

REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE COMERCIO E INDUSTRIAS

Decreto Ejecutivo No.40

(de 19 de mayo de 2009)

"Por medio del cual se reglamenta la Ley No 51, de 22 de julio de 2008, que define y regula los documentos electrónicos y las firmas electrónicas y la prestación de servicios de almacenamiento tecnológico de documentos y de certificación de firmas electrónicas y adopta otras disposiciones para el desarrollo del comercio electrónico."

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

en uso de sus facultades constitucionales y legales,

CONSIDERANDO:

Que corresponde al Estado, por intermedio del Órgano Ejecutivo, orientar, dirigir y reglamentar las actividades económicas de los particulares, según las necesidades sociales y dentro de las normas constitucionales y legales vigentes, con el fin de aumentar la actividad económica en beneficio de la población panameña.

Que con el propósito de promover el uso de tecnologías de información y comunicación como herramientas para facilitar la optimización y competitividad de los sectores productivos, fue promulgada la Ley No. 51, de 22 de julio 2008, que "define y regula los documentos electrónicos y las firmas electrónicas y la prestación de servicios de almacenamiento tecnológico de documentos y de certificación de firmas electrónicas y adopta otras disposiciones para el desarrollo del comercio electrónico".

Que en el ejercicio de la potestad reglamentaria conferida en el Artículo 179 numeral 14 de la Constitución Política, el Órgano Ejecutivo debe reglamentar las leyes que lo requieran para su mejor cumplimiento, sin apartarse en ningún caso ni de su texto ni de su espíritu.

Que el Órgano Ejecutivo, por conducto del Ministerio de Comercio e Industrias, previa consulta con representantes de los sectores privados y públicos vinculados a las materias reguladas por la Ley 51 de 2008 ha elaborado las disposiciones reglamentarias, que se adoptan mediante este Decreto, con el fin de facilitar el registro y fiscalización de la prestación de servicios de almacenamiento tecnológico, la prestación de servicios de certificación de firmas y certificados electrónicos y la prestación de servicios comerciales a través de Internet, y así garantizar la seguridad jurídica de los actos y relaciones jurídicas vinculadas a estas actividades.

DECRETA:

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. (Ámbito de aplicación) Las disposiciones de este reglamento serán de aplicación a los servicios de almacenamiento tecnológico de documentos, a los servicios de certificación de firmas electrónicas y a los servicios comerciales a través de Internet que sean regulados por la Ley No. 51, de 22 de julio de 2008. (Art. 1 L 51-2008)

Artículo 2. (Definiciones) Para los efectos de este Decreto, y en adición a los términos definidos en la Ley No. 51 de 2008, los siguientes términos se definen así:

1. Autoridad de certificación. Entidad de confianza, de carácter público o privado, responsable de emitir y revocar los certificados digitales utilizados para generar firmas digitales y de administrar los servicios relacionados con el uso de dichos certificados digitales.
2. Aviso de validez del certificado electrónico y/o digital. Notificación automatizada que envía un prestador de servicios de certificación de firmas electrónicas y en el que se confirma la validez, vigencia y otras características de un certificado sometido a verificación.
3. Certificado digital. Un certificado digital es una credencial digital emitida y firmada por un prestador de servicios de certificación, que garantiza la validez de toda la información contenida en el certificado y que se utiliza para generar la firma digital que vincula un individuo a determinado documento electrónico.
4. Certificado digital calificado. Certificado digital expedido por prestador de servicios de certificación registrado ante la Dirección General de Comercio Electrónico, que cumple los requisitos establecidos en esta Ley y su reglamentación en cuanto a la comprobación de la identidad de los firmantes, la fiabilidad y garantía de los servicios

de certificación ofrecidos por el prestador de servicios de certificación que lo genera.

5. CTC. Comité Técnico Consultivo integrado por representantes del sector público y del sector privado y que recomendará los reglamentos y resoluciones técnicas que deben ser aplicados a las materias de competencias de la Dirección General de Comercio Electrónico.
6. Datos de creación de firma digital. Son los datos únicos, como códigos o claves criptográficas, que se utiliza para verificar la firma digital.
7. Datos de verificación de firma digital. Son los datos, como códigos o claves criptográficas, que se utilizan para verificar la firma digital.
8. DGCE. Siglas correspondientes a la Dirección General de Comercio Electrónico.
9. Digitalización de documentos. Proceso por el cual un documento en papel o cualquier otro formato material es reproducido digitalmente utilizando un sistema de digitalización que garantiza la obtención una imagen fiel e íntegra del documento original
10. Digitalización de documentos certificada. Proceso de digitalización de documentos reconocido por la DGCE, que integra la utilización de sistemas de certificación y/o de notariado electrónico basados en el uso de certificados digitales y que no permiten la manipulación de la imagen durante el proceso de captura y su volcado final a los sistemas de almacenamiento.
11. Dispositivo seguro de creación de firma digital. Programa o sistema informático que sirve para la generación de una firma digital.
12. Dispositivo de verificación de firma digital. Programa o sistema informático que sirve para la verificación de los datos de validez del certificado digital utilizado para generar una firma digital.
13. Firma Digital. Rúbrica añadida a un mensaje/documento electrónico que resulta de utilizar una tecnología digital que aplica un algoritmo matemático a dicho mensaje/documento y seguidamente, aplica un algoritmo de firma al resultado de la operación anterior, para asociar al firmante a un mensaje/documento electrónico con la finalidad de asegurar la identidad del firmante y la integridad del mensaje/documento electrónico al que ha sido asociada.
14. Firma Digital calificada. Es la firma asociada a un certificado digital emitido por un prestador de servicios de certificación regulado por la Dirección General de Comercio Electrónico que:
 - a) Permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio posterior de los datos firmados.
 - b) Está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere.
 - c) Ha sido generada utilizando dispositivos seguros de creación de firmas, los cuales mantiene el firmante bajo su control exclusivo.
15. Firma digital calificada de larga duración. Es la firma digital asociada a un certificado electrónico que ha sido suministrado por un prestador de servicios de certificación registrado ante la DGCE, cuya validez es garantizada en base a procedimientos y estándares aprobados por la DGCE.
16. IP. Siglas utilizadas para referirse al protocolo, o conjunto de códigos de comunicación, utilizado para comunicaciones en Internet.
17. Nombre de dominio. Nombre utilizado comúnmente para identificar un sitio web en internet.
18. Sellado de Confianza. Reconocimiento otorgado a prestadores de servicios regulados por la Ley No. 51 de 2008 que cumplen con códigos de conducta emitidos por la DGCE y/u otras organizaciones, que promueven la aplicación de los más elevados estándares de seguridad de las transacciones realizadas a través de sus sitios web, con la finalidad de crear confianza y credibilidad en el comercio electrónico y garantizar la protección de la privacidad de los usuarios.
19. Sellado Digital de Tiempo (time stamping). Procedimiento por medio del cual un prestador de servicios de certificación de firmas electrónicas registrado ante la DGCE adiciona a un documento y/o transacción electrónica una referencia de fecha y hora, tomando como referencia una fuente segura de tiempo, utilizando su certificado electrónico para garantizar que los datos asociados al documento y/o transacción electrónica han existido y no han sido alterados desde un momento específico en el tiempo. La DGCE establecerá mediante reglamentación los estándares que deberán cumplir los prestadores de servicios de certificación que ofrezcan este servicio.
20. URL - Uniform Resource Locator-. Siglas utilizadas para hacer referencia al Localizador Uniforme de Recursos, y que es equivalente al nombre de dominio utilizado para localizar un sitio web en Internet.

