



*Asamblea Nacional*

*Secretaría General*

**TRÁMITE LEGISLATIVO**  
**2019 - 2020**

**PROYECTO DE LEY:** 070

**LEY:** 120

**GACETA OFICIAL:** 28926-A

**TÍTULO:** QUE CREA EL SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIAS NUEVE UNO UNO (911), MODIFICA LA LEY 44 DE 2007, RELATIVA AL SUME, Y DICTA OTRAS DISPOSICIONES

**FECHA DE PRESENTACIÓN:** 28 DE AGOSTO DE 2019

**PROPONENTE:** MINISTERIO DE SEGURIDAD PUBLICA

**COMISIÓN:** GOBIERNO, JUSTICIA Y ASUNTOS CONSTITUCIONALES



# República de Panamá

## CONSEJO DE GABINETE

### RESOLUCION DE GABINETE N.º72 De 19 de agosto de 2019

Que autoriza al ministro de Seguridad Pública para proponer ante la Asamblea Nacional, el Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional De Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1), se modifica la ley 44 del 10 de octubre del 2007 y se dictan otras disposiciones

**EL CONSEJO DE GABINETE**  
en uso de sus facultades constitucionales y legales,

#### CONSIDERANDO:

Que de acuerdo con el literal b del numeral 1 del artículo 165 de la Constitución Política de la República, las leyes serán propuestas por los ministros de Estado, en virtud de autorización del Consejo de Gabinete;

Que en la sesión del Consejo de Gabinete del 19 de agosto de 2019, el ministro de Seguridad Pública presentó el Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional De Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1), se modifica la ley 44 del 10 de octubre del 2007 y se dictan otras disposiciones, y solicitó la autorización de este Órgano Colegiado para que el referido proyecto sea propuesto ante la Asamblea Nacional,

#### RESUELVE:

**Artículo 1.** Autorizar al ministro de seguridad Pública para proponer ante la Asamblea Nacional, el Proyecto de Ley que crea el Sistema Nacional De Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1), se modifica la ley 44 del 10 de octubre del 2007 y se dictan otras disposiciones.

**Artículo 2.** Remitir copia autenticada de la presente Resolución de Gabinete al ministro de Seguridad Pública, para que proceda conforme a la autorización concedida.

**Artículo 3.** Esta Resolución de Gabinete comenzará a regir a partir de su promulgación.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Literal b del numeral 1 del artículo 165 de la Constitución Política de la República.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en la ciudad de Panamá, a los diecinueve (19) días del mes de agosto de dos mil diecinueve (2019).

La Suscrita Subdirectora General de Gaceta Oficial

CERTIFICA:

QUE ESTE DOCUMENTO ES FIEL  
COPIA DE SU ORIGINAL

**LICDA. YEXENIA RUIZ**

Subdirectora General de Gaceta Oficial

PANAMÁ DE 19 DE 2019

  
LAURENTINO CORTIZO COHEN  
Presidente de la República

El ministro de Gobierno.

  
CARLOS ROMERO MONTENEGRO

La ministra de Educación.

  
MARUJA GORDAY DE VILLALOBOS

La ministra de Salud.

  
ROSARIO TURNER MONTENEGRO

El ministro de Comercio e Industrias.

  
RAMON MARTÍNEZ

El ministro de Desarrollo Agropecuario.

  
AUGUSTO VALDERRAMA

El ministro de Economía y Finanzas.

  
HÉCTOR ALEXANDER II.

El ministro para Asuntos del Canal.

  
ARISTIDES ROYO

El ministro de Relaciones Exteriores.

  
ALEJANDRO FERRER

El ministro de Obras Públicas.

  
RAFAEL SABONGE VILAR



La ministra de Trabajo y Desarrollo Laboral,

*Doris Zapata A.*  
DORIS ZAPATA A.

La ministra de Vivienda y Ordenamiento Territorial.

*Inés Samudio de Gracia*  
INÉS SAMUDIO DE GRACIA

La ministra de Desarrollo Social.

*Markova Concepción J.*  
MARKOVA CONCEPCIÓN J.

El ministro de Seguridad Pública.

*Rolando A. Mirones Ramírez*  
ROLANDO A. MIRONES RAMÍREZ

El ministro de Ambiente.

—  
MILCIADES CONCEPCIÓN

El ministro de Cultura.

*Carlos Aguilar Navarro*  
CARLOS AGUILAR NAVARRO

*José Gabriel Carrizo Jaén*  
JOSÉ GABRIEL CARRIZO JAÉN  
ministro de la Presidencia y  
secretario general del Consejo de Gabinete

ASAMBLEA NACIONAL SECRETARIA GENERAL
Presentación 28/8/19
Hora 5:30 P

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Ministerio de Seguridad Pública, ejerciendo su función de velar por la seguridad, la tranquilidad del orden público, así como proteger la vida, honra y bienes de sus nacionales y de los extranjeros que se encuentren en el país, propone el presente Proyecto de Ley que crea el Sistema Único de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1) como un servicio público y de Seguridad Nacional, responsable de la atención de todas las llamadas de EMERGENCIAS, dirigidas a un número de teléfono único **Nueve, Uno, Uno (9-1-1)** realizadas por cualquier persona desde cualquier parte del territorio nacional que requiera asistencia de seguridad, atención sanitaria, extinción de incendios, salvamento o protección civil, procurando dar respuesta inmediata, coordinada y de calidad, utilizando una fuente de información integral y consolidada. El Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1) debe, a su vez, facilitar la gestión de los recursos y unificar las comunicaciones de radio sobre una misma plataforma para todas las instituciones integrantes de este sistema, a través de un centro único de operaciones de emergencias y seguridad, para efectos de eficiencia administrativa y presupuestaria, de modo de propiciar las condiciones para el desarrollo nacional sostenible.

Los servicios del Sistema Único de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1), se prestarán a la sociedad ante toda circunstancia que pueda comprometer la vida, la libertad, la integridad y la seguridad de las personas, los bienes y del medio ambiente y que exija un auxilio inmediato de una o de la coordinación conjunta de las instituciones que integran el Sistema regido por esta Ley, formando parte del núcleo esencial de la competencia exclusiva en materia de Seguridad Pública atribuida al Estado por el Artículo 312 de la Constitución Política de la República de Panamá.

El Sistema Único de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1), a través del Centro de Operación Nacional de Panamá (CON-PANAMÁ), como centro único de operaciones de emergencias y seguridad, creará, implementará y mantendrá actualizados los protocolos, procesos y procedimientos que se enmarquen en un Concepto de Operación integral, que permitan la óptima utilización de todos los componentes tecnológicos, logísticos, de recepción de llamada, de despacho y respuesta que garanticen la prestación adecuada del servicio a los ciudadanos, así como la capacitación técnica y profesional continua inherente a la seguridad integral.

Proyecto de Ley N°037-19

Que crea el Sistema Nacional De Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1), se modifica la ley 44 del 10 de octubre del 2007 y se dictan otras disposiciones.

LA ASAMBLEA NACIONAL

DECRETA:

Capítulo I

Naturaleza Jurídica y Facultades

**Artículo 1.** Créase el **SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIAS “NUEVE, UNO, UNO” (9-1-1)**, como un servicio público y de seguridad nacional, responsable de la atención de las llamadas de emergencias dirigidas al número de teléfono único Nueve, Uno, Uno (9-1-1), realizadas por cualquier persona desde cualquier parte del territorio nacional que requiera seguridad, atención sanitaria, extinción de incendios, salvamento o protección civil, procurando dar respuesta inmediata, coordinada y de calidad. Utilizando una fuente de información integral y consolidada.

El Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1) debe, a su vez facilitar la gestión de los recursos y unificar las comunicaciones de radio sobre una misma plataforma para todas las instituciones integrantes de este sistema, a través de un centro único de operaciones de emergencias y seguridad, para efectos de eficiencia administrativa y presupuestaria, de modo de propiciar las condiciones para el desarrollo nacional sostenible.

**Artículo 2.** Para efectos de esta Ley, los siguientes términos se definen así:

1. Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1)
2. Sistema de Manejo de Emergencias (SUME)
3. Centro de Operación Nacional de Panamá (CON-PANAMÁ)
4. Centros de Operaciones Institucionales (COI)
5. Centros de Control y Mando Móvil (CCM)
6. Centro de Operación Regional de Colón (COR-COLON)
7. Emergencia: Se considera Emergencia toda circunstancia que pueda comprometer la vida, la libertad, la integridad y la seguridad de las personas, los bienes y del medio ambiente y que exija un auxilio inmediato de una o de la coordinación conjunta las instituciones que integran el Sistema regido por la presente Ley.
8. Emergencia Pre-Hospitalaria: Comprende la suma de acciones y decisiones necesarias para prevenir la muerte o cualquier discapacidad futura del paciente durante una crisis de salud o urgencia.
9. Llamada Falsa: Es toda aquella llamada recibida en el sistema por medio de la cual se formule una emergencia en estricto conocimiento de que es falsa.
10. Llamada Maliciosa: Es considerada llamada maliciosa toda aquella que genera una interrupción al sistema operativo del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1).

**Artículo 3.** Se le asigna al Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1) un número telefónico único, de tres (3) cifras: Nueve, Uno, Uno (9-1-1), que será el mismo en todo el país, independientemente de la red de telecomunicaciones donde se origine la solicitud o comunicación.

Todas las empresas de telefonía que funcionan en el país están obligadas a garantizar y ejecutar el cumplimiento estricto y a nivel nacional, de este mandato. La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos velará por el efectivo cumplimiento de este mandato.

**Artículo 4.** Es obligatorio para todas las empresas de servicios de telefonía fija o móvil, públicas o privadas, en todo el territorio nacional, asignar el número Nueve, Uno, Uno (9-1-1) a los fines del Sistema creado por la presente Ley. Las llamadas telefónicas al Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1) son gratuitas en toda su extensión, aun cuando el operador o el usuario no tenga saldo, incluyendo las eventuales interconexiones entre los operadores de telefonía las cuales pueden realizar desde cualquier teléfono público o privado, sea fijo o móvil.

Asimismo, se establece la obligatoriedad para todas las empresas de servicio de telefonía fija o móvil, públicas o privadas en todo el territorio nacional, de realizar, permitir y/o facilitar, desde el Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1) avisos masivos a la población ante una emergencia, pudiendo ser de ámbito nacional, provincial, distrital o por corregimientos.

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) debe garantizar y ejecutar el cumplimiento estricto de este mandato.

