

Memoria Anual

2014



311

Seguimos innovando **para tí**



Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ

Memoria Anual 2014
Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental

PANAMÁ 4.0

Tecnología para el impulso del desarrollo

En cumplimiento con lo establecido por la Ley, nos complace documentar las acciones realizadas durante el periodo fiscal 2014 y presentar las iniciativas que ha establecido la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), desde que asumimos funciones en el mes de julio de 2014 bajo la administración del Excelentísimo Señor Juan Carlos Varela Rodríguez, Presidente de la República de Panamá.

Aprovechamos la oportunidad que nos brinda este informe para presentar la agenda digital institucional que hemos denominado PANAMÁ 4.0, que representa la trascendencia de las políticas públicas en el gobierno electrónico, lo cual es un indicativo de la adopción de las buenas prácticas internacionales propiciando una estrategia de largo plazo para lograr avances en la tecnología y efectuando los ajustes que sean necesarios en cada periodo gubernamental basado en los aprendizajes previamente adquiridos y el horizonte de planificación al 2024.

Reconocemos los esfuerzos iniciados bajo el liderazgo de la Comisión e-Panama en el año 2002 y que continúan ahora, en su cuarta gestión, bajo la responsabilidad de la AIG, con fundamento en la ley que crea la Autoridad y la Ley 83 de 2012 de Gobierno Electrónico. Esta última Ley es la que establece los parámetros legales que deben cumplir las entidades del Estado para facilitar, por vía de los medios digitales y la interoperabilidad, aquellos



trámites que realizan los ciudadanos y las empresas, requiriendo que cada una de las entidades gubernamentales cuenten con una agenda digital bianual para la transformación e implementación de tecnologías de la información y telecomunicación.

La AIG por su parte, está comprometida a través de la Agenda Digital PANAMÁ 4.0, con las iniciativas del gobierno electrónico para la modernización de las entidades gubernamentales, atendiendo una de las metas del Gobierno Nacional para este periodo 2014-2019, que es la de “brindar servicios gubernamentales eficientes y eficaces” y que fue reiterada más recientemente por el Presidente Varela en la XXIV Cumbre Iberoamericana

de Jefes de Estado en la cual expresó que “no descansaremos hasta haber cumplido con nuestro compromiso de llevar a cabo una transformación de la gestión gubernamental para proveer servicios públicos más eficientes, con absoluta transparencia, facilitando la forma en que se realizan los trámites con el Gobierno y las contrataciones públicas con reglas claras y en estricto cumplimiento de lo que establecen las leyes”.

La selección de aplicaciones prioritarias, la infraestructura y las plataformas tecnológicas compartidas y los procesos a ser transformados en el horizonte de este quinquenio, además de aportar ahorros y eficiencia al Estado, posicionarán a Panamá como país de avanzada con un ecosistema innovador, lo cual incidirá en la mejora de nuestros índices de competitividad, mediante un desarrollo nacional inclusivo, una cultura de transparencia y la consolidación de una democracia más participativa a través de la conectividad que requiere la sociedad de la información y del conocimiento.

Con este propósito y con el fin de articular la estrategia entre los diversos grupos de interés que inciden en la misma, la AIG ha realizado presentaciones al Gabinete, instituciones y entidades vinculadas a la competitividad e innovación, entidades del sector público, gremios representativos del sector privado y organismos internacionales, así como también ha sostenido reuniones de coordinación con

las direcciones de informática y enlaces del Centro de Atención Ciudadana - 311, establecimos una Comisión Asesora de la AIG integrada por reconocidas personas de trayectoria en el sector tecnológico, todo lo cual ha permitido obtener también valiosa retroalimentación para validar la hoja de ruta que nos hemos propuesto para este quinquenio y que debe formar parte de una Agenda Digital Nacional integrada al Plan Estratégico de Gobierno 2014-2019.

El equipo de colaboradores de la AIG ha aceptado esta responsabilidad y está igualmente comprometido con los valores con los cuales, a través de la adopción de las mejores prácticas, se fortalece nuestra capacidad institucional para proveer Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de vanguardia en apoyo y coordinación con el resto de las entidades del Estado.

Irvin A. Halman
Administrador General



Discurso del
Excelentísimo Señor
Juan Carlos Varela Rodríguez
Presidente de la República de Panamá

Segmento Innovación

XXIV Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado

Veracruz, México
9 de diciembre de 2014

En el día de hoy me complace tener la oportunidad de dirigirme a todos ustedes en esta segunda sesión de la Cumbre para presentar la visión del Gobierno de la República de Panamá sobre innovación en el marco del espacio iberoamericano del siglo XXI.

No cabe duda que durante la era de la tecnología de la información y la comunicación que estamos viviendo, la innovación es una herramienta fundamental para el desarrollo humano, social, económico y cultural de nuestras naciones.

Esto hace que los gobiernos en particular tengamos la oportunidad de ser innovadores y fortalecer nuestras capacidades para cumplir con nuestro mandato de servir a todos los ciudadanos y acercarnos más a la población, maximizando los recursos de los cuales disponemos y desafiando las barreras del tiempo y la distancia.

Sin embargo, al igual que puede ocurrir al emplear cualquier herramienta, si la innovación tecnológica no es utilizada adecuadamente, la misma puede ser contraproducente para los resultados que deseamos alcanzar.

Por lo tanto, no basta con hacerla más accesible a la población sino que también tenemos que enfocar su aplicación en la solución de los problemas que afectan a nuestros pueblos.

Durante la XIX Cumbre Iberoamericana, en Portugal, se redefinió el concepto de innovación, para que además de hacer referencia al desarrollo de nuevas tecnologías que aumentan la productividad, responda a las necesidades sociales de nuestros ciudadanos, con la acción conjunta de los gobiernos, el sector privado, la comunidad científica y el resto de la sociedad.

Ese es precisamente el desafío que los países miembros de la comunidad iberoamericana tenemos por delante en materia de innovación.

¿Cómo asegurarnos que los programas gubernamentales para dotar a niños y jóvenes de escasos recursos de computadoras portátiles y de acceso universal al internet, mejoren la calidad de nuestros sistemas educativos? ¿Cómo homologamos las tecnologías adquiridas por nuestros gobiernos y fortalecemos los mecanismos de cooperación para que podamos interconectarnos e intercambiar información de seguridad en tiempo real contra el crimen organizado?

El uso de la innovación para aumentar la eficiencia de los servicios públicos y mejorar tanto la cobertura como la calidad de nuestros sistemas de educación, salud, transporte y seguridad, entre otros, debe ser el principal objetivo de nuestras respectivas agendas nacionales, en materia de innovación gubernamental.

Es por ello que durante mi administración de Gobierno, Panamá priorizará la inversión en infraestructura pública y equipos para el desarrollo de plataformas tecnológicas que nos permitan garantizar una mejor atención de la salud, una educación bilingüe con equidad, la protección del medioambiente, el fomento del emprendimiento y la participación ciudadana.

No descansaremos hasta haber cumplido con nuestro compromiso de llevar a cabo una transformación de la gestión gubernamental para proveer servicios públicos más eficientes, con absoluta transparencia, facilitando la forma en que se realizan los trámites con el Gobierno y las contrataciones públicas con reglas claras y en estricto cumplimiento de lo que establecen las leyes.

Estamos dando pasos decididos hacia la modernización de las entidades gubernamentales a través de la implementación de una Agenda Digital Nacional de Gobierno Electrónico, por parte de la Autoridad de Innovación Gubernamental, la cual nos permitirá simplificar los trámites administrativos, aumentar las facilidades de pagos en línea y adoptar las mejores prácticas internacionales en la materia, a la vez que facilitaremos la interacción y la comunicación del ciudadano con el Gobierno.

Lo anterior, en aras de cumplir con los más altos estándares de transparencia y acceso a la información, así como la misión que nos trazamos el 1 de julio, al asumir nuestra gestión de Gobierno de instalar un gobierno honesto, humano y cercano al pueblo panameño, que invertirá los recursos del Estado para mejorar la calidad de vida de la población en todos sus ámbitos.

Para finalizar, agradecemos al Gobierno de México por la preparación de esta Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno, que nos ha brindado un espacio histórico para reflexionar sobre el papel que la educación, la cultura y la innovación están llamadas a ocupar en el progreso de nuestros países, al alcance de todos los ciudadanos y en la búsqueda permanente del bienestar de los pueblos iberoamericanos para seguir recorriendo juntos el camino del desarrollo y la prosperidad con equidad.

Contenido

Agenda Digital 2014-2019	10
Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental	26
Dirección de Internet, Inclusión y Movilidad	32
311 Centro de Atención Ciudadana	50
Dirección de Innovación Gubernamental	60
Dirección de Gobierno Electrónico	70
Plataforma Tecnológica del Sistema Penal Acusatorio	81
Dirección de Tecnología y Transformación	91
Dirección de Tecnología y Sistemas	105
Dirección de Arquitectura Tecnológica	113
Instituto de Tecnología e Innovación	118
Dirección Nacional de Proyectos Especiales y Cooperación Internacional	121
Dirección de Finanzas	124
Oficina de Recursos Humanos	128
Glosario AIG	131

Agenda Digital 2014-2019

Desarrollando sinergias y transversalidad para
la transformación de las instituciones del Estado

La Autoridad para la Innovación Gubernamental (AIG) ha decidido desarrollar una agenda digital estratégica como marco de referencia para el resto de la administración pública panameña, tratando de concienciar al Gobierno Nacional de la importancia de tener una política común y estratégica del uso de la tecnología y la modernización para el bien del país y sus ciudadanos.

El impacto transformador de la tecnología nadie lo puede dudar, sin embargo, para evitar inversiones infructuosas y malgasto de fondos públicos, hay que establecer una hoja de ruta en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y de administración electrónica. La agenda trata de establecer la estrategia y norte de Panamá para coordinar los esfuerzos de todas las entidades y poder desarrollar en los próximos meses esa hoja de ruta conjunta y su implementación, con un horizonte a 5 y 10 años.

Dicha agenda se alinea con las directrices del plan de gobierno, plasmado en su plan estratégico y sus metas de gobierno, al mismo tiempo que apuesta por la competitividad del país a nivel internacional y busca por tanto la mayor coordinación posible con el plan de competitividad tratando de aunar esfuerzos.

El marco estratégico y normativo de la AIG lo delimitan los objetivos a cumplir y el alcance de actuación de la institución; maximizar el impacto de las políticas públicas en TIC para mejorar la productividad y la competitividad; transformar y modernizar las entidades públicas mediante un uso eficaz e intensivo de las TIC y ofrecer al ciudadano servicios electrónicos de calidad.

Las líneas estratégicas y valores de la agenda digital se articulan para transformar la actuación en solitario de las pasadas administraciones por una acción coordinada de todos los agentes, buscando la transversalidad de los servicios electrónicos de las instituciones por medio de plataformas de gobierno electrónico, buscando la sostenibilidad y sinergias de las TIC en el futuro en conjunto, la adopción inteligente y coordinada de las tecnologías digitales y la innovación en los sectores claves de la economía panameña.

Se han tomado como punto de partida los resultados de diversos diagnósticos sobre la situación de la sociedad de la información en Panamá, las recomendaciones elaboradas por expertos de alto nivel, las propuestas aportadas por un elevado número de empresas y actores del mundo digital y las sugerencias realizadas por responsables TIC de las principales entidades de Gobierno.

1. Marco Estratégico

Para la elaboración de la agenda digital estratégica hemos tenido en cuenta diversos marcos de referencia con el fin de alinear las metas de la AIG con las directrices y objetivos del nuevo gobierno del presidente Juan Carlos Varela.

Plan de Gobierno 2014-2019

Del plan de gobierno debemos destacar los siguientes aspectos dentro del marco de competencias de la AIG:

Servicios gubernamentales eficientes y eficaces

- Brindar eficientes y eficaces servicios gubernamentales personalizados asegurando, la transparencia y sencillez de los trámites gubernamentales, estableciendo un plazo para su atención y evitando la discrecionalidad del funcionario. Todos los ciudadanos tendrán libre acceso a las instituciones del gobierno, sin intermediarios y costos escondidos.
- Transformar la gestión pública actual en una gestión eficiente y eficaz en las áreas sustantivas y de atención directa a la ciudadanía, mediante un gobierno sin paredes, puertas ni horarios a los servicios ni a la información.
- Consolidar el concepto de gobierno electrónico para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, incrementando la eficiencia y la eficacia de la gestión pública, aportando a las acciones del gobierno un marco de transparencia para crear mecanismos que faciliten la participación ciudadana en la toma de decisiones de la gestión pública.
- Consolidar muchas de las responsabilidades similares del Estado, hoy dispersas en varias instituciones para que haya una entidad única responsable de atenderlas y solucionarlas.

El plan de gobierno destaca los compromisos con la inclusión social, la descentralización municipal, el fortalecimiento institucional y el Estado de derecho.

Plan Estratégico 2014-2019

El gobierno de Panamá, en el desarrollo del plan estratégico de gobierno ha establecido una visión para el esfuerzo institucional: “Panamá un solo país”, en dicho plan se establecen los mecanismos de asignación de recursos y articulación, establecidos de conformidad con la Ley de Responsabilidad Fiscal.

La incorporación de todos los panameños al proceso de desarrollo, el aprovechamiento integrado de todas las oportunidades de crecimiento en el contexto internacional y la incorporación de todas las regiones, etnias y culturas del país, constituyen una condición necesaria para avanzar en el logro de un solo país, integrado y cohesionado, con armonía social y sostenibilidad ambiental, generador de buenas condiciones de vida y de oportunidades de desarrollo humano, posicionado en el escenario regional y mundial.

Ejes Principales de la Acción Estratégica



Dicho plan estratégico junto con el discurso del Presidente Juan Carlos Varela en la Cumbre Iberoamericana de jefes de Estado (Veracruz, México) imponen una relevancia en el uso de la tecnología y la mejora de los procesos para la mejora de los servicios a los ciudadanos.

El uso de la innovación para aumentar la eficiencia de los servicios públicos y mejorar tanto la cobertura como la calidad nuestros sistemas de educación, salud, transporte y seguridad, entre otros, debe ser el principal objetivo de nuestras respectivas agendas nacionales, en materia de innovación gubernamental.