Artículo 3. (Principio de no sujeción a autorización previa) La prestación de servicios comerciales a través de internet no estará sujeta a autorización previa. Los controles y reglamentaciones para garantizar la seguridad de las operaciones y transacciones comerciales realizadas a través de internet no constituyen una afectación a este principio. El reconocimiento de este principio no afectará los regímenes de autorización previstos en el ordenamiento jurídico que no tengan por objeto específico y exclusivo la prestación por vía electrónica de los correspondientes servicios. (Art. 3 L 51-2008)

Artículo 4. (Principio de libertad de prestación de servicios) La prestación de servicios comerciales a través de internet que procedan de un prestador establecido en el territorio nacional se realizará en régimen de libre prestación de servicios, sin que pueda establecerse ningún tipo de restricciones, salvo aquellas formalidades legales establecidas para el ejercicio del comercio en el territorio nacional y las derivadas de convenios internacionales en los que Panamá sea parte firmante. (Art. 3 L 51-2008)

Artículo 5. (Principio de libre competencia) La DGCE creará reglamentaciones destinadas a promover y facilitar la participación de diferentes agentes económicos dentro de un marco de legal que garantice la igualdad de condiciones y la seguridad jurídica. (Art. 3 L 51-2008)

Artículo 6. (Principio de neutralidad tecnológica) La DGCE reconocerá y reglamentará toda tecnología utilizada para la creación y certificación de firmas electrónicas, el almacenamiento tecnológico de documentos y la realización y prestación de actividades y/o servicios comerciales por medios electrónicos cuando, luego de la verificación técnica correspondiente y en virtud de recomendación realizada por el Comité Técnico respectivo, se demuestre que dicha tecnología cumple con los parámetros mínimos de seguridad establecidos en la legislación vigente para garantizar la seguridad e integridad de la información y de las operaciones realizadas por dicha tecnología. (Art. 3 L 51-2008)

Artículo 7. (Principio de compatibilidad internacional y equivalencia funcional) La DGCE promoverá el desarrollo y uso de tecnologías basadas en estándares internacionalmente aceptados o con capacidad para intercambiar datos y servicios con otras plataformas tecnológicas, directamente o a través de la Internet, desde y hacia la República de Panamá. (Art. 3 L 51-2008)

CAPÍTULO II

De la Dirección General de Comercio Electrónico

SECCIÓN I

Reglamentación y fiscalización de prestadores de servicios regulados

por la Ley No. 51 de 2008

Artículo 8. (La Dirección General de Comercio Electrónico). La DGCE del Ministerio de Comercio e Industrias será la encargada de velar por el correcto cumplimiento de todo lo dispuesto en la Ley 51 de 22 de julio 2008. (Art. 69 L 51-2008)

Artículo 9. (Facultad Reguladora). La DCGE recomendará al Órgano Ejecutivo, los Decretos Ejecutivos necesarios para garantizar el registro, la fiscalización y supervisión de los prestadores de servicios de almacenamiento tecnológico de documentos, los servicios de certificación de firmas electrónicas y los servicios comerciales a través de Internet, a fin de garantizar que cuenten con sistemas confiables y realicen todas las acciones necesarias para la correcta prestación de los servicios relacionados con sus actividades.

De igual modo, la DGCE emitirá reglamentos y resoluciones técnicas que establecerán las condiciones técnicas mínimas que deberán cumplir personas, naturales o jurídicas, que se dediquen a la prestación de los servicios regulados por la Ley No. 51 de 2008. (art. 70 L 51-2008)

Artículo 10. (Fiscalización de prestadores de servicios regulados por la DGCE). En virtud de las facultades reguladoras y fiscalizadoras conferidas por la Ley No. 51 de 2008, la DGCE, en cualquier momento, por lo menos una vez al año, por sí misma o utilizando los servicios de personas naturales o jurídicas acreditadas para tal fin, podrá realizar inspecciones a las instalaciones, realizar evaluaciones técnicas, ordenar auditorías a los sistemas y procedimientos y requerir toda documentación relacionada con la prestación de los servicios que considere necesaria para garantizar la correcta prestación de los servicios regulados por la Ley No. 51 de 2008 y su reglamentación.

Cuando se trate de inspecciones a las instalaciones de un prestador de servicios, el funcionario designado de la DGCE podrá hacerse acompañar de especialistas independientes y homologados por la DGCE. Los honorarios de los especialistas homologados que participen en estas inspecciones serán sufragados por la DGCE.

Cuando se trate de prestadores de servicios regulados por la Ley No. 51 de 2008, cuyas operaciones se realicen o ejecuten desde el extranjero, estos deberán sufragar los gastos de traslado y viático del (de los) funcionario(s) que sea(n) designado(s) para realizar la inspección y/o auditoría, salvo que exista un acuerdo multilateral o bilateral que reglamente la materia y en el que Panamá y el Estado en donde se deba realizar la auditoría sean miembros contratantes, en virtud del cual la DGCE pueda aceptar como válida una inspección o auditoría realizada por personas, naturales o jurídicas, autorizadas para tal fin en dicho Estado.

Artículo 11. (Auditorías) Las auditorías y las evaluaciones técnicas serán ordenadas mediante resolución motivada, en base a un informe de campo de la DGCE o por denuncias sustentadas de usuarios de los servicios prestados. La resolución indicará los sistemas o procedimientos que deben ser auditados y/o evaluados. La resolución que ordena una auditoría o una evaluación técnica no es recurrible.

Si el informe final de la auditoría o de la evaluación demuestra que había una deficiencia en los sistemas o los procedimientos, o que éstos últimos, aunque correctos, no se cumplían, el prestador de servicios deberá pagar el costo de la auditoría y/o evaluación y cumplir las sanciones respectivas que establezca la ley y sus reglamentos, para lo cual se concederá un término de diez (10) días hábiles. Vencido este término, sin que el prestador de servicios haya cumplido la

obligación de pagar la auditoría, la DGCE podrá ordenar al prestador la suspensión de su registro hasta tanto se haya cumplido la obligación.

Artículo 12. (Suspensión por auditorías) Cuando se ordene la suspensión el prestador de servicios sólo podrá realizar servicios de soporte técnico y atención post-venta a clientes ya existentes, pero en ningún caso atender clientes nuevos, ni brindar servicios nuevos a antiguos clientes. El incumplimiento de esta sanción será considerado una falta muy grave por parte del prestador de servicios. (Art. 71, No. 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 11; Art. 73 L 51-2008)

Artículo 13. (Tasas por servicios) La DGCE establecerá por resolución las tasas que deberán pagar los prestadores de servicios regulados a los especialistas homologados por la realización de inspecciones, auditorías y/o evaluaciones técnicas. Estas resoluciones estarán basadas en recomendaciones realizadas por los CTC respectivos.

