

LEY 83
De 9 de noviembre de 2012

**Que regula el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales
y modifica la Ley 65 de 2009, que crea la Autoridad Nacional
para la Innovación Gubernamental**

LA ASAMBLEA NACIONAL

DECRETA:

Capítulo I
Disposiciones Generales

Artículo 1. Ámbito de aplicación. Esta Ley establece las reglas y principios básicos, de obligatoria observancia para la ejecución de trámites gubernamentales en línea, excluyendo las acciones y los recursos legales en la vía gubernativa.

Las disposiciones de la presente Ley serán aplicables al Gobierno Central, entidades autónomas, semiautónomas, municipales, la Asamblea Nacional, el Órgano Judicial, los intermediarios financieros y las sociedades en las que el Estado sea propietario del 51% o más de sus acciones o patrimonio, en sus relaciones entre sí y entre estas y los usuarios, cuya aplicación de forma gradual será establecida por cada una de ellas.

Las notarías públicas a nivel nacional podrán, además de su régimen especial, aplicar las normativas que se establecen en esta Ley.

Artículo 2. Principios generales. La ejecución de los trámites que los usuarios lleven a cabo en las entidades públicas, así como los que estas desarrollen entre sí, tendrán las limitaciones establecidas por la Constitución Política y el resto del ordenamiento jurídico, garantizándose el pleno ejercicio de los derechos que los usuarios tienen reconocidos, ajustándose a los siguientes principios:

1. Presunción de certeza en la actuación. La identidad y suministro de información de los usuarios, dentro de un trámite gubernamental administrativo en línea, se considerarán ciertas, salvo prueba en contrario. De requerirse una certificación impresa, por no existir interoperabilidad con el destinatario, se deberá cumplir con las formalidades legales exigidas para su validez jurídica.
2. Gratuidad de la tramitación. La tramitación en línea no generará gastos a los usuarios ni los servidores públicos percibirán derechos por su intervención, salvo por disposición legal que disponga lo contrario. Los formularios a ser utilizados y los documentos que emita la entidad tendrán carácter gratuito.
3. Confidencialidad. Los términos establecidos en la legislación nacional para regular el manejo de la confidencialidad de la información serán aplicables a los trámites en línea,



salvaguardando la interoperabilidad entre entidades del Estado, sin menoscabar el derecho de los usuarios a autorizar el uso de su información calificada de carácter confidencial.

4. **Informalidad.** Los trámites gubernamentales en línea serán desarrollados de forma tal que resulten sencillos, entendibles y sin la exigencia de requisitos que compliquen o retarden el proceso.
5. **Transparencia.** Se garantiza que los trámites gubernamentales que se realicen en línea se ejecutarán de acuerdo con los procedimientos previamente establecidos y el interesado podrá conocer en todo momento el estado de su trámite.

Artículo 3. Definiciones. Para los efectos de esta Ley, los siguientes términos se entenderán así:

1. **Autenticación.** Acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones, documentos y de la integridad y autoría de estos últimos.
2. **Canales.** Estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios, incluyendo el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro, como dispositivos móviles y TDT.
3. **Expediente electrónico.** Conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un trámite gubernamental administrativo en línea ejecutado por la entidad pública a solicitud de un particular sin distinción del tipo de información que contengan.
4. **Firma electrónica.** Conjunto de sonidos, símbolos o datos vinculados con un documento electrónico, que ha sido adoptado o utilizado por una persona con la intención precisa de identificarse y aceptar o adherirse al contenido de un documento electrónico.
5. **Interoperabilidad.** Capacidad de los sistemas de información de las entidades públicas, por ende de los trámites gubernamentales en línea a los que estos dan soporte de compartir datos, posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.
6. **Medio electrónico.** Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.
7. **Pasarela de Pagos.** Plataforma tecnológica que se integra con las aplicaciones de gestión gubernamental en línea, permitiendo que los usuarios puedan de forma electrónica hacer el pago de tasas que conlleven los trámites estatales.
8. **Portal Nacional de Pagos.** Portal de Internet que permite a usuarios, de forma centralizada, realizar consultas y pagos de forma electrónica de sus deudas con las entidades estatales.
9. **Registro electrónico.** Aquel que permite la gestión por medios electrónicos de solicitudes, escritos y comunicaciones vinculados a determinados procedimientos o trámites.
10. **Sede administrativa electrónica.** www.panamatramita.gob.pa es el portal oficial de prestación de servicios y de relación con los usuarios.



