

**LEY No.44**

De 31 de octubre de 2007

**Del Sistema Único de Manejo de Emergencias 9-1-1****LA ASAMBLEA NACIONAL****DECRETA:****Capítulo I**

## Disposiciones Generales

**Artículo 1.** Se crea el Sistema Único de Manejo de Emergencias, en adelante SUME 9-1-1, para la planificación, asistencia, dirección y supervisión de las acciones para la atención integral y oportuna de las emergencias, 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 2.** El SUME 9-1-1, en el ámbito de sus funciones, será representado, ante el Órgano Ejecutivo, por el Ministerio de Gobierno y Justicia.

**Artículo 3.** Las llamadas de emergencia recibidas en el SUME 9-1-1, una vez identificadas y clasificadas, deberán ser comunicadas a la entidad que corresponda, conforme al procedimiento y a las características del suceso. El personal al cual se le comunica la emergencia deberá actuar con la mayor celeridad posible, respetando el procedimiento establecido para cada incidente en los protocolos de comunicación previamente establecidos. Una vez finalizada la actuación, se deberá reportar la novedad al SUME 9-1-1 para fines de registro del cierre de la incidencia.

**Artículo 4.** Para identificar el número, la zona geográfica y los datos del titular de la línea desde la cual se emite la llamada de emergencia y para registrar las conversaciones que se generen durante su transcurso, el Sistema dispondrá de los mecanismos tecnológicos adecuados. El usuario del SUME 9-1-1 acepta las condiciones antes descritas y su llamada de emergencia será tomada como manifestación de su consentimiento.

Para salvaguardar la seguridad de los usuarios, el manejo de la información generada en las operaciones del SUME 9-1-1 será de carácter confidencial, de conformidad con lo establecido en la Ley 6 de 2002; no obstante, solo se brindarán los datos que reposen en sus registros por orden de autoridad competente.

**Artículo 5.** Las entidades públicas y privadas están obligadas a colaborar con los mecanismos a su disposición y con la información necesaria para una correcta implementación del SUME 9-1-1.

Tal deber de colaboración incumbe a las autoridades de Policía, los hospitales y centros sanitarios públicos o privados, los servicios de vigilancia, las obras públicas y los servicios de mantenimiento de rutas, los bomberos, los servicios de asistencia sanitaria extra hospitalaria públicos y privados, los servicios de emergencia de aeropuertos, los medios de transporte sanitarios dependientes de organismos públicos o privados, los servicios de empresas de seguridad, el Sistema Nacional de Protección Civil, el Ministerio de Salud, la Caja de Seguro Social, los concesionarios de autopistas y rutas, los servicios de suministro, mantenimiento y conservación de redes de telecomunicaciones, telégrafos, agua, gas y electricidad, los grupos de salvamento y socorrismo voluntarios de protección civil y las organizaciones cuya finalidad se vincule a la seguridad de las personas, al disfrute de sus bienes y derechos y al mantenimiento de la tranquilidad ciudadana.

En todo caso, las entidades a las que se refiere el párrafo anterior deberán facilitar al SUME 9-1-1 la información necesaria para alimentarlo, a fin de que pueda actuar en situación de incidente o emergencia y hacer posible la coordinación de todos los servicios que deban ser movilizados.

Se crearán las bases de datos necesarias para recabar la información que pueda determinar el modo de prestación del servicio de atención de emergencia y el modo de desarrollo y coordinación de las actividades de asistencia requeridas.

**Artículo 6.** El SUME 9-1-1 tiene la responsabilidad de garantizar a sus usuarios la prestación de los servicios de su competencia, en forma continua, eficiente y segura, para lo cual deberá cumplir con las metas de desempeño y de calidad de servicio establecidas, de acuerdo con esta Ley y las disposiciones reglamentarias.

