

**REPÚBLICA DE PANAMÁ
DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

**RESOLUCIÓN No. DDP-DAJ-003-2025
(De 2 de enero de 2025)**



“QUE COMUNICA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE TRÁMITE (SAT 2.0) Y EL USO DE LA FIRMA ELECTRONICA EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO”

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ,
en uso de sus facultades constitucionales y legales,

CONSIDERANDO QUE:

Mediante Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997, modificada por las Leyes No. 41 de 1 de diciembre de 2005 y No. 55 de 2 de octubre de 2009, se crea la Defensoría del Pueblo, como una institución independiente, que actuará con plena autonomía funcional, administrativa y financiera.

El artículo 44 de la Ley No.7, supra citada, establece que el Defensor o Defensora del Pueblo, es la autoridad nominadora de la entidad, quien ejerce la dirección y responsabilidad de esta, para lo cual realizará los nombramientos que requiera, de acuerdo con el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.

El manual de Clasificación de Cargos de la Defensoría del Pueblo establece que, dentro de la estructura organizativa de la institución, deben ejercer funciones los servidores y servidoras públicas de la Defensoría del Pueblo, a efectos de desarrollar procedimientos administrativos que fueren necesarios para mantener el desarrollo normal de las funciones que le designe el Defensor o Defensora del Pueblo.

Que el Nuevo Sistema de Trámite (SAT 2.0), tiene como objetivo garantizar la tramitación uniforme y expedita referente a las presentaciones de quejas, peticiones, orientaciones y mediaciones relacionadas con la búsqueda de protección de los derechos humanos de los peticionarios. Así como también busca mejorar los resultados de la investigación de la Defensoría del Pueblo, reducir el formalismo innecesario y optimizar el tiempo de respuesta, mejorar el recurso humano, maximizar el tiempo invertido, evitar la duplicidad de esfuerzo, aplicar buenas practicas en el manejo de los distintos procesos que se adelanten en esta Institución, definir roles y funciones que de los servidores públicos que intervienen en la investigación defensorial, incorporar herramientas informáticas y telemáticas en la gestión y actuación, así como la implementación de protocolos y potenciación de trabajo en equipo al momento de realizar los distintos Trámites defensoriales.

Que las necesidades de la Defensoría del Pueblo requirieron la implementación de 10 flujos en su nuevo sistema de trámite (SAT 2.0), mismos que permiten incorporar los procesos a mejorar las actuaciones de la Defensoría del Pueblo, es por ello que la implementación del Sistema de Atención de Trámite (SAT 2.0), demanda el uso de la firma electrónica para la emisión de notas, oficios, solicitudes, resoluciones de admisión, resoluciones de cierre, resoluciones de prorrogas y demás establecidas en las competencias de la Defensoría del Pueblo.

Que a partir de la puesta en marcha del Sistema de Atención de Trámite (SAT 2.0), todas las actuaciones de la Defensoría del Pueblo y las gestiones realizadas por los peticionarios y sus apoderados judiciales si los hubiese, generarán progresivamente un expediente electrónico el que estará disponible para consultas, atendiendo el carácter reservado del mismo y solo será de uso exclusivo de la persona que presente el trámite.

Que los documentos, actuaciones y gestiones electrónicas que deban ser remitidos a otros procesos o instancia judicial, así como a particulares, entidades públicas y privadas, nacionales o extranjeras, que no dispongan de una plataforma operativa compatible con el Sistema de Atención de Trámite (SAT 2.0), serán impresos y se les incorporará un código QR y la leyenda "código de verificación electrónico, Qr, que garantiza la autenticidad e



Resolución No. DDP-DAJ-003-2025
Página 2 de 2

integridad de este documento y el mismo puede ser validada o verificada mediante este código", lo anterior en cumplimiento del artículo 6 de la Ley 51 de 22 de julio de 2008, que define y regula los documentos electrónicos y la prestación de servicios de almacenamiento tecnológico de documentos y de certificación de firmas electrónicas y adopta otras disposiciones para el desarrollo del comercio electrónico.

Que el artículo 6 de la Ley 51 de 22 de julio de 2008, señala lo siguiente:

"**Artículo 6. Integridad de un documento electrónico.** La información consignada en un documento electrónico será considerada íntegra, si el resultado de un procedimiento de verificación aplicado a dicho documento así lo indica y permite determinar con certeza, que dicho documento no ha sido modificado desde el momento de su edición."

Que la documentación firmada mediante firma electrónica que sea impresa y que cuente con un medio que permita su verificación y consulta, es válida, tiene efectos jurídicos y fuerza obligatoria, conforme a lo establecido en el artículo 6 de la Ley 51 de 22 de julio de 2008 y la Ley 82 de 9 de noviembre de 2012, que otorga al Registro Público de Panamá atribuciones de autoridad registradora y certificadora raíz de firma electrónica para la República de Panamá.

En virtud de lo expuesto, el Defensor del Pueblo de la República de Panamá de la República de Panamá,

RESUELVE:

PRIMERO. COMUNICAR a la comunidad en general, y demás intervinientes que la Defensoría del Pueblo implementó un nuevo Sistema de Atención de Trámite denominado (SAT 2.0).

SEGUNDO. ORDENAR la impresión de notas, oficios, solicitudes, resoluciones y demás piezas procesales propias de las actuaciones de la Defensoría del Pueblo firmadas electrónicamente, para su debida notificación y su incorporación en el Expediente Electrónico hasta tanto la plataforma tecnológica de la Defensoría del Pueblo, sea compatible con la de las distintas instituciones del Estado panameño.

TERCERO. ORDENAR la incorporación de un código QR, en toda la documentación emitida por la Defensoría del Pueblo y firmada mediante firma electrónica que permita comprobar la autenticidad e integridad del documento.

CUARTO: ORDENAR la notificación de los respectivos Trámites que se realicen en el nuevo Sistema de Atención de Trámite denominado (SAT 2.0); sean a través de correo electrónico y/o la propia plataforma del nuevo Sistema de Atención de Trámite denominado (SAT 2.0).

QUINTO: La presente resolución comenzará a regir a partir de su firma y deberá publicarse en la Gaceta Oficial.

Fundamento Legal: Artículo 129 de la Constitución Política de Panamá, Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997, modificada por Ley No. 41 de 1 de diciembre de 2005 y Ley No. 55 de 2 de octubre de 2009, Ley No. 16 de 17 de junio de 2016, modificada por la Ley No. 41 de 31 de mayo de 2017 y Ley N° 38 de 31 de julio de 2000.

Comuníquese y Cúmplase.

EDUARDO LEBLANC GONZÁLEZ

Defensor del Pueblo de la República de Panamá

ELG/IR/jgb



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
SECRETARÍA GENERAL
CERTIFICA QUE
ESTE DOCUMENTO ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL
EXTENDIDO POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Día: 22 Mes: 1 Año: 2025