11. *Trámite gubernamental en línea.* Diligencia, actuación o gestión que realizan los usuarios ante los órganos y entes públicos, para la resolución de un asunto determinado, a través de un sistema de información en línea, sin necesidad de intervención de una persona física, salvo en el caso de la comprobación de hechos que deban constar en documentos o medios escritos, preestablecidos por las leyes sustanciales. Incluye la producción de actos de trámite resolutorios, de comunicación, contratos y la prestación de los servicios públicos.
12. *Usuarios.* Personas naturales o jurídicas que se relacionan o son susceptibles de mantener relaciones con las entidades públicas. Se entiende por persona natural, el ser humano individual, y por persona jurídica, la ficción legal que permite a un conjunto de personas ejercer derechos y adquirir obligaciones de la misma manera que lo hacen las personas naturales.

Capítulo II

Relación por Medios Electrónicos entre el Sector Público y los Usuarios

Artículo 4. Facultades. Para garantizar la prestación de servicios por medios e instrumentos electrónicos, las entidades públicas podrán hacer uso de las siguientes facultades y resguardarán los derechos que aquí se enmarcan:

1. Los trámites en línea tendrán la misma validez que los realizados de forma presencial.
2. En la tramitación por medios electrónicos, las resoluciones serán firmadas electrónicamente por el personal competente para dichos actos.
3. Los usuarios estarán exentos de aportar datos y/o documentos que reposen en las bases de datos de las entidades públicas. Corresponderá a estas entidades obtener dicha información de la base de datos que corresponda. En caso de información confidencial o de acceso reservado, se deberá contar con el consentimiento expreso de los interesados o cumplir con los requerimientos que regulan la protección de este tipo de información. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.
4. Las instituciones instalarán y mantendrán en uso medios electrónicos de almacenamiento de documentos, terminales y centros de impresión que permitan la consulta de los trámites o su impresión, esta última a costas del interesado y previa solicitud verbal o escrita ante el funcionario que deba autorizar dicha acción.
5. Todo documento que forme parte del expediente de un trámite gubernamental en línea, una vez digitalizado, podrá ser retirado por el usuario en un término de cinco días hábiles. Vencido este, el documento podrá ser destruido.
6. En los trámites en línea, los usuarios podrán aportar copias digitalizadas de los documentos. Excepcionalmente, la Administración Pública podrá requerir al usuario la exhibición del documento o de la información original.



7. Con objeto de facilitar y promover su uso, los sistemas de tramitación gubernamental en línea podrán incluir, mediante la interoperabilidad de bases de datos del Estado, comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras entidades públicas e incluso ofrecer el formulario en forma completa o en parte, con el objeto de que el usuario verifique la información y, en su caso, la modifique y complete.
8. En los trámites en línea, la entidad que tramita la solicitud pondrá a disposición del interesado un servicio electrónico de acceso restringido en el que este pueda consultar, previa identificación, la información sobre el estado de tramitación de su solicitud, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información. La información sobre el estado del trámite comprenderá la relación de las actuaciones realizadas, con indicación de su contenido, la fase en la que se encuentra la gestión, la unidad responsable, así como la fecha en que fueron realizadas.
9. La utilización de los medios electrónicos en ningún caso podrá implicar la existencia de restricciones o discriminaciones de cualquiera naturaleza en el acceso de los usuarios a los trámites en línea.
10. Los documentos presentados por los usuarios por medios electrónicos que contengan la firma electrónica de conformidad con la Ley 51 de 2008 producirán en términos de esta Ley los mismos efectos que los documentos firmados de manera autógrafa.
11. Cuando los usuarios realicen comunicaciones o soliciten la prestación de servicios públicos o promuevan cualquier trámite por medios electrónicos en hora o día inhábil, se tendrán por presentados en la primera hora hábil del siguiente día hábil.
12. Las entidades que integran el sector público deben promover herramientas y buscadores que faciliten a los usuarios el acceso sencillo y eficaz a la información pública por medios electrónicos y deben garantizar la protección de la información confidencial o de acceso restringido.
13. Las entidades que integran el sector público deben facilitar a los usuarios con discapacidad o con dificultades especiales el acceso a la información requerida para realizar trámites en línea.
14. Las entidades públicas deberán habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los trámites gubernamentales en línea, garantizando el acceso a estos por parte de todos los usuarios. Los canales o medios serán creados y gestionados por las entidades públicas con la asistencia técnica de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.
15. Brindar acceso general de sus trámites y requerimientos a través del Portal Oficial www.panamatramita.gob.pa en el cual cada entidad mantendrá actualizada la información y la relación de servicios o trámites públicos.
16. Propiciar, a través del Sistema de Atención Ciudadana 311, la atención telefónica a nivel nacional de los trámites en línea.