**Artículo 5.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1), está integrado por las instituciones siguientes:

1. Caja de Seguro Social
2. Ministerio de Salud
3. Los servicios de inteligencias adscritos al Ministerio de la Presidencia
4. Servicio de Protección Institucional (SPI)
5. Policía Nacional (PN);
6. Servicio Nacional de Fronteras (SENAFRONT);
7. Servicio Nacional Aeronaval (SENAN);
8. Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC);
9. Benemérito Cuerpo de Bomberos;
10. Dirección General de Sistema Penitenciario;
11. Servicio Nacional de Migración (SNM);
12. Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF)
13. Instituto Nacional de la Mujer (INAMU);
14. Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT);
15. Cruz Roja Panameña;
16. Ministerio Público (MP);
17. Autoridad de Aeronáutica Civil (AAC); y,
18. Otras instituciones Públicas o Privadas que se integren al Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1);

Las entidades que integran el Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1) deberán asignar al personal que sea necesario para operar dentro del Centro de Operación Nacional de Panamá (CON-PANAMÁ).

El Ministro de Seguridad Pública tendrá la facultad de aprobar o no la integración de otras instituciones ya sean públicas o privadas.

**Artículo 6.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1), opera jerárquicamente como una dependencia del Ministerio de Seguridad Pública.

## Capítulo II

### **Dirección General del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1)**

**Artículo 7.** Créase la Dirección General del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1), dependiente y adscrita al Ministerio de Seguridad Pública cuyas funciones son las siguientes:

1. Someter ante el Ministro de Seguridad Pública, la aprobación de las políticas, reglamentos de organización y competencias de la operación interna del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1) y establecer las áreas de cobertura y los protocolos de comunicación, de coordinación, de operación y trabajo de las instituciones integrantes del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1);
2. Coordinar la actuación y operación de las instituciones integrantes del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1) y controlar la calidad y la disponibilidad de este servicio público;
3. Promover la realización de actividades de formación y capacitación dirigidas a los integrantes del sistema, así como realizar campañas masivas de educación e información ciudadana que busquen fomentar la utilización del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1), así mismo para facilitar que un niño o una persona menor, pueda utilizar un teléfono con mayor rapidez;
4. Someter ante el Ministro de Seguridad Pública la aprobación de su presupuesto debidamente justificado y los planes nacionales de trabajo para la reducción de Riesgos y atención de emergencias.
5. Realizar el seguimiento de la emergencia hasta la conclusión del servicio, según el protocolo establecido.
6. Otras funciones inherentes a su naturaleza, que le sean asignadas por el Ministro de Seguridad Pública, entre ellas darle prioridad a aquellas denuncias que tienen que ver con violencia doméstica, familiar y sexual, relacionadas al Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1).

**Artículo 8.** La dirección y administración del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1), será ejercida por un Director General. Las funciones y responsabilidades del Director General serán las siguientes:

1. Desarrollar y mantener operativo y actualizado el Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1), de recepción y atención de las emergencias para dar respuesta a las solicitudes de auxilio, que entran en su competencia.
2. Crear, implementar y mantener actualizados, los protocolos, procesos y procedimientos que se enmarquen en un Concepto de Operación integral, que permita la óptima utilización de todos los componentes tecnológicos, logísticos, de recepción de llamada, de despacho y respuesta que garanticen la prestación adecuada del servicio a los ciudadanos.
3. Diseñar e implementar, mecanismos de mantenimiento a todo el equipamiento que dispongan, para proveer servicios de alta calidad y disponibilidad.
4. Definir estructuras que garanticen la correcta atención, orientación y el procesamiento automático de manera centralizada, las solicitudes de emergencia de todo el territorio nacional, así como también coordinar con las autoridades competentes y las unidades especializadas de apoyo que la misma ha creado.
5. Mantener un programa permanente de capacitación para los servidores públicos vinculados al Sistema Nacional de Emergencia Nueve, Uno, Uno (9-1-1) que incluya instrucción conjunta y simulacros.
6. Coordinar las acciones en situaciones de crisis que por su magnitud sean consideradas como tal, conformes a los protocolos establecidos.



7. Proponer ante el Ministro de Seguridad Pública la aprobación de las políticas y los reglamentos internos de organización y competencias y de operación interna del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1), estableciendo en los mismos las áreas de cobertura y los protocolos de comunicación, de coordinación y trabajo de las instituciones integrantes del sistema.
8. Proponer al Ministro de Seguridad Pública, la aprobación de estrategias destinadas a mejorar y mantener su operación. El Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1) podrá definir formas de auto financiamiento y/o mecanismos de generación de ingresos, con la aprobación previa del Ministro de Seguridad Pública, que permitan la entrega de todos los servicios a la población de forma ininterrumpida.
9. Crear y supervisar normativas tecnológicas y operativas para todos los sistemas de video vigilancia de cualquier institución del sector público central, descentralizado, municipales, y demás, que se requieran, con el propósito de garantizar la implementación de tecnología reciente, sostenible y compatible con las necesidades del país.
10. Informar a las autoridades competentes, las denuncias habidas en materia de violencia de género, violencia familiar, intrafamiliar y doméstica a efectos de que éstas puedan darle el seguimiento oportuno y adecuado.
11. Garantizar la capacitación del personal del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1) en procedimientos y protocolos de violencia doméstica, a efectos que puedan priorizar, medir efectos y los factores de riesgo.
12. Otras funciones inherentes a su naturaleza, no listadas que le sean asignadas por el Ministro de Seguridad Pública.
13. Proponer el presupuesto anual ante el Ministro de Seguridad Pública.
14. Proponer la estructura administrativa y el modelo de gestión.

**Artículo 9.** Para ser Director General se deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. Ser de nacionalidad panameña.
2. Ser mayor a treinta años.
3. Poseer título universitario, con comprobada experiencia, no menor a siete años, en administración, emergencias o afines.
4. No haber sido condenado por delitos dolosos.

**Artículo 10.** Las entidades públicas, autónomas y semiautónomas, los municipios, las juntas comunales y las sociedades anónimas en las que el estado sea propietario del 51% o más de sus acciones o patrimonio, que a la creación de esta ley cuenten con un centro de monitoreo y de videovigilancia cuyo propósito sea la seguridad ciudadana pasarán a ser denominados **Centro de Operación Institucional (COI)** con la finalidad de ser integrados al Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911).

Los COI deberán responder al estricto cumplimiento de las normativas, estándares y procedimientos operativos y tecnológicos que determine el Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1). En los casos de incumplimiento, el Ministerio de Seguridad Pública tendrá la facultad de ordenar el cierre del **COI** respectivo.

Los recursos necesarios para la adecuación, mantenimiento y operación de los **Centro de Operación Institucional (COI)**, deberán ser gestionados e incluidos en el presupuesto de la entidad correspondiente.

**Artículo 11.** Todas aquellas entidades públicas, autónomas y semiautónomas, los municipios, las juntas comunales y las sociedades anónimas en las que el estado sea propietario del 51% o más de

sus acciones o patrimonio, que a partir de la creación de esta ley, tengan la iniciativa de realizar inversiones en sistemas de videovigilancia deberán responder al estricto cumplimiento de las normativas, estándares y procedimientos operativos y tecnológicos que determine el Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1).

Los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y operación de los sistemas de videovigilancia deberán ser gestionados e incluidos en el presupuesto de la entidad correspondiente.

**Artículo 12.** Los **Centro de Operación Institucional (COI)**, estarán obligados a proporcionar a las autoridades competentes toda aquella información que se registre en los mismos relacionado a los incidentes habidos en materia de violencia de género, violencia familiar, intrafamiliar y doméstica y otros.

**Artículo 13.** Los funcionarios vinculados al Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1), deben administrar la información generada en las operaciones de su competencia con la confiabilidad necesaria para salvaguardar la seguridad e integridad de los usuarios.

El Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1), debe conservar debidamente resguardados y archivados los expedientes electrónicos o físicos que se vayan generando por cada incidencia o emergencia atendida, así como toda la información y grabación de voz, vídeo, datos y demás elementos que se hayan presentado en la atención de una emergencia, a efecto de tenerlos disponibles por requerimiento de los cuerpos de investigación o, por orden de un Juez competente, quienes pueden solicitarla al Sistema Integrado.

Se presume como verídica cada llamada de emergencia recibida y para efectos del párrafo anterior se considerará como manifestación de consentimiento.

**Artículo 14.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1) podrá identificar el número desde el cual se realiza la solicitud, así como su ubicación geográfica, para lo cual se establece la obligatoriedad de todos los operadores de telefonía, fija o móvil, públicas o privadas, en todo el territorio nacional, de proveer la identificación y localización de quien efectuó la llamada.

Corresponde a la Autoridad de Servicios Públicos (ASEP), garantizar y ejecutar el cumplimiento estricto y a nivel nacional de este mandato.

**Artículo 15.** Queda prohibido el uso del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1), para llamadas con fines distintos a aquellos establecidos entre sus funciones y de situaciones de falsas emergencias que obliguen a incurrir en gastos innecesarios al Sistema y a las instituciones que lo integran. El Director General del Sistema debe denunciar ante las autoridades competentes y realizar las actuaciones administrativas correspondientes cuando se incurra en una violación a la prohibición establecida en este Artículo.

El que solicite los servicios del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1) actuando con falsedad o denuncia de hechos inexistentes, es acreedor de las sanciones y penas a que hubiere lugar conforme a Derecho, pudiendo llegar a la suspensión de la línea telefónica y las acciones penales tipificadas en la Ley y sus reglamentos.

**Artículo 16.** Queda prohibido el uso del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1), para llamadas maliciosas que afecten la operación del sistema y a las autoridades que la integran. El Director General del Sistema debe denunciar ante las autoridades competentes y realizar las actuaciones administrativas correspondientes cuando se incurra en una violación a la prohibición establecida en este Artículo.

El que realice llamadas maliciosas al Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1) actuando con falsedad o malicia, será acreedor de las sanciones y penas a que hubiere lugar conforme a Derecho, pudiendo llegar a la suspensión de la línea telefónica y las acciones penales tipificadas en la Ley y sus reglamentos.

**Artículo 17.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1) funciona a través de:

1. Centro de Operación Nacional de Panamá (CON-PANAMÁ), como sede principal;
2. Centro de Operación Regional de Colón (COR-COLON), como centro de respaldo, pero con capacidad operativa igual a la sede principal;
3. Centros de Operaciones Institucionales (COI), que estén constituidos al momento de la promulgación de esta ley.
4. Centros de Control y Mando Móvil (CCM);
5. Otras unidades o dependencias que sean creadas mediante el reglamento de la presente Ley.

**Artículo 18.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1) deberá contar con el Concepto de Operaciones (CONOPS) donde se establecen los protocolos, proceso y procedimientos que permitan atender la emergencia y documentarla de forma eficiente.

**Artículo 19.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1) debe disponer de la infraestructura necesaria y de los medios tecnológicos de comunicación y de información, que le permitan el cumplimiento de sus objetivos.

