediente por asociación de consumidores, salvo el caso en el que se presente la intención en conjunto por dos o más asociaciones de consumidores.
  
4. Los proyectos, planes o programas serán presentados en el despacho del Administrador o en las Oficinas Regionales, a más tardar el 31 de octubre y serán remitidos a la Dirección Nacional de Protección al Consumidor quien a su vez lo incorporará al expediente correspondiente y lo enviará al Departamento de Educación para que convoque a la comisión de evaluación que estará conformada por lo menos por: un (1) representante del Departamento de Educación, un (1) representante de Dirección la Administración y Finanzas y un (1) representante de la Oficina de Auditoría Interna, a fin de que realicen la evaluación en un plazo máximo de cinco (5) días, según las competencias:
  - a. Departamento de Educación
    - i. Acción: evaluar aspectos de educación y realizar informe técnico, en concordancia con las disposiciones de protección al consumidor y la Ley 45 de 2007.
  - b. Dirección de Administración y Finanzas
    - i. Acción: evaluar y realizar informe acerca de los aspectos financieros y contables del proyecto.
  - c. Oficina de Auditoría Interna
    - i. Acción: evaluar y fiscalizar la operación financiera y contable de los documentos aportados para aprobación del proyecto presentado por la asociación de consumidores.

Culminada la evaluación, la comisión deberá realizar un informe con los aspectos evaluados, motivación y recomendaciones en torno al proyecto y lo remitirá a la Oficina de Asesoría Legal para que elabore la resolución en base a las consideraciones externadas por las unidades evaluadoras y conforme la Ley 45 de 2007, así como el Manual de Asignación de Fondos. Posteriormente lo remitirá al Administrador General de ACODECO, para su consideración y firma.

- d. La Oficina de Asesoría Legal remitirá a la Dirección Nacional de Protección al Consumidor la resolución original y el expediente:
  - i. Acción: notifica la resolución que aprueba, niega o que ordena la corrección del programa, plan o proyecto de asignación de fondos para asociaciones de consumidores.

5. Dirección Nacional de Protección al Consumidor
- a. Acción: remitirá copia simple de la resolución que aprueba, niega o que ordena la corrección del proyecto:
    - i. Departamento de Tesorería
    - ii. Departamento de Educación
    - iii. Departamento de Presupuesto
    - iv. Dirección de Administración y Finanzas
    - v. Oficina de Auditoría Interna, para su conocimiento.
6. Recibidos los reportes de ejecución en el despacho del Administrador General o en las Oficinas Regionales, los mismos serán remitidos a la Dirección Nacional de Protección al Consumidor a fin de ser incorporados en los correspondientes expedientes y lo enviará al Departamento de Educación para que convoque a la comisión de evaluación, a fin de que realicen la evaluación en un plazo máximo de cinco (5) días, según las competencias:
- a. Departamento de Educación
    - i. Acción: evaluar la ejecución del proyecto en el plazo reportado, conforme el programa, plan o proyecto aprobado, y realizar informe técnico, con una descripción de la evaluación y conclusión de cumplimiento o no.
  - b. Dirección de Administración y Finanzas
    - i. Acción: evaluar la ejecución del proyecto en el plazo reportado, conforme el programa, plan o proyecto aprobado, y realizar informe técnico, con una descripción de la evaluación financiera y contable, con conclusión de cumplimiento o no.
  - c. Oficina de Auditoría Interna
    - i. Acción: evaluar y fiscalizar la operación financiera y contable de los documentos aportados sobre la ejecución del proyecto en el plazo reportado, conforme el programa, plan o proyecto aprobado, y realizar informe técnico, con una descripción y conclusión de cumplimiento o no, a fin de que se garantice el cumplimiento del Manual de Asignación de Fondos.
- De considerar alguna unidad que no se ha ejecutado conforme el programa, plan o proyecto aprobado, deberá ser remitido a la Oficina de Asesoría Legal para emitir una resolución, que deberá ser sometida a consideración y firma del Administrador General.
- Los pagos o desembolsos no deberán realizarse hasta tanto culmine el proceso de evaluación, situación que también aplica cuando se haya expedido la resolución que suspende el pago.
- d. El Oficina de Asesoría Legal remitirá a la Dirección Nacional de Protección al Consumidor la resolución original de suspensión cuando proceda, y el expediente:
    - i. Acción: notifica la resolución de suspensión de la ejecución del programa, plan o proyecto de asignación de fondos para asociaciones de consumidores
7. En el caso de la convocatoria extraordinaria, se exceptúa la aplicación de los numerales 3 y 4 en cuanto a la presentación de los planes, programas o proyectos, manteniéndose el resto del flujo.



---FIN DEL PROCESO---