17. Facilitar el acceso de otras entidades públicas a la información y demás datos relativos a las personas que se encuentren en su poder en soporte electrónico, especificando las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las garantías de seguridad, integridad y disponibilidad necesarias. Este intercambio de información será debidamente reglamentado por el Órgano Ejecutivo.

Capítulo III Sede Electrónica y Portales de las Entidades

Artículo 5. Sede electrónica. La sede administrativa electrónica será administrada por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, que en coordinación con las demás entidades públicas velará por su actualización. Es responsabilidad de las entidades públicas, en relación con su portal institucional, garantizar la veracidad, integridad y actualización de la información que les corresponda en el ejercicio de sus competencias.

Se establece como sede administrativa electrónica el Portal Oficial "PanamáTramita" (www.panamatramita.gob.pa), garantizando a las entidades públicas un enlace que guíe a los usuarios a dicha sede electrónica. Todo trámite gubernamental en línea y sus requisitos deben constar en este Portal Oficial, en caso contrario, no se podrán exigir a los usuarios.

Artículo 6. Publicaciones electrónicas. Las publicaciones de actos y comunicaciones que por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en el tablero de anuncios o edictos podrán ser sustituidas o complementadas, para su publicación en el portal de la entidad pública correspondiente y en el Portal Oficial "PanamáTramita".

Las notificaciones vinculadas a derechos de terceros se surtirán de conformidad con el régimen que regule el trámite que corresponda.

Las publicaciones de boletines, informes, agendas y memorias efectuadas en el portal de cada entidad pública tendrán carácter oficial y auténtico y surtirán los mismos efectos que sus ediciones impresas.

Capítulo IV Identificación y Autenticación

Artículo 7. Formas de identificación y autenticación. Los sistemas de tramitación gubernamental en línea harán uso de firmas electrónicas en su ámbito interno y en su relación con los usuarios, de acuerdo con lo establecido en la Ley 51 de 2008 y con las condiciones de uso que se fijen reglamentariamente en cada uno de sus poderes.

Artículo 8. Firma electrónica de la entidad. La identificación y autenticación del ejercicio de la competencia de la entidad pública en los trámites gubernamentales en línea se realizará mediante



firma electrónica del servidor público responsable o del jefe de la entidad en que presta sus servicios.

Artículo 9. Intercambio electrónico de datos. La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental definirá los estándares técnicos de comunicación que se requieran, cuando los trámites demanden la participación de distintas entidades públicas; para tales efectos, se adoptarán las medidas necesarias para brindar la seguridad del entorno de comunicaciones y la protección de los datos que se transmitan.

Capítulo V

Registros Electrónicos, Interoperabilidad de los Sistemas de Información, Sistema Nacional de Interoperabilidad y de Seguridad

Artículo 10. Registros electrónicos. Las entidades públicas crearán registros electrónicos para la recepción y remisión de solicitudes de trámites en línea.