Artículo 14. (Consignación de fondos para inspecciones y auditorías en el extranjero) A falta de acuerdo bilateral o multilateral en que se establezca la posibilidad de que inspectores y/o auditores extranjeros homologados puedan realizar las inspecciones y/o auditorías en el extranjero, los prestadores de servicios cuyas oficinas o centros de operación en donde deban realizarse dichas inspecciones o auditorías, deberán consignar una suma de dinero que será utilizada por la DGCE, o por quien esta designe, para sufragar los gastos de dicha inspección y/o auditoría.

La suma de dinero que deberá consignar el prestador de servicios será fijada mediante resolución y deberá ser suficiente para cubrir los gastos de transporte, aéreo o terrestre según sea el caso, más los viáticos de la(s) persona(s) designada(s) para realizar la inspección y/o auditoría.

Los viáticos serán fijados en base a la tabla de viáticos para servidores públicos aprobados en la Ley de Presupuesto del Estado.

SECCIÓN II

De los repositorios de la DGCE

Artículo 15. (Acceso a la Información) Los usuarios y prestadores de servicios de comercio a través de medios electrónicos podrán dirigirse a la DGCE para:

1. Conseguir información general sobre los requerimientos técnicos mínimos establecidos para el ejercicio del comercio a través de Internet;
2. Informarse sobre los procedimientos de resolución judicial y extrajudicial de conflictos sobre perjuicios ocasionados por incumplimiento de los requerimientos técnicos mínimos establecidos para el ejercicio del comercio a través de Internet;
3. Obtener los datos de las autoridades, asociaciones u organizaciones que puedan facilitarles información adicional o asistencia práctica para realizar compras a través de Internet.

La solicitud de información podrá realizarse por medios electrónicos, siempre que se cumpla con el procedimiento establecido para tal fin.

Artículo 16. (Información que debe ser almacenada en el repositorio de la DGCE) La DGCE deberá almacenar y tener accesible al público toda información que se considere necesaria para identificar plenamente a todos los prestadores de servicios regulados por esta Dirección. La información que deban facilitar los prestadores de servicios regulados por la Ley No. 51 de 2008 será establecida a través de resoluciones emitidas por la DGCE en base a recomendaciones de los Comités Técnicos respectivos.

La obligación de publicidad a que se refiere este artículo quedará satisfecha si la información puede ser accesible a través de internet.

CAPÍTULO III

De los Comités Técnicos Consultivos.

Artículo 17. (Comités Técnicos Consultivos). La DGCE deberá convocar y formar Comités Técnicos Consultivos para crear las políticas y reglamentos para cada materia de su competencia. El Director General de Comercio Electrónico, o quien el designe, actuará como Secretario Técnico de los Comités Técnicos Consultivos, con derecho a voz.

Los Comités estarán integrados por representantes del sector público y del sector privado, emitirán su propio reglamento interno y podrán organizar los subcomités que estimen necesarios para el cumplimiento de sus actividades. (Art. 72 L 51-2008)

Artículo 18. (Emisión de reglamentos y resoluciones técnicas). La DGCE emitirá los reglamentos y resoluciones técnicas que sean necesarias para la correcta aplicación de las disposiciones establecidas en la Ley No. 51 de 2008 y su reglamentación, en base al siguiente procedimiento:

1. La DGCE por iniciativa propia o por solicitud de parte interesada, someterá a consideración del CTC correspondiente una de las materia regulada por la Ley No. 51 de 2008;
2. El CTC, luego del análisis y deliberación correspondiente, decidirá si se trata de materia de reglamento o de resolución técnica y emitirá la recomendación del texto respectivo;
3. La DGCE someterá a consulta pública el Reglamento o la Resolución Técnica recomendados por el CTC. El documento será publicado en el sitio web de la DGCE. El término de consulta no será menor de diez (10) días hábiles, ni mayor de un (1) mes y empezará a computarse al día hábil siguiente al de la publicación en la página web. De considerarlo necesario y en virtud de las posibilidades presupuestarias, la consulta pública podrá ser anunciada en un periódico de circulación nacional, hasta por un máximo de dos (2) días consecutivos, en cuyo caso el término de consulta empezará a correr al primer día hábil siguiente a la última publicación;
4. Las sugerencias o comentarios sobre el documento en consulta podrán ser presentadas vía electrónica o entregadas en las oficinas de la DGCE. El documento remisorio deberá contener el nombre, dirección, teléfono y correo electrónico del proponente, de lo contrario la propuesta no será presentada al CTC. Si el documento cumple con los requisitos aquí establecidos, la DGCE deberá emitir un "acuse de recibo" en la misma manera en que el documento fue presentado;
5. De no existir sugerencias, al vencimiento del término de consulta la DGCE emitirá el Reglamento o resolución técnica que, salvo disposición en contrario en el mismo documento, empezará a regir al día hábil siguiente;
6. En caso de existir sugerencias, al vencimiento del término de consulta se convocará una reunión extraordinaria del CTC, en la que podrán participar, con derecho a voz, aquellas personas, naturales o jurídicas, que hubiesen presentado algún comentario o sugerencia con relación al Reglamento o a la resolución técnica respectiva. El CTC decidirá si acoge o rechaza la(s) propuesta(s);
7. Si el CTC aprueba la modificación del documento, se concederá un término no mayor de cinco (5) días hábiles para que se redacte el documento final, el cual una vez presentado a la DGCE para que emita el Reglamento o resolución respectivo. (Art. 71, n. 1, L 51-2008)

CAPÍTULO IV

De los Prestadores de servicios regulados

SECCIÓN I

De los prestadores de servicios comerciales a través de Internet.

Artículo 19. (Registro Voluntario de Prestadores de servicios comerciales a través de Internet). Las empresas, nacionales y extranjeras, que desde o hacia Panamá, brinden servicios comerciales a través de Internet podrán registrarse gratuitamente ante la DGCE. La voluntariedad del registro no exime a estas empresas del cumplimiento obligatorio de los requerimientos mínimos establecidos en la reglamentación técnica que emitirá la DGCE para garantizar la integridad y seguridad jurídica de las transacciones y operaciones comerciales realizadas desde y hacia el territorio nacional a través de Internet.

El registro podrá realizarse en las instalaciones de la DGCE o a través de su sitio web, por lo menos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al inicio de la prestación del servicio para el cual es utilizado el nombre de dominio. Los interesados deberán aportar la documentación que acredite la información presentada.

La DCGE emitirá las resoluciones técnicas que definirán el procedimiento a cumplir y los documentos que serán considerados válidos para acreditar la información presentada por la empresa. (Art. 71, n. 2, L 51-2008)

Artículo 20. (Datos de Inscripción) En el registro de la DGCE se hará constar, por lo menos:

1. El nombre de la empresa, los datos de inscripción en el Registro Público y el No. de Licencia Comercial o Industrial o de Aviso de Operaciones, según sea el caso;
2. La dirección física de la empresa, números de teléfono y fax y el apartado postal;
3. El nombre del Representante Legal de la empresa;
4. El(los) nombre(s) de dominio y de la dirección, o direcciones, URL que utilizará la empresa;
5. El(los) correo(s) electrónico(s) que serán puestos a disposición de los consumidores para contactar a la empresa.

