



Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental



MODERNIZANDO LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MEMORIA 2012

Edificio Sucre, Arias & Reyes, Pisos 3 y 4
Avenida Ricardo Arango y Calle 61, Obarrio
Panamá, República de Panamá
Tels. (507) 520-7400, 520-7500 / Fax: (507) 520-9578
www.innovacion.gob.pa
Apartado 0832-1089 World Trade Center



Excelentísimo Señor
Ricardo Martinelli Berrocal
Presidente de la República de Panamá



Eduardo E. Jaén
Administrador General
Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental



Autoridad Nacional para
la Innovación Gubernamental

Panamá, 2 de enero de 2013
AIG-EEJ-N-No.1705-2012

Honorable Diputado
Sergio R. Gálvez E.
Presidente
Asamblea Nacional de Panamá
E. S. D.

Diputado:

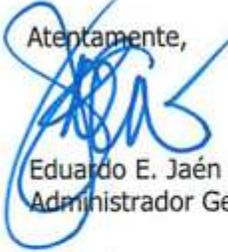
En cumplimiento del artículo 198 de la Constitución Política de la República de Panamá, presento a la Honorable Asamblea Nacional por su digno conducto, el informe de gestión de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) correspondiente al año fiscal 2012.

El informe que presentamos es una síntesis de las actividades realizadas por la AIG de acuerdo a su Misión y Visión, la cual nos compromete con la modernización de la gestión pública en beneficio de la ciudadanía.

Es importante destacar que las funciones de la AIG están enfocadas y relacionadas con las instituciones del Estado, principalmente en lo concerniente a la modernización de la gestión pública, por tanto su Ley Orgánica no establece actuaciones que la entidad deba someter a participación ciudadana. Los actos administrativos que ejecuta la entidad en su mayoría guardan relación con procedimientos de selección de contratistas, que se realiza de acuerdo a las disposiciones de la ley de contrataciones públicas, cumpliéndose con los procesos de homologación, cuando así lo exige la ley, dando oportunidad a los interesados de hacer las consultas y realizar las observaciones que consideren pueda afectar la participación en condiciones igualitarias, dejando constancia en los expedientes electrónicos de los respectivos actos públicos, el Acta con las decisiones y el sustento de éstas respecto a lo planteado por los participantes.

En atención a la solicitud de información en poder de la entidad por parte de los ciudadanos, con fundamento en la Ley 6 del 22 de enero de 2002, indicamos que esta Autoridad durante el 2012 recibió una petición de información sobre el 3-1-1 Centro de Atención Ciudadana, la cual fue tramitada dentro de los plazos estipulados.

Atentamente,



Eduardo E. Jaén
Administrador General

EEJ/am/m c

Índice

- Sobre la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG)
 - Misión
 - Visión
 - Valores
 - Objetivos
 - Funciones
 - Estructura Organizativa
- Proyectos de Tecnología Autorizados en 2012
 - PROYECTOS
 - Dirección Nacional de Innovación Gubernamental
 - Panamá sin Papel (PSP)
 - Gobiernos Locales (MuNet)
 - Sistema Penal Acusatorio (SPA)
 - Sistema Integrado de Información Territorial
 - Dirección Nacional de Gobierno Digital
 - Dirección Nacional de Tecnología y Transformación
 - Csirt
 - Red Multiservicios del Estado
 - Nube Computacional
 - Dirección de Arquitectura Tecnológica
 - Dirección de Tecnología y Sistemas
 - Red Nacional de Internet (RNI)
 - Centro de Atención Ciudadana 3-1-1
 - Cooperación Internacional

Valores:

- Transparencia
- Nos adherimos al Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos que laboran en las entidades del Gobierno Central
- Integridad
- Equidad
- Innovación
- Responsabilidad Social

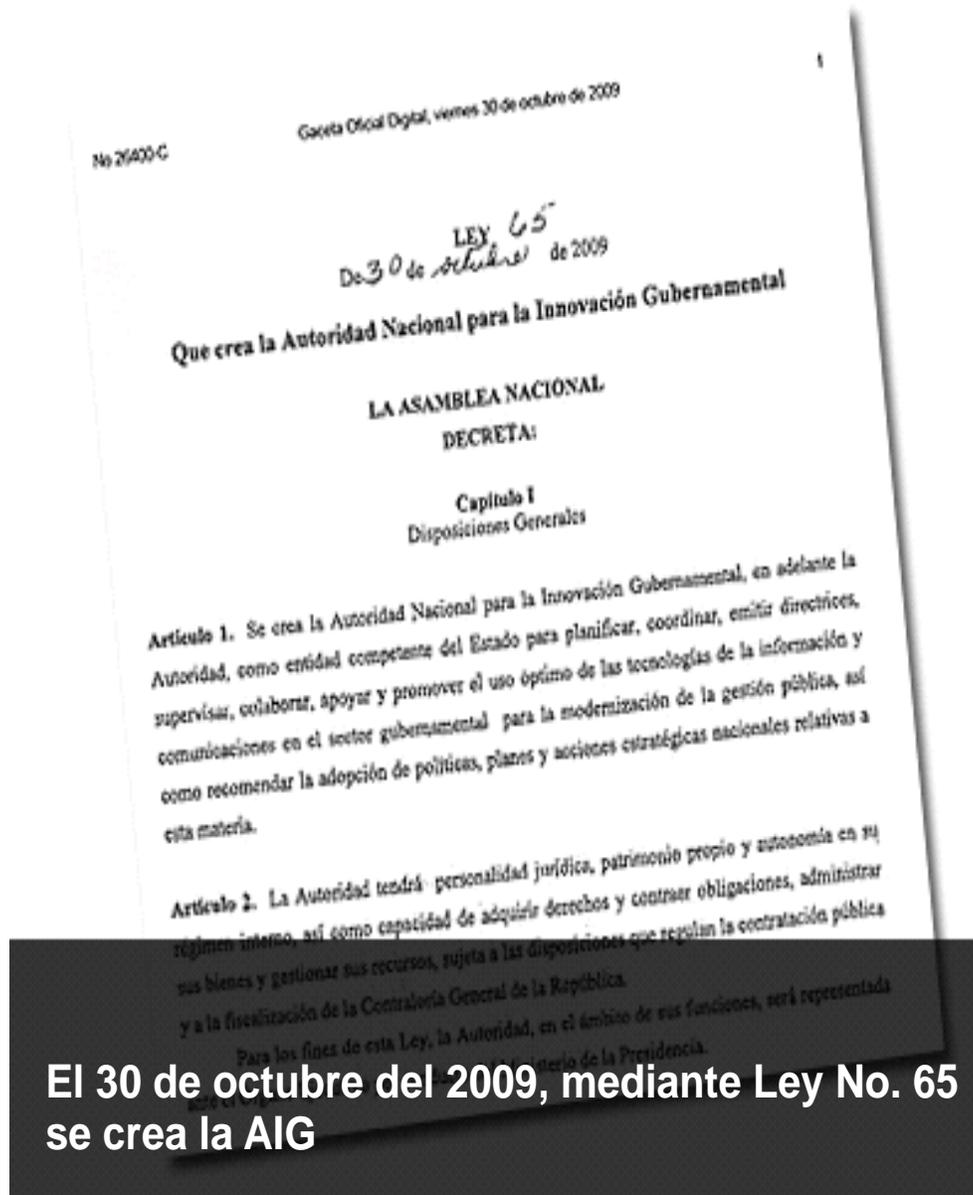
Objetivos

- Procurar servicios de la mejor calidad a la Ciudadanía.
- Mejorar la confiabilidad, eficiencia y agilidad de los procesos del Estado.
- Ayudar al Estado a disminuir los gastos sin sacrificar la funcionalidad.
- Fiscalizar las iniciativas de tecnologías de información y comunicaciones vigentes o por desarrollarse de parte el Estado de forma tal que se garantice su éxito y sostenibilidad.

Funciones

- Planificar y formular planes bi- anuales de políticas y planes nacionales de innovación para la transformación y modernización del Estado.
- Coordinar el desarrollo de iniciativas relacionadas con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's) por parte de las entidades públicas.
- Supervisar e inspeccionar periódicamente los sistemas tecnológicos del Estado para verificar el cumplimiento de los estándares o identificar condiciones que requieran ser corregidas mediante acciones concretas.
- Organizar y ejecutar planes y programas de capacitación y adiestramiento del personal de las unidades departamentales de informática y tecnología de las entidades públicas.
- Brindar servicios de asesoría y consultoría a las entidades públicas sobre diseño, desarrollo, ejecución, revisión de sistemas o contratación de bienes y servicios informáticos; al igual que brindar asistencia en la re-ingeniería de procesos y trámites de las entidades.

Sobre la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG)

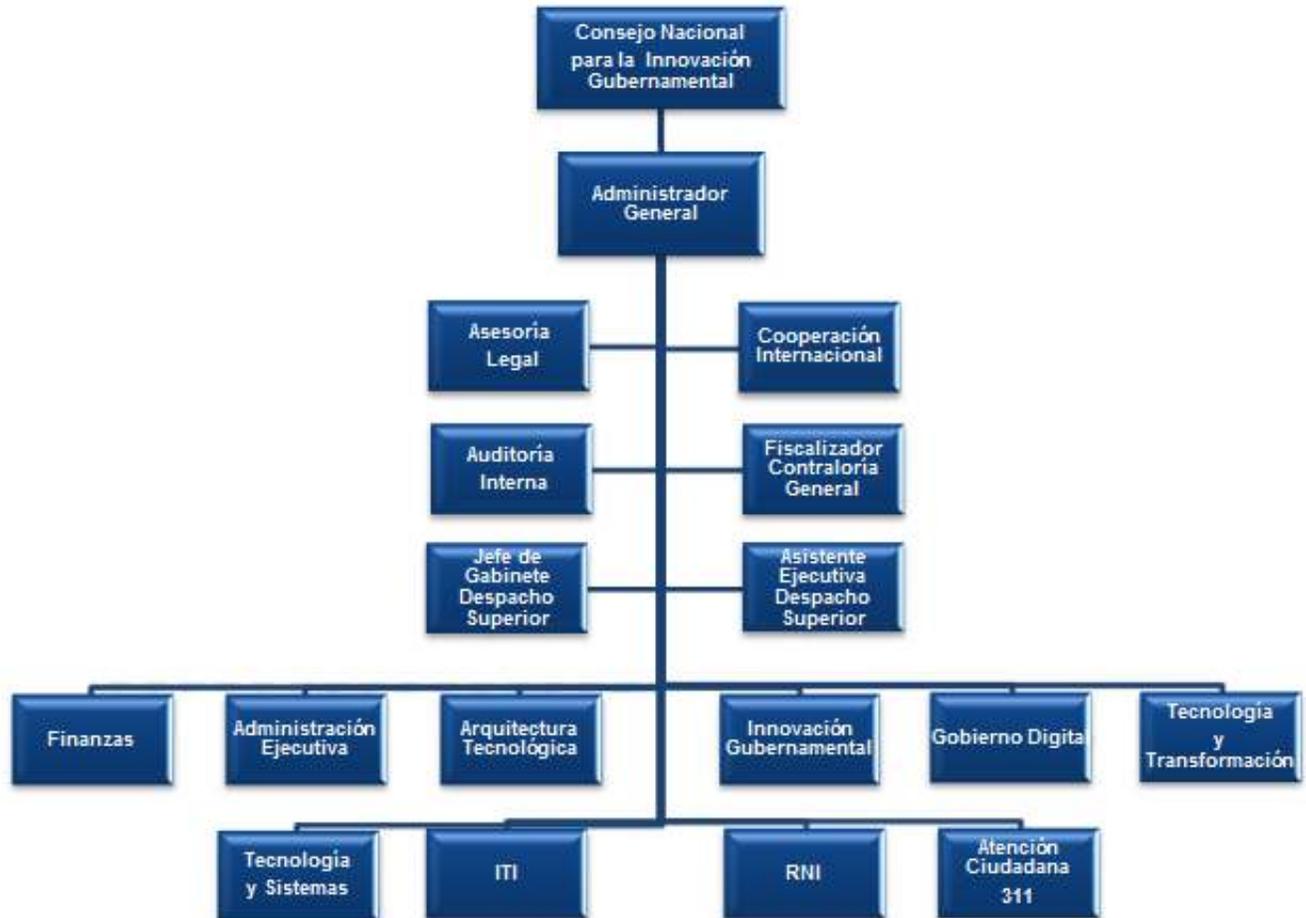


Misión: Modernizar la gestión pública panameña para mejorar la eficiencia y competitividad del país.

Visión: Ser reconocidos como la institución de referencia en tecnología e innovación del Estado por medio:

- Brindar a la ciudadanía soluciones ágiles y de calidad con tecnología de punta.
- Contar con colaboradores comprometidos de alto nivel de desempeño.
- Establecer relaciones ganar - ganar con proveedores de clase mundial.

ORGANIZACIÓN GENERAL DE LA AIG



Monto de Proyectos de TICs autorizados en 2012 a las entidades estatales

El Estado Panameño invierte millones de balboas en Tecnologías de Información y Telecomunicaciones (TIC's) para modernizar e innovar las instituciones. Durante el año 2012, se autorizaron proyectos por el orden de los **B/. 247.6 millones** a las diversas instituciones del estado, algunos de los mismos son de carácter multianual.

DIRECCIÓN NACIONAL DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL



PSP es considerado uno de los proyectos insignia de la AIG y sin duda uno de los de mayor trascendencia del Gobierno Nacional, para lograr

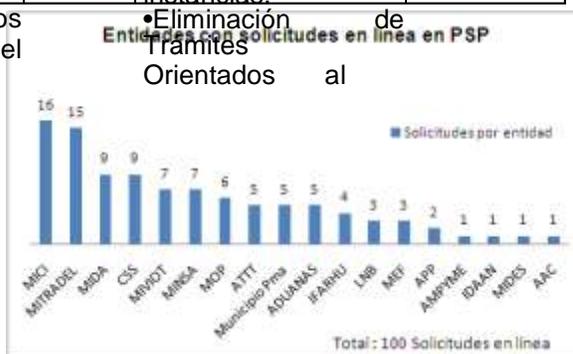
la “Desburocratización del Estado”.

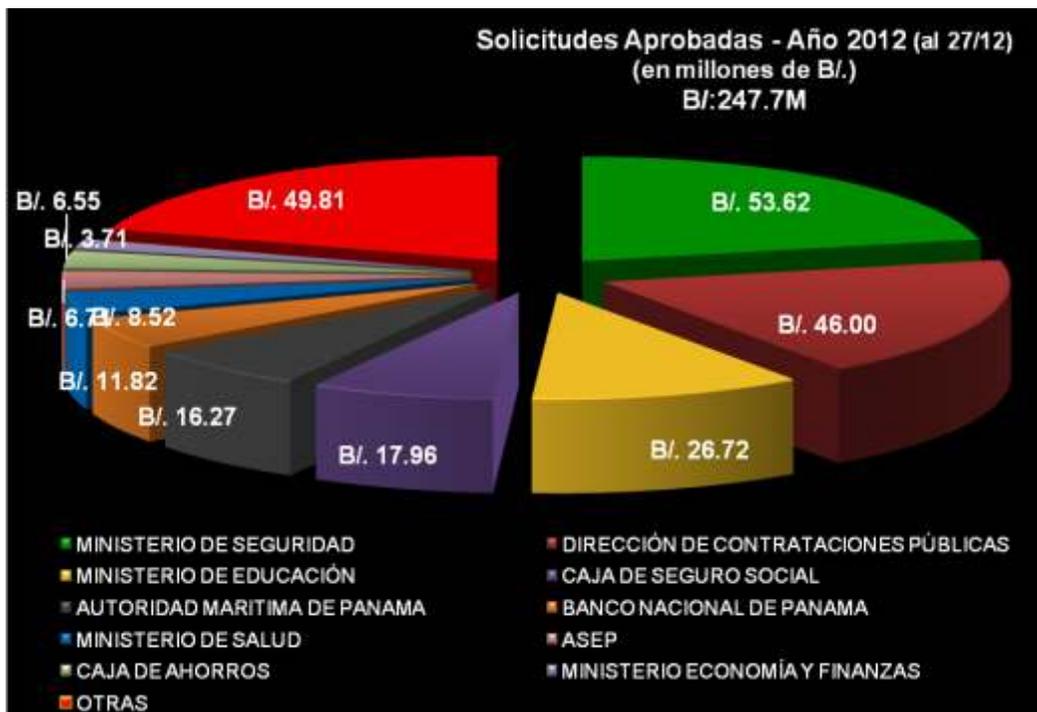
Este proyecto busca renovar la forma en que el ciudadano realiza sus trámites con las diferentes instituciones del Estado, de forma tal que los procedimientos se hagan de una manera ágil y transparente.

La plataforma tecnológica del proyecto PSP tiene varios componentes a) plataforma de interoperabilidad, b) sistema de administración de trámites, que contempla el análisis, diseño y desarrollo de la solicitud electrónica con su proceso inicial de 100 trámites gubernamentales y la automatización de 5 procesos, c) rediseño del portal "panamatramita".

Componentes	Resultado logrado	Fecha del	Impacto que tendrá para el usuario	Avance
Plataforma Estatal de Gestión de Trámite BPM	En miras de potenciar el desarrollo del servicio gubernamental en línea y aprovechando economías de escala, se adquirió una plataforma BPM, para la gestión automatizada de trámites vía Internet, con características de última generación y que permitirá que las instituciones levanten sus	mayo del 2012	Simplificar la Relación Gobierno - Ciudadano •Un solo punto de contacto entre el ciudadano y el gobierno. •Regular las	Entregado Fase de Validación y Certificación de Productos
Plataforma de Interoperabilidad	Se adquirió una plataforma de interoperabilidad de bases de datos, que permitirá que las Instituciones rectoras de bases de datos de interés nacional, hagan uso de esta herramienta y pongan a disposición de otras instituciones electrónicamente, la información	mayo del 2012	• Promover un Fluído Intercambio de Datos entre Entidades •Evitando la circulación de ciudadanos en las diferentes instancias.	Entregado Fase de Validación y Certificación de Productos

Estos Trámites se podrán solicitar o realizar todo ciudadano (natural o jurídico, nacional o extranjero) que realice algún trámite o servicio en el sector gubernamental





Los Índices de Competitividad Global de país

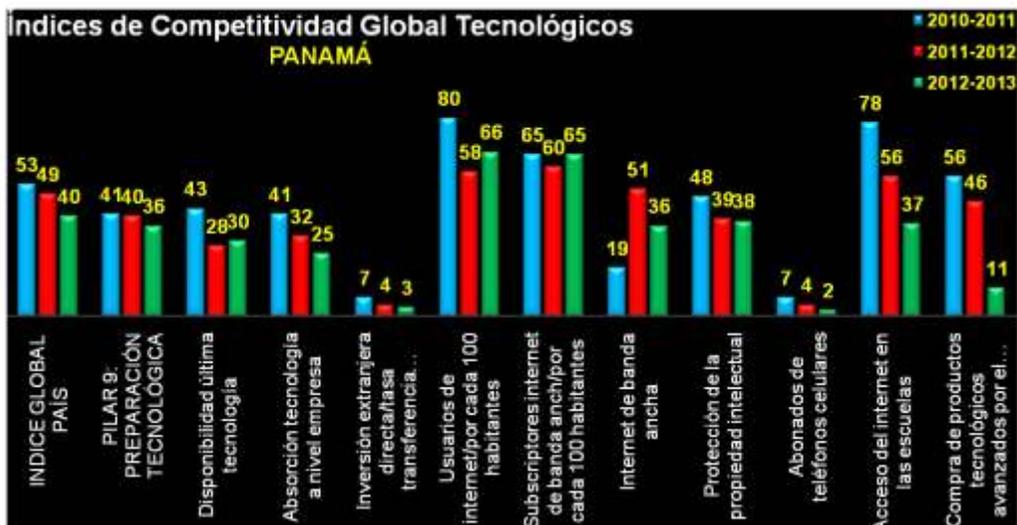
Los esfuerzos por mejorar la competitividad de una economía que permita remover los obstáculos que frenan el crecimiento de la productividad y de un país, es medido por el Foro Económico Mundial (WEF) a través de los Índices de Competitividad Global.

En este sentido, la AIG, que tiene entre sus tres pilares de su misión la competitividad, ha sido parte importante en la clasificación que en el 2012 sitúa a Panamá en la posición #40 entre los 144 países que participan en esta medición y #2 en Latinoamérica (detrás de Chile). Los índices de competitividad tecnológicos nos posicionan aún mejor a nivel mundial así como también a nivel de la región.

Uno de entre los índices tecnológicos a destacar podemos indicar:;

- » Abonados de teléfonos celulares: #2 en el mundo*
- » Inversión extranjera directa/tasa transferencia tecnológica: #3 en el mundo
- » Pilar 9: Preparación tecnológica: #36 en el mundo *
- » Compra de productos tecnológicos avanzados por el gobierno: #11 en el mundo
- » Acceso del internet en las escuelas: #37 en el mundo (mejoramos 41 posiciones en dos años)**

*: #1 en Latinoamérica **: #2 en Latinoamérica



Automatización de 5 Procesos

1. Solicitar electrónicamente su Certificación de Descuento de la **Contraloría General de la República**
2. Realizar el Trámite de Traspaso Vehicular en Línea con la **ATTT**
3. Realizar el Trámites de Certificado Vehicular (Duplicado) en Línea con la **ATTT**
4. El Promotor o Arquitecto podrá realizar la Presentación de su Anteproyecto vía Web, desde la comodidad de su oficina o vivienda, ante el **MIVIOT**
5. Realizar la Presentación de Anteproyecto Vía WEB, ante el **Municipio de Panamá**

Entre los procesos que se automatizan al 100%, se está en la fase de verificar la interacción con las Bases de Datos de Interés Nacional (BDIN) de un 60%.

El otro 40% se encuentra en desarrollo incluyendo así todas las pruebas de cumplimientos con las características del Proyecto PSP y con la interacción de las BDIN. Procesos en fase de pruebas: Traspaso Vehicular Duplicado Vehicular

Certificación de Descuento de los Servidores Público.

Plataforma de Interoperabilidad Interconexión con Bases de Datos de Interés Nacional (BDIN)

Este año se ha avanzado en el desarrollo de los diferentes servicios para lograr las interconexiones con las diferentes entidades y sus diferentes Bases de Datos.

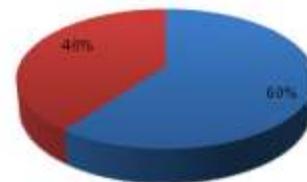
Actualmente, las BDIN a utilizar en la primera fase del proyecto, están siendo probadas y a su vez otras están desarrollándose para incorporar nuevos campos para darle una mayor utilización dentro de los formularios y/o procesos del Estado.

BDIN entregadas y en periodo de pruebas: Municipio de Panamá, Registro Público, Municipio de San Miguelito, IDAAN, ATTT, MEF.

Beneficios de Implementar PSP
Reducción del tiempo de espera en los tramites
Eliminación o reducción de las filas en las distintas entidades
Incremento de la Productividad
Reduccion costos operativos
Mejor calidad del servicio a usuarios
Reduccion de la burocracia
Brindar al ciudadano un gobierno 24/7

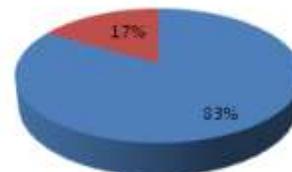
Procesos 100% automatizados

■ PERIODO DE PRUEBAS ■ DESARROLLANDOSE



Bases de Datos de Interés Nacional (Fase 1)

■ ENTREGADOS ■ DESARROLLANDOSE



Equipo especializado de la AIG e instituciones del Estado reciben entrenamiento personalizado.

En Junio se dio curso personalizado a más de 15 servidores públicos de la AIG, TE, RP y Municipio de Panamá para el uso de las plataformas de Gestión de Trámite BPM y de Interoperabilidad, como parte de la implementación del imperdonable del proyecto PSP.

Portal de Trámites para el ciudadano

Uno de los principales compromisos que tiene el Proyecto PSP, es brindar al ciudadano un único Portal de Trámites para el ciudadano, el cual brinde información de trámites, requisitos, formularios y trámites en líneas.

Este portal permite la integración de la gran variedad de trámites que las diferentes entidades de gobierno le ofrecen a los ciudadanos; además de descongestionar las entidades a nivel de trámites presenciales, de consultas y facilitar la información a los ciudadanos.