Artículo 11. Contenido de los registros electrónicos. Los registros electrónicos deben contener los documentos electrónicos correspondientes a los servicios y/o trámites que se especifiquen conforme a la norma de creación del registro, complementados con formatos preestablecidos.

Artículo 12. Asesoría técnica. La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental queda autorizada para brindar asesoría técnica para la conveniente ubicación física y automatización de las oficinas de registros electrónicos de las entidades públicas, a fin de garantizar la interconexión de estas y posibilitar el acceso por medios electrónicos a tales registros y a las copias de los documentos.

Artículo 13. Accesibilidad. Dentro del expediente electrónico del trámite gubernamental en línea, figurará la relación actualizada de la solicitud, escritos y comunicaciones, al cual podrán tener acceso el interesado y el funcionario encargado del trámite.

Artículo 14. Interoperabilidad de los sistemas de información. Las entidades públicas utilizarán las tecnologías de la información en sus relaciones con las demás entidades y con los usuarios, aplicando medidas informáticas, tecnológicas, organizativas y de seguridad que garanticen un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa y eviten discriminación a los usuarios por razón de su elección tecnológica.

Artículo 15. Sistema Nacional de Interoperabilidad y de Seguridad. Se crea el Sistema Nacional de Interoperabilidad y de Seguridad, cuyas políticas serán definidas y aprobadas por el Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental. Estas políticas comprenderán el conjunto de



criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información de los formatos y de las aplicaciones, que deberán ser tenidos en cuenta en forma obligatoria por todas las entidades públicas, para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.

Capítulo VI

Uso de las Aplicaciones y Transferencias de Tecnologías entre Entidades Públicas, Mejoramiento Continuo y Capacitación de Recurso Humano

Artículo 16. Propiedad intelectual. La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, como entidad competente del Estado para planificar, coordinar, emitir directrices, supervisar, colaborar, apoyar y promover el uso óptimo de las tecnologías de la información y comunicaciones en el sector gubernamental, podrá coordinar y adoptar las acciones técnicas necesarias para que un sistema o una aplicación desarrollada por una entidad para la prestación de un servicio público, de la cual sea titular de los derechos de propiedad intelectual, cuyo desarrollo haya sido objeto de contratación, en atención al licenciamiento de uso, pueda ser puesto a disposición de cualquiera otra entidad pública.

Artículo 17. Capacitación. Por conducto del Instituto de Tecnología e Innovación de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, el personal de las entidades públicas recibirá capacitación y formación en la utilización de medios electrónicos para el desarrollo de las actividades propias de aquellas. En especial, y con respecto a la presente Ley, recibirá formación específica que garantice conocimiento actualizado de las condiciones de seguridad para la utilización de medios electrónicos en la tramitación administrativa, así como de protección de la información confidencial o de acceso restringido, respeto a la propiedad intelectual e industrial y de la gestión de la información.

Artículo 18. Simplificación administrativa. Las instituciones públicas deberán elaborar anualmente un plan de simplificación progresiva de los trámites y procesos administrativos vinculados a los usuarios, el cual deberá ser aprobado por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental para su publicación en el Portal Oficial "PanamaTramita".

Artículo 19. Mejoramiento continuo. Las instituciones públicas deberán elaborar y presentar a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental una agenda digital institucional, que incluya las iniciativas de modernización tecnológica programadas a corto, mediano y largo plazo, incluyendo la obligatoriedad de presentar a la Autoridad en el último trimestre de cada año el plan operativo anual del año siguiente.



Capítulo VII **Pagos Electrónicos y Portal Nacional de Pagos del Ciudadano**

Artículo 20. Portal Nacional de Pagos. La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, en coordinación con el Ministerio de Economía y Finanzas, creará una Pasarela y un Portal Nacional de Pagos, que brinden a ciudadanos, empresas y extranjeros la facilidad de realizar el pago de sus obligaciones de forma electrónica, incluyendo los pagos de timbres fiscales u otros instrumentos definidos para el cobro de tasas e impuestos.