Toda modificación de los datos mínimos de registro deberá ser publicada a través de una Resolución Técnica de la DGCE, con por lo menos quince (15) días hábiles de anticipación a la fecha en que dicha información será exigida.

Artículo 21. (Información general) Sin perjuicio de la información mínima exigida para realizar el registro ante la DGCE y que será de acceso público, el prestador de servicios comerciales a través de internet deberá tomar las medidas necesarias para garantizar que los destinatarios de sus servicios y las autoridades competentes puedan acceder, por medios electrónicos, de forma permanente, fácil, directa y gratuita, a la siguiente información:

1. Su nombre o denominación social; su domicilio y, cuando sea el caso, la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en la República de Panamá; una dirección de correo electrónico para contactos y cualquier otro dato que permita establecer una comunicación directa y efectiva;
2. Los datos de su inscripción en el Registro Público y el Ministerio de Comercio e Industrias, o su equivalente en el país donde tenga su domicilio principal;
3. En el caso de que su actividad estuviese sujeta a una regulación y/o autorización administrativa previa, los datos relativos a dicha autorización, incluyendo el nombre de la entidad competente para la supervisión de dicha actividad;
4. Si ejerce una profesión regulada deberá indicar:
5.
 - a) Autoridad que emitió la idoneidad;
 - b) El título académico oficial o profesional con el que cuente;
 - c) Centro de estudios nacional en donde obtuvo el título que sirvió para solicitar la idoneidad, en su defecto, la correspondiente homologación o reconocimiento del título obtenido en el extranjero;
 - d) Las normas profesionales aplicables al ejercicio de su profesión y los medios a través de los cuales se puedan conocer, incluidos los electrónicos;

El número del Registro Único de Contribuyente (RUC);

6. Información clara y exacta sobre el precio del producto o servicio, indicando los impuestos aplicables y, cuando sea el caso, los gastos de envío;

7. Los códigos de conducta a los que esté adherido y la manera de consultarlos electrónicamente.

La obligación de facilitar esta información se dará por cumplida si el prestador la incluye en su página o sitio de Internet en las condiciones señaladas en el apartado

Artículo 22. (Cancelación o sustitución del nombre de dominio) Los prestadores de servicios comerciales a través de internet deberán comunicar a la DGCE, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, la sustitución y/o cancelación de su(s) nombre(s) de dominio. La DGCE tendrá un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la notificación, para hacer las adecuaciones respectivas en su repositorio.

SECCIÓN II

De los prestadores de servicios de almacenamiento tecnológico de documentos.

Artículo 23. (Solicitud de registro de prestadores de servicios de almacenamiento tecnológico de documentos). Toda persona, natural o jurídica, nacional y extranjera, que desee dedicarse a la prestación de servicios de almacenamiento tecnológico de documentos en la República de Panamá, deberá registrarse ante la DGCE y estará sujeta a las disposiciones reglamentarias emitidas por esta entidad en base a lo dispuesto en la Ley No. 51 de 2008 y sus reglamentaciones.

Para realizar el registro los interesados deberán presentar ante la DGCE:

1. Poder y solicitud mediante abogado;
2. Certificación del Registro Público, en la cual conste el nombre de la sociedad, representante legal, directores, dignatarios, apoderados, capital social y vigencia, si el solicitante es una persona jurídica;
3. Copia autenticada de la cédula o pasaporte, si el solicitante es persona natural;
4. Estados financieros, carta bancaria y/o cualquier otro documento que permita evaluar la capacidad económica del solicitante. Si la solicitante es persona jurídica con más de un (1) año de existencia, presentar copia del estado financiero del año anterior. Si tiene más de dos (2) años, presentar copia de los dos últimos estados financieros. En el caso de entidades públicas, presentar constancia de que el presupuesto de la entidad contempla fondos suficientes para las operaciones durante la vigencia fiscal;
5. Resultado final de una auditoría de sistemas y procedimientos realizada por una entidad independiente, reconocida por la DGCE;
6. Documentación que acredite que los estándares técnicos utilizados cumplen con los requisitos mínimos establecidos en la reglamentación técnica emitida por la DGCE;
7. Documentación que acredite que la(s) persona(s) responsable(s) del proceso de almacenamiento tecnológico de documentos, y cualquier otra posición en dentro del proceso que por disposición de la DGCE deba cumplir con requisitos de capacitación para desempeñar sus funciones, ha(n) cumplido con el(los) proceso(s) de capacitación establecido(s) por la DGCE;
8. Documentación que acredite la contratación de una póliza de responsabilidad civil contractual y extracontractual con una cobertura mínima de Ciento Cincuenta Mil Balboas con 00/100 (B/.150,000.00), con una compañía de seguros autorizada por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá. El monto de dicha póliza podrá ser revisada por la DGCE cada dos (2) años, a fin de ajustarla a la realidad del mercado;
9. Comprobante del pago de la Tasa de Registro y de la Tasa de Auditoría. (Art. 71, n. 3, L 51-2008)

Cuando el prestador de servicios de certificación sea una entidad gubernamental centralizada, la responsabilidad extracontractual a que se refiere el numeral 8 de este artículo será reclamada a través de la vía gubernativa y, una vez agotada esta, a través de la jurisdicción contencioso administrativa.

La DGCE podrá revocar de oficio el registro de los prestadores de servicios de certificación de firmas de carácter público que tengan dos (2) o más procesos de responsabilidad extracontractual y no hayan contratado la fianza de responsabilidad extracontractual a que se refiere el numeral 8 de este artículo.

Artículo 24. La DGCE tendrá un plazo de dos (2) días hábiles para verificar que el solicitante ha presentado toda la documentación requerida. Una vez presentada la documentación se iniciará el proceso de registro, el cual deberá cumplir el procedimiento señalado en este Reglamento y no podrá exceder de un período de noventa (90) días calendario. Si cumplido este término la DGCE no ha emitido concepto sobre la solicitud de registro, se procederá, a solicitud del interesado, a realizar el registro respectivo y se dará autorización para prestar los servicios correspondientes con sujeción a la legislación vigente y a la reglamentación respectiva. (Art. 71, n. 3, L 51-2008)

Artículo 25. Conservación de originales. Los originales de los documentos sujetos sometidos al sistema de almacenamiento tecnológico, deberán reposar en los archivos de la persona que los expidió o de la persona a la que se les hayan entregado para su custodia, dentro o fuera de la República de Panamá, por un término de doce (12) meses, contados a partir del momento en que hayan sido almacenados tecnológicamente o hasta que puedan ser depurados de acuerdo con las reglas establecidas por la DGCE.

La fecha que se utilizará de referencia para computar el plazo de doce (12) meses a que se refiere este artículo será la establecida en el certificado digital que valida la firma electrónica utilizada para garantizar la no modificación del documento.

El plazo establecido en este artículo no será necesario, si un Notario Público certifica que el documento electrónico es una reproducción íntegra y fiel del documento original que sustituye. En cuyo caso, el documento original podrá ser destruido inmediatamente.