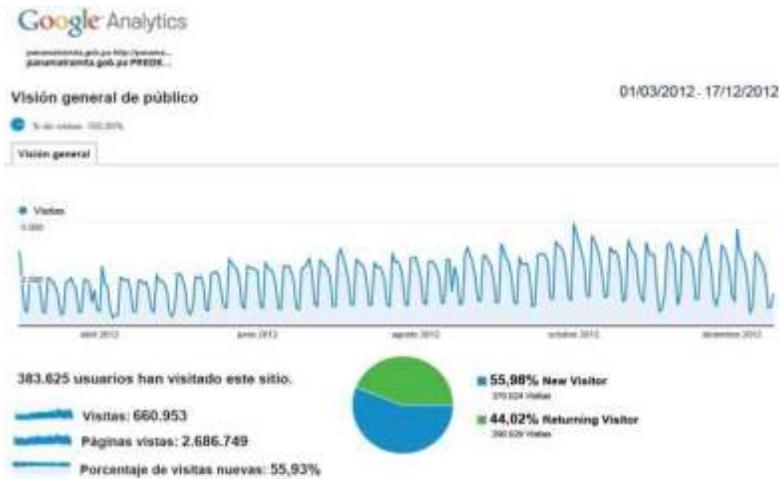
En mayo del 2012 se publica la nueva versión del portal PanamaTramita; este cuenta con: el servicio de brindar información a través del 311, Centro de Atención Ciudadana a los ciudadanos que requieran conocer información de las entidades a nivel nacional, se cuenta con una Base de datos de más de 3,000 trámites, ubicación física y regional, horarios de atención, entre otras; el servicio de Chat en línea; Y un Módulo de Administración de Información de Trámites y Requisitos registrados; que permite que personal de las diferentes entidades puedan

Más de 30 instituciones participaron el pasado 29 y 30 de mayo de una capacitación para la implementación del Módulo de Administración de Información de Trámites y Requisitos registrados en el Portal .



Para el 2013 el Ciudadano podrá iniciar 100 solicitudes electrónica con su proceso inicial de trámites gubernamentales y la automatización de 5 procesos a través del Portal .

Estrategia de la AIG para la implementación de PSP - Firma de Acuerdos.



Marco Normativo

Objetivo de la Ley: establecer las reglas y principios básicos, de obligatoria observancia para la ejecución de trámites gubernamentales en línea, excluyendo las acciones y los recursos legales en la vía gubernativa.



LEY NO. 83 DE 9 DE NOVIEMBRE DE 2012; "QUE REGULA EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA LOS TRÁMITES GUBERNAMENTALES..."

Los trámites en línea tendrán la misma validez que los realizados de forma presencial. Las resoluciones serán firmadas electrónicamente.

Los usuarios estarán exentos de aportar datos que reposen en las bases de datos de las entidades públicas.

Todas la entidades mantendrán actualizado el Portal Oficial Los anuncios o edictos serán sustituidos por su publicación en el Portal de la entidad pública.

Obligatoriedad de las Entidades de utilizar el Pago por Tránsito Automática de Fondos, como medio de pago de todas sus obligaciones.



IDAAN suscribe Convenio con la AIG por un Panamá Sin Papel

Firma de Acuerdo Interinstitucional entre el TE, el RP, Migración y la AIG "Para la implementación del intercambio de información por medio de la plataforma de interoperabilidad estatal y la validación de ciudadanos y extranjeros para el uso de trámites electrónicos".

PSP en las redes sociales



CENTROS TECNOLOGICOS DE ATENCION CIUDADANA VIRTUAL – KIOSCOS

Con la visión de reducir la brecha digital y el ciudadano tenga acceso a información, trámites y servicios, hoy se cuentan con **Centros Tecnológicos de Atención Virtualizada (kioscos) para trámites ciudadanos** con módulos de transacción y consulta electrónica.

Lanzamiento oficial del primer Kiosco en Plaza Banconal Vía España, 25 de Septiembre de 2012. En el acto protocolar se contó con la participación del Ministro de la Presidencia, S.E. Roberto Henríquez y el Administrador General de la AIG, Ing. Eduardo E. Jaén, que estuvieron acompañados de Autoridades Nacionales, Empresarios y Profesionales del sector TIC`s.



Expansión del Proyecto

Con la colaboración de la Alcaldía de Panamá y del Registro Público, se han podido ubicar 3 Kioscos más, los mismos se encuentran a disponibilidad de la ciudadanía y en pleno funcionamiento, para todo aquel que deba realizar algún trámite gubernamental disponible en línea en las distintas entidades los pueda ejecutar a través de esta herramienta tecnológica.

Estos son los Centros de Atención Ciudadana Virtual, que se encuentran a disposición de todos los panameños, para que puedan ejecutar sus trámites gubernamentales disponibles en línea.



Kiosco ubicado en la Alcaldía de Panamá - Edificio Hatillo.

Kiosco ubicado en el Registro Público.



El Ing. Eduardo Jaén, Administrador General de la AIG, explicando la funcionalidad de la herramienta tecnológica al Ministro de la Presidencia S.E. Roberto Henríquez.

TRAMITES MAS CONSULTADOS	TOTAL
VERIFICACION DE PAZ Y SALVO ELECTRONICO DE LA CSS	63
PAZ Y SALVO ELECTRONICO CSS	40
CERTIFICACION DE TASA UNICA - DGI	39
PAZ Y SALVO NATURAL – JURIDICA- DGI	39
PRESENTACION DE QUEJAS: DEFENSORIA DEL PUEBLO	39
CONSULTA DE SALDO DEL IDAAN	38
PROGRAMA DE LOS 100 PARA LOS 70: CONSULTA DE PERSONAS AFILIADAS AL SISTEMA - MIDES	34
CALENDARIO DE PAGO A PENSIONADOS Y JUBILADOS - CSS	32
PROFOMA DE CERTIFICADO DE TRABAJO - CONTRALORIA	29
INSCRIPCION DE RUC DE LA DGI	26
CAPACITACION DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO - SPA	26
DIGITO VERIFICADOR DE LA DGI	24
CITAS MEDICAS EN LINEA PARA PERSONAS SORDAS - CSS	23
CONSULTAR RUC DE LA DGI	23



ARCHIVÍSTICA Y DIGITALIZACIÓN



Es otro proceso muy importante dentro del Proyecto PSP; varias han sido las Entidades que demostraron su interés en lograr una organización archivística que involucre la elaboración de Tablas de Vida Documental, clasificación de documentos, depuración de expedientes y identificación y ordenamiento físico de los mismos, con el apoyo de herramientas tecnológicas que permitan una eficaz Gestión Documental, y digitalizando simultánea o posteriormente sus procesos de Digitalización con la certeza de crear expedientes digitales que tienen verdadero valor documental. La AIG tiene el compromiso de brindar apoyo técnico y especializado en el dimensionamiento de áreas de archivo dentro de las entidades, y entregar a cada una un Informe que involucre un diagnóstico, recomendaciones y requerimientos de carácter técnico para que cada institución tenga en cuenta para sus Licitaciones Públicas.

En el 2012 se inició el Proyecto de Organización Archivística en el Servicio Nacional de Migración, y se adjudicaron igualmente en entidades como Municipio de Panamá y Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y la Contraloría General de la República.

De la misma manera, le hemos dado continuidad a proyectos implementados en Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología, Instituto Nacional para la Formación Profesional y Desarrollo Humano y el Órgano Judicial, apreciando el beneficio obtenido y el impacto positivo que se ha logrado en estas áreas.

CASO DE ÉXITO. SERVICIO NACIONAL DE MIGRACIÓN.



ANTES Y DESPUÉS DE LA APLICACIÓN DE; LOS PROCESOS



Como parte de la implementación del proyecto del Sistema Geográfico Nacional denominado "GEORED", liderado por la AIG, un equipo especializado de la empresa ESRI (Environmental Systems Research Institute), participó en el Simposio Ejecutivo titulado "Visión Única de un Sistema de Información Geográfica Nacional".

VISITA DE 3 DÍAS DE LOS EJECUTIVOS DE ESRI INSTITUCIONES DEL ESTADO Y SIMPOSIO EJECUTIVO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA



En el evento estuvo presente el Ministro de Seguridad Encargado, Alejandro Garúz; el equipo especializado de ESRI: el Sr. Dean Angelides, Director de Operaciones Internacionales; Sr. Merrill Lyew, Gerente Internacional para la Región de Latinoamérica; Sr. Ken Gorton, Ingeniero en Soluciones GIS, así como representantes de 24 instituciones del gobierno.

La gira de trabajo de los representantes de ESRI incluyó además de este Simposio Ejecutivo, reuniones y visitas a instituciones estatales y se extendió del **9 al 11 de abril**.

Inicia Plan Nacional de Sensibilización y Capacitación en Sistemas de Información Geográfica.

En el Instituto de Tecnología e Innovación (ITI) ubicado en Clayton, se dio inicio al Plan Nacional de Sensibilización y Capacitación en Sistemas de Información Geográfica. Esto como parte de las acciones derivadas de la firma del reciente memorándum de entendimiento entre la empresa ESRI y la AIG.



Las instalaciones actuales del ITI y las futuras adecuaciones a dos edificios aledaños, serán una plataforma de capacitación para todos los funcionarios públicos en diversos temas de tecnología e innovación. "Nosotros apoyamos al Proyecto GEORED, pues estamos conscientes de los grandes aportes que brindará al país".



LANZAMIENTO DE LA PLATAFORMA INTERINSTITUCIONAL GEORED



Para integrar todos los sistemas geográficos a nivel estatal, AIG, junto a la Autoridad Nacional de Administración de Tierras (ANATI), realizaron el lanzamiento oficial de la Plataforma Interinstitucional GEORED, el pasado 20 de septiembre, en el Auditorio del Centro de Convenciones de la Ciudad del Saber en Clayton.



Presentación de la plataforma GEORED: mapas interactivos y aplicativos web, con información geográfica de diversas agencias del estado, las cuales de manera colaborativa dispusieron su información.

Capacitaciones y Talleres

Taller Virtual de Actualización en Sistemas de Información Geográfica



Taller de Utilización de los Sistemas de Posicionamiento Global (GPS)



Capacitación Publicación de Información Geográfica Vía WEB

Capacitación de Mapas Interactivos vía web

Más de 50 Servidores públicos de más de 20 instituciones del Estado participaron del 16 al 20 de julio de la capacitación organizada por el Proyecto GEORED que ejecuta la AIG.

Los 2 talleres prácticos fueron impartidos en el ITI de la AIG, con el objetivo de suministrar las herramientas necesarias que requieren las entidades gubernamentales a la hora de publicar cualquier tipo de información geográfica vía web.

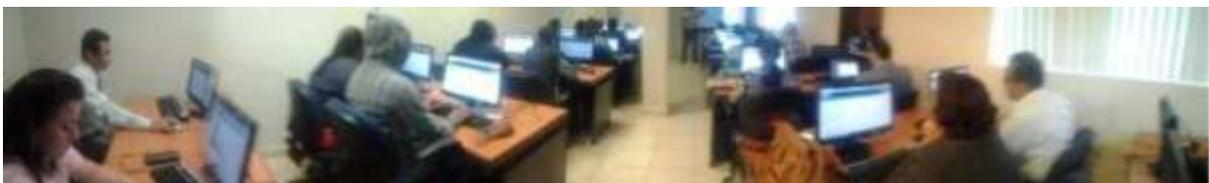
Instructores Ing. Manuel Quintero, Gerente del Proyecto GEORED de la AIG; el Ingeniero Milton Solano, del Instituto de Investigaciones Tropicales Smithsonian (STRI) y el Ingeniero Fidel Cedeño, de la empresa ESRI.

El 29 de mayo, la AIG, en conjunto con la Autoridad Nacional de Administración de Tierras (ANATI), realizó el I Taller Virtual de Actualización en Sistemas de Información Geográfica (SIG), como parte del Plan Nacional de Sensibilización y Capacitación en SIG del Proyecto GEORED.

Participaron más de 150 funcionarios públicos a nivel nacional, pudieron conectarse en línea y acceder al taller en tiempo real. El taller fue coordinado por el Ing. Manuel E. Quintero - Gerente de Proyecto GEORED y los especialistas Merrill Lyew y Ken Gorton de la empresa estadounidense ESRI, socio estratégico en la implementación del Sistema de Información Geográfico Nacional en nuestro país. Taller de Utilización de los Sistemas de Posicionamiento Global (GPS)

Conforme al Plan Nacional de Sensibilización y Capacitación en Sistemas de Información Geográfica (SIG), implementado por la AIG, a través de la Dirección Nacional de Innovación Gubernamental, se sigue capacitando a más funcionarios en las tecnologías geoespaciales.

El ITI de esta entidad de Innovación, sirvió de escenario ideal para que más de 20 funcionarios públicos de varias entidades del Estado, entre ellas: Municipio de Panamá, ANAM, ANATI, IDAAN, MIDA, MOP, MEDUCA, MIVIOT y ARAP, participaran en este Taller sobre el Uso de los Sistemas de Posicionamiento Global.



Seminario “Zonificación de Riesgo Climático”

Gracias a la Donación de las Licencias para el Laboratorio de Formación en Sistemas de Información Geográfica por parte de la empresa ESRI, el estado panameño cuenta con todo lo necesario para realizar seminarios, talleres y capacitaciones los cuales requieran del uso y aplicación de las ciencias geospaciales.

El MIDA, a través de la Secretaría Técnica por intermedio del programa de Zonificación Agroecológica, basados en el Acuerdo de Cooperación Técnica entre el MIDA y la Empresa Brasileira de Investigación Agropecuaria (EMBRAPA), realizaron la capacitación “Zonificación de Riesgo Climático”, a técnicos del sector público agropecuarios (MIDA, BDA, ISA, IDIAP, BNP y ETESA). El evento contó con la presencia del Ministro encargado del MIDA, S.E. Gerardino Batista, quien realizó la inauguración del seminario.

Del 22 de octubre al 2 de noviembre de 2012, se realizó el seminario “Zonificación de Riesgo Climático” y estuvo a cargo del Dr. Balbino Evangelista, Dr. en Planificación y Desarrollo Rural Sustentable y especialista en Geo procesamiento y Agro meteorología, quien se desempeña como analista de EMBRAPA



GEORED en las redes sociales

Inicio Colecta Descubrir Cuenta

Buscar

Información Territorial al Acceso de Todos

GEORED
Sistema de Información Geográfica Nacional

@GEORED507

GEORED Panama @GEORED507
GEORED accede en línea desde cualquier parte del mundo a través del Internet, a los datos geográficos de Panamá.
<http://geored.mspa.argis.com/home/index.html>
Panamá

177 TWEETS 40 FOLLOWING 143 SEGUIDORES

Tweets

Innovación Panamá @innovacionpa
Nuestro Especialista en Sistemas d Info Geográfica, Manuel Quintero, explica a asistentes d Tecno Show sobre GEORED de lyn14z5O
SE Retweeted por GEORED Panama
Abr

Tecnó Show Panamá @tecnoshowpanama
Quien quiere Boletos para hoy?
SE Retweeted por GEORED Panama
Abr

GEORED Panama @GEORED507
Imágenes sin precedentes de la Tierra desde el espacio
bbc in/TqW5 @innovacionpa Las Ciencias Geospaciales modelan el territorio
Abr

PORTAL NACIONAL DE PAGO (PNP)

La AIG tiene entre sus objetivos el implementar a través del proyecto Panamá Sin Papel (PSP), unos de sus componentes vitales el Portal Nacional de Pagos (PNP), el cual le permitirá al ciudadano y a las empresas pagar sus deuda con el Estado desde un solo punto, en forma eficiente, a través de una interfaz web segura, eliminando la necesidad de hacer pagos por ventanillas en las distintas instituciones.



Un componente principal del PNP lo es la Pasarela de Pagos Electrónicos (PPE) o Portal de Pagos de Panamá (PPP). Esta pasarela o portal permitirá integrar a las entidades públicas y privadas que requieran recibir pagos de forma electrónica y en línea.

Con la firma de un convenio entre la AIG – la Caja de Ahorros y el MEF, se lograra el propósito de implementar el servicio de Pasarela de Pagos Electrónicos (PPE) o Portal de Pagos de Panamá (PPP).

Lo anterior, conlleva la puesta en producción de una plataforma robusta y confiable, en la cual todos los ciudadanos podrán efectuar consultas y pagos.

El proyecto PPE está dividido en etapas, inicialmente se podrán hacer pagos de forma electrónica las 24 horas del día y 7 días de la semana, utilizando como medio de pago tarjetas VISA, MasterCard, entre otras, y posteriormente, en Corresponsales No Bancarios (en efectivo), como por ejemplo, en las Cajas Amigas de la Caja de Ahorros, y luego vía internet con débito a su cuenta bancaria. Los pagos serán aplicados en tiempo real, con lo cual se beneficiarán también las empresas que reciben pagos.

Este es un servicio que redundará en grandes beneficios y ahorros, que nos permitirá modernizar el sistema de pago electrónico del país en beneficio de todos los ciudadanos y nos pondrá sin duda alguna a competir de mejor manera con nuestros hermanos países de la región.



Este año iniciamos un proyecto enmarcado hacia una Cultura de Innovación con el fin de darle forma a la creación de un proyecto sobre normativas de calidad en la Administración Pública. Tal como lo establece la ley 65 del 30 de octubre de 2009 la AIG promueve la modernización de la gestión pública panameña para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios gubernamentales y en el marco de esta responsabilidad hemos priorizado el diseñar, divulgar una Cultura de Innovación y un Sistema de Gestión de Calidad en el Estado Panameño.

En mayo se inició con la planificación y ejecución de una jornada de capacitación en el tema “Creando una Cultura de Innovación y Calidad en el Estado” que estuvo dirigida a los representantes de los despachos superiores, directores de tecnologías de las distintas instituciones gubernamentales; participaron 40 instituciones.



Los expositores internacionales fueron los Drs. Germán Escorcía y Rodrigo Vera que disertaron en temas como Ecosistema de Innovación y Fundamentos de Excelencia, Innovación y Gestión de Calidad para organizaciones de Clase Mundial.

Con el fin de conocer las experiencias de otras regiones, se realizaron las conexiones con Colombia puesto que este país posee una experiencia que data de 1975 en el manejo de la Calidad en la Gestión Pública.

Se realizó visita a la Contraloría de Bogotá, Colombia (foto de la certificación) del 13 al 16 de mayo y dentro de la agenda tuvimos la oportunidad de participar de la exposición del Contralor Diego Ardila sobre la hoja de ruta como órgano técnico, confiable y respetable.



El interés de la delegación panameña fue conocer el alcance y los avances de los estándares de calidad desde sus inicios hasta su implementación y ejecución, dentro de la Institución.

Contralor de Bogotá, personal Ejecutivo y delegación Panameña

La AIG participo del diplomado dictado a servidores públicos sobre “Gestores de Calidad en el Sector Público”, realizado por la Dirección General de Carrera Administrativa (DIGECA) entre Septiembre y Octubre -2012.



Instructor Ing. Alan Henderson Garcia, consultor e instructor internacional en calidad





Profesora Mariela Jiménez Peralta, Directora General de DIGECA y el Ing. Eduardo E. Jaén Administrador General de la AIG

El 21 de Noviembre, AIG-DIGECA firman convenio de colaboración donde ambas se comprometen:

- Dotar de un documento técnico normativo para el desarrollo de los procesos logrando identificar las Normas Técnicas de la Gestión Pública (NTGP)
- Diseñar programas de sensibilización para los servidores públicos
- Organizar capacitaciones sobre la gestión de calidad y desarrollar normativas que permiten establecer estándares de calidad

El Gobierno Nacional está comprometido con la modernización integral de la administración pública, por lo que adelanta un ambicioso programa de conectividad y de transformación de las plataformas digitales de las entidades: MUNET (Municipios Eficientes Y Transparentes) E-Gobierno Panamá.



MUNET que forma parte de e- Gobiernos Locales que ejecuta la AIG, el cual tiene como objetivo fortalecer la estructura tecnológica de los municipios para que puedan operar las finanzas municipales, gestionar servicios públicos en línea y promover los recursos turísticos de sus comunidades.



Lanzamiento de 28 Portales Municipales - Marzo 2012

La AIG, con el apoyo del MEF, la OEA y la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI-CIDA), han realizado como parte del proyecto de Modernización de los Gobiernos Locales el lanzamiento de 28 Portales Municipales a nivel nacional.

PORTALES MUNICIPALES



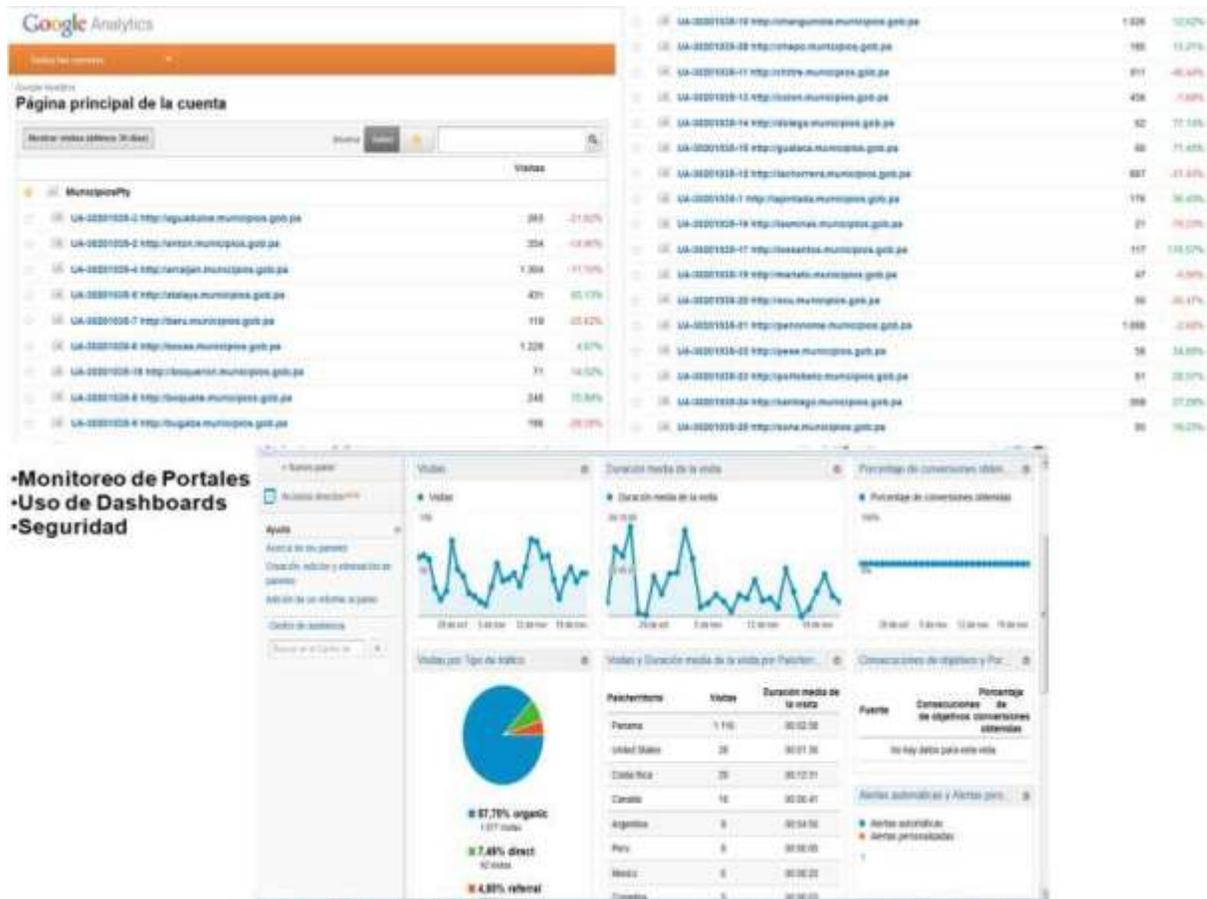
Los municipios que contarán con estos nuevos portales son: Bocas del Toro, Changuinola, Antón, la Pintada, Aguadulce, Penonomé, Colón, Portobelo, Chitré, Pesé, Ocú, Las Minas, Los Santos, Tonosí, Santiago, Atalaya, Soná, Mariato, La Chorrera, Arraiján, Chepo, Taboga, Barú, Boquete, Bugaba, Dolega, Boquerón y Gualaca.

Cómo acceder a los portales?

<http://nombredelmunicipio.municipios.gob.pa>

- Creación de una plantilla única para los 28 portales municipales utilizando la base del estándar de la AIG para la creación de portales institucionales
- Fotos turísticas del municipio
- Video turístico municipal
- Información sobre los municipios, sobre el distrito
- Transparencia (actos públicos, planilla)
- Información sobre trámites en sitio

Estadísticas - uso Portales Municipales



Estrategia de gobierno electrónico para la Modernización de Gobiernos Locales

Estandarización de Procesos

Municipios pilotos: Arraiján, Chorrera, Chepo, Chitré, Penonomé y Boca del Toro.
 En la primera fase se han implementado 5 trámites municipales en los 6 municipios pilotos; utilizando las mejores prácticas implementadas para la estandarización de procesos.

Trámites estandarizados que se pueden acceder a través de los portales: 1-Solicitud de Actividad Temporal, 2-Solicitud de Anuncios y Avisos Comerciales, 3-Apertura de Negocios, 4-Certificado de Paz y Salvo y 5-Solicitud de Bebidas Alcohólicas al por Menor.

- ? Modelos de Plantillas (Resoluciones, entre otras).
- ? Solicitudes Estandarizadas
- ? Flujo de procesos.

Capacitación de los Trámites Municipales



Apoyo al Ministerio de Desarrollo Social con su Proyecto de Apoyo para la Cohesión Social en Panamá (COHESAL) - Gira Diagnósticos TIC's

Con el objetivo de integrar al proyecto MUNET los municipios del proyecto COHESAL se realizó una gira para hacer un levantamiento Diagnóstico en TIC's. Municipios diagnosticados: Montijo, Río de Jesús, San Lorenzo, Remedios, Tolé, San Félix y Mironó, Besikó, Nole Duima, Muná.