Como mínimo la infraestructura debe reunir las características siguientes:

1. Sistema de identificación del número del cual se realizó la llamada, con el nombre y la dirección del titular del servicio. Los operadores de telefonía están obligados a facilitar esta información, así como la necesaria para la implementación del mismo;
2. Sistema de grabación de llamadas entrantes y salientes;
3. Conectividad directa a las redes de telefonía de todos los operadores establecidos en el país;
4. Sistema de identificación automática de localización para ubicación geográfica de todas las llamadas al Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1) que denuncien una emergencia. Los operadores de telefonía tienen la obligación de facilitar esta información, así como la necesaria para la cumplimentación del mismo;
5. Sistema de administración y gestión de video de alta calidad, para proveer información forense debidamente auditada por personal especializado en la materia, de manera de proveer prueba científica para la resolución de casos.
6. Acceso a internet acorde con el volumen de comunicaciones que el Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911) debe atender; y,
7. Otros medios tecnológicos que sean necesarios para el cumplimiento de esta Ley.

Se deben incorporar al Sistema Nacional de Emergencia Nueve, Uno, Uno (9-1-1), creado en esta Ley, toda la infraestructura, plataforma tecnológica y demás recursos humanos, materiales y logísticos del Sistema Unico de Manejo de Emergencia SUME 9-1-1, creado a través de la ley 44 de 2007 y del Proyecto C5, incluida la Red de Video Vigilancia de la Policía Nacional.

**Artículo 20.** La implementación y la operación del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1), debe financiarse por las partidas presupuestarias de fondos nacionales y municipales así como donaciones, legados, transferencias y demás, que sean asignadas para este efecto.

El Ministerio de Seguridad Pública gestionará las partidas presupuestarias necesarias para la implementación y la operación del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1).

**Artículo 21.** Son considerados de estricta Seguridad Nacional: Las políticas, el reglamento interno de organización y competencia y, el Reglamento de Operación Interna del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1).

**Artículo 22.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1) podrá establecer acuerdos de incorporación de soluciones tecnológicas de datos, voz y audiovisuales, entre otros, que operen a nivel público y privado. El Ministerio de Seguridad Pública debe emitir la normativa reglamentaria correspondiente para regular estos casos.

**Artículo 23.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1) no estará sujeto al pago de ninguna clase de impuestos directos o indirectos, derechos, tasas, cargos, contribuciones, o tributos de carácter nacional, con excepción de las deducciones o pagos que deba efectuar en su condición de empleador, en concepto de seguro social, seguro educativo y primas de riesgos profesionales.

Dicha Institución gozará de las mismas garantías que se establecen a favor del Estado en las acciones judiciales en que sea parte, con base a lo dispuesto en el Código Judicial; de todas las prerrogativas que las leyes del país concedan a la Nación para tales efectos.

Las donaciones, legados, adquisiciones directas y transferencias de cualquier tipo cuyo destinatario sea el Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1), estarán exonerados de tributos nacionales de cualquier especie.

### **Capítulo III Disposiciones Adicionales**

**Artículo 24.** El artículo 1 de Ley 44 de 31 de octubre de 2007, modificada por la Ley 51 de 18 de septiembre de 2009, queda así:

Artículo 1. Se crea el Sistema Único de Manejo de Emergencias **Pre-Hospitalarias**, en adelante SUME, para la planificación, asistencia, dirección y supervisión de las acciones para la atención integral y oportuna de las emergencias **Pre-Hospitalarias**, bajo esquemas de calidad, innovación, desarrollo de habilidades competitivas, dominio de nuevas tecnologías de información y comunicación, aprendizaje significativo y promoción de programas de mejora continua.

**Artículo 25.** El artículo 2 de Ley 44 de 31 de octubre de 2007, modificada por la Ley 51 de 18 de septiembre de 2009, queda así:

Artículo 2. El SUME, en el ámbito de sus funciones, será representado, ante el Órgano Ejecutivo, por el Ministerio de Seguridad Pública.

---

**Artículo 26.** El artículo 11 de Ley 44 de 31 de octubre de 2007, modificada por la Ley 51 de 18 de septiembre de 2009, queda así:

Artículo 11. La dirección, organización y administración del SUME estarán a cargo de un Patronato, integrado por siete miembros, con derecho a voz y voto, designados por el Órgano Ejecutivo, de la siguiente manera:

1. Un representante principal y suplente del Ministerio de Seguridad Pública, quien lo presidirá.
2. Un representante principal y suplente del Ministerio de la Presidencia.
3. Un representante principal y suplente del Ministerio de Salud.
4. Un representante principal y suplente del Ministerio de Economía y Finanzas.
5. Un representante principal y suplente de la Caja de Seguro Social.
6. Un representante principal y suplente del Consejo Nacional de la Empresa Privada.
7. Un representante principal y suplente del Club Activo 20-30 de Panamá.

El Director Ejecutivo del SUME fungirá como Secretario en las reuniones del Patronato solo con derecho a voz. La Contraloría General de la República participará con derecho a voz.

**Artículo 27.** El artículo 12 de Ley 44 de 31 de octubre de 2007, modificada por la Ley 51 de 18 de septiembre de 2009, queda así:

Artículo 12. Serán funciones del Patronato las siguientes:

1. Establecer su estructura orgánica y el modelo de gestión que hagan posible el cumplimiento de los objetivos del SUME.
2. Aprobar el presupuesto anual del SUME.
3. Proponer al Presidente de la República la conformación de la terna de la cual será escogido el Director Ejecutivo del SUME.
4. Aprobar las políticas de nombramiento del personal de acuerdo a concurso público.
5. Aprobar o rechazar los protocolos de comunicación y los procedimientos a seguir entre el SUME y las entidades relacionadas con la atención de emergencias para cada tipo de incidencias.
6. Aceptar las donaciones que le hagan personas naturales o jurídicas, sean estas de Derecho Público o Privado, nacionales o extranjeras, entidades financieras u organismos internacionales, así como legados y herencias, a beneficio de inventario.
7. Conocer en segunda instancia los procesos administrativos establecidos en la presente Ley.

**Artículo 28.** El artículo 13 de Ley 44 de 31 de octubre de 2007, modificada por la Ley 51 de 18 de septiembre de 2009, queda así:

Artículo 13. El SUME tendrá un Director Ejecutivo, nombrado por el Presidente de la República y escogido de una terna propuesta por el Patronato. El Director tendrá a su cargo la administración y dirección técnica de la entidad, así como las actividades que le correspondan de conformidad con la presente Ley. El Director Ejecutivo ocupará el cargo por un periodo concurrente con el periodo presidencial.

La metodología para la escogencia del Director Ejecutivo será reglamentada por el Órgano Ejecutivo.

**Artículo 29.** Se deroga el artículo 16 de Ley 44 de 31 de octubre de 2007.

**Artículo 30.** El artículo 18 de Ley 44 de 31 de octubre de 2007, modificada por la Ley 51 de 18 de septiembre de 2009, queda así:

Artículo 18. El Ministerio de Seguridad Pública incluirá en su presupuesto las partidas necesarias para sufragar los gastos requeridos para el funcionamiento y la adquisición de los equipos, insumos y recursos humanos del Patronato SUME.

**Artículo 31.** El artículo 20 de Ley 44 de 31 de octubre de 2007, modificada por la Ley 51 de 18 de septiembre de 2009, queda así:

Artículo 20. Se establece una tasa a favor del SUME aplicable a los usuarios comerciales del servicio de telecomunicación básica local (101, 102 y 103), a los planes corporativos y a los planes de la Pequeña y Mediana Empresa y del Gobierno Nacional de los servicios de telefonía móvil celular (107) y comunicaciones personales (106), correspondiente al uno por ciento (1%) de la facturación de los servicios antes mencionados.

También se establece una tasa a favor del SUME aplicable a los usuarios que tengan servicios de transporte de telecomunicaciones (200) y servicio de internet para uso público (211), correspondiente al uno por ciento (1%) de la facturación de los servicios mencionados.

Los concesionarios de estos servicios se constituyen en agentes retenedores a favor del Patronato del SUME. Los ingresos producto de estas tasas serán depositados trimestralmente por las concesionarias de estos servicios en el fondo especial SUME.

Corresponderá al Gobierno Central incluir en el Presupuesto General del Estado las sumas correspondientes a los gastos operativos del SUME que no sean cubiertos por el importe producido por las tasas de que trata este artículo.

**Artículo 32.** El artículo 11 de Ley 15 de 14 de abril de 2010, queda así:

Artículo 11. El Nivel Operativo estará constituido por los siguientes servicios de seguridad pública: la Policía Nacional, el Servicio Nacional Aeronaval, el Servicio Nacional de Fronteras, el Servicio Nacional de Migración y el Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (9-1-1), los cuales se rigen por sus respectivas leyes orgánicas, decretos y reglamentos.

#### **Capítulo IV Disposiciones Finales**

**Artículo 33.** Cuando una disposición legal se refiera a Sistema Único de Manejo de Emergencias (SUME 9-1-1), deberá entenderse que se hace referencia al Sistema Único de Manejo de Emergencias Pre-Hospitalarias (SUME)

**Artículo 34.** Se faculta al Órgano Ejecutivo para reglamentar todo lo relativo a la presente Ley.

**Artículo 35.** La presente Ley modifica el artículo 1, 2, 11, 12, 13, 18 y 20 de la Ley 44 de 31 de octubre de 2007, modificada por la Ley 51 de 18 de septiembre de 2009; se deroga el artículo 16 de la Ley 44 de 31 de octubre de 2007; se modifica el artículo 11 de la Ley 15 de 14 de abril de 2010, así como cualquier disposición que le sea contraria.

**Artículo 37.** Esta Ley comenzará a regir el día siguiente al de su promulgación.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Propuesto a la consideración de la Asamblea Nacional, hoy \_\_ de dos mil diecinueve (2019), por **SE ROLANDO A. MIRONES RAMÍREZ**, ministro de Seguridad Pública, en virtud de autorización concedida por el Honorable Consejo de Gabinete, mediante la Resolución de Gabinete N.º de de julio de dos mil diecinueve (2019).



**ROLANDO A. MIRONES RAMÍREZ**  
Ministro de Seguridad Pública





**ASAMBLEA NACIONAL  
COMISIÓN DE GOBIERNO, JUSTICIA Y ASUNTOS CONSTITUCIONALES  
I N F O R M E**

Que rinde la Comisión de Gobierno, Justicia y Asuntos Constitucionales correspondiente al primer debate del **Proyecto de Ley N°70, Que crea el Sistema Nacional de Emergencia Nueve, Uno, Uno, (9-1-1), se modifica la Ley 44 de 10 de octubre de 2007 y se dictan otras disposiciones.**

Panamá, 11 de septiembre de 2019.

