

CIRCULAR No. DGGM-043

Para: Partes, Administraciones, Autoridades de Supervisión por el Estado Rector del Puerto, Armadores/Operadores, Organizaciones Reconocidas, Gente de Mar, Representantes Legales, Centros de Formación Marítima autorizados, Médicos autorizados, Consulados Privativos de Marina Mercante de la República de Panamá, Inspectorías, Oficinas de Registradores Auxiliares, Oficinas Autorizadas, Empresas Tramitadoras, Departamentos/Áreas/Unidades de la DGGM, Oficinas Regionales de Documentación de la Autoridad Marítima de Panamá y usuarios del Registro de Buques de Panamá.

De:  
Cap. Juan E. Maltez P.
Director General

Asunto: Procedimiento de quejas a bordo – Convenio sobre el trabajo marítimo, 2006, en su versión enmendada (MLC, 2006, en su versión enmendada).

Referencia: MLC 2006, en su versión enmendada, Ley No. 2 de 6 de enero de 2009 y Decreto Ejecutivo No. 86 de 22 de febrero de 2013 y sus modificaciones.

1. El propósito de esta Circular es comunicar a los usuarios del Registro Panameño que conforme al procedimiento de quejas a bordo establecido en el Convenio sobre el trabajo marítimo, 2006, en su versión enmendada (MLC, 2006, en su versión enmendada), todos los buques panameños deben mantener a bordo el procedimiento para la tramitación justa, eficaz y expedita de las quejas de la gente de mar que aleguen violaciones a las disposiciones del Convenio sobre el trabajo marítimo, 2006, en su versión enmendada (MLC, 2006, en su versión enmendada), incluyendo los derechos de la gente de mar, y también se conservará una copia en inglés o en el idioma hablado a bordo.
2. La gente de mar podrá utilizar los procedimientos de quejas a bordo para presentar quejas relacionadas con cualquier asunto que supuestamente constituya una violación de las disposiciones del Convenio sobre el trabajo marítimo, 2006, en su versión enmendada (MLC, 2006, en su versión enmendada).
3. Cada buque o empresa deberá desarrollar los procedimientos de quejas a bordo para la tramitación de quejas a bordo.
4. La gente de mar tiene derecho a presentar sus quejas directamente al capitán y, de ser necesario, a las autoridades extranjeras competentes, entendiéndose por éstas a los inspectores del Estado Rector de Puerto o de Estado de Bandera.
5. Los procedimientos de quejas a bordo deberán incluir el derecho de la gente de mar a estar acompañados o representados durante el procedimiento de tramitación de quejas, así como a ser protegidos contra la posibilidad de acoso a la gente de mar por presentar quejas. El término “acoso” abarca cualquier acción adversa adoptada por cualquier persona con respecto a un marino por presentar una queja que no sea manifiestamente abusiva o maliciosa.

6. Todo buque de bandera panameña deberá proporcionar a la gente de mar copia del procedimiento de quejas a bordo aplicable, junto con copia del acuerdo de empleo de la gente de mar. El procedimiento de quejas a bordo incluirá la información de contacto de la Autoridad Competente en el Estado del Bandera y del país de residencia de la gente de mar, si es diferente de dicho Estado; así como el nombre de una o más personas a bordo del buque que puedan de forma confidencial, proporcionar a la gente de mar asesoramiento imparcial sobre sus quejas y también asistencia en relación con el procedimiento para la tramitación de quejas disponible a bordo del buque.
7. El proceso de tramitación de quejas a bordo, inicia cuando la gente de mar se dirige por primera vez al jefe del servicio donde labora o al oficial superior de la gente de mar. Corresponderá al jefe del servicio o al oficial superior, según sea el caso, intentar resolver el asunto dentro de los plazos establecidos a bordo del buque, que no excederán de cinco (5) días.
8. Si el jefe del servicio o el oficial superior no puede resolver la queja a satisfacción del marino, éste podrá remitirla al capitán, quien deberá tramitar el asunto personalmente. La gente de mar deberá tener en todo momento derecho a estar acompañada por otro marino de su elección a bordo del buque en cuestión.
9. El buque llevará a bordo un libro de registro de quejas, donde deberán constar todas ellas, así como las decisiones adoptadas en relación con las mismas. También se facilitará una copia de ésta al marino; si una queja no puede resolverse a bordo, el asunto deberá remitirse en tierra al armador, quien tendrá un período de ocho (8) días para resolver el asunto, en consulta con la gente de mar en cuestión o cualquier persona que éste designe como su representante; y en todos los casos, la gente de mar tendrá derecho a presentar la queja directamente al capitán y al armador, así como a las autoridades competentes, entendiéndose como tales los inspectores del Estado de Bandera, los inspectores del Estado Rector de Puerto, los representantes de la Autoridad Competente en un país extranjero o directamente a las oficinas del Departamento de Asuntos Laborales Marítimos de la Dirección General de la Gente de Mar de la Autoridad Marítima de Panamá.
10. Si dentro del plazo de los ocho (8) días mencionados en el párrafo anterior, la queja no ha sido resuelta, entonces el plazo se ampliará por veintidós (22) días adicionales, con el único fin de encontrar una solución favorable, la cual deberá inscribirse en los registros del buque y estar a disposición de las autoridades competentes.
11. Está prohibido cualquier tipo de acoso contra la gente de mar que presente quejas.
12. La gente de mar podrá presentar sus quejas directamente enviando el Formulario de Tramitación de Quejas al Departamento de Asuntos Laborales Marítimos al siguiente correo electrónico: labormar@amp.gob.pa.
 - 12.1. **[Formulario de Tramitación de Quejas.](#)**
13. El Departamento de Asuntos Laborales Marítimos de la Dirección General de la Gente de Mar mantiene los siguientes puntos de contacto:
 - 13.1. Correo electrónico: labormar@amp.gob.pa

13.2. Números de teléfono: (+507) 501-5059/5060

Octubre, 2023 – Nueva.