Por ello, la actual administración priorizará la inversión en infraestructura pública y equipos para el desarrollo de plataformas tecnológicas que permitan garantizar una mejor atención de la salud, una educación bilingüe con equidad, la protección del medioambiente, el fomento del emprendimiento y la participación ciudadana.

El compromiso es llevar a cabo una transformación de la gestión gubernamental para proveer servicios públicos más eficientes, con absoluta transparencia, facilitando la forma en que se realizan los trámites con el gobierno y las contrataciones públicas con reglas claras y en estricto cumplimiento de lo que establecen las leyes.

Plan Nacional de Competitividad

El Plan Nacional de Competitividad que lleva a cabo la Secretaría de Asuntos Económicos y Competitividad, tiene como objetivo identificar las acciones a ejecutar y coordinar para el establecimiento de una economía desarrollada, basada en la mejora continua de la competitividad, articulando al gobierno, la empresa privada y la sociedad civil. En este sentido, la AIG ha participado activamente en las iniciativas que lleva a cabo dicha Secretaría, así como también en las reuniones del Centro Nacional de Competitividad (CNC) en preparación para el Foro Nacional de Competitividad que se llevará a cabo en enero del 2015, y las mesas para la elaboración del Plan Estratégico Nacional de Ciencia y Tecnología (PENCYT) que coordina la Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SENACYT).

Actualmente, en los dos índices del Foro Económico Mundial (posición 48 de 148 en competitividad global y en la posición 43 de 148 en el de tecnología de la información), y el índice “Doing Business” del IFC - Banco Mundial (posición 55 de 188), Panamá se encuentra entre aquellos del tercio más avanzado. En el índice de e-Gobierno de las Naciones Unidas (UNPACS) Panamá está dentro de la primera mitad de los países participantes, en la posición 77 de 193.

Principales Indicadores				
	FORO ECONÓMICO MUNDIAL (WEF) – Índice “Competitividad Global” - 2015	48	de 144	↓ - 8
	FORO ECONÓMICO MUNDIAL (WEF) – Índice Global “Tecnología de la información” - 2014	43	de 148	↑ +3
	BANCO MUNDIAL – Índice “Doing Business” - 2015	52	de 189	↑ +3
	NACIONES UNIDAS – Índice “e-government - 2014	77	de 186	↓ - 11
	BANCO MUNDIAL – KEI (Knowledge Economy Index) - 2012	77	145	

La Secretaría de Asuntos Económicos y Competitividad ha establecido la meta de posicionar a Panamá como #1 de América Latina en temas de competitividad medido por el Foro Económico Mundial, lo cual pone foco al accionar de la AIG en los objetivos resaltados:

- Fortalecer la institucionalidad con un sistema público efectivo en sus resultados y eficiente en costos y transparente.
- Mejorar en la calidad del sistema educativo.
- Aumentar el mercado de trabajo.
- Impulsar la innovación.
- Mejorar el clima de negocios.

Las metas secundarias de dicho plan han sido tomadas en cuenta, detectando aquellas que suponen un esfuerzo modernizador de las instituciones de gobierno, las que involucran un esfuerzo inversor en plataformas tecnológicas o desarrollos y aplicaciones para mejorar aspectos relacionados con la competitividad del país.

2. AIG – La institución

Impacto en la AIG

Dar cumplimiento a las expectativas del gobierno en relación al uso eficiente de la tecnología como objetivo de la AIG.

Este esfuerzo es necesario incluirlo en el quinquenio 2014-2019, en base a la eficiencia y modernización que supone el uso apropiado de la tecnología y la mejora en los servicios al ciudadano.

Las acciones de la AIG deben estar fundamentadas en objetivos de transparencia, eficacia en los servicios y, acceso y facilitación ciudadana, que son elementos fundamentales para una sociedad de la información y del conocimiento que busca convertirse en un país desarrollado de manera sostenible.

En estos meses, la AIG ha estado construyendo sólidos pilares:

- Articulación institucional, participación ciudadana y marco regulatorio.
- Estándares, recursos financieros y humanos.
- Costo-efectividad e impacto de la solución.
- Capacidad y sinergias del ecosistema innovador (SENACYT, AIG, INADEH y CNC).

Conclusiones del análisis institucional

Entre las conclusiones del primer entregable de análisis institucional de la AIG, que tienen un fuerte impacto para el planteamiento y desarrollo de la agenda institucional, están los siguientes:

- Baja capacidad de ejecución, (no tanto referido al cumplimiento presupuestario) a la ejecución de los proyectos en su puesta en funcionamiento, extensión, despliegue y soporte de los mismos. Esta discrepancia entre uno y otro es significativa a que los proyectos presupuestarios no se plantearon cubriendo todos los aspectos para dar servicios electrónicos.
- La estructura organizativa carece de un área potente de explotación y dado el carácter o la tendencia cada día más acusada de la AIG a convertirse en operador (RNMS, NUBE, Internet para Todos, Plataformas como Panamá en Línea, Sistema Penal Acusatorio, Desarrollos y Aplicativos) es un punto débil que ya sufrió la administración pasada y no debe ser un lastre para la actual.
- Debido a la causa o consecuencia de esta carencia el presupuesto de inversión se dedica en su práctica totalidad al funcionamiento de las infraestructuras y plataformas (>85%), no dejando prácticamente recursos para la innovación (<15%).

3. Agenda digital estratégica de la AIG (Panamá 4.0)

Para abordar la exitosa consecución de los objetivos marcados, la AIG ha elaborado una agenda digital estratégica:

- Establecer los pilares estratégicos y valores para desarrollar el trabajo.
- Definir el marco de actuación de la AIG en cada caso.
- Reconponer y reorganizar la propia entidad, preparándola para los retos del quinquenio.
- Detectar las principales carencias de la entidad, preparar un plan para desarrollar competencias y fortalezas que auguren el éxito, en coordinación con esfuerzos internos y externos.
- Desarrollar una serie de nuevos instrumentos y herramientas que ayuden en la operativa de la AIG.
- Perfeccionar métodos de planificación, seguimiento de las acciones, la determinación de métricas e indicadores para su seguimiento.

Ciclo de innovación gubernamental

La agenda digital estratégica ha desarrollado un ciclo de innovación gubernamental para fijar las metas, seguimientos y mejora continua, involucrando a todas las direcciones operativas en dicho ciclo:



Líneas estratégicas y valores

La agenda digital estratégica propone unas líneas estratégicas aplicables a todas las entidades de gobierno en relación a la aplicación y uso de tecnologías TIC para el desarrollo de la sociedad de la información, prestación de servicios digitales a los ciudadanos, la necesaria transformación y modernización de las entidades de gobierno y la administración pública.



Valores:

- Foco en la competitividad país, a través de la transparencia y eliminación de burocracia.
- Gobierno transparente, proactivo y abierto ante el ciudadano y la sociedad.
- Ayudar en reimaginar el gobierno, más cercano al ciudadano, eficiente, y proactivo
- Mejora de la eficiencia y ahorros en la gestión. La Gestión de AIG ahorra costos al gobierno de la Nación.
- Apoyo a la sostenibilidad de las iniciativas emprendidas y las organizaciones TIC de cada entidad.

Estas líneas estratégicas para el uso de las TIC el que son iguales a todas las entidades de gobierno y los valores emanan directamente del plan de gobierno y del plan estratégico.

4. Áreas a desarrollar por AIG

Gobierno Electrónico

El uso del gobierno electrónico puede mejorar sustancialmente el posicionamiento de Panamá en los *rankings* internacionales de competitividad y gobierno electrónico, además ayuda a mejorar en distintos ámbitos con las siguientes palancas:

- La innovación prepara al país para el futuro.
- El uso de la tecnología aumenta la transparencia y combate corrupción.
- La mejora en la eficacia gubernamental y su transformación están directamente influidas por el uso de tecnologías, lo que se traduce en crecimiento sostenible.

- Las políticas de gobierno abierto fomentan la participación ciudadana en la resolución de los problemas y su mejor percepción del gobierno.
- La tecnología permite un gobierno colaborativo, más flexible para los retos de actuales.
- El uso de la tecnología y la capacitación dinamiza los sectores productivos y los servicios al ciudadano.
- La tecnología ahorra costos lo que permite derivar recursos para una mejor atención a los problemas del país.

Gobierno abierto

Panamá ha suscrito los compromisos del OGP, entre los que se encuentran el acceso a la información, el gobierno electrónico, la participación ciudadana o los datos abiertos.

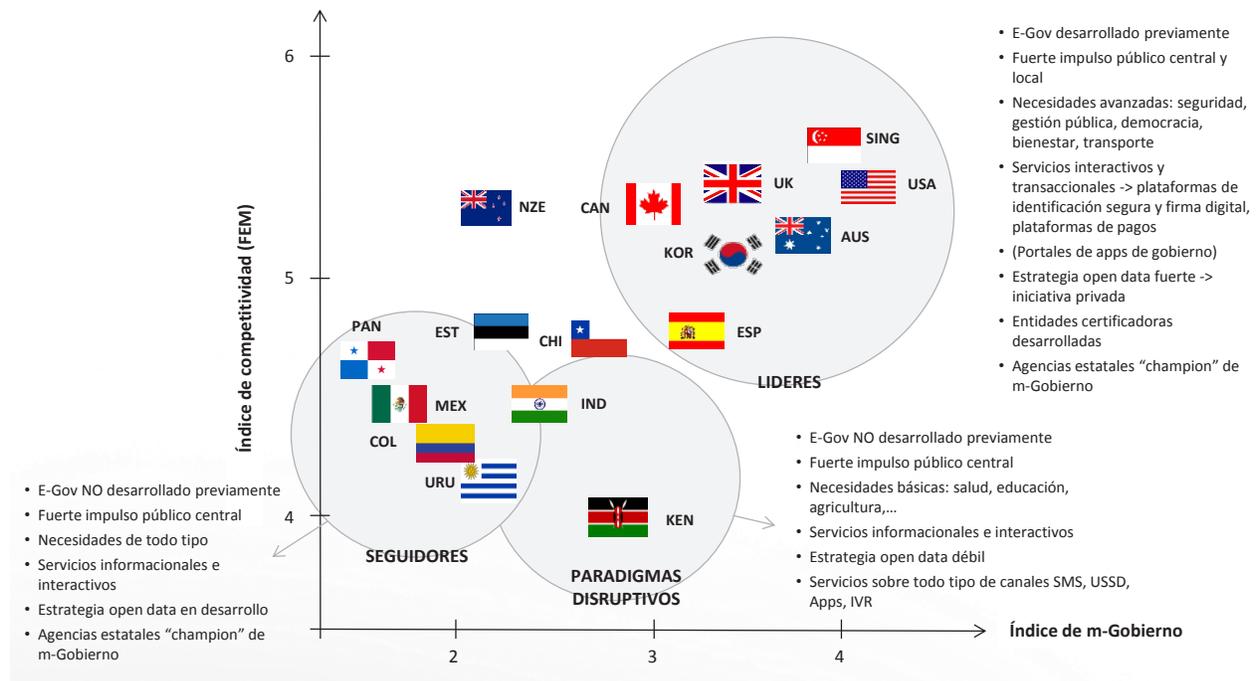
Los pilares básicos del gobierno abierto y la relación gobierno-ciudadano (participación, transparencia y colaboración), pueden verse afectados por el desarrollo del gobierno electrónico y m-Gobierno.

Gobierno electrónico móvil (m-Government)

La estrategia de gobierno electrónico debe orientarse a potenciar la transformación de su gestión pública, de sus procesos y recursos, haciendo partícipe a los ciudadanos con un componente fuerte basado en acceso a través de los móviles (smartphones). La AIG está desarrollando un plan estratégico de m-Government con los siguientes aspectos:

- La estrategia de modernización actual, basada en la implementación de iniciativas de corte tecnológico aisladas (no siempre conexas), incluidas en el plan maestro de gobierno electrónico, tiene limitaciones relacionadas con la escasa implicación de los ciudadanos o énfasis en la transparencia, además de las derivadas de disponer de recursos financieros limitados apoyados con aportaciones de organismos multilaterales o cooperaciones bilaterales.
- La agenda de m-Government se plantea con la visión al horizonte 2020 de conseguir el liderazgo de Panamá en la región latinoamericana en el ranking del e-Government Survey de Naciones Unidas, entrando a formar parte del segmento de países con un indicador resumen (EGDI) más alto, lo cual implicará mejorar especialmente en los Online Service Index (OSI) y Telecommunication Infrastructure Index (TII).

Existen una serie de aspectos comunes en las estrategias m-Gobierno desarrolladas por distintos países, según las condiciones de partida de desarrollo de Gobierno electrónico y de madurez institucional en el ámbito TIC



5. Instrumentos a desarrollar por AIG

Plan de modernización e innovación gubernamental

AIG contempla desarrollar un plan de modernización e innovación gubernamental que marque (basado en experiencias internacionales, mejores prácticas, casos de éxito, y experiencias relevantes) las mejoras a realizar dentro de cada entidad y el funcionamiento conjunto de todas ellas.

Estos objetivos están indicados por el plan de competitividad, para la mejor eficiencia y disminución de la burocracia, que deben ser detallados y especificados en un plan para la dirección de innovación.

Plan nacional de sistemas y plan de adquisiciones

Un instrumento necesario para la AIG es disponer de un plan nacional de sistemas, que sea la primera piedra de unos trabajos recurrentes y anuales para mejorar la planificación y la evolución de los sistemas y aplicaciones de las distintas entidades de gobierno.

El plan contempla trazar un horizonte de cinco años para ir homogeneizando y para converger el uso de las aplicaciones compartidas, inversiones en tecnologías y tener asociado un plan nacional de adquisiciones en línea con las políticas presupuestarias del MEF de manera que sean planes ejecutables en los plazos especificados.

Arquitectura Meta

La disparidad de base de datos (BBDD), lenguajes de programación, nomenclaturas, modelos de datos, sistemas operativos e infraestructuras de las entidades de gobierno hacen muy difícil la interoperabilidad de las instituciones para los objetivos del gobierno electrónico. Esto se complica además por la falta de una arquitectura tecnológica, objetivo para el desarrollo de aplicaciones, los servicios electrónicos y uso de aplicativos de terceros.

