

EL IMPACTO DE LAS

REDES SOCIALES

EN LAS

INSTITUCIONES
GUBERNAMENTALES

* Seleccione y arrastre en las esquinas para dar vuelta a las páginas *

DIRECTORA:
Aydín de Urriola

REDACCIÓN:
Angélica León
Ibero Fernández
Kelkyra Fragueiro
Maribel Wong
Maricela Rodríguez
Pablo Ruidiaz
Yaricel Dígeres

CONSEJO EDITORIAL:
Eduardo E. Jaén, Presidente
Antonio Mola
Aydín de Urriola

COLABORADORES:
Vanessa Fuentes
Edwin Henriquez

DIAGRAMACIÓN Y MONTAJE:
Krystel Russo

PUBLICACIÓN:
Emerson Cedeño

FOTOGRAFÍAS:
Angélica León
Yaricel Dígeres

¡Escríbanos a info@innovacion.gob.pa!

Sus comentarios son importantes y sus sugerencias, bienvenidas.
Queremos enriquecer el contenido y la calidad de la revista.

Innovación Informa! es editada por la Autoridad para la Innovación Gubernamental (AIG) y su distribución es gratuita. Es una publicación exclusiva para las instituciones-clientes y colaboradores de la AIG.

Los artículos publicados son responsabilidad de los autores, cuya colaboración agradecemos. La reproducción de los artículos que aparecen en Innovación Informa! requiere de la autorización de la AIG.

ÍNDICE

04 // Mensaje de Bienvenida

Eduardo E. Jaén, Administrador General

12 // El Impacto de las Redes Sociales en las Instituciones Gubernamentales

Vanessa Fuentes, CEO & Fundadora Absot marketing

18 // Proyectos

311 Centro de Atención Ciudadana, Panamá Sin Papel (PSP), Sistema Penal Acusatorio, Plataforma de Multiservicios, Red Nacional Internet (RNI), y Munet

30 // Notas de Prensa

Noticias y eventos de la AIG

60 // Instituto de Tecnología e Innovación (ITI)

Capacitaciones



Autoridad Nacional para
la Innovación Gubernamental

BIENVENIDOS AL MUNDO DE LAS REDES SOCIALES...

Quién hubiera anticipado hace unos años, el importante papel que comienzan a jugar las redes sociales en las comunicaciones gubernamentales... Después de preguntar a colegas y conocidos, pienso que una respuesta generalizada podría ser que pocos en el ciberespacio lo anticiparon, que muchos menos dentro de la clase política lo contemplaron y que casi ningún funcionario público pensó en utilizar las redes sociales dentro de su estrategia comunicacional. Ese no es el caso hoy.

Las redes sociales se han convertido en una **importante herramienta de interacción y colaboración entre compañeros de trabajo, con colegas del sector público, con grupos organizados y con el público en general.** Y cuanto antes sean incorporadas en los programas institucionales de comunicación, más pronto se comenzarán a percibir los beneficios de su uso.

Es por eso que hoy estamos dedicando esta edición de Innovación Informa!, su cuarta versión, a discutir el tema de las redes sociales y su uso por parte de las instituciones del Estado. Lo hacemos porque deseamos superar los mitos que se han ido tejiendo alrededor de estos medios, pero más que todo, porque realizamos el valor que tiene para la gestión pública el dominar este recurso, en este mundo de hoy cada vez más interconectado.

Sobre los mitos, hay varios mensajes a destacar. **Las redes sociales no son solamente “cosas de pelaos”** (Mito No. 1) sino que su uso crece exponencialmente entre personas de todas las edades, de todos los estratos sociales y de distintos niveles de educación profesional. **Tampoco es cierto que “nadie cree lo que dicen las redes sociales”** (Mito No. 2), porque en el tiempo, se han ido convirtiendo en fuentes generalmente confiables de información y disseminación de noticias y videos en tiempo real. La experiencia reciente en el medio oriente es una muestra irrefutable.

Hay ventajas obvias en la utilización de las redes sociales por parte de los forjadores de opinión pública, de los líderes gubernamentales y de las instituciones en su contexto más amplio. La primera que resulta muy evidente, es que permite compartir información directa sin el uso de medios de comunicación que podrían

distorsionar el mensaje. También son herramientas que tienen gran flexibilidad y alcance, lo que facilita el dialogar e intercambiar ideas con los usuarios de los servicios del Estado y con la ciudadanía en general. Y también son medios para impulsar la transparencia en la gestión gubernamental.

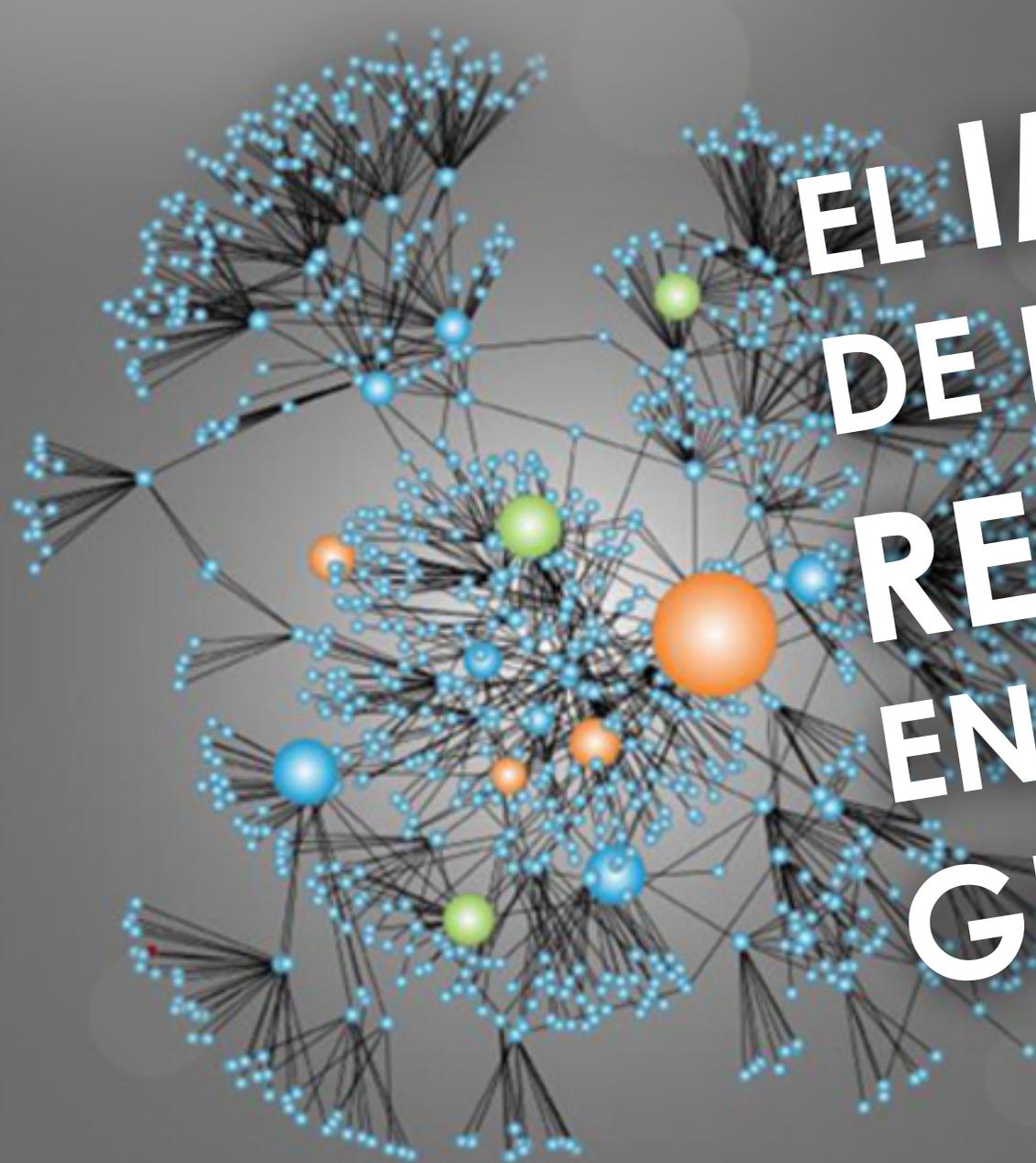
Hay otras razones: en el **3-1-1** estamos utilizando las redes sociales para fomentar lo que nosotros llamamos participación ciudadana, es decir, **involucrar a los ciudadanos en la conducción de su gobierno (al reportar sus quejas o sugerencias sobre los servicios que brinda el Estado).** En otras dependencias las estamos comenzando a usar para que los ciudadanos den apoyo manifiesto a las iniciativas de la Administración que son favorecidas por los usuarios de estas redes.

En fin, son muchas las razones por las que debemos conocer y aprovechar el valor que tienen estos nuevos medios de comunicación del siglo XXI y son muchos los beneficios y ahorros que el estado puede derivar de incorporar estas facilidades en su programa de comunicación ciudadana.

