

De 15 de LEY 144
abeil de 2020

Que modifica y adiciona artículos a la Ley 83 de 2012, sobre el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales, y dicta otra disposición

LA ASAMBLEA NACIONAL

DECRETA:

Artículo 1. El artículo 1 de la Ley 83 de 2012 queda así:

Artículo 1. Ámbito de aplicación. Esta Ley establece las reglas y principios básicos, de obligatorio cumplimiento, para la realización de trámites gubernamentales en línea.

Las disposiciones de la presente Ley serán aplicables al Gobierno Central, a las entidades autónomas, semiautónomas y municipales, a la Asamblea Nacional, al Órgano Judicial, a los intermediarios financieros y a 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, así como a todos los trámites, procesos y servicios que dichas entidades proveen.

La aplicación de esta Ley se realizará de forma gradual y progresiva, de acuerdo con el cronograma de ejecución anual o multianual, establecido en la agenda digital de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, la cual será de obligatorio cumplimiento para todas las entidades estatales y se publicará en la Gaceta Oficial.

Las notarías públicas a nivel nacional podrán, además de su régimen especial, aplicar las normativas que se establecen en esta Ley. El Ministerio de Gobierno deberá establecer, en coordinación con la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, un plan de modernización y adaptación de las notarías públicas al entorno digital, el cual deberá ser revisado y actualizado de forma quinquenal.

Artículo 2. El artículo 3 de la Ley 83 de 2012 queda así:

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

1. *Agenda digital.* Documento que establece la estrategia gubernamental en materia de tecnología e innovación, de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas. Este documento será elaborado por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental anualmente y se publicará en la Gaceta Oficial.

La agenda digital contendrá la cantidad de trámites gubernamentales que digitalizará la institución, con base en la priorización establecida en dicho documento.



Todas las entidades deberán establecer sus planes y proyectos con base en esta agenda digital, permitiendo la validación y verificación de estos al inicio de la gestión del trámite, durante o al momento de la finalización de este.

2. *Autenticación.* Acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones y transacciones documentos y de la integridad y autoría de estos últimos.
3. *Billetera digital.* Herramienta tecnológica o aplicación digital que permite a los usuarios realizar de forma electrónica transacciones, como pagos, cobros, transferencias de dinero, recargas y otros tipos de transacciones que puedan estar disponibles en esta.
4. *Canales.* Estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios, incluidos el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros que existen en la actualidad o que puedan existir en el futuro, como dispositivos móviles y televisión digital terrestre.
5. *Expediente electrónico.* Conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un trámite gubernamental administrativo en línea ejecutado por la entidad pública a solicitud particular sin distinción del tipo de información que contengan.
6. *Firma electrónica.* Equivalente electrónico a la firma manuscrita, es un método técnico para identificar a una persona de manera inequívoca y para indicar que esa persona aprueba la información que figura en un mensaje de datos, documento electrónico o cualquier medio electrónico, asegurando la integridad del documento firmado y su no repudio.
7. *Identidad digital.* Plataforma tecnológica para la comprobación de la identidad por vía electrónica o digital, que permite que los usuarios puedan ser validados y verificados de manera inequívoca, y facilite al usuario iniciar y realizar trámites de forma directa, expedita y segura con el Estado en las diversas plataformas gubernamentales, permitiendo la validación y verificación de estos al inicio de la gestión del trámite, durante o al momento de la finalización de este.

La identidad digital podrá contener diversas formas de validación de identidad, según la tecnología disponible, y puede reemplazar el requerimiento de firma electrónica.

8. *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 y posibilitar el intercambio de información y conocimientos entre ellos.
9. *Medio electrónico.* Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluidos cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas, como Internet, telefonía fija y móvil u otras.