Los diagnósticos fueron basados en los siguientes componentes:

- Capacidad de Equipos de cómputos actuales.
- Existencia de redes de cómputo.
- Nivel de Acceso a Internet.
- Capacidad eléctrica de municipios.



SISTEMA PENAL ACUSATORIO

(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.



Para dar cumplimiento de la Ley N°63 de 28 de agosto de 2008, la AIG responsable de la implementación tecnológica del Sistema Penal Oral Acusatorio en Panamá, implementó en el 2011 una plataforma informática única en el Segundo Distrito Judicial que comprende las provincias de Coclé y Veraguas. Dicho sistema informático brinda el control de gestión de la investigación, el juzgamiento y la ejecución de penas y garantiza la interacción del flujo de información que manejan las nueve instituciones involucradas en el SPA.

En septiembre 2012 se da continuidad a la segunda etapa de implementación del Sistema Informático en el Cuarto Distrito Judicial que comprende las provincias de Herrera y Los Santos.



Nuevas salas de audiencias

Igualmente la AIG procedió a contratar el Suministro de una Plataforma de Comunicación a las instituciones involucradas en la implementación de SPA para que proporcione conectividad entre las instituciones involucradas con la implementación del SPA en el Cuarto Distrito Judicial y el Centro de Datos de SPA, hospedado en el IDC de CWP en Howard de manera que los nuevos sitios a implementar formen parte de la misma red WAN del Sistema Penal Acusatorio implementada en la fase anterior.

Divulgación

En el marco de la Segunda Etapa de Implementación del Sistema Penal Acusatorio, la AIG, llevó a cabo el 31 de julio de 2012 la Licitación Pública Abreviada por Mejor Valor para la Divulgación y Sensibilización del Nuevo Sistema Penal Acusatorio en su Segunda Etapa de Implementación en las Provincias de Herrera y Los Santos, cuyo objetivo es propiciar el conocimiento a un 80 % de la población sobre el contenido, alcance, características básicas del nuevo Sistema de procesamiento penal.

Este Acto Público fue adjudicado a la empresa BB&M, quienes presentaron una propuesta creativa, un plan de relaciones públicas y un plan de inversión con la finalidad de difundir en todos los medios de comunicación oral, televisivo y escrito de manera clara y precisa los beneficios y bondades del Sistema de corte acusatorio.

Capacitación

Desde el mes de agosto de 2012 en el Cuarto Distrito Judicial se han dictado capacitaciones sobre los Componentes de Tecnología: Estadísticas, Administración de usuarios, Administradores funcionales institucionales, Módulo de Noticia Criminal, Módulo de Primer Interviniente,



Módulos de Cadena de Custodia, Módulo de Grabación de Audiencias, Programa Metodológico.

Capacitación Virtual

En el 2012 se realizó sensibilización a todas las instituciones en el uso de la plataforma de capacitación virtual (Blackboard y SIST) se presentó el uso y beneficios de la misma, además de un recorrido por los 13 cursos con respecto a la Ley 63 del 28 de agosto del 2008.

Instituciones que han participado en el año 2012: Ministerio Público, Aduanas, DIJ, Policía Nacional, Sistema Penitenciario, IMELCF y Colegio Nacional de Abogados.

609 usuarios se inscribieron en el curso de Generalidades del Sistema Penal Acusatorio; de estos usuarios 304 se inscribieron en el curso de Generalidades Estratégicas del SPA.

Dirección de Gobierno Digital

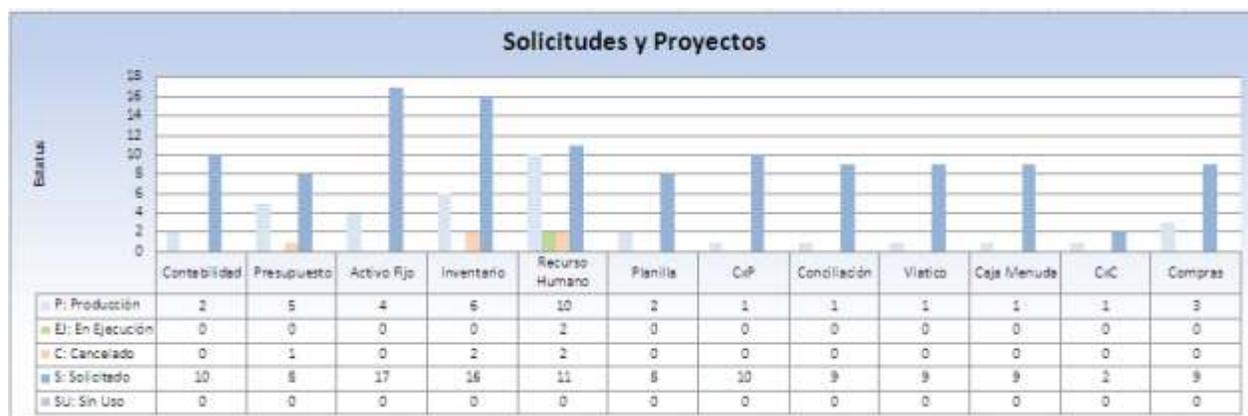
1. Proyectos y Solicitudes

Sistema de Administración y Finanzas Gubernamentales (SAF

Herramienta de Recursos Empresariales, ERP, orientado a gobierno con la finalidad de optimizar los procesos transversales de las instituciones estatales, dando acceso a toda la información de forma confiable, precisa y oportuna, con la posibilidad de compartir información entre las unidades de la organización, eliminando duplicación de datos y operaciones innecesarias, cuyo fin es otorgar los usuarios de negocio, tiempos rápidos de respuesta a sus consultas de información, con un manejo eficiente que permita la toma oportuna de decisiones y disminución de costos operacionales. El SAF-g se ha implementado modularmente en varias instituciones basado en necesidades y prioridades inmediatas.



operacionales. El SAF-g se ha implementado modularmente en varias instituciones basado en necesidades y prioridades inmediatas.



Se ha atendido un poco más de 35 instituciones y desarrollado un total de 37 proyectos de implementación y más de 118 solicitudes.

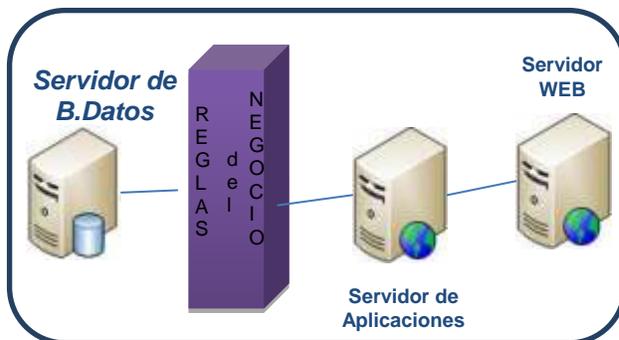
Proyecto de flujo electrónico de documentos para el Área de Recursos Humanos en Ministerio de Obras Públicas:



Este proyecto inicia de un modelo puesto en producción en la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental. En donde al SAF-g se le incorpora una capa de flujo de proceso orientados al área de Recursos Humanos utilizando la información generada por el SAF-g. La Dirección de Gobierno Digital, apoya

a la estrategia a seguir para que éste proyecto sea un caso de éxito y modelo para otras instituciones.

Proyecto de Migración de plataforma de base de datos Oracle Para el Ministerio de Desarrollo Social.



Como medida de protección de datos, seguridad, desempeño, se procedió a la migración de la base de datos Oracle que está en producción en el MIDES. Dejando el conocimiento a su equipo de técnicos que hoy día la mantienen.

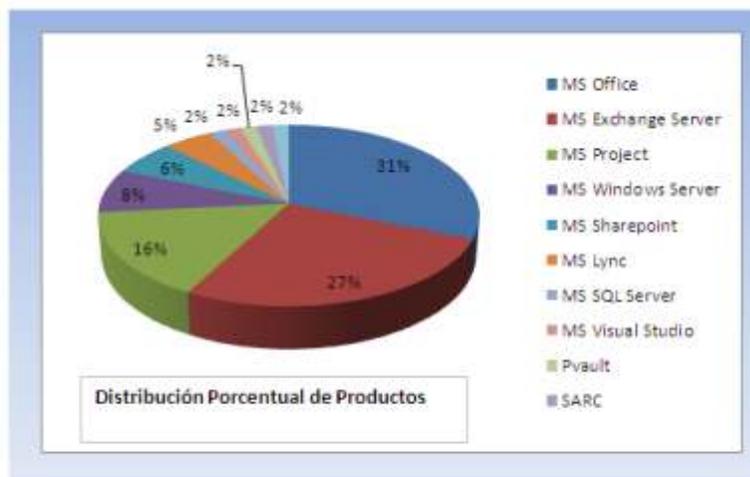
Proyecto de legalización de productos Oracle.

Producto de tratados de libre comercio con otras naciones, Panamá decide ser modelo en el licenciamiento de Software de las principales casas productoras a nivel mundial. Gracias a este proyecto muchas instituciones se han concientizado de la importancia de ser parte del modelo cultural y que ha llevado a estar al día en este sentido.

Proyecto de Gestión de Conocimiento sobre Productos Microsoft para el Instituto de Tecnología e Innovación - ITI

El objetivo de este proyecto es orientar la estrategia de capacitación en soluciones de productos Microsoft para el próximo año en el ITI, para ello se tomo una muestra de 30 instituciones. Los resultados iniciales indican tendencias importantes en herramientas de colaboración y toma de decisiones.

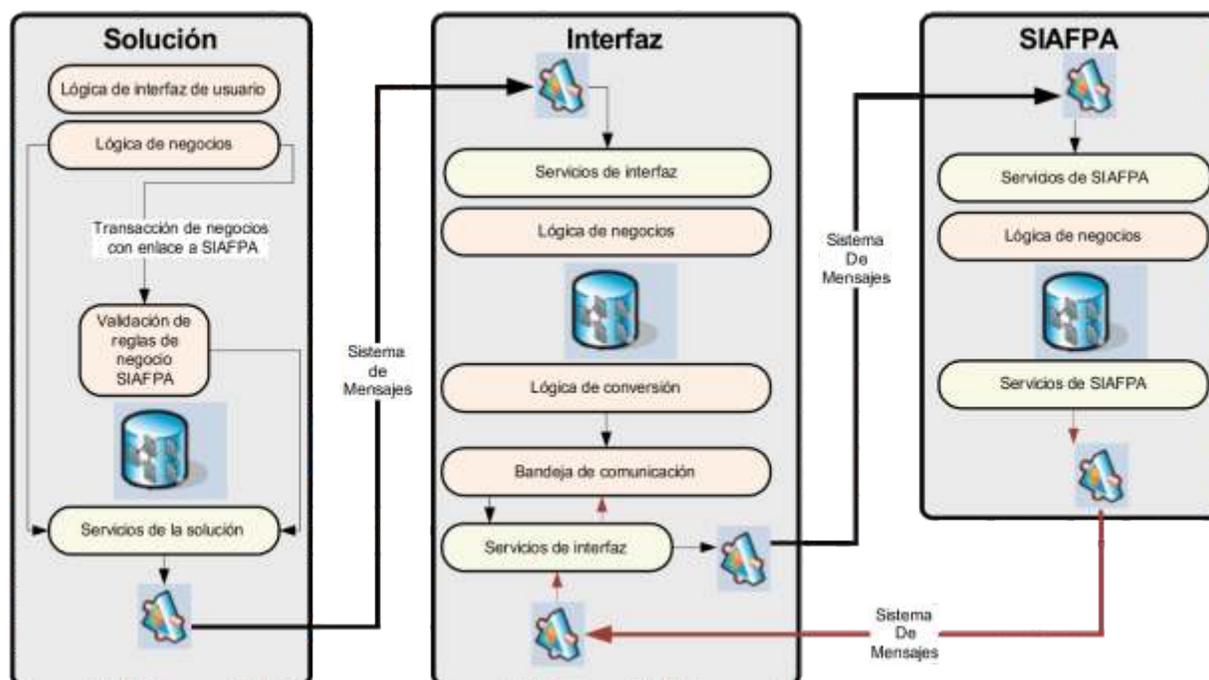
Producto	Total	%
MS Office	20	31%
MS Exchange Server	17	27%
MS Project	10	16%
MS Windows Server	5	8%
MS Sharepoint	4	6%
MS Lync	3	5%
MS SQL Server	1	2%
MS Visual Studio	1	2%
Pvault	1	2%
SARC	1	2%
ZEUS	1	2%
Total general	64	100%



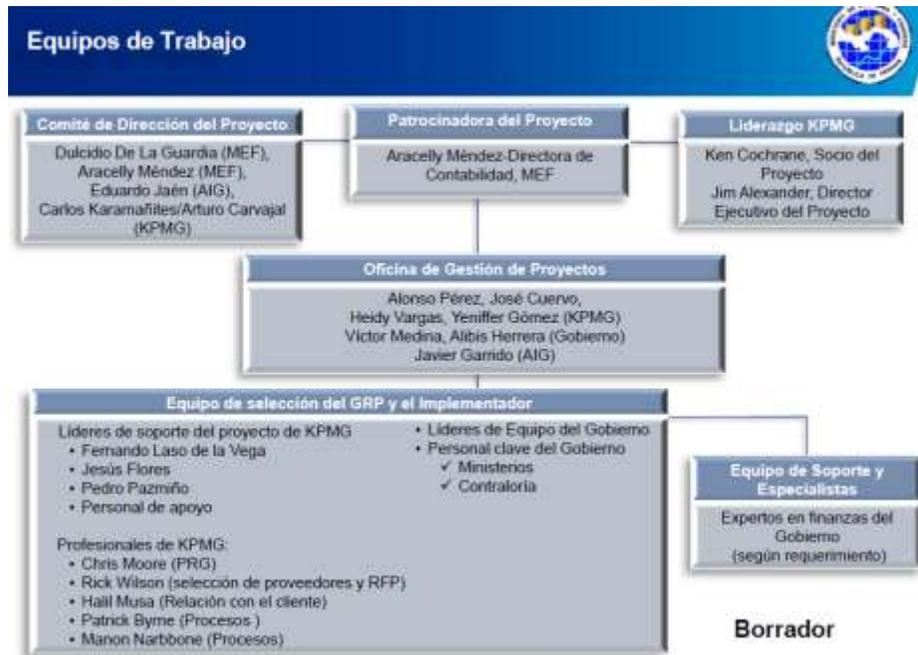
Nota: La lista de Productos fue homologada entre las entidades participantes
Se consideró también homologar al producto top of the line y más reciente

Proyecto de Creación de Modelo para la integración de Sistemas Legados del Ministerio de Obras Públicas y productos Externos

El objetivo es contar con una estrategia de integración e interoperabilidad para los productos legados del MOP y productos externos. El modelo se basó en la herramienta SIAFPA como producto externo y que mayor demanda, en cuanto tiempo de usuario.



La AIG, por medio de la Dirección de Gobierno Digital, apoyan al Ministerio de Economía y Finanzas, MEF, en la Oficina de Gestión de Proyecto para la Selección de un GRP de clase mundial y el implementador, con el objetivo de que el sector Público de Panamá gestiones de forma transparente, oportuno, efectivo y de alta calidad la contabilidad, la ejecución presupuestaria y de gasto y con reportes financieros de alta calidad. Todo esto con procesos estándares y con una herramienta que recopile las mejores prácticas con un implementador con suficiente experiencia en el GRP elegido.



Proyecto Visa Electrónica:

El Sistema contempla desde el registro de las solicitudes, el enrolamiento, la identificación del solicitante, la producción segura del documento con altos niveles de seguridad, inserto electrónico inteligente (Smart Inlay) y de etiquetas adhesivas inteligentes (eStickers), un proceso de verificación de calidad y el control de entrega a través de medios biométricos (AFIS), además permitirá la autenticación de la visa, gráfica y lógicamente en los puertos de entrada sin contacto. Es un Sistema de avanzada tecnología, que cumple con los estándares establecidos por la Organización de Aviación Civil Internacional (ICAO), específicamente el programa de Documento de Viaje de Lectura Mecánica (MRTD), 9303.

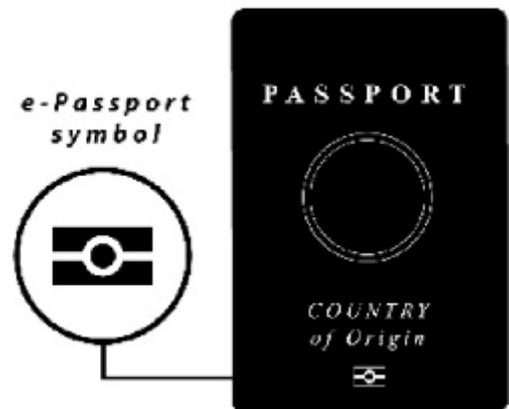


Proyecto Control de Fronteras:

Implementa los mecanismos, procedimientos y equipos necesarios para establecer un sistema automatizado que permita procesar la entrada y salida de los visitantes a nuestro país, por medio de la lectura de los Pasaportes de tipo de Lectura Mecánica (MRTD) y Electrónicos, permitiendo el control de las fronteras (aéreas, marítimas y terrestre).

Proyecto Pasaportes Electrónico:

La AIG elaboro los requerimientos técnicos, para el pliego de cargos de adquisición de un Sistema de Emisión de Pasaportes Electrónico - ePassport, cumpliendo con los estándares establecidos por la Organización de Aviación Civil Internacional (ICAO), específicamente el programa de Documento de Viaje de Lectura Mecánica (MRTD), 9303, que se utiliza para cruzarlas fronteras.



Principales indicadores TIC's del Estado:

Proporción de Personal Informático	Numero	Relación
Total de Funcionarios de la Institución	151,901	1 por cada 100 funcionarios
Total de Funcionarios de Informática	1,555	
Capacidad de Soporte	Numero	Relación
Cantidad Funcionarios con Computador	60,907	<1 por cada 100 funcionarios
Cantidad de Soporte Técnico	588	
Proporción de usuarios de computador	Numero	Relación
Cantidad Funcionarios con Computador	60,907	40.10% de los funcionarios poseen computador
Cantidad de Funcionarios	151,901	

Cumplimiento de los Estándares para Páginas Web del Estado

Se revisa el Cumplimiento Resolución No. 55 de 01 de Marzo, 2011, publicado en Gaceta Oficial No. 26749-A, Por la cual se aprueban los Estándares para Páginas Web en las Entidades del Gobierno de Panamá". Los objetivos de la creación de los Estándares para Páginas Web del Estado esta:

Fructificar el potencial de la web, como medio de comunicación y divulgación de información, a fin de que sea una herramienta que impulse el desarrollo del Gobierno Electrónico en Panamá.

Ofrecer en los Sitios Web del Estado información funcional que pueda ser accedida por los ciudadanos, logrando así una amplia interoperabilidad de contenido, mediante la aplicación y cumplimiento de estándares internacionales y mejores prácticas de la industria.

Con los resultados obtenidos se busca crear conciencia en las instituciones en el buen uso del portal web como una herramienta de comunicación del Estado y aporte al ciudadano toda la información relevante sobre la Entidad, así como garantizar el buen funcionamiento de la misma



En el mes octubre se concluyó la evaluación a 295 dominios existentes a esa fecha en la cual se evaluó el nivel de cumplimientos en las condiciones, metas y prácticas de las áreas expuestas en los Estándares para Páginas Web del Estado; como la Usabilidad, Accesibilidad, Indexación en los Buscadores, Rapidez de acceso, Presencia Informativa, de esta forma garantizar, que el Estado cumpla con las políticas de accesibilidad, seguridad, rapidez de acceso, y mostrar sitios de alta calidad.



Dirección Nacional de Tecnología y Transformación



Ilustración 1 - Apertura de reunión REMJA por el Secretario General Insulza

su resolución CP/RES. 993 (1827/11), convocó la Séptima Reunión del Grupo de Trabajo en Delito Cibernético de las REMJA, la cual se celebrará en la sede de la Organización los días 6 y 7 de febrero de 2012.



Ilustración 2 - Reunión REMJA

La misión estuvo conformada por:

- Dra. Gillian Murray, Punto Focal de UNODC para Delitos Cibernéticos, y Jefa de la Sección de Apoyo a Conferencias, Crimen Organizado y de Tráfico Ilícito, División de Tratados, UNODC.
- Prof. Dr. Marco Gercke. Director del Instituto de Investigación de Delito Cibernético. Catedrático en la Facultad de Derecho, Derecho Penal, de la Universidad de Colonia, Alemania, y miembro del Colegio Alemán de Abogados. El Profesor Gercke aportará conocimientos sustantivos en materia de legislación sobre Delitos Cibernéticos, derecho penal y estándares internacionales relevantes.

El Dr. Gercke realizó una discusión con la mesa y revisión general del documento con la inclusión de todos los aspectos propuestos (cuadro azul) y su aplicación en la legislación panameña. Como insumo de esta Misión Oficial se obtuvo un documento más alineado a las diferentes circunstancias que presentan los delitos cibernéticos.

El profesor Marco Gercke realizó reuniones con varios grupos de interés, que incluyen las siguientes instituciones:

- | | |
|--|---------------------------------------|
| • Ministerio Público | • Registro Público |
| • Órgano Judicial | • Instituto de Medicina Legal |
| • Asamblea Nacional de Diputados | • Asociación Bancaria de Panamá |
| • Ministerio de Seguridad Pública | • Ministerio de Comercio e Industrias |
| • Autoridad Nacional de Servicios Públicos | |

Reunión del Grupo de Trabajo de Ciberdelito – OEA/REMJA

De conformidad con las conclusiones y recomendaciones de la Octava Reunión de Ministros de Justicia u otros Ministros, Procuradores o Fiscales Generales de las Américas (REMJA) (documento REMJA-VIII/doc.4/10 rev. 1) y de la resolución de la Asamblea General AG/RES. 2657 (XLI-O/11), el Consejo Permanente, mediante

Misión de Asistencia a Panamá para el Combate contra el Ciberdelito (Revisión de Código Penal) – UNODC

Se recibió a una Misión de Asistencia Técnica de la Oficina Regional de las Naciones Unidas contra las Drogas y Crimen (UNODC), para la revisión del código penal, en miras de incluir conductas relacionadas con los delitos cometidos a través de medios electrónicos y/o tecnológicos de información y comunicación (TIC).

La Organización de Naciones Unidas (ONU) propone una Misión a Panamá especializada en la materia de delitos cibernéticos para atender y adaptar las regulaciones que se buscan establecer en la Legislación Nacional, para ellos se establecen sesiones de video conferencia con el Consultor especializado en delitos cibernéticos alemán, Marco Gercke para alinear las regulaciones que se desean establecer en Panamá con los mejores marco de referencia mundial y que contemple la mayor cantidad las prácticas delincuenciales.

Aquí se ilustran los temas preparatorios a la consultaría y su referencia en otras legislaciones y regulaciones.

Substantive Criminal Law	Substantive Criminal Law																								
	Illegal Access to a Computer	Illegal Remaining in a Computer	System Interference	Illegal Interception	Illegal Access to Computer Data	Illegal Data Input	Illegal Acquisition of Comp. Data	Illegal Data Interference	Illegal Use of Data	Violation of Data Protection Regul.	Illegal Devices / Misuse of Devices	Computer-related Fraud	Computer-related Forgery	Indecent Material	Pornography	Child Pornography	Solicitation of Children	Dissemination of Racist Material	Identity-related Crime	SPKM	Threat and Harassment	Disclosure of an Investigation	Copyright Violation	Violation of Secrecy	
CoE Cybercrime Convention (2001)	✓		✓	✓				✓			✓	✓	✓			✓								✓	
CoE Convention Protection Children (2007)																✓	✓								
EU FD Non-Cash Payment (2001)											✓	✓													
EU FD Child Pornography (2003)																✓									
EU FD Attacks Information Systems (2005)	✓		✓				✓																		
EU DI Child Pornography (2011)																✓	✓								
EU Draft DI Attacks Information S. (2011)	✓		✓	✓			✓				✓														
Draft African Union Convention (2011)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓		✓	
Commonwealth Model Law (2002)	✓		✓	✓			✓				✓				✓										
HPCAR Cybercrime Model Law (2010)	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			

Ilustración 3 - Revisión de Ley Sustantiva

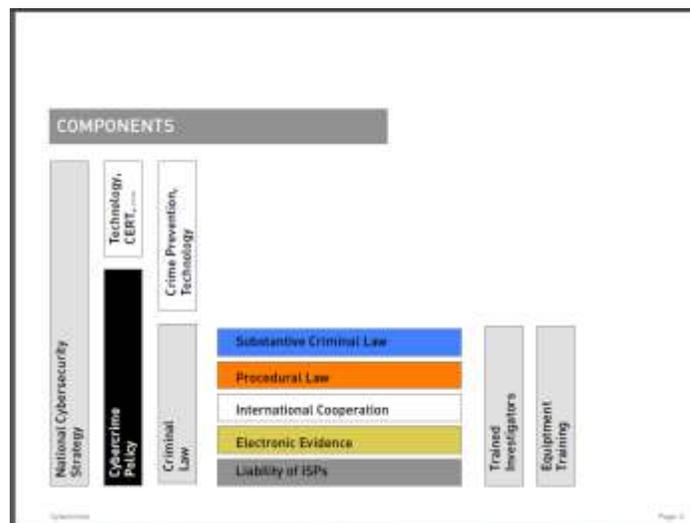


Ilustración 4 - Marco Legal para el combate al Ciberdelito

El resultado de esta Misión de Asistencia Técnica, fue la presentación ante la comisión de Gobierno, de la Asamblea Nacional de Diputados, del proyecto de Ley 377 que reforma el código penal al incluir 21 conductas delictivas relacionadas con crímenes cometidos a través de las TICs.