**Artículo 7.** Los concesionarios de los servicios de telecomunicación básica local, de terminales públicos y semipúblicos, así como de telefonía móvil celular, de comunicaciones personales y de sistemas troncales convencionales están obligados a cursar las llamadas que originen sus clientes y/o usuarios hacia el SUME 9-1-1 de manera gratuita.

**Artículo 8.** El Ministerio de Salud, como ente rector en materia de salud pública, dictará las políticas de salud y normará todo lo relacionado a la atención prehospitalaria, en coordinación con la Caja de Seguro Social y el SUME 9-1-1.

**Artículo 9.** El Consejo de Directores de Zona de los Cuerpos de Bomberos de la República propondrá al Consejo Operativo el protocolo de operación en todo lo relacionado a las labores de rescate en caso de accidentes ocurridos en las carreteras.

**Artículo 10.** Para efectos de esta Ley, los siguientes términos se definen así:

1. *Entes integrantes.* Agencias gubernamentales y del sector privado que prestan servicios de emergencia dentro del ámbito de sus atribuciones o por excepción.
2. *Centro de recepción de llamadas.* Lugar donde se ubica el personal y equipo telefónico y de información y se reciben las llamadas realizadas al 9-1-1.
3. *Centro de atención de llamadas.* Lugar donde el centro de recepción de llamadas transfiere las llamadas al 9-1-1 y la información pertinente sobre el número del teléfono que la origina y su localización, una vez se determina la naturaleza de la emergencia y las agencias que deberán asumir control de la llamada para su atención y respuesta.
4. *Patronato.* Organismo de administración del Sistema Único de Manejo de Emergencias 9-1-1.

## Capítulo II

### Patronato del SUME 9-1-1

**Artículo 11.** La dirección, organización y administración del SUME 9-1-1 estarán a cargo de un Patronato, integrado por once miembros, con derecho a voz y voto, designados por el Órgano Ejecutivo, de la siguiente manera:

1. Un representante del Ministerio de Gobierno y Justicia, 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 del Ministerio de Obras Públicas.
6. Un representante de la Caja de Seguro Social.
7. Un representante del Consejo Nacional de la Empresa Privada.
8. Un representante del Club Activo 20-30 de Panamá.
9. Un representante del Club de Leones.
10. Un representante del Club Kiwanis.
11. Un representante del Club Rotario.

El Director Ejecutivo del SUME 9-1-1 fungirá como Secretario en las reuniones del Patronato solo con derecho a voz.

En el caso de la representación del Consejo Nacional de la Empresa Privada y de los clubes cívicos, se designará un suplente, debidamente acreditado, que actuará en ausencia del principal.

**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 9-1-1.
2. Aprobar el presupuesto anual del SUME 9-1-1.
3. Proponer al Presidente de la República la conformación de la terna de la cual será escogido el Director Ejecutivo del SUME 9-1-1.
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 9-1-1 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.

8. Representar a la República de Panamá en los organismos internacionales de sistemas similares al SUME 9-1-1.

### **Capítulo III**

#### **Director Ejecutivo del SUME 9-1-1**

**Artículo 13.** El SUME 9-1-1 tendrá un Director Ejecutivo, nombrado por el Presidente de la República para un periodo de cinco años 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.

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

**Artículo 14.** Para ser Director Ejecutivo del SUME 9-1-1 se deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. Ser de nacionalidad panameña.
2. Ser mayor de treinta años.
3. Poseer título universitario, con comprobada experiencia no menor de cinco años en administración, emergencias o afines.
4. No haber sido condenado por delitos dolosos contra el patrimonio, la fe pública o la Administración Pública, o por defraudación fiscal o delito electoral.

