

**LEY 52**  
De 17 de Octubre de 2018

**Que regula la actividad de centro de llamadas para uso comercial (*call centers*)  
y dicta otras disposiciones**

**LA ASAMBLEA NACIONAL**

**DECRETA:**

**Capítulo I**  
Disposiciones Generales

**Artículo 1.** Esta Ley regula la actividad de centro de llamadas para uso comercial (*call centers*), aplicable a las personas naturales o jurídicas que cuenten con una concesión para prestar el servicio de centros de llamadas para uso comercial (*call centers*) en la República de Panamá.

**Artículo 2.** La solicitud de una concesión para prestar el servicio de centros de llamadas para uso comercial (*call centers*) deberá presentarse ante la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y cumplir con los requisitos establecidos por esta Autoridad.

Una vez que se haya obtenido la concesión correspondiente, la persona natural o jurídica a favor de la cual se haya emitido la concesión podrá aplicar las disposiciones de esta Ley.

**Capítulo II**  
Régimen Fiscal

**Artículo 3.** Las personas naturales o jurídicas que cuenten con una concesión para prestar el servicio de centros de llamadas para uso comercial (*call centers*) emitida por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos estarán libres de impuestos directos e indirectos, contribuciones, tasas, derechos y gravámenes nacionales, con excepción de lo dispuesto en el artículo 6 y de la tasa cobrada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, y sujetas a los demás beneficios establecidos por esta Ley en relación con los servicios amparados por dicha concesión.

**Artículo 4.** Los ingresos derivados de los servicios amparados por la concesión para prestar el servicio de centros de llamadas para uso comercial (*call centers*) emitida por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos estarán exonerados del impuesto sobre la renta en un periodo fiscal, siempre que en dicho periodo se cumpla con los requisitos siguientes:

1. Se haya mantenido un promedio no menor de cinco trabajadores a tiempo completo.
2. Se haya incurrido en gastos de operación en la República de Panamá por no menos del 70% del total de los gastos directamente relacionados con estos servicios.
3. Se haya cumplido con lo dispuesto en el artículo 5.



En caso de que no se cumplan los requisitos previstos en este artículo, los ingresos derivados de los servicios amparados bajo la concesión serán considerados como ingresos gravables para efectos del impuesto sobre la renta, de acuerdo con la tarifa establecida en el Código Fiscal de la República de Panamá.

**Artículo 5.** Además de los reportes e informes solicitados por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos conforme a esta Ley y a los reglamentos que se dicten en su desarrollo, las personas naturales y jurídicas que cuenten con una concesión para prestar el servicio de centros de llamadas para uso comercial (*call centers*) y que se acojan a los incentivos en materia del impuesto sobre la renta establecidos en la presente Ley deberán presentar ante la Autoridad, dentro del primer semestre de cada año calendario, un reporte que contenga la información siguiente:

1. Una declaración jurada suscrita por el representante legal y por un contador público autorizado o por la persona natural que cuente con una concesión para prestar los servicios de centros de llamadas para uso comercial (*call centers*) y por un contador público autorizado, que contenga la información siguiente:
  - a. Las actividades realizadas para generar los ingresos percibidos durante el año calendario anterior, especificando en detalle cuáles de estas fueron las principales actividades ejecutadas para la generación de tales ingresos y señalando cuáles fueron realizadas en la República de Panamá y cuáles en el exterior.
  - b. El total de los gastos de operación incurridos para ejecutar las actividades realizadas para la generación de los ingresos, y sobre estos gastos indicar cuáles estuvieron directamente relacionados con las actividades generadoras de los ingresos y cuáles fueron incurridos en la República de Panamá.
  - c. La cantidad de trabajadores encargados de ejecutar las actividades para la generación de los ingresos percibidos, que se mantuvieron al servicio de centros de llamadas para uso comercial (*call centers*) durante el año calendario anterior, detallando su identidad, cargo o función y título profesional.
2. Los estados financieros auditados.
3. Cualquier documentación adicional que requiera la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos fungirá como autoridad receptora del reporte antes descrito y deberá remitirlo a la Dirección General de Ingresos, en un periodo no mayor de sesenta días calendario, contado a partir de la fecha de recepción.

La Dirección General de Ingresos será la autoridad competente para revisar y evaluar la información proveída en dicho reporte, como parte de su función fiscalizadora de las obligaciones y exenciones tributarias.