Bienvenidos al mundo de las redes sociales. **Disfruten esta edición.**



Eduardo E. Jaén
Administrador General de la AIG



**EL IMPACTO
DE LAS
REDES SOCIALES
EN LAS INSTITUCIONES
GUBERNAMENTALES**

LA APUESTA POR UN GOBIERNO 3.0

Así como las compañías han comprendido la necesidad de incluir en sus planes de negocio de largo plazo el continuo desarrollo de social media para mejorar la interacción con los clientes, los gobiernos empiezan a comprender que no pueden ser ajenos a este fenómeno social que cambió la forma de informar y de comunicarse con el pueblo.

Son muchas las razones por las que es indispensable que los gobiernos abran espacios de participación ciudadana a través de diferentes herramientas digitales, algo que finalmente Latinoamérica está desarrollando actualmente:

Al igual que las empresas manejan la reputación de sus marcas, los medios digitales son una fuente que acerca al gobierno a los ciudadanos y mejora la confianza de una institución que usualmente es percibida como impersonal.

En ese mismo sentido, las herramientas digitales permiten poner una “cara humana” al servicio de la ciudadanía. En Latinoamérica tanto Ministros, administradores e inclusive Presidentes de la República se expresan a través de los medios digitales sus expectativas, labores diarias e inclusive sentimientos, lo que los acerca más al pueblo.

Otorgan transparencia a las actuaciones de los gobernantes, pues son un espacio no solo para explicar qué pasa en el gobierno y cómo se está trabajando, sino para responder preguntas y básicamente “dialogar con la gente”.

Son una fuente inmejorable para acceder a nichos demográficos. Este es el caso de la AIG de Panamá (<http://www.innovacion.gob.pa/>) que utiliza FB, Twitter y LinkedIn para actualizar, interactuar y responder a la ciudadanía sobre temas relacionados con tecnologías de información y comunicaciones en el sector gubernamental, creando una red que involucra a personas afines al tema.

Permiten crear comunidad y compromiso político. Según un reporte (http://www.readwriteweb.com/archives/social_media_is_slowly_changing_the_demographics_o.php) de PEW, centro de investigación que investiga el impacto de Internet en niños, familias y comunidades, 31% de los usuarios de redes sociales están comprometidos en alguna actividad con enfoque cívico o político.

Son una fuente de reclutamiento pues a través de la interacción de los ciudadanos, el gobierno puede identificar a personas con pensamiento crítico que eventualmente podrían ser reclutadas para ejercer cargos públicos.

Latinoamérica y sus representantes y funcionarios políticos se han adentrado en el mundo de las Redes Sociales desde hace muy poco, tal es el caso de **Ricardo Martinelli**, Presidente de la República de Panamá quien abrió su cuenta de Twitter (**@rmartinelli**) hace unos meses, así mismo **Laura Chinchilla**, Presidente de Costa Rica (**@Laura_ch**), **Eduardo Jaén**, Administrador de la Autoridad de Innovación de Panamá (**@eejaen**) y recientemente la Primera Dama, **Marta de Martinelli** (**@martamartinelli**), todos con la finalidad de interactuar con la ciudadanía, recibir inquietudes e informar sobre sus actividades más relevantes.

Autor: Vanessa Fuentes, CEO &
Fundadora Absot marketing
Email: vanessa.fuentes@absot.com

EN BUSCA DE UN VERDADERO COMPROMISO CIUDADANO

Los gobiernos deben aprender de ejemplos sencillos que muestran cómo involucrar a la comunidad, lograr su aceptación y generar un verdadero compromiso ciudadano que exprese las necesidades, preocupaciones y soluciones a temas comunes, para entre todos lograr una mejor sociedad.

Fuentes:

www.pbs.org

www.juancoccaro.com

www.socialdemocracia.org

<http://raisethehammer.org>

Tal es el caso de la elección del alcalde de Calgary, Canadá en 2010 Naheed Nenshi (<http://www.nenshi.ca/new/>) quien logró comprometer a los votantes en la conversación acerca de lo que ellos querían para su ciudad con foros, discusiones, debates y retroalimentación a través de diferentes redes sociales. Él usó las herramientas digitales para tener un debate uno a uno, lograron que su campaña fuera DE la gente y PARA la gente.

Según el sitio web <http://raisethehammer.org>, la página de FB de Naheed reveló que muchas de las personas que lo seguían jamás habían votado o no lo habían hecho en años y ahora estaban comprometidos no solo en elegir a su alcalde, sino en hacer una mejor ciudad, en resumen, tenían un alto compromiso ciudadano.

En Panamá los ciudadanos cuentan con la cuenta de Participación Ciudadana (www.twitter.com/participapanama) creado por el Gobierno para propiciar un diálogo con los ciudadanos sobre temas nacionales.

Ningún gobierno subestima la influencia de las tecnologías de conexión, especialmente luego de la caída del presidente de Egipto Hosni Mubarak, donde FB y Twitter jugaron un papel determinante en la concentración de activistas que hicieron que cayera un presidente que llevaba 3 décadas en el poder.

Y así como sirvieron para cerrar el ciclo de un gobierno, presidentes de naciones como Estados Unidos y Colombia han sabido usar las herramientas en la primera etapa de sus campañas políticas de manera brillante, logrando llegar al poder y a un público más amplio que el que alcanza cualquier otro medio de comunicación.



PROYECTOS

Бизнес



Logros y avances

1

Transparencia y Lucha contra la Corrupción:

Desde septiembre 1° a la fecha la ciudadanía puede presentar denuncias por mal uso de fondos y bienes públicos que atiende la Contraloría General de la República y denuncias por Abuso de Poder que atiende la Secretaría Anticorrupción, hacia el 100% de las entidades del Estado.

Hasta la fecha la Contraloría General de la República ha resuelto 97 denuncias y tiene 39 casos en proceso de investigación. En tanto la Secretaría Anticorrupción tiene 30 denuncias resueltas y 6 en proceso de investigación.

2

Rendición de Cuentas:

Cada semana las entidades incorporadas al 311 cuentan con reportes sobre el estado de las quejas de la ciudadanía lo que le permite tomar medidas correctivas o mejorar los servicios de atención ciudadana. Estos reportes han sido incorporados a los informes semestrales a la Nación, ya que mensualmente se celebran reuniones con los directores regionales de las entidades con más quejas para coordinar y mejorar la atención ciudadana. Igualmente son presentados en las páginas web de cada entidad, donde existe un vínculo a la página web del 311. Periódicamente en el Centro de Atención Ciudadana se llevan a cabo reuniones con los enlaces ejecutivos de las entidades para dar seguimiento al estado de los casos.

3

Participación Ciudadana:

Del 1° de septiembre a la fecha el Centro de Atención Ciudadana ha recibido 351,161 llamadas y ha entregado 24,500 servicios a la ciudadanía; 24,221 han sido quejas, 479 denuncias y 300 ideas y sugerencias. Se han recibido llamadas de todas las provincias incluida la Comarca Gnöbe Buglé. Se promueve la participación ciudadana a través de presencia en las ferias provinciales, así como en las redes sociales como [Facebook](#) y [Twitter](#), además de entrevistas en los principales medios de comunicación.

EL 311 CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y LA UTILIZACIÓN DE REDES SOCIALES



“ Las Redes son formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos. ”

Como uno de los principales objetivos del 311 es acercar el Gobierno a los ciudadanos, ha visto en las redes sociales una oportunidad. El proyecto tiene sus cuentas propias en Facebook y Twitter donde los ciudadanos pueden obtener información de interés o colgar sus comentarios haciendo referencia a alguna situación en particular.

En **Facebook** pueden encontrarnos como 311-Centro de Atención Ciudadana. Actualmente tenemos **593 usuarios activos** con un promedio de 1000 visitantes por semana durante el mes de marzo.

