



POLÍTICA DE GENERACIÓN DE FIRMAS ELECTRÓNICAS CALIFICADAS.

Código	Nombre	Versión	Clasificación de la información
POP-PL-13	Política de generación de firmas electrónicas calificadas	1	Pública

Título del Documento	Política de Generación de Firmas Electrónicas Calificadas
Versión	1
Grupo de Trabajo	Comité de Gerencia
Estado del documento	Final
Fecha de emisión	09/06/2025
Fecha de inicio de vigencia	09/06/2025
OID (Object Identifier)	1.3.6.1.4.1.63610.1.2.1
Ubicación de la Política	https://letmi.pa/documentos/marco_regulatorio/politicas/Politica_de_generacion_de_firmas_electronicas_calificadas_V1.pdf
Elaboró	Coordinador de Operaciones
Revisó	Sistema Integrado de Gestión
Aprobó	Representante Legal

Control de Cambios

Versión	Fecha	Cambio/Modificación
1	09/06/2025	Documento inicial conforme al desarrollo del plan de acción de la DIRECCIÓN NACIONAL DE FIRMA ELECTRÓNICA

Tabla de contenido

Tabla de contenido

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. INTRODUCCIÓN

3.1 Resumen

3.2 Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes

3.3 Definiciones y acrónimos

3.3.1 Definiciones

3.3.2 Acrónimos

4. ADMINISTRACION DE POLITICAS

4.1 Persona de contacto

4.2 Procedimiento de aprobación de las Políticas

4.3 Responsabilidades de publicación

5. REQUISITOS OPERACIONALES PARA EL SERVICIO DE GENERACIÓN DE FIRMAS ELECTRÓNICAS CALIFICADAS

5.1 Servicio de Generación de Firmas Electrónicas Calificadas

5.1.1. Ámbito de Aplicación

5.1.2. Principales características y funcionalidades del sistema de generación de Firmas Electrónicas Calificadas

5.2 Solicitud del servicio

5.2.1 Quién puede solicitar el servicio

5.3 Activación del servicio

5.3.1 Notificación y Actuaciones de la **PSC LETMI PANAMÁ S.A** durante la activación del servicio

6. USO DEL SERVICIO DE GENERACIÓN DE Firmas Electrónicas

6.1 Uso Permitido del Servicio

6.1 Finalización del servicio

6.3.1. Circunstancias para la finalización del servicio

6.3.2. Quién puede solicitar una finalización

6.3.3. Procedimiento de solicitud de finalización

6.3.4. Requisitos de verificación de la finalización por los terceros de buena fe

6.3.5. Notificación de la finalización del servicio

6.3 Límites de Responsabilidad del Prestador de Servicios de Confianza

6.4 Vigencia de los servicios

6.5 Prohibiciones de Uso servicio de Generación de Firmas Electrónicas.

7. POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA PLATAFORMA

8.1. Política de Tratamiento de Datos Personales

9. OTROS ASUNTOS LEGALES Y COMERCIALES

9.1 Tarifas

9.1.1. Tarifas de renovación del servicio

9.1.1. Tarifas de finalización o acceso a la información de estado

9.1.2. Tarifas de otros servicios

9.1.3. Política de devoluciones

9.1.4. Término y terminación

9.1.5. Procedimiento de cambio de la PC

9.1.6. Prevención de disputas

9.1.7. Ley aplicable y cumplimiento con la ley aplicable

10. OBLIGACIONES

10.1. Obligaciones de la PSC LETMI PANAMÁ S.A

10.2. Obligaciones (Deberes y Derechos) del Suscriptor y/o Responsable

10.3. Obligaciones de los Terceros de buena fe

10.4. Obligaciones de la Entidad (Cliente)

10.5. Obligaciones de otros participantes de el **PSC**

11. POLÍTICAS DEL SERVICIO GENERACIÓN DE FIRMAS ELECTRÓNICAS

12. MODELOS Y MINUTAS DE LOS DOCUMENTOS DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

PSC LETMI PANAMÁ S.A.

1. OBJETIVO

Dar a conocer al público en general los lineamientos establecidos por **PSC LETMI PANAMÁ S.A** para prestar el servicio de Generación de Firmas Electrónicas **Calificadas** como Entidad de Certificación Digital, de acuerdo con lo establecido en la **Ley 51 de 2008, Ley 82 de 9 noviembre de 2012, código de comercio Vigente**, demás normativa aplicable y los reglamentos que los modifiquen o complementen, en el territorio de Panamá.

2. ALCANCE

Este documento aplica para ofrecer servicio de Generación de Firmas Electrónicas Calificadas

3. INTRODUCCIÓN

3.1 Resumen

Política de Generación de Firmas Electrónicas Calificadas, en adelante **Política** es un documento elaborado por la sociedad **LETMI PANAMÁ S.A** (en adelante **LETMI PANAMÁ S.A**) que, actuando como una Entidad Prestadora de servicios de confianza, contiene las normas, procedimientos que la **Entidad** Prestadora de servicios de confianza (en adelante **LETMI PANAMÁ S.A**) como Prestador de servicios de confianza (**PSC**) aplica como lineamiento para prestar el Servicio de Generación de Firmas Electrónicas de acuerdo a lo establecido en la **Ley 51 de 2008, Ley 82 de 9 noviembre de 2012**, **código de comercio Vigente, demás normativa aplicable** y los reglamentos que los modifiquen o complementen, en el territorio de Panamá.