Regional sobre Delito y Seguridad Cibernética en Centroamérica – OEA/CICTE – CoE – San Jose, Costa Rica.

El objetivo del taller es reforzar las políticas, estrategias, legislación, y otras medidas prácticas en material de delito cibernético y la seguridad cibernética.

El taller precederá la XLIII Reunión de ICANN en Costa Rica del 11 al 16 de marzo de 2012 (<http://costarica43.icann.org>).

Los objetivos específicos son:

- Compartir experiencias y aumentar conciencia sobre la importancia de las políticas y estrategias de delito cibernético y la seguridad cibernética.
- Acelerar la aplicación de medidas penales alineadas con la Convención de Budapest sobre Delito Cibernético (CETS 185) y promover la adhesión a este Tratado.
- Reforzar el intercambio de información, coordinación, y cooperación entre las autoridades

nacionales relevantes, incluidos los Equipos de Respuesta a Incidentes de Seguridad Cibernética (CSIRTs) y las agencias de aplicación de la ley.

- Informar a los participantes sobre el estado de las recomendaciones de ICANN sobre las diligencias relacionadas con la aplicación de la ley.

Los países que participantes son Colombia, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, República Dominicana y Venezuela.



Ilustración 5 - Taller Regional sobre Delito y Seguridad Cibernética en Centroamérica



Ilustración 6 - Presentación del WorldEconomicForum - Costa Rica

Worldwide Public Safety Symposium 2012, Microsoft, Redmond, Seattle, Washington.

Una vez al año se realiza el Worldwide Public Safety Symposium, donde se reúnen los líderes y responsables de la seguridad nacional de múltiples naciones y estados.

Más de 500 personas de 31 países atendieron a la versión de este año del simposio, celebrado en marzo

del 2012 en las oficinas principales de Microsoft en Redmond, Washington. La conferencia junta a personal de un amplio espectro de funciones dentro de la seguridad pública, desde fuerzas policiales hasta departamentos de bomberos y servicios de emergencia. Los participantes de todos los niveles aprovecharon la oportunidad para aprender nuevas técnicas operativas, ver avances en los equipos y cultivar relaciones personales para llevar a cabo mejor sus funciones. Los socios de Microsoft que participaron en el Simposio son:

- Esri
- 4D Security Solutions
- Advantage Factory
- AtHoc
- CroweHorwath
- Genetec
- Hardcat
- Intergraph
- Modularis
- NC4
- Unisys
- Microsoft Digital Crimes Unit



Ilustración 7 - Beneficios de la Convención de Budapest

Durante nuestra visita tuvimos la oportunidad de sostener dos reuniones de trabajo en los siguientes temas.

- Cloud & Office 365.
- Tecnologías para CSIRTs y acuerdos de cooperación.

Además de estas reuniones oficiales con Microsoft, se tuvo la oportunidad de conversar con Alexander Seger, Head of Data Protection and Cybercrime Division del Consejo de Europa (CoE), quien está apoyando a Panamá en su proceso de adhesión al Convenio de Budapest, sobre Ciberdelitos y Ciberseguridad.

Durante la visita a las Instalaciones de Microsoft, nos reunimos con Freddy Kasprzykowski quien es el Cyber Security Advisor de MS, Jorge G. López de Seguridad Ciudadana, Justicia y Defensa y con otras personas todas relacionadas con el tema de seguridad IT, durante la reunión conversamos sobre la posibilidad de firmar entre el C-SIRT de Microsoft y el C-SIRT de Panamá un NDA para compartir información de seguridad y otros temas relacionados con la prevención e investigación de delitos cibernéticos, de hecho ellos tienen cierta información de máquinas infectadas en Panamá.

AIG participa en el Datacenter Dynamics Covered 2012 en San José, Costa Rica

El Ing. Dionys Sanchez, Director de Tecnología y Transformación de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), participará como expositor en el Forum Datacenter Dynamics Converged que se llevará a cabo los días 27 y 28 de marzo, en el Ramada Plaza Herradura, en San José Costa Rica.

En su exposición el Ing. Sánchez, amplió los conceptos acerca de e-Government y Cloud, Retos y Experiencias, que forman parte del Plan de Modernización de la



Ilustración 8 - Presentación del Consejo de Europa (CoE)

Administración Pública panameño ejecutado a través de la AIG.

Sánchez, explicó que a medida que el sector de centro de datos continúa transformándose, se puede detectar como las Tecnologías de la Información (TI), la capa física y el edificio que las soportan, están cada vez más integrados.

El CIO, gestor TI y gestor de centro de datos tienen que pensar juntos sobre cómo optimizar tanto las TI como la infraestructura física para garantizar la eficiencia y la productividad frente a la creciente complejidad de los entornos, además del papel que tiene la externalización en la estrategia de provisión en servicio.

Taller Avanzado sobre Gestión de Incidentes para Personal Técnico - CERT/CC-OEA

La Organización de Estados Americanos, en su esfuerzo hemisférico por fortalecer las capacidades de respuesta a incidentes de seguridad informática que afrontan los países miembros, ofrece a Panamá la oportunidad de ser país sede de este entrenamiento, con la participación de distinguidos entrenadores del Instituto Carnegie Mellon, creadores del primer CERT a nivel mundial.

Este tipo de entrenamientos se ofrece solamente dentro de Estados Unidos, y el hecho de que el mismo se realice en Panamá, es una demostración de la seriedad con la que el país afronta el problema del delito cibernético.

A este entrenamiento asistieron un total de 33 personas de diferentes instituciones, tales como, Ministerio Público, Policía Nacional, Autoridad de Servicios Públicos, CSIRT Panamá, Instituto de Medicina Legal, Presidencia de la República, así como representantes de otros 14 países del hemisferio, entre ellos, Uruguay, Costa Rica, Jamaica, Perú, Surinam, Trinidad y Tobago, Colombia, Ecuador, y El Salvador.

Referencias:

<http://www.innovacion.gob.pa/noticia/1064>

http://www.panamaon.com/modulos/mod_periodico/pub/mostrar_noticia.php?id=1112132



Ilustración 9 - Intervención de la Embajadora de Canadá



Ilustración 10 - Intervención de la OEA



Ilustración 11 - Participantes del evento

Entrenamiento Técnico para encargados de Respuesta a Incidentes – OEA/CICTE – Guatemala

El Comité Interamericano contra el Terrorismo (CICTE) de la Organización de los Estados Americanos (OEA) en colaboración con la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala llevará a cabo un "Curso de Seguridad de Información para el Personal Técnico" del 4 a 9 de junio en Antigua, Guatemala. Además de representantes del gobierno guatemalteco, participaron funcionarios de los gobiernos de Colombia, Costa Rica, Jamaica, Perú, El Salvador, Panamá, Ecuador, Chile, Trinidad y Tobago, Suriname y Uruguay. El curso será dirigido por instructores del Instituto de Ingeniería de Software de la Universidad Carnegie Mellon y el CERT-CC.

Los temas tratados incluyen, entre otros: conocimiento de amenazas, gestión de riesgos, gestión de configuración, criptografía, y protección de la infraestructura de red. Al igual que en el pasado, este curso que promete ser un excelente foro en el que los asistentes tendrán la oportunidad de compartir conocimiento y discutir buenas prácticas con sus contrapartes, quienes además de compartir un trabajo similar, enfrentan los mismos retos de seguridad de las redes del gobierno.

La ceremonia de apertura del curso fue presidida por la Señora Vicepresidenta de la República de Guatemala, Roxana Baldetti, el Embajador de Canadá en Panamá, Hugues Rousseau, la Representante de la OEA en Guatemala, Embajadora Milagro Martínez, y un representante de la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala.

El CSIRT PANAMA, tuvo una delegación de dos participantes durante este entrenamiento.



Ilustración 12 - Participantes del evento en Guatemala

Taller Regional de Mejores Prácticas de Seguridad Cibernética y combate al Delito Informático – Montevideo, Uruguay

El objetivo es reunir a los usuarios de la Red Hemisférica de Equipos de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informáticos con las autoridades en seguridad y crimen cibernético para discutir las iniciativas de seguridad y los desafíos pendientes para la coordinación e intercambio de información.

El taller es organizado por la Secretaría del Comité Interamericano contra el Terrorismo (CICTE) y el Grupo de Trabajo en Delito Cibernético del proceso de las Reuniones de Ministros de Justicia, Procuradores o Fiscales Generales de las Américas (REMJA) de la Organización de los Estados Americanos (OEA).

La Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC) y el Centro Nacional de Respuesta a Incidentes en Seguridad Informática (CERTuy) fueron los anfitriones.

El objetivo de este evento, de carácter cerrado, es discutir iniciativas sobre seguridad, desafíos pendientes para la coordinación e intercambio de información entre gobiernos, instituciones responsables de la aplicación de la ley, y de la Red Hemisférica de Equipos de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informáticos (CSIRTs). Asistieron expertos invitados que presentaron casos de estudio sobre intercambio de información y mecanismos de cooperación en otras regiones del mundo, y compartirán con los participantes las mejores prácticas empleadas.

Asimismo, se realizaron tres talleres paralelos sobre metodologías forenses (destinado a funcionarios técnicos responsables del monitoreo, alerta y respuesta de incidentes cibernéticos, vinculado al Equipo de Respuestas Nacionales de Incidentes Cibernéticos); políticas nacionales de ciber seguridad (destinado a directores con responsabilidades y poder de decisión en el desarrollo de políticas nacionales de seguridad cibernética) y aspectos legales (destinado a fiscales o investigadores en temas relacionados al ciber terrorismo y ciber seguridad donde el fraude, lavado de dinero, propiedad intelectual, narcotráfico o personas que tengan alguna relación con delitos informáticos).

Durante este taller el Ing. Dionys Sanchez, Director Nacional de Tecnología y Transformación, tuvo la oportunidad de realizar una presentación sobre los diferentes programas que lleva a cabo la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.



Desarrollo de la Estrategia Nacional de Seguridad Cibernética y Protección de Infraestructura Crítica - OEA/CICTE

Como parte del desarrollo constante de las capacidades de respuesta a incidentes y mejoramiento de la seguridad de las estructuras críticas del país, la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, con apoyo de la Secretaría del Comité Interamericano contra el Terrorismo (CICTE), de la Organización de Estados Americanos (OEA), desarrolla reuniones con diferentes sectores, con el objetivo de recolectar sus impresiones sobre lo que se convertirá en la “Estrategia Nacional de Seguridad Cibernética y Protección de Infraestructuras Críticas”.

Las reuniones se llevaron a cabo del 13 al 15 de agosto, en el Hotel El Panamá. A la convocatoria de reuniones asistieron representantes de instituciones el gobierno, sector transporte, servicios financieros y telecomunicaciones:



Ilustración 17 - Asistentes a las reuniones de discusión de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad



Ilustración 18 - Consultor Experto exponiendo los componentes de una Estrategia de Ciberseguridad/

Revisión de Ley Procesal y Manejo de Evidencia Digital – UNODC

Se llevó a cabo una mesa de trabajo interinstitucional para redactar un Anteproyecto de Ley que regularía el tratamiento y manejo de evidencias digitales; con el objetivo de otorgarle herramientas jurídicas al Ministerio Público para el combate de delitos informáticos, cibernéticos y contra la Propiedad Intelectual.

El Convenio de Budapest o “Convenio sobre Ciberdelincuencia” es el único acuerdo internacional que cubre todas las áreas relevantes de la legislación sobre ciberdelincuencia (derecho penal, derecho procesal y cooperación internacional) y trata con carácter prioritario una política penal contra la ciberdelincuencia. Fue adoptado por el Comité de Ministros del Consejo de Europa en su sesión N° 109 del 8 de noviembre de 2001, se presentó a firma en Budapest, el 23 de noviembre de 2001 y entró en vigor el 1 de julio de 2004.

En vista que la República de Panamá está por ratificar el Convenio, la Oficina de las Naciones Unidas Contra las Drogas y Crimen (UNODC) junto a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), la Procuraduría General de la Nación, la Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP), el Consejo de Seguridad Nacional (CSN) y el Ministerio de Comercio e Industrias (MICI) llevaron a cabo una mesa de trabajo los días 13, 14, 15 y 16 de agosto para redactar artículos que adapten la legislación panameña al Convenio de Budapest.

En la mesa de trabajo, participó el Dr. Marco Gercke, enviado especial de las Naciones Unidas y experto en la materia.

Cybersecurity Roundtable – OEA/CICTE - Canadá

Los días 5 y 6 de septiembre de 2012, se llevó a cabo, en Ottawa Canadá la mesa de discusión sobre ciberseguridad para desarrolladores de políticas. El evento organizado por la Organización de Estados Americanos (OEA) tiene como objetivo poner en acción una serie de programas a nivel



Ilustración 19 - Dionys Sanchez (AIG), ChirsPainter (Departamento de Estado - EEUU), Raúl Millán (AIG

regional, liderados por los estados miembros, con el fin de mejorar la postura de seguridad de los mismos en varios ámbitos, tales como Ciberseguridad, Ciberdefensa, Protección de la Infraestructura Crítica y Educación de los ciudadanos.

Neil Klopfenstein, Executive Secretariodel Comité Interamericano contra el Terrorismo y Crimen, expresó su agradecimiento al Gobierno de Canadá por el apoyo brindado a todos los Estados miembros de la OEA en temas relacionados con la seguridad cibernética y hace un llamado a los demás países de la región, para que trabajen en sus Estrategias Nacionales de Seguridad Cibernética, tal como han hecho Colombia, Estados Unidos y Canadá.

Canadá está comprometido en jugar un papel importante dentro de la OEA y sus aliados alrededor del mundo, especialmente en la construcción de una cultura global que promueva una comunidad de seguridad cibernética abierta, confiable y segura, dijo el Ministro de Seguridad Pública, Vic Toews.

La seguridad Cibernética es crítica para el crecimiento sostenido, y construcción de una sociedad global conectada, mientras que se mantiene a lo ciudadanos seguros. Enfrentar los retos de seguridad cibernética de manera aislada no es suficiente. Los gobiernos deben atacar el problema en concierto con sus aliados, como parte de un compromiso amplio para mejorar la seguridad en el hemisferio.

Este taller es parte de una iniciativa más amplia de la OEA, apoyada financieramente por el Programa de Mejora de Capacidades de Contra-Terrorismo de Canadá. Canadá contribuye con \$1.2 millones de dólares para asistir a las Américas en la prevención, monitoreo y respuesta a amenazas de naturaleza cibernética.

Representantes de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Panamá, Perú, Uruguay y Estados Unidos también presentaron sus estrategias nacionales de seguridad cibernética, políticas, y capacidades relacionadas con la respuesta a incidentes y protección de infraestructura crítica.

Primera Conferencia de Concientización para la Protección de Infraestructuras Críticas y Ciberseguridad, Buenos Aires, Argentina.

El día 9 de octubre, se llevó a cabo, en Buenos Aires, Argentina la Primera Jornada de Concientización para la Protección de Infraestructuras Críticas de Información y Ciberseguridad. El objetivo de la misma es dar a conocer a los asistentes los avances en la región en el fortalecimiento de las medidas de protección de infraestructuras críticas y combate del ciberdelito.

La intervención de Panamá se vio centrada en los avances del Centro Nacional de Respuesta a Incidentes Cibernéticos.

Luego del cierre del evento se procedió a participar en una entrevista radial en la emisora IdentidadFM 92.1 de Buenos Aires. El contenido de la entrevista puede ser escuchado en el siguiente

URL: <http://www.argentinacibersegura.org/programa-de-radio/>



Se pueden encontrar más referencias al evento en los siguientes URLs:

<http://hernanracciatti.blogspot.com/>

<http://www.facebook.com/mariahigonet>

Conformación de Mesa de Discusión de borrador de Ley de Protección de Datos Personales

Debido a la necesidad de una Ley que regule el registro, tratamiento, confidencialidad e integridad de datos personales en posesión de entidades privadas o públicas, la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental convocó a diversas instituciones públicas y privadas para que participaran de una mesa de trabajo en el cual se discutiría y redactaría un Anteproyecto de Ley el cual regularía la protección de datos personales.

Las instituciones que participan de esta mesa de trabajo son:

- Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental
- CSIRT de Panamá
- Tribunal Electoral
- Ministerio Público
- Ministerio de Comercio e Industrias
- Asociación Bancaria de Panamá
- Superintendencia de Bancos

Curso sobre Manejo de Incidentes Cibernéticos (Intrusión de Redes) - Paraguay

La actividad ofrecida por la Secretaría del Comité Interamericano contra el Terrorismo (CICTE) de la Organización de Estados Americanos (OEA), y el acto de apertura del curso contó con la presencia del presidente de la República, Federico Franco.

El curso se desarrolló en el salón auditorio de la sede central del Ministerio Público y es dictado por funcionarios del Servicio Secreto de los Estados Unidos de América. Dicho curso está dirigido a personal técnico responsable de la atención y respuestas a incidentes de seguridad cibernética a nivel nacional, conformado por representantes de CSIRT Paraguay (Ministerio Público, Conatel, Ministerio de Relaciones Exteriores y el Centro Nacional de Computación).

Asimismo, por la Secretaría de Tecnología de la Información y Comunicación de la Presidencia de la República, Vicepresidencia, Policía Nacional, el Consejo de Defensa Nacional, sector privado y funcionarios de los Gobiernos de Panamá, Uruguay y Chile.



El fiscal general del Estado, Francisco Javier Díaz Verón, explicó que el avance de la tecnología ha abierto las puertas al uso beneficioso de la misma, pero también a la realización de conductas antisociales y ofensivas que pueden ocasionar daños considerables a un Estado. Indicó que se trata de una nueva generación de delincuentes que - a través de alta tecnología- atenta contra bienes jurídicos altamente protegidos, como la economía y las finanzas de empresas y particulares.

Presentación Asociación Bancaria de Panamá

El día 6 de diciembre se realiza una presentación a la Asociación Bancaria de Panamá en su Asamblea de Gerentes de Seguridad Informática, acerca de las capacidades de respuesta a incidentes de seguridad informática de la República de Panamá.

Se presentó el caso específico de la creación del CSIRT Panamá, estadísticas de incidentes detectados hasta el día de hoy y las necesidades del mismo, haciendo énfasis en la promoción de la creación de centros de respuesta a incidentes similares, pero orientados a un sector específico (CSIRT/CERT sectorial).

Cyber Security Dialogue: Priorities for the Americas, Washington, D.C.

El Administrador General de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), Ing. Eduardo E. Jaén, participó del 12 al 13 de diciembre, de la reunión organizada por la Organización de los Estados Americanos (AEA) y el Foro Económico Mundial, denominado: Conferencia sobre Resiliencia Cibernética (CyberResilienceConference).

Esta reunión, forma parte de las acciones de seguimiento acordadas en su momento, dentro de la firma de convenio en la que el Gobierno de Panamá a través de la AIG, se adscribe y compromete a luchar contra el Ciber Terrorismo.

La agenda de trabajo abarcó una serie de presentaciones orientadas a los sectores públicos y privados sobre crimen cibernético y de las mejores prácticas y políticas para combatirlo.

La jornada de trabajo concluyó con panel de discusión, donde el Administrador General, junto a Santiago Vásquez, ministro de la Secretaría Ejecutiva del ICT de Paraguay y María Isabel Mejía, Vice-Ministra del ICT de Colombia, se discutieron temas orientados a:

- Cuál debe ser el papel de los gobiernos frente a este tema

- El papel que deben jugar las organizaciones internacionales como la OEAs y WEF

• Que está haciendo cada país para fortalecer su infraestructura y sus leyes frente al ciberdelito.



ACUERDOS Y CONVENIOS

Firma de los principios de CiberResiliencia – WorldEconomicForum – Panamá

En el marco de la presentación de los resultados de Panamá en la más reciente encuesta de Competitividad Global del Foro Económico Mundial (WorldEconomicForum-WEF), la República de Panamá, a través de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), suscribió un acuerdo para adoptar los Principios de Resiliencia Cibernética desarrollados por el Foro Económico Mundial, con la ayuda de más de 50 expertos, investigadores y académicos, de todo el mundo. Estos principios se desprenden de la necesidad de enfrentar de manera multilateral y organizadamente, los muchos riesgos y responsabilidades que resultan de vivir en un mundo que se encamina hacia la hiperconectividad, es decir, la creciente conectividad entre personas; entre personas y objetos; y entre objetos inertes pero inteligentes. En efecto, el documento compromete a la República de Panamá a trabajar de manera conjunta con otros países, organismos internacionales, proveedores y con los ciudadanos, en mecanismos para minimizar los riesgos sistémicos derivados de la conectividad y adoptar las mejores prácticas para la buena gobernanza del entorno cibernético del Siglo XXI. La firma de dicho acuerdo se llevó a cabo en la ciudad de Panamá, el día 3 de octubre.



Invitación para la Adhesión a la Convención de Delitos Cibernéticos (Convenio de Budapest) – Consejo de Europa

Durante el año 2012 se trabajó muy de cerca con el Consejo de Europa, ente regente de la Convención de Ciberdelito o Convenio de Budapest del 2001, misma a la cual Panamá busca adherirse para la incorporación de un marco legal armonizado con las economías más prominentes del mundo, y así poder lograr un ambiente de cooperación más expedita en los casos de delito informático; donde usualmente la víctima se encuentra en un país y el perpetrador en otro.

Los estatutos de la convención implican una revisión completa del código penal y procesal para incluir nuevas conductas relacionadas con delitos cometidos a través de medios informáticos o delitos donde el bien informático es el fin del mismo, por ejemplo, denegación de servicios, accesos no autorizados, alteración no autorizada de sistemas, y demás, que usualmente son utilizados como herramientas para la comisión de delitos comunes, tales como los fraudes de tarjeta de crédito, pornografía infantil y demás.

Microsoft Security Cooperation Program

El 14 de junio de 2012, José Marante, Gerente General de Microsoft Panamá, entregó al Administrador General de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), un reconocimiento por la firma del acuerdo de cooperación de seguridad, paso importante para participar en el Programa de Cooperación de Seguridad que lleva a cabo la empresa Microsoft, como aporte al desarrollo de los Centros de Respuesta a Incidentes como el CSIRT PANAMA.



A través del Programa de Cooperación de Seguridad de Microsoft, el equipo panameño del Centro de Respuesta a Incidentes, que es operado por AIG, se une a otros equipos de respuesta a incidentes, conocidos como CERTs o CSIRTs, a nivel mundial y a las agencias gubernamentales que reciben acceso capacitación, herramientas y la participación en una comunidad que ofrece ideas y soluciones a las amenazas de ciberseguridad. Los miembros del personal del CSIRT PANAMA administrado y operado por la AIG, fueron capacitados por Microsoft en cuanto a nuevas las tendencias globales de seguridad para los ataques y la proliferación de delitos informáticos.

LoriWoehler, Directora Senior de Microsoft para las empresas dijo: "A través del Programa de Seguridad, el equipo del CSIRT PANAMA, tendrá acceso a los recursos que les ayuden a educar a los ciudadanos sobre cómo protegerse a sí mismos y a sus familias en línea, además de crear una infraestructura de CSIRT de clase mundial con tecnología Microsoft."



Ilustración 22 - Eduardo Jaén (AIG) y José Marante (Microsoft) durante la firma del Security Cooperation Program (SCP) con la empresa Microsoft



Ilustración 23 - Microsoft Security Cooperation Program

**STOP.THINK.CONNECT -
International Campaign Partner agreement**

STOP.THINK.CONNECT. es un mensaje coordinado para ayudar a los ciudadanos a estar más seguros mientras utilizan Internet. El mensaje fue creado por una coalición sin precedente de empresas privadas, organizaciones sin fines de lucro y agencias del gobierno.

El Antiphishing Working Group (APWG) la Alianza Nacional de Ciberseguridad (NCSA) de Estados Unidos han liderado el esfuerzo de encontrar un mensaje unificado que pueda ser adoptado por el sector público y privado.

STOP.THINK.CONNECT. es una campaña de acción positiva basada en investigaciones de mercado. Los objetivos de la campaña son:

- Aumentar y reforzar la sensibilización sobre los temas de seguridad en el ciberespacio, incluyendo riesgos y amenazas, y proveer soluciones para incrementar la seguridad mientras se navega por Internet.
- Comunicar al público estrategias y actitudes para mantenerse a ellos mismos, sus familias y comunidades, a salvo mientras se utilizan las redes informáticas.
- Cambiar la perspectiva de seguridad informática del público, de evitar lo desconocido y el sentimiento de falta de ayuda, por uno de reconocimiento de la responsabilidad compartida y empoderamiento sobre el tema de ciber seguridad.
- Involucrar al sector privado, público, y gobiernos locales en el esfuerzo de mejorar la seguridad en línea.