17/19/19  
C.5012

Honorable Diputado  
**MARCOS CASTILLERO**  
Presidente de la Asamblea Nacional  
Presente.-

Señor Presidente:

La Comisión de Gobierno, Justicia y Asuntos Constitucionales de la Asamblea Nacional en el marco de sus competencias funcionales consideró en su reunión de sesión ordinaria del día 28 de agosto de 2019, conforme los trámites del primer debate reglamentario, el Proyecto de Ley N°70, Que crea el Sistema Nacional de Emergencia Nueve, Uno, Uno, (9-1-1), se modifica la Ley 44 de 10 de octubre de 2007 y se dictan otras disposiciones.

En consecuencia y de acuerdo con el artículo 136 del Reglamento Orgánico del Régimen Interno de la Asamblea Nacional, rinde el informe correspondiente.

**I. LA INICIATIVA LEGISLATIVA**

La presente iniciativa legislativa fue presentada por su excelencia Rolando A. Mirones Ramírez, ministro de Seguridad Pública, el 28 de agosto de 2019.

**II. CONTENIDO Y OBJETIVOS DEL PROYECTO**

El Proyecto de Ley N°70, propone crear el sistema Único de emergencias Nueve Uno, Uno (9-1-1), como un servicio público y de seguridad nacional, responsable de la atención de todas las llamadas de **EMERGENCIA**, dirigidas a un número de teléfono único, realizadas por cualquier persona desde cualquier parte del territorio nacional que



requiera asistencia de seguridad, atención sanitaria, extinción de incendios, salvamento o protección civil procurando dar respuesta inmediata, coordinada y de calidad, utilizando una fuente de información integral y consolidada.

### **III. ANÁLISIS Y CONSIDERACIÓN DEL PROYECTO**

El Proyecto de Ley N°70, fue objeto de estudio por parte de los miembros de ésta Comisión, quienes facilitan al pueblo panameño la posibilidad de agrupar todos los números telefónicos de las diferentes emergencias que a diario se presentan, en un solo número de teléfono (9-1-1) y de esta manera ahorrar tiempo de respuesta y tiempo para salvar una vida

### **IV. EL PRIMER DEBATE**

La Comisión de Gobierno, Justicia y Asuntos Constitucionales, el día 11 de septiembre de 2019, aprobó en primer debate, con la mayoría de los miembros de dicha comisión, el Proyecto de Ley N°70 que crea el Sistema Nacional de Emergencia Nueve, Uno, Uno, (9-1-1), se modifica la Ley 44 de 10 de octubre de 2007 y se dictan otras disposiciones.

### **V. DE LAS MODIFICACIONES**

El Proyecto de Ley N°70 fue aprobado en primer debate, sin modificaciones, por la mayoría de sus miembros

Por todas las consideraciones anteriormente expresadas, la Comisión de Gobierno, Justicia y Asuntos Constitucionales, luego del exhaustivo estudio y en atención a la importancia que reviste el Proyecto de Ley N° 70 Que crea el Sistema Nacional de Emergencia Nueve, Uno, Uno, (9-1-1), se modifica la Ley 44 de 10 de octubre de 2007 y se dictan otras disposiciones,

#### **RESUELVE:**

1. Aprobar en primer debate el Proyecto de Ley N°70, Que crea el Sistema Nacional de Emergencia Nueve, Uno, Uno, (9-1-1), se modifica la Ley 44 de 10 de octubre de 2007 y se dictan otras disposiciones.
2. Recomendar al Pleno de la Asamblea Nacional que le dé segundo debate al Proyecto de Ley N°70.

**POR LA COMISIÓN DE GOBIERNO, JUSTICIA Y ASUNTOS  
CONSTITUCIONALES**




**HD. LEANDRO ÁVILA**  
Presidente



**HD. CORINA E. CANO**  
Vicepresidenta



**HD. ARIEL A. ALBA**  
Secretario



**HD. ALEJANDRO M. CASTILLERO P.**  
Comisionado

*Por sustitución*  
**HD. NÉSTOR A. GUARDIA**  
Comisionado



**HD. BERNARDINO GONZÁLEZ**  
Comisionado



**HD. GABRIEL E. SILVA**  
Comisionado

**HD. MARYLIN VALLARINO**  
Comisionada

**HD. RONY R. ARAUZ G.**  
Comisionado

**Que crea el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1),  
modifica la Ley 44 de 2007, relativa al SUME, y dicta otras disposiciones**

**LA ASAMBLEA NACIONAL**

**DECRETA:**

**Capítulo I**  
Creación y Generalidades

**Artículo 1.** Se crea el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1), como un servicio público y de seguridad nacional, responsable de la atención de las llamadas de emergencias dirigidas al número telefónico único Nueve Uno Uno (9-1-1), realizadas por cualquier persona, desde cualquier parte del territorio nacional, que requiera seguridad, atención sanitaria y de salud mental, extinción de incendios, salvamento o protección civil, que procura dar respuesta inmediata, coordinada y de calidad utilizando una fuente de información integral y consolidada.

El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) debe, a su vez, facilitar la gestión de los recursos y unificar las comunicaciones de radio sobre una misma plataforma para todas las instituciones integrantes de este sistema, a través de un centro único de operaciones de emergencias y seguridad, para efectos de eficiencia administrativa y presupuestaria, a fin de propiciar las condiciones para el desarrollo nacional sostenible.

**Artículo 2.** Para efectos de esta Ley, los siguientes términos se entenderán así:

1. *Emergencia.* Toda circunstancia que pueda comprometer la vida, la libertad, la integridad y la seguridad de las personas, los bienes y el ambiente y que exija un auxilio inmediato de una de las instituciones que integran el Sistema regido por la presente Ley o la coordinación conjunta de ellas.
2. *Emergencia prehospitolaria.* Comprende la suma de acciones y decisiones necesarias para prevenir la muerte o cualquier discapacidad futura del paciente durante una crisis de salud, incluyendo la salud mental, o urgencia.
3. *Llamada falsa.* Aquella recibida en el Sistema por medio de la cual se formule una emergencia en estricto conocimiento de que es falsa.
4. *Llamada maliciosa.* Aquella que genera una interrupción al sistema operativo del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1).

**Artículo 3.** Para efectos de la aplicación de esta Ley, se entenderá por:

1. 9-1-1: Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno.
2. SUME: Sistema Único de Manejo de Emergencias Prehospitolarias.
3. CON-PANAMÁ: Centro de Operación Nacional de Panamá.



4. COI: Centros de Operaciones Institucionales.
5. CCM: Centros de Control y Mando Móvil.
6. COR-COLÓN: Centro de Operación Regional de Colón.

**Artículo 4.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) tendrá el número telefónico único, de tres cifras Nueve Uno Uno (9-1-1), que será el mismo en todo el país, independientemente de la red de telecomunicaciones donde se origine la solicitud o comunicación.

Todas las empresas de telefonía que funcionan en el país están obligadas a garantizar este mandato y a ejecutar su estricto cumplimiento a nivel nacional. La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos velará por su efectivo cumplimiento.

**Artículo 5.** Es obligatorio para todas las empresas de servicios de telefonía fija o móvil, públicas o privadas, en todo el territorio nacional, asignar el número Nueve Uno Uno (9-1-1) para los fines del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1). Las llamadas telefónicas al Sistema son gratuitas en toda su extensión, aun cuando el operador o el usuario no tenga saldo, incluyendo las eventuales interconexiones entre los operadores de telefonía, las cuales se pueden realizar desde cualquier teléfono público o privado, sea fijo o móvil.

También es obligatorio para todas las empresas de servicio de telefonía fija o móvil, públicas o privadas, en todo el territorio nacional, realizar, permitir y/o facilitar desde el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) avisos masivos a la población ante una emergencia, ya sea de ámbito nacional, provincial, comarcal, distrital o por corregimientos.

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos debe garantizar y ejecutar el cumplimiento estricto de este mandato.

**Artículo 6.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) estará integrado por:

1. La Caja de Seguro Social.
2. El Ministerio de Salud.
3. Los servicios de inteligencias adscritos al Ministerio de la Presidencia.
4. El Servicio de Protección Institucional.
5. La Policía Nacional.
6. El Servicio Nacional de Fronteras.
7. El Servicio Nacional Aeronaval.
8. El Sistema Nacional de Protección Civil.
9. El Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá.
10. La Dirección General del Sistema Penitenciario.
11. El Servicio Nacional de Migración.



12. La Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia.
13. El Instituto Nacional de la Mujer.
14. La Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre.
15. La Cruz Roja Panameña.
16. El Ministerio Público.
17. La Autoridad Aeronáutica Civil.
18. Las instituciones públicas o privadas que se integren al Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1).

Las entidades que integran el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) deberán asignar el personal que sea necesario para operar dentro del Centro de Operación Nacional de Panamá.

El ministro de Seguridad Pública tendrá la facultad de aprobar o no la integración de otras instituciones, ya sean públicas o privadas.

**Artículo 7.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) opera jerárquicamente como una dependencia del Ministerio de Seguridad Pública.

## **Capítulo II**

Dirección General del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1)

**Artículo 8.** Se crea la Dirección General del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1), dependiente y adscrita al Ministerio de Seguridad Pública, cuyas funciones son las siguientes:

1. Someter ante el ministro de Seguridad Pública la aprobación de las políticas, reglamentos de organización y competencias de la operación interna del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) y establecer las áreas de cobertura y los protocolos de comunicación, de coordinación, de operación y trabajo de las instituciones integrantes del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1).
2. Coordinar la actuación y operación de las instituciones integrantes del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) y controlar la calidad y la disponibilidad de este servicio público.
3. Promover la realización de actividades de formación y capacitación dirigidas a los integrantes del Sistema, así como de campañas masivas de educación e información ciudadana que busquen fomentar la utilización del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) y facilitar que un niño o una persona menor pueda utilizar un teléfono con mayor rapidez.
4. Someter ante el ministro de Seguridad Pública la aprobación de su presupuesto debidamente justificado y los planes nacionales de trabajo para la reducción de riesgos y atención de emergencias.



5. Realizar el seguimiento de la emergencia hasta la conclusión del servicio, según el protocolo establecido.
6. Dar prioridad a las denuncias que tienen que ver con violencia doméstica y sexual, relacionadas con el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1).
7. Brindar servicios de atención a la salud mental, con especial énfasis en situaciones de crisis por riesgo suicida, por personal idóneo, con aplicación de procedimientos y protocolos de atención. Asimismo, garantizar la capacitación del personal del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) o al personal que se establezca en los procedimientos y protocolos de atención a la salud mental, que permita identificar, priorizar y derivar los casos, brindando una atención oportuna y adecuada.
8. Asegurar que las personas con discapacidad puedan comunicarse con el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1), para los fines establecidos en la presente Ley.
9. Ejercer otras funciones inherentes a su naturaleza que le sean asignadas por el ministro de Seguridad Pública.