La DPC está conforme con los siguientes lineamientos:

- RFC 5126 – Febrero 2008
- RFC 5652 – Septiembre 2009
- ETSI TS (EN) 102 778 – Julio 2009
- ETSI TS 102 042 – Febrero 2013
- RFC 3647 – Noviembre 2003
- RFC 6238 – Mayo 2011

La actualización y/o modificación de la Política, se realizará a través del procedimiento establecido por **PSC LETMI PANAMÁ S.A** para los servicios de certificación electrónica calificada a cargo del Coordinador de Operaciones y Sistema Integrado de Gestión, cualquier cambio o adecuación sobre el documento deberá ser revisado, analizado y aprobado por los integrantes del Comité de Gerencia, quienes velaran por la publicación de la nueva versión en el sitio Web de **PSC LETMI PANAMÁ S.A**, ajustada al contexto de **LETMI PANAMÁ S.A**.

DATOS DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN:

Razón Social:	LETMI PANAMÁ S.A
Sigla:	LETMI PANAMÁ S.A
Número de RUC:	155762503-2-2025 D.V.: 73
Registro Mercantil No: Certificado de Existencia y Representante Legal:	155762503
Estado del registro mercantil:	ACTIVO
Dirección social y correspondencia:	No.42H de la Torre 100 del P.H. COSTA DEL ESTE FINANCIAL PARK
Ciudad / País:	Panamá
Teléfono:	+507 3889770
Correo electrónico:	Info_panam@letmi.app
Página Web:	https://letmi.pa

Prestadores de servicios calificados Recíprocas

De acuerdo con lo previsto la **Ley 51 de 2008**, los certificados electrónicos calificados emitidos por entidades de certificación extranjeras, que cumplieren con los requisitos señalados en esta Ley y presenten un grado de fiabilidad equivalente, tendrán el mismo valor legal que los certificados acreditados, expedidos en el Panamá. La **DIRECCIÓN NACIONAL DE FIRMA ELECTRÓNICA** dictará el reglamento correspondiente para la aplicación de este artículo.

Las firmas electrónicas creadas en el extranjero, para el reconocimiento de su validez en Panamá se someterán a lo previsto en esta Ley y su reglamento.

Actualmente **PSC LETMI PANAMÁ S.A** no cuenta con acuerdos vigentes de reciprocidad.

DATOS DE LAS ENTIDADES DE REGISTRO

La entidad de registro es la misma prestadora de servicios de certificación calificada.

3.2 Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes sobre los servicios prestados por **PSC LETMI PANAMÁ S.A** o entidades subcontratadas, explicaciones sobre esta Política de Certificación; son recibidas y atendidas directamente por **LETMI**

PANAMÁ S.A como **PSC** y serán resueltas por las personas pertinentes e imparciales o por los comités que tengan la competencia técnica necesaria, para lo cual se disponen de los siguientes canales para la atención a suscriptores, responsables y terceros.

Teléfono: +507 3889770

Correo electrónico: Info_panama@letmi.app

Dirección: No.42H de la Torre 100 del P.H. COSTA DEL ESTE FINANCIAL PARK

Página Web: <https://www.letmi.pa/>

Responsable: Servicio al Cliente

Una vez presentado el caso, este es transmitido con la información concerniente al Servicio al Cliente según procedimiento interno establecido para la gestión de estas, una vez recibida la queja se realiza seguimiento para dar respuesta oportuna al cliente.

Recibida la PQRS se procede a realizar la investigación respectiva para determinar si existe o no la queja o reclamo. En caso de existir, se determina qué área es responsable de tomar acciones administrativas o técnicas y si se requiere adoptar acciones correctivas o preventivas, caso en el cual se debe aplicar el procedimiento de acciones.

Generada la investigación se procede a evaluar la respuesta para posteriormente tomar la decisión que resuelve la queja y su comunicación final al suscriptor, responsable o parte interesada.

3.3 Definiciones y acrónimos

3.3.1 Definiciones

Los siguientes términos son de uso común y requerido para el entendimiento de la presente Política.