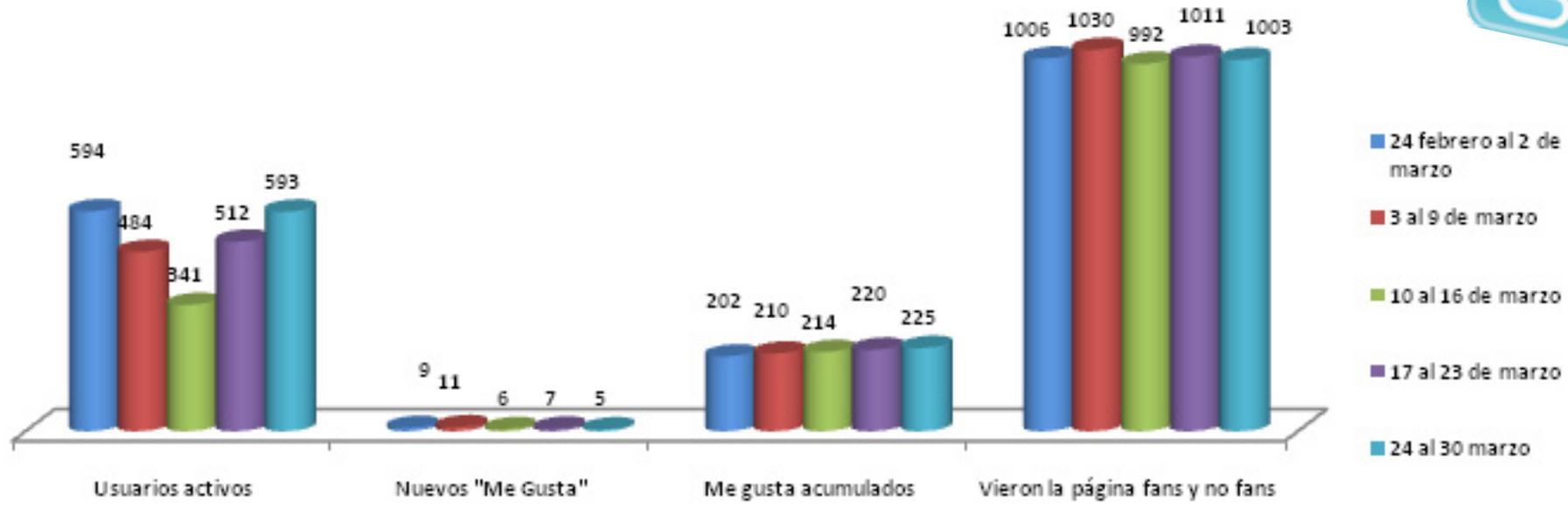
En **Twitter** contamos con **352 seguidores**. Donde marzo ha sido el mes donde mayor cantidad de seguidores adquirimos

Entre la información que encuentra el ciudadano en estas redes sociales está: trabajos de mantenimiento en tuberías y plantas potabilizadoras, Conciertos y presentaciones culturales ofrecidas por el INAC, Cursos y becas del IFARHU e INADEH así como notas de prensa, videos y fotos de los lanzamientos del 311 en las entidades.





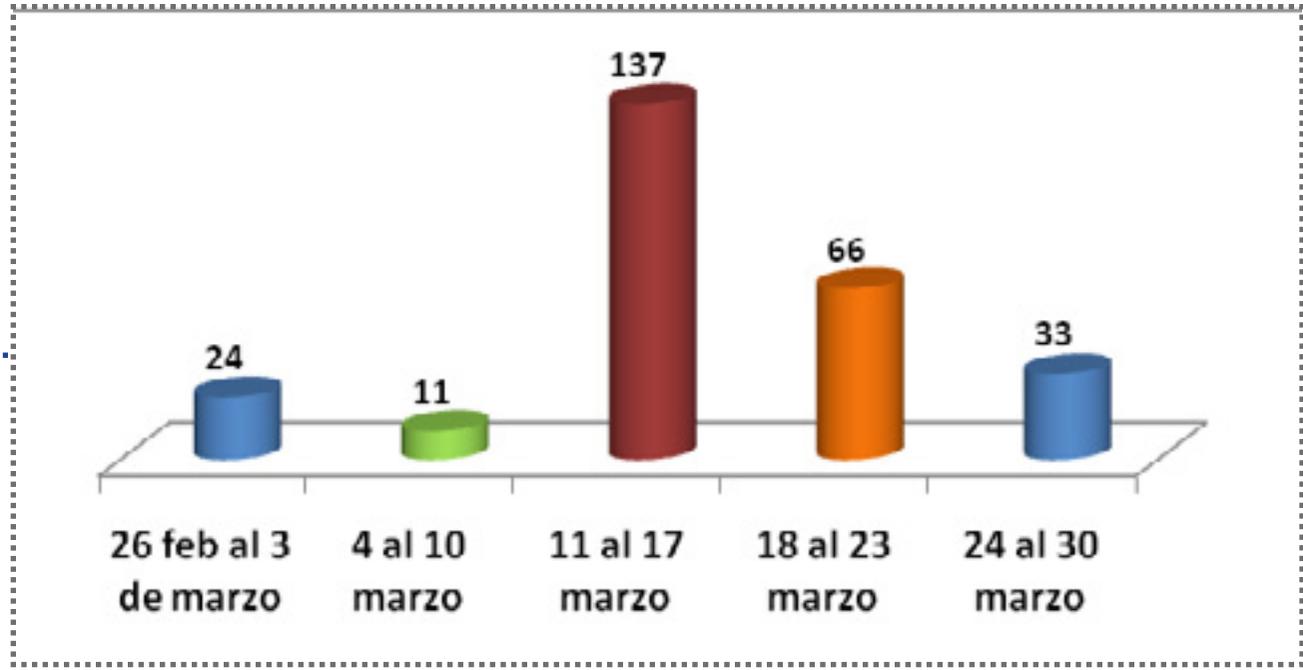
Seguidores en Twitter



A marzo del 2011 el 311 ha recibido 392, 324 llamadas y cuenta con 28,784 servicios solicitados.

De estos 28,784 solicitudes de servicios, 27,862 han sido quejas; 549 denuncias y 373 ideas y sugerencias.

27,003 de los usuarios han utilizado la línea telefónica y 1,781 la página web para solicitar sus servicios.



PANAMÁ SIN PAPEL (PSP)

Tecnología al Servicio del Pueblo “Hacemos la Fila por Ti”



COSTO APROXIMADO:

\$25 MM (Período de 4 años)

BENEFICIO:

- Incremento en la productividad de los funcionarios públicos
- Reducción de costos operativos en el Estado
- Mejorar la calidad del servicio al ciudadano
- Reducción de la burocracia
- Transparencia en la gestión del servicio gubernamental

BENEFICIARIOS:

Todo ciudadano que realice algún trámite en el sector gubernamental.

AHORROS / INGRESOS:

Ahorro estimado de 20% anual en suministros y papelería en las instituciones del Estado.

IMPACTO SOCIAL:

El ciudadano se beneficiará al reducirse los tiempos de espera para la realización de los trámites y económicamente al no tener que gastar en visitar varias instituciones para obtener información para realizar uno o varios trámites. Esto permitirá que:

- Se incremente la productividad,
- Se mejore la calidad del servicio a los ciudadanos,
- Se brinde una mejor transparencia en la gestión pública y se reduce los gastos de funcionamiento del Gobierno.

ACTIVIDADES REALIZADAS

A lo largo de este año, la AIG y el Proyecto Panamá sin Papel han desarrollado actividades en conjunto con las entidades públicas y privadas que son parte fundamental para el éxito de este Proyecto:

- Firma de acuerdos de entendimiento para la implementación de PSP con el Tribunal de Cuentas, Policía Nacional, Zona Libre de Colón, Cámara Americana de Comercio de Panamá (AMCHAM).
- Se han realizado 2 reuniones talleres contando con la participación de todas las entidades pilotos que iniciarán con el proceso de interoperabilidad y cuyos trámites son reconocidos como de alto impacto para la ciudadanía tal es el caso de: Pago de Multas de Tránsito - Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre; Placa Vehicular - Municipio de Panamá; Subsidio de Maternidad – Caja de Seguro Social; Solicitud de Pasaporte Ordinario - Dirección Nacional de Pasaporte; entre otros, con esto buscamos coordinar la visión 0 papel y mejorar la calidad del ciudadano al realizar trámites dentro de una entidad pública.
- Se desarrollo una Jornada de Capacitación y Seminario Taller en Gestión Archivística y Documental en el Estado, del 28 de febrero al 2 de marzo en el Instituto de Tecnología e Innovación (ITI), contando con la participación de 17 entidades.

- Se han realizado reuniones estratégicas con diferentes entidades sobre la legislación del Proyecto de Ley que regula el uso de medios electrónicos en la realización de trámites de los ciudadanos con las entidades públicas y de estas entre sí; se espera que para finales del mes de abril del 2011 este proyecto ley se presente al Consejo de Gabinete.



Son más las Entidades que se suman al Proyecto de Archivística, la organización de los fondos acumulados es vital para una buena gestión documental y favorece al aprovechamiento de los recursos internos y el servicio brindado a la ciudadanía. Hasta la fecha la **Autoridad Nacional de Aduanas, Autoridad Nacional del Ambiente, Autoridad de Turismo de Panamá, Contraloría General de la República, Ministerio de Economía y Finanzas, Municipio de Panamá y el Servicio Nacional de Migración** han tenido acercamiento para dimensionar el volumen de archivos a intervenir y sumarse a PSP.

Uno de los principales compromisos que tiene el Proyecto denominado **PSP**, es **brindar al ciudadano un único Portal de Trámites**, el cual brinde información de trámites (presenciales y en línea), requisitos y formularios. Este nuevo portal se espera esté implementado y ejecutado a finales del mes de octubre del 2011.

Proyecto Pasarela de Pago es un componente más de PSP y en conjunto con la Dirección General de Ingreso se están estableciendo todas las acciones y planes a desarrollar y ejecutar para la implementación del pago electrónico de trámites gubernamentales.