**Artículo 6.** Las personas naturales o jurídicas que cuenten con una concesión para prestar el servicio de centros de llamadas para uso comercial (*call centers*) emitida por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, con excepción de lo dispuesto en los artículos anteriores, quedarán sujetas al pago de los impuestos siguientes, según aplique:

1. Impuesto de dividendos al 5%, pagarán solo el 2% del impuesto complementario, en caso de que no haya distribución de utilidades, respecto de las utilidades derivadas de los servicios amparados bajo la concesión para prestar el servicio de centros de llamadas para uso comercial (*call centers*).

Para estos efectos, deberán mantener registros contables y documentos que reflejen claramente las operaciones asociadas a la actividad de centro de llamadas para uso comercial (*call centers*).

2. Impuesto anual, que será el 0.5% del capital de la empresa, con un mínimo de cien balboas (B/.100.00) y un máximo de cincuenta mil balboas (B/.50 000.00).
3. Impuesto selectivo al consumo de ciertos bienes y servicios.
4. Impuesto de transferencia de bienes inmuebles.
5. Impuesto de inmuebles.
6. Fondo Especial de Compensación de Intereses, salvo en los préstamos garantizados con depósitos bancarios.
7. Contribuciones derivadas de las relaciones de trabajo entre empleador y trabajador y demás prestaciones que establece la legislación de seguridad social.

**Artículo 7.** A partir del periodo fiscal 2019, las personas naturales o jurídicas que realicen operaciones con partes relacionadas que sean personas naturales o jurídicas que cuenten con una concesión para prestar el servicio de centros de llamadas para uso comercial (*call centers*), quedan sujetas al régimen de precios de transferencia conforme a lo establecido en el Código Fiscal, salvo en lo dispuesto en el artículo 762-D de este Código.

El régimen de precios de transferencia también se aplicará a cualquier operación que una persona natural o jurídica que cuente con una concesión para prestar el servicio de centros de llamadas para uso comercial (*call centers*) realice con partes relacionadas que se encuentren establecidas en la República de Panamá o que sean residentes fiscales de otras jurisdicciones o que se encuentren establecidas en la Zona Libre de Colón, o que opere en la Zona Libre de Petróleo bajo el Decreto de Gabinete 36 de 2003, Área Económica Especial Panamá-Pacífico, Sedes de Empresas Multinacionales, Ciudad del Saber o en cualesquiera otras zonas francas o en un área económica especial establecida o que se cree en el futuro.

Las personas naturales o jurídicas que cuenten con una concesión para prestar el servicio de centros de llamadas para uso comercial (*call centers*) aunque estén exentas del pago del impuesto sobre la renta, quedan sujetas al régimen de precios de transferencia conforme con lo establecido en el Código Fiscal, con excepción de la aplicación de lo dispuesto en el artículo 762-D de este Código.



### Capítulo III Régimen Migratorio

**Artículo 8.** Los extranjeros que comprueben haber invertido una cantidad no inferior a doscientos cincuenta mil balboas (B/.250 000.00) provenientes del extranjero en un centro de llamadas para uso comercial (*call centers*) tendrán derecho a solicitar Permiso de Residente Permanente en Calidad de Inversionista de Centro de Llamadas para Uso Comercial (*call centers*).

El inversionista de un centro de llamadas para uso comercial (*call centers*) podrá optar por la permanencia, transcurrido el término de dos años, salvo en aquellos casos en que la ley migratoria, las leyes especiales y los convenios establezcan periodos distintos.

**Artículo 9.** Los extranjeros contratados en calidad de trabajador contratado en puestos de confianza, ejecutivo, experto y/o técnico en centros de llamadas para uso comercial (*call centers*) tendrán derecho a solicitar Permiso de Residente Temporal, válido por el término de su contrato. Este Permiso estará sujeto a las normas del Código de Trabajo.

**Artículo 10.** Podrán solicitar la Visa de Corta Estancia en Calidad de Comerciantes e Inversionistas por Leyes Especiales, los extranjeros que deseen venir a la República de Panamá para evaluar las posibilidades de inversiones o efectuar transacciones o negocios relacionados con centros de llamadas para uso comercial (*call centers*).

La Visa de Corta Estancia en Calidad de Comerciantes e Inversionistas por Leyes Especiales concedida a favor de dichos extranjeros, será válida por nueve meses, previa presentación de los requisitos establecidos por las regulaciones migratorias de la República de Panamá.

**Artículo 11.** Los dependientes de quienes soliciten o posean los permisos señalados en los artículos anteriores tendrán derecho a solicitar los permisos siguientes:

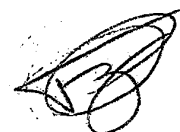
1. Dependiente de Residente Permanente: incluye al cónyuge, hijos menores de dieciocho años, familiares con discapacidad y padres dependientes de un residente provisional de dos años, residente permanente o nacional.