AIG propondrá un marco de actuación en cuanto a la arquitectura tecnológica a usar en el gobierno que ayude a las entidades en sus planteamientos e inversiones a largo plazo.

Benchmark de precios de tecnología

La disparidad de los precios de las compras tecnológicas en los pasados años, requiere el control por parte de la AIG de ciertos estándares de compra y los precios de referencia, así como un trabajo conjunto con los acuerdos marcos de compras para su establecimiento, y la necesaria homologación de proveedores.

Cambio y mejora normativa

Urge promover en conjunto con las entidades sus planes de modernización, los cambios legislativos y normativos necesarios para simplificar y volver más eficiente la acción de la administración pública y sus entidades de gobierno. Debe desarrollarse desde el área de innovación en conjunto con asesoría legal, los cambios, las derogaciones y las nuevas leyes para apoyar en la acción transformadora de la AIG.

Portafolio de productos y servicios compartidos

La disponibilidad de la Nube Gubernamental se debe ver potenciada por el uso de aplicaciones y servicios compartidos. Esto proporciona innumerables ventajas a las entidades para desarrollar y poner en producción servicios para las entidades. AIG está desarrollando un portafolio de aplicaciones que genere importantes ahorros al resto de entidades.

Política de alianzas

El mundo de las TIC está dominado por una serie de grandes multinacionales y empresas que desarrollan los nuevos servicios y aplicaciones, infraestructuras y comunicaciones. La AIG tiene un rol articulador de las TIC y el desarrollo de alianzas debe ser cuidadoso y no dejar fuera el mercado a determinadas tecnologías, orientada a racionalizar la inversión del gobierno.

Metodología de gestión de la innovación

Para las nuevas iniciativas (tanto de la AIG como externas), se ha propuesto el trabajo conjunto de las direcciones nacionales con una metodología innovadora, como forma eficiente y transparente de orientar los esfuerzos del gobierno en tecnología, debido a que hasta ahora se adolece de una forma eficaz de seleccionar las iniciativas y los esfuerzos de inversión en la institución.

Centro de Excelencia

Para conseguir los objetivos de gobierno electrónico (con la componente de movilidad), la AIG requerirá de un esfuerzo metodológico y disciplinado para medir su posición y establecer una ruta donde se pueda medir los avances, las estadísticas concretas. Para esto el Consejo Nacional de Innovación aprobó el proyecto para establecer el “Centro de Excelencia para el Gobierno Electrónico e Innovación” cuyos objetivos específicos son: seguimiento y difusión de las mejores prácticas en apoyo de la excelencia en los servicios gubernamentales, mediante la transformación e innovación de aplicaciones TIC, que tengan como resultado un impacto nacional significativo en la competitividad internacional y el avance de los índices de gobierno electrónico.

6. Gestión del cambio en las TIC

Articulación TIC

Potenciar la articulación de la tecnología desde la AIG: fomentar las relaciones con el resto de las entidades de gobierno a través de las correspondientes direcciones nacionales de la institución (innovación, servicios compartidos, arquitectura y gobernanza), desarrollando sus funciones naturales y evitando que su único quehacer sea el abordar y ejecutar los proyectos de la institución.

Contraloría tecnológica

Vigilar por el buen uso de los recursos disponibles, en conjunto con las direcciones nacionales de la institución (innovación, arquitectura y gobernanza) para mejorar el control económico y la auditoría técnica del resto de proyectos.

- Vigila el uso eficiente de los recursos.
- Ahorro en las compras de tecnología y proyectos, con la gestión de los convenios Marco.
- Alianzas y Partnerships con empresas tecnológicas y con acuerdos internacionales.

Sostenibilidad TIC

AIG aporta cambios desde la perspectiva que se tiene en las organizaciones de función TIC o de sistemas, asistiendo para el desarrollo de políticas públicas con valor añadido y con el objetivo de:

- Desarrollar las TIC y su sostenibilidad a largo plazo a través de la gobernanza de las TIC: CIO Nacional, mesa de gobierno digital y la creación de una asociación de técnicos TIC del sector público en Panamá.
- Generar conocimiento de las tecnologías más usadas en las entidades (Oracle, SAP) a través de centros de competencia.
- Generar conocimiento en las distintas carreras TIC (administrador de BBDD, programadores) a través de los planes de carrera y certificaciones.

Plataforma de gobierno electrónico

AIG ha lanzado diversos proyectos de e-Government, en su mayor parte enmarcados en el plan maestro que hasta ahora por la poca capacidad de ejecución y sobre todo de explotación de aplicaciones no ha permitido su puesta en producción. Por lo tanto, la AIG requiere potenciar un área de infraestructuras y explotación que gestionen las plataformas y aplicativos de gobierno electrónico, desarrolladas por la AIG y puestas a disposición para el resto de entidades. Entre ellas se encuentran los proyectos 311 de Atención Ciudadana, Panamá en Línea, Correspondencia Estatal y otras plataformas para asegurar la sostenibilidad.

El proyecto de Panamá en Línea será un portal único de acceso a todos los trámites de las personas físicas y jurídicas que se mantiene con las diversas entidades de gobierno de Panamá. Todos los usuarios estarán autenticados por el Tribunal Electoral o el Registro Público.

Las entidades tendrán que conectarse al bus de interoperabilidad para consumir servicios de información de otras entidades y para publicar sus propios servicios en caso de contar con bases de datos de interés nacional, al mismo tiempo las entidades podrán publicar sus propios trámites en el portal, usando las herramientas de formularios o integrando sus propios BPM y aplicativos.

La plataforma está diseñada para que las propias entidades puedan capacitar a sus técnicos de programación y usuarios en el uso de la plataforma y desarrollo de nuevos servicios, también para que puedan licitar el desarrollo de estos servicios a una base de empresas proveedoras certificadas para desarrollar en la plataforma.

7. Metas de la agenda estratégica

La agenda estratégica propone 12 metas generales para la AIG, que han surgido de reuniones con las entidades del Estado según su agenda digital, que para su cumplimiento la institución debe trabajar coordinadamente interna y externa, involucrando un tremendo esfuerzo planificador y de inversión para tener un impacto en la sociedad.

Las metas y sus respectivos indicadores están siendo validadas junto con sus métricas por los directores nacionales y el equipo directivo de AIG por lo que pueden surgir cambios.

Programas Estratégicos 2014-2019

	MEJORA PROCESO EXISTENTE (Operativo)	NUEVO ALCANCE	NUEVA APLICACIÓN O SERVICIOS
APLICACIONES DE IMPACTO SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Banda Ancha al 95% cobertura ● Ley 83 Gobierno Electrónico ➔ ● Trámites en línea ➔ ● 311 en línea 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ ● Gobierno Abierto ● ID Personal y vehicular ● Aula digital ● Registro Único Beneficiarios 	<p>INNOVACION</p> <ul style="list-style-type: none"> ● m-Government (SmartNation) ➔ ● Registro Único Beneficiarios ➔ ● Portal de pagos ● Aplicativos IoT
APLICACIONES SECTORIALES	<ul style="list-style-type: none"> ● e-comercio ● Sistema Aduanas y facilitación comercio internacional 	<p>EXTENSION</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Servicios PYMES ● e-tax 	<ul style="list-style-type: none"> ● e-turismo ● e-consulados ● e-notarías ● Interoperabilidad logística
PLATAFORMAS DE SOPORTE	<p>EJECUCION</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ ● Firma electrónica ● Disaster recovery ➔ ● Correspondencia Estatal ➔ ● Interoperabilidad gubernamental ● Contraloría Electrónica ➔ ● Plataforma RNMS 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ley ciberdelito ➔ ● Ley protección datos personales ➔ ● Nube Computacional Gub. ➔ ● Refrendo, viáticos, acciones de personal 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ ● Centro de Excelencia e-Gov ➔ ● Gestión gobiernos locales ● IXP Regional

- Facilidad de implementación, bajo requerimiento recursos y con proveedores disponibles
- Mediano nivel ejecución
- Complejo y requiere recursos significativos
- ➔ Meta estratégica de la AIG



Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental

Ley 65 de 30 de octubre de 2009

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental es la **entidad competente del Estado** encargada para planificar, coordinar, emitir directrices, supervisar, colaborar, apoyar y promover el uso óptimos de las **tecnologías de información y comunicaciones** en el sector gubernamental para la modernización de la gestión pública, así como **recomendar la adopción de políticas, planes y acciones estratégicas nacionales**.

Misión

- Modernización del Estado a través de la TIC.
- Racionalización para el buen uso de los recursos.
- Gobernanza para facilitar y ejecutar mejores prácticas.

Funciones

- Planificar y formular planes bianuales 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) 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 reingeniería de procesos y trámites de las entidades.

Ley de Gobierno Electrónico

Ley 83 de 2012

Los siguientes mandatos legales sobre gobierno electrónico están vigentes y corresponde a la AIG velar por su ejecución.

- Los trámites en línea tendrán la misma validez que los realizados de forma presencial.
- El Portal www.panamatramita.gob.pa brinda acceso general de trámites y requerimientos. No se podrá exigir a usuarios requerimientos que no estén especificados.
- Los usuarios estarán exentos de aportar datos y/o documentos que reposen en las bases de datos de las entidades públicas.
- La entidad que tramita la solicitud dispondrá del servicio electrónico para conocer el estado de tramitación de la solicitud.
- Las resoluciones serán firmadas electrónicamente.
- Publicaciones de actos y comunicaciones podrán ser sustituidas o complementadas en el portal de la entidad y en el portal de Panamá Tramita.
- Las publicaciones de boletines, informes, agendas y memorias colocados en el portal de cada entidad pública tienen carácter oficial.
- AIG en conjunto con el MEF, establecerá la Pasarela y el Portal Nacional de Pagos, que brinde a ciudadanos, empresas y extranjeros, la facilidad de realizar el pago de sus obligaciones de forma electrónica, incluyendo los pagos de timbres fiscales u otros instrumentos definidos para el cobro de tasas e impuestos. Para todas las entidades, incluyendo las empresas del Estado (51% o más) se establece la Transferencia Automática de Fondos, como medio de pago de todas sus obligaciones.
- Las instituciones públicas, deberán elaborar anualmente un plan de simplificación progresiva de los trámites y procesos administrativos vinculados a los usuarios, el cual deberá ser aprobado por la AIG para su publicación en el Portal Oficial "PanamaTramita".
- Las instituciones públicas deberán elaborar y presentar a la AIG, una agenda digital Institucional, que incluya las iniciativas de modernización tecnológica programadas a corto, mediano y largo plazo, incluyendo la obligatoriedad de presentar a la AIG en el último trimestre de cada año y el plan operativo anual del año siguiente.

Estructura Organizacional

La AIG reporta al Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental



S.E. Alvaro Alemán
Ministro de la Presidencia



S.E. Francisco Sierra
Ministro Consejero
Presidente designado



Dr. Jorge Motta
Administrador
General de SENACYT



S.E. Dulcidio de la Guardia
Ministro del MEF

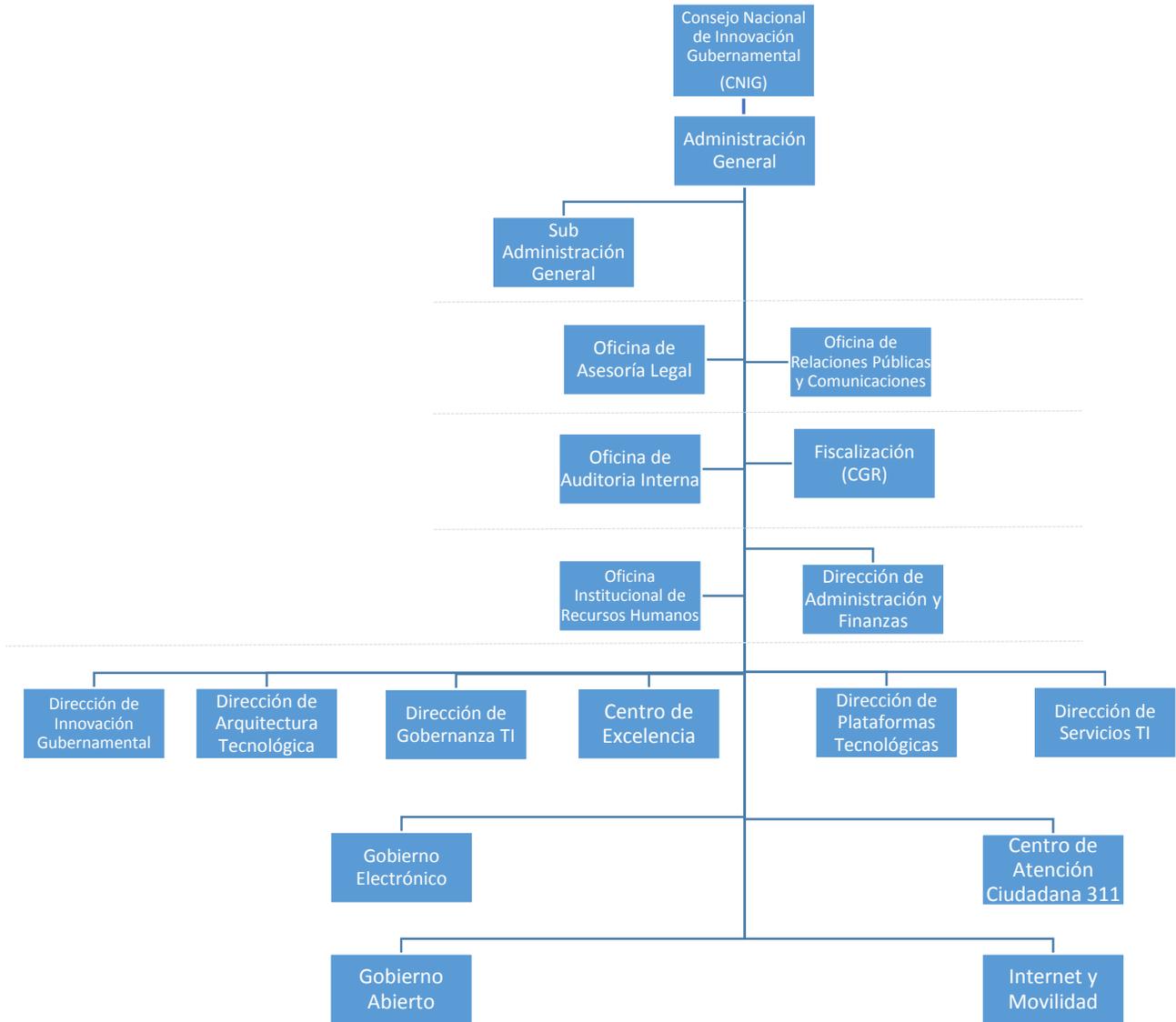


Lic. Federico Humbert
Contralor General



Ing. Irvin A. Halman
Administrador General
Secretario

Organización General de la AIG



Premio Nacional a la Innovación Gubernamental

El gobierno nacional por intermedio de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental reconoce cada año las iniciativas innovadoras de las instituciones públicas que hacen posible a través de sus plataformas tecnológicas las mejores prácticas para ofrecer un eficiente servicio a la ciudadanía.