1. **Declaración de Prácticas de Certificación (DPC).** En inglés "Certification Practice Statement" (CPS): manifestación de la entidad de certificación sobre las políticas y procedimientos que aplica para la prestación de sus servicios.
2. **Prestador de Servicio de Confianza (PSC):** Es aquella persona jurídica, acreditada conforme a la ley 51 de 2008, la Ley 82 de 9 noviembre de 2012 y demás normativa aplicable, facultadas por el gobierno Panameño (**DIRECCIÓN NACIONAL DE FIRMA ELECTRÓNICA**) para emitir certificados en relación con las firmas electrónicas calificadas de los clientes que las adquieran, ofrecer o facilitar los servicios de registro y estampado cronológico y sellado de tiempo de la transmisión y recepción de mensajes de datos, así como cumplir otras funciones relativas a las comunicaciones basadas en las firmas electrónicas calificadas.
4. **Firma electrónica calificada:** Es la firma electrónica cuya validez es respaldada por un certificado electrónico calificado, emitido por un prestador de servicios de certificación registrado ante la Dirección Nacional de Firma Electrónica, que:
 - a. Permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio posterior de los datos firmados.
 - b. Está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere.
 - c. Ha sido creada utilizando dispositivos seguros de creación de firmas electrónicas, los cuales mantiene el firmante bajo su control exclusivo
5. **Política de Certificación (PC).** Es un conjunto de reglas que definen las características de los distintos tipos de servicios de certificación electrónica calificada y su uso.
6. **Solicitante:** toda persona natural que solicita el servicio de firma electrónica Calificada.
7. **Tercero de buena fe:** Persona o entidad diferente del titular que decide aceptar y confiar en un servicio prestado por **PSC LETMI PANAMÁ S.A**

3.3.2 Acrónimos

CSP: Certification Service Provider

DNS: Domain Name System

PSC: Prestador de Servicios de Confianza

HTTP: El protocolo de transferencia de hipertexto (HTTP, HyperText Transfer Protocol) es el protocolo usado en cada transacción de la Web (WWW). HTTP define la sintaxis y la semántica que utilizan los elementos software de la arquitectura

web (clientes, servidores, proxies) para comunicarse. Es un protocolo orientado a transacciones y sigue el esquema petición-respuesta entre un cliente y un servidor.

HTTPS: Hypertext Transfer Protocol Secure (en español: Protocolo seguro de transferencia de hipertexto), más conocido por su acrónimo HTTPS, es un protocolo de red basado en el protocolo HTTP, destinado a la transferencia segura de datos de hipertexto, es decir, es la versión segura de HTTP.

IEC: International Electrotechnical Commission

IETF: Internet Engineering Task Force (Organismo de estandarización de Internet)

IP: Internet Protocol

ISO: International Organization for Standardization

OID: Object identifier (Identificador de objeto único)

PIN: Personal Identification Number

PUK: Personal Unlocking Key

PKCS: Public Key Cryptography Standards. Estándares de PKI desarrollados por RSA Laboratories y aceptados internacionalmente.

PKIX: Public Key Infrastructure (X.509)

RA: Registration Authority

RFC: Request For Comments (Estándar emitido por la IETF)

URL: Uniform Resource Locator

4. ADMINISTRACION DE POLITICAS

La administración de las Políticas de Certificación (PC) estarán a cargo del proceso de Sistema Integrado de Gestión.

4.1 Persona de contacto

Cargo del contacto:	Gerente Sistema Integrado de Gestión
Teléfonos de contacto:	+507 3889770
Correo electrónico:	Info_panama@letmi.app

4.2 Procedimiento de aprobación de las Políticas

Las políticas deben ser aprobadas en todos los casos por el comité de gerencia

4.3 Responsabilidades de publicación

Una vez realizado y aprobados los cambios de las políticas, es responsabilidad del Gerente de Operaciones y/o el equipo del Sistema Integrado de Gestión solicitar al proceso encargado la actualización en los portales WEB de las políticas en su última versión

5. REQUISITOS OPERACIONALES PARA EL SERVICIO DE GENERACIÓN DE FIRMAS ELECTRÓNICAS CALIFICADAS

5.1 Servicio de Generación de Firmas Electrónicas Calificadas

5.1.1. Ámbito de Aplicación

- **Usos del Servicio:** el servicio de generación de firmas electrónicas entrega componentes que permiten firmar documentos haciendo uso de contraseñas de un solo uso (OTP por su sigla en inglés de One Time Password), incluyendo en el documento firmado electrónicamente, dicha contraseña, como metadato para su posterior consulta.

El componente entregado en el proceso de generación de Firmas Electrónicas Calificadas provee herramientas al usuario que le permiten asegurar que una firma electrónica calificada es generada y asegurada de forma confiable, sin embargo,

solo permite establecer la existencia del correo electrónico suministrado por el usuario del servicio en el proceso de activación del mecanismo de firma electrónica Calificada.

5.1.2. Principales características y funcionalidades del sistema de generación de Firmas Electrónicas Calificadas

Dependiendo del componente adquirido por el cliente, se pueden realizar las siguientes funcionalidades:

- El usuario puede seleccionar un documento para ser firmado.
- Firmar electrónicamente documentos o archivos y almacenarlos en donde el cliente disponga.
- La generación de Firmas Electrónicas Calificadas verifica la integridad de los documentos firmados, minimizando el riesgo de alteración de los documentos electrónicos.
- Entrega de documentos o archivos asociados a una tarea de firma.
- Guarda la traza de los firmantes de un documento electrónico.
- Permite la integración con otros sistemas del cliente a través de Web Service y/o APIs de lenguaje de desarrollo.