**Artículo 9.** La dirección y administración del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) será ejercida por un director general.

Las funciones y responsabilidades del director general serán las siguientes:

1. Desarrollar y mantener operativo y actualizado el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) para la recepción y atención de las emergencias, a fin de dar respuesta a las solicitudes de auxilio que le competen.
2. Crear, implementar y mantener actualizados los protocolos, procesos y procedimientos que se enmarquen en un concepto de operación integral, que permita la óptima utilización de todos los componentes tecnológicos, logísticos, de recepción de llamadas, de despacho y de respuesta que garanticen la prestación adecuada del servicio a los ciudadanos.
3. Diseñar e implementar mecanismos de mantenimiento a todo el equipamiento que disponga para proveer servicios de alta calidad y disponibilidad.
4. Definir estructuras que garanticen la correcta atención, orientación y procesamiento automático de manera centralizada de las solicitudes de emergencia de todo el territorio nacional, así como coordinar con las autoridades competentes y las unidades especializadas de apoyo creadas por esta Ley.
5. Mantener un programa permanente de capacitación para los servidores públicos vinculados al Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1), que incluya instrucción conjunta y simulacros.
6. Coordinar las acciones en situaciones de crisis que por su magnitud sean consideradas como tal, conforme a los protocolos establecidos.



7. Proponer ante el ministro de Seguridad Pública la aprobación de las políticas y los reglamentos internos de organización y competencias y de operación interna del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1), estableciendo en estos las áreas de cobertura y los protocolos de comunicación, de coordinación y trabajo de las instituciones integrantes del Sistema.
8. Proponer al ministro de Seguridad Pública la aprobación de estrategias destinadas a mejorar y mantener su operación. El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) podrá definir formas de autofinanciamiento y/o mecanismos de generación de ingresos, con la aprobación previa del ministro de Seguridad Pública, que permitan la entrega de todos los servicios a la población de forma ininterrumpida.
9. Crear y supervisar normativas tecnológicas y operativas para todos los sistemas de videovigilancia de cualquier institución del sector público central, descentralizado, municipales y demás que se requieran, con el propósito de garantizar la implementación de tecnología reciente, sostenible y compatible con las necesidades del país.
10. Crear y supervisar los procedimientos necesarios para asegurar el acceso a personas con discapacidad auditiva u otras, para realizar contactos con el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1).
11. Informar a las autoridades competentes de las denuncias realizadas en materia de violencia de género, violencia doméstica y salud mental, a efectos de que estas puedan darle el seguimiento oportuno y adecuado, brindando así una respuesta eficaz por parte de personal idóneo, con aplicación de procedimientos y protocolos de atención.
12. Garantizar la capacitación del personal del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) en procedimientos y protocolos de violencia doméstica, a efectos de que puedan priorizar, medir efectos y los factores de riesgo.
13. Proponer el presupuesto anual ante el ministro de Seguridad Pública.
14. Proponer la estructura administrativa y el modelo de gestión.
15. Ejercer otras funciones inherentes a su naturaleza que le sean asignadas por el ministro de Seguridad Pública.

**Artículo 10.** Para ser director general se requiere:

1. Ser de nacionalidad panameña.
2. Ser mayor de treinta años.
3. Poseer título universitario y tener experiencia comprobada, no menor de siete años, en administración, emergencias o afines.
4. No haber sido condenado por delitos dolosos.



## **Capítulo III**

### **Centros de Operación Institucional**

**Artículo 11.** Todo centro de monitoreo y de videovigilancia cuyo propósito sea la seguridad ciudadana que, al momento de la promulgación de esta Ley, pertenezca a entidades públicas, autónomas y semiautónomas, a los municipios, las juntas comunales y las sociedades anónimas en las que el Estado sea propietario del 51 % o más de sus acciones o patrimonio, será denominado Centro de Operación Institucional, con la finalidad de ser integrado al Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1).

Los centros de operación institucional deberán responder al estricto cumplimiento de las normativas, estándares y procedimientos operativos y tecnológicos que determine el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1). En los casos de incumplimiento, el Ministerio de Seguridad Pública tendrá la facultad de ordenar el cierre del Centro de Operación Institucional respectivo.

Los recursos necesarios para la adecuación, mantenimiento y operación de los centros de operación institucional deberán ser gestionados e incluidos en el presupuesto de la entidad correspondiente.

**Artículo 12.** Todas aquellas entidades públicas, autónomas y semiautónomas, los municipios, las juntas comunales y las sociedades anónimas en las que el Estado sea propietario del 51 % o más de sus acciones o patrimonio que, al momento de la promulgación de esta Ley, tengan la iniciativa de realizar inversiones en sistemas de videovigilancia deberán responder al estricto cumplimiento de las normativas, estándares y procedimientos operativos y tecnológicos que determine el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1).

Los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y operación de los sistemas de videovigilancia deberán ser gestionados e incluidos en el presupuesto de la entidad correspondiente.

**Artículo 13.** Los centros de operación institucional estarán obligados a proporcionar a las autoridades competentes toda información que se registre en estos relacionada con los incidentes en materia de violencia de género, violencia doméstica, salud mental y otros.

**Artículo 14.** Los funcionarios vinculados al Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) deben administrar la información generada en las operaciones de su competencia con la confiabilidad necesaria para salvaguardar la seguridad e integridad de los usuarios.

El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) debe conservar debidamente resguardados y archivados los expedientes electrónicos o físicos que se vayan generando por cada incidencia o emergencia atendida, así como toda la información y grabación de voz, video, datos y demás elementos que se hayan presentado en la atención de





una emergencia, a efecto de tenerlos disponibles por requerimiento de las autoridades competentes, que podrán solicitarla al Sistema.

Se presume como verídica cada llamada de emergencia recibida y para efectos del párrafo anterior se considerará como manifestación de consentimiento.

**Artículo 15.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) podrá en el transcurso de una situación de emergencia, de conformidad con la ley, identificar el número desde el cual se realiza la solicitud, así como su ubicación geográfica, para lo cual se establece la obligatoriedad de todos los operadores de telefonía, fija o móvil, públicos o privados, en todo el territorio nacional, de proveer la identificación y localización de quién efectuó la llamada.

Corresponde a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos garantizar y ejecutar, a nivel nacional, el cumplimiento estricto de este mandato.

#### **Capítulo IV**

##### **Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1)**

**Artículo 16.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) funciona a través de:

1. El Centro de Operación Nacional de Panamá, como sede principal.
2. El Centro de Operación Regional de Colón, como centro de respaldo, pero con capacidad operativa igual a la sede principal.
3. Los centros de operaciones institucionales, que estén constituidos al momento de la promulgación de esta Ley.
4. Los centros de control y mando móvil.
5. Las unidades o dependencias que sean creadas mediante el reglamento de la presente Ley.

**Artículo 17.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) deberá contar con el concepto de operaciones en el cual se establecen los protocolos, los procesos y los procedimientos que permitan atender la emergencia y documentarla de forma eficiente.

**Artículo 18.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) debe disponer de la infraestructura necesaria y de los medios tecnológicos de comunicación y de información que le permitan el cumplimiento de sus objetivos.

La infraestructura debe reunir, como mínimo, las características siguientes:

1. Sistema de identificación del número del cual se realizó la llamada, con el nombre y la dirección del titular del servicio. Los operadores de telefonía están obligados a facilitar esta información, así como la necesaria para la implementación de este.
2. Sistema de grabación de llamadas entrantes y salientes.



3. Conectividad directa a las redes de telefonía de todos los operadores establecidos en el país.
4. Sistema de identificación automática de localización para ubicación geográfica de todas las llamadas al Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) que denuncien una emergencia. Los operadores de telefonía tienen la obligación de facilitar esta información, así como la necesaria para la implementación de este.
5. Sistema de administración y gestión de video de alta calidad, para proveer información forense debidamente auditada por personal especializado en la materia, de manera de proveer prueba científica para la resolución de casos.
6. Acceso a Internet acorde con el volumen de comunicaciones que el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) debe atender.
7. Otros medios tecnológicos que sean necesarios para el cumplimiento de esta Ley.

Se deben incorporar al Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) toda la infraestructura, la plataforma tecnológica y demás recursos humanos, materiales y logísticos del Sistema Único de Manejo de Emergencias SUME 9-1-1, creado a través de la Ley 44 de 2007, del Proyecto C5 y la Red de Videovigilancia de la Policía Nacional.

**Artículo 19.** La implementación y la operación del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) deben financiarse con las partidas presupuestarias de fondos nacionales y municipales, así como donaciones, legados, transferencias y demás, que sean asignadas para este efecto.

El Ministerio de Seguridad Pública gestionará las partidas presupuestarias necesarias para la implementación y la operación del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1).

**Artículo 20.** Son considerados de estricta seguridad nacional las políticas, el reglamento interno de organización y competencia y el Reglamento de Operación Interna del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1).

**Artículo 21.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) podrá establecer acuerdos de incorporación de soluciones tecnológicas de datos, voz y audiovisuales, entre otros, que operen a nivel público y privado. El Ministerio de Seguridad Pública debe emitir la normativa reglamentaria correspondiente para regular estos casos.

**Artículo 22.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) no estará sujeto al pago de ninguna clase de impuestos directos o indirectos, derechos, tasas, cargos, contribuciones o tributos de carácter nacional, con excepción de las deducciones o pagos que deba efectuar en su condición de empleador, en concepto de seguro social, seguro educativo y primas de riesgos profesionales.



Dicha institución gozará de las mismas garantías que se establecen a favor del Estado en las acciones judiciales en que sea parte, con base en lo dispuesto en el Código Judicial, y de todas las prerrogativas que las leyes del país concedan a la nación para tales efectos.

Las donaciones, legados, adquisiciones directas y transferencias de cualquier tipo, cuyo destinatario sea el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1), estarán exonerados de tributos nacionales de cualquier especie.

## **Capítulo V**

### **Prohibiciones, Infracciones y Sanciones**

**Artículo 23.** Se prohíbe el uso del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) para llamadas con fines distintos a aquellos establecidos entre sus funciones y de situaciones de falsas emergencias que obliguen a incurrir en gastos innecesarios al Sistema y a las instituciones que lo integran. El director general del Sistema debe denunciar ante las autoridades competentes y realizar las actuaciones administrativas correspondientes, cuando se incurra en una violación a la prohibición establecida en este artículo.