En la V edición del premio nacional a la innovación gubernamental 2014, la Universidad Nacional de Chiriquí (UNACHI) se hizo merecedora al gran galardón al postularse con la iniciativa denominada Sistema de Gestión Universitaria (SGU), una plataforma que permite el pago de matrículas en línea, servicio social para obtener información de las horas cumplidas y el avance de la requisición de los bienes y servicios, viáticos y pagos al personal.

Entre otros reconocimientos se distinguió a la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre por -mejor uso de Redes Sociales-, el Ministerio de Desarrollo Agropecuario por -mejor página web- y al Registro Público de Panamá y el Tribunal Electoral por mejores plataformas de información.

El jurado del concurso estuvo integrado por miembros de la Cámara Panameña de Tecnologías y Comunicaciones (CAPATEC), la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP) y la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG).

Tres periodistas locales también fueron reconocidos por su ardua labor en la divulgación de información sobre temas de innovación y tecnología: Katia Acosta de la Revista Mundo Social, Tharyn Jiménez de TVN-2, programa Al Descubierta y Lorenzo González Palma de Visión Empresarial, que se trasmite por las frecuencias de Radio Ancón.



*Universidad UNACHI
recibe el Premio Nacional a la Innovación 2014*



MIDA recibe reconocimiento



*Registro Público
recibe reconocimiento*

Dirección de Internet, Inclusión y Movilidad

La Dirección de Internet, Inclusión y Movilidad coordina la estrategia gubernamental para el desarrollo de infraestructura que permita la conectividad ciudadana y los aplicativos que permitan el mejor uso de esa infraestructura por vía de las plataformas de servicios de gobierno electrónico, el impulso del gobierno móvil (m-gobierno) y herramientas que permitan la conectividad entre entidades y la participación ciudadana.

Coordina las iniciativas asociadas con la puesta en marcha del programa para llevar la Red Nacional de Internet (Internet para Todos) a Banda Ancha, con lo cual se logrará mayor velocidad, mayor cobertura, aplicaciones más robustas, y transmisión de contenidos para sectores como la educación, la salud, el turismo, la agricultura y el emprendimiento, entre otros que beneficiarán a la ciudadanía en general.

Adicionalmente, la Dirección administra y supervisa proyectos de acceso universal y fomenta iniciativas encaminadas a la inclusión digital que facilitará el acceso al desarrollo, en especial para las áreas más necesitadas.

En la actualidad la Dirección administra los siguientes programas y proyectos:

1. Red Nacional Internet (RNI).
2. Proyecto de Operación y Mantenimiento de Teléfonos Públicos ubicados en áreas rurales y de difícil acceso y su reemplazo por nuevas tecnologías.
3. Proyecto de Desarrollo de la Banda Ancha para la competitividad y la integración.
4. Proyecto de Infraestructura Celular en comarcas, áreas rurales y de difícil acceso.
5. Proyecto de m-Gobierno para el desarrollo del ecosistema y estímulo de aplicaciones (Apps) gubernamentales.

Durante el periodo que comprende esta memoria, se participó en el evento NetMundial en Sao Paulo, Brasil, y se realizaron aportes de parte de nuestra organización. Además realizamos un intercambio de experiencias innovadoras auspiciado por el país Vasco y la Organización de Estados Americanos (OEA), donde se discutieron temas de inclusión digital, gobierno abierto, transparencia y participación ciudadana.



RED NACIONAL INTERNET

El programa de la Red Nacional de Internet (RNI) ofrece 1,157 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, cubriendo en su totalidad 54 ciudades o poblados y contemplando en esta cifra comunidades rurales en áreas de difícil acceso a nivel nacional.

La fase I y II por un monto de B/.6,9 millones más ITBMS y un costo de mantenimiento mensual de B/.310,000.00 más ITBMS y la fase III por un monto de B/. 5,382,930; 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 Facebook RNIPanama, donde registramos a la fecha 2,900 seguidores y 7,000 fans respectivamente.

El costo anual por el servicio de acceso a internet, mantenimiento, monitoreo y reposición es de B/.5,054,000.00.

Por cada balboa que se ha invertido en la Red Nacional Internet, se obtiene aproximadamente siete balboas con 93 centavos (B/.7.93) en retorno de inversión que incluye ahorros, incremento de productividad y mayores ventas del sector de la micro y pequeña empresa.



Resultados de la RNI durante el año 2014

Presentamos los resultados obtenidos durante el año 2014, según las estadísticas que nos ofrece el sistema de monitoreo de la Red:

- El número total de usuarios nuevos en el periodo fue de 848,574, que suman más de 1,530,116 usuarios desde que se activó la Red en enero del 2010, mostrando un crecimiento promedio anual de 86%.
- El 42% de los jóvenes de 19 a 35 años son quienes más uso hacen de la tecnología y también los primeros que las adoptan.
- El 40% de los usuarios se encuentran en edad escolar.
- Se han conectado 1, 722,509 usuarios únicos entre noviembre 2013 a octubre del 2014.
- La data transmitida total fue de 190,606 gigabytes (190,6 terabytes) entre noviembre 2013 a octubre del 2014, comparado con 147,996 gigabytes en el periodo anterior, lo cual representa un incremento del 29%.

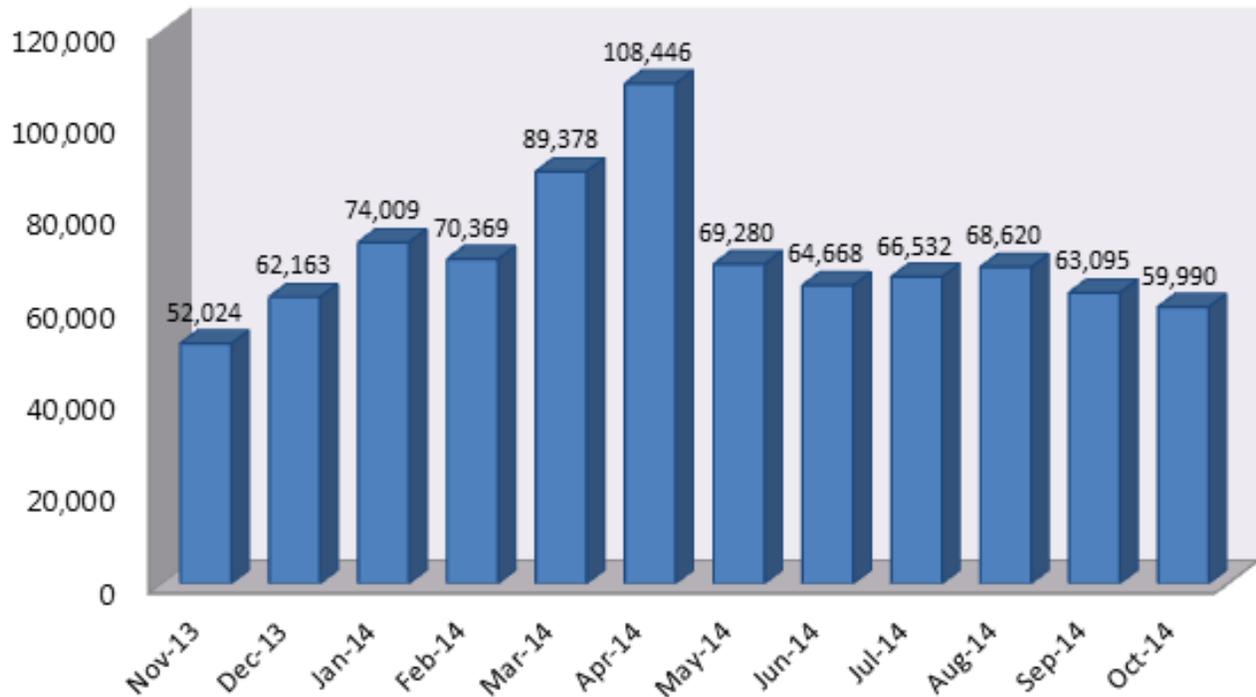
La RNI ha mantenido niveles de servicio superiores al 95%, siendo los principales incidentes de afectación la falta de suministro de energía eléctrica y remodelaciones o trabajos en los sitios, y que son compensados según lo establecen los términos del contrato con el operador de la red.

Sitios de la Red Nacional Internet por provincia y distrito

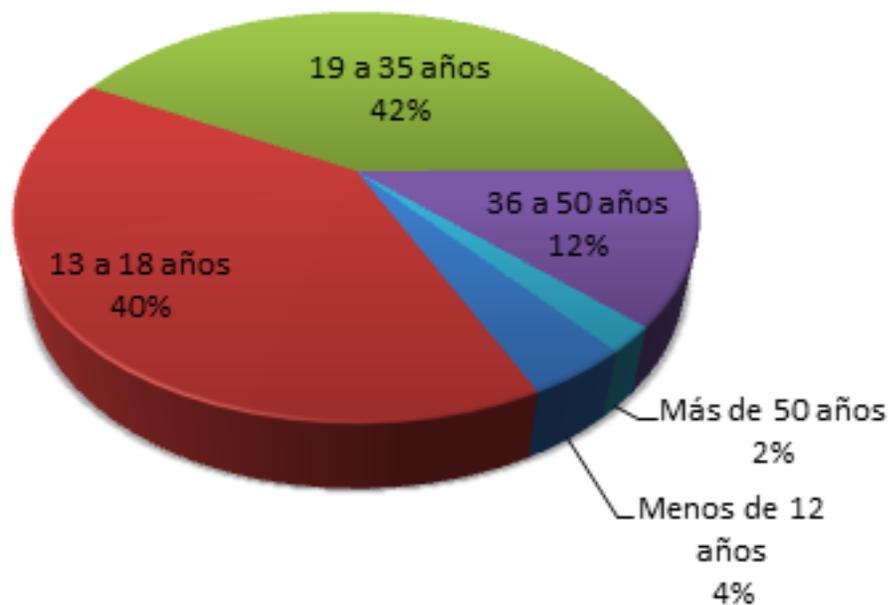
SITIOS DE CONEXIÓN			
PROVINCIA / DISTRITO		SITIOS	
Bocas del Toro			
Changuinola		31	
Coclé			
Aguadulce	34	Ola	1
Antón	12	Penonomé	39
Natá	13	La Pintada	3
Colón			
Colón		48	
Chagres		2	
Donoso		7	
Chiriquí			
Alanje	1	Dolega	11
Bugaba	19	Renacimiento	1
Barú	2	San Lorenzo	2
David	50		
Darién			
Chepigana		44	
Pinogana		22	
Emberá-Wounaan			
Cémaco		2	
Guna Yala			
Nargana		1	
Aligandí		5	
Herrera			
Chitré	39	Las Minas	1
Ocú	17	Pesé	15
Los Santos			
Guararé	13	Pedasí	21
Las Tablas	37	Pocrí	9
Los Santos	25	Tonosí	4
Panamá			
Arraiján	28	La Chorrera	41
Capira	19	Panamá	297
Chame	26	San Miguelito	86
Chepo	22		
Veraguas			
Cañazas	2	San Francisco	5
Calobre	1	Santiago	45
La Mesa	1	Soná	33
Santa Fe	1		
Ngäbe-Buglé			
Kusapin		7	
Kankintú		4	
Besigó		1	
Mirono		1	
Müna		3	
Nole Duima		1	
Drum		1	
Ñurum		1	
TOTAL DE SITIOS 1,157			