Para tal fin, las instituciones del Estado tendrán la obligación de suministrar en tiempo real la información requerida para mantener actualizado el Portal Nacional de Pagos.

Artículo 21. Pagos electrónicos. Se establece la obligatoriedad de las entidades del Gobierno Central, entidades autónomas, semiautónomas, del ámbito nacional, la Caja de Seguro Social, los intermediarios financieros y las sociedades anónimas en las que el Estado sea propietario del 51% o más de sus acciones o patrimonio, de utilizar el pago por transferencia automática de fondos, como medio de pago de todas sus obligaciones, incluyendo el pago del servicio de la Deuda Pública y sin distinción del monto de dicha obligación, salvo las excepciones que determine y regule el Ministerio de Economía y Finanzas.

Capítulo VIII **Disposiciones Finales**

Artículo 22. El artículo 11 de la Ley 65 de 2009 queda así:

Artículo 11. El patrimonio y los recursos de la Autoridad estarán constituidos por:

1. Todos los bienes muebles e inmuebles y cualquier otro activo que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, pertenezcan a la Secretaría de la Presidencia para la Innovación Gubernamental o de los proyectos manejados por esta.
2. Las herencias, donaciones y legados que se transmitan, los cuales se recibirán a beneficio de inventario.
3. Las asignaciones presupuestarias.
4. Los ingresos provenientes de su gestión, al igual que aquellos que perciba como contraprestación por las actividades que pueda desarrollar en virtud de contratos, concesiones, convenios o disposiciones legales para otras personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, incluyendo aquellos recibidos como consecuencia del patrocinio de actividades.
5. Los ingresos devengados por la explotación o uso de sus soluciones, aplicativos o desarrollos tecnológicos de autoría de la entidad o sobre los cuales la entidad pueda ejercer derechos patrimoniales.



Mediante acuerdos, convenios, concesiones o contratos, deben establecerse los regímenes de cesiones o venta, en su caso, de los productos de este numeral, así como el sistema de contraprestaciones y marco de precios públicos o mercantiles, dentro del límite de competencia de la Autoridad y del carácter de servicio público en general.

6. El producto de la enajenación de los bienes y valores que constituyan su patrimonio, de conformidad con lo establecido en la legislación de patrimonio de la República de Panamá.
7. Los bienes muebles e inmuebles, los derechos y los títulos de valor de cualquiera naturaleza que le sean adscritos o que le transfieran el Consejo de Gabinete y/o la Asamblea Nacional, o aquellos bienes muebles e inmuebles transferidos por sus legítimos propietarios o los que haya adquirido o adquiriera en la realización de sus actividades o sean afectos a su patrimonio.
8. Los recursos provenientes de empréstitos celebrados por el Estado con instituciones de crédito nacional o internacional.
9. Cualquier otro bien o haber que autoricen las disposiciones legales o los reglamentos.

Artículo 23. Reglamentación. El Órgano Ejecutivo reglamentará esta Ley.

Artículo 24. Indicativo. La presente Ley modifica el artículo 11 de la Ley 65 de 30 de octubre de 2009.

Artículo 25. Vigencia. Esta Ley comenzará a regir desde su promulgación.

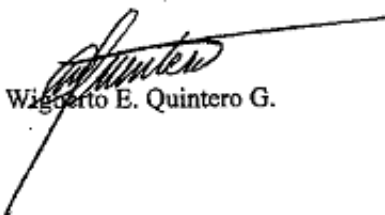
COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Proyecto 501 de 2012 aprobado en tercer debate en el Palacio Justo Arosemena, ciudad de Panamá, a los treinta y un días del mes de octubre del año dos mil doce.

El Presidente,


Sergio R. Gálvez Evers

El Secretario General,


Wiggarto E. Quintero G.

ÓRGANO EJECUTIVO NACIONAL. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA.
PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ, DE 9 DE noviembre DE 2012.



RICARDO MARTINELLI BERROCAL
Presidente de la República



ROBERTO C. HENRÍQUEZ
Ministro de la Presidencia