La convención del mensaje STOP.THINK.CONNECT ha creado el programa para socios internacionales como una manera de encarar el problema global relacionado con el ciber delito mediante la expansión de las campañas educativas y de sensibilización a los demás países alrededor del mundo.

La convención ha establecido acuerdos de cooperación con más de 30 organismos internacionales y gobiernos, y Panamá ha logrado suscribir el acuerdo, para la divulgación de la campaña utilizando los materiales ya existentes, con las adecuaciones correctas para enviar un mensaje unificado a través de diferentes medios.

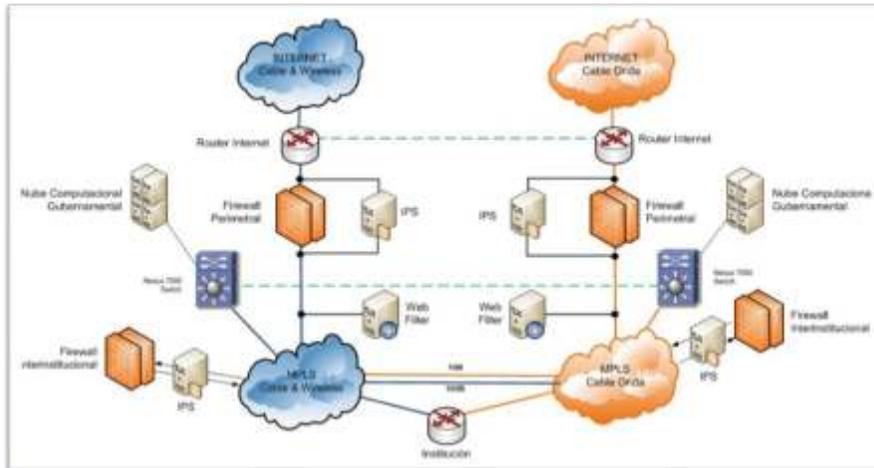


PARA | PIENSA | CONÉCTATE®

Ilustración 24 - Para.Piensa.Conectate- Logo



Ilustración 25 - Mensaje de campaña STOP.THINK.CONNECT



RED MULTISERVICIOS DEL ESTADO PANAMEÑO

El Gobierno proyecta **ahorros por más de 12 millones de balboas anuales** en gastos de telecomunicaciones.

La Red Nacional de Multiservicios es una red diseñada para cumplir con las altas exigencias y complejidad en la información que maneja el Estado para los servicios con los ciudadanos. Esta red permite la interoperabilidad entre las instituciones pero con esquemas de seguridad para preservar la integridad de la información.

Nuestra plataforma de seguridad para el Estado se vio fortalecida durante el año 2011, mediante la puesta en producción y afinamiento de la configuración de la misma.

La misión primordial de esta plataforma, monitoreada muy de cerca por el equipo del CSIRT Panamá, es la protección de todos los usuarios de la Red Nacional Multiservicios, ofreciendo los siguientes servicios de protección:

1. Firewall perimetral
2. Firewall interno
3. Sistemas de Prevención de Intrusos (IPS)
4. Sistemas de Filtrado de Navegación Web (Webfilter)

La Red Nacional Multiservicios se diseñó en base a un esquema de redundancia que permite a las instituciones contar con una estructura confiable y garantizar la continuidad de sus servicios en caso de fallas.

Todas las soluciones han sido diseñadas e implementadas en modo redundante y de alta disponibilidad, de manera que se garantiza el servicio continuo a todas las instituciones del Estado que se conectan a la Red Nacional Multiservicios. Los niveles de servicio asociados con esta solución son clasificados como de Misión Crítica debido a que los mismos no pueden sufrir de tiempos de indisponibilidad debido a que los proyectos, tales como Nube Computacional Gubernamental y el acceso a Internet del Estado dependen de los mismos. Por esta razón tanto el

equipo del NOC/SOC como el equipo del CSIRT Panamá, estarán administrando y observando, respectivamente, la plataforma de seguridad del Estado.

Con este proceso de vigilancia y gestión operativa se contará con una de las soluciones de seguridad más complejas y abarcadoras de la región, ejerciendo las funciones efectivas de un Proveedor de Servicios de Seguridad o MSSP por sus siglas en inglés.

La Implementación de esta plataforma inicia en el año 2010 y en el año 2011 se terminan los últimos detalles para recibir a los primeros clientes que actualmente reciben sus servicios de voz, datos e Internet a través de esta plataforma.

Para ofrecer el servicio de Internet a través de la Red Nacional Multiservicios, la AIG se inscribió en el Registro de Direcciones de Internet para América Latina y Caribe (LACNIC por sus siglas en inglés) y actualmente se cuenta con un rango de direcciones IP públicas para ser utilizadas por las instituciones.

La AIG y la Dirección General de Contrataciones Públicas, firmaron un convenio mediante el cual las instituciones pueden solicitar los servicios de telecomunicaciones a través del portal de Panamá Compras. El proceso fue regulado a través de la circular No.13 para facilitar la contratación de los nuevos servicios y está disponible desde el mes de junio de 2011.

SoftSwitch Gubernamental

El Softswitch Gubernamental, brinda a las instituciones los servicios de voz, fax y video llamadas con todas las ventajas y ahorros de la telefonía IP sobre una plataforma robusta que ofrece funcionalidades de conferencia, mensajería y centro de llamadas. En el mes de Agosto de 2011, la AIG emitió la circular No. 14, por la cual se establece la fecha límite de migración de los servicios de telefonía al nuevo Softswitch del Estado, con la finalidad de que las instituciones aprovecharan las tarifas establecidas en el contrato que representan un ahorro entre el 30 y el 50% en relación a las tarifas anteriores.

Para garantizar que los números telefónicos de atención a los ciudadanos no sufran cambios, la ASEP emitió la resolución AN No. 4268-Telco, mediante la cual se establece que las series numéricas que utiliza el Estado en las provincias de Panamá y Colón, son para su uso exclusivo y las entidades gubernamentales pueden mantener su números telefónicos al pasar el servicio de un operador a otro.

La AIG ha brindado a todas las entidades gubernamentales asesoramiento y apoyo en la coordinación con los operadores durante el proceso de migración de los servicios de telefonía, logrando la migración efectiva de las siguientes instituciones que representan un alto porcentaje del gasto de telefonía del Estado.

El portal web del Softswitch del Estado panameño, permite a cada institución administrar de manera dinámica todos sus servicios, mover sus líneas de acuerdo a sus necesidades, y llevar un registro detallado para optimizar la utilización de los recursos.

Mesa de Ayuda y NOC (Network Operation Center) / SOC (Security Operation Center)

El NOC SOC de la Red Nacional Multiservicios surge como un equipo de recursos humanos de técnicos y especialistas que brindan el soporte centralizado y monitoreo continuo a los servicios asociados a las Instituciones del Estado que están migradas a la Red Nacional Multiservicios(RNMS) o que inician formalmente su proceso de migración.

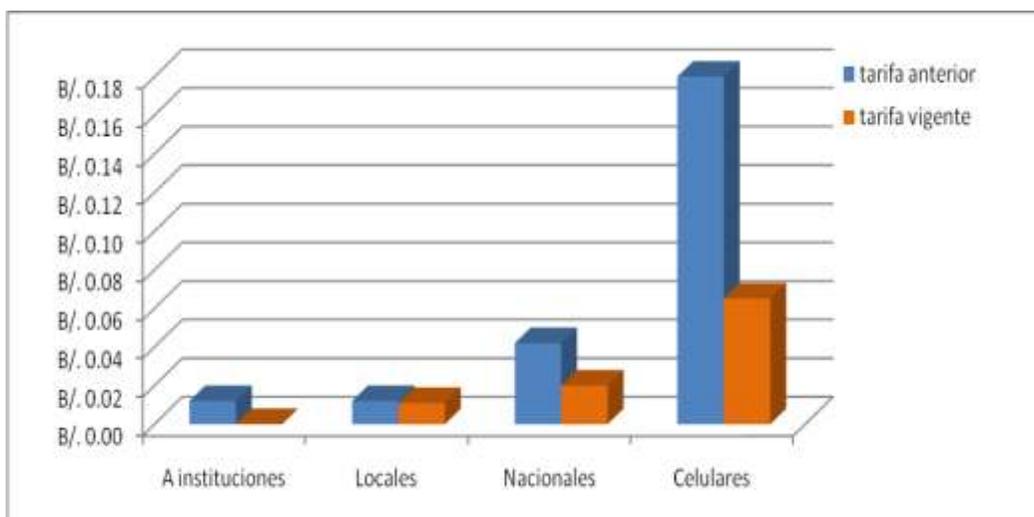
Se compone de una Mesa de Ayuda y Servicios, además de un centro de operaciones de red y seguridad que está a disposición de las instituciones como parte de los beneficios contratados en el Proyecto Red Nacional Multiservicios para controlar y manejar la operación diaria del tráfico y servicios de la red.

Surge para cubrir la necesidad de centralizar la operación, monitoreo, seguridad y soporte de esta gran red del Estado a través de un servicio de soporte telefónico 7x24 que atiende los reportes de fallas y controla la seguridad en horario extendido.

Tiene la finalidad de ofrecer un servicio confiable a todas las entidades del Estado, permitiendo una administración 7x24 de todos sus enlaces y servicios a través de la red. Cuenta con las herramientas necesarias para garantizar soporte de 1er y 2do nivel para los servicios dentro de la Red, de acuerdo a los requisitos del proyecto y las necesidades actuales de las diferentes instituciones del Estado.

Además de técnicos y especialistas capacitados, cuenta con una base de procedimientos definidos, para lograr un cumplimiento de métricas y niveles de servicios; mantiene el control sobre la configuración, rendimiento, seguridad y el histórico de cambios, incluyendo la carga de configuraciones anteriores; y está en la constante tarea de monitorear los componentes de la Red Multiservicios y gestionar la solución de los incidentes que se presenten en la infraestructura que forma parte de la Red Multiservicios a través de un número único 520-RNMS (7667).

Entre los casos atendidos por el NOC SOC de las diferentes instituciones del Estado integradas a la Red Nacional Multiservicios el año 2012 encontramos:



Mesa de Ayuda y NOC (Network Operation Center)/ SOC (Security Operation Center)

El NOC SOC de la Red Nacional Multiservicios surge como un equipo de recursos humanos de técnicos y especialistas que brindan el soporte centralizado y monitoreo continuo a los servicios asociados a las Instituciones del Estado que están migradas a la Red Nacional Multiservicios(RNMS) o que inician formalmente su proceso de migración.

Se compone de una Mesa de Ayuda y Servicios, además de un centro de operaciones de red y seguridad que está a disposición de las instituciones como parte de los beneficios contratados en el Proyecto Red Nacional Multiservicios para controlar y manejar la operación diaria del tráfico y servicios de la red.

Surge para cubrir la necesidad de centralizar la operación, monitoreo, seguridad y soporte de esta gran red del Estado a través de un servicio de soporte telefónico 7x24 que atiende los reportes de fallas y controla la seguridad en horario extendido.

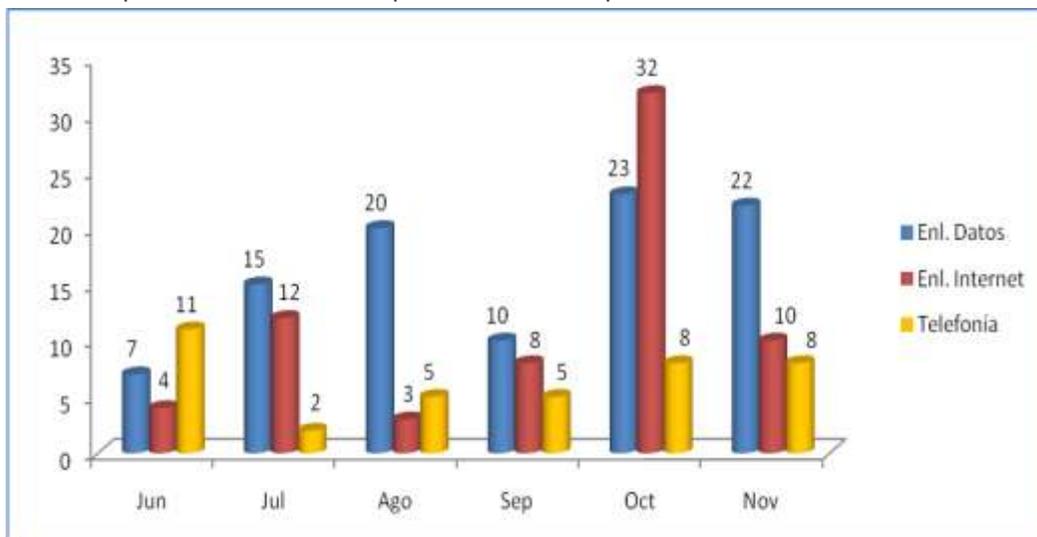
Tiene la finalidad de ofrecer un servicio confiable a todas las entidades del Estado, permitiendo una administración 7x24 de todos sus enlaces y servicios a través de la red. Cuenta con las herramientas necesarias para garantizar soporte de 1er y 2do nivel para los servicios dentro de la Red, de acuerdo a los requisitos del proyecto y las necesidades actuales de las diferentes instituciones del Estado.

Además de técnicos y especialistas capacitados, cuenta con una base de procedimientos definidos, para lograr un cumplimiento de métricas y niveles de servicios; mantiene el control sobre la configuración, rendimiento, seguridad y el histórico de cambios, incluyendo la carga de configuraciones anteriores; y está en la constante tarea de monitorear los componentes de la Red Multiservicios y gestionar la solución de los incidentes que se presenten en la infraestructura que forma parte de la Red Multiservicios a través de un número único 520-RNMS (7667).

Entre los casos atendidos por el NOC SOC de las diferentes instituciones del Estado integradas a la Red Nacional Multiservicios el año 2012 encontramos:

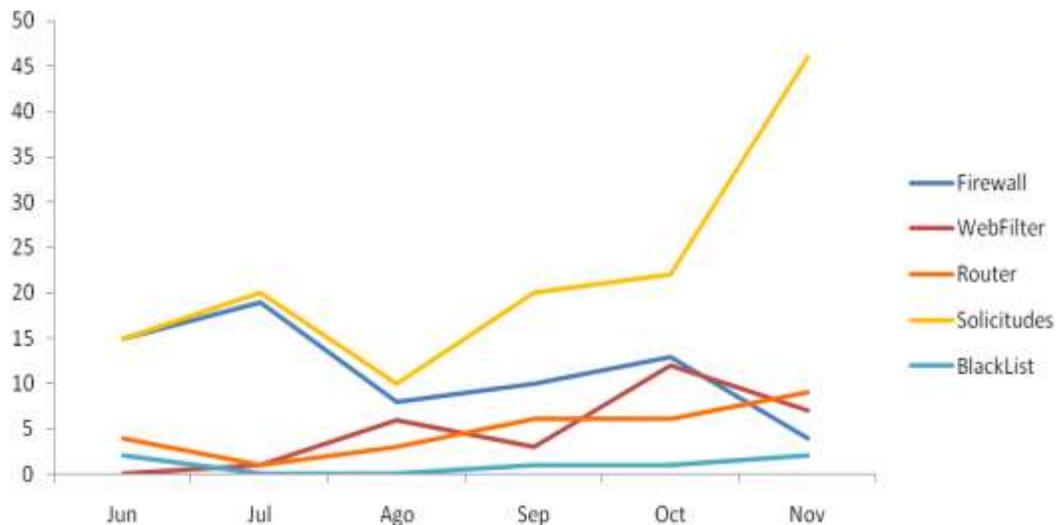


Casos Reportados al NOC SOC por los distintos Tipos de Enlace:

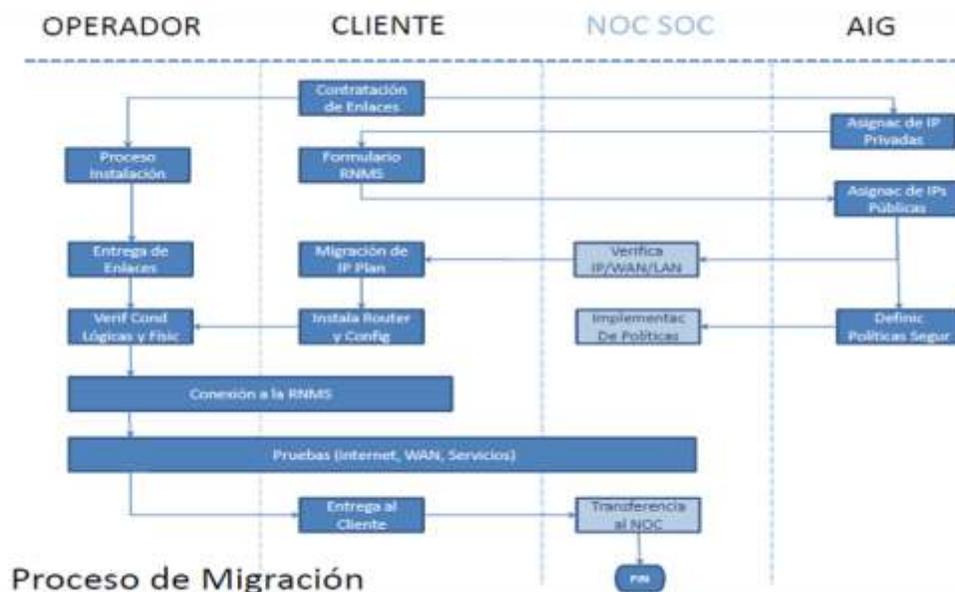


Entre los casos reportados al NOC SOC dividida por tipos de eventos, encontramos:

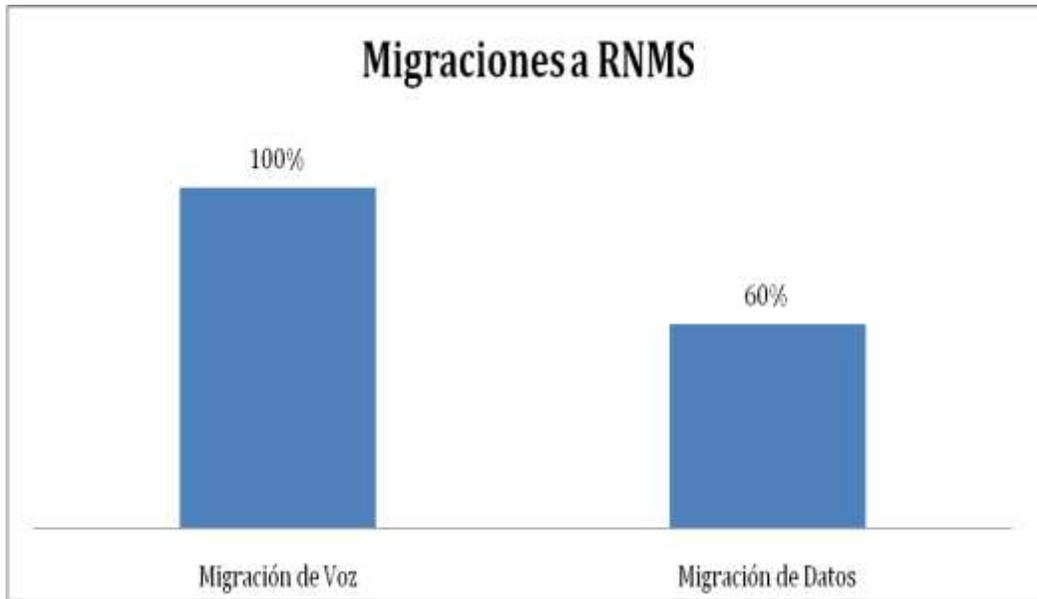
Tipo de Evento	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Enlace de Datos	7	15	20	10	23	22
Enlace de Internet	4	12	3	8	32	10
Firewall	15	19	8	10	8	13
WebFilter	0	1	6	3	13	7
Telefonía	11	2	5	5	12	8
Router	4	1	3	6	6	9
Solicitud	15	20	10	20	22	37
BlackList	2	0	0	1	1	2



Para las migraciones de las instituciones a la Red Nacional Multiservicios se ha realizado un Flujo de Proceso de Migración, para que las instituciones tengan una guía al momento de integrarse a la Red Nacional Multiservicios



Al 2012, la cantidad de instituciones migradas a la Red Nacional Multiservicios es de un total del 60% en cuanto a migración de datos y un 100% de migración de voz.



Mediante Contrato No. 01-2012, la AIG efectúa la compra de Equipos de Comunicación, entre los que se adquieren Router CISCO 2921, Router CISCO 2901, Router CISCO 2901 + VIC2-FXO, SwitchCatalyst 2960 y UPSAPC Smart-UPS para la integración a la Red Nacional Multiservicios de distintas instituciones del Estado. El mismo incluye la instalación, configuración, adecuación, pruebas y puesta en funcionamiento de todos los equipos adquiridos.

Las instituciones beneficiadas de equipos de comunicación para la integración a la RNMS:

1. Autoridad Nacional de Administración de Tierra.
2. Autoridad Panameña de seguridad de Alimentos
3. Autoridad de la Micro pequeña y Mediana Empresa
4. Autoridad de Turismo de Panamá
5. Autoridad Nacional de Aduanas
6. Autoridad Nacional de Aseo
7. Autoridad Nacional del Ambiente
8. Banco Hipotecario Nacional
9. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Panamá
10. Caja de ahorro
11. Centro Nacional de Metrología de Panamá AIP
12. Consejo Nacional de Desarrollo Sostenible
13. CSIRT
14. Defensoría del Pueblo
15. Dirección de Investigación Judicial
16. Dirección General de Carrera Administrativa
17. Dirección General de Contrataciones Publicas
18. Empresa de Generación Eléctrica SA
19. Fiscalía de Cuentas
20. Instituto de Investigación Agropecuaria
21. Instituto de Mercadeo Agropecuario
22. Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud
23. Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales
24. Instituto Nacional de Cultura
25. Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano
26. Instituto Nacional de la Mujer
27. Instituto Panameño de Habilitación Especial

28. Ministerio de Comercio e Industrias
29. Ministerio de Desarrollo Agropecuario
30. Ministerio de Desarrollo Social
31. Ministerio de Economía y Finanzas
32. Ministerio de Educación
33. Ministerio de Gobierno
34. Ministerio de Obras Públicas
35. Ministerio de Relaciones Exteriores
36. Ministerio de Salud
37. Ministerio de Seguridad Pública
38. Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral
39. Municipio de Colón
40. Municipio de Panamá
41. Municipio de San Miguelito
42. Oficina de Electrificación Rural (OER)
43. Oficina de Seguridad Integral
44. Policía Nacional
45. Procuraduría de la Administración
46. Procuraduría General de la Nación
47. Programa de Desarrollo Comunitario (PRODEC)
48. Registro Publico
49. Secretaria Nacional de Discapacidad
50. Secretaria Nacional de Niñez Adolescencia y Familia
51. Secretaria Nacional para el Plan de Seguridad Alimentario y Nutricional
52. Servicio Nacional Aeronaval
53. Servicio Nacional de Fronteras
54. Tribunal Administrativo Tributario
55. Tribunal Administrativo de Contrataciones Publicas
56. Universidad de Panamá.



Nube Computacional Gubernamental

El desarrollo de esta estrategia contiene la visión general de proyectos del Programa de Nube Computacional Gubernamental. El plan del proyecto de alto nivel sugerido es el resultado del análisis de las brechas entre el estado actual de la organización y estado futuro necesario para transformarse en el proveedor de servicios de Nube del Gobierno Panameño.

Algunas de las tareas que se desprenden del desarrollo de esta estrategia son:

1. Crear un grupo exclusivo para gestionar la Nube computacional.
2. Realizar un inventario de las aplicaciones del estado.
3. Realizar un análisis de riesgo para las soluciones consideradas por parte del portafolio de la nube en base a la infraestructura actual.
4. Desarrollar una estrategia de BCP (Business ContinuityPlanning) para todas las plataformas de hardware y software que componen la Nube Computacional Gubernamental.
5. Desarrollar un caso de negocio para la nube computacional.
6. Realizar una campaña de sensibilización en conceptos de nube.
7. Adquisición de herramientas adicionales de automatización, orquestación, aseguramiento y mejora de la disponibilidad.



Ilustración 14 - Insumos del Taller de Estrategia de Nube



Ilustración 15 - Asistentes a Taller de Estrategia de Nube



Ilustración 16 - Consultores expertos de la empresa HP

Presentación "Las Nuevas Plataformas Gubernamentales- Red Multiservicios y la Nube Computacional" - CAPATEC

Con la participación de más de 70 principales miembros, invitados especiales y medios de comunicación, CAPATEC realizó su tradicional desayuno mensual, con el tema: "Las Nuevas Plataformas Gubernamentales", el cual contó con la participación como invitado especial del Ing. Dionys Sánchez, Director Nacional de Tecnología y Transformación de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG).



En su conferencia, el Ing. Sánchez presentó dos de los proyectos claves de la Institución: la Red Nacional Multiservicios, red integrada de comunicaciones que busca eficiencias y ahorros para la información que maneja el Estado, y la Nube Computacional Gubernamental, que es la capacidad de consumir servicios de IT de forma ágil y flexible.