**Artículo 15.** Son funciones del Director Ejecutivo las siguientes:

1. Dirigir, administrar y representar legalmente al SUME 9-1-1.
2. Formular el anteproyecto de presupuesto anual del SUME 9-1-1 y someterlo oportunamente a la aprobación del Patronato.
3. Fungir como Secretario en las reuniones del Patronato y convocarlas.
4. Elaborar y someter para su aprobación los protocolos de comunicación y los procedimientos a seguir entre el SUME 9-1-1 y las entidades relacionadas con la atención de emergencias para cada tipo de incidencias.
5. Someter a la consideración del Patronato, para su debida aprobación, los reglamentos necesarios para el funcionamiento del SUME 9-1-1, conforme lo establece la ley.
6. Proponer al Patronato la creación de nuevos servicios.
7. Presentar al Patronato, por escrito, un informe anual de las actividades, las estadísticas, los programas y los proyectos del SUME 9-1-1, así como de los logros alcanzados.
8. Ejercer las funciones, las atribuciones y los deberes que le correspondan, conforme a las leyes y los reglamentos.

### **Capítulo IV**

#### **Consejo Operativo**

**Artículo 16.** El Patronato del SUME 9-1-1 tendrá un Consejo Operativo integrado por:

1. El Sistema Nacional de Protección Civil.
2. La Policía Nacional.
3. La Dirección Nacional de Administración de Desastres.
4. El Servicio Marítimo Nacional.
5. El Servicio Aéreo Nacional.
6. El Consejo de Directores de Zona de los Cuerpos de Bomberos de la República de Panamá.
7. La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.
8. La Dirección General de Salud del Ministerio de Salud.

**Artículo 17.** El Consejo Operativo del SUME 9-1-1 tendrá las siguientes funciones:

1. Asesorar técnicamente al Patronato y al Director Ejecutivo, en todo lo concerniente a la operatividad del SUME 9-1-1.
2. Recomendar los procedimientos operativos.
3. Coordinar entre sí y con el Director Ejecutivo las tareas y los procedimientos operativos.
4. Asistir con derecho a voz a la sesión del Patronato, a través de un representante, cuando sea citado por dicha organización.
5. Recomendar al Patronato el equipo necesario y asesorarlo en la confección del pliego de cargo y de las especificaciones técnicas en los procedimientos para selección de contratista.
6. Ejercer cualquiera otra función asignada mediante reglamentación.

## **Capítulo V**

### **Fuentes de Financiamiento**

**Artículo 18.** El Ministerio de Gobierno y Justicia incluirá en su presupuesto las partidas necesarias para sufragar los gastos iniciales requeridos para el funcionamiento y la adquisición de los equipos, insumos y recursos humanos del SUME 9-1-1.

**Artículo 19.** Se crea el fondo especial denominado SUME 9-1-1 en el Banco Nacional de Panamá, destinado al funcionamiento y a la operación del Sistema, cuya fiscalización le corresponderá a la Contraloría General de la República.

El Director Ejecutivo podrá girar contra esta cuenta hasta la suma de cien mil balboas (B/.100,000.00). En los casos de montos que superen esta cantidad, será necesaria la autorización del Patronato, previo cumplimiento de las normas legales vigentes.

**Artículo 20.** Se establece una tasa a favor del SUME 9-1-1 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 9-1-1 aplicable a los usuarios que tengan contratos de transmisión de datos (208), conmutación de datos (209) e Internet (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 9-1-1. Los ingresos producto de estas tasas serán depositados trimestralmente por las concesionarias de estos servicios en el fondo especial SUME 9-1-1.

Corresponderá al Gobierno Central incluir en el Presupuesto General del Estado las sumas correspondientes a los gastos operativos del SUME 9-1-1 que no sean cubiertos por el importe producido por las tasas de que trata este artículo.

**Artículo 21.** El SUME 9-1-1 retendrá el diez por ciento (10%) del importe que reciba en concepto de las tasas que establece el artículo anterior y de cualquier otro ingreso económico que reciba, para destinarlo exclusivamente a la ampliación de los servicios que presta.