SISTEMA PENAL ACUSATORIO (SPA)

En seguimiento a las acciones que adelanta la Comisión de Coordinación Interinstitucional de la Implementación del SPA, la AIG, quien en el marco del Convenio de Cooperación y Asistencia Técnica, tiene la responsabilidad del diseño e implementación de la solución tecnológica integral para la puesta en funcionamiento del nuevo sistema penal, asumiendo la coordinación de las actividades necesarias y la interoperabilidad de las bases de datos y de información de las instituciones involucradas en la administración de justicia; realizó el 22 de febrero la Licitación Abreviada por Precio No. 2011-1-46-0-08-LA-00005, por un monto de veinte (20) millones de balboas.

Ya está en marcha el plan de trabajo que permitirá tener implementado en el mes de septiembre la solución tecnológica integral para la puesta en funcionamiento del nuevo Sistema Penal Acusatorio de la República de Panamá.

PLATAFORMA DE MULTISERVICIOS

AVANCES DEL PROYECTO:

- ▶ Integración de Redes de Operadores a un 90%
- ▶ Portal de solicitudes de servicio a un 100%
- ▶ Centros de Datos a un 100%
- ▶ Pruebas finales programadas para el mes de abril

RED NACIONAL INTERNET (RNI)

OBJETIVOS:

1. Crear las condiciones para elevar la accesibilidad al Servicio de Internet de los ciudadanos del país, garantizando la igualdad de oportunidades y consecuentemente incrementar la competitividad global de Panamá.
2. Ofrecer a una mayor cantidad de ciudadanos, la posibilidad de acceso a los procesos electrónicos del Estado, y a la información gubernamental, coadyuvando a una mayor participación ciudadana.
3. Proveer una plataforma digital para impulsar la competitividad de las PYMES y su inclusión a la economía formal.
4. Dotar a los productores agropecuarios de herramientas tecnológicas de información y de comunicación para la comercialización eficiente y directa de sus productos.
5. Fomentar la educación digital para mejorar los índices académicos y de conocimientos de docentes y estudiantes.
6. Establecer mecanismos de comunicación Ciudadano-Estado que identifique situaciones de inconformidad y malos servicios, que permita una reacción oportuna por parte del Estado.
7. Disminuir la brecha digital a niveles considerables y destacables dentro de la región.



IMPACTO SOCIAL

El impacto de este proyecto cubre aproximadamente un total de 2.6 Millones de habitantes, casi un 80% de la población estimada de la República.

Es importante destacar que este proyecto sirve como base a todas las iniciativas gubernamentales de poner en la mano de todos los ciudadanos la información necesaria para mejorar su calidad de vida. Especial interés existe en todas las iniciativas de aumentar el alcance del gobierno digital, dando acceso a las herramientas web ya sea para el sector salud, la banca estatal, negocios, economía, impuestos y otros muchos servicios de interés.

Otro impacto importante es la reducción de la brecha digital, poniendo en la era del conocimiento a 80% de la población de la República. Ya existen varias iniciativas coadyuvantes con este proyecto que permitirán potenciar el conocimiento de la población, mejorando la educación informal tanto en tecnología como en otras áreas del conocimiento.

PROVINCIA - DISTRITO	POBLACIÓN BENEFICIADA	SITIOS DE ACCESO
Coclé		
PENONOME	82,716	33
AGUADULCE	46,473	31
Colón		
COLON	209,035	25
Herrera		
CHITRE	48,538	35
PESE	13,232	16
OCU	16,635	14
Los Santos		
LASTABLAS	26,904	27
LOS SANTOS	25,744	22
Panamá		
ARRAIJAN	209,822	19
PANAMA	861,977	102
LA CHORRERA	157,307	22
CAPIRA	39,830	17
CHAME	24,503	16
CHEPO	43,131	13
SAN MIGUELITO	359,859	70
Veraguas		
SANTIAGO	83,577	40
SONA	28,831	30
Chiriquí		
DAVID	143,320	32
BUGABA	79,848	15
Bocas del Toro		
CHANGUINOLA	90,316	25
Darién		
LA PALMA	31,128	35
METETI	14,197	16
Total	2,636,923	655



RESULTADOS A LA FECHA

Los siguientes resultados luego de 15 meses de haber realizado el encendido oficial de la Red Nacional Internet, según las estadísticas que nos ofrece el sistema de monitoreo de la Red:

- Más de 111,500 mil usuarios registrados.
- **Más de 10,446 registros marzo.**
- Más de 30,000 personas usan la Red durante un mes.
- **Aproximadamente 3,500 de gigabytes se transmiten en la red mensualmente.**
- Se intercambian en la Red más de 135 Giga Bytes de información diariamente, es decir, que diariamente se transmiten en la Red al menos 2 veces el tamaño de toda la biblioteca de artículos de Wikipedia (aprox. 60 GB).
- **66% de los usuarios están en el interior del país**
- Más del 54% de los usuarios están entre los 19 y 35 años de edad.
- **Un 17% de los usuarios está entre los 13 y 18 años**
- Más de 21% está entre los 36 y 50 años.
- En el 2009 el número de usuario de internet por cada 100 habitantes en Panamá era de 39.1 se estima que esta cifra ronda los 43 para el 2010, según estimaciones de la ASEP.



MUNET (MUNICIPIOS EFICIENTES Y TRANSPARENTES) E-GOBIERNO PANAMÁ

Con el continuo avance de las TIC se abren nuevas oportunidades no solo de modernización sino de una verdadera transformación institucional del gobierno. **Tecnologías móviles, aplicaciones de desarrollo de redes sociales y comunitarias, mapas inteligentes conectados a servicios de posicionamiento satelital global, el crecimiento de Web 2.0 y la mayor disponibilidad de canales multimedia de comunicación e información** hacen posible repensar la forma en que el Estado se organiza, atiende las necesidades del individuo, la empresa y la sociedad, y se inserta en la economía global protegiendo los intereses nacionales y maximizando su potencial de crecimiento.

El impacto de las nuevas tecnologías afecta no solamente los aspectos administrativos de funcionamiento interno del Estado mejorando su eficiencia o la forma en la que el gobierno interactúa con los ciudadanos y demás actores sociales, **reduciendo el costo de transacción e incrementando el nivel de satisfacción con respecto a los servicios públicos.** Las nuevas tecnologías permiten **incrementar la transparencia de la gestión pública, fortalecer las instituciones y crear nuevos vínculos entre las organizaciones del sector público y sus socios estratégicos en el**

sector privado y la sociedad civil. Una plataforma tecnológica adecuada permite hacer más efectiva la descentralización, fortaleciendo los gobiernos regionales y locales y permitiendo un flujo de información fluida hacia el gobierno central y viceversa, el cual resulta en mejores servicios al ciudadano. Finalmente, las nuevas tecnologías permiten la inserción en el mundo global promoviendo la competitividad y el crecimiento económico, y abriendo nuevas oportunidades a nivel social y cultural no solo a los gobiernos sino también a las comunidades y al individuo.

Para el proyecto de modernización de los Municipios se va a utilizar la herramienta de **“Roadmap”**, el cual **permitirá ver los diferentes hitos de implementación de los diversos proyectos o programas municipales** (Creación de portal de portales, ERP Municipal, Información sobre Turismo entre otras cosas).

La formulación de la estrategia para los gobiernos locales, abarcará los 75 municipios que comprende el País y se empezará con la implementación de una fase de Transformación de Gobierno Electrónico Municipal, generando ahorros y beneficios para la ciudadanía, eficiencia y transparencia en los

manejos municipales y nuevas oportunidades de negocios para los proveedores de los gobiernos locales. Para esta transformación se utilizará la metodología de Roadmap (Mapa de Ruta) que permitirá implementar a través de diferentes hitos, los diferentes proyectos y programas de la AIG, empezando con el proyecto MUNET (auspiciado por la OEA y la ACDI), con la ayuda de otras entidades como el MEF, PRONAT, MINGOB, MIVIOT y la ATP entre otras dependencias del Gobierno Central y que cambiará de forma significativa la forma de operar los Gobiernos Locales.

Con este proyecto se va a empezar un proceso evolutivo tecnológico, cultural, social, que contemplará un cambio en la manera de ejecutar procesos, de entender que la información es poderosa, que la tecnología debe venir acompañada de cambios culturales y sociales, para contemplar la transición que nos conducirá a tener la transformación deseada, la cual es tener la integración de todos los portales municipales, sistemas contables, financieros, de Recursos Humanos integrados en un solo sistema, información sobre Turismo entre otras cosas, teniendo una atención eficaz y de calidad, a través de Municipios Transparentes y Eficientes.

NOTAS DE PRENSA

AIG PARTICIPA EN EL WORLD MOBILE
CONGRESS 2011



MOBILE.[™]
WORLD CONGRESS

El Administrador General de la AIG, Ing. Eduardo E. Jaén, viajó a Barcelona, España para asistir al World Mobile Congress, la Feria de Telefonía Móvil más importante a nivel mundial, realizada del pasado 14 al 18 de febrero y que contó con la participación de las más importantes empresas tecnológicas del mundo, entre ellas fabricantes de infraestructura, sistemas de telefonía móvil, sistemas operativos, los teléfonos celulares y las tabletas móviles y un enorme grupo de proveedores de los aplicativos que se usan con estas herramientas.