10. *Pasarela de pago electrónico estatal*. Plataforma tecnológica que se integra con las aplicaciones de gestión gubernamental en línea que permiten a los usuarios hacer de forma electrónica el pago de las tasas, contribuciones e impuestos y todos aquellos montos requeridos por el Estado desde cualquier plataforma digital, página web, portales, entre otros, que conlleven los trámites gubernamentales.
11. *Registro Electrónico*. Aquel que permite la gestión por medios electrónicos de solicitudes, escritos y comunicaciones vinculados a determinados procedimientos o trámites.
12. *Sede administrativa electrónica*. www.panamadigital.gob.pa es el portal oficial de prestación de servicios y de relación con los usuarios.
13. *Sistema de Gestión Documental*. Herramienta tecnológica utilizada por las instituciones del Estado que permite el manejo eficiente de procesos, archivos digitales y expedientes electrónicos, que permitan la indexación automática de los metadatos relacionados, así como la trazabilidad y control de los accesos para los usuarios y almacenamiento. Se asegurará la autenticidad, integridad, inalterabilidad, accesibilidad, búsqueda, indexación, verificación y comprensión de los documentos electrónicos en su contexto original, así como su capacidad de ser procesados y reutilizados en cualquier momento, según parámetros de accesibilidad y usabilidad.
14. *Trámites gubernamentales 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 establecidos por las leyes sustanciales. Incluye la producción de actos de trámites resolutorios, de comunicación, contratos y la prestación de los servicios públicos.
15. *Usuarios*. Personas naturales o jurídicas que realizan procedimientos administrativos o de cualquier naturaleza con las entidades públicas abarcadas en el ámbito de aplicación de la presente Ley. Se entiende por persona natural el ser humano individual y por persona jurídica la ficción legal que permite un conjunto de personas ejercer derechos y obligaciones de la misma manera que lo hacen las personas naturales.
16. *Portal Único del Ciudadano*. Plataforma tecnológica que permite la integración de todos los canales, medios y plataformas que establezcan las entidades públicas para la realización de trámites en línea, además de su consulta y seguimiento por parte de los usuarios, y otros servicios del Estado, promoviendo la interoperabilidad entre entidades gubernamentales y la agilización del acceso de los usuarios a los trámites en línea. El Portal Único del Ciudadano se encontrará alojado en la sede administrativa electrónica.



Artículo 3. El artículo 4 de la Ley 83 de 2012 queda así:

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

1. Los trámites en línea tendrán la misma validez y reconocimiento legal que los realizados de forma presencial.
2. En la tramitación por medios electrónicos y digitales, las resoluciones serán firmadas electrónicamente por el personal competente para dichos actos. Una vez esté disponible la emisión electrónica de estas, se dejarán de emitir físicamente, salvo que exista algún impedimento para ello.
3. Los usuarios estarán exentos de aportar información, copias, datos y/o documentos que reposan en la base de datos de las entidades públicas, para lo cual, a través de la sede administrativa electrónica (Portal Único del Ciudadano), se publicarán periódicamente los datos y/o documentos que actualmente mantiene cada entidad gubernamental. Corresponderá a estas entidades obtener dicha información de la base de datos que corresponda a través de interoperabilidad o cualquier otro medio de intercambio de información interinstitucional. En caso de información confidencial o de acceso reservado, se deberá contar con el consentimiento expreso del interesado o cumplir con los requerimientos que regulan la protección de este tipo de información. Este consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos, para lo cual cada entidad deberá publicar, oportunamente, los medios oficiales.
4. Los usuarios podrán consultar y realizar trámites en la sede administrativa electrónica (Portal Único del Ciudadano), para lo cual cada entidad será responsable de mantener un registro y estatus actualizado de cada trámite en línea que se realice.
5. Todo documento que forme parte del expediente de un trámite gubernamental en línea, una vez digitalizado, podrá ser retirado físicamente por el usuario en un término de cinco días hábiles. Vencido este término, el documento podrá ser destruido por la entidad. Se entiende que estos documentos solo serán requeridos físicamente, en la medida de que no sea posible su aporte digitalmente o sea necesaria la confirmación de autenticidad de este.
6. En los trámites en línea, los usuarios podrán aportar copia digitalizada de los documentos. Excepcionalmente, la Administración pública podrá requerir al usuario la exhibición del documento o de la información original.
7. Con el objeto de facilitar y promover su uso, los sistemas de tramitación gubernamental en línea deberán incluir, mediante la interoperabilidad de bases de datos del Estado, comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos almacenados en sus propios o pertenecientes a otras entidades públicas e incluso ofrecer el formulario de forma completa o en parte, con el