5.2 Solicitud del servicio

Cualquier persona que requiera la prestación del Servicio de Generación de Firmas Electrónicas Calificadas, puede solicitarla creando una cuenta en el portal <https://www.letmi.pa/> de **LETMI PANAMÁ S.A.**, aportando un correo electrónico y un número de contacto teléfono móvil.

Los usuarios que solicitan nuestros productos y servicios aceptan los términos y condiciones del servicio especificadas como anexo de la presente Política.

El procedimiento para realizar la actualización de la información registrada en la solicitud del servicio se realizará enviando una solicitud a través de los canales dispuestos para la gestión de solicitudes de activación del servicio, su información será nuevamente validada con el fin de actualizar datos si se requiere.

5.2.1 Quién puede solicitar el servicio

Toda persona natural legalmente facultada y debidamente identificada puede tramitar la solicitud de firmar un documento electrónicamente a través del servicio de Generación de Firmas Electrónicas Calificadas.

5.3 Activación del servicio

5.3.1 Notificación y Actuaciones de la PSC LETMI PANAMÁ S.A durante la activación del servicio

El paso final del proceso de activación de firmar un documento electrónico del Servicio de Generación de Firmas Electrónicas Calificadas es la verificación de un código OTP enviado por correo electrónico.

6. USO DEL SERVICIO DE GENERACIÓN DE Firmas Electrónicas

6.1 Uso Permitido del Servicio

Las firmas electrónicas generadas en el ámbito de esta política pueden utilizarse con cualquier tipo de documentos en pdf, de acuerdo con las limitaciones de uso y restricciones derivadas de la presente Política de Firma y lo dispuesto por el ordenamiento jurídico vigente.

Garantiza la información de contacto del firmante de un documento, así como permite comprobar la integridad del mismo, es decir que la información no ha sido alterada, aportando un atributo de seguridad adicional, como lo es la integridad de la información.

6.1 Finalización del servicio

6.3.1. Circunstancias para la finalización del servicio

El responsable puede voluntariamente solicitar la finalización del servicio en cualquier instante, pero está obligado a solicitar la finalización del servicio bajo las siguientes situaciones:

- a) Por pérdida o inutilización de las credenciales del aplicativo (usuario y contraseña)
- b) Las credenciales han sido expuestas o corre peligro de que se le dé un uso
- c) Cambios en las circunstancias por la cuales **PSC LETMI PANAMÁ S.A** autorizo el servicio.

Si el responsable no solicita la finalización del servicio en el evento de presentarse las anteriores situaciones, será responsable por las pérdidas o perjuicios en los cuales incurran terceros de buena fe exenta de culpa que confiaron en el servicio.

El responsable reconoce y acepta que el Servicio de Generación de Firmas Electrónicas Calificadas debe ser finalizado cuando **PSC LETMI PANAMÁ S.A** conoce o tiene indicios o confirmación de ocurrencia de alguna de las siguientes circunstancias:

- a) A petición del responsable o un tercero en su nombre y representación.
- b) Por cambio del responsable
- c) Por muerte del responsable
- d) Por liquidación del responsable que adquirió el el servicio.
- e) Por la confirmación o evidencia de que alguna información es es falsa
- f) Por el cese de actividades de la entidad de certificación.
- g) Por orden judicial o de entidad administrativa competente.
- h) Por compromiso de la seguridad en cualquier motivo, modo, situación o circunstancia.
- i) Por incapacidad sobrevenida del responsable o entidad.
- j) Por la ocurrencia de hechos nuevos que provoquen que los datos originales no correspondan a la a la realidad.
- k) Por la terminación del contrato de suscripción, de conformidad con las causales establecidas en el contrato.
- l) Por cualquier causa que razonablemente induzca a creer que el servicio ha sido comprometido hasta el punto de que se ponga en duda la confiabilidad del del mismo.
- m) Por el manejo indebido por parte del responsable del servicio.
- n) Por el incumplimiento del responsable del servicio que representa o a la que está vinculado a través del documento de términos y condiciones o responsable del servicio
- o) Por incumplimiento por parte de **LETMI PANAMÁ S.A**, el suscriptor o responsable de las obligaciones establecidas en la Política.
- p) Por incumplimiento en el pago de los valores por el servicio, acordados entre el solicitante y **LETMI PANAMÁ S.A**.

No obstante, las causales anteriores, **PSC LETMI PANAMÁ S.A**, también podrá finalizar el Servicio de Generación de Firmas Electrónicas Calificadas, cuando a su juicio se pueda poner en riesgo la credibilidad, confiabilidad, valor comercial, buen nombre de **PSC LETMI PANAMÁ S.A**.

6.3.2. Quién puede solicitar una finalización

El responsable, un tercero de buena fe o cualquier persona interesada cuando tenga constancia demostrable de conocimiento de hechos y causales de finalización mencionadas en el apartado ***Circunstancias para la finalización del servicio*** de esta Política.