Los hijos mayores de dieciocho años hasta veinticinco años podrán ser solicitados como dependientes, siempre que estudien de forma regular y se encuentren bajo la dependencia económica del residente o nacional.

El residente o nacional que demuestre tener la tutela o guarda y crianza de una persona menor de edad podrá solicitarla como dependiente.

2. Residente Temporal por Reagrupación Familiar: incluye al cónyuge, hijos menores de dieciocho años y padres del residente temporal.

Los hijos mayores de dieciocho años hasta veinticinco años podrán ser solicitados como dependientes, siempre que estudien de forma regular y se encuentren bajo la dependencia económica del residente temporal.



El residente temporal que demuestre tener la tutela o guarda y crianza de una persona mayor de edad podrá solicitarla como dependiente.

**Artículo 12.** Los extranjeros a quienes se les conceda Permiso de Residente Permanente en Calidad de Inversionista de un Centro de Llamadas para Uso Comercial (*call centers*) gozarán de los beneficios siguientes:

1. Permanencia provisional por el término de dos años.
2. Permanencia definitiva con derecho a cédula de identidad personal, cumplido el término de la permanencia provisional.

**Artículo 13.** Al inversionista que se retire, traspase o en cualquier forma pierda su inversión, le serán cancelados automáticamente los beneficios establecidos en esta Ley. La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos informará anualmente al Servicio Nacional de Migración los nombres de los inversionistas a quienes se les deben cancelar estos beneficios.

**Artículo 14.** Las solicitudes de Permisos de Residentes Permanentes o Temporales a que hace referencia esta Ley, se presentarán directamente por el interesado ante el Servicio Nacional de Migración.

**Artículo 15.** El extranjero que obtenga la Visa de Corta Estancia, a través de un consulado de la República de Panamá, deberá presentarse ante el Servicio Nacional de Migración dentro de los quince días siguientes a su ingreso al país para ser debidamente filiado.

**Artículo 16.** Los permisos establecidos en esta Ley conllevarán el derecho de Permiso de Entrada y Salida Múltiple, válido por el término del permiso respectivo.

#### **Capítulo IV** Disposiciones Laborales Especiales

**Artículo 17.** Las personas naturales o jurídicas que cuenten con una concesión para prestar el servicio de centros de llamadas para uso comercial (*call centers*) deberán establecer, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral y el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano, formas de capacitación funcional y de mejoramiento de los trabajadores que les prestan sus servicios.

**Artículo 18.** Los conflictos colectivos que se puedan producir en los centros de llamadas para uso comercial (*call centers*) se deberán resolver aplicando el procedimiento de conciliación establecido en el Capítulo IV del Título III del Libro Tercero del Código de Trabajo.



Tratándose de conflictos individuales, se seguirá el procedimiento de conciliación previsto en el Reglamento Orgánico del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral y en la Ley 53 de 1975.

Terminada la conciliación, los trabajadores o su respectiva organización social podrán ejercer el derecho a huelga, en cuyo caso se regirán por las disposiciones del Código de Trabajo, incluso en lo que respecta a la calificación de la huelga, cuyo conocimiento será de la justicia ordinaria de trabajo, y el trámite será el establecido en dicho cuerpo de normas laborales.

**Artículo 19.** El Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral tramitará de forma expedita los sistemas y reglamentos concretos de evaluación técnica y profesional a que se refiere el numeral 16 del literal A del artículo 213 del Código de Trabajo, debidamente documentados a través de los estudios científicos de rendimiento.

Si al vencimiento del término de ciento veinte días calendario, la autoridad administrativa de trabajo no hubiera resuelto la solicitud correspondiente, el sistema o reglamento se considerará aprobado de pleno derecho y el empleador podrá aplicarlo de inmediato.

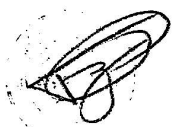
Una vez aprobados el sistema y el reglamento, el empleador tiene la obligación de desplegarlo permanentemente en un lugar visible de cada uno de sus establecimientos.

**Artículo 20.** El empleador podrá ubicar rotativamente al trabajador en diversas líneas de negocio o trasladarlo de un proyecto a otro distinto, de tiempo en tiempo, de acuerdo con las necesidades del centro de llamadas para uso comercial (*call centers*), siempre que no se desmejoren las condiciones del trabajador.

**Artículo 21.** Las personas naturales o jurídicas que cuenten con una concesión para prestar el servicio de centros de llamadas para uso comercial (*call centers*) estarán obligadas al pago del salario mínimo legal a sus trabajadores por la prestación de sus servicios. Los salarios serán pagados en plazos que no excedan de una quincena.