Estadísticas

Información de los usuarios de noviembre 2013 a octubre del 2014

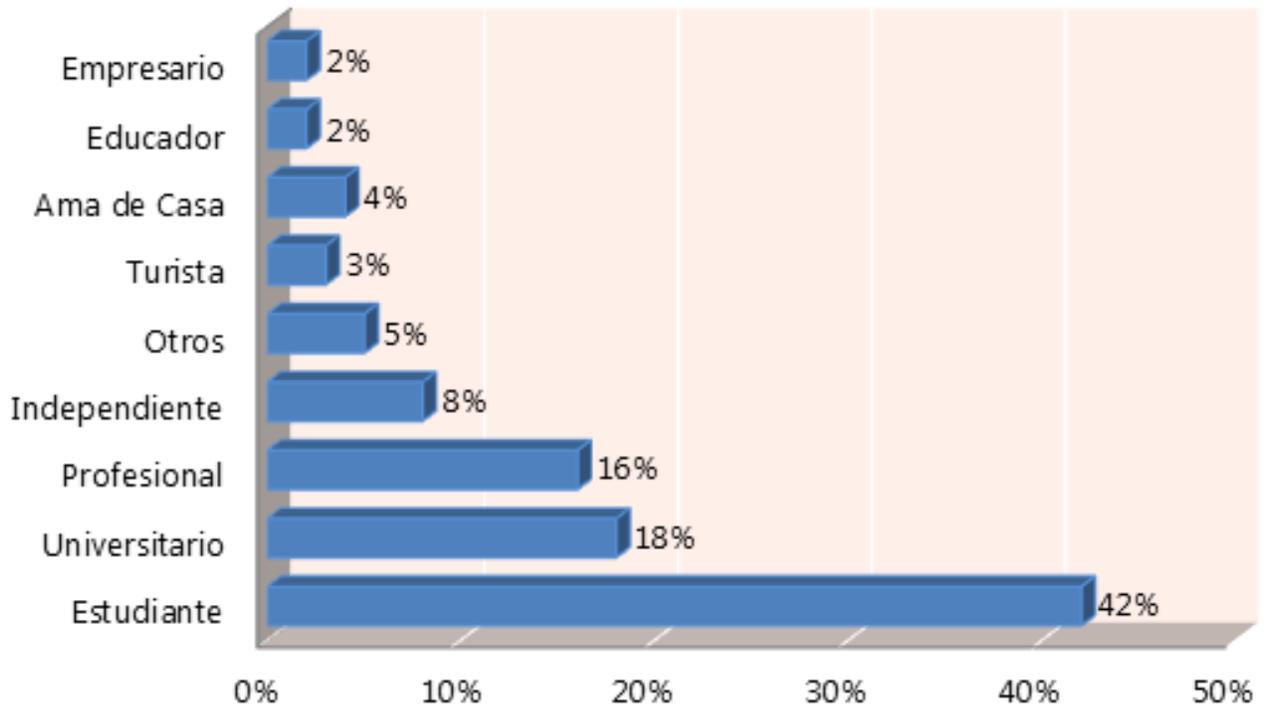


Rango de edad de noviembre 2013 a octubre del 2014

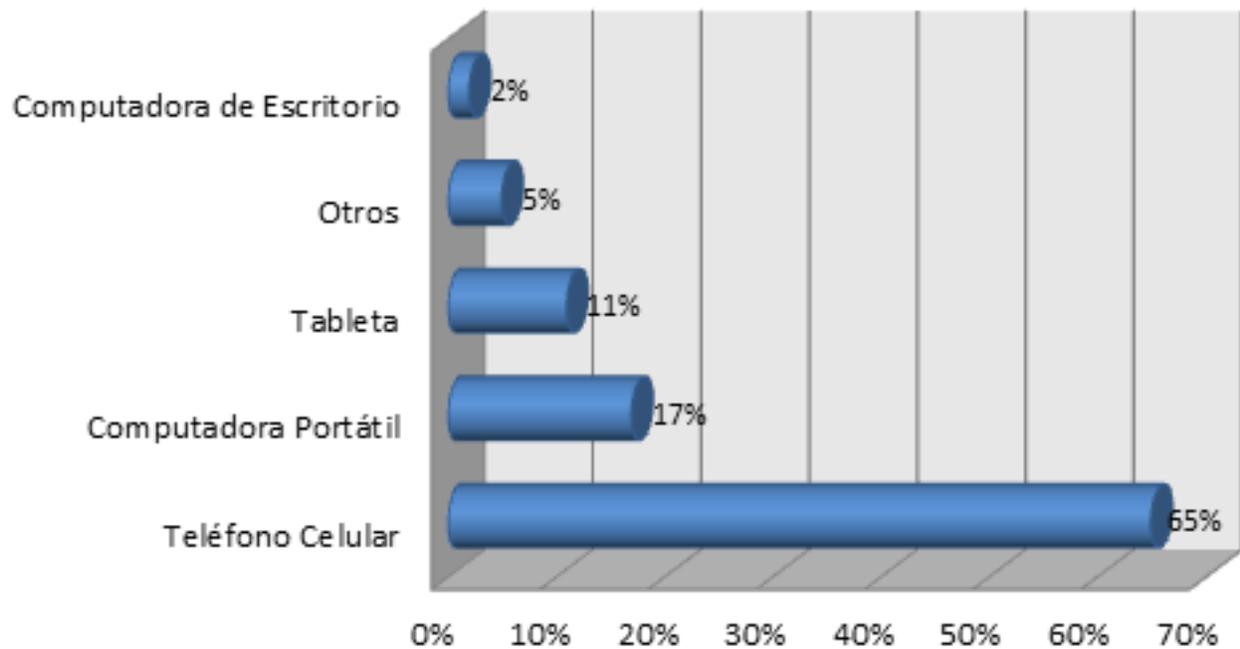


El 82% de los jóvenes corresponde al rango de 13 a 18 años y al rango de 19 a 35 años, los cuales hacen más uso de la tecnología; el rango de 36 a 50 años registra un 12%.

Tipos de usuarios de noviembre 2013 a octubre de 2014 (%)

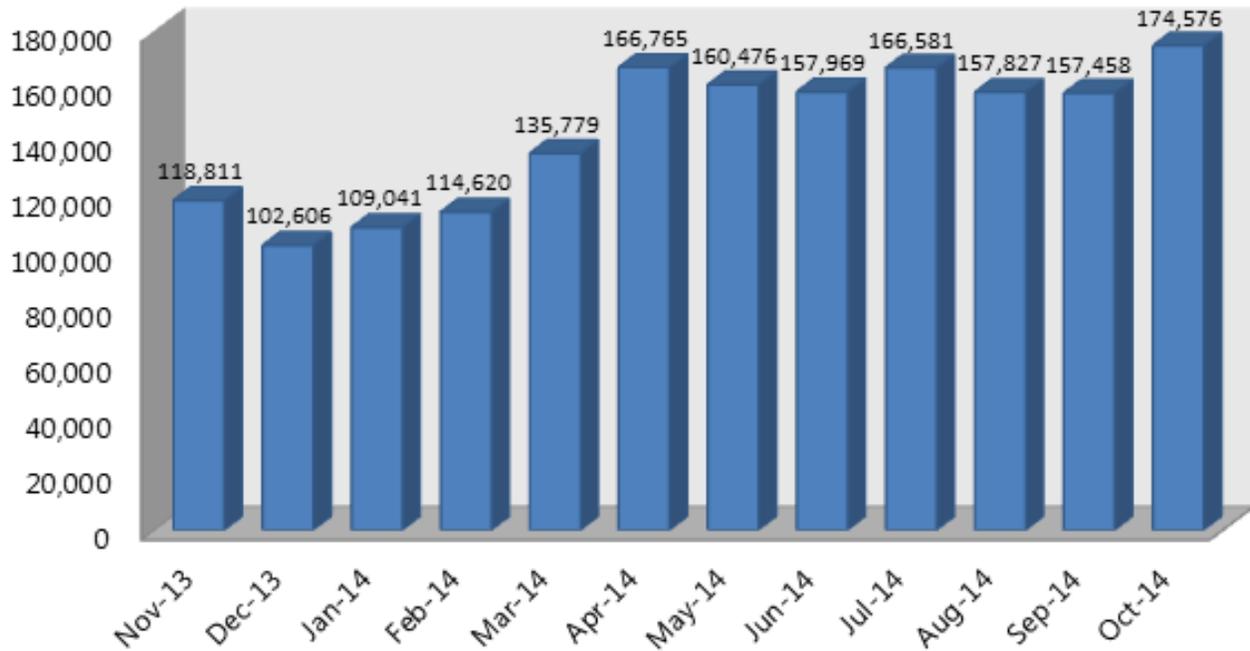


Tipo de dispositivos de noviembre 2013 a octubre de 2014

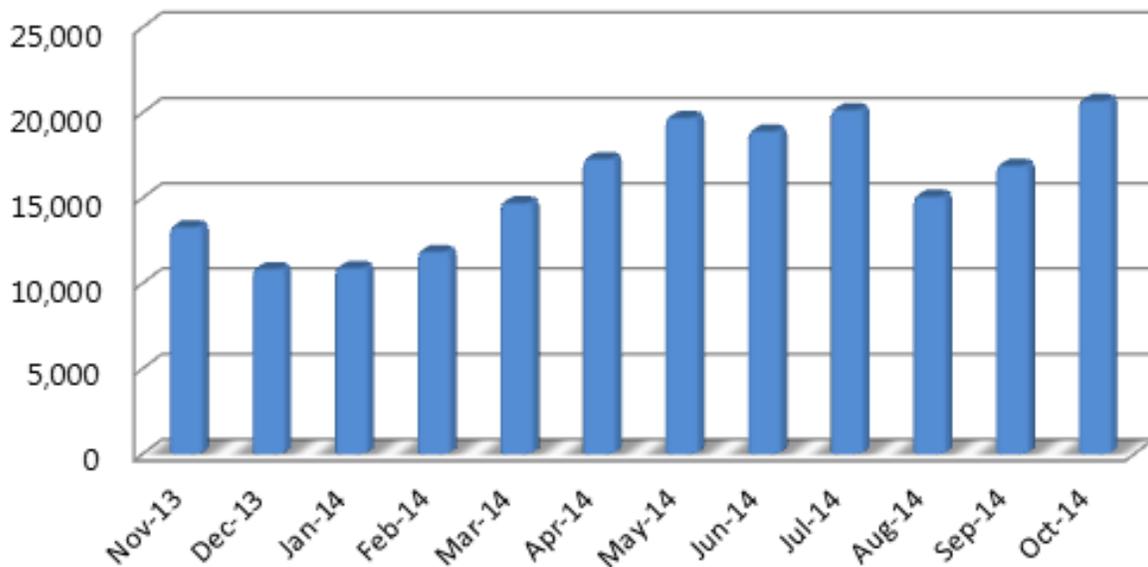


Uso de la RNI

Usuarios únicos conectados mensualmente de noviembre 2013 a octubre 2014



Data movida de noviembre 2013 a octubre del 2014 (GB)



	Nov-13	Dec-13	Jan-14	Feb-14	Mar-14	Apr-14	May-14	Jun-14	Jul-14	Aug-14	Sep-14	Oct-14
■ Data Movida	13,329	10,863	10,920	11,875	14,729	17,308	19,726	18,934	20,181	15,106	16,916	20,719

Proyecto de Centros Interactivos de Atención Ciudadana

Como parte del compromiso de la administración con la modernización de las entidades del Gobierno, se tiene en marcha la instalación y puesta en funcionamiento de Centros Interactivos de Atención Ciudadana (CIAC).

La primera fase del proyecto incluye la instalación de 24 CIAC en las provincias de Panamá, Colón y Coclé. Dicha instalación se realizó mediante acto público 2014-1-46-0-0-08-CM-001762 por un monto de veintinueve mil balboas (B/.29,000.00).

Los 24 CIAC se instalaron en los siguientes sitios:

Nº	Provincia	Sitio
1	Coclé	Municipio de Aguadulce
2	Coclé	Municipio de Antón
3	Coclé	Municipio de La Pintada
4	Coclé	Municipio de Nata
5	Coclé	Mercado de Artesanías de El Valle de Antón
6	Coclé	Municipio de Penonomé
7	Colón	Municipio de Colón - Tesorería
8	Colón	Municipio de Colón - Margarita
9	Colón	Municipio de Donoso
10	Colón	Municipio de Portobelo
11	Colón	Municipio de Santa Isabel
12	Panamá	Municipio de Arraiján
13	Panamá	Agencia de Balboa
14	Panamá	Municipio de Capira
15	Panamá	Municipio de Chame
16	Panamá	Municipio de Chepo
17	Panamá	Municipio de La Chorrera
18	Panamá	Municipio de Panamá
19	Panamá	Municipio de San Carlos
20	Panamá	Municipio de San Miguelito
21	Coclé	BNP de Antón
22	Colón	BNP de Sabanitas
23	Panamá	ANIP de Antón
24	Panamá	ANIP La Chorrera

Adicional a la instalación se realiza una capacitación a personal de las diferentes dependencias en el uso y cuidado del equipo.



Alcaldía de Arraiján



Municipio de Santa Isabel



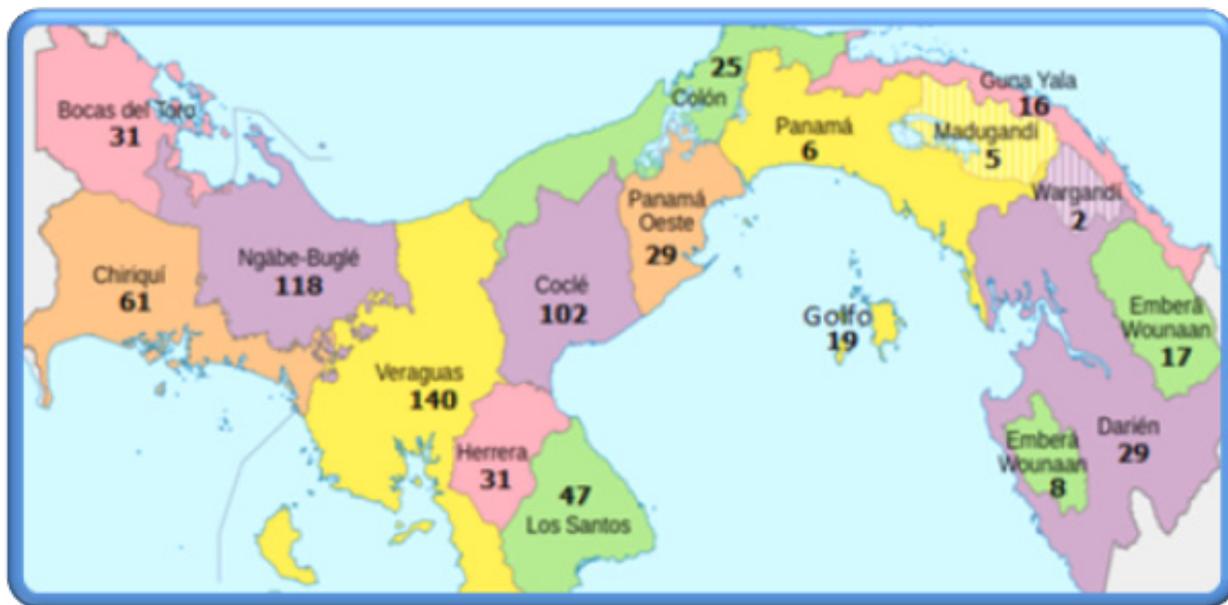
Municipio de Colón

La segunda fase, incluye la instalación de 20 CIAC, 10 de ellos en Municipios y los otros 10 en dependencias de la DIJ. Se realizó mediante acto público 201-1-46-0-08-CM-001909 y se encuentra en proceso.

Proyecto de mantenimiento, reparación y operación de teléfonos públicos localizados en áreas rurales y de difícil acceso

En este proyecto los gastos incurridos en lo que va del año 2014 ascienden a B/.1,541,571.10 con lo que se mantiene en operación a 686 teléfonos públicos que se encuentran al servicio de miles de ciudadanos que residen en zonas comarcales, rurales y de difícil acceso.