**Artículo 22.** El SUME 9-1-1 contará con los siguientes ingresos:

1. El importe de las tasas por servicios previstas en el artículo 20 de la presente Ley.
2. Las transferencias que haga el Gobierno Central.
3. Las donaciones y legados aceptados.
4. Los frutos y las rentas que genere la prestación del servicio.
5. Cualquier otro ingreso que provenga de leyes especiales o de aportes específicos.

## **Capítulo VI**

### **Obligaciones de las Empresas Prestadoras del Servicio de Comunicaciones**

**Artículo 23.** Ninguna empresa prestadora de servicios públicos de comunicaciones podrá realizar cobros de interconexión a otra empresa, cuando las llamadas que se generen estén dirigidas al SUME 9-1-1.

Las empresas prestadoras de servicios públicos de telefonía básica local (101, 102 y 103), móvil celular (107) y comunicaciones personales (106), para clientes particulares, comerciales y corporativos, deberán enviar la base de datos actual de sus clientes a la administración del SUME 9-1-1. Esta base de datos deberá contener, como mínimo, el nombre del dueño de la cuenta, el número de identidad personal o RUC, la dirección suministrada y el número de teléfono que aparece en la cuenta. Esta información servirá de dato referencial para la ubicación del usuario.

Toda la información provista por las empresas prestadoras de servicios de telefonía básica local (101, 102 y 103), móvil celular (107) y comunicaciones personales (106) será manejada por la administración del SUME 9-1-1, en estricta reserva, y será considerada confidencial al amparo de lo establecido en la Ley 6 de 2002. El funcionario que divulgue el contenido de dicha información o la utilice para fines distintos a los previstos en la presente Ley será destituido, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles que le correspondan.

**Artículo 24.** A partir de la entrada en vigencia de la presente Ley, todas las personas y las empresas que se dediquen a la venta de líneas telefónicas para equipos móviles celulares (107) y de comunicaciones personales (106), deberán llevar un registro exacto del comprador que

contenga, como mínimo, el nombre de usuario, el número de identidad personal, el número asignado a la línea móvil, la dirección residencial suministrada y el número de teléfono de referencia. Esta información deberá ser remitida por dichas personas o empresas a la administración del SUME 9-1-1, para su inclusión en la base de datos del Sistema.

**Artículo 25.** Para la correcta operación del servicio, será necesario que las empresas prestadoras del servicio de telefonía móvil celular (107) y de comunicaciones personales (106), utilizando los mecanismos a su disposición, suministren la ubicación aproximada del aparato que genera la llamada al SUME 9-1-1, enviando en tiempo real la identificación de la radio base y del sector de donde se realizó la llamada.

El Órgano Ejecutivo dictará la regulación necesaria para el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Capítulo.

**Artículo 26.** El Patronato coordinará con las empresas concesionarias del servicio de telefonía celular el momento y el procedimiento técnico para habilitar el uso de una tecla única y de uso común en todos los aparatos celulares destinados a funcionar en el territorio nacional, que permita acceder mediante marcación directa al SUME 9-1-1.

### **Capítulo VII**

#### **Infracciones, Sanciones y Procedimiento Sancionador**

**Artículo 27.** Son infracciones a la presente Ley:

1. Usar los servicios que presta el SUME 9-1-1 en forma fraudulenta o ilegal, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales correspondientes.
2. Ocasionar daños a las redes y a los equipos de comunicación o a cualquier otro elemento necesario para la prestación del servicio, así como interferir o interceptar las comunicaciones del SUME 9-1-1 o afectar, en cualquiera otra forma, su funcionamiento como consecuencia de conexiones o instalaciones no autorizadas, sin perjuicio de las penas o las indemnizaciones a las que tenga derecho el Estado o terceros, por los daños y perjuicios ocasionados, o debido a dolo, negligencia o incumplimiento de las leyes o reglamentos pertinentes, sin perjuicio de las penas o las indemnizaciones a que tenga derecho el Estado o terceros, por los daños y perjuicios ocasionados.
3. Manipular sin autorización los equipos, los programas informáticos y otros insumos utilizados para la prestación de los servicios del SUME 9-1-1, así como violar lo estipulado en el acuerdo de confiabilidad.
4. Negarse, resistirse o no colaborar, los prestadores de servicios públicos de telecomunicaciones o los entes integrantes del Sistema, con el SUME 9-1-1.
5. Incumplir las normas vigentes en materia de la competencia del SUME 9-1-1.
6. Vender los servicios y la utilización del SUME 9-1-1 para fines distintos a los previstos en esta Ley.