Ilustración 13 - Exposición del Ing. Sánchez ante miembros de CAPATEC

DIRECCIÓN DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

XIII VIRTUAL EDUCA PANAMÁ 2012

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) participó del XIII Virtual Educa Panamá 2012, un evento realizado del 18 al 22 de junio en el Teatro Anayansi de Atlapa, con el objetivo de implementar las mejores prácticas de innovación y tecnología aplicada, para el fortalecimiento de la educación en toda la región.

Virtual Educa se caracterizó por una vitrina de alto perfil en América Latina y el Caribe, donde se abarcaron temas de interés para la región y se compartieron experiencias sobre las estrategias adecuadas para la innovación educativa del país sede y de todo el mundo.

Como entidad gubernamental que apoya estas iniciativas, la AIG contó con un set virtual en su Stand de Innovación y Tecnología, donde el público visitante fue partícipe al conocer los proyectos que adelanta esta institución en temas como Robótica; Noticiero Virtual; un show virtual de Arte y Tecnología; capacitación e implementación del Proyecto de Software Libre y Código Abierto (SOLCA), así como un espacio interactivo de Realidad Aumentada.



KIOSCO INTERACTIVO (SOLCA)

La AIG implementa un novedoso e innovador concepto de comunicación y publicidad para dar a conocer en Ferias y actividades, los proyectos de modernización de la gestión pública en especial del Proyecto Software Libre y Código Abierto (SOLCA) que lideriza la Dirección Nacional de Arquitectura Tecnológica.



e-secretaria (SECRETARIA VIRTUAL)

En la habilitación de las nuevas oficinas administrativas de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, la Dirección Nacional de Arquitectura Tecnológica a innovado al adquirir una Secretaria Virtual, con un novedoso y sofisticado sistema de registro de visitantes que permite crear un archivo, con datos y fotos de todos los visitantes.

Los Visitantes a través de este sistema podrán interactuar con el funcionario que visitará y el funcionario desde su puesto de trabajo podrá ver al visitante y permitirle el acceso a las instalaciones.

TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA A UNIVERSIDADES

En un gran esfuerzo de transferencia de tecnología realizado por la AIG en la 1ra gira por las provincias Chiriquí, Veraguas, Coclé, Los Santos, Herrera, Colón y en Panamá se logró realizar la entrega y transferencia de Tecnología y Conocimiento a más de 1000 beneficiados, quienes recibieron Software y capacitación.





Dar a conocer nuevas tecnologías innovadoras para lograr el equilibrio tecnológico en la región fomentando e lanzando al interior de nuestro país a un nivel superior..
 En el interior de la república se beneficiaron a más de 500 estudiantes, profesores y administrativos pertenecientes a Universidades públicas y privadas de todo el país. Incentiva a Universidades en la automatización y excelente atención del Sector Turismo.

SOLCA – SOFTWARE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Se capacitó a más de 100 Organismos de personas con discapacidad a los largo de todo el interior causando gran impacto a través de los softwares dirigidos a permitir el acceso y uso de las computadoras para distintos **Tipos de Discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD	SOFTWARE
Visual (ojos)	NVDA - portátil
Para hablar (Voz)	Plaphoon – comunicador de voz
Auditiva (oído)	Globus 3
Motora (física)	Eviacam
Intelectual y psíquica (mente)	Gcompris, Plaphoon



Teniendo testimonios en sitio de personas que al conocer las herramientas obtienen un cambio de vida inmediato.

SEMINARIOS



De igual forma se realizaron multiples seminarios a más de 140 administradores de Infoplazas del interior y Panamá, dotándolos de software que brindan acceso digital a personas con discapacidad y software para crear Arte, Música y Publicidad el cual se ha convertido en una opción para crear nuevos ingresos para estos sectores.

Se brindó capacitación a 130 doctores y especialistas e hizo entrega de Softwares gratuitos para la Rehabilitación y el acceso digital a personas con discapacidad en el Instituto de Medicina Física y Rehabilitación.



Más de 90 organizaciones para personas con discapacidad y entidades gubernamentales y fundaciones que atienden a personas con discapacidad en el país, recibieron certificados por haber participado en un entrenamiento especializado sobre el uso de aplicaciones y softwares como parte del primer taller “Aprendiendo-Haciendo”.

CONVENIO ENTRE EL CRP Y LA AIG

La AIG consciente de la importancia de los sectores productivos, el Estado y la sociedad, estableció un instrumento que regula el intercambio de experiencias, documentos, informaciones e investigaciones llevadas a cabo por cada una de las partes.



AIG INAUGURA PRIMER LABORATORIO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PARA UNIVERSIDADES



LABORATORIO DE SERVIDORES

AIG capacita sobre las últimas tendencias TICs a profesores de 12 universidades del país el Curso Intensivo sobre las Últimas Tecnologías, con las que tienen cuenta este Laboratorio y a las que tienen acceso las Universidades. Algunos de los temas destacados en el entrenamiento, fueron: Administración y Manejo Oracle, Oracle Rack, Clúster, Netbackup, entre otros.



Con la participación de más de 40 autoridades de las universidades Tecnológica y de Panamá, el Ing. Eduardo Briceño, Director de Arquitectura Tecnológica de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), inauguró oficialmente el Primer Laboratorio de Investigación y Desarrollo con el fin de poner a disposición de las Universidades la última tecnología utilizada en el gobierno.

PANAMÁ SEDE DEL PRIMER FORO DE TECNOLOGÍA Y DISCAPACIDAD



La Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS), con el apoyo de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) y el auspicio del Despacho de la Primera Dama de la República, realizó el Primer Foro de Tecnología y Discapacidad denominado "Nuevas Oportunidades para Triunfar".

MORADORES DE CURUNDÚ SE CAPACITAN EN EL USO DE COMPUTADORAS A TRAVÉS DEL PROGRAMA DE "INCLUSIÓN DIGITAL" DE LA AIG



En cumplimiento de la promesa que hiciera la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), durante la entrega de computadoras a las 240 familias de la primera fase del Proyecto de Renovación Urbana de Curundú por parte del Señor Presidente de la República, la Dirección de Arquitectura Tecnológica, hizo entrega de certificados que demuestran la culminación de entrenamiento en el Uso de Computadoras a más de 40 personas adultas y adultos mayores, como parte del programa de "Inclusión y brindó capacitación en el uso de computadoras alrededor de 365 niños y jóvenes, que están aprendiendo a una velocidad increíble.

PRESENTACIÓN DE SU PRIMER ROBOT

El AIGBOT es un robot parlante funciona como guía, puede dar indicaciones, enseñar y capacitar de forma remota, asistente de oficina, cuidado de adultos mayores, entre otras funciones que se le puede administrar. Posee reconocimiento de voz, rostro, videoconferencia, Sensores Infrarrojos, detectores de proximidad, Paquete de navegación Láser, telepresencia y control remoto. Con esta innovación cumplimos con la misión de Innovar y presentarnos como Institución que aporta con la implementación de las TICs, a una mejor calidad de vida en beneficio de la sociedad en general.

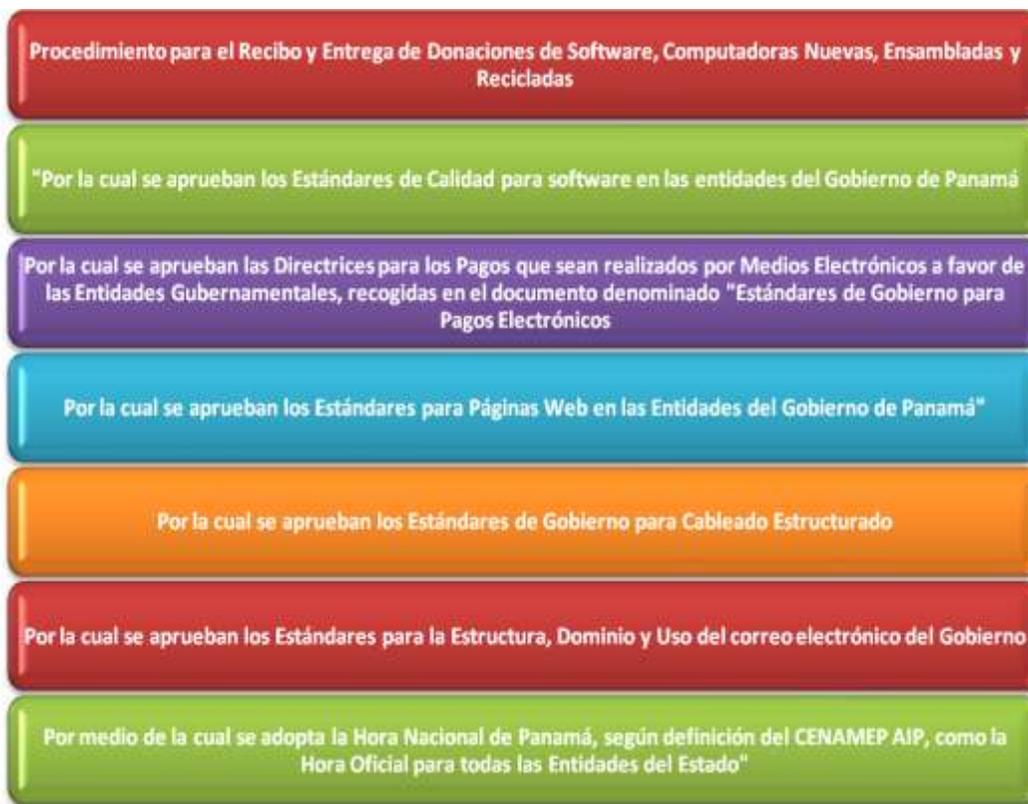


HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS FISCALES

Se han evaluado 9 equipos fiscales, de los cuales 4 han obtenido el certificado. Debido a las nuevas tecnologías emergentes se realizó adiciones a las especificaciones aceptadas en cumplimiento con la ley y de acuerdo con la DGI, pudiendo incluir los nuevos equipos fiscales con nuevas tecnologías y estableciendo nuevos grupos de prueba acordes con dichas tecnologías.

STÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS

En atención a la Ley 65 del 30 de octubre de 2009, la AIG emite directrices para establecer los estándares necesarios para el desarrollo y protección de los sistemas tecnológicos del Estado, por tal razón pone a disposición en su página web, para consulta de la ciudadanía y entidades estatales, los siguientes estándares publicados:



PARTICIPACIÓN EN CONCURSO MODELA TU CIUDAD DE GOOGLE 2012

Por primera vez, un equipo panameño, a través de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), participa en el Concurso denominado "Modela tu Ciudad 2012 de Google", el cual consiste en utilizar herramientas gratuitas como Sketchup de Google para la creación de modelos 3D de edificios, los cuales permiten realizar visitas virtuales a través de Google Earth y Google Maps.

La participación del equipo panameño consistió en el modelado 3D de 21 edificaciones del Casco Antiguo y su publicación en la capa de Edificios 3D de Google Earth.



REALIDAD AUMENTADA

Como parte de las iniciativas de modernización gubernamental, AIG elabora aplicación móvil para mejorar la comunicación con el ciudadano, permitiendo visualizar noticias y otro contenido del Gobierno Nacional de la República de Panamá en Realidad Aumentada.

La aplicación toma la visión del mundo real captada por la cámara del dispositivo móvil y la combina con elementos virtuales para la creación de una realidad mixta en tiempo real.



SISTEMA DE EVALUACIÓN DE SOLICITUDES

AIG tiene entre sus funciones, la evaluación y aprobación de especificaciones técnicas de las compras gubernamentales relacionadas con Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Para esto trabaja en la modernización del Sistema de Evaluación de Solicitudes, una aplicación web que permite a las diferentes instituciones ingresar las solicitudes de revisión de especificaciones técnicas.

A continuación estadísticas del Sistema de Evaluación de Solicitudes para el 2012:

CANTIDAD DE SOLICITUDES				SOLICITUDES APROBADAS - AÑO 2012 (EN BALBOAS)	
	2012	2011	2010		
RECIBIDAS	3,350	6,645	8,107	1. MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA	52,212,910.75
EN PROCESO	41	0	0	2. DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACION...	46,000,000.00
CANCELADAS	7	75	14	3. MINISTERIO DE EDUCACIÓN	26,130,217.90
CONCLUIDAS	3,302	6,570	8,093	4. CAJA DE SEGURO SOCIAL	17,961,961.52
				5. AUTORIDAD MARITIMA DE PANAMA	16,274,122.62
				6. BANCO NACIONAL DE PANAMA	11,671,815.62
				7. MINISTERIO DE SALUD	8,519,301.89
				8. AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICI...	6,413,148.69
				9. CAJA DE AHORROS	4,763,435.52
				10. MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS	3,705,094.65
				11. OTRAS	49,079,159.88

ESTADÍSTICAS GENERALES	
Descripción	Cant.
INSTITUCIONES REGISTRADAS	261
USUARIOS REGISTRADOS	1,116

POSICIONAMIENTO EN REDES SOCIALES



Se creó una plataforma de comunicación 2.0, con el objetivo que se posicione como punto de referencia del sector para la ciudadanía, prensa tradicional, prensa digital y entidades del gobierno, para que utilicen tecnologías de conexión más apropiadas en el mercado panameño, creando el mayor nivel de compromiso ciudadano del sector gubernamental, también se incentivó a los ciudadanos de las edades comprendidas entre los 18 y 24 años, quienes continúan siendo el 54% de los usuarios de las redes sociales a que se involucren en las redes sociales y tecnologías con el apoyo del Gobierno Nacional y la AIG, así mismo se incentivó la inclusión de las Empresas y el uso de actividades a través de tecnologías que impulsen el comercio electrónico. Se esta haciendo una compañía del uso, mejores prácticas, casos de estudio, tecnologías de conexión disponibles, uso para el estudiante, madres y padres de la tercera edad, pequeños empresarios, utilizando todas las nuevas tecnologías de comunicación 2.0, difundiendo contenido confiable y novedoso creando valor exponencial a los visitantes.

El proyecto Innovación Panamá plateó 3 objetivos principales y de estos derivaron logros que son plasmados a continuación:

1. Posicionamiento:

- a. Cerramos este año de gestión ocupando el **lugar n°3** en ranking nacional frente a blogs gubernamentales de Latinoamérica, estando por encima de nosotros el Observatorio de Gobierno de México y el blog del Gobierno de Chile. Sobrepasamos blogs de Gobierno populares como Medellín Digital de Colombia y Política Digital de México.
- b. Planteamos posicionarnos como el blog #1 gubernamental, sin embargo, los blogs existentes del gobierno (Ministerio de Educación y Participación Ciudadana) no están indexados en el ranking Alexa, por lo tanto, no podemos saber su posición, sin embargo, no existían otros blogs destinados exclusivamente a la tecnología e innovación gubernamental en Panamá.



2. Compromiso:

- a. Logramos un crecimiento superior al de nuestros competidores en compromiso de los fans hacia nuestra página desde diciembre de 2011. En el mes de Febrero 2012 logramos una diferenciación contundente de la competencia, manifestando AIG un 9.36% de engagement, mientras que el Ministerio TIC solo reflejó 4.88% Logramos cerrar junio 2012 con 5.50%, mientras que el Min TIC manifiesta 5.08%
- b. Cerramos junio 2012 con un engagement de 52.90% y 63.3% de influencia en Twitter, sobrepasando a nuestros competidores del benchmark: Participa Panamá con 45.70% y RNI con 34.80%
- c. Alcance de nuestro mensaje a 1, 779, 171 personas por medio de Facebook y cerrar un año de gestión de blog con más de 15mil visitas

3. Participación Ciudadana:

- a. Participación activa de alrededor de 5,849 personas semanalmente en nuestra cuenta de Facebook, 1,200 personas al mes en el blog y casi 3,500 personas en Twitter
- b. Activación y participación de un nicho de 18 a 24 años (31.7%) y de 25 a 34 años (29.3%) dentro de nuestra comunidad en Facebook
- c. Realización de tutoriales (Twitter y LinkedIn) y videos didácticos para la ciudadanía
- d. Corroboramos nuestra participación como referente en Latinoamérica, recibiendo visitas a nuestro blog de Panamá (8,865), Colombia (1,170) y México (1,172) principalmente

LOGROS ESPECÍFICOS POR PLATAFORMA:



Blog:

- El blog se convirtió en fuente de información para las demás entidades gubernamentales, incluyendo Educa Panamá y el website de AIG.
- El blog se convierte en referente en Latinoamérica, manifestando visitas de Panamá, Colombia, México, España, Estados Unidos, Argentina, Perú, Venezuela y Ecuador



Facebook:

- Participación activa de alrededor de 5, 849 fans y no fans con nuestro contenido, pese a ser una cuenta gubernamental recibimos en todo momento feedback positivo.
- Logramos una conexión con 1, 779, 171 personas dentro de Facebook que alcanzaban a ver nuestro mensaje y con potencial de ser futuros fans de la cuenta.
- Nuestra comunidad altamente comprometida (que se manifestó en un engagement positivo) mes a mes gracias al contenido orientada a proporcionarle valor al ciudadano.



Twitter:



- x Posicionamiento en Twitter referente a temas de #Tecnologia
- x Logramos posicionarnos en los temas referentes que especulábamos alcanzar, según [Klout](#) destacamos en temas como: Tecnología, Internet Startups, AIG. Terminamos el periodo, posicionándonos como un "Networker" una cuenta que se preocupa por ayudar a sus followers, con un alto engagement y poder de influir sobre la audiencia.
- x La cuenta en Twitter logra un crecimiento orgánico gracias al monitoreo diario hecho por nuestro equipo de Cm's enfocado en keywords particulares para involucrar a los no seguidores de la cuenta con la cuenta.





Ustream:

Se utilizó la plataforma USTREAM como canal relevante de comunicación con el ciudadano. Fomentamos la participación ciudadana a través de transmisiones EN VIVO de nuestros eventos, dándole la oportunidad a los ciudadanos de seguir nuestras iniciativas, emitir sus comentario y preguntas en tiempo real. Para el 2012 una de las transmisiones más importantes fue la SEGUNDA ENTREGA DEL PREMIO NACIONAL A LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL.

- Ustream fue una plataforma principal para transmitir eventos importantes de AiG directo a sus usuarios online, cabe destacar que la AIG es la **única** institución gubernamental que utiliza esta plataforma para darle a sus usuarios la opción de ver en vivo y online los principales eventos en los cuales participa la entidad.
- Recurrencia del usuario al canal de Ustream (vuelven a la plataforma o descubren nuestro contenido) y ven el material una vez este ha sido grabado en la plataforma, si no tienen oportunidad de verlo en vivo, en total 826 visualizaciones de videos grabados
- Entre los videos más vistos en vivo: Tutorial de LinkedIn (150 V) , Eduardo Jaén en II Foro Innovación (121 V) y Tendencia globales TIC (115 V)



Youtube:

- Youtube se posicionó como una plataforma importante a lo largo de la estrategia para ser el punto de distribución de todo el material audiovisual generado por la cuenta.
- Nuestros videos fueron acogidos con gran aceptación e hicieron que el canal multiplicara sus vistas manifestando un total de 12,982 visitas para el mes de junio de 2012
- Videos más vistos por los ciudadanos:
 - ¿Sabías qué? (942 vistas)
 - Panamá 2014 (551 vistas)
 - Nube Computacional (472 vistas)
 - Hablan los expertos: Avances en tecnología celular (302 vistas)



DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS

Antecedentes

La Dirección de Tecnología y Sistemas de la AIG, tiene como función brindar apoyo técnico a las distintas áreas administrativas y operativas de la organización, así como también brindar servicio a distintas instituciones del Estado, en cuanto a plataforma tecnológica de servidores y asesoría en la creación de sitios web y/o sistemas de información que se requieran en determinado momento, además este año pusimos en producción la gestión de Infraestructura como servicio para todas las entidades del estado teniendo resultados muy positivos y orientados a generar ahorros para el estado.

Avances en las distintas áreas, durante el transcurso del último año de gestión de esta administración.

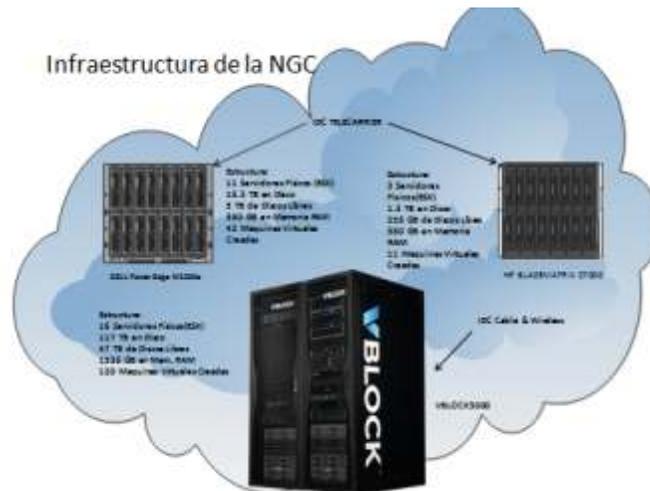
Área de Infraestructura y Comunicaciones

Infraestructura y Datacenter

En este año se logró poner en producción en el IDC de C&W en Howard la Plataforma VBLOCK, que es la pieza principal para la gestión y aprovisionamiento de servidores en la NGC , junto con están las plataforma Dell y HP que fueron las primeras infraestructuras en brindar estos servicios.

Actualmente, en esta Plataforma se manejan los siguientes servicios en 40 entidades de distintas instituciones del Estado y la administración centralizada de cerca de 146 servidores activos:

Cantidad de Instituciones	40
Cantidad de M.V de Instituciones	151
Cantidad de Servicio Web	66
Cantidad de Serv. B Datos	31
Cantidad de Serv. Aplicaciones	45
Cantidad de Serv. Almacenamiento	4



A fin de mantener estas plataformas funcionando correctamente y sin interrupciones, llevamos proactivamente el monitoreo de rendimiento, uso, y crecimiento de la misma.

Actividades realizadas este año:

- Configuración de Acceso a correos vía cliente de Outlook externamente sin utilizar el owa.
- Migración y mudanza de Sistema 311 del IDC de Clayton hacia IDC de Howard.
- Soporte y Administración de la Infraestructura del 311.
- Implementación de Lync para dispositivos móviles.
- Proyecto de Migración de DNS del Sistema Penal Acusatorio.
- Puesta en Producción de la Infraestructura Vblock para la Nube Computacional Gubernamental.
- Migración de Servidores de Municipios a la NCG.
- Administración, Operación y gestión de la NCG.
- Gestión y Operación de 177 Máquinas Virtuales y 40 instituciones en la NCG.
- Administración y Gestión de las plataformas Dell y HP, con un 98% de disponibilidad.

Por último, y no menos importante, esta unidad en conjunto con el grupo de la Dirección hace las verificaciones de seguridad a nivel de Sistemas Operativos y accesos otorgados a las instituciones para que esta labor sea realizada de forma segura, minimizando las vulnerabilidades lo mayormente posible.

Área de Comunicaciones

Están encargados de proporcionar a la institución de los servicios de telefonía y datos en la red computacional, y ahora, desde la Red Multiservicios.

En adición, participa activamente en la configuración de los enlaces de las distintas instituciones o Entidades que solicitan nuestros servicios de Datacenter, junto al el equipo de RNMS y Noc-Soc y las distintas instituciones que solicitan alguna conectividad con los sistemas que administramos.

Internamente se ha encargado de llevar a cada puesto de trabajo los medios para interconectar a los colaboradores y brindar servicios como el de telefonía, red física, red inalámbrica y servicio de mensajería instantánea interna los cuales han ayudado a que los costos de comunicación se hayan reducido.

En cada área de tecnología es importante la seguridad por lo que esta área no está exenta de esta actividad y mantiene en su control, la supervisión y configuración de los servicios de Antivirus, AntiSpam, Firewall y web filter, sistemas estos que apoyan a mantener la seguridad de la información adecuada de la institución.

Algunas Actividades realizadas este año son:

- Se realizó las instalaciones de relojes biométricos para la marcación de personal AIG. Se realizaron instalaciones en edificio Sucre, Edificio 757, Edificio 712 y en Centro CSIRT de Panamá.

- Se estableció comunicación por red de datos, entre las redes del VBLOCK y todas las redes de la AIG.
- Se realizó la migración de la red AIG a RNMS. Realizándose la misma de manera satisfactoria, tomando las medidas de afectación para cada servicio de telecomunicaciones como datos, firewall, internet y telefonía.
- Se estableció red DMZ para proyecto de SOLKA, donde se creó AccesList con demás redes de la AIG, para que esto no consumiera recurso de red.
- Se activó el control Bayesiano en equipo AntiSpam para reforzar la seguridad en la recepción de correos no deseados.
- Implementación de Centro Panamá Corea, se habilitó todas las facilidades en el área de comunicaciones, como Telefonía, Red Inalámbrica, Videoconferencia, Acceso y Video vigilancia.
- Adecuación de Piso 4 del Edificio Sucre Arias y Reyes referentes a Internet, Sistema de Marcación, Acceso, Video Vigilancia y nuevos sistemas.