La AIG ha solicitado a la Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP), como entidad reguladora, la coordinación de una gira conjunta de inspección para velar por el cumplimiento de lo que estipula la Ley No. 59 de 2008, verificando el funcionamiento de los 686 teléfonos públicos instalados en áreas rurales y de difícil acceso y que son financiados por el Fondo de Proyectos de Servicios y Acceso Universal. Dicho proceso de inspección inició en el mes de septiembre de 2014 en las provincias de Herrera y continuó en noviembre en Los Santos. Se tiene coordinado continuar con el resto de las inspecciones en el mes de enero de 2015.



Proyecto de Telefonía Móvil Rural

La Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal (JAS) por conducto de la AIG, siguiendo el procedimiento establecido para el uso del Fondo de Proyectos de Servicios y Acceso Universal con las operadoras que contribuyen al Fondo y por concurso, 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 móvil (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 misma sea financieramente sostenible en el tiempo.

Las seis comunidades beneficiadas por el proyecto son las siguientes:

COMUNIDAD	PROVINCIA	DISTRITO	CORREGIMIENTO	POB. DEL CORREGIMIENTO (según censo 2010)	POBLACIÓN (según censo 2010)	LATITUD	LONGITUD
Puerto Piña	Darién	Chepigana	Puerto Piña	1,113	883	7°35'0.58"N	78°10'39.41"O
Chimán	Panamá	Chimán	Chimán	1,205	337	8°43'02.45"N	78°38'00.41"O
Kusapín	Comarca Gnabe Buglé	Kusapín	Kusapín (Cabecera)	3,080	1,408	9°10'48.01"N	81°53'24.00"O
Playón Chico o Ukupsení	Comarca Guna Yala	El Porvenir	Aligandí	11,644	1,849	9°18'49.60"N	78°13'51.61"O
Cartí Ustupu	Comarca Guna Yala	San Blas	Narganá	14,060	927	9°26'35.10"N	78°58'41.70"O
Sambú	Darién	Chepigana	Sambú	931	653	8° 1'30.48"N	78°12'36.89"O

Con el contrato No. 11-2013, la JAS y la empresa Digicel Panamá acordaron la ejecución del proyecto de Servicio y Acceso Universal, para implementar la extensión de la infraestructura de telefonía móvil celular (107) o el servicio de comunicaciones personales (106) en las zonas geográficas rurales de Playón Chico y Cartí. La inversión de este contrato en obras civiles, equipos y la operación, administración o mantenimiento del proyecto por un periodo de 12 meses asciende a B/.843,374.00 de los cuales la junta asesora ha reconocido a la empresa concesionaria durante el año 2014, el 57% del total que corresponde a B/.478,173.90 quedando pendiente el monto de B/.365,200.10, el cual será deducido durante el año 2015.

Con el contrato No. 12-2013 la JAS y la empresa Cable & Wireless Panamá, acordaron la ejecución del proyecto de Servicio y Acceso Universal, para implementar la extensión de la infraestructura de telefonía móvil celular (107) o el servicio de comunicaciones

personales (106) en las zonas geográficas rurales de Puerto Piña, Chimán, Kusapín y Sambú. La inversión de éste contrato en obras civiles, equipos rodantes y la operación, administración o mantenimiento del proyecto por un periodo de 12 meses asciende a B/.1,925,946.00, del cual la junta asesora ha reconocido a la empresa concesionaria durante el año 2014 el 95% del total que corresponde a B/.1,830,546.00 quedando pendiente el monto de B/.95,400.00 el cuál será deducido durante el año 2015.

Plan Estratégico de Banda Ancha

El 23 de julio de 2014, se recibió cortesía de sala en la sesión del Consejo de Gabinete para presentar el “Plan Estratégico de Banda Ancha de la República de Panamá”, proyecto que desarrolla la AIG, en coordinación con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Mediante la Resolución No.30 del Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental se aprueba el Plan Estratégico de Banda Ancha de la República de Panamá, el cual contempla el Marco Estratégico Nacional compuesto principalmente por la agenda digital estratégica, el Plan Maestro de Gobierno Electrónico, la Estrategia Nacional de Ciberseguridad, La ley 83 de 9 de noviembre de 2012 y el Decreto Ejecutivo No.928 de 21 de septiembre de 2010, que crea el programa Panamá Sin Papel (precursor de Panamá en Línea).

De igual forma, el 29 de noviembre se realizó la presentación del plan estratégico de banda ancha de la República de Panamá a los concesionarios de las telecomunicaciones, a la prensa y al público en general. Con este plan se pretende establecer mecanismos e incentivar la conectividad, el uso y la adopción de la banda ancha fija y móvil en nuestro país.

El mismo es un instrumento de política pública que plantea objetivos, pilares estratégicos, modelos de gobernanza y planes de acción específicos para hacer llegar la conectividad de banda ancha a las poblaciones del país, especialmente aquellos que financieramente no son atractivos para el sector privado, incorporando contenido y aplicaciones para la educación, salud, turismo, agricultura, emprendimiento, entre otros.

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 iniciado el pasado 25 de mayo del 2012, con la aceptación del Convenio de Cooperación Técnica Regional No Reembolsable No. ATN/OC-12880-RG obtuvo grandes avances en el año 2014 los cuales fueron los siguientes:

El proyecto de banda ancha consiste de componentes y subcomponentes que se han visto impactados durante el lapso correspondiente a la presentación de este informe.

Componentes:

1. Análisis de las alternativas de despliegue de banda ancha.
2. Desarrollo regulatorio.
3. Fomento de la oferta y la demanda de banda ancha.
4. Fortalecimiento institucional.

Para estos componentes se han realizado las actividades correspondientes a:

- Firma consultora para el desarrollo de los componentes

En el periodo que corresponde a la presentación de este informe de seguimiento se han realizado diversas actividades:

En febrero de 2013, se llevaron a cabo consultas con la ASEP y se realizó la primera gira de consultas del proyecto con los países beneficiarios:

- Costa Rica MICIT/SUTEL, 17-18 de febrero de 2014.
- El Salvador SIGET, 20-21 de febrero de 2014.
- Honduras CONATEL, 24-25 de febrero de 2014.
- Guatemala SIT, 27-28 de febrero de 2014.

En esta gira, los consultores tuvieron la oportunidad de reunirse con las máximas autoridades y con los representantes de los Entes Reguladores de cada país, en las cuales se trataron temas como alcance, objetivos, análisis de entorno, se recibió la documentación solicitada para el desarrollo de los componentes y el establecimiento de los contactos para dar seguimiento.

En el mes de mayo, se efectuó la segunda gira a los países beneficiarios para presentar a los representantes de los países los resultados de la consultoría para cada uno de los cuatro componentes, recibéndose observaciones para la elaboración del informe final. Se han elaborado términos de referencia y se solicitaron hojas de vida para proceder a la selección del evaluador independiente del proyecto.

Actualidad de la Banda Ancha en Panamá

Banda Ancha Fija (BAF)

	Panamá	OCDE	LATAM	CA
Penetración BAF	7.9%	10.68%	6.48%	5.30%
Costo/ingreso	2.6%	1.46%	2.7%	2.9%
PCs en el hogar*	29%	35.38%	34.7%	27.36%
Servidores/M hab	100+	231	27.91	23.30

Banda Ancha Móvil (BAM)

	Panamá	OCDE	LATAM	CA
Penetración BAM	25.2%	21.18%	5.3%	2.08%

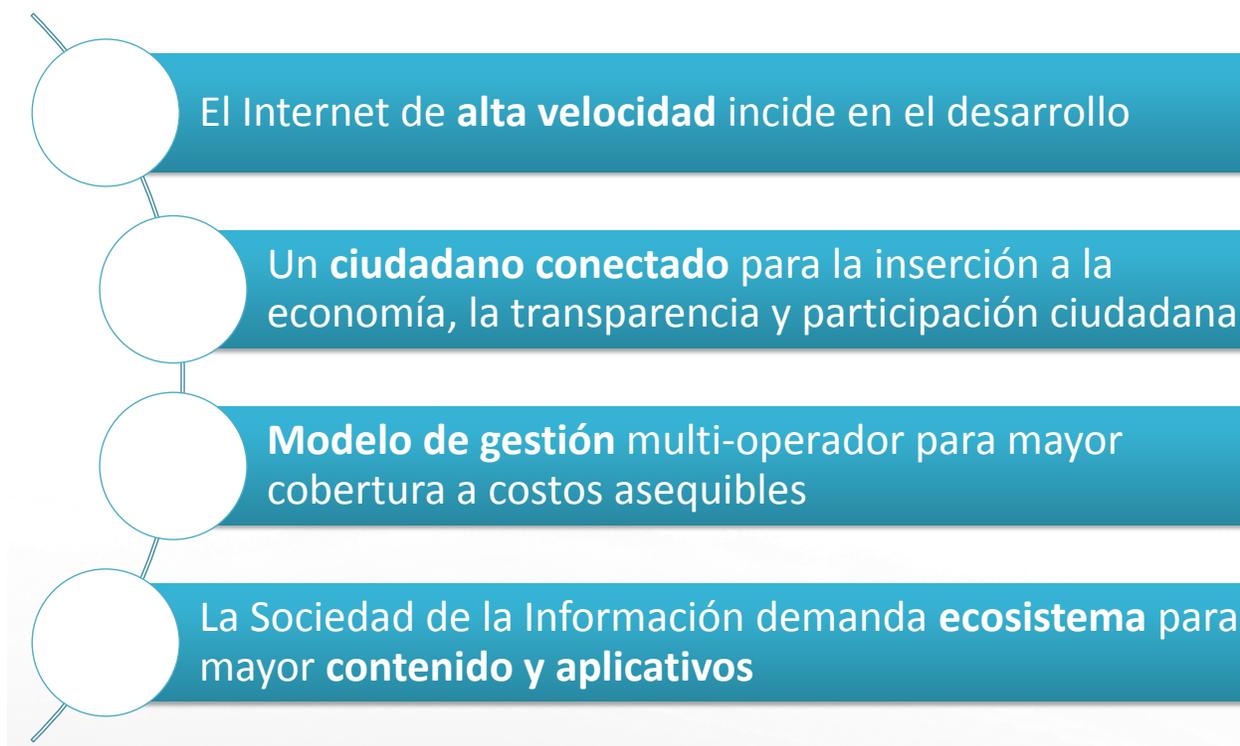
	Usuarios Internet	Índice de Uso de Redes Sociales	Índice de Vídeos Subidos a Youtube
Panamá	42.90%	5.88	55.10
OCDE	43.43%	5.71	56.35
LAC	30.98%	5.18	58.86
Centro America	25.90%	5.22	55.20

* Cifras según censo 2010 (excluye proyecto Balboa 320K computadoras)

Actualmente se está en la fase para el diseño de ampliar la cobertura de la RNI con banda ancha, aprovechando la fibra óptica de ETESA, con capacidad de interconexión con las redes de los países vecinos.



Los ejes de acción contemplados para el rediseño de la RNI son los siguientes:



Participación en congresos, pasantías de banda ancha

NetMundial, Brasil: Es una iniciativa multisectorial para impulsar soluciones colaborativas y desde las bases dentro de un sistema de gobernanza de internet distribuido, que tiene como propósito el convertirse en un movimiento global que impulsará a la internet como un recurso global, neutral y compartido de forma solidaria y para el progreso económico.

Esta iniciativa tiene como objetivo generar un espacio abierto, creativo y de colaboración que propicie la innovación irrestricta para desarrollar y proporcionar facilitadores y soluciones para una gobernanza de internet distribuida. La iniciativa NETmundial brinda una plataforma en línea que permite:

- Facilitar la búsqueda colectiva (crowd-sourcing) de facilitadores y soluciones dentro de la comunidad.
- Agilizar la búsqueda colectiva de fondos (crowd-funding) para financiar, respaldar el desarrollo y la implementación de facilitadores y soluciones.

Nuestra participación, en conjunto con los demás países de Latinoamérica sirvió como base para establecer una postura regional con base en el intercambio de ideas y metas comunes.

Intercambio de experiencias innovadoras OEA y el gobierno Vasco

El gobierno Vasco estableció un marco de colaboración con la Organización de Estados Americanos (OEA), para que cuatro organismos galardonados por sus iniciativas en pro de la gestión pública efectiva pudieran compartir y difundir en Euskadi sus iniciativas y proyectos entre ellos: gobierno abierto, acceso universal, participación ciudadana, atención ciudadana y sistemas de transporte.



Octubre de 2014. El Ing. Pablo Ruidiaz expuso en Euskadi, ante altos dignatarios del gobierno Vasco, las iniciativas tecnológicas que se implementan en nuestro país; especialmente el proyecto Red Nacional de Internet RNI - Internet para Todos, que fue meritorio del premio a la gestión pública efectiva del año 2013.

Gobierno Móvil – mGob

Con la tendencia de mayor uso de los celulares inteligentes y tablets, existe una demanda para atender aplicaciones móviles y dotar al ciudadano de información indispensable, por lo que se puso en marcha el proyecto PanamaApps, el cual contempla el desarrollo de tres aplicaciones móviles que son: Apps B2B, Apps “Directorio Público móvil” y Apps “becas y empleo” que estarán integradas en un bus de información que permite la conexión de múltiples fuentes de información que garanticen el valor al usuario, pudiendo trabajar

información tanto de la propia comunidad como de fuentes externas, así como de datos abiertos. Igualmente, la información provista por la comunidad, podrá ser generada desde un gestor de contenidos conectado con sistemas automáticos de información o también generada por los propios usuarios.

Con este proyecto se promueve la creación y desarrollo de aplicaciones móviles para facilitar la rapidez con la que accede el ciudadano a la información, ya que las aplicaciones están presentes en sus terminales en todo momento y no necesitan introducir datos en cada acceso, además permite al ciudadano tomar acciones que incrementan la comunicación y la interacción con la ciudad y obtener información en tiempo real.

Dada la tendencia y alta penetración de los celulares inteligentes y dispositivos portátiles se inició una consultoría para establecer las condiciones favorables para el desarrollo en Panamá de un ecosistema móvil que permita evolucionar hacia el m-Gobierno. El m-Gobierno posee una capacidad transformadora en los servicios que brinda el Estado, por lo cual es relevante establecer una hoja de ruta similar a la experiencia que han tenido los países líderes.