También se dieron cita en este importante cónclave internacional, los Ministros de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de muchos países del mundo, al igual que los directivos de

la Unión Internacional de Telecomunicaciones y reguladores del sector, a fin de conocer los avances y la transformación que sufre la industria de celulares y móviles, con el constante avance de la tecnología.

A su llegada al país, el Ing. Jaén resaltó la importancia de la participación de la AIG en este evento y señaló que los cambios que se están dando en esta industria inciden en los planes que adelanta la institución para la modernización de los servicios públicos.

Durante estos cuatro días, el evento contó con los líderes tecnológicos del sector, tales como Microsoft, Nokia, Samsung, Huawei, LG, Sony Ericsson, Google, Ericsson, Oracle, Blackberry, IBM e Intel.



PANAMÁ A LA VANGUARDIA DE LA TECNOLOGÍA DIGITAL

La AIG incentiva a las instituciones del Estado a modernizarse mediante el uso de tecnologías de punta desarrolladas a niveles mundiales y adaptados a las necesidades del Gobierno panameño.

Con la intención de mejorar la calidad de los servicios públicos, la AIG impulsa la Firma Electrónica y Digital, al cual se incorporaron el Órgano Judicial de Panamá, la Dirección General de Contrataciones Públicas, la Autoridad Nacional de Administración de Tierras y el Colegio de Notarios Públicos

de Panamá mediante convenios de cooperación suscritos con el Registro Público de Panamá.

“Esta gran iniciativa permitirá agilizar todos los procesos gubernamentales que requieren de la firma de un funcionario”, dijo el Ing. Eduardo Jaén, Administrador de la AIG, “esta tecnología permitirá verificar la identidad de un usuario, desde cualquier sitio, mediante un sistema de autenticación seguro y confiable.”

La Firma Electrónica permitirá: incrementar la productividad, brindar transparencia en la gestión pública, aumentar la seguridad de las transacciones electrónicas y reducir los gastos de funcionamiento del Gobierno Nacional. Se prevé un ahorro anual de 25 millones de balboas en la gestión del Estado Panameño, con la implementación del mismo.

“Este Programa de Firma Electrónica y Digital busca aprovechar las ventajas competitivas de Panamá y fortalecer su economía”, recalcó Jaén.

Con esta iniciativa, Panamá se une a países de primer mundo, como lo son: Brasil, Canadá, EEUU, España, Francia, Holanda, Nueva Zelanda, Reino Unido, República de Corea, Singapur, Argentina, entre otros; que como estado implantan esta herramienta para automatizar la gestión y servicios que ofrecen a sus ciudadanos.

MINSA SE UNE AL SERVICIO 3-1-1 DE ATENCIÓN CIUDADANA

La AIG y el Ministerio de Salud (MINSA) lanzaron de manera oficial el Servicio 3-1-1 de Atención Ciudadana.

El 3-1-1 es una línea de teléfono gratuita donde la ciudadanía, desde cualquier teléfono fijo o celular, puede presentar sus quejas, denuncias y sugerencias acerca de los servicios que ofrecen las entidades gubernamentales. Igualmente se puede emplear la página web www.311.gob.pa, operada por el Centro de Atención Ciudadana, creado por el Gobierno Nacional para tramitar y dar seguimiento a esas llamadas y coordinar respuestas a las mismas.

El Administrador General de la AIG, Eduardo Jaén, indicó que “con el nuevo horario del Servicio 3-1-1, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, damos un paso más para acercar el Estado al ciudadano, con miras a mejorar la calidad de los servicios públicos que prestamos a los panameños”.

En tanto, el Director del Centro de Atención Ciudadana, Rodolfo Caballero, manifestó que esta primera fase incluye un componente de pedagogía, de enseñanza a la ciudadanía a usar con seriedad y responsabilidad esta línea, para lograr que los números de llamadas sean de casos reales.

El acto de lanzamiento del servicio 3-1-1 en el MINSA se llevó a cabo en el Policentro de Juan Díaz, uno de los centros médicos modelos del Ministerio de Salud en la ciudad de Panamá y fue presidido por el Doctor Franklin Vergara, Ministro de Salud, quien dijo que “con esta nueva herramienta, el Ministerio de Salud dará seguimiento a los reclamos de los usuarios de manera más efectiva y diligente.”

Hasta el momento se han afiliado al proyecto el IDAAN, MOP, la ATTT, MEF, MICI, MIVIOT, MIDES, ANAM, IFARHU, MITRADEL, la Contraloría General de la República, la Secretaría de Transparencia, la ACODECO y el PRODEC.



AIG Y HUAWEI TECHNOLOGIES PANAMÁ, S.A., EMPRESA LÍDER EN TELECOMUNICACIONES, FIRMAN ACUERDO

La AIG y la Empresa Huawei Technologies Panamá, S.A., firmaron un Memorando de Entendimiento con el propósito de establecer una relación estratégica cuya finalidad es acelerar la modernización del Estado y acortar la brecha digital en la República de Panamá.

Eduardo E. Jaén, Administrador General de la AIG, dijo que “este acuerdo es un paso más en el camino de la modernización de la gestión pública y en su contexto más amplio, del país.” Recalcó que una de las ambiciones más grandes del Gobierno del Presidente Martinelli es dejar una administración pública con procesos y sistemas renovados, más eficiente y que brinde mejor calidad de servicio a los ciudadanos.

Representantes de Huawei expresaron por su parte que como la compañía líder de telecomunicaciones más importantes de Asia, especializada en el diseño de equipos de tecnologías avanzadas, está en capacidad y

disposición de ofrecer soluciones totales de red y servicios de alta calidad en cualquier campo de las telecomunicaciones.

El acuerdo suscrito entre la entidad estatal y la empresa tecnológica, incluye temas dirigidos a la formación y capacitación en tecnologías, tales como redes de datos, sistemas de conmutación digital y redes ópticas de acceso.

Huawei cuenta con diversos productos en su portafolio de infraestructura (tales como UMTS/HSPA, NGN, Datacom, VAS Servicios de Valor Agregado) y en su portafolio de terminales (para tecnologías GSM y 3G, terminales inalámbricas fijas, tarjetas de datos, módems ADSL, etc.).



La AIG y el Tribunal de Cuentas firmaron un Acuerdo de Entendimiento para la implementación del proyecto “Panamá Sin Papel”, el cual permitirá al Tribunal de Cuentas la digitalización de procesos y el intercambio electrónico de información entre las instituciones del Estado, incrementando la productividad y mejorando la calidad del servicio a los usuarios.

El Ing. Eduardo E. Jaén, Administrador General de la AIG, indicó que “se impulsan proyectos con el uso de tecnologías de información y las comunicaciones para asegurar el desempeño fluido de las funciones gubernamentales, contribuyendo a la transparencia. Uno de los objetivos de la Administración del Presidente Martinelli es modernizar la gestión pública para mejorar sustancialmente la calidad de vida de los ciudadanos.”

A través de este convenio se busca poner en práctica un Sistema de Gestión Administrativa (ERP), especialmente con la implementación del proyecto de Gestión Judicial Cero Papel en todos los procesos judiciales tramitados en el Tribunal de Cuentas, al igual que procesos de archivística y digitalización para una adecuada organización y depuración de los documentos físicos, garantizando un acceso efectivo y eficiente a la información contenida en los distintos expedientes.

Este acuerdo permite a las partes propiciar un entorno legal adecuado para la creación de servicios electrónicos accesibles, inclusivos, centrados en el usuario, que garanticen la aceptación de los documentos digitales en la tramitación gubernamental y que se eliminen las barreras de intercambio de información entre las instituciones del Estado.

“El Tribunal de Cuentas coadyuvará en la dotación de los recursos presupuestarios requeridos para el logro de estos objetivos”, dijo el Magistrado Presidente del Tribunal de Cuentas, Álvaro L. Visuetti. “También contaremos con la colaboración de otros organismos, entidades o instituciones públicas o privadas, nacionales e internacionales.”

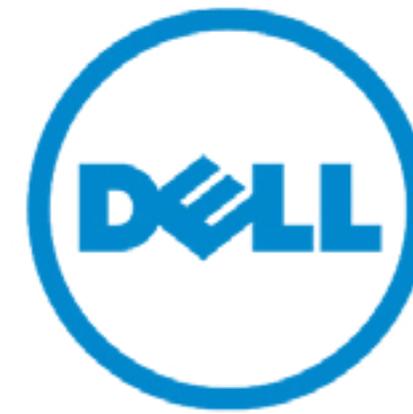
Como resultado de este acuerdo que lleva la firma del Magistrado Presidente del Tribunal de Cuentas, Alvaro L. Visuetti y del Administrador General de la AIG, Ing. Eduardo E. Jaén, se esperan resultados concretos al 1 de enero de 2012. Un Comité conjunto nombrado por las partes, revisará regularmente los logros alcanzados y el impacto del proyecto.