SECCIÓN III

De los prestadores de servicios de certificación de firmas electrónicas.

Artículo 26. (Solicitud de registro de Prestadores de servicios de certificación de firmas electrónicas). Toda persona jurídica, nacional o extranjera, que desee dedicarse a la prestación de servicios de certificación de firmas electrónicas en la República de Panamá, deberá registrarse ante la DGCE y estará sujeta a las disposiciones reglamentarias emitidas por esta entidad en base a lo dispuesto en la Ley No. 51 de 2008 y sus reglamentaciones.

Para realizar el registro los interesados deberán presentar ante la DGCE:

1. Poder y solicitud mediante abogado;
2. Certificación del Registro Público, en la cual conste el nombre de la sociedad, representante legal, directores, dignatarios, apoderados, capital social y vigencia, si el solicitante es una persona jurídica;
3. Estados financieros, carta bancaria y/o cualquier otro documento que permita evaluar la capacidad económica del solicitante. Si la solicitante tiene más de un (1) año de existencia, presentar copia del estado financiero del año anterior. Si tiene más de dos (2) años, presentar copia de los dos últimos estados financieros. En el caso de entidades públicas, constancia de que el presupuesto de la entidad contempla fondos suficientes para las operaciones durante la vigencia fiscal;
4. Resultado final de una auditoría de sistemas y procedimientos realizada por una entidad independiente, reconocida por la DGCE;
5. Documentación que acredite que los estándares técnicos utilizados cumplen con los requisitos mínimos establecidos en la reglamentación técnica emitida por la DGCE;
6. Documentación que acredite que los administradores y los técnicos responsables del proceso de certificación de firmas electrónicas, así como cualquier otra posición dentro del proceso de creación y que por disposición de la DGCE deba cumplir con requisitos de capacitación para trabajar para un prestador de servicios de certificación, han cumplido con el(los) proceso(s) de capacitación establecido(s) por la DGCE;
7. Documentación que acredite la contratación de una póliza de responsabilidad civil contractual y extracontractual con una cobertura mínima de Un Millón de Balboas (B/.1,000,000.00), con una compañía de seguros autorizada por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá. El monto de dicha póliza podrá ser revisado por la DGCE cada dos (2) años, a fin de ajustarla a la realidad del mercado;
8. Comprobante del pago de la Tasa de Registro ante la DGCE.

Cuando el prestador de servicios de certificación sea una entidad gubernamental centralizada, la responsabilidad extracontractual a que se refiere el numeral 7 de este artículo será reclamada a través de la vía gubernativa y, una vez agotada esta, a través de la jurisdicción contencioso administrativa.

La DGCE podrá revocar de oficio el registro de los prestadores de servicios de certificación de firmas de carácter público que tengan dos (2) o más procesos de responsabilidad extracontractual y no hayan contratado la fianza de responsabilidad extracontractual a que se refiere el numeral 7 de este artículo.

Artículo 27. La DGCE tendrá un plazo de dos (2) días hábiles para verificar que el solicitante ha presentado toda la documentación requerida. Una vez presentada la documentación se iniciará el proceso de registro, el cual deberá cumplir el procedimiento señalado en este Reglamento y no podrá exceder de un período de noventa (90) días calendario. Si cumplido este término la DGCE no ha emitido concepto sobre la solicitud de registro, se procederá, a solicitud del interesado, a realizar el registro respectivo y se dará autorización para prestar los servicios correspondientes con sujeción a la legislación vigente y a la reglamentación respectiva. (Art. 71, n. 3, L 51-2008)

Artículo 28. (Término de conservación de los registros) Los registros de vigencia, expiración, suspensión y revocación, de los certificados electrónicos y/o digitales expedidos por un prestador de servicios de certificación registrado ante la DGCE, así como cualquier otro registro asociado a su uso y que tenga incidencia en la vigencia de dichos certificados, deberán conservarse por el término de quince (15) años, contados a partir de la fecha de extinción de la vigencia del correspondiente certificado.

SECCIÓN IV

Disposiciones comunes a todos los prestadores de servicios.

Artículo 29. Tasa de Registro y Fiscalización de servicios de almacenamiento tecnológico de documentos y/o certificación de firmas electrónicas. La Tasa de registro y fiscalización que cobrará la DGCE, y estará compuesta por los costos de revisión y fiscalización que haga la DGCE, será pagada anualmente y no será restituida en el evento que el registro no se realice por incumplimiento de los requisitos y obligaciones establecidas en la Ley o su reglamentación. (Art. 75, L 51-2008)

La Tasa de registro y fiscalización se establece en MIL BALBOAS CON 00/100 (B/.1,000.00), pero podrá ser variada mediante una Resolución del Ministerio de Comercio e Industrias, por recomendación del Director General de la DGCE. La tasa de registro se pagará dentro de los primeros treinta (30) días de cada año.

El pago de esta tasa se realizará mediante cheque certificado a nombre del Tesoro Nacional/Ministerio de Comercio e Industrias, mediante depósito directo a una cuenta activa Ministerio de Comercio e Industrias/DGCE, o mediante cualquier otro medio de pago autorizado por el Ministerio de Comercio e Industrias. (Art. 76, L 51-2008).

Artículo 30. (Vigencia de la póliza de responsabilidad civil contractual y extracontractual) La DGCE en cualquier momento, podrá exigir, a los prestadores de servicios regulados por el presente Decreto, que certifiquen la vigencia de la(s) póliza(s) de responsabilidad civil contractual y extracontractual, que sean necesarias para obtener los registros ante esa Dirección.

Artículo 31. (Requisitos de Seguridad) La DGCE publicará periódicamente mediante reglamentos resoluciones técnicas, las directrices que definirán los parámetros de seguridad que deberán cumplir los prestadores de servicios regulados por la Ley No. 51 de 2008, con la finalidad de mantener sistemas confiables que garanticen la prestación de servicios bajo los más elevados estándares de seguridad.

Todo prestador de servicios regulados por la Ley No. 51 de 2008 y por este Decreto deberá asegurar el cumplimiento de las directrices y parámetros de seguridad que defina y publique la DGCE. El reglamento o la resolución respectiva establecerán el plazo que los prestadores de servicios regulados tendrán para adaptarse a los nuevos requerimientos. Este plazo variará según la magnitud de los cambios y será establecido en base a recomendación del CTC respectivo.

Artículo 32. (Auditorías obligatorias) Todo prestador de servicios regulado por la Ley No. 51 y este Decreto deberá realizar, por lo menos una (1) vez al año, auditoría o evaluación técnica, para determinar que cumple con los siguientes requisitos mínimos exigidos por la legislación vigente.

El informe final de la auditoría deberá indicar, como mínimo, que:

1. Las condiciones y requisitos mínimos para mantener su registro ante la DGCE;
2. Los requisitos de seguridad de la infraestructura informática y física, establecidos en la reglamentación técnica expedida por la DGCE;
3. Los planes de contingencia, de continuidad de negocio y/o de recuperación de desastres, se adecúan a los requisitos mínimos establecidos en la reglamentación técnica expedida por la DGCE y que el prestador de servicios ha tomado todas las medidas necesarias para que dichos planes sean realmente efectivos y ejecutables;
4. Existen las condiciones razonablemente confiables para la operación y mantenimiento de los repositorios.

El incumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en el párrafo anterior podrá ser causal de suspensión o revocación definitiva del registro ante la DGCE.

Todo solicitud de registro o de renovación de registro ante la DGCE deberá ser acompañada de un informe de auditoría, en el que conste que cumple con los requisitos mínimos indicados en este Decreto y los reglamentos técnicos respectivos. Las auditorías deberán ser realizadas por persona, natural o jurídica, que haya sido acreditada o reconocida por la DGCE. La DGCE establecerá mediante reglamento el procedimiento para que una persona natural o jurídica sea acreditada para realizar auditorías a los prestadores de servicios regulados por la Ley No. 51 y la reglamentación vigente. La persona, natural o jurídica, que realice la auditoría no puede haber provisto o estar proveyendo productos o servicios relacionados con el diseño, operación o mantenimiento del prestador de servicio a ser auditado.

Artículo 33. (Plan de contingencia y recuperación de desastres) Todo prestador de servicios debe implementar un plan de contingencias y recuperación de desastres que garantice la continuidad y seguridad de la prestación de los servicios ofrecidos en un plazo no mayor al establecido en el reglamento técnico respectivo, pero que en ningún caso podrá ser mayor de 12 horas.

Artículo 34. (Información confidencial) La siguiente información deberá ser considerada como recibida y generada en forma confidencial por los prestadores de servicios regulados por la Ley No. 51 y este reglamento, debe ser parte de la información contenida en el repositorio:

1. Registros de solicitudes de certificados electrónicos ya sean aprobados o rechazados;
2. Acuerdos y registros de solicitudes de suscriptores;
3. Registros de transacciones (tanto los registros completos como el rastro de auditoría de las transacciones) relacionadas a la emisión, renovación o revocación de un certificado;
4. Registros de rastros de auditoría de los Certificados creados o renovados por la Entidad de Certificación.

Los prestadores de servicios no podrán divulgar ni comercializar los nombres de los solicitantes o cualquier otra información que los identifique y tampoco deberán compartir tal información, salvo que medie orden de autoridad competente de conformidad con las leyes de la República de Panamá o salvo autorización previa y expresa del titular de la información de conformidad con el artículo siguiente.

Artículo 35. (Divulgación autorizada de información confidencial) Los prestadores de servicios regulados por la Ley No. 51 de 2008, no divulgarán información confidencial, sin una orden previa de la autoridad competente y de conformidad con las leyes de la República de Panamá o previa autorización expresa, debidamente acreditada y razonablemente específica, por parte de la persona titular de la información que debe ser mantenida en forma confidencial por parte del prestador de servicios.

Artículo 36. (Personal de los prestadores de servicios) Todo el personal de un prestador de servicios, incluidos contratistas, que tenga o pueda tener "acceso a" o "control sobre" los repositorios y/o a las operaciones relacionadas directamente con la seguridad de la información confidencial, será considerado como "personal en puestos sensibles".

El prestador de servicios deberá tomar medidas razonables para garantizar que cada persona que ocupa un puesto sensible cumple con los siguientes requisitos:

1. Posee los conocimientos técnicos y experiencia necesaria para realizar las tareas bajo su responsabilidad;
2. Ha sido capacitado y tiene conocimiento sobre la legislación vigente en la materia;
3. No ha sido condenado penalmente en la República de Panamá u otros países por actuaciones fraudulentas.

Los prestadores de servicios llevarán a cabo investigaciones periódicas de todo el personal que actúa en puestos sensibles para verificar su confiabilidad y competencia de acuerdo con las políticas de seguridad que establezca la DGCE.

Artículo 37. (Capacitación de personal) Los programas de capacitación obligatoria para administradores, técnicos, auditores y demás personal de los prestadores de servicios regulados por la Ley No. 51 podrán ser impartidos por la DGCE o por cualquier persona natural o jurídica autorizada para tal fin mediante resolución motivada. La resolución respectiva deberá indicar el plan de capacitación autorizado.

La DGCE establecerá las fechas en que se realizarán las evaluaciones de los participantes en los programas de capacitación. La tasa por derecho de realizar el examen de evaluación será establecida en el reglamento de los programas de capacitación y deberá ser cancelada el día anterior a la fecha del examen. La tasa pagada no será devuelta en aquellos casos en que los interesados no aprueben el examen. Los interesados podrán realizar los exámenes las veces que sea necesario.

Artículo 38. (Aviso de operación) Una vez que el prestador de servicios de almacenamiento tecnológico de documentos y/o de certificación de firmas electrónicas haya sido registrado ante la DGCE, deberá tramitar su correspondiente Aviso de Operación ante la Dirección General de Comercio Interior, del Ministerio de Comercio e Industrias.

Cuando se trate de una empresa que con anterioridad al registro ante la DGCE hubiese obtenido una licencia comercial u realizado un aviso de operaciones, una vez registrada como prestador de servicios de almacenamiento tecnológico de documentos y/o de certificación de firmas electrónicas deberá hacer las modificaciones a su registro ante la Dirección

General de Comercio Interior del Ministerio de Comercio e Industrias.

Artículo 39. (Cese de Operaciones) La DGCE establecerá por reglamento el procedimiento que deberán cumplir los prestadores de servicios regulados por la Ley No. 51 de 2008, al momento de terminar sus actividades. El reglamento para prestadores de servicios de almacenamiento tecnológico de documentos y de certificación de firmas electrónicas, deberá incluir el proceso de transferencia obligatoria de los repositorios a otro prestador de servicios.

CAPÍTULO V

Códigos de conducta y Sellos de confianza.

Artículo 40. (Códigos de conducta) Con la finalidad de dotar a los usuarios y consumidores un mecanismo para incrementar la confiabilidad en el comercio electrónico y elevar la confianza de la ciudadanía en la utilización de documentos y firmas electrónicas y la realización de transacciones a través del Internet, la DGCE, en conjunto con entidades públicas y privadas, creará un sistema de reconocimiento basado en el cumplimiento de códigos de conductas que establecerán elevados estándares técnicos y procedimientos para garantizar la privacidad de la información y seguridad de las operaciones y transacciones realizadas a través de sitios web comerciales.

La adhesión a este sistema de acreditación será voluntaria. Para tal fin, los prestadores de servicios comerciales a través de Internet deberán completar un formulario de suscripción, cumplir los requisitos mínimos establecidos para cada código de conducta y comprometerse a cumplir los estándares establecidos en el respectivo código.

Artículo 41. (Códigos de conducta de asociaciones) Sin perjuicio de lo expresado en el artículo anterior, las asociaciones u organizaciones, comerciales, profesionales y de consumidores podrán promover la adopción de códigos de conducta destinados a regular las relaciones entre prestadores de servicios comerciales a través de internet y los consumidores y usuarios, siempre y cuando dichos códigos cumplan con lo establecido en este Decreto y en el reglamento técnico que para tal efecto emitirá DGCE.