El gobierno móvil presentará igualmente muchas oportunidades para un ecosistema que requiere de empresas de todos los tamaños para brindar soluciones y aplicativos a la demanda de servicios gubernamentales.



311

Centro de Atención Ciudadana



El Centro de Atención Ciudadana - 311 se fundamenta en los Decretos Ejecutivos 555 del 24 de junio 2010, bajo el cual se establece el uso del Sistema 311 y el Decreto 584 del 26 de julio 2011 a través del cual se crea el Centro de Atención Ciudadana.

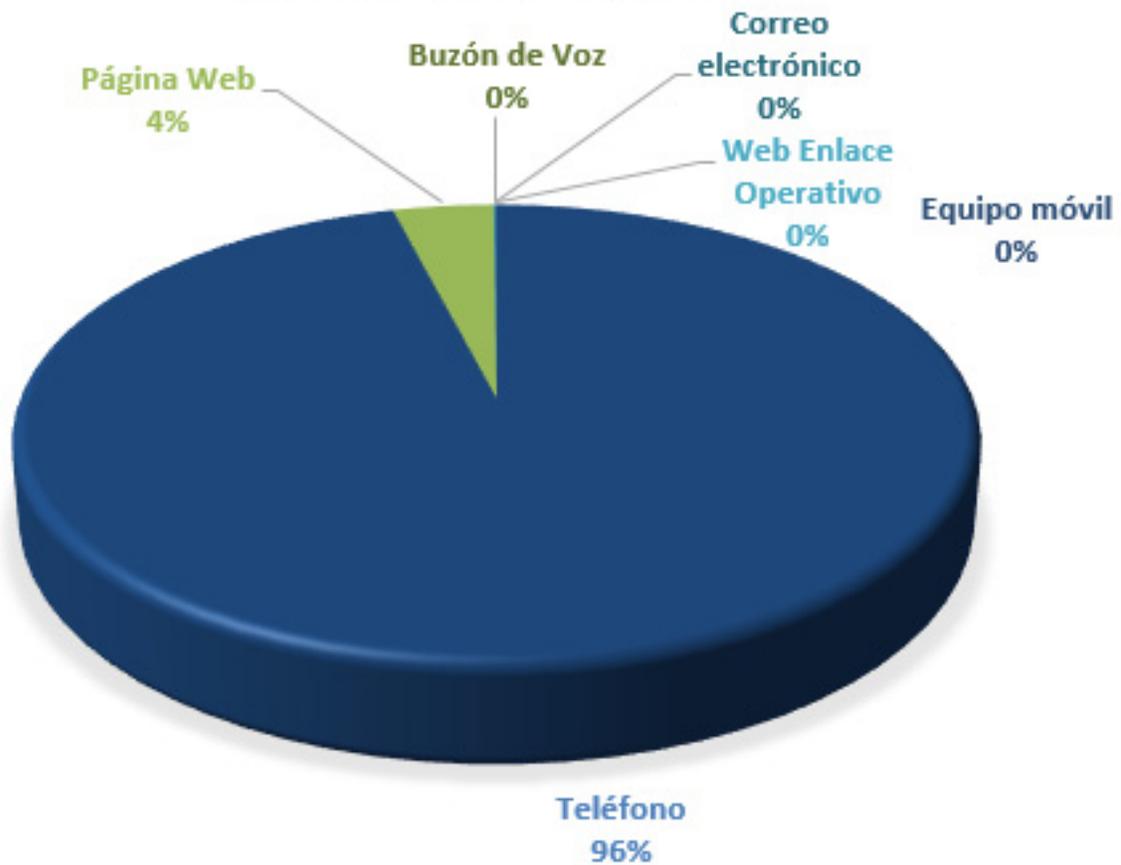
El 311 brinda cobertura en todo el país, permitiéndoles a los ciudadanos presentar sus quejas, denuncias, ideas y sugerencias así como también obtener información de requisitos para trámites con entidades de Gobierno.

Este programa contó con un presupuesto de inversión para el año 2014 de B/. 1,200,909.00. A noviembre de 2014, disponemos de 86 entidades integradas al 311 siendo el último en ingresar el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses (IMEL). Para diciembre se tiene proyectado el ingreso de 20 Municipios de las provincias de Veraguas y Chiriquí.

El canal de preferencia en la presentación de 323,993 casos: 310,906 por medio telefónico, 12,665 lo han hecho a través de la página web, 238 casos han sido registrados en el sistema por los enlaces operativos, 176 a través de la aplicación móvil y 4 a través del buzón de voz.

Origen del servicio	
Origen del Caso	Total de Servicios Solicitados
Teléfono	310,906
Página Web	12,665
Web Enlace Operativo	238
Equipo móvil	176
Buzón de Voz	4
Correo electrónico	4

ORIGEN DEL SERVICIO



Por intermedio del 311, las entidades han recibido 4,590,280 (millones) de llamadas y se han registrado 318,970 casos desglosados así:

- Quejas: 310,738
- Ideas y sugerencias: 4,621
- Denuncias: 1,275
- Solicitud de información: 7,359



De estas solicitudes de servicios las entidades han cerrado 317,546 casos.

Resumen global de los servicios y su gestión



Casos cerrados dentro o fuera del Sla's



Áreas geográficas con más servicios solicitados



Características perceptibles de impacto ciudadano:

- 93% de las llamadas se atiende antes del umbral de 15 segundos.
- El registro de casos se realiza en un tiempo de 4 minutos en promedio.
- 97% de los servicios solicitados han sido resueltos.
- Cada usuario cuenta con un número de caso para un mejor seguimiento.
- Servicio de mejor calidad.
- Respuesta más rápida.
- Número único gratuito.
- Plataforma única de comunicación multicanal.
- Atención a la ciudadanía 24/7.
- Entrega de servicio interactivo y definido.
- Mejoras en proceso de servicio.
- Aumento de la participación ciudadana.

Listado de las 86 entidades integradas al sistema 311:

- Ministerio de Obras Públicas (MOP)
- Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN)
- Presidencia de la República
 - Despacho de la Primera Dama
 - Secretaría de Asuntos Sociales
 - Programas monitoreados por Secretaría de Asuntos Sociales
 - > Programa de Inversión Social (PROINLO)
 - > Consejo Nacional de Desarrollo Sostenible (CONADE)
 - > Programa de Desarrollo de Darién (PRODAR)
 - > Secretaría Nacional de Coordinación y Seguimiento del Plan Nutricional (SENAPAN)
 - Oficina de Electrificación Rural (OER)
 - Programa de Ayuda Nacional (PAN)
 - Secretaría Ejecutiva del Señor Presidente
 - Consejo Nacional de Transparencia Contra La Corrupción
 - Secretaría de Asuntos Públicos
- Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT)
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)
- Ministerio de Comercio e Industria (MICI)
- Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL)
- Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)
- Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT)
- Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP)
- Autoridad Nacional del Ambiente (ANAM)
- Instituto para la Formación y Aprovechamiento del Recurso Humano (IFARHU)
- Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO)
- Ministerio de Salud (MINSA)
- Lotería Nacional de Beneficencia (LNB)
- Autoridad Panameña de Seguridad de Alimentos (AUPSA)
- Autoridad de Turismo de Panamá (ATP)
- Aeropuerto Internacional de Tocumen
- Instituto de Seguro Agropecuario (ISA)
- Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH)
- Zona Libre de Colón (ZL)
- Instituto de Investigación Agropecuaria (IDIAP)
- Servicio Estatal de Radio y Televisión Estatal (SERTV)
- Instituto Nacional de Cultura (INAC)

- Agencia Panamá Pacífico (APP)
- Instituto Panameño Autónomo Cooperativo (IPACOOOP)
- Comisión Nacional de Valores (CNV)
- Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA)
- Banco Hipotecario Nacional (BHN)
- Autoridad Marítima de Panamá (AMP)
- Instituto de Mercadeo Agropecuario (IMA)
- Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)
- Autoridad Nacional de Administración de Tierras (ANATI)
- Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME)
- Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS)
- Registro Público (RP)
- Instituto Nacional de la Mujer (INAMU)
- Superintendencia de Bancos (SBP)
- Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos (SIACAP)
- Autoridad Aeronáutica Civil (AAC)
- Ministerio de Relaciones Exteriores (MINREX)
- Instituto Panameño de Deportes (PANDEPORTES)
- Banco de Desarrollo Agropecuario (BDA)
- Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF)
- Instituto Panameño de Habilitación Especial (IPHE)
- Ministerio de Gobierno y Justicia (MINGOB)
 - Cuerpo de Bomberos de Panamá
 - Correos y Telégrafos
 - Dirección Nacional de Derechos Humanos
 - Dirección de Gobiernos Locales
 - Dirección de Política Indígena
 - Dirección Nacional de Pasaporte (DNP)
 - Instituto de Estudios Interdisciplinarios
 - Oficina Nacional para la Atención de Refugiados (ONPAR)
 - Proyecto de Desarrollo Comunitario e Infraestructuras Públicas (PRODEC)
 - Servicio Nacional de Protección Civil (SINAPROC)
 - Sistema Penitenciario
 - Sume 911
 - Tratado de Asistencia Legal Mutua
- Autoridad Nacional de Aseo Urbano y Domiciliario (AAUD)
- Autoridad Nacional de Aduanas (ANA)
- Autoridad de los Recursos Acuáticos de Panamá (ARAP)
- Ministerio de Educación (MEDUCA)
- Universidad de Panamá (UP)

- Ministerio de Seguridad (MINSEG)
 - Dirección Institucional en Asuntos de Seguridad Pública (DIASP)
 - Policía Nacional
 - Servicio Nacional Aeronaval
 - Servicio Nacional de Fronteras
 - Servicio Nacional de Migración
- Procuraduría General de La Nacional (PGN)
- Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses (IMEL)
- Caja de Seguro Social (CSS)

A partir del mes de septiembre de 2014, inició el proceso de acercamiento a los Municipios del país.

Participaron en esta primera etapa 10 municipios, tanto de las provincias de Chiriquí y de Veraguas.

Chiriquí	Alanje	Veraguas	Atalaya
Chiriquí	Barú	Veraguas	Calobre
Chiriquí	Boquerón	Veraguas	Cañazas
Chiriquí	Boquete	Veraguas	La Mesa
Chiriquí	Bugaba	Veraguas	Las Palmas
Chiriquí	David	Veraguas	Montijo
Chiriquí	Dolega	Veraguas	San Francisco
Chiriquí	Gualaca	Veraguas	Santa Fé
Chiriquí	Remedios	Veraguas	Santiago
Chiriquí	Renacimiento	Veraguas	Soná

En el mes de octubre, el equipo del 311 inició visitas a los alcaldes de cada uno de los municipios de las provincias de Chiriquí y Veraguas. Durante el recorrido se les presentó las ventajas que les ofrece el ingreso de sus municipios al 311 y los beneficios al desarrollo de la administración municipal y a los habitantes de sus comunidades.

Relanzamiento

Con el fin de reestablecer los enlaces de las entidades para coordinar los planes de acción, incorporar a las nuevas instituciones, además de promover que más ciudadanos utilicen la capacidad del 311 para presentar sus quejas, sugerencias o consultas para las instituciones vinculadas al sistema, se realizó el relanzamiento del 311 en el mes de octubre durante la reunión mensual con los enlaces.



Ing. Edgar Tejada, Director Nacional del 311, explica los alcances del Centro de Atención Ciudadana.

Plataforma web para la implementación del mapa de información pública del Centro de Atención Ciudadana

En el proceso de mejora que lleva el 311, se anunció la implementación de un sistema de información pública, el cual permitirá a las entidades informar a la ciudadanía a través de mapas georreferenciados acerca de actividades, anuncios y otros datos de interés.

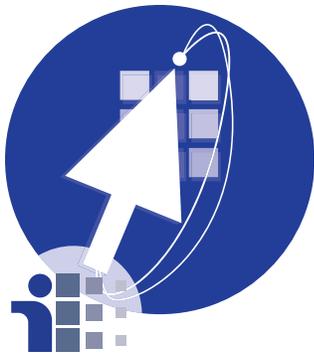


Feria Yo Reciclo

Como parte de las actividades de responsabilidad social, el equipo del 311 participó como voluntario de la feria Yo Reciclo.

Este evento busca sensibilizar a la población en materia ambiental, social y personal, como base para mejorar nuestra sociedad.

Dirección de Innovación Gubernamental



CENTRO DE CAPACITACIÓN VIRTUAL

La AIG consciente de la importancia de la aplicación de las TIC en todas las formas de educación en los sectores productivos del Estado y la sociedad en general, así como la importancia de seguir los lineamientos de una administración transparente, lanzó en agosto de 2013 su Centro de Capacitación Virtual.

Para alcanzar dichos avances se realizaron una serie de iniciativas tales como talleres de sensibilización y capacitación en los diferentes municipios.

La tecnología y la formación generan nuevas formas de aprendizaje y de desarrollo de contenidos, que en combinación con la enseñanza tradicional, moldean nuevos procesos de formación basados en aplicaciones tecnológicas.

El centro de capacitación virtual (e-learning) consiste en una plataforma de formación del gobierno mediante el desarrollo de cursos virtuales audiovisuales, interactivos y prácticos, cuya principal ventaja es la interactividad en la formación y el conocimiento de los estándares de tecnología para las entidades del Gobierno de Panamá, procedimientos internos y cursos genéricos.

Con esta herramienta tecnológica estamos ofreciendo el libre acceso y facilidades, en miras de fortalecer los planes de la agenda digital de la gestión pública del Gobierno Nacional.

CATEGORÍAS	
ESTÁNDARES DE GOBIERNO	
DE CUMPLIMIENTO PARA LAS ENTIDADES DEL GOBIERNO DE PANAMÁ	3
PROCEDIMIENTOS INTERNOS AIG	
PROCESOS TRANSPORTE	20
PROCESOS DONACIONES DE SOFTWARE Y EQUIPO INFORMÁTICO	5
SEGURIDAD	1
LABORATORIO DE ENSAMBLAJE, ACONDICIONAMIENTO Y RECICLAJE	1
TELEFONÍA	1
CURSOS GENÉRICOS	3

Estándares 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:





CORRESPONDENCIA ESTATAL ELECTRÓNICA

La AIG impulsa la Plataforma de Correspondencia Estatal, que permitirá el intercambio seguro, efectivo e instantáneo de documentos, y será lanzado en los primeros meses del año 2015. Mediante el uso de esta plataforma se asegurará la integridad del contenido de los documentos utilizando la firma electrónica como mecanismo de seguridad tecnológica y jurídica.