La empresa Dell oficializó este martes su proyecto de expansión en Panamá por un monto superior a los US\$13 millones, que consiste en un nuevo edificio de más de 5.000 metros cuadrados con estándares amigables con el medio ambiente y eficiencia energética.

El Administrador General de la AIG, Ing. Eduardo E. Jaén, indicó “que con esta nueva inversión, la empresa Dell continúa expandiendo su presencia en el país para brindar un mejor servicio a sus clientes nacionales e internacionales. Estamos muy complacidos con esta nueva inversión y la confianza de la empresa en el futuro del país. Gracias a la presencia de empresas como Dell, Panamá se está convirtiendo en el Hub Tecnológico de las Américas.”

Este acto fue presidido por el Presidente de la República, Ricardo Martinelli y contó con la presencia del vicepresidente y Canciller, Juan Carlos Varela; varios Ministros y Viceministros de Estado y otros altos funcionarios de la Administración Martinelli.



The power to do more





LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA SE INCORPORA AL SERVICIO 3-1-1 DE ATENCIÓN CIUDADANA

La Lotería Nacional de Beneficencia (LNB) y la AIG realizaron este miércoles el lanzamiento oficial del Servicio 3-1-1 de Atención Ciudadana, en el marco del sorteo intermedio, con la participación de José Pablo Ramos, Director de la entidad benéfica, Eduardo E. Jaén, Administrador General de la AIG y Rodolfo Caballero, Director del Centro de Atención Ciudadana (CAC 311).

Con esta iniciativa, la Lotería Nacional estará en mayor capacidad para recibir, atender y darle seguimiento a las diversas quejas, denuncias y sugerencias de los compradores de los chances y billetes, como también de la ciudadanía en general, señaló el Director de la entidad, José Pablo Ramos.

El 3-1-1 es la línea gratuita del Gobierno Nacional que permite recibir, canalizar y monitorear de manera efectiva los reclamos y sugerencias de la ciudadanía sobre la calidad de los servicios que presta el Estado. Ahora con un nuevo horario de servicio las 24 horas al día, los 7 días de la semana, los panameños podrán hacer sus reportes en cualquier momento. También el Centro de Atención Ciudadana recibe quejas, denuncias y sugerencias por vía electrónica mediante los formularios disponibles en su portal web www.311.gob.pa.

El Ingeniero Eduardo E. Jaén, Administrador General de la AIG, indicó que: “**esta herramienta demuestra los esfuerzos del Gobierno Nacional por optimizar la comunicación entre los ciudadanos y el Estado. Este**

servicio permitirá a las instituciones gubernamentales mejorar significativamente la calidad de su gestión.” El Centro de Atención Ciudadana 311 (CAC 3-1-1) es administrado por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, entidad autónoma estatal a la que se le ha confiado la tarea de modernizar el Estado panameño.

“**En 4 meses de operación, 16,000 ciudadanos han hecho buen uso de la línea 311 y el sitio web www.311.gob.pa**”, recalcó Rodolfo Caballero, Director del Centro de Atención Ciudadana, “mejorando con esto la calidad de vida de la ciudadanía y modernizando la gestión pública a través de esta línea gratuita las 24 horas.”

HACIA UNA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO PRESENTAN RED MULTISERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN PANAMÁ



- El proyecto de la Red Nacional Multiservicios es una plataforma exclusiva, basada en protocolo IP, que prestará servicios de Voz, Datos y Video de forma dinámica e incluye la dotación de Centros de Datos.
- Con esta nueva Plataforma, el Gobierno Nacional proyecta realizar ahorros de más de 10 millones de balboas anualmente en gastos de telecomunicaciones.

La AIG presentó la Red Multiservicios de Telecomunicaciones gubernamentales, por vez primera a los directores de tecnología del Estado, con el fin de mostrar sus ventajas y beneficios.

La Plataforma de la Red Multiservicios de Telecomunicaciones consiste en la adquisición de una moderna plataforma de telecomunicaciones unificada, integrando las comunicaciones de voz, datos y video en base al Protocolo de Internet. También incluye la contratación de dos Centros de Datos exclusivos para uso de todas las entidades gubernamentales.

Esta nueva plataforma permitirá que todas las llamadas entre instituciones y sus dependencias, nacional e internacionalmente, sean sin costo para el Estado, además, las llamadas locales nacionales fuera de la red estatal, han sido negociadas mejorando los costos. Las llamadas internacionales reflejan ahorros sustanciales sobre las tarifas públicas.

“Ahora contaremos con los beneficios propios de una red integrada, robusta, redundante, segura y mucho más económica”, dijo el Administrador General de la AIG, ante los presentes.

Este proyecto forma parte de la estrategia gubernamental en el área tecnológica, cumpliendo con la promesa del Gobierno Nacional de mejorar la eficiencia de la administración pública y brindar servicios de calidad a los ciudadanos, a los mejores precios posibles.

La modernización de las telecomunicaciones del sector gubernamental forma parte del programa de actualización tecnológica que impulsa la Administración del Presidente Ricardo Martinelli, a través de la AIG.

La AIG, a través de la Dirección de Tecnología y Sistemas, anunció haber completado la mudanza de sus sistemas informáticos y de telecomunicaciones al Centro de Datos contratado por el Gobierno Nacional a la empresa Cable Onda, dando inicio a la operación a parte de los servicios contratados en la Plataforma Multiservicios de Telecomunicaciones, este es un primer paso que implica la modernización de la estructura tecnológica gubernamental con el fin primordial de que las instituciones del Estado den mejores servicios a los ciudadanos desde un sitio seguro y centralizado.

El Ingeniero Daniel Meana, Director de Tecnología y Sistemas de la AIG, dijo que durante el fin de semana se habían mudado los sistemas informáticos sin contratiempos. La AIG se ha convertido en la primera entidad estatal en hacer uso de

las instalaciones de Datacenter contratadas por medio de los instrumentos negociados con Cable & Wireless y Cableonda.

Por su parte, el Administrador General de la AIG, Ingeniero Eduardo E. Jaén, señaló que **“la AIG sigue avanzando en sus planes de modernización de la administración pública, dotando a las instituciones de las herramientas tecnológicas necesarias para cumplir la promesa del Presidente Martinelli de hacer que la gestión pública sea más eficiente y productiva.”** También añadió: **“ahora iniciaremos un proceso gradual de migración de todas las instituciones a la Plataforma Multiservicios de Telecomunicaciones, con lo cual esperamos que el Estado ahorre B/10 millones al año.”**

La migración de los servicios y los otros sistemas de la AIG permitirá iniciar la virtualización de los sistemas que utilizan las instituciones para llevar

la contabilidad pública y su control presupuestal, alojar los portales informáticos que darán servicio a las embajadas de Panamá alrededor del mundo, ampliar el soporte tecnológico a los gobiernos locales y en general continuar brindando el servicio de una manera más eficiente a los actuales usuarios y clientes internos de la institución.

El Ing. Meana detalló que esta ejecución se llevó a cabo luego de semanas de planificación y coordinación con proveedores y en constante comunicación con los usuarios de los equipos involucrados. El proceso incluyó el reordenamiento de las redes internas de la organización, el cambio del direccionamiento de los Domain Name Systems (DNS) de las diferentes páginas web que se les da alojamiento, así como los sistemas de correo electrónico que se mantienen de las distintas instituciones que son servidas por la AIG.

El proyecto incluyó la expansión de la plataforma de servidores para dar apoyo a otras instituciones estatales bajo el concepto de Nube Computacional, recientemente adoptado como el entorno tecnológico estándar que utilizará la administración pública. Al respecto el Ingeniero Jaén dijo: **“estamos complacidos por haber dado el primer paso para desarrollar la primera nube computacional del Estado en las instalaciones operadas por la AIG. Este es un reflejo del talento y del profesionalismo del personal de la institución.”**

SISTEMA PENAL ACUSATORIO (SPA) LICITA SOLUCIÓN INFORMÁTICA

Hoy se recibieron las propuestas de las empresas interesadas en participar de la licitación abreviada por precio para la primera fase del suministro e implementación de la solución informática integral del Sistema Penal Acusatorio (SPA) en Panamá, uno de los componentes más importantes del SPA, cuyo costo se estima en 20 millones de balboas.

El sistema informático integrará la gestión de las nueve instituciones vinculadas al nuevo SPA y los módulos de gestión para abogados que litigan en esta jurisdicción. Los bienes y servicios a recibir estarán enfocados en su mayoría para el Segundo Distrito Judicial, que comprende las provincias de Coclé y Veraguas.

El coordinador interinstitucional del SPA, Edgar Rodríguez, manifestó que la licitación se le otorgará a la empresa que presente el precio más bajo,

siempre y cuando cumpla con el perfil establecido en el pliego de cargos, que incluye aspectos técnicos, financieros y la experiencia de la compañía en proyectos similares.