El proceso de elaboración y modificación de estos códigos de conducta deberá garantizar que:

1. Las asociaciones que creen y promuevan la adopción de los códigos pongan en conocimiento de la DGCE su voluntad de adoptarlos y soliciten su colaboración a través del procedimiento que, en cada caso, se acuerde;
2. Las asociaciones profesionales que creen y promuevan la adopción de los códigos soliciten a las asociaciones de consumidores y usuarios, la identificación de los problemas específicos del sector;
3. La DGCE no emita opinión desfavorable sobre el contenido definitivo del código de conducta en el plazo de un mes desde que la asociación que crea y promueve el código de conducta se lo hubiera solicitado. Para los efectos de este artículo, la formulación de observaciones al código por parte de la DGCE no supone la emisión de un dictamen desfavorable, el cual deberá ser motivado y basarse en el incumplimiento de los requisitos establecidos en este Decreto y en el reglamento técnico respectivo.

Artículo 42. (Contenido de los códigos de conducta) Los códigos de conducta deberán estar redactados en idioma español, en términos claros y deberán establecer, como mínimo:

1. El procedimiento para adherirse al código de confianza;
2. Las garantías que ofrecen a los consumidores y usuarios y que mejoran o incrementan las reconocidas por la legislación vigente;
3. Los compromisos específicos que asumen los prestadores de servicios adheridos al código;
4. Las actividades del prestador de servicios que son sometidas al código, entre las cuales deberá mencionar, por lo menos:
 - a) las comunicaciones comerciales o la información precontractual;
 - b) la contratación; y
 - c) los procedimientos de solución de quejas o reclamaciones;
5. Si el código establece compromisos adicionales sobre:
 - a. El grado de accesibilidad a los contenidos de los consumidores y usuarios que tengan alguna discapacidad o de edad avanzada, conforme a los criterios de accesibilidad generalmente reconocidos, así como las revisiones programadas para el establecimiento de medidas adicionales;
 - b. Las medidas concretas adoptadas en materia de protección de los menores y de respeto a la dignidad humana y a los valores y derechos constitucionalmente reconocidos;

- c. La adopción de medidas sobre clasificación y etiquetado de contenidos, facilitando información completa sobre estas medidas;
 - d. Las instrucciones sobre los sistemas de filtrado de contenidos utilizables en las relaciones con los prestadores de servicios.
6. Un sistema de resolución voluntaria de conflictos, cuando este sea una alternativa a los procedimientos de quejas o reclamaciones;
 7. Los procedimientos previstos para comprobar que los prestadores de servicios reúnen las condiciones exigidas para la adhesión al código de conducta y la utilización del distintivo;
 8. Procedimiento de denuncia ciudadana sobre incumplimiento de los códigos de conducta.

Los códigos podrán editarse en varios idiomas, pero la versión que prevalecerá para delimitar responsabilidades será la versión en idioma español.

Artículo 43. (Procedimiento básico de adhesión a los códigos de conducta) Con independencia de lo establecido en cada código de confianza, el procedimiento de adhesión deberá establecer:

1. El contenido del formulario de inscripción, que deberá indicar por lo menos:
 - a. los datos de la persona natural o jurídica propietaria del sitio web;
 - b. la dirección física de la empresa, números de teléfono y fax y el apartado postal;
 - c. el(los) nombre(s) de dominio y de la(s) dirección(direcciones) URL que utilizará;
 - d. el(los) correo(s) electrónico(s) que serán puestos a disposición de los consumidores para contactar a la empresa;
 - e. el código de conducta al que se está adhiriendo.

Cada Código de Conducta establecerá la información complementaria que debe facilitar el adherente, la documentación que será considerada válida para acreditar dicha información y el monto de la Tasa de registro y fiscalización de dicho Código de Conducta, si se ha establecido alguna.

2. El plazo para que el adherente a la entidad reguladora con el comprobante de haber pagado las Tasas por el servicio de registro y de fiscalización del código de conducta, cuando la adhesión al código de conducta conlleve el pago de alguna tasa y esta no pueda ser pagada "en línea" al momento de completar el formulario.
3. El plazo que requerirá la entidad creadora del código para tramitar la solicitud y verificar si el sitio web cumple con todos los estándares establecidos en dicho código.
4. El mecanismo y procedimiento de notificación a la DGCE, cuando el código sea creado por otra entidad, de la adhesión al código de conducta para la entrega del sello de confianza que indicará que el solicitante cumple con los estándares del código de confianza respectivo. El plazo para esta notificación no podrá ser mayor a tres (3) días hábiles.

Artículo 44. (Sistemas de resolución voluntaria de conflictos) Los códigos de conducta deberán establecer procedimientos voluntarios de resolución de conflictos entre los prestadores de servicios y los consumidores y usuarios, basado en las reglas generales del arbitraje o de cualquier otro medio reconocido de resolución extrajudicial de controversias.

En los procedimientos voluntarios de resolución de conflictos a que hace referencia el párrafo anterior, podrá hacerse uso de medios electrónicos. Sin embargo, la designación de un modelo de resolución voluntaria es requisito indispensable para la incorporación de los prestadores de servicios a los códigos de conducta.

Artículo 45. (Evaluación de prestadores de servicios adheridos a códigos de conducta) Los códigos de conducta deberán establecer procedimientos de evaluación para comprobar el cumplimiento de las obligaciones asumidas por los prestadores de servicios adheridos.

El procedimiento de evaluación deberá poder realizarse por medios electrónicos y deberá garantizar:

1. La independencia e imparcialidad de la entidad responsable de la evaluación;
2. Capacidad de la entidad evaluadora para realizar evaluaciones de oficio y la cantidad mínima de estas evaluaciones por año;
3. Si la evaluación conlleva algún costo para el prestador de servicios adherido;
4. La simplicidad, accesibilidad y gratuidad para la presentación de quejas y reclamaciones ante dicha entidad por los eventuales incumplimientos del código de conducta;
5. La celeridad en todas las fases del procedimiento;

6. La notificación de la investigación al prestador denunciado y su derecho a réplica;
7. La notificación al denunciante de la decisión sobre la denuncia;
8. El derecho, del denunciante y del denunciado, a solicitar reconsideración sobre la decisión.

Artículo 46. (Sanciones por incumplimiento de los códigos) Los códigos de conducta deberán establecer un régimen sancionador adecuado, eficaz y disuasorio y una graduación de sanciones que permita ajustarlas a la gravedad del incumplimiento. Esas sanciones deberán ser disuasorias, y podrá incluir la publicidad de la sanción, la suspensión temporal del sello de confianza o expulsión definitiva de la adhesión al código de conducta, en caso de incumplimiento reiterado.

Cuando se trate de códigos de conductas administrados por otras asociaciones u organizaciones, comerciales o de consumidores, las sanciones que se impongan a los prestadores de servicios por incumplimiento de los códigos de conducta deberán notificarse a la DGCE dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de que la decisión se encuentre ejecutoriada, para la desactivación del sello de confianza respectivo. La DGCE tendrá un plazo de dos (2) hábiles para la desactivación del distintivo.

Si el adherente desea volver a activar el enlace, deberá realizar todo el procedimiento de reconocimiento desde el principio, incluyendo el pago de las tasas de registro y fiscalización.