Área de Soporte Técnico

Dentro de dirección de tecnología en área de soporte maneja casos de atención directa para los usuarios en:

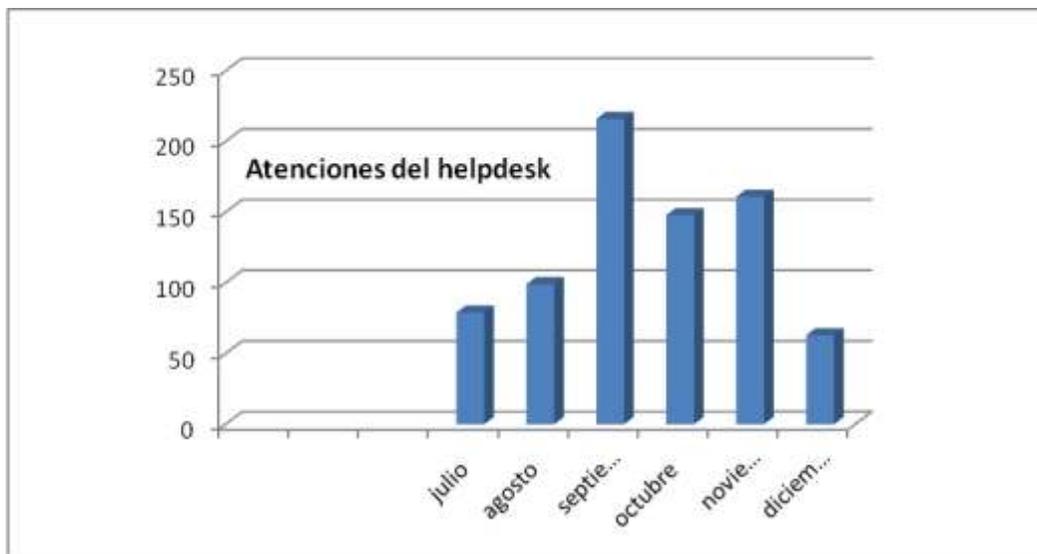
- configuración de los equipo con aplicaciones y programas.
- instalación y configuración de las impresoras.
- apoyo en las diferentes presentaciones en los salones de reunión y locales externos a la AIG.
- creaciones de perfiles y cuentas de correo .
- configuraciones de dispositivos móviles.
- atención en una mesa de ayuda.

Ofrecimos apoyo directo en la mudanza del personal del 311, RRHH, Finanzas, Medios hacia el 4TO piso del edificio de Sucre en Obarrio.

Contamos con creación y manejo de una mesa de ayuda para dar mayor solución en problemas informáticos.

Una vistazo de la implementación del HelpDesk desde julio a diciembre 2012:

Se han gestionado 766 solicitudes al helpdesk en este periodo.



Área de Sistemas de Información y Desarrollo de Sistemas

El área tiene la función de mantener los sistemas internos y adecuarlos a las necesidades que los usuarios de los mismos requieren. También apoya a nivel técnico en la asesoría, desarrollo y mantenimiento web en proyectos internos tales como el Centro Nacional de Atención Ciudadana - 311, la Red Nacional Internet y Panamá Tramita.

Podemos mencionar los apoyos constantes que se brindan a los sistemas de Gabinete de la Presidencia de la República y Gaceta Oficial Digital, a los cuales se les brinda soporte y en ocasiones se realizan mejoras y optimizaciones.

Internamente, se trabaja activamente en la construcción de la plataforma que nos llevará al objetivo de que la AIG esté libre de papel con la creación de los formularios electrónicos por medio de MS Sharepoint y su vinculación e incorporación con el ERP institucional el cual, se encuentra en etapa de implementación.

Se ha trabajado activamente en la transformación del sitio web de la institución y la incorporación de la misma en las redes sociales, contando con el apoyo de consultores externos para llevar una campaña de social media agresiva y efectiva, en canales como Facebook, Youtube y Twitter; ofreciendo de esta forma una plataforma activa para incorporar a la web 2.0

Algunas actividades puntuales realizadas en este año:

PROYECTO APOYO A AUTOMATIZACIONES DE FORMULARIOS DE SHAREPOINT (FASE 2)

Siguiendo la filosofía de un “gobierno sin papel”, se han implementado espacios virtuales para la manipulación e intercambio de archivos electrónicos en las unidades departamentales que así lo han solicitado y que manejan un gran volumen de información, así como también se continúan los desarrollos de nuevos mecanismos automatizados que permitan la integración de diferentes sistemas computacionales, tales como la automatización de procesos internos de flujo de trabajo en cada una de nuestras Direcciones mediante las herramientas de MS Sharepoint y el sistema E.R.P. (por sus siglas en inglés). Dicho cambio implica la cero manipulación de documentos en papel, lo que incide a su vez en ahorro financiero al Estado, apoyo en la conservación del medio ambiente y promoción de la filosofía de oficina verde que está teniendo auge en nuestro entorno.

MEJORAS A NIVEL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA

Con miras de ser mucho más eficientes y eficaces, se inician los esfuerzos que permitan la reducción de los tiempos de entrega de proyectos por medio de la creación de ambientes separados para las áreas de producción utilizando focusgroup de trabajo. Se están implementando nuevas herramientas de seguimientos de incidencias y de respaldo de la información. De igual forma se han desarrollado sistemas para apoyar el concepto de interoperabilidad que promueve el programa de Panamá Sin Papel, a nivel interno.

SISTEMA DE SAF-g ERP

Como parte de los proyectos de gobierno digital y gobierno sin papel, se continúan los desarrollos y las mejoras en el sistema de SAF-g ERP (Sistema de Administración Financiera, Enterprise ResourcePlanning) para las áreas de Contabilidad y Recursos Humanos de la AIG. EL desarrollo de este sistema implica la estandarización de las labores administrativas y operativas, eliminando la gestión por medio de papel, alineando así las áreas administrativas y operativas con las normas establecidas por la Contraloría General de la República y mejorando el tiempo de respuesta a nivel institucional en la rendición de informes contables y financieros permitiendo de este modo el mejor control de las finanzas de las instituciones .

Como un proyecto de estandarización de procesos, el Sistema SAF-g ERP está en constante mejora con miras a cubrir las necesidades de no solo los sistemas de las instituciones como la AIG sino de aquellas de mayor nivel, que a pesar de su complejidad por su naturaleza y funciones, requieren de las mismas bases operativas que ofrece el SAF-g.

Parte de los ejercicios realizados en dicho proyecto, ha consistido en el ingreso de la información de los meses contables de Septiembre a Octubre en tiempo record, permitiendo realizar sus ajustes, reportes, cuadros y cierres contables de forma segura, confiable y transparente. Lo que identifica un sistema que se comporta en base a las necesidades y exigencias de la AIG.

APOYO TECNICO EXTERNO

Dando seguimiento a las soluciones que en el pasado se desarrollaron para y entregaron a otras instituciones y entidades del Estado, se ha continuado el apoyo técnico a unidades como la Gaceta Oficial Digital y el Consejo de Gabinete, sistema que recientemente se ha migrado a la infraestructura de servidores de la Presidencia de la República. Parte de la operación ha involucrado la capacitación a su personal para el manejo de estos sistemas.

Así como a sistemas, de igual forma se ha continuado brindando el apoyo a instituciones y unidades a quienes se les apoyó en el pasado en el diseño y desarrollo de sus sitios web como lo son Internet Para Todos, 311 y UAF (a nivel externo), entre otros.

Cooperación Internacional

Dirección de Red Nacional de Internet e inclusión Digital

La Dirección de Red Nacional Internet e Inclusión digital administra y supervisa proyectos de Acceso Universal además de fomentar iniciativas encaminadas a la inclusión digital.

Actualmente dentro de la Dirección se están administrando los siguientes, uno la RED NACIONAL INTERNET (RNI), proyecto insignia del Gobierno del Presidente de la República Ricardo Martinelli, por su impacto social en todo el país, Proyecto de Operación y Mantenimiento de Teléfonos Públicos ubicados en áreas rurales y de difícil acceso y su remplazo por nuevas tecnologías, Proyecto de desarrollo de la banda ancha para la competitividad y la integración y Proyecto de Infraestructura Celular en comarcas, áreas rurales y de difícil acceso.

PROYECTO RED NACIONAL INTERNET (RNI)

Dentro de los principales objetivos de la Red Nacional Internet (RNI) podemos mencionar:

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.

Resultados: Panamá ya es uno de los primeros países de la región en cuanto a conectividad y desarrollo de las Telecomunicaciones en la Región, según el último informe del Foro Económico Mundial sobre Tecnología de la Información (TI).

2. Ofrecer a una mayor cantidad de ciudadanos, la posibilidad de acceso a los procesos electrónicos del Estado, a la información gubernamental, coadyuvando a una mayor participación ciudadana.

Resultados: 2.8 millones de panameños tienen a su disposición acceso gratuito a Internet a través de la Red.

3. Proveer una plataforma digital para impulsar la competitividad de las PYMES y su inclusión a la economía formal.

Resultados: A través de la Red Nacional Internet un 8% de los usuarios son empresarios e independientes que realizan en 1005 sitios, transacciones de banca en línea, ven las más de mil oportunidades de negocio en www.panamacompra.gob.pa, emiten sus certificados de operación en www.pamamaemprende.gob.pa y mucho más.

4. Dotar a los productores agropecuarios de herramientas tecnológicas de información y de comunicación para la comercialización eficiente y directa de sus productos.

Resultados: el 60% del uso de la Red se da en el interior del País, dando como resultado que el productor tenga acceso al mundo de Internet y las oportunidades de interactuar con otros mercados y homólogos en otras latitudes.

5. Fomentar la educación digital para mejorar los índices académicos y de conocimientos de docentes y estudiantes.

Resultados: Un 62% de los usuarios de la Red son Estudiantes y Universitarios, los sitios de mayor acceso a la Red son escuelas y universidades del interior del País.

6. Establecer mecanismos de comunicación Ciudadano-Estado que identifique situaciones de inconformidad y malos servicios, que permita una reacción oportuna por parte del Estado.

Resultados: Sólo en septiembre hubo más de medio millón de visitas a sitios de Gobierno, un incremento del 200% comparado con septiembre de 2011, donde el ciudadano puede informarse y realizar trámites con distintas entidades gubernamentales.

7. Disminuir la brecha digital a niveles considerables y destacables dentro de la región.

Resultados: Los más de 600 mil usuarios registrados en la Red desde su lanzamiento y el uso diario de la Red indican que el uso y acceso a Internet impacta de forma positiva a los ciudadanos que no tenían acceso. Hemos visto como han disminuido los precios por megabit del acceso a internet, hoy en día se puede tener acceso de banda ancha en casa por menos de 15 balboas al mes.



El proyecto actualmente ofrece **1005** sitios de acceso a través de tecnología de red inalámbrica estándar – WiFi, acceso a **internet gratuito**, en sitios públicos como escuelas, parques, centros de salud, gimnasios entre otros. La implementación se realizó en 3 Fases, en cada fase cubriendo 11 ciudades nuevas.

El día 13 de marzo del 2012 se hizo encendieron 350 nuevos sitios en un Acto presidido por el Excelentísimo Señor Presidente de República en el Proyecto de Renovación Urbana de Curundú, que hoy forma parte del proyecto de Inclusión Digital del Gobierno Nacional La Fase I y II por un monto de B/.6,900,000.00 más ITBMS y un costo de mantenimiento mensual de B/.310,000.00 más ITBMS y la Fase III por un monto de B/.5,596,000.00; el cual incluye el servicio y operación mensual de B/.80,000.00 más el ITBMS.

El proyecto cuenta con su página web www.internetparatodos.gob.pa y con un número telefónico para consultas 800-2121; al igual que con cuentas de twitter y facebookRNIPanama, donde contamos a la fecha con 1,656 seguidores y 2,304 fans respectivamente.

RESULTADOS DE LA RNI DURANTE EL AÑO 2012

Presentamos los resultados obtenidos durante el año 2012, según las estadísticas que nos ofrece el sistema de monitoreo de la Red:

- El número total de usuarios nuevos en el periodo fue 400,090, que suman más de 600,000 usuarios desde que se activó la Red en enero del 2010.
- El 40% de los jóvenes de 19 a 35 años son quienes más uso hacen de la tecnología, y también los primeros que las adoptan.
- 42% de los usuarios se encuentran en edad escolar.
- Más de 250mil usuarios utilizaron la Red en el último trimestre.
- Se han conectado mas de 400,000 usuarios únicos entre Enero a Diciembre de 2012.
- El número máximo de usuarios únicos en un día fue de 22,043.
- La Data transmitida total fue de 98,198 Gigabytes o 98.2 Terabytes entre Enero y Diciembre de 2012.

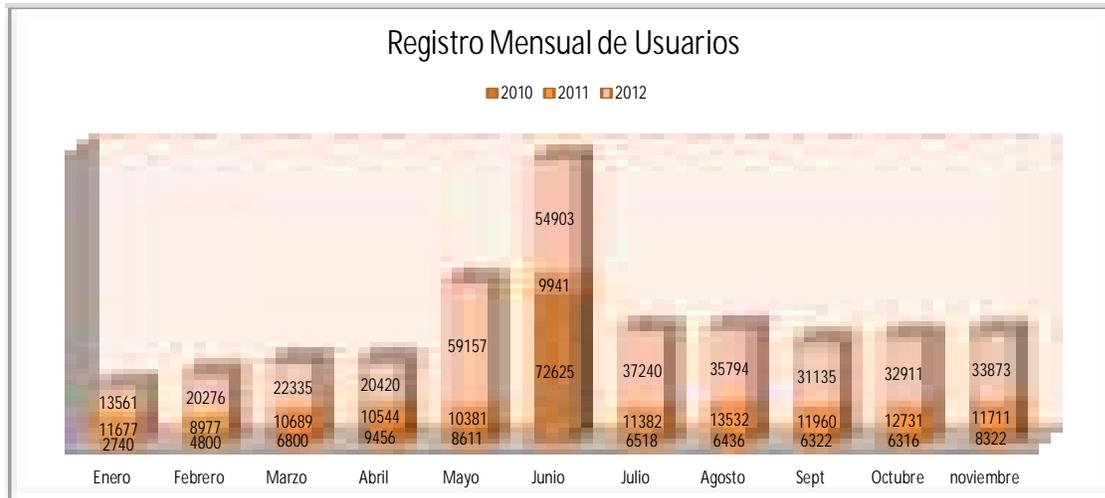
PROVINCIA - DISTRITO	SITIOS DE ACCESO
Coclé	
PENONOME	31
AGUADULCE	33
ANTON	12
NATA	10
Colón	
COLON	48
Herrera	
CHITRE	39
PESE	15
OCU	17
Los Santos	
LAS TABLAS	37
LOS SANTOS	25
GUARARÉ	13
POCRI	9
PEDASI	21
Panamá	
ARRAJAN	28
PANAMA	233
LA CHORRERA	41
CAPIRA	18
CHAME	26
CHEPO	21
SAN MIGUELITO	86
Veraguas	
SANTIAGO	45
SONÁ	31
Chiriquí	
DAVID	50
BUGABA	19
DOLEGA	11
Bocas del Toro	
CHANGUINOLA	30
Darién	
LA PALMA	35
METETI	21
Total	1,005

ESTADÍSTICAS

Enero a Noviembre del 2012

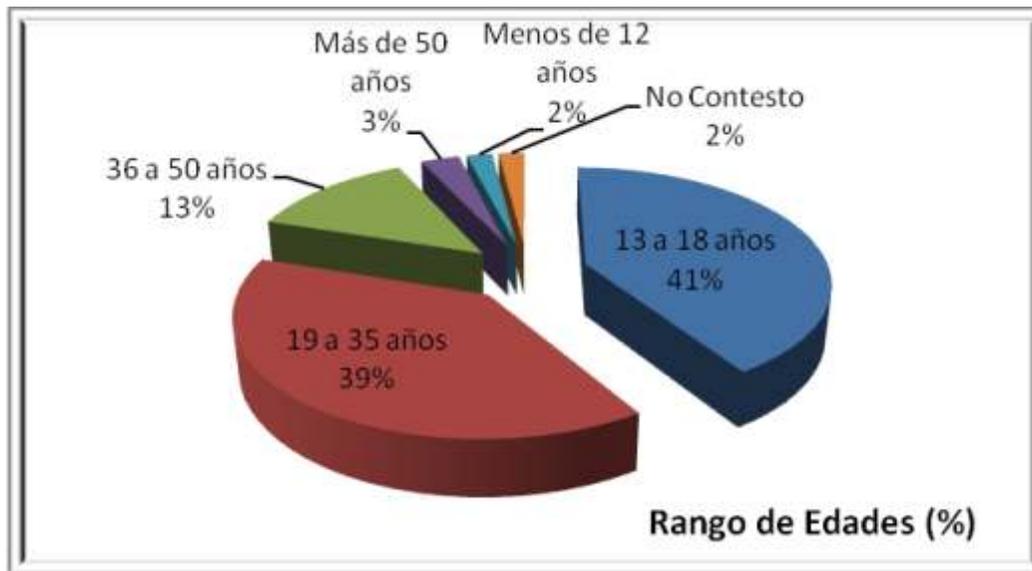
INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS

Registro Mensual de Nuevos Usuarios 2010 vs 2011 vs 2012



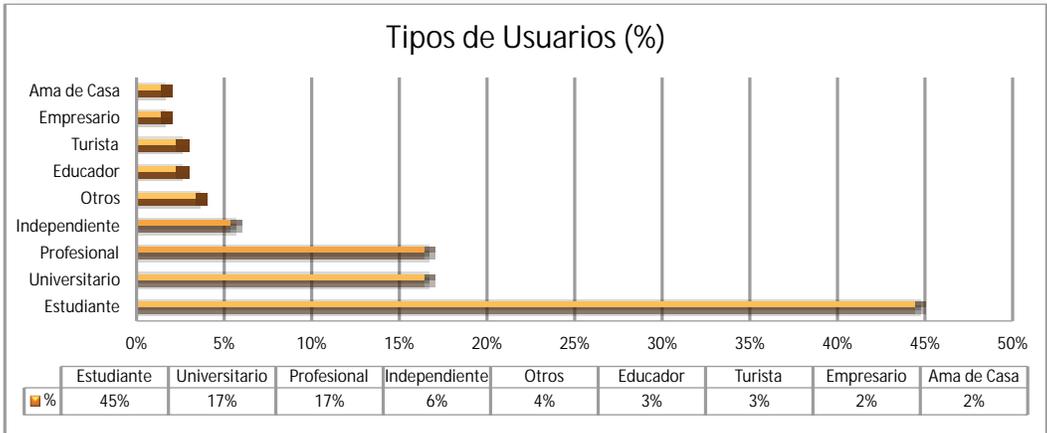
En el registro mensual de nuevos usuarios presentó un aumento del 197% con relación al 2011.

Rango de Edad en el 2012

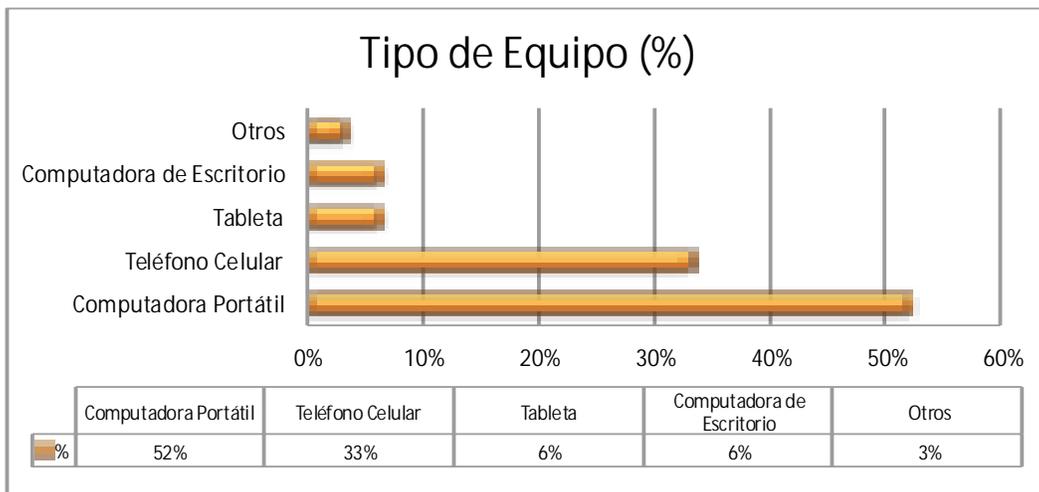


El 40% de los jóvenes corresponde al rango de 13 a 18 años los cuales hacen más uso de la tecnología, y eran los segundos en adoptarlas. Los Jóvenes de 19 a 35 años decrecieron en los últimos 9 meses en un 5%, siguiéndole el rango de 36 a 50 años.

Tipos de Usuarios en el 2012

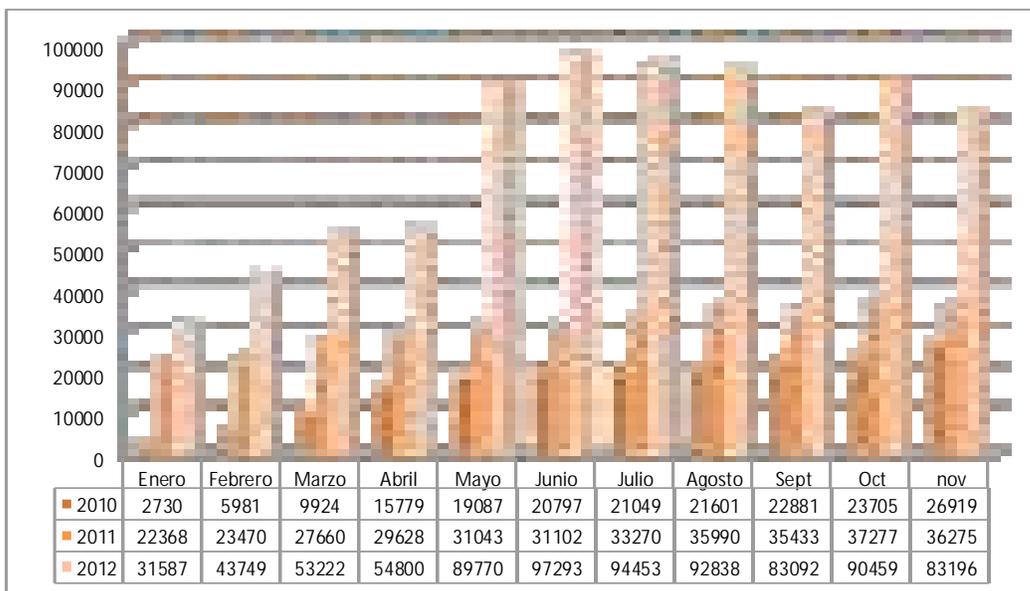


Tipo de Dispositivos en el 2012



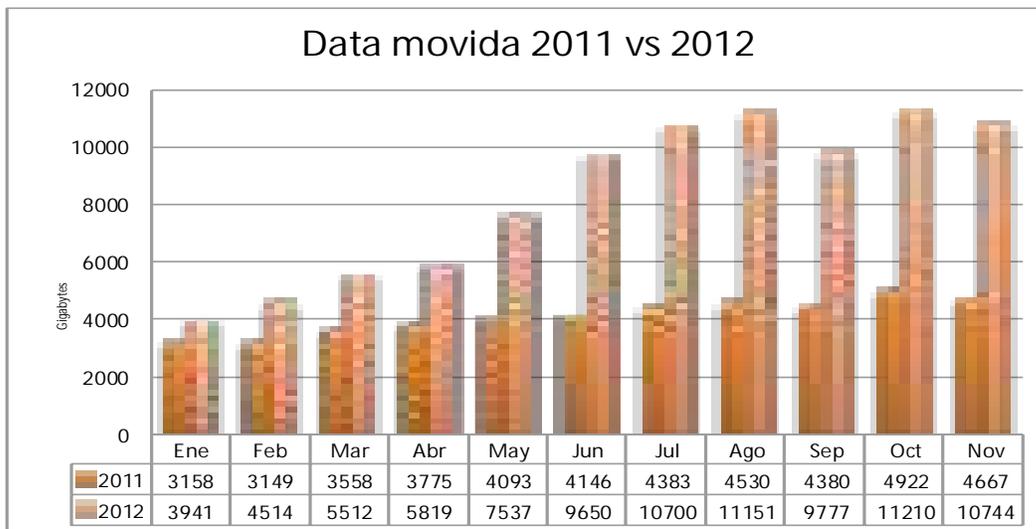
USO DE LA RNI

Usuarios Únicos conectados mensualmente 2010 vs 2011 vs 2012



Se observa un incremento notorio de un año a otro, del 2010 al 2011 un incremento del 80% y del 2011 al 2012 un incremento del 134%.

Data movida 2011 vs 2012



RED NACIONAL INTERNET EN EL PROYECTO CURUNDU

Se instalaron 15 puntos de acceso en esta primera fase del Proyecto Curundú, donde se estará beneficiando a las primeras 240 familias que ya residen en el nuevo barrio y a medida que se vayan entregando las siguientes viviendas, se instalaran accesos adicionales para que todas las viviendas cuenten con internet.