**Artículo 24.** Se prohíbe el uso del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) para llamadas maliciosas que afecten la operación del Sistema y a las autoridades que lo integran. El director general del Sistema debe denunciar ante las autoridades competentes y realizar las actuaciones administrativas correspondientes, cuando se incurra en una violación a la prohibición establecida en este artículo.

**Artículo 25.** Constituyen infracciones a la presente Ley:

1. Solicitar los servicios del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) actuando con falsedad o denuncia de hechos inexistentes.
2. Realizar llamadas maliciosas al Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) actuando con malicia.

**Artículo 26.** Las infracciones descritas en el artículo anterior serán sancionadas con multas de cien balboas (B/.100.00) a diez mil balboas (B/.10 000.00). En caso de reincidencia, se suspenderá la línea telefónica, sin perjuicio de otras sanciones legales a las que haya lugar.

## **Capítulo VI**

### **Disposiciones Adicionales**

**Artículo 27.** El artículo 1 de la Ley 44 de 2007 queda así:

**Artículo 1.** Se crea el Sistema Único de Manejo de Emergencias Prehospitalarias, en adelante SUME, para la planificación, asistencia, dirección y supervisión de las acciones para la atención integral y oportuna de las emergencias prehospitalarias, bajo esquemas de calidad, innovación, desarrollo de habilidades competitivas, dominio de



nuevas tecnologías de información y comunicación, aprendizaje significativo y promoción de programas de mejora continua.

**Artículo 28.** El artículo 2 de la Ley 44 de 2007 queda así:

**Artículo 2.** El SUME, en el ámbito de sus funciones, será representado ante el Órgano Ejecutivo por el Ministerio de Seguridad Pública.

**Artículo 29.** El artículo 11 de la Ley 44 de 2007 queda así:

**Artículo 11.** La dirección, organización y administración del SUME estarán a cargo de un Patronato, integrado por siete miembros, con derecho a voz y voto, designados por el Órgano Ejecutivo, de la manera siguiente:

1. Un representante del Ministerio de Seguridad Pública, quien lo presidirá.
2. Un representante del Ministerio de la Presidencia.
3. Un representante del Ministerio de Salud.
4. Un representante del Ministerio de Economía y Finanzas.
5. Un representante de la Caja de Seguro Social.
6. Un representante del Consejo Nacional de la Empresa Privada.
7. Un representante del Club Activo 20-30 de Panamá.

Cada representante contará con un suplente, que lo reemplazará en sus ausencias.

El director ejecutivo del SUME fungirá como secretario en las reuniones del Patronato solo con derecho a voz.

La Contraloría General de la República participará con derecho a voz.

**Artículo 30.** El artículo 12 de la Ley 44 de 2007 queda así:

**Artículo 12.** Serán funciones del Patronato las siguientes:

1. Establecer su estructura orgánica y el modelo de gestión que hagan posible el cumplimiento de los objetivos del SUME.
2. Aprobar el presupuesto anual del SUME.
3. Proponer al presidente de la República la conformación de la terna de la cual será escogido el director ejecutivo del SUME.
4. Aprobar las políticas de nombramiento del personal con base en concurso público.
5. Aprobar o rechazar los protocolos de comunicación y los procedimientos a seguir entre el SUME y las entidades relacionadas con la atención de emergencias para cada tipo de incidencias.
6. Aceptar las donaciones que le hagan personas naturales o jurídicas, sean estas de derecho público o privado, nacionales o extranjeras, entidades financieras u organismos internacionales, así como legados y herencias, a beneficio de inventario.



7. Conocer en segunda instancia los procesos administrativos establecidos en la presente Ley.

**Artículo 31.** El artículo 13 de la Ley 44 de 2007 queda así:

**Artículo 13.** El SUME tendrá un director ejecutivo, nombrado por el presidente de la República y escogido de una terna propuesta por el Patronato. El director tendrá a su cargo la administración y dirección técnica de la entidad, así como las actividades que le correspondan de conformidad con la presente Ley. El director ejecutivo ocupará el cargo por un periodo concurrente con el periodo presidencial.

La metodología para la escogencia del director ejecutivo será reglamentada por el Órgano Ejecutivo.

**Artículo 32.** Se deroga el artículo 16 de la Ley 44 de 2007.

**Artículo 33.** Se deroga el artículo 17 de la Ley 44 de 2007.

**Artículo 34.** El artículo 18 de la Ley 44 de 2007 queda así:

**Artículo 18.** El Ministerio de Seguridad Pública incluirá en su presupuesto las partidas necesarias para sufragar los gastos requeridos para el funcionamiento y la adquisición de los equipos, insumos y recursos humanos del Patronato SUME.

**Artículo 35.** El artículo 20 de la Ley 44 de 2007 queda así:

**Artículo 20.** Se establece una tasa a favor del SUME aplicable a los usuarios comerciales del servicio de telecomunicación básica local (101, 102 y 103), a los planes corporativos y a los planes de la Pequeña y Mediana Empresa y del Gobierno Nacional de los servicios de telefonía móvil celular (107) y comunicaciones personales (106), correspondiente al 1 % de la facturación de los servicios antes mencionados.

También se establece una tasa a favor del SUME aplicable a los usuarios que tengan servicios de transporte de telecomunicaciones (200) y servicio de Internet para uso público (211), correspondiente al 1 % de la facturación de los servicios mencionados.

Los concesionarios de estos servicios se constituyen en agentes retenedores a favor del Patronato del SUME. Los ingresos producto de estas tasas serán depositados trimestralmente por las concesionarias de estos servicios en el fondo especial SUME.

Corresponderá al Gobierno Central incluir en el Presupuesto General del Estado las sumas correspondientes a los gastos operativos del SUME que no sean cubiertos por el importe producido por las tasas de que trata este artículo.



**Artículo 36.** El artículo 11 de la Ley 15 de 2010 queda así:

**Artículo 11.** El Nivel Operativo estará constituido por los siguientes servicios de seguridad pública: la Policía Nacional, el Servicio Nacional Aeronaval, el Servicio Nacional de Fronteras, el Servicio Nacional de Migración y el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1), los cuales se rigen por sus respectivas leyes orgánicas, decretos y reglamentos.

## **Capítulo VII** Disposiciones Finales

**Artículo 37.** Toda referencia al Sistema Único de Manejo de Emergencias (SUME 9-1-1) en leyes, decretos y demás disposiciones normativas deberá entenderse hecha respecto al Sistema Único de Manejo de Emergencias Prehospitalarias (SUME).

**Artículo 38.** El Órgano Ejecutivo reglamentará esta Ley.

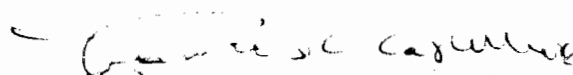
**Artículo 39.** La presente Ley modifica los artículos 1, 2, 11, 12, 13, 18 y 20 y deroga los artículos 16 y 17 de la Ley 44 de 31 de octubre de 2007, y modifica el artículo 11 de la Ley 15 de 14 de abril de 2010.

**Artículo 40.** Esta Ley comenzará a regir el día siguiente al de su promulgación.

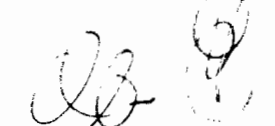
### **COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Proyecto 70 de 2019 aprobado en tercer debate en el Palacio Justo Arosemena, ciudad de Panamá, a los diez días del mes de octubre del año dos mil diecinueve.

El Presidente.

  
Marcos E. Castellero Barahona

El Secretario General.

  
Quibían T. Panay G.

**LEY 120**  
De 19 de *diciembre* de 2019

**Que crea el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1),  
modifica la Ley 44 de 2007, relativa al SUME, y dicta otras disposiciones**

**LA ASAMBLEA NACIONAL**

**DECRETA:**

**Capítulo I**  
Creación y Generalidades

**Artículo 1.** Se crea el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1), como un servicio público y de seguridad nacional, responsable de la atención de las llamadas de emergencias dirigidas al número telefónico único Nueve Uno Uno (9-1-1), realizadas por cualquier persona, desde cualquier parte del territorio nacional, que requiera seguridad, atención sanitaria y de salud mental, extinción de incendios, salvamento o protección civil, que procura dar respuesta inmediata, coordinada y de calidad utilizando una fuente de información integral y consolidada.

El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) debe, a su vez, facilitar la gestión de los recursos y unificar las comunicaciones de radio sobre una misma plataforma para todas las instituciones integrantes de este sistema, a través de un centro único de operaciones de emergencias y seguridad, para efectos de eficiencia administrativa y presupuestaria, a fin de propiciar las condiciones para el desarrollo nacional sostenible.

**Artículo 2.** Para efectos de esta Ley, los siguientes términos se entenderán así:

1. *Emergencia.* Toda circunstancia que pueda comprometer la vida, la libertad, la integridad y la seguridad de las personas, los bienes y el ambiente y que exija un auxilio inmediato de una de las instituciones que integran el Sistema regido por la presente Ley o la coordinación conjunta de ellas.
2. *Emergencia prehospitalaria.* Comprende la suma de acciones y decisiones necesarias para prevenir la muerte o cualquier discapacidad futura del paciente durante una crisis de salud, incluyendo la salud mental, o urgencia.
3. *Llamada falsa.* Aquella recibida en el Sistema por medio de la cual se formule una emergencia en estricto conocimiento de que es falsa.
4. *Llamada maliciosa.* Aquella que genera una interrupción al sistema operativo del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1).

**Artículo 3.** Para efectos de la aplicación de esta Ley, se entenderá por:

1. 9-1-1: Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno.
2. SUME: Sistema Único de Manejo de Emergencias Prehospitalarias.
3. CON-PANAMÁ: Centro de Operación Nacional de Panamá.





4. COI: Centros de Operaciones Institucionales.
5. CCM: Centros de Control y Mando Móvil.
6. COR-COLÓN: Centro de Operación Regional de Colón.

**Artículo 4.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) tendrá el número telefónico único, de tres cifras Nueve Uno Uno (9-1-1), que será el mismo en todo el país, independientemente de la red de telecomunicaciones donde se origine la solicitud o comunicación.

Todas las empresas de telefonía que funcionan en el país están obligadas a garantizar este mandato y a ejecutar su estricto cumplimiento a nivel nacional. La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos velará por su efectivo cumplimiento.

**Artículo 5.** Es obligatorio para todas las empresas de servicios de telefonía fija o móvil, públicas o privadas, en todo el territorio nacional, asignar el número Nueve Uno Uno (9-1-1) para los fines del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1). Las llamadas telefónicas al Sistema son gratuitas en toda su extensión, aun cuando el operador o el usuario no tenga saldo, incluyendo las eventuales interconexiones entre los operadores de telefonía, las cuales se pueden realizar desde cualquier teléfono público o privado, sea fijo o móvil.