El equipo de TI de la CA, como máximos entes de control que tiene atribuida la administración de la seguridad de la infraestructura tecnológica de **PSC LETMI PANAMÁ S.A**, están en capacidad de solicitar la finalización del servicio si tuviera el conocimiento o sospecha del compromiso de las credenciales del servicio o cualquier otro hecho que tienda al uso indebido del servicio por parte del responsable o de la **PSC LETMI PANAMÁ S.A**.

6.3.3. Procedimiento de solicitud de finalización

Las personas interesadas tendrán la oportunidad en solicitar la finalización del servicio cuyas causas están especificadas en esta Política lo pueden hacer bajo los siguientes procedimientos:

- *Servicio de finalización vía portal* <https://www.letmi.pa/>

A través de una opción dispuesta en el portal <https://www.letmi.pa/> los responsables pueden solicitar la finalización del servicio conforme a las causales de finalización mencionadas en el apartado **Circunstancias para la Finalización del servicio**

de esta Política.

6.3.4. Requisitos de verificación de la finalización por los terceros de buena fe

Es responsabilidad del responsable del servicio y éste así lo acepta y reconoce, informar a los terceros de buena fe de la necesidad de comprobar la validez del servicio.

6.3.5. Notificación de la finalización del servicio

PSC LETMI PANAMÁ S.A informa al suscriptor o responsable, mediante correo electrónico, la finalización del servicio y por consiguiente el solicitante acepta y reconoce que una vez reciba el citado correo electrónico se entenderá que su solicitud fue atendida. Se entenderá que se ha recibido el correo electrónico donde se notifica la finalización del servicio cuando dicho correo ingrese en el sistema de información designado por el solicitante, esto es en la dirección correo electrónico que consta en el formulario de solicitud.

6.3 Límites de Responsabilidad del Prestador de Servicios de Confianza

Las firmas electrónicas calificadas generadas a partir de los componentes entregados por el servicio de generación de Firmas Electrónicas calificadas no pueden ser usadas para fines contrarios a la legislación vigente.

6.4 Vigencia de los servicios

El servicio de Generación de Firmas Electrónicas Calificadas emitido por **PSC LETMI PANAMÁ S.A** tiene una vigencia asociada al cupo de transacciones adquiridas y la fecha de expiración del paquete.

6.5 Prohibiciones de Uso servicio de Generación de Firmas Electrónicas.

La realización de operaciones no autorizadas de acuerdo con los términos y condiciones de uso como con las Políticas para el Servicio de Generación de Firmas Electrónicas Calificadas, por parte de terceros o suscriptores del servicio eximirá a la **PSC LETMI PANAMÁ S.A** de cualquier responsabilidad por este uso prohibido.

- Está prohibido utilizar la generación de Firmas Electrónicas calificadas para usos distintos a los estipulados en el apartado "Usos permitidos del servicio" y "Límites de uso del servicio" de la presente Política.
- Se prohíbe usos distintos a los estipulados en la generación de Firmas Electrónicas calificadas las cuales deben usarse tal y como fue suministrado por la **PSC LETMI PANAMÁ S.A**
- Se prohíbe el uso de la firma electrónica calificada en ambientes distintos al portal web definido
- Se considera prohibida toda aquella acción que infrinja las disposiciones, obligaciones y requisitos estipulados en la presente Política.
- No es posible por parte de la **PSC LETMI PANAMÁ S.A** emitir valoración alguna sobre el contenido de los documentos que firma el suscriptor, por lo tanto la responsabilidad del contenido del mensaje es responsabilidad única del signatario.
- Fines u operaciones ilícitas bajo cualquier régimen legal del mundo.
- Cualquier práctica contraria al ordenamiento jurídico Panameño.
- Cualquier práctica contraria a los convenios internacionales suscritos por el estado Panameño.
- Cualquier práctica contraria a las normas supranacionales.
- Cualquier práctica contraria a las buenas costumbres y prácticas comerciales.
- Cualquier uso en sistemas cuyo fallo pueda ocasionar: Muerte, Lesiones a personas y Perjuicios al medio ambiente.
- Como sistema de control para actividades de alto riesgo como son: Sistemas de navegación marítima, Sistemas de navegación de transporte terrestre, Sistemas de navegación aérea, Sistemas de control de tráfico aéreo, Sistemas de control de armas.

7. POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA PLATAFORMA

La plataforma que se entrega atiende a los distintos aspectos de la seguridad:

- **Seguro**

- El sistema no permite los accesos no autorizados a la información, tanto a través de la plataforma como a través de ataques directos sobre los servidores sobre los que funciona.
- Protección contra SQL Injection por medio de filtros software en los accesos.
- Protección contra Cross Scripting por defecto. Viene implementada la protección en el framework GWT que se utiliza para el cliente.
- Comprobación de autorización en todas las operaciones que puede realizar el usuario.
- **Trazable**
 - Todas las acciones de los usuarios que implican una modificación en un documento se registran.
- **Integridad**
 - En el caso de los documentos firmados, los propios formatos de firma que aplica la plataforma (PDF → Pades LTV en formato PDF/A y Otros → XADES LTV) permiten asegurar que un documento no ha sido modificado en ningún momento sin importar el tiempo que pase desde su firma.
- **Ciclo vital de larga duración**
 - La plataforma permite la conversión de los documentos compatibles al formato PDF/A. Este formato garantiza que el documento se visualizará de igual manera siempre.
 - Las firmas electrónicas calificadas aplicadas son corta duración con sellado de tiempo por transacción de un tercero confiable el cual está sincronizado con la hora legal Panameña.
- **Auditado**

Se realizan auditorías internas de seguridad periódicamente utilizando herramientas de Ethical Hacking como OWASP ZAP

8. PROTECCION DE LA INFORMACION PERSONAL

8.1. Política de Tratamiento de Datos Personales

El **PSC LETMI PANAMÁ S.A** tiene como Política de Tratamiento de Datos Personales de acuerdo con lo establecido en la **Ley 81 del 26 de marzo de 2019** y el **Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021** la cual podrá ser consultada en nuestra página web <https://www.letmi.pa/> en la sección Política de Tratamiento de Datos Personales, al igual se puede consultar la autorización para el tratamiento de los datos personales.

9. OTROS ASUNTOS LEGALES Y COMERCIALES

9.1 Tarifas

De acuerdo con lo establecido en la Declaración de Prácticas de Certificación

9.1.1. Tarifas de renovación del servicio

- Están calculados sobre vigencia del servicio. Las cifras aquí indicadas para cada tipo de servicio podrán variar según acuerdos comerciales especiales a los que se pueda llegar con los responsables, entidades o solicitantes, en desarrollo de campañas promocionales adelantadas por **PSC LETMI PANAMÁ S.A.**

9.1.1. Tarifas de finalización o acceso a la información de estado

La solicitud finalización del servicio no tiene costo.

9.1.2. Tarifas de otros servicios

Una vez se ofrezcan otros servicios por parte de **PSC LETMI PANAMÁ S.A**, se incluirán en cada una de las políticas de dichos servicios.

9.1.3. Política de devoluciones

Se debe tener en cuenta la Política de Devoluciones publicada en la página web de **PSC LETMI PANAMÁ S.A** - <https://www.letmi.pa/>

9.1.4. Término y terminación

De acuerdo con lo establecido en la Declaración de Prácticas de Certificación

9.1.5. Procedimiento de cambio de la PC

De acuerdo con lo establecido en la Declaración de Prácticas de Certificación

9.1.6. Prevención de disputas

De acuerdo con lo establecido en la Declaración de Prácticas de Certificación

9.1.7. Ley aplicable y cumplimiento con la ley aplicable

De acuerdo con lo establecido en la Declaración de Prácticas de Certificación

10. OBLIGACIONES

10.1. Obligaciones de la PSC LETMI PANAMÁ S.A

PSC LETMI PANAMÁ S.A como entidad de prestación de servicios electrónicos de confianza está obligada según normativa vigente, en lo dispuesto en las Políticas de Certificado y en la DPC a:

1. Respetar lo dispuesto en la normatividad vigente, la DPC y en las Políticas de Certificado y de firma electrónica.
2. Publicar la DPC y cada una de las Políticas de Certificado y de firma electrónica. en la página Web de **PSC LETMI PANAMÁ S.A.**
3. Mantener la DPC, las Políticas de Certificado y la Política de firma electrónica con su última versión publicadas en la página Web de **PSC LETMI PANAMÁ S.A.**
4. Emitir el servicio conforme a las Políticas de firma electrónica y a los estándares definidos en la DPC.
5. Generar el servicio consistente con la información suministrada por el responsable o suscriptor.
6. Conservar la información sobre los servicios emitidos de conformidad con la normatividad vigente.
7. No mantener copia de las credenciales de los servicios entregados al responsable o suscriptor.
8. Cancelar los servicios según lo dispuesto en la presente Política.
9. Notificar al responsable, suscriptor o Entidad la finalización del servicio.
10. Proporcionar al solicitante en la página web de la **PSC LETMI PANAMÁ S.A** la siguiente información de manera gratuita y acceso libre:
 - Las Políticas y Declaración de Prácticas de certificación y todas sus actualizaciones.
 - Obligaciones del suscriptor y la forma en que han de custodiarse los datos.
 - Procedimiento para solicitar el servicio.
 - El procedimiento de finalización del servicio.
 - Las condiciones y límites del uso del servicio.
11. Comprobar por sí o por medio de una persona diferente que actúe en nombre y por cuenta suya, la identidad y cualesquiera otras circunstancias de los solicitantes o de datos de los certificados, que sean relevantes para los fines propios del procedimiento de verificación previo a su activación.
12. Informar a la **DIRECCIÓN NACIONAL DE FIRMA ELECTRÓNICA**, de manera inmediata, la ocurrencia de cualquier evento que comprometa o pueda comprometer la prestación del servicio.
13. Informar oportunamente la modificación o actualización de servicios incluidos en el alcance de la acreditación, en los términos que establezcan los procedimientos, reglas y requisitos del servicio de acreditación de **DIRECCIÓN NACIONAL DE FIRMA ELECTRÓNICA**
14. Actualizar la información de contacto cada vez que haya cambio o modificación en los datos suministrados.