Artículo 47. (Responsabilidades de las entidades creadoras de códigos de conducta) Las entidades creadoras de códigos de conducta regulados por este Decreto tendrán las siguientes obligaciones:

1. Administrar, facilitar y gestionar su utilización por los prestadores de servicios adheridos al código de conducta adoptado por ellas;
2. Informar periódicamente a la DCGE de los nuevos adherentes o de las exclusiones, voluntarias o por sanción, para la concesión y retirada del sello de confianza;
3. Mantener al público informado de forma clara y accesible, por lo menos en forma electrónica, sobre:
 - a) el contenido del código de conducta;
 - b) los procedimientos de adhesión y de denuncia frente a posibles incumplimientos del código;
 - c) los sistemas de resolución voluntaria de conflictos que promueve el código; y
 - d) los prestadores de servicios adheridos a este en cada momento;
4. Remitir a la DGCE un informe semestral que deberá indicar, por lo menos:
 - a. las actividades realizadas para difundir el código de conducta y promover la adhesión a este;
 - b. las actuaciones de verificación del cumplimiento del código y sus resultados;
 - c. las quejas y reclamaciones recibidas y el trámite que se les dio;
 - d. las sanciones impuestas;
 - e. cualquier otro aspecto que las asociaciones deseen resaltar;
5. Evaluar periódicamente la eficacia del código de conducta, midiendo el grado de satisfacción de los consumidores y usuarios. Esta evaluación deberá realizarse por lo menos una vez cada tres (3) años;
6. Actualizar el contenido del código para adaptarlo a los cambios experimentados en la tecnología, en la prestación y uso de los servicios de la sociedad de la información y en la normativa que les sea aplicable;
7. Favorecer la accesibilidad de las personas que tengan alguna discapacidad o sean de edad avanzada a toda la información disponible sobre el código de conducta.

Artículo 48. (Registro de códigos de conducta) La DGCE creará y administrará el Registro Nacional de Códigos de Conducta para las actividades comerciales realizadas por medios electrónicos, en el cual deberán registrarse todos los códigos de conductas vigentes en la República de Panamá y cuyos adherentes tengan derecho a la asignación del sello de confianza nacional.

Con independencia de la obligación de información que tiene la organización creadora y promotora de un código de conducta, la DGCE deberá crear un repositorio de acceso público en el que se almacenará toda la información relativa a los códigos de conducta registrados.

Artículo 49. (Asignación e inhabilitación del sello de confianza) La asignación e inhabilitación del sello de confianza regulado por este Decreto, así como el control y verificación del mantenimiento de los requisitos para su otorgamiento, corresponde a la entidad creadora del código de conducta respectivo.

Cuando el código de conducta haya sido creado por una asociación u organización de comerciantes o consumidores, la entidad creadora deberá comunicar a la DGCE, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, los actos de concesión o inhabilitación, temporal o definitiva, de la adhesión, para que esta proceda a otorgar o deshabilitar el sello de confianza respectivo. La entidad deberá transmitir a la DGCE toda la información necesaria para cumplir con las obligaciones impuestas por este decreto.

Artículo 50. (Adecuación por cambios en los códigos de conducta) Cuando los estándares de los Códigos de Conducta sean modificados, la entidad creadora del código concederá un término mínimo de quince (15) días hábiles para que el adherente cumpla con los nuevos estándares.

Cumplido este término, si el adherente no ha manifestado por escrito el cumplimiento de los nuevos estándares, la entidad creadora y fiscalizadora del código iniciará el procedimiento de terminación de la adhesión e inhabilitación del sello de confianza sin costo o sanción alguna para el adherente.

CAPÍTULO VI

De la acción de suspensión de servicios prestados a través de internet

Artículo 51. Procedimiento. La acción de suspensión de servicios comerciales ofrecidos o prestados a través de internet, podrá ser solicitada por cualquier persona, natural o jurídica, que considere que un prestador de servicios comerciales a través de internet, de almacenamiento tecnológico de documentos y/o de certificación de firmas electrónicas ha actuado o está actuando en contravención a la legislación vigente. La acción se presentará ante la DGCE, a través de memorial escrito y por intermedio de abogado.

A la documentación se adjuntarán todos los documentos que sirvan para acreditar la contravención y que permitan a la DGCE determinar la procedencia o no de la acción. Una vez aceptada la petición la DGCE correrá traslado a la persona, natural o jurídica, denunciada. La parte denunciada tendrá un plazo de tres (3) días hábiles, para realizar presentar su defensa. Este plazo empezará a correr el día hábil siguiente a la notificación.

Vencido el plazo concedido para la presentación de la defensa, la DGCE tiene un plazo de 48 horas para decidir si existen evidencias suficientes para ordenar la suspensión temporal del (de los) servicio(s) denunciado(s) o del acceso al IP del denunciado.

Artículo 52. (Solicitud de suspensión de por autoridad competente) La DGCE por solicitud de autoridad competente podrá ordenar la suspensión, temporal o definitiva, de la prestación de servicios comerciales a través de Internet o del acceso a una dirección IP, cuando cumplido el debido proceso y mediante resolución motivada quede establecida la concurrencia de alguno de los supuestos de hecho establecidos en la legislación vigente.

Cuando una autoridad competente solicite a la DGCE ordene la suspensión a que se refiere este artículo, la solicitud deberá ser acompañada de una copia íntegra de la resolución y del expediente que la motiva. Una vez confirmado que el(los) prestador(es) de servicios, cuyo(s) servicio(s) o acceso a dirección IP serán interrumpidos haya sido notificado de la resolución, la DGCE ordenará la suspensión provisional de los servicios o del acceso al IP, según sea el caso, por el tiempo que se determine en la resolución presentada a la DGCE.

El operador y/o proveedor de acceso a internet será notificado dentro de las cuarenta y ocho (48) horas hábiles siguientes a la resolución de la DGCE para que interrumpa el acceso al IP del prestador de servicios sancionados.

En los casos en que la Constitución o las leyes atribuyan competencia a los órganos jurisdiccionales para intervenir en el ejercicio de actividades o derechos, sólo la autoridad judicial competente podrá adoptar las medidas previstas en este artículo. (art. 83 y siguientes L51-08)

CAPÍTULO VII

Disposiciones finales

Artículo 53. (Transitorio) Los prestadores de servicios regulados por esta ley, cuyo personal requiera participar en los programas de capacitación de la DGCE para poder ser contratado, tendrán un año contado a partir de la promulgación del presente Decreto para presentar la documentación que acredite que su personal ha cumplido con este requisito.

Una vez cumplido este término el prestador de servicio sólo podrá contratar personal que haya aprobado los programas de capacitación respectivos.

Artículo 54. (Vigencia) Este Decreto comenzará a regir a partir de su publicación en la Gaceta Oficial.

Fundamento de Derecho: Ley No. 51 de 22 de julio de 2008.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en la ciudad de Panamá a los diecinueve (19) días del mes de mayo de dos mil nueve (2009).

MARTÍN TORRIJOS ESPINO

Presidente de la República

GISELA ÁLVAREZ DE PORRAS

Ministra de Comercio e Industrias