También es obligatorio para todas las empresas de servicio de telefonía fija o móvil, públicas o privadas, en todo el territorio nacional, realizar, permitir y/o facilitar desde el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) avisos masivos a la población ante una emergencia, ya sea de ámbito nacional, provincial, comareal, distrital o por corregimientos.

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos debe garantizar y ejecutar el cumplimiento estricto de este mandato.

**Artículo 6.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) estará integrado por:

1. La Caja de Seguro Social.
2. El Ministerio de Salud.
3. Los servicios de inteligencias adscritos al Ministerio de la Presidencia.
4. El Servicio de Protección Institucional.
5. La Policía Nacional.
6. El Servicio Nacional de Fronteras.
7. El Servicio Nacional Aeronaval.
8. El Sistema Nacional de Protección Civil.
9. El Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá.
10. La Dirección General del Sistema Penitenciario.
11. El Servicio Nacional de Migración.





12. La Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia.
13. El Instituto Nacional de la Mujer.
14. La Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre.
15. La Cruz Roja Panameña.
16. El Ministerio Público.
17. La Autoridad Aeronáutica Civil.
18. Las instituciones públicas o privadas que se integren al Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1).

Las entidades que integran el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) deberán asignar el personal que sea necesario para operar dentro del Centro de Operación Nacional de Panamá.

El ministro de Seguridad Pública tendrá la facultad de aprobar o no la integración de otras instituciones, ya sean públicas o privadas.

**Artículo 7.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) opera jerárquicamente como una dependencia del Ministerio de Seguridad Pública.

## **Capítulo II**

### Dirección General del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1)

**Artículo 8.** Se crea la Dirección General del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1), dependiente y adscrita al Ministerio de Seguridad Pública, cuyas funciones son las siguientes:

1. Someter ante el ministro de Seguridad Pública la aprobación de las políticas, reglamentos de organización y competencias de la operación interna del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) y establecer las áreas de cobertura y los protocolos de comunicación, de coordinación, de operación y trabajo de las instituciones integrantes del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1).
2. Coordinar la actuación y operación de las instituciones integrantes del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) y controlar la calidad y la disponibilidad de este servicio público.
3. Promover la realización de actividades de formación y capacitación dirigidas a los integrantes del Sistema, así como de campañas masivas de educación e información ciudadana que busquen fomentar la utilización del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) y facilitar que un niño o una persona menor pueda utilizar un teléfono con mayor rapidez.
4. Someter ante el ministro de Seguridad Pública la aprobación de su presupuesto debidamente justificado y los planes nacionales de trabajo para la reducción de riesgos y atención de emergencias.



5. Realizar el seguimiento de la emergencia hasta la conclusión del servicio, según el protocolo establecido.
6. Dar prioridad a las denuncias que tienen que ver con violencia doméstica y sexual, relacionadas con el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1).
7. Brindar servicios de atención a la salud mental, con especial énfasis en situaciones de crisis por riesgo suicida, por personal idóneo, con aplicación de procedimientos y protocolos de atención. Asimismo, garantizar la capacitación del personal del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) o al personal que se establezca en los procedimientos y protocolos de atención a la salud mental, que permita identificar, priorizar y derivar los casos, brindando una atención oportuna y adecuada.
8. Asegurar que las personas con discapacidad puedan comunicarse con el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1), para los fines establecidos en la presente Ley.
9. Ejercer otras funciones inherentes a su naturaleza que le sean asignadas por el ministro de Seguridad Pública.

**Artículo 9.** La dirección y administración del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) será ejercida por un director general.

Las funciones y responsabilidades del director general serán las siguientes:

1. Desarrollar y mantener operativo y actualizado el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) para la recepción y atención de las emergencias, a fin de dar respuesta a las solicitudes de auxilio que le competen.
2. Crear, implementar y mantener actualizados los protocolos, procesos y procedimientos que se enmarquen en un concepto de operación integral, que permita la óptima utilización de todos los componentes tecnológicos, logísticos, de recepción de llamadas, de despacho y de respuesta que garanticen la prestación adecuada del servicio a los ciudadanos.
3. Diseñar e implementar mecanismos de mantenimiento a todo el equipamiento que disponga para proveer servicios de alta calidad y disponibilidad.
4. Definir estructuras que garanticen la correcta atención, orientación y procesamiento automático de manera centralizada de las solicitudes de emergencia de todo el territorio nacional, así como coordinar con las autoridades competentes y las unidades especializadas de apoyo creadas por esta Ley.
5. Mantener un programa permanente de capacitación para los servidores públicos vinculados al Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1), que incluya instrucción conjunta y simulacros.
6. Coordinar las acciones en situaciones de crisis que por su magnitud sean consideradas como tal, conforme a los protocolos establecidos.





7. Proponer ante el ministro de Seguridad Pública la aprobación de las políticas y los reglamentos internos de organización y competencias y de operación interna del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1), estableciendo en estos las áreas de cobertura y los protocolos de comunicación, de coordinación y trabajo de las instituciones integrantes del Sistema.
8. Proponer al ministro de Seguridad Pública la aprobación de estrategias destinadas a mejorar y mantener su operación. El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) podrá definir formas de autofinanciamiento y/o mecanismos de generación de ingresos, con la aprobación previa del ministro de Seguridad Pública, que permitan la entrega de todos los servicios a la población de forma ininterrumpida.
9. Crear y supervisar normativas tecnológicas y operativas para todos los sistemas de videovigilancia de cualquier institución del sector público central, descentralizado, municipales y demás que se requieran, con el propósito de garantizar la implementación de tecnología reciente, sostenible y compatible con las necesidades del país.
10. Crear y supervisar los procedimientos necesarios para asegurar el acceso a personas con discapacidad auditiva u otras, para realizar contactos con el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1).
11. Informar a las autoridades competentes de las denuncias realizadas en materia de violencia de género, violencia doméstica y salud mental, a efectos de que estas puedan darle el seguimiento oportuno y adecuado, brindando así una respuesta eficaz por parte de personal idóneo, con aplicación de procedimientos y protocolos de atención.
12. Garantizar la capacitación del personal del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) en procedimientos y protocolos de violencia doméstica, a efectos de que puedan priorizar, medir efectos y los factores de riesgo.
13. Proponer el presupuesto anual ante el ministro de Seguridad Pública.
14. Proponer la estructura administrativa y el modelo de gestión.
15. Ejercer otras funciones inherentes a su naturaleza que le sean asignadas por el ministro de Seguridad Pública.

**Artículo 10.** Para ser director general se requiere:

1. Ser de nacionalidad panameña.
2. Ser mayor de treinta años.
3. Poseer título universitario y tener experiencia comprobada, no menor de siete años, en administración, emergencias o afines.
4. No haber sido condenado por delitos dolosos.



### Capítulo III Centros de Operación Institucional

**Artículo 11.** Todo centro de monitoreo y de videovigilancia cuyo propósito sea la seguridad ciudadana que, al momento de la promulgación de esta Ley, pertenezca a entidades públicas, autónomas y semiautónomas, a los municipios, las juntas comunales y las sociedades anónimas en las que el Estado sea propietario del 51 % o más de sus acciones o patrimonio, será denominado Centro de Operación Institucional, con la finalidad de ser integrado al Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1).

Los centros de operación institucional deberán responder al estricto cumplimiento de las normativas, estándares y procedimientos operativos y tecnológicos que determine el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1). En los casos de incumplimiento, el Ministerio de Seguridad Pública tendrá la facultad de ordenar el cierre del Centro de Operación Institucional respectivo.

Los recursos necesarios para la adecuación, mantenimiento y operación de los centros de operación institucional deberán ser gestionados e incluidos en el presupuesto de la entidad correspondiente.

**Artículo 12.** Todas aquellas entidades públicas, autónomas y semiautónomas, los municipios, las juntas comunales y las sociedades anónimas en las que el Estado sea propietario del 51 % o más de sus acciones o patrimonio que, al momento de la promulgación de esta Ley, tengan la iniciativa de realizar inversiones en sistemas de videovigilancia deberán responder al estricto cumplimiento de las normativas, estándares y procedimientos operativos y tecnológicos que determine el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1).

Los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y operación de los sistemas de videovigilancia deberán ser gestionados e incluidos en el presupuesto de la entidad correspondiente.

**Artículo 13.** Los centros de operación institucional estarán obligados a proporcionar a las autoridades competentes toda información que se registre en estos relacionada con los incidentes en materia de violencia de género, violencia doméstica, salud mental y otros.

**Artículo 14.** Los funcionarios vinculados al Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) deben administrar la información generada en las operaciones de su competencia con la confiabilidad necesaria para salvaguardar la seguridad e integridad de los usuarios.

El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) debe conservar debidamente resguardados y archivados los expedientes electrónicos o físicos que se vayan generando por cada incidencia o emergencia atendida, así como toda la información y grabación de voz, video, datos y demás elementos que se hayan presentado en la atención de





una emergencia, a efecto de tenerlos disponibles por requerimiento de las autoridades competentes, que podrán solicitarla al Sistema.

Se presume como verídica cada llamada de emergencia recibida y para efectos del párrafo anterior se considerará como manifestación de consentimiento.

**Artículo 15.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) podrá en el transcurso de una situación de emergencia, de conformidad con la ley, identificar el número desde el cual se realiza la solicitud, así como su ubicación geográfica, para lo cual se establece la obligatoriedad de todos los operadores de telefonía, fija o móvil, públicos o privados, en todo el territorio nacional, de proveer la identificación y localización de quién efectuó la llamada.

Corresponde a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos garantizar y ejecutar, a nivel nacional, el cumplimiento estricto de este mandato.

#### **Capítulo IV**

##### **Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1)**

**Artículo 16.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) funciona a través de:

1. El Centro de Operación Nacional de Panamá, como sede principal.
2. El Centro de Operación Regional de Colón, como centro de respaldo, pero con capacidad operativa igual a la sede principal.
3. Los centros de operaciones institucionales, que estén constituidos al momento de la promulgación de esta Ley.
4. Los centros de control y mando móvil.
5. Las unidades o dependencias que sean creadas mediante el reglamento de la presente Ley.

**Artículo 17.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) deberá contar con el concepto de operaciones en el cual se establecen los protocolos, los procesos y los procedimientos que permitan atender la emergencia y documentarla de forma eficiente.

**Artículo 18.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) debe disponer de la infraestructura necesaria y de los medios tecnológicos de comunicación y de información que le permitan el cumplimiento de sus objetivos.

La infraestructura debe reunir, como mínimo, las características siguientes:

1. Sistema de identificación del número del cual se realizó la llamada, con el nombre y la dirección del titular del servicio. Los operadores de telefonía están obligados a facilitar esta información, así como la necesaria para la implementación de este.
2. Sistema de grabación de llamadas entrantes y salientes.