15. Capacitar y advertir a sus usuarios sobre las medidas de seguridad que deben observar y sobre la logística que se requiere para la utilización de los mecanismos de la prestación del servicio.
16. Garantizar la protección, integridad, confidencialidad y seguridad de la información suministrada por el suscriptor.
17. Garantizar las condiciones de integridad, disponibilidad, confidencialidad y seguridad, de acuerdo con los estándares técnicos nacionales e internacionales vigentes y con los criterios específicos de acreditación que para el efecto establezca el **DIRECCIÓN NACIONAL DE FIRMA ELECTRÓNICA**.
18. Disponer en la página web de la **PSC LETMI PANAMÁ S.A** los servicios que se encuentran acreditados.

10.2. Obligaciones (Deberes y Derechos) del Suscriptor y/o Responsable

El Solicitante como suscriptor o responsable de un Servicio de Generación de Firmas Electrónicas está obligado a cumplir con lo dispuesto por la normativa vigente y lo dispuesto en la PC como es:

1. Usar el servicio contratado según los términos de la política
2. Verificar dentro del día siguiente hábil que la información del servicio contratado es correcta. En caso de encontrar inconsistencias, notificar a la **PSC**.
3. Abstenerse de: prestar, ceder, escribir, publicar las credenciales del servicio y tomar todas las medidas necesarias, razonables y oportunas para evitar que estas sean utilizadas por terceras personas.
4. Suministrar toda la información requerida en el portal de Firmaya para facilitar su oportuna y plena identificación.
5. Cumplir con lo aceptado y firmado en el documento términos y condiciones o Contrato definido entre **PSC LETMI PANAMÁ S.A** y el Suscriptor y/o responsable
6. Cumplir con las políticas de seguridad de la plataforma establecidas por **LETMI PANAMÁ S.A**.
7. Proporcionar con exactitud y veracidad la información requerida.
8. Mantener control y custodia sobre los datos de creación de la firma.
9. Actuar con diligencia para evitar la utilización no autorizada de sus datos de creación de la firma.
10. Custodiar y proteger de manera responsable sus credenciales.
11. Dar aviso oportuno a cualquier persona que posea, haya recibido o vaya a recibir documentos o mensajes de datos firmados electrónicamente por el firmante, si:
 - El firmante sabe que los datos de creación de la firma han quedado en entredicho; o
 - Las circunstancias de que tiene conocimiento el firmante dan lugar a un riesgo considerable de que los datos de creación de la firma hayan quedado en entredicho.
1. Abstenerse de usar el servicio para cometer actos ilícitos.
2. No realizar ninguna declaración relacionada con el servicio en la **PSC LETMI PANAMÁ S.A** pueda considerar engañosa o no autorizada, conforme a lo dispuesto por la DPC y PC.
3. Una vez caducado o finalizado el servicio el suscriptor debe inmediatamente dejar de utilizarla en todo el material publicitario que contenga alguna referencia al mismo.
4. El suscriptor al hacer referencia al servicio prestado por **PSC LETMI PANAMÁ S.A** en medios de comunicación, tales como documentos, folletos o publicidad, debe informar que cumple con los requisitos especificados en las PC de la DPC, indicando la versión del documento que le aplicó en el momento de la solicitud del servicio.

Por otro lado, tiene los siguientes derechos:

1. Recibir el servicio en los tiempos establecidos en la PC.
2. El suscriptor podrá utilizar las marcas de conformidad y la información relacionada con el servicio prestado por **PSC LETMI PANAMÁ S.A** en medios de comunicación, tales como documentos, folletos o publicidad, desde que cumpla lo requerido.
3. Solicitar información referente a las solicitudes en proceso.
4. Solicitar finalización del servicio aportando la documentación necesaria.

5. Recibir el servicio de acuerdo con el alcance otorgado por **DIRECCIÓN NACIONAL DE FIRMA ELECTRÓNICA** a **PSC LETMI PANAMÁ S.A**

10.3. Obligaciones de los Terceros de buena fe

Los Terceros de buena fe en su calidad de parte que confía en los servicios emitidos por **PSC LETMI PANAMÁ S.A** está en la obligación de:

1. Conocer lo dispuesto sobre servicios de Generación de Firmas Electrónicas Calificadas bajo la Normatividad vigente.
2. Conocer lo dispuesto en la DPC y PC.
3. Verificar el estado de los servicios antes de realizar operaciones.
4. Conocer y aceptar las condiciones sobre garantías, usos y responsabilidades al realizar operaciones con los servicios contratados.