El pliego de cargos fue desarrollado por personal técnico de todas las dependencias públicas que participan en el proyecto. Por designación de la Comisión Interinstitucional, corresponderá a la AIG administrar la ejecución del sistema y la capacitación del personal en el uso de las modernas herramientas.

“La Comisión Evaluadora tiene cinco días para presentar los resultados del acto público, pero este período puede ampliarse dependiendo de la magnitud de las propuestas, donde se toma en cuenta alrededor de 22 criterios”, agregó.

Explicó que están en una carrera contra el tiempo y es por

ello la urgencia en la licitación, porque este componente debe estar adjudicado y refrendado para que el SPA empiece a funcionar el 2 de septiembre del año en curso, que es la fecha estipulada por ley para la puesta en marcha del sistema.

A la reunión previa de homologación, asistieron 19 empresas: GSI Internacional, BIZZIT, AT4.NET Internet y Comunicación, DISICO, S.A., Ultimus Latinoamericana, MDM, ADR Technologies, Cable & Wireless, Consorcio Eurolab Latinoamericano, S.A., Project Management Consultant, Analítica, Ltda., CognosOnline, S.A., Instituto IDEA Internacional, Infosgroup, ANMAR Technology Solution, INDRA, Corporación SAC, ECOMSA Telecommunications y Cable Onda.

El SPA se creó con la finalidad de procurar una administración de justicia más eficiente y transparente que actúe con

mayor celeridad ante el delito, pero con apego a los derechos y garantías fundamentales. Esta adopción del nuevo sistema de procesamiento de causas de corte acusatorio oral en el país está contenida en la Ley N°63 de 28 de agosto de 2008.

Al comentar sobre el acto del día de hoy, el Ingeniero Eduardo E. Jaén, Administrador General de la AIG a quien correspondió presidir el acto, destacó el trabajo esmerado y comprometido que realizaron los representantes de las entidades que participan del SPA y agradeció la participación de los distintos proveedores en las diferentes etapas del proyecto. El Ingeniero Jaén añadió que **“el Sistema Penal Acusatorio permitiría dinamizar la justicia penal y reducir el hacinamiento en los centros de cumplimiento”**, cosas que son un compromiso de la Administración Martinelli con el país.





PARA ATENDER QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS INADEH HARÁ LANZAMIENTO DEL 311



- Podrán hacer llamadas gratuitas, desde teléfonos fijos o celulares
- Este servicio contará con correo electrónico y página web

El Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) realizó el lanzamiento oficial del Servicio 3-1-1 del Centro de Atención Ciudadana, con el objetivo de ofrecerle a la ciudadanía un nuevo servicio para la atención precisa y confiable de sus quejas y sugerencias.

De esta manera, el INADEH se une a la red de instituciones públicas que se esfuerzan diariamente por mejorar la calidad de los servicios públicos y resolver las necesidades de miles de panameños en diferentes regiones del país.

“Con la incorporación del INADEH al 311, la política de gobierno enfocada en la ciudadanía se consolida en la Administración Martinelli. Esta es la

entidad número 27 dentro de este nuevo servicio”, dijo el Lic. Rodolfo Caballero, Director del Centro de Atención Ciudadana. “Queremos que los panameños sientan que pueden acceder a su gobierno desde cualquier punto, a través de cualquier canal de comunicación. Ya otros países están viendo con sumo interés lo que estamos haciendo. Antes del 2014 seremos un gobierno modelo en atención ciudadana, cumpliendo así la misión de la AIG de modernizar la gestión pública”

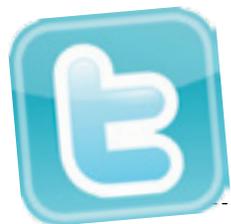
El Ingeniero Eduardo E. Jaén, Administrador General de la AIG, acompañó al Licenciado Temístocles Rosas, Director General de INADEH en el acto de lanzamiento de este servicio. En su intervención dijo que “me complace mucho la acogida que las entidades públicas están dando al programa del Centro de Atención Ciudadana – 3-1-1, lo que confirma una vez más que la Administración Martinelli está haciendo un Gobierno distinto, moderno y abierto a recibir

las quejas, denuncias y sugerencias de los ciudadanos. En estos pocos meses de operación, se han resuelto un importante número de casos y cada día mejoramos la calidad de la atención que las instituciones prestan a los ciudadanos.”

Por su parte, Temístocles Rosas, director del INADEH; expresó que la integración del ente encargado de la capacitación, representa un paso importante para fortalecer los servicios y la formación que se ofrece a miles de panameños, interesados en optar por un empleo digno en el mercado laboral o mejorar sus competencias laborales, contribuyendo de esta forma al desarrollo humano del país.

El usuario podrá hacer las llamadas marcando gratuitamente al 3-1-1, desde cualquier teléfono fijo o celular, a través del correo electrónico info@311.gob.pa o ingresando a la página web www.311.gob.pa, durante las 24 horas del día y los 365 días del año.





ADMINISTRADOR DE LA AIG EN TWITTER

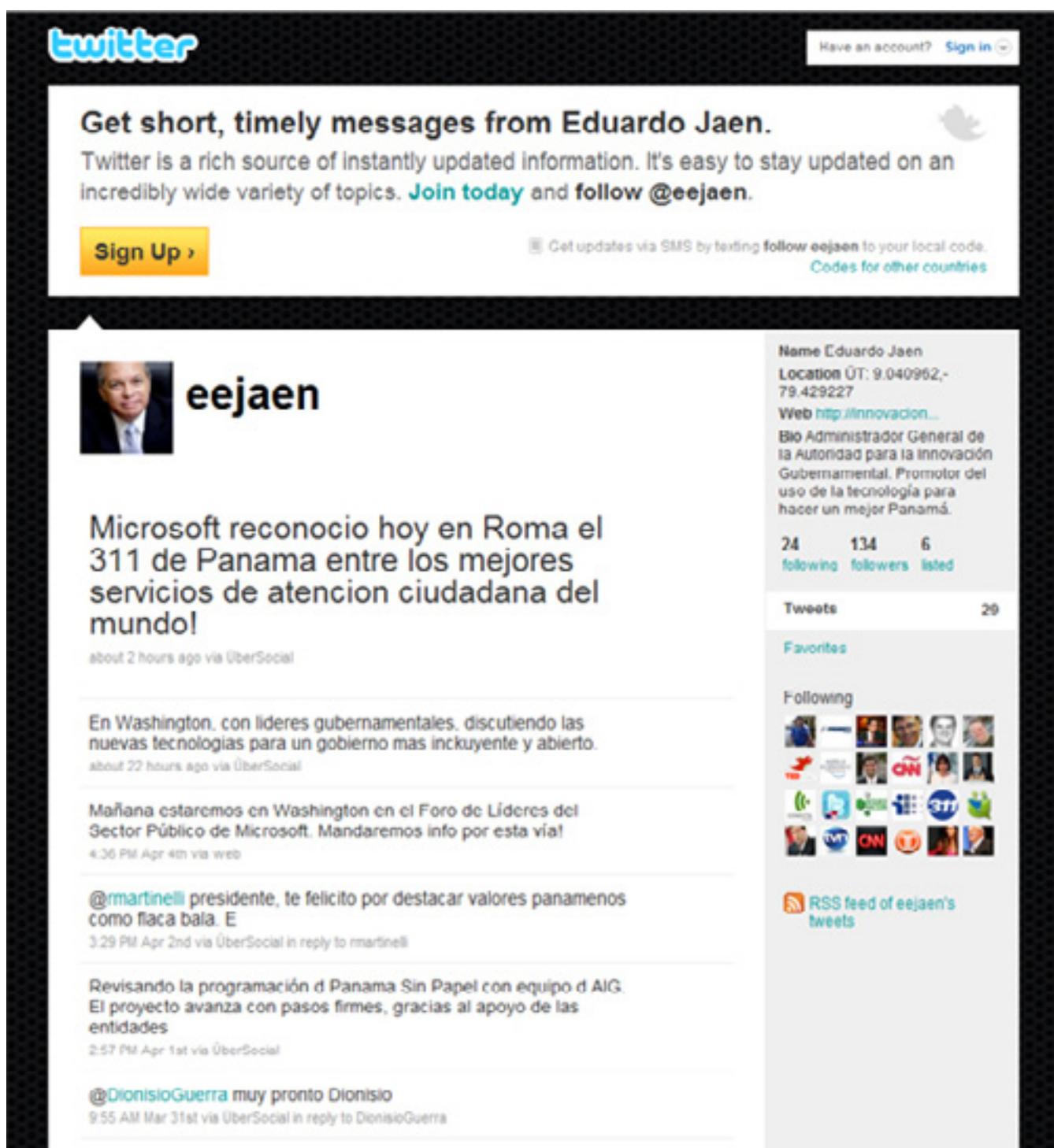
El Ingeniero Eduardo E. Jaén, Administrador General de la AIG, se sumó en días pasados a Twitter, el microblogging más conocido y popular hasta la fecha. Bajo el perfil [@eejaen](#), el Ing. Jaén estará en comunicación con la ciudadanía y compartirá a través de sus Tweets cada uno de los proyectos en los que la AIG está involucrada, avances tecnológicos de interés para la comunidad, así como información de valor relacionada con la institución.