*Las consultas sobre esta Circular o cualquier otra solicitud deben dirigirse a:
Departamento de Asuntos Laborales Marítimos
Dirección General de la Gente de Mar
Autoridad Marítima de Panamá*

Teléfonos: (507) 501-5059 / 5067 / 5066 / 4264

Correos: labormar@amp.gob.pa

*Página web: <https://amp.gob.pa>
<https://panamashipregistry.com>*

CIRCULAR No. DGGM-043

To: Parties, Administrations, Port State Control Authorities, Ship-owners/Operators, Recognized Organizations (RO's), Seafarers, Legal Representatives, Authorized Maritime Training Centers, authorized physicians (MD), Privative Consulates of Merchant Marine of the Republic of Panama, Inspectorates offices, Auxiliary Registry Offices, Authorized Offices, Brokers, Departments/Areas/Units of the General Directorate of Seafarers, Regional Documentation Offices of the Panama Maritime Authority and users of the Panama Ship Registry.

**From: Capt. Juan E. Maltez P.
General Director**



Subject: On-board complaints procedure - Maritime Labour Convention, 2006, as amended (MLC, 2006, as amended).

Reference: MLC, 2006, as amended, Law No. 2 of January 6th, 2009 and Executive Decree No. 86 of February 22nd, 2013 and its modifications.

1. The purpose of this Circular is to communicate to the users of the Panamanian Registry that as per the on-board complaints procedure established in the Maritime Labour Convention, 2006, as amended (MLC, 2006, as amended), all Panamanian ships must keep on board the procedure for the fair, effective and expeditious handling of seafarer complaints alleging breaches to the provisions of the Maritime Labour Convention, 2006 (MLC, 2006, as amended), including seafarers' rights, and also a copy shall be kept in English or the language spoken on board.
2. Seafarers may use the on-board complaints procedures to lodge complaints related to any matter that is alleged to constitute a breach of the provisions of the Maritime Labour Convention, 2006, as amended (MLC, 2006, as amended).
3. Each vessel or company shall develop the on-board complaints procedures for the processing of complaints on-board.
4. Seafarers have the right to present their complaints directly to the master and, if necessary, to the competent alien authorities, understanding as these, the Port State Control or Flag State inspectors.
5. The on-board complaints procedures shall include the right of seafarers to be accompanied or represented during the procedure for the processing of complaints, as well as to be protected against the possibility of harassment of seafarers for filing complaints. The term "harassment" covers any adverse action taken by any person with respect to a seafarer for lodging a complaint which is not manifestly abusive or maliciously made.
6. Every Panamanian flagged vessel shall provide seafarers with a copy of the on-board complaints procedure applicable, along with a copy of their employment agreement. The on-board complaints

procedure shall include the competent authority contact information in the Flag State and the seafarers' country of residence, if different from the State; as well as the name of one or more persons on board the ship who can, on a confidential basis, provide seafarers with impartial advice on their complaints and also assistance regarding the procedure for the processing of complaints available on board the ship.

7. The process of on-board complaints begins when seafarers first refer to the head of the department where he or she works or to the seafarer's superior officer. It shall be the responsibility of the head of the department or superior officer, as the case may be, attempting to resolve the matter within prescribed time limits on board the ship, which shall not exceed five (5) days.
8. If the head of the department or superior officer cannot resolve the complaint to the satisfaction of the seafarer, the latter may refer it to the master, who should handle the matter personally; seafarers should at all times have the right to be accompanied by another seafarer of their choice on board the ship concerned.
9. The vessel shall keep on board a record book for complaints, were all of these as well as the decisions made related to the same, should be recorded. Also a copy of this shall be provided to the seafarer; if a complaint cannot be resolved on board, the matter should be referred ashore to the ship-owner, who will have a period of eight (8) days, to resolve the matter, in consultation with the concerned seafarer or any person they may appoint as their representative; and in all cases, seafarers shall have the right to submit the complaint directly to the master and the ship-owner, as well as to the competent authorities, being understood as such the Flag State inspectors, Port State Control inspectors, representatives of the Competent Authority in a foreign country or directly to the offices of the Maritime Labour Affairs Department of the General Directorate of Seafarers of the Panama Maritime Authority.
10. If within the eight (8) days period, mentioned in the previous paragraph, the complaint has not been resolved, then the period shall be extended for twenty two (22) more additional days, with the sole purpose to find a favorable solution, which shall be recorded on the registries of the ship and be available to the competent authorities.
11. Any kind of harassment against seafarers filing complaints is banned.
12. Seafarers may directly file their complaints by sending the Complaints Handling Form to the Maritime Labour Affairs Department at the following e-mail: labormar@amp.gob.pa.
 - 12.1. [The Complaints Handling Form](#).
13. The Maritime Labour Affairs Department of the General Directorate of Seafarers maintains the following contact points:
 - 13.1. E-mail: labormar@amp.gob.pa.
 - 13.2. Telephone numbers: (+507) 501-5059/5060

October, 2023 – New.

*The queries about this Circular or any other request must be addressed to:
Maritime Labour Affairs Department
General Directorate of Seafarers
Panama Maritime Authority*

Telephones: (+507) 501-5059 / 5067 / 5066 / 4264

Emails: labormar@amp.gob.pa

Webpage: <https://amp.gob.pa>

<https://panamashipregistry.com>