- objeto de que el usuario verifique la información y, en caso que corresponda, modificarla y completarla.
8. En los trámites en línea, se pondrá a disposición del interesado un servicio electrónico de acceso restringido a través de la sede administrativa electrónica (Portal Único del Ciudadano), en el que este pueda consultar, previa identificación, la información sobre el estado de tramitación de su solicitud. Las entidades públicas involucradas en estos trámites tendrán la obligación de realizar las adecuaciones necesarias que estén bajo su responsabilidad para esto, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones al acceso de 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 la que fueron realizadas.
 9. La utilización de los medios electrónicos en ningún caso podrá implicar la existencia de restricciones o discriminaciones de cualquier 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; sin embargo, tendrán el mismo efecto legal en caso de que se establezcan nuevos marcos regulatorios con respecto a firmas electrónicas o digitales, así como el uso de la identidad digital.
 11. Cuando los usuarios realicen comunicaciones o soliciten en la prestación de servicios públicos o promuevan cualquier tipo de trámite por medios electrónicos en hora o día inhábil, se tendrán por presentados en la primera hora hábil del día siguiente 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, los cuales deberán estar integrados al Portal Único del Ciudadano, para garantizar 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 y siempre en coordinación con Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental. La documentación de esta información debe ser compartida con el Centro de Atención Ciudadana (3-1-1) cuyo personal también debe ser capacitado en ella previa a ser publicada a la ciudadanía para garantizar una óptima atención a consultas.



15. Brindar acceso general a sus trámites y requerimientos a través del Portal Único del Ciudadano, en el cual cada entidad mantendrá actualizada la información y la relación del servicio o trámites públicos. Podrán presentar los servicios en línea desde su página web en caso de que sea necesario.
16. Propiciar, a través del Centro de Atención Ciudadana (3-1-1), la atención y orientación a la ciudadanía a nivel nacional acerca de los trámites gubernamentales por los canales de atención que disponga este centro.
17. Facilitar, a través de convenios interinstitucionales avalados por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, el acceso de otras entidades públicas a la información y demás datos relativos a las personas que mantengan 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, de acuerdo con los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan esta materia.
18. Una vez habilitados los medios electrónicos o digitales para la realización de trámites gubernamentales en línea, no surtirá efecto ninguna disposición legal o reglamentaria que exija que el trámite sea realizado presencialmente o a través de la presentación de documentos impresos. Todos los trámites, procesos o requisitos que hayan sido establecidos mediante ley, decreto o reglamentación, de manera presencial o física, incluyendo, pero no limitado, copias, originales de documentos, entre otros, y que hayan sido simplificados, eliminados o automatizados digitalmente, y que estén disponibles de manera electrónica o digital, quedarán sin efecto, y se aplicará el trámite electrónico o digital, salvo que sea imposible por alguna circunstancia justificada. Cada entidad será responsable de revisar el contenido en leyes, decretos y reglamentos que obstaculicen la utilización a servicios en línea y los objetivos de esta Ley. Una vez identificados, deberán realizar las coordinaciones, ajustes y capacitaciones necesarias para la aplicabilidad de la presente Ley.
19. Queda prohibido a los servidores públicos intentar acceder o acceder a cualquier información del ciudadano sin su consentimiento o si no es requerida de forma explícita o específicamente el proceso o trámite solicitado, para lo cual únicamente accederá a la información pertinente, tomando en cuenta la protección de datos personales. Cualquier violación a este principio se tomará como violación de la privacidad, sujeto a medidas administrativas, penales y civiles, según se establece en la legislación por la violación de este derecho. Para ello, el Estado tendrá la responsabilidad de establecer en el Portal Único del Ciudadano los mecanismos necesarios de trazabilidad de acceso a la información. Las entidades deberán atender, a través de sus enlaces con el Centro de Atención Ciudadana (3-1-1), los casos que se reciban que no puedan ser resueltos con la documentación que se haya suministrado, a la mayor brevedad posible, y tomarán las medidas necesarias para que esto sea posible.