“Este nuevo canal personalizado permitirá un mayor acercamiento a los ciudadanos”, expresó el Ing. Jaén. Igualmente detalló que este es un paso más en la modernización del Estado, promoviendo el uso adecuado y efectivo de las herramientas de comunicación de los tiempos modernos, una de las metas del programa de actualización tecnológica que impulsa la Administración Martinelli a través de la AIG.

“Estamos complementando otros esfuerzos que venimos adelantando para integrar las redes sociales en nuestros distintos programas de atención a los ciudadanos, un ejemplo de lo cual es el perfil Twitter [@311Panama](#)”, agregó.

A través de esta nueva herramienta, el Administrador de la AIG interactuará con ciudadanos, proveedores y amigos (los “seguidores” en la jerga del Twitter), compartiendo ideas, resolviendo preguntas y aportando sus comentarios de una manera personalizada.

En el plano nacional, el Presidente de la República, Ricardo Martinelli ([@rmartinelli](#)) y otras autoridades del gobierno ya se han unido a la red de Twiteros, reconociendo el carácter amigable y valioso de la herramienta, mientras que a nivel internacional, el Presidente de los Estados Unidos, Barack Obama es considerado el político pionero en la utilización de las Tecnologías de Conexión y Redes Sociales.



DELEGACIÓN PANAMEÑA EN MISIÓN OFICIAL EN ISRAEL



Del 17 al 25 de Marzo de 2011

Acercamiento de la AIG con gobierno y empresarios israelíes en busca de nuevas tecnologías para Panamá.

INTRODUCCIÓN

El presente informe muestra el acercamiento que ha tenido el Gobierno panameño, representado por la AIG y la empresa privada, con el Gobierno Israelí.

JUSTIFICACIÓN

Una de las metas de la Administración Martinelli es Modernizar el Estado, de allí el interés de la AIG, de ir en busca de nuevas tecnologías.

De esta manera, la institución en referencia, demuestra como es debido, con transparencia, su desarrollo y los beneficios para el país.

OBJETIVO

- Conocer y evidenciar la experiencia de nuevas tecnologías de la información y comunicación en Israel;
- Conocer sobre los avances en la gestación del plan “e-Gov” para la “virtualización” de la administración, la transición de la educación tradicional a la educación con componentes digitales, sistemas de seguridad ciudadana, sistemas de gobierno electrónico, que tendrán impacto en el desarrollo de los planes de modernización de Panamá.
- Recalcar la participación de la AIG en proyectar los planes de inversión del gobierno panameño en materia de tecnología y conseguir el interés de participación de este sector líder a nivel mundial.
- Dar a conocer los beneficios que brinda a los inversionistas extranjeros las diferentes leyes de incentivos fiscales y las áreas conocidas como Ciudad del Saber y Tecnoparque Internacional.

DELEGACIÓN PANAMEÑA

- Ing. Eduardo Jaén, Administrador General de la AIG
- Antonio Mola, Asesor del Despacho Superior de la AIG
- Ricardo Endara, Director Nacional del Tecnoparque Internacional de Panamá, de Ciudad del Saber.
- Ángel Carrión, Gerente General de Bytecom
- Enrique Bonilla Gerente General de SIONSA
- Ilán Shatz, Gerente General de Tveez
- Eli Faskha, Gerente General de Soluciones Seguras

ENTORNO GUBERNAMENTAL

Reuniones- Ing. Eduardo Jaén, Administrador General, AIG

- Sharon Kedmi, Director General, Ministerio de Industria, Comercio y Trabajo:
- La reunión concluyó con resultados fructíferos, donde se destacó el interés en apoyar las iniciativas de modernización tecnológica que se adelantan en Panamá.
- Michael Eitan, Ministro de e-Gobierno Israel:
Durante este encuentro de bienvenida al ingeniero Eduardo Jaén, se logró intercambiar puntos de vistas y buscar acuerdos colaborativos entre las empresas de tecnología israelitas.

RESUMEN DE VISITAS

Del 17 al 25 de marzo de 2011, el Ing. Eduardo Jaén, Administrador General de la AIG, S.E. Roberto Arango, Embajador de Panamá en Israel, Empresarios panameños miembros de la Cámara Panameña de Tecnología (CAPATEC) y de la Cámara de Comercio Israel-Panamá, participaron de las giras de trabajo a empresas de tecnologías, ONG y entornos gubernamentales del Estado de Israel. Algunas de las más destacadas son:





Instituto de Tecnología e Innovación

CAPACITACIONES

CAPACITACIONES

MES	CURSO	DURACIÓN (HORAS)	INICIO	FIN	HORARIO	PREREQUISITO	CONTENIDO
Abril	Java Básico	48	4 Abr	27 Abr	5:30 pm - 8:30 pm	Conocimientos de un lenguaje de Programación, preferiblemente C y conceptos de programación orientada a objetos.	Manejo de estructuras de datos y conceptos de programación orientada a objetos, AWT, Manejo de threads e I/O.
	Linux - Administración	40	6 Abr	27 Abr	5:30 pm - 8:30 pm	LINUX	Temas avanzados de Administración
	Gestión de Proyecto (sabatino)	40	9 Abr	4 Jun	8:00 am - 1:00 pm	Manejo básico de Excel y conceptos de proyecto	Seguimiento de proyectos mediante el uso y manejo de MS/Project 2007
	PL/SQL(sabatino)	40	9 Abr	4 Jun	8:00 am - 1:00 pm	Manejo de SQL Básico	Manejo de Lenguaje de Procedimientos Catalogados
	Operador Básico	150	11 Abr	6 Jun	8:00 am - 12:00 md	Conocimiento básico de la computadora , manejo del teclado y mouse	Intro. Computación, Sistema Operativo Windows, Internet y Correo Electrónico Word, Excel y PowerPoint/2007
	VB.Net 1	48	12 Abr	5 May	5:30 pm - 8:30 pm	Conocimiento de programación estructurada	Utilización de la plataforma .Net para el desarrollo de aplicaciones

CAPACITACIONES

MES	CURSO	DURACIÓN (HORAS)	INICIO	FIN	HORARIO	PREREQUISITO	CONTENIDO
Abril	VB.Net2 (sabatino)	40	16 Abr	11 Jun	8:00 am - 1:00 pm	Programación VB.Net Parte 1	Utilización de la plataforma .Net para el desarrollo de aplicaciones y uso de formas
	Java Básico (sabatino)	48	16 Abr	11 Jun	8:00 am - 1:00 pm	Conocimientos de un lenguaje de Programación, preferiblemente C y conceptos de programación orientada a objetos.	Temas avanzados de Administración
	SQL	40	25 Abr	6 May	1:00 pm - 5:00 pm	Conceptos básicos de programación y bases de datos	Manejo de las sentencias del lenguaje de Definición de datos (DDL) y Manipulación de datos(DML)
	VB.NET2 (sabatino)	42	19 Mar	21 May	8:00 am - 1:00 pm	Programación VB.Net Parte 1	Utilización de la plataforma .Net para el desarrollo de aplicaciones y uso de formas

CAPACITACIONES

MES	CURSO	DURACIÓN (HORAS)	INICIO	FIN	HORARIO	PREREQUISITO	CONTENIDO
Mayo	Java Avanzado	48	9 May	30 May	5:30 pm - 8:30 pm	Programación Java Básico	Manejo de Colecciones, Base de Datos(JDBC), Redes y Aplicaciones distribuidas
	Linux	40	9 May	26 May	5:30 pm - 8:30 pm	Conocimientos avanzados en sistemas operativos	Introducción al sistema operativo Linux, creación de shell scripts. Administracion de redes con Linux entre otros temas
	VB.Net2	40	16 May	2 Jun	5:30 pm - 8:30 pm	Programación VB.Net Parte 1	Utilización de la plataforma .Net para el desarrollo de aplicaciones y uso de formas
	PL/SQL	40	23 May	3 Jun	1:00 pm - 5:00 pm	Manejo de SQL Básico	Manejo de Lenguaje de Procedimientos Catalogados
	Operador Básico	150	23 May	13 Jul	1:00 pm - 5:00 pm	Conocimiento básico de la computadora , manejo del teclado y mouse	Intro. Computación, Sistema Operativo Windows, Internet y Correo Electrónico Word, Excel y PowerPoint/2007
	Gestión de Proyecto	40	31 May	17 Jun	5:30 pm - 8:30 pm	Manejo básico de Excel y conceptos de proyecto	Seguimiento de proyectos mediante el uso y manejo de MS/Project 2007



**Autoridad Nacional para
la Innovación Gubernamental**