10.4. Obligaciones de la Entidad (Cliente)

Conforme lo establecido en la Política, en el caso de los servicios donde se acredite la vinculación del Suscriptor o Responsable con la misma, será obligación de la Entidad:

1. Solicitar a **PSC LETMI PANAMÁ S.A** la finalización del servicio cuando cese o se modifique dicha vinculación.
2. Todas aquellas obligaciones vinculadas al responsable del servicio.
3. La entidad al hacer referencia al servicio prestado por **PSC LETMI PANAMÁ S.A** en medios de comunicación, tales como documentos, folletos o publicidad, debe informar que cumple con los requisitos especificados en la PC.
4. La entidad podrá utilizar las marcas de conformidad y la información relacionada con el servicio prestado por **PSC LETMI PANAMÁ S.A** en medios de comunicación, tales como documentos, folletos o publicidad, desde que cumpla lo requerido en el literal anterior.

10.5. Obligaciones de otros participantes de el PSC

El Comité de Gerencia y el Equipo del Sistema Integrado de Gestión como organismos internos de **PSC LETMI PANAMÁ S.A** está en la obligación de:

1. Revisar la consistencia de la PC con la normatividad vigente.
2. Aprobar y decidir sobre los cambios a realizar sobre los servicios, por decisiones de tipo normativo o por solicitudes de suscriptores o responsables.
3. Aprobar la notificación de cualquier cambio a los suscriptores y/o responsables analizando su impacto legal, técnico o comercial.
4. Revisar y tomar acciones sobre cualquier comentario realizado por suscriptores o responsables que surjan como consecuencia de los cambios que se generen en el servicio.
5. Autorizar los cambios o modificaciones requeridas sobre la PC.
6. Autorizar la publicación de la PC en la página Web de la **PSC LETMI PANAMÁ S.A**
7. Aprobar los cambios o modificaciones a las Políticas de Seguridad de la **PSC LETMI PANAMÁ S.A**
8. Asegurar la integridad y disponibilidad de la información publicada en la página Web de la **PSC LETMI PANAMÁ S.A**
9. Asegurar la existencia de controles sobre la infraestructura tecnológica de la **PSC LETMI PANAMÁ S.A**
10. Conocer y tomar acciones pertinentes cuando se presenten incidentes de seguridad.
11. Revisar, aprobar y autorizar cambios sobre los servicios acreditados por el organismo competente.
12. Revisar, aprobar y autorizar la propiedad y el uso de símbolos, servicios y cualquier otro mecanismo que requiera **PSC LETMI PANAMÁ S.A** para indicar que el servicio está acreditado.
13. Velar que las condiciones de acreditación otorgado por el organismo competente se mantengan.
14. Velar por el uso adecuado en documentos o en cualquier otra publicidad que los símbolos, y cualquier otro mecanismo que indique que **PSC LETMI PANAMÁ S.A** cuenta con un servicio acreditado y cumple con lo dispuesto en las Reglas de

Acreditación del **DIRECCIÓN NACIONAL DE FIRMA ELECTRÓNICA.**

15. Velar por mantener informados a sus proveedores críticos y **PSC** recíproca en caso de existir, la obligación de cumplimiento de los requisitos de la Ley 51 de 2008, Ley 82 de 9 noviembre de 2012, código de comercio Vigente y demás normativa aplicable, en los numerales que correspondan.
16. El Equipo del Sistema Integrado de Gestión ejecutará planes de acción preventivos y correctivos para responder ante cualquier riesgo que comprometa la imparcialidad de la **PSC** , ya sea que se derive de las acciones de cualquier persona, organismo, organización, actividades, sus relaciones o las relaciones de su personal o de sí misma. Para lo cual utiliza la norma ISO 31000 para la identificación de riesgos que comprometa la imparcialidad y no discriminación de la **PSC**.
17. Velar que todo el personal y los comités de la **PSC** . (sean internos o externos), que puedan tener influencia en las actividades de certificación actúen con imparcialidad y no discriminación, especialmente aquellas que surjan por presiones comerciales, financieras u otras comprometan su imparcialidad.
18. Documentar y demostrar el compromiso de imparcialidad y no discriminación.
19. Velar que el personal administrativo, de gestión, técnico de la PKI, de la **PSC** asociado a las actividades de consultoría si existiera, mantenga completa independencia y autonomía respecto al personal del proceso de revisión y toma de decisión sobre los servicios de certificación de la misma **PSC** .

11. POLÍTICAS DEL SERVICIO GENERACIÓN DE FIRMAS ELECTRÓNICAS

Esta política define “**que**” requerimientos son necesarios para el Servicio de Generación de Firmas Electrónicas y “**como**” se cumplen los requerimientos de seguridad impuestos por la política.

12. MODELOS Y MINUTAS DE LOS DOCUMENTOS DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

De acuerdo con lo enunciado en el Anexo 2 de la DPC.

OID (Object Identifier)	1.3.6.1.4.1.63610.1.2.1
Ubicación de la PC	https://letmi.pa/documentos/marco_regulatorio/politicas/Politica_de_generacion_de_firmas_electronicas_calificadas_V1.pdf

PSC LETMI PANAMÁ S.A.