Las computadoras, con acceso a internet gratuito, permitirán a cada familia de la primera manzana tener una herramienta para el desarrollo personal y profesional. Bajo el paraguas del programa “Inclusión Digital para la Transformación del Conocimiento”, se busca activar el fortalecimiento del conocimiento, continuar mejorando la calidad de vida del curundueño y dar más oportunidades de desarrollo, social y económico para las familias del barrio

ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN DURANTE EL 2012

- » Día 13 de marzo – se participó junto con el Presidente Ricardo Martinelli en acto Inauguración de la Tercera Fase del Proyecto RNI en los predios del Proyecto Curundú.
- » Del 15 al 25 de Marzo– se participó en la Feria Internacional de San José de David; donde se les distribuyo a los presentes materiales promocionales de la RNI y se les explico su funcionamiento, como acceder a la misma y los sitios donde se encuentra instalada. La Feria recibió alrededor de 300,000 personas.
- » Del 26 de abril al 6 de Mayo – se participó en la Feria Internacional de Azuero, donde se les explico a los participantes el funcionamiento y sitios de acceso de la RNI. Adicional, se obtuvo el Tercer Lugar en la premiación de Exposición Gubernamental. Se distribuyó material promocional de la RNI a los más de 200,000 visitantes de la Feria.
- » Día 19 de junio – Presentación de Imperdonables en la Presidencia de la República.

- » Del 18 al 21 de junio, se promocionó el proyecto en el evento VIRTUALEDUCA.
- Del 22 al 26 de Agosto – FERIA DEL LIBRO, donde la RNI fue patrocinadora del Internet en todo el Centro de Convenciones ATLAPA y del soporte del mismo.
- » El 16 y 17 de octubre – 15º TALLER SOBRE TECNOLOGIAS DE REDES INTERNET PARA AMERICA LATINA Y EL CARIBE, WALC2012, donde la RNI fue patrocinador del Evento. El mismo era a nivel internacional y se pudo divulgar el proyecto fuera de las fronteras.
- » Días 5, 6 y 7 de Diciembre – TECNOSHOW donde se divulgó los sitios y el funcionamiento de la RNI.





PROYECTO DE REEMPLAZO TELÉFONOS PÚBLICOS DURANTE EL 2012

Mediante Resolución No. 36, del 1 de marzo del 2011 se asigna la ejecución de proyecto para el remplazo de teléfonos públicos ubicados en áreas rurales y de difícil acceso y su Contrato No. 03-2011 fue refrendado el día 14 de septiembre de 2011, suscrito entre la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal y la Empresa Cable & Wireless Panamá, S.A.

El Reemplazo de Teléfonos Públicos localizados en áreas rurales que por motivos de obsolescencia tecnológica o que no se encuentran en condiciones de servir como plataforma para permitir el acceso a la red de Internet, se remplazaron la cantidad de 225 teléfonos públicos, de los cuales 36 son con acceso a internet WiFi, a todo lo largo y ancho de la geografía nacional y la inversión de éste contrato asciende a la cifra de B/.2,255,832.92. Detallamos la cantidad de teléfonos por provincia:



Comunidad Ciruelar Centro, San Juan, SanFrancisco,Veraguas



Comunidad de Chitrá, CalobreVeraguas

En el Proyecto de mantenimiento, reparación y operación de los teléfonos públicos que se encuentran localizados en áreas rurales y de difícil acceso los gastos incurridos en lo que va del año 2012 han sido por B/.1,112,327.97. Lo cual mantiene operando 673 teléfonos públicos al servicio de miles de ciudadanos que viven en zonas comarcales, rurales y de difícil acceso.

PROYECTO DE TELEFONÍA MÓVIL RURAL

La Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal por conducto de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental convocó al Acto público Número: 2012-1-98-0-99-LP-000095, que tiene como objetivo: “Implementar la extensión de la infraestructura de telefonía móvil celular (107) o el servicio de comunicaciones personales (106) en las zonas geográficas rurales definidas, con cargo al Fondo de Servicio y Acceso Universal”

Este proyecto se realiza para expandir la cobertura de Infraestructura de Telecomunicaciones y Servicio de TELEFONÍA MOVIL (voz y datos) en áreas rurales y de difícil acceso, donde comercialmente no es rentable la inversión para los operadores desplegar infraestructura; y exista población suficiente para que la infraestructura sea financieramente sostenible en el tiempo.

Las áreas geográficas o localidades en donde se deberá instalar y explotar la infraestructura de telecomunicaciones a ser financiada están definidas en el cuadro abajo presentado, se trata de zonas rurales y de difícil acceso que actualmente no poseen acceso al SERVICIO DE COMUNICACIONES PERSONALES (106) ni al SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR, (107).

REGION	COMUNIDAD	PROVINCIA	DISTRITO	CORREGIMIENTO	POB. DEL CORREGIMIENTO (según censo 2010)	POBLACION (según censo 2010)
1	Puerto Piña	Darién	Chepigana	Puerto Piña	1,113	883
2	Chimán	Panamá	Chimán	Chimán	1,205	337
3	Kusapín	Comarca GnöbeBuglë	Kusapín	Kusapín (Cabecera)	3,080	1,408
4	Playón Chico o Ukupseni	Comarca Kuna Yala	El Porvenir	Aligandí	11,644	1,849
5	CartiSugtupu	Comarca Kuna Yala	San Blas	Narganá	14,060	927
6	Sambú	Darién	Chepigana	Sambú	931	653
7	Pueblo Nuevo	Comarca GnöbeBuglë	Kankintú	Burí	4,129	1,109

Este proyecto dará cobertura de servicios de telecomunicaciones en las áreas geográficas establecidas permitiendo el acceso a estos servicios en las localidades arriba señaladas, siendo responsable de la instalación, configuración, adecuación, pruebas, puesta en funcionamiento de la nueva infraestructura de telecomunicaciones y los sistemas de transporte de telecomunicaciones según las condiciones establecidas y las normativas y regulaciones en materia de telecomunicaciones vigentes.

Este proyecto se adjudicó por renglón mediante la Resolución de JUNTA ASESORA N° 83 del 22 de octubre del 2012, de la siguiente manera:

Renglón	Descripción	Cable & Wireless	Digicel Panamá
1	Puerto Piña	Adjudicar (B/.497,411.00)	
2	Chimán	Adjudicar (B/.497,411.00)	
3	Kusapín	Adjudicar (B/.433,713.00)	
4	Kankintu		Adjudicar (B/.427,572.00)
5	CartíStugupu		Adjudicar (B/.415,802.00)
6	Sambú	Adjudicar (B/.497,411.00)	



PROYECTO BID - DESARROLLO DE LA BANDA ANCHA PARA LA COMPETITIVIDAD Y LA INTEGRACIÓN

El Proyecto de Desarrollo de la banda ancha para la competitividad y la integración busca definir el camino para aumentar la penetración de la conectividad en banda ancha para mejorar la productividad y la integración regional y global. El propósito es sentar las bases para los Planes Nacionales de Banda Ancha (el Bien Público Regional) en forma colectiva entre las autoridades responsables del desarrollo de las telecomunicaciones de Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y Guatemala.

El 25 de mayo del 2012 el Estado panameño acepta la Convenio Cooperación Técnica Regional No Reembolsable No. ATN/OC-12880-RG Proyecto de Desarrollo de la Banda Ancha para la Competitividad y la Integración con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), y se llevara a cabo por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), de Panamá, quien se estable como el Organismo ejecutor con un plazo de ejecución del Proyecto de 20 meses a partir de la fecha de vigencia del Convenio hasta el 25 de enero de 2014.

El costo total del Proyecto es de US\$825,000.00. (Aporte BID es de US\$725,000.00 y Aporte en especies de los Países Participante en de US\$20,000.00 c/u dando un total de US\$100,000.00).

Marco de Referencia

La penetración de la banda ancha en los países del Istmo Centroamericano presenta niveles muy bajos, con un promedio de 3,2 suscripciones cada 100 habitantes. Existiendo una brecha a tres niveles: entre los países Centroamericanos, entre Centroamérica y los países de América Latina y el Caribe (promedio de 4,5), y entre Centroamérica y otras regiones del mundo como los países OECD, con un promedio de 26,3 suscripciones. La baja penetración en Centroamérica se da con principales causas de: falta de infraestructuras, altos precios de los servicios, baja capacidad de aprovechamiento.

Con la aceleración tecnológica ha incrementado la brecha, “desconectando” a varios de los países Centroamericanos de las redes regionales y globales del conocimiento y del comercio. Para lograr mejorar la penetración de banda ancha se llevara a través de actividades agrupadas en los siguientes componentes: (i) Componente 1, Análisis de las alternativas de despliegue de banda ancha; (ii) Componente 2, Desarrollo Regulatorio; (iii) Componente 3, Fomento de la oferta y desarrollo de la demanda de banda ancha; (iv) Componente 4, Fortalecimiento Institucional

Con el estudio de los productos anteriores, se esperan beneficios tanto a nivel nacional como a nivel regional. A nivel nacional, se espera lograr una mayor penetración de la conectividad en banda ancha, que contribuirá al aumento de la competitividad y a la inclusión social. A nivel regional, se espera alcanzar un aumento de la interacción económica facilitada por el mayor acceso a servicios de telecomunicaciones, lo cual contribuirá a la consolidación de la integración comercial, también a nivel global. Asimismo, en materia de políticas de integración, este proyecto contribuirá a modernizar y dinamizar el mercado centroamericano de telecomunicaciones.

AVANCE 2012

La AIG como Organismo Ejecutor ha dado cumplimiento a las condiciones previas del Convenio y a está realizando las estrategias de ejecución para llevadas que serán llevadas a cabo a través de las contrataciones de Consultorías; obteniendo la contratación de:

- Un Gerente de Proyectos que le dará el seguimiento a las actividades del proyecto
- Consultores para la realización de la herramienta de software: mapas y dashboard en la web para cada uno de los 5 países; enmarcada en el Componente 1. Análisis de las alternativas de despliegue de banda ancha.

BANCO MUNDIAL - DESARROLLO DE LA BANDA ANCHA

Durante el año 2012 se hizo el esfuerzo de atraer la atención del Banco Mundial y solicitar su apoyo en desarrollo de planes nacionales de banda ancha en áreas de difícil acceso y de baja densidad de población, además de fortalecer la integración de regional en telecomunicaciones, con el fin de mejorar los Programas de Modernización del Estado y la Inclusión Digital.

En octubre del 2012 año, a través de una solicitud hecha por la AIG al Ministerio de Economía y Finanzas, el Ministro Encargado, Omar V. Castillo R, elevó nuestra solicitud al Banco y en noviembre hemos recibido las notas de coordinación para que el Banco inicie la Misión de Identificación con su Grupo de ITC, programada para enero del 2013.



Con el 3-1-1 la ciudadanía tienen al alcance de la mano y de un click todas las instituciones del estado en un solo punto, 24/7, 365 días al año, siendo un gobierno abierto y enfocado en la ciudadanía.

CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 3-1-1

El Sistema 3-1-1 de Atención Ciudadana, es una forma de acercar el ciudadano con el Estado. Atiende de manera rápida y efectiva a los ciudadanos a lo largo y ancho del territorio nacional. Al mes de octubre de 2012, más 150 000 mil casos han sido resueltos.

3-1-1: Una Plataforma Multicanal

Atención Telefónica 24/7

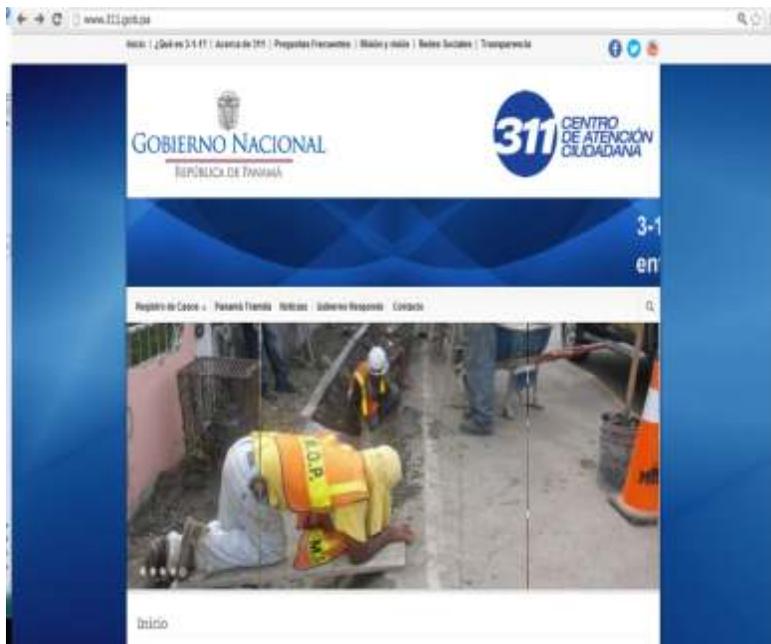


A diciembre de 2012 el 3-1-1 funciona con 34 agentes telefónicos, 5 supervisores y 2 jefes de control de calidad laborando 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días del año.

*Menos burocracia más
agilidad en la atención
ciudadana*

? ? ?

Uno de los principales logros del 3-1-1 ha sido unir en un sólo punto de acceso a todas las entidades de gobierno para brindar una atención ciudadana de calidad. Hoy día, contamos con más de 7000 niveles de acuerdos de servicio que sirven para medir los tiempos de respuesta de las entidades de gobierno. Además, realizamos reuniones mensuales con los enlaces ejecutivos de todas las instituciones con el fin de medir los avances de cada una, así como reuniones con los directores regionales y nacionales de las mismas para apoyar el trabajo que realizan y detectar cuellos de botella en los procesos. Hemos dado pocos pasos pero muy firmes y hemos logrado enfocar la administración pública en la gestión de la calidad y de la innovación.



Página web

En el 2012 se rediseño el sitio www.311.gob.pa para ofrecer a la ciudadanía de una página mucho más amigable y que siga teniendo a su disposición un punto donde presentar sus quejas, denuncias, ideas y sugerencias, y estar al día de las noticias del Centro de Atención Ciudadana.

3-1-1 en Redes Sociales.



A través de las redes sociales, divulgamos información de las actividades que realizan las diversas entidades de gobierno y mantenemos actualizado un archivo histórico de todos los eventos que realiza el Centro de Atención Ciudadana en cada institución. De la misma manera recibimos comentarios sobre los servicios de las diversas entidades gubernamentales.

3-1-1 en Medios.

El Lic. Rodolfo Caballero, Director de Atención Ciudadana, ha asistido a entrevistas para dar a conocer los avances y estadísticas del 3-1-1 CAC durante los distintos meses del 2012. De esta forma se busca mantener informada a la ciudadanía sobre los casos resueltos así como de información estadística de interés.



1er Congreso de Atención Ciudadana

El 26 y 27 de septiembre se realizó el I Congreso de Atención Ciudadana organizado bajo el lema “Calidad e Innovación Retos de la Atención Ciudadana”. En el mismo participaron representantes de atención ciudadana de más de 75 entidades del Gobierno de Panamá. El objetivo del Congreso fue aportar a los participantes iniciativas de las mejores prácticas en Atención Ciudadana enfocada en cómo mejorar la Calidad e Innovar.



Participación en ferias a nivel nacional

Durante este año el 3-1-1 ha participado de distintas ferias a nivel nacional con el fin de dar a conocer.

Feria de Boquete

Del 12 al 22 de enero de 2012.



Feria Internacional de San José de David

Del 15 al 25 de marzo de 2012



Feria de Azuero

Del 26 de abril al 6 de mayo de 2012



Ferias organizadas por distintas entidades

El 3-1-1 a participado en diversas ferias organizadas por las distintas entidades que forman parte del 3-1-1 como parte de la divulgación del Sistema a la ciudadanía.



Entidades que ingresaron en el 2012

- » AAC - Autoridad de Aeronáutica Civil.
- » MIRE - Ministerio de Relaciones Exteriores.
- » PANDEPORTES - Instituto Panameño de Deportes.
- » BDA - Banco de Desarrollo Agropecuario.
- » IPHE - Instituto Panameño de Habilitación Especial.
- » MINGOB - Ministerio de Gobierno.
- » CBP - Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá.
- » SINAPROC - Sistema Nacional de Protección Civil.
- » SUME 911.
- » Instituto de Estudios Interdisciplinarios.
- » DGSP - Dirección General del Sistema Penitenciario.
- » ONPAR - Oficina Nacional para la Atención de Refugiados.
- » Dirección Nacional de Gobiernos Locales.
- » Dirección Nacional de Política Indígena.
- » Dirección Nacional de Medios de Comunicación Social.
- » COTEL - Correos y Telégrafos.
- » Oficina de Derechos Humanos.
- » Dirección Nacional de Pasaportes.
- » PRODEC - Programa de Desarrollo Comunitario.
- » Dirección de los Tratados de Asistencia Legal Mutua.
- » AAUD - Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario.
- » ANA - Autoridad Nacional de Aduanas.
- » ARAP - Autoridad de los Recursos Acuáticos de Panamá.
- » MEDUCA - Ministerio de Educación.
- » Universidad de Panamá.
- » MINSEG – Ministerio de Seguridad.
- » Policía Nacional.
- » Servicio Nacional de Fronteras.
- » Servicio Aeronaval.
- » Servicio Nacional de Migración.
- » DIASP.
- » Dirección de Investigación Judicial.

Estadísticas de desempeño del 1 de enero al 31 de octubre de 2012



- 1,300,948 Ciudadanos han llamado al 3-1-1 durante el 2012 y han solicitado 70,117.
- El 92% de las llamadas han sido atendidas en menos de 15 segundos y el promedio de duración de la atención de registro de casos es de 4 minutos.
- 67,593 de los usuarios han preferido la llamada telefónica y 2,516 ingresaron sus casos a través de la página web.
- 6396 seguidores en twitter y más de 40 mil visitantes en Facebook al mes.
- El 95% de los casos son quejas, 4% solicitud de información, 1% corresponde a ideas y sugerencias.
- La provincia con mayor cantidad de casos son solicitados es la de Panamá, seguida por Chiriquí y Coclé.

INSTITUTO DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Capacitaciones Realizadas



Capacitaciones al Sector público que no están programadas como parte del INADEH, se pueden mencionar los cursos de entrenamiento para: Aduana (Sistema de Gestión Aduanera-SIGA), los administradores de INFO-Plaza (SENACYT), personal de las instituciones involucradas con la Documentación Digital (Sector Público), Sistemas para optimización Agropecuaria (MIDA) y el manejo del sistema de PanamaCompra, operadores de redes del Sector Público en Cisco (Sector Público-Senacyt) todos estos comprenden unos 10 módulos en diferentes temas relacionados a la implementación, seguridad, uso de redes complejas.

A quienes Capacita?

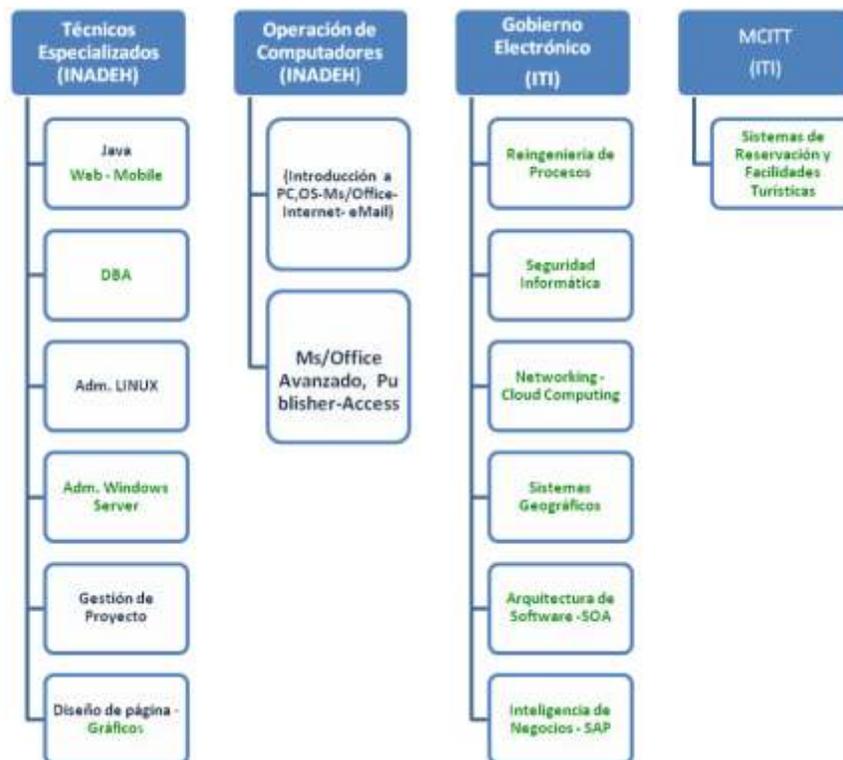
Las capacitaciones se ofrecen a toda persona mayor de edad panameña o residente en el país y deben tener una cédula vigente, de manera que esté registrada en el Tribunal Electoral. Se ofrece cursos gratuitos a toda persona particular como personal del Sector Público o Privado.

Tipos de Capacitación o Cursos

Este es el único centro exclusivo que dicta capacitaciones solamente en el área de Tecnología de Información.

A partir del 2010, se han venido incorporando y planificando nuevas capacitaciones para cumplir con los proyectos de modernización del Estado.

Áreas como: Optimización de Procesos, Interoperabilidad e Integración de Sistemas (Virtualización - Cloud Computing), Inteligencia de Negocios, Arquitectura de Software, Gerencia de Proyectos, Documentación y Certificación Digital, Administración de Bases de Datos, Seguridad de Información, Sistemas de Información Geográfica (GIS), Tecnología Móvil, Computación WEB y Diseño Gráfico etc.



Proyecciones.

El Instituto mediante convenios con el Gobierno de Corea y Microsoft/Islas Baleares/BID/ATP y en unión con el INADEH adecuó el edificio 165 y ha iniciado la adecuación del edificio 169 en Ciudad del Saber para incorporar nuevas áreas de capacitación para Gobierno Electrónico (#165) y Centro de Capacitación en Tecnología para el Turismo (#169). En Septiembre de 2012 se inauguró el Centro de Acceso de Información Panamá-Corea (CAIC) y se espera para el 2013 inaugurar el centro Microsoft de Tecnologías en Turismo(MICTT).

CENTRO DE ACCESO DE INFORMACIÓN PANAMA-COREA

ANTECEDENTES

La revolución informática y la comunicación tienen un gran potencial para mejorar la productividad y la calidad de vida. Por otro lado, ha causado brecha digital mundial y nacional. Es por ello, que la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) entidad competente del

Estado Panameño para planificar, coordinar emitir directrices, supervisar colaborara, apoyar y promover el uso óptimo de las tecnologías de la información y comunicaciones en el sector gubernamental para modernizar la gestión pública, y en conjunto, con la Agencia Nacional para la Sociedad de la Información (NIA) entidad competente del Estado Coreano para el apoyo de las políticas nacionales y tecnologías relacionadas con la informatización, firman un Convenio bilateral en Agosto de 2011 para crear el Centro de Acceso de Información Panamá-Corea (CAIC). Este centro contribuirá a reducir la brecha digital al ofrecer oportunidades a las comunidades locales en la informatización.

El Proyecto para el establecimiento de CAIC está patrocinado por el Ministerio de Administración Pública y de Seguridad de la República de Corea (MOPAS) y ejecutado por la Agencia Nacional de Sociedad de la Información (NIA).

Dicho Centro fue inaugurado el 24 de septiembre de 2012, con la participación del Viceministro del MOPAS, Su excelencia el Embajador de la República de Corea del Sur, El Director General del INADEH y el Administrador General de la AIG.



El CAIC estará bajo la responsabilidad del Instituto de Tecnología e Innovación, ente adscrito a la AIG, quien realizará las acciones necesarias para la organización y ejecución de planes y programas de capacitación y adiestramiento en materia de informática y tecnología que requieran implementarse para el personal de las dependencias gubernamentales.

La AIG y NIA podrán trabajar en forma conjunta para realizar seminarios y programas de capacitación y adiestramiento de desarrollo de Tecnología e Información. Este centro está ubicado en la Ciudad del Saber Edificio 169, junto al Centro Panamá-India del INADEH, proyecto que también fue patrocinado por un Convenio entre los gobiernos de Panamá e India en el año 2006.

Ambos Centros están destinados para promover y desarrollar la competitividad tecnológica del país.

A través de este Convenio Panamá-Corea y durante los dos últimos años (2011-2012), hemos recibido del programa de Voluntarios Universitarios de Corea auspiciado por NIA, la visita de 8 voluntarios y la ejecución de 5 cursos, a saber: Programación Android, XML, redes y Seguridad (2011) y Diseño WEB y Seguridad Informática (2012).

Durante esos dos años, recibimos la participación para estos cursos de 91 participantes provenientes del sector público y privado, entre estos: Registro Público, MICI, Minsa, ACP, AIG, Aeronáutica, DGI, DIJ, INDRA, Policía Nacional, SPI, Tribunal Electoral, Biblioteca Nacional, INADEH, Contraloría, UTP, UP, PanamaPorts, Registro Público Utilización del CAIC durante el último trimestre de 2012.

Seminarios/Cursos	Personas Atendidas
Capacitación Sistema de Panamá-Compra (DGCP)	10
Capacitación Sistema de Riesgos Climáticos utilizando software open source de Brazil (MIDAS)	10
Capacitación de Administradores de Info-Plaza (SENACYT)	15
Capacitación en Software de Detección de Radiación para Puertos (ADUANA)	6
Capacitación Sistema de Prestaciones Económicas- (SIPE) - (CSS)	143
Total	184