3. Conectividad directa a las redes de telefonía de todos los operadores establecidos en el país.
4. Sistema de identificación automática de localización para ubicación geográfica de todas las llamadas al Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) que denuncien una emergencia. Los operadores de telefonía tienen la obligación de facilitar esta información, así como la necesaria para la implementación de este.
5. Sistema de administración y gestión de video de alta calidad, para proveer información forense debidamente auditada por personal especializado en la materia, de manera de proveer prueba científica para la resolución de casos.
6. Acceso a Internet acorde con el volumen de comunicaciones que el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) debe atender.
7. Otros medios tecnológicos que sean necesarios para el cumplimiento de esta Ley.

Se deben incorporar al Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) toda la infraestructura, la plataforma tecnológica y demás recursos humanos, materiales y logísticos del Sistema Único de Manejo de Emergencias SUME 9-1-1, creado a través de la Ley 44 de 2007, del Proyecto C5 y la Red de Videovigilancia de la Policía Nacional.

**Artículo 19.** La implementación y la operación del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) deben financiarse con las partidas presupuestarias de fondos nacionales y municipales, así como donaciones, legados, transferencias y demás, que sean asignadas para este efecto.

El Ministerio de Seguridad Pública gestionará las partidas presupuestarias necesarias para la implementación y la operación del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1).

**Artículo 20.** Son considerados de estricta seguridad nacional las políticas, el reglamento interno de organización y competencia y el Reglamento de Operación Interna del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1).

**Artículo 21.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) podrá establecer acuerdos de incorporación de soluciones tecnológicas de datos, voz y audiovisuales, entre otros, que operen a nivel público y privado. El Ministerio de Seguridad Pública debe emitir la normativa reglamentaria correspondiente para regular estos casos.

**Artículo 22.** El Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) no estará sujeto al pago de ninguna clase de impuestos directos o indirectos, derechos, tasas, cargos, contribuciones o tributos de carácter nacional, con excepción de las deducciones o pagos que deba efectuar en su condición de empleador, en concepto de seguro social, seguro educativo y primas de riesgos profesionales.





Dicha institución gozará de las mismas garantías que se establecen a favor del Estado en las acciones judiciales en que sea parte, con base en lo dispuesto en el Código Judicial, y de todas las prerrogativas que las leyes del país concedan a la nación para tales efectos.

Las donaciones, legados, adquisiciones directas y transferencias de cualquier tipo, cuyo destinatario sea el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1), estarán exonerados de tributos nacionales de cualquier especie.

## **Capítulo V** Prohibiciones, Infracciones y Sanciones

**Artículo 23.** Se prohíbe el uso del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) para llamadas con fines distintos a aquellos establecidos entre sus funciones y de situaciones de falsas emergencias que obliguen a incurrir en gastos innecesarios al Sistema y a las instituciones que lo integran. El director general del Sistema debe denunciar ante las autoridades competentes y realizar las actuaciones administrativas correspondientes, cuando se incurra en una violación a la prohibición establecida en este artículo.

**Artículo 24.** Se prohíbe el uso del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) para llamadas maliciosas que afecten la operación del Sistema y a las autoridades que lo integran. El director general del Sistema debe denunciar ante las autoridades competentes y realizar las actuaciones administrativas correspondientes, cuando se incurra en una violación a la prohibición establecida en este artículo.

**Artículo 25.** Constituyen infracciones a la presente Ley:

1. Solicitar los servicios del Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) actuando con falsedad o denuncia de hechos inexistentes.
2. Realizar llamadas maliciosas al Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1) actuando con malicia.

**Artículo 26.** Las infracciones descritas en el artículo anterior serán sancionadas con multas de cien balboas (B/.100.00) a diez mil balboas (B/.10 000.00). En caso de reincidencia, se suspenderá la línea telefónica, sin perjuicio de otras sanciones legales a las que haya lugar.

## **Capítulo VI** Disposiciones Adicionales

**Artículo 27.** El artículo 1 de la Ley 44 de 2007 queda así:

**Artículo 1.** Se crea el Sistema Único de Manejo de Emergencias Prehospitalarias, en adelante SUME, para la planificación, asistencia, dirección y supervisión de las acciones para la atención integral y oportuna de las emergencias prehospitalarias, bajo esquemas de calidad, innovación, desarrollo de habilidades competitivas, dominio de



nuevas tecnologías de información y comunicación, aprendizaje significativo y promoción de programas de mejora continua.

**Artículo 28.** El artículo 2 de la Ley 44 de 2007 queda así:

**Artículo 2.** El SUME, en el ámbito de sus funciones, será representado ante el Órgano Ejecutivo por el Ministerio de Seguridad Pública.

**Artículo 29.** El artículo 11 de la Ley 44 de 2007 queda así:

**Artículo 11.** La dirección, organización y administración del SUME estarán a cargo de un Patronato, integrado por siete miembros, con derecho a voz y voto, designados por el Órgano Ejecutivo, de la manera siguiente:

1. Un representante del Ministerio de Seguridad Pública, quien lo presidirá.
2. Un representante del Ministerio de la Presidencia.
3. Un representante del Ministerio de Salud.
4. Un representante del Ministerio de Economía y Finanzas.
5. Un representante de la Caja de Seguro Social.
6. Un representante del Consejo Nacional de la Empresa Privada.
7. Un representante del Club Activo 20-30 de Panamá.

Cada representante contará con un suplente, que lo reemplazará en sus ausencias.

El director ejecutivo del SUME fungirá como secretario en las reuniones del Patronato solo con derecho a voz.

La Contraloría General de la República participará con derecho a voz.

**Artículo 30.** El artículo 12 de la Ley 44 de 2007 queda así:

**Artículo 12.** Serán funciones del Patronato las siguientes:

1. Establecer su estructura orgánica y el modelo de gestión que hagan posible el cumplimiento de los objetivos del SUME.
2. Aprobar el presupuesto anual del SUME.
3. Proponer al presidente de la República la conformación de la terna de la cual será escogido el director ejecutivo del SUME.
4. Aprobar las políticas de nombramiento del personal con base en concurso público.
5. Aprobar o rechazar los protocolos de comunicación y los procedimientos a seguir entre el SUME y las entidades relacionadas con la atención de emergencias para cada tipo de incidencias.
6. Aceptar las donaciones que le hagan personas naturales o jurídicas, sean estas de derecho público o privado, nacionales o extranjeras, entidades financieras u organismos internacionales, así como legados y herencias, a beneficio de inventario.





7. Conocer en segunda instancia los procesos administrativos establecidos en la presente Ley.

**Artículo 31.** El artículo 13 de la Ley 44 de 2007 queda así:

**Artículo 13.** El SUME tendrá un director ejecutivo, nombrado por el presidente de la República y escogido de una terna propuesta por el Patronato. El director tendrá a su cargo la administración y dirección técnica de la entidad, así como las actividades que le correspondan de conformidad con la presente Ley. El director ejecutivo ocupará el cargo por un periodo concurrente con el periodo presidencial.

La metodología para la escogencia del director ejecutivo será reglamentada por el Órgano Ejecutivo.

**Artículo 32.** Se deroga el artículo 16 de la Ley 44 de 2007.

**Artículo 33.** Se deroga el artículo 17 de la Ley 44 de 2007.

**Artículo 34.** El artículo 18 de la Ley 44 de 2007 queda así:

**Artículo 18.** El Ministerio de Seguridad Pública incluirá en su presupuesto las partidas necesarias para sufragar los gastos requeridos para el funcionamiento y la adquisición de los equipos, insumos y recursos humanos del Patronato SUME.

**Artículo 35.** El artículo 20 de la Ley 44 de 2007 queda así:

**Artículo 20.** Se establece una tasa a favor del SUME aplicable a los usuarios comerciales del servicio de telecomunicación básica local (101, 102 y 103), a los planes corporativos y a los planes de la Pequeña y Mediana Empresa y del Gobierno Nacional de los servicios de telefonía móvil celular (107) y comunicaciones personales (106), correspondiente al 1 % de la facturación de los servicios antes mencionados.

También se establece una tasa a favor del SUME aplicable a los usuarios que tengan servicios de transporte de telecomunicaciones (200) y servicio de Internet para uso público (211), correspondiente al 1 % de la facturación de los servicios mencionados.

Los concesionarios de estos servicios se constituyen en agentes retenedores a favor del Patronato del SUME. Los ingresos producto de estas tasas serán depositados trimestralmente por las concesionarias de estos servicios en el fondo especial SUME.

Corresponderá al Gobierno Central incluir en el Presupuesto General del Estado las sumas correspondientes a los gastos operativos del SUME que no sean cubiertos por el importe producido por las tasas de que trata este artículo.



**Artículo 36.** El artículo 11 de la Ley 15 de 2010 queda así:

**Artículo 11.** El Nivel Operativo estará constituido por los siguientes servicios de seguridad pública: la Policía Nacional, el Servicio Nacional Aeronaval, el Servicio Nacional de Fronteras, el Servicio Nacional de Migración y el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (9-1-1), los cuales se rigen por sus respectivas leyes orgánicas, decretos y reglamentos.

**Capítulo VII**  
Disposiciones Finales

**Artículo 37.** Toda referencia al Sistema Único de Manejo de Emergencias (SUME 9-1-1) en leyes, decretos y demás disposiciones normativas deberá entenderse hecha respecto al Sistema Único de Manejo de Emergencias Prehospitalarias (SUME).

**Artículo 38.** El Órgano Ejecutivo reglamentará esta Ley.

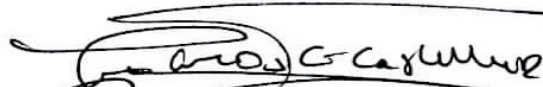
**Artículo 39.** La presente Ley modifica los artículos 1, 2, 11, 12, 13, 18 y 20 y deroga los artículos 16 y 17 de la Ley 44 de 31 de octubre de 2007, y modifica el artículo 11 de la Ley 15 de 14 de abril de 2010.

**Artículo 40.** Esta Ley comenzará a regir el día siguiente al de su promulgación.


**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Proyecto 70 de 2019 aprobado en tercer debate en el Palacio Justo Arosemena, ciudad de Panamá, a los diez días del mes de octubre del año dos mil diecinueve.

El Presidente,

  
Marcos E. Castellero Barahona

El Secretario General,

  
Quibían T. Panay G.

ÓRGANO EJECUTIVO NACIONAL. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA PANAMÁ,  
REPÚBLICA DE PANAMÁ, 19 DE DICIEMBRE DE 2019.



LAURENTINO CORTIZO COHEN  
Presidente de la República



ROLANDO MIRONES RAMÍREZ  
Ministro de Seguridad Pública