Además del salario mínimo legal, podrán establecer, a fin de procurar el incremento en el rendimiento y productividad de los trabajadores, sistemas de pago de salarios a través de participación de las utilidades, primas de producción, incentivos por rendimiento, bonificaciones, gratificaciones, donaciones y otros. Queda entendido que dichas formas de incentivos o cualesquiera otras no podrán exceder del 50% del salario básico.

**Artículo 22.** Las fluctuaciones en los mercados que conlleven la pérdida considerable de los ingresos percibidos es causa justificada que faculta al empleador para dar por terminada la relación de trabajo, además de las establecidas en el literal C del artículo 213 del Código de Trabajo.



6

El empleador deberá solicitar autorización previa a las autoridades administrativas de trabajo comprobando la causa respectiva, de conformidad con lo establecido en el Código de Trabajo.

**Artículo 23.** El empleador podrá señalar con antelación la época en la cual el trabajador iniciará el disfrute de sus vacaciones, consultando lo mejor posible los intereses del centro de llamadas para uso comercial (*call centers*) y los del trabajador, de acuerdo con los ciclos de operación del establecimiento.

Para tal efecto, el empleador podrá disponer que la totalidad o parte del personal haga uso de sus vacaciones en determinados periodos del año, aun cuando estas vacaciones no se hubieran causado al momento de su goce. El tiempo que duren estas vacaciones fijadas en este último caso se compensará con igual tiempo de trabajo. El empleador podrá dividir en dos fracciones iguales, como máximo, las vacaciones anuales de los trabajadores.

**Artículo 24.** En las relaciones laborales de los centros de llamadas para uso comercial (*call centers*), se aplicarán las normas comunes contenidas en el Código de Trabajo, en la Ley 1 de 1986 y en las leyes especiales que no sean contrarias a las disposiciones de esta Ley.

**Artículo 25.** Las partes determinarán libremente el día de descanso semanal y su forma de utilización, ya sea en días fijos o retroactivamente. El trabajo en el día de descanso semanal se remunerará con un recargo del 50%, sin perjuicio del derecho a disfrutar de otro día de descanso.

**Artículo 26.** Para promover mayor empleo, las personas naturales o jurídicas que cuenten con una concesión para prestar los servicios de centros de llamadas para uso internacional (*call centers*) procurarán establecer, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, sistemas de trabajo que eviten, en la medida de lo posible, el trabajo en horas extraordinarias por parte del personal de planta sustituyéndolo con nuevo personal.

En todo caso, el trabajo en horas extraordinarias no excederá de tres horas al día y se pagará con un recargo de 25%.

## **Capítulo V** **Disposiciones Adicionales**

**Artículo 27.** Se deroga el artículo 2 de la Ley 54 de 2001.

**Artículo 28.** Se deroga el artículo 70 de la Ley 32 de 2011.



## Capítulo VI Disposiciones Finales

**Artículo 29.** Las personas naturales o jurídicas que, a la fecha de la entrada en vigencia de esta Ley, cuenten con una concesión para prestar el servicio de centros de llamadas para uso comercial (*call centers*) emitida por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos podrán acogerse a los beneficios establecidos en esta Ley.

No obstante, aquellas personas naturales o jurídicas que cuenten con dicha concesión y a su vez cuenten con el registro correspondiente como Empresa del Área Panamá-Pacífico, deberán aplicar exclusivamente el régimen establecido en la Ley 41 de 2004.

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos deberá mantener y actualizar la información respectiva a todas las concesiones para prestar el servicio de centros de llamadas para uso comercial (*call centers*) otorgadas en la República de Panamá.

**Artículo 30.** La presente Ley deroga el artículo 2 de la Ley 54 de 25 de octubre de 2001 y el artículo 70 de la Ley 32 de 5 de abril de 2011.

**Artículo 31.** Esta Ley comenzará a regir el 1 de enero de 2019.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Proyecto 653 de 2018 aprobado en tercer debate en el Palacio Justo Arosemena, ciudad de Panamá, a los cuatro días del mes de septiembre del año dos mil dieciocho.

La Presidenta,



Yanibel Abrego S.

El Secretario General



Franz O. Wever Z.



ÓRGANO EJECUTIVO NACIONAL. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA  
PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ, 17 DE OCTUBRE DE 2018.



JUAN CARLOS VARELA R.  
Presidente de la República



EYDA VARELA DE CHINCHILLA  
Ministra de Economía y Finanzas