Artículo 4. El artículo 5 de la Ley 83 de 2012 queda así:

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. Además, viabilizar la integración de cada uno de los portales, canales o medios de prestación de los trámites gubernamentales en línea, a la sede administrativa electrónica.

Se establece como sede administrativa electrónica el portal oficial "PanamaDigital" (www.panamadigital.gob.pa), para garantizar 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 5. El artículo 6 de la Ley 83 de 2012 queda así:

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 por su publicación en el portal de la entidad pública correspondiente; sin embargo, en todos los casos deberán publicarse también en el portal oficial "PanamaDigital".

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 y en el portal oficial "PanamaDigital" tendrán carácter oficial y auténtico y surtirán los mismos efectos que sus ediciones impresas.

Artículo 6. El artículo 7 de la Ley 83 de 2012 queda así:

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

Para efectos de autenticación y verificación en la sede administrativa electrónica, se establecerá una identidad digital para el usuario, sin excluir la posibilidad de uso de firma electrónica en aquellos casos disponibles.

Artículo 7. Se adiciona el artículo 10-A a la Ley 83 de 2012, así:

Artículo 10-A. Sistema de Gestión Documental. La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental colaborará con las entidades públicas bajo el ámbito de aplicación de la presente Ley para establecer de forma progresiva un sistema de gestión documental estandarizado para el sector público. Toda institución deberá



coordinar con la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental a fin de que se implemente dicho sistema y siempre bajo su aprobación.

Artículo 8. El artículo 18 de la Ley 83 de 2012 queda así:

Artículo 18. Simplificación administrativa. Las instituciones públicas deberán elaborar anualmente un plan de simplificación y automatización 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 www.panamadigital.gob.pa.

Artículo 9. El artículo 20 de la Ley 83 de 2012 queda así:

Artículo 20. Pasarela de pago electrónico estatal. La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental implementará y administrará una pasarela de pago electrónico estatal, la cual estará integrada al Portal Único del Ciudadano, así como en los portales de las instituciones.

Esta pasarela se establecerá de acuerdo con los estándares de gobierno para pagos electrónicos vigente, permitiendo que el pago de los trámites en línea pueda realizarse a través de medios electrónicos de pago.

A través de esta pasarela electrónica de pagos, se permitirá que las personas naturales y jurídicas puedan realizar el pago y la cancelación de sus obligaciones de forma electrónica, incluidos el pago 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 actualizada la pasarela de pago electrónico estatal.

Artículo 10. Se adiciona el artículo 20-A a la Ley 83 de 2012, así:

Artículo 20-A. Dirección Nacional de Proyectos de Innovación Gubernamental. Se crea, dentro de la estructura organizativa de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, la Dirección Nacional de Proyectos de Innovación Gubernamental, la cual estará a cargo de la revisión periódica del proceso de simplificación y adaptación al entorno digital de los trámites gubernamentales, el seguimiento en la formulación e implementación de los proyectos de innovación en las entidades gubernamentales. Además, tendrá como función servir como enlace directo con las direcciones de Innovación y Transformación Tecnológica que se establezcan en cada entidad gubernamental.

Artículo 11. Se adiciona el artículo 20-B a la Ley 83 de 2012, así:

Artículo 20-B. Direcciones de Innovación y Transformación Tecnológica. Se establece la innovación y la transformación tecnológica como actividades sustantivas de las entidades bajo el ámbito de aplicación de la presente Ley, razón por la cual será responsabilidad de cada institución crear, según lo que corresponda por ley, la



Dirección de Innovación y Transformación Tecnológica dentro de su estructura organizativa, en coordinación con el Ministerio de Economía y Finanzas y la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Las direcciones de Innovación y Transformación Tecnológica estarán a cargo, entre otras funciones asignadas por cada entidad, de la formulación del plan de simplificación progresiva, la agenda digital institucional y el plan operativo anual, señalados en el artículo 19 de esta Ley. Además, estas direcciones serán responsables de la formulación e implementación de los proyectos de innovación en cada entidad gubernamental y serán el enlace directo con la Dirección Nacional de Proyectos de Innovación Gubernamental de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Artículo 12. Se adiciona el artículo 20-C a la Ley 83 de 2012, así:

Artículo 20-C. Inclusión. Las entidades tendrán la obligación de incluir dentro de su presupuesto anual los fondos necesarios para el cumplimiento de su agenda digital y los proyectos de innovación que se establezcan, y el Ministerio de Economía y Finanzas deberá facilitar el acceso a dichos fondos y/o financiamiento para tal propósito. Deberá incluirse dentro del Presupuesto General del Estado las previsiones presupuestarias para viabilizar financieramente el proceso de adaptación digital del Estado. Para el cumplimiento de su agenda digital, todas las entidades incorporadas bajo el ámbito de esta Ley deberán incluir el aseguramiento de personal idóneo para estos fines.

Artículo 13. Se adiciona el artículo 22-A a la Ley 83 de 2012, así:

Artículo 22-A. Incumplimiento. La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental podrá imponerle al servidor público responsable de haber cometido infracciones o faltas relacionadas con esta Ley multas sobre su salario bruto mensual de hasta de un 30 % del salario bruto mensual que devengue. Las entidades comprendidas dentro del ámbito de aplicación de esta Ley tendrán la obligación de tomar las medidas pertinentes para que se cumpla. Para ello, queda establecido que en caso de que se identifique el incumplimiento por dolo, negligencia o culpa de algún servidor público en sus funciones, se tomará como causal de despido y se podrán tomar otras medidas disciplinarias. Lo previsto en este artículo deberá ser reglamentado mediante decreto ejecutivo.

Se prohíbe la inclusión de requisitos que impidan la realización de trámites por medios electrónicos, además de la exigencia de trámites presenciales, en los casos en que exista o pueda darse una alternativa electrónica. Esta disposición será de obligatorio cumplimiento en la formulación de cualquier normativa que implique trámites amparados bajo el ámbito de aplicación de la presente Ley.



Artículo 14 (transitorio). Durante el proceso de creación e implementación del Portal Único del Ciudadano y el establecimiento de la sede administrativa electrónica www.panamadigital.gob.pa, se mantendrá en funcionamiento el portal oficial “PanamaTramita” en la sede administrativa electrónica “panamatramita.gob.pa”.

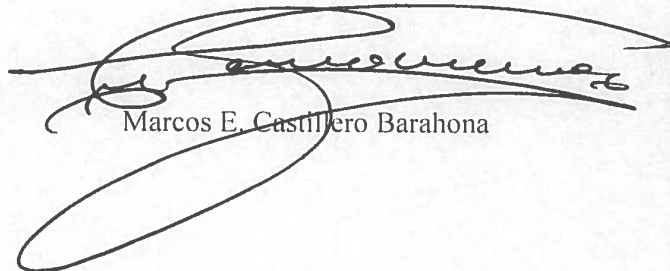
Artículo 15. La presente Ley modifica los artículos 1, 3, 4, 5, 6, 7, 18 y 20 y adiciona los artículos 10-A, 20-A, 20-B, 20-C y 22-A a la Ley 83 de 9 de noviembre de 2012.

Artículo 16. Esta Ley comenzará a regir el día siguiente al de su promulgación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

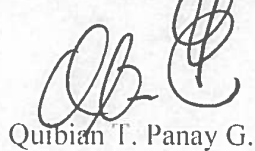
Proyecto 86 de 2019 aprobado en tercer debate en el Palacio Justo Arosemena, ciudad de Panamá, a los veinticuatro días del mes de marzo del año dos mil veinte.

El Presidente,



Marcos E. Castillero Barahona

El Secretario General,



Quibian T. Panay G.

ÓRGANO EJECUTIVO NACIONAL. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA PANAMÁ,
REPÚBLICA DE PANAMÁ, 15 DE ABRIL DE 2020.



LAURENTINO CORTIZO COHEN
Presidente de la República



HÉCTOR ALEXANDER H.
Ministro de Economía y Finanzas