**Artículo 28.** Las infracciones descritas en los numerales 1 y 2 del artículo anterior serán sancionadas con multas de cien balboas (B/.100.00) a mil balboas (B/.1,000.00). Las infracciones descritas en los numerales 3, 4, 5 y 6 serán sancionadas con multas de quinientos balboas (B/.500.00) a cinco mil balboas (B/.5,000.00).

Para este fin, el Director Ejecutivo del SUME 9-1-1 pondrá en conocimiento a los patronos de la situación de infracción junto con los elementos probatorios que correspondan, quienes a su vez solicitarán formalmente al Ministerio de Gobierno y Justicia que imponga las sanciones correspondientes al caso.

Las multas ingresarán al Tesoro Nacional y se impondrán sin perjuicio de otras sanciones legales a que haya lugar.

**Artículo 29.** Para imponer las sanciones de que trata el artículo anterior se tomarán en cuenta las circunstancias agravantes o atenuantes de la infracción, el grado de perturbación o la alteración de los servicios y la cuantía de los daños o perjuicios ocasionados.

**Artículo 30.** Para los efectos de la aplicación de las sanciones por infracción a la presente Ley se aplicará el procedimiento establecido en la Ley 38 de 2000.

### **Capítulo VIII**

#### **Disposiciones Finales**

**Artículo 31.** Esta Ley será aplicada respetando las leyes especiales existentes del Sistema Nacional de Protección Civil, de la Policía Nacional, de la Dirección Nacional de

Administración de Desastres, del Servicio Marítimo Nacional, del Servicio Aéreo Nacional, de las Instituciones de Bomberos de la República de Panamá, de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y de la Dirección General de Salud del Ministerio de Salud.

**Artículo 32.** La organización interna y el funcionamiento del SUME 9-1-1 que no estén regulados por la presente Ley serán reglamentados por el Órgano Ejecutivo, por conducto del Ministerio de Gobierno y Justicia.

**Artículo 33.** El SUME 9-1-1 implementará los servicios de atención paulatinamente y de la misma forma deberá ampliar su cobertura gradualmente a todo el territorio nacional.

Las fases que definen tanto los servicios como la cobertura se harán en la reglamentación de la presente Ley.

**Artículo 34.** Esta Ley comenzará a regir desde su promulgación.

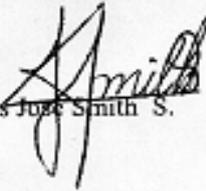
**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Proyecto de Ley 332 de 2007 aprobado en tercer debate, en el Palacio Justo Arosemena, ciudad de Panamá, a los 29 días del mes de octubre del año dos mil siete.

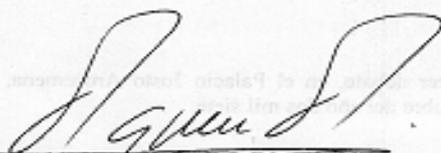
El Presidente,

  
Pedro Miguel González P.

El Secretario General,

  
Carlos José Smith S.

ÓRGANO EJECUTIVO NACIONAL. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA.  
PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ, 31 DE Octubre DE 2007.

  
DANIEL DELGADO DIAMANTE  
Ministro de Gobierno y Justicia

  
MARTÍN TORRIJOS ESPINO  
Presidente de la República