Cifras estimadas del MEF, que maneja la adquisición centralizada de papel, evidencian los altos costos de uso del papel en el Estado, superando los B/.3 millones, sin contemplar los gastos de tinta, fotocopias, mensajería de notas y el gasto en inventario de papel membretado, lo que sin lugar a dudas incrementa el costo operativo de la correspondencia estatal en un estimado de más de B/. 10 millones anuales.

La aplicación tiene como finalidad la estandarización de la correspondencia estatal procurando la eliminación de documentos impresos y el aumento del flujo de información digital, mediante el uso de herramientas de digitalización y de ruteo de información por la vía electrónica, facilitando la búsqueda y trazabilidad sistemática de los documentos enviados y recibidos.

Esta aplicación reducirá los espacios destinados a las áreas de archivos, que ha incidido en altos costos de arrendamiento de depósitos externos a las instituciones. Esto se evitará los millonarios costos que se observan en proyectos de ordenamiento archivístico, de digitalización y se reducirá el uso de vehículos estatales dedicados a realizar trámites de correspondencia.

Con la implementación de la Plataforma de Correspondencia Estatal serán beneficiados todas las instituciones del Estado.

Servicio de administración documental

Se realizó la contratación del servicio de administración documental, cuyo objetivo ha sido el de crear un archivo organizado que asegure el almacenamiento, recuperación y preservación, administración y consulta de los documentos; toda vez que desde la creación de la AIG como entidad no se han tomado medidas para la preservación de la documentación administrativa.



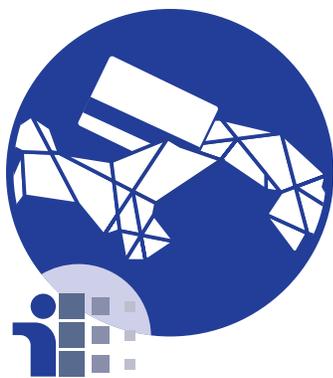
Imágenes del estado de los archivos de la AIG en el edificio 757 en Balboa, previos a la intervención archivística.

Este proyecto contempló las siguientes labores:

- Diagnóstico del estado del archivo, estado de conservación y preservación y necesidades.
- Efectuar el proceso documental, que incluyó levantar el inventario, clasificar y organizar la documentación existente, así como la depuración y ordenación.
- Entrega de la tabla de valoración documental, tabla de retención documental, manual de procedimientos de la gestión documental, medidas para la administración documental.



Imágenes del resultado del proyecto de administración documental de la AIG.



PORTAL NACIONAL DE PAGOS ELECTRÓNICOS

Otro de los proyectos puestos en marcha es el Portal Nacional de Pagos (PNP), que permitirá al público nacional y extranjero atender sus obligaciones con el Estado panameño, mediante un servicio de “Pasarela de Pago Electrónico”.

El PNP permitirá al ciudadano y a las empresas, cancelar trámites y deudas con el Estado desde un sólo punto, en forma eficiente, a través de una interfaz web segura, eliminando la navegación a las diversas páginas institucionales o la necesidad de pagos por ventanilla.

El PNP también brindará servicios de pago electrónico en las páginas de trámites del Estado activando un botón de pagos que permitirá al ciudadano pagar desde la misma página donde está procesando su trámite.

Entre los servicios de la Pasarela de Pago Electrónico se encuentran:

1. Validación (Log-In) única y centralizada de clientes (ciudadanos y empresas)
2. Presentación consolidada de la deuda de todas las entidades del Estado adheridas al portal de pagos.
3. Recaudación y compensación de pagos. Ejemplos:
 - a. Pago de impuestos (ITBMS, ISR, CAIR, inmueble, tasa única, entre otros),
 - b. Pago de tasa de aseo; y
 - c. Pago de multas.



GEORED *SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA NACIONAL*

“Información Territorial al Acceso de Todos”

El uso y aplicación de los sistemas de información geográfica como plataforma de modernización del Estado es una de las estrategias fundamentales para mejorar el proceso de toma de decisiones en las diferentes temáticas gubernamentales. El conocer la localización de las necesidades y los recursos para satisfacerlas, garantizará una mejor planificación territorial y por consiguiente una mejor calidad de vida para todos los ciudadanos.

Esta nueva plataforma, ha cambiado la forma de acceder y colaborar con los datos territoriales de la República de Panamá y por supuesto, en la manera como vemos nuestro entorno.

La Plataforma GEORED, ha sido el punto de partida para:

- La integración y publicación de la información geográfica generada por las instituciones del Estado en formatos estándares y abiertos; y las aplicaciones con información geoespacial desarrollada por uno de los grupos aprovechando los recursos de la plataforma GEORED.
- La creación de aplicativos especializados para la toma de decisiones utilizando información geográfica.

El Plan Maestro del proyecto GEORED contempla 6 componentes, los cuales son:

1. Desarrollo de una plataforma tecnológica de colaboración geoespacial.
2. Fortalecer el marco legal de colaboración e interoperabilidad de datos geoespaciales.
3. Promover y fortalecer el desarrollo de la infraestructura panameña de datos espaciales.
4. Fortalecer la capacidad institucional.
5. Definir y establecer políticas y estrategias en la adquisición de tecnológicas geoespaciales.
6. Promover e impulsar el desarrollo de aplicativos especializados.

Durante 2014, se han realizado actividades y establecido nuevas estrategias para promover el uso y aplicación de las tecnologías de información geográfica, entre ellas podemos mencionar:

- Realización de curso y talleres sobre fundamentos de sistemas de información geográfica.
- La creación de una nueva aplicación especialmente diseñada para analizar información geo localizada de las redes sociales.
- Presentación en el Seminario Internacional sobre Sistemas de Información Geográfica en Taiwán.
- Colaboración técnica con la Embajada de Estados Unidos y la Asociación Americana de Geógrafos en el Desarrollo del Campamento Tecnológico.
- Lanzamiento en conjunto con la Dirección de Inversiones Públicas del MEF de su nuevo portal de programación de inversiones.
- Integración del Street View a la plataforma GEORED para permitir la interacción de los usuarios.
- Realización del primer Open GEODATA Festival, evento que promueve la creación y disposición de datos geoespaciales al público.
- Firma del II Memorandum de Entendimiento con la empresa ESRI para la creación del Centro de Excelencia en SIG.
- Realización del primer Mapatón de Panamá.



A la izquierda, el Excelentísimo Presidente, Juan Carlos Varela, felicita a los estudiantes que participaron del campamento tecnológico TECHCAMP 2014. A la derecha, el Administrador General de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, Ing. Irvin A. Halman, observa una de las aplicaciones con información geoespacial desarrollada por uno de los grupos aprovechando los recursos de la Plataforma GEORED.



Firma del memorando de entendimiento entre ESRI y la Autoridad para la Innovación Gubernamental para la creación del Centro de Excelencia en Sistemas de Información Geográfica y Desarrollo del Plan SIG Panamá. De derecha a izquierda: Manuel Quintero – Coordinador de Proyectos SIG de la AIG, Helena Gutierrez – Presidenta de Esri Panamá, Dean Angelides – Director de Asuntos Internacionales Esri, Manuel Francisco Lemos – Gerente General de Esri Panamá, Carlos Contreras – Supervisor de SIG de la Autoridad del Canal de Panamá, Ismael Chivite – Gerente de Producto ArcGIS Server de ESRI.

Sistemas de información de refrendo electrónico y gestión de cobro en línea

Este proyecto consiste en el análisis, diseño y desarrollo de un sistema de información de refrendo electrónico en línea y otro de gestión de cobro en línea, los cuales permitirán que a través de internet y haciendo uso de interoperabilidad entre las bases de datos gubernamentales, se pueda realizar el acto administrativo de aprobación o refrendo, entre la Contraloría General de la República y las distintas entidades del Estado.



El sistema generará un expediente por acto, con toda la documentación referente al mismo, los cuales seguirán un proceso con las instancias correspondientes, el uso de la firma electrónica para seguridad y trazabilidad, con la ventaja para los proveedores de poder consultar sus cuentas y el estado de las mismas.

Este proyecto se encuentra en su fase de implementación y prueba dentro de la AIG para posteriormente implementarlo en las demás instituciones del Gobierno. Se han realizado capacitaciones al personal de la AIG involucrados en el proceso de refrendo, incluyendo las áreas de compras, presupuesto, contabilidad, tesorería, asesoría legal y la administración.

Dirección de Gobierno Electrónico



El programa Panamá en Línea renueva la forma en que el ciudadano tramita con el Estado, para que todos los procedimientos se hagan de manera ágil y transparente, reduciendo los trámites presenciales y el uso de papel, disminuir las largas filas para comodidad de los ciudadanos, disminuir el tráfico vehicular y liberar a los contribuyentes de tener un horario fijo para cumplir con sus obligaciones.

Mediante los formularios de Panamá en Línea se logrará optimizar el desempeño de las funciones gubernamentales, eximiendo al ciudadano o empresas de presentar documentación sobre información que resida en bases de datos digitales del Estado, lo que incidirá en reducción de trámites ciudadanos y con una consecuente reducción en gastos administrativos.

Se cuenta con una aplicación de gestión de trámites que permite de forma segura que el ciudadano tenga acceso a información y trámites en línea, además del intercambio seguro de datos e interoperabilidad.

A partir de julio de 2014, se llevaron a cabo gestiones con las entidades participantes y los contratistas para asegurar las condiciones que permitiesen la puesta en producción de los formularios de Panamá en Línea. Próximamente se tiene contemplado lanzar 100 trámites simples en línea y 5 procesos automatizados; consulta de bases de datos del Tribunal Electoral, Registro Público, Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre, Municipio de Panamá y San Miguelito.

Se dispone de 100 arquitectos independientes que se encuentran registrados en la aplicación de gestión de trámites con el fin de solicitar en línea la aprobación de planos en el Municipio de Panamá. Con este sistema que está por lanzarse a principios de 2015, los arquitectos adjuntan toda la documentación necesaria y efectúan el pago en línea que correspondan al Cuerpo de Bomberos de Panamá, al Ministerio de Salud y el Registro Público.



La Dirección de Investigación Judicial de la Policía Nacional será la primera entidad en integrar un proceso en Panamá en Línea para la solicitud del record policivo, para que el ciudadano no tenga que asistir presencialmente a solicitar y retirar su documento, salvo excepciones especiales estipuladas por la entidad.

Plataforma de interoperabilidad

Es la plataforma que permite a los Kioscos Digitales y al Portal Nacional de Pagos, entre otros portales y plataformas que se irán añadiendo a Panamá en Línea, prestar servicios innovadores al ciudadano, brindándole al Estado panameño la capacidad para que sus entidades puedan interactuar mediante protocolos consensuados y con la finalidad de obtener beneficios de interoperabilidad.

La interoperabilidad implica que las organizaciones involucradas compartan información y conocimiento a través de sus procesos de negocio, mediante el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas TIC.

Portal www.panamatramita.gob.pa

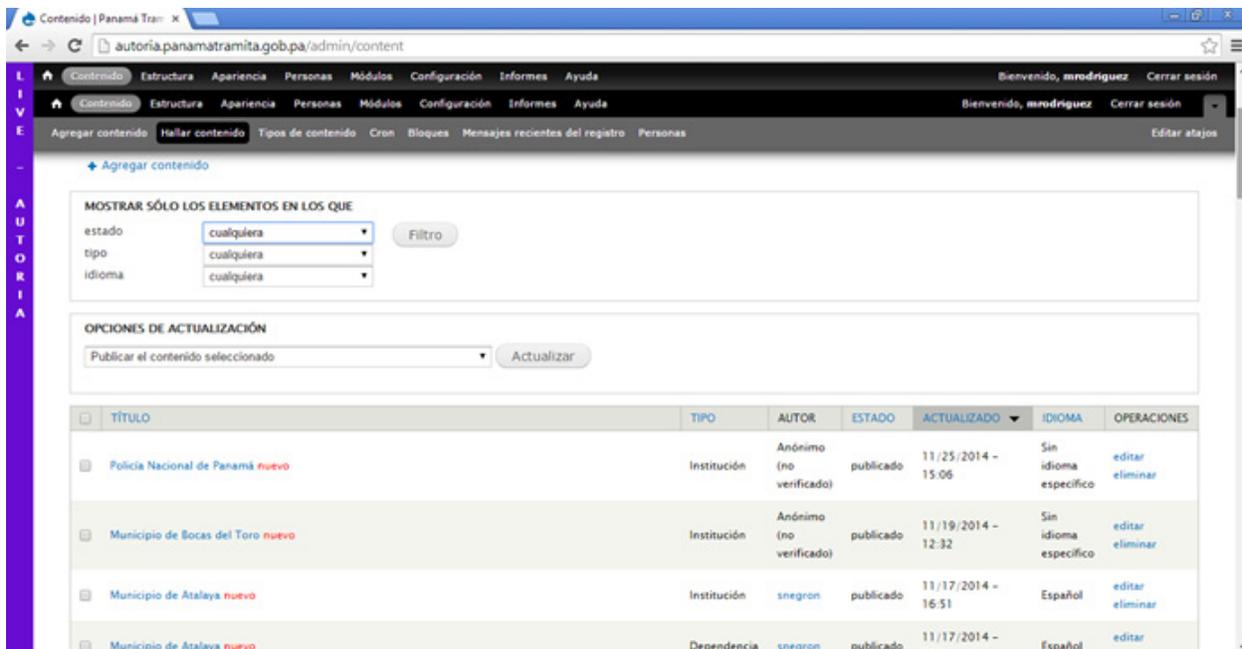
El objetivo de este portal es la integración de la gran variedad de trámites que las diferentes entidades de gobierno les ofrecen a los ciudadanos; además de descongestionar las entidades de los trámites presenciales, las consultas, así como facilitar la información actualizada sobre los requisitos para los ciudadanos.

Actualmente Panamá Tramita tiene registrados 3,381 trámites distribuidos entre 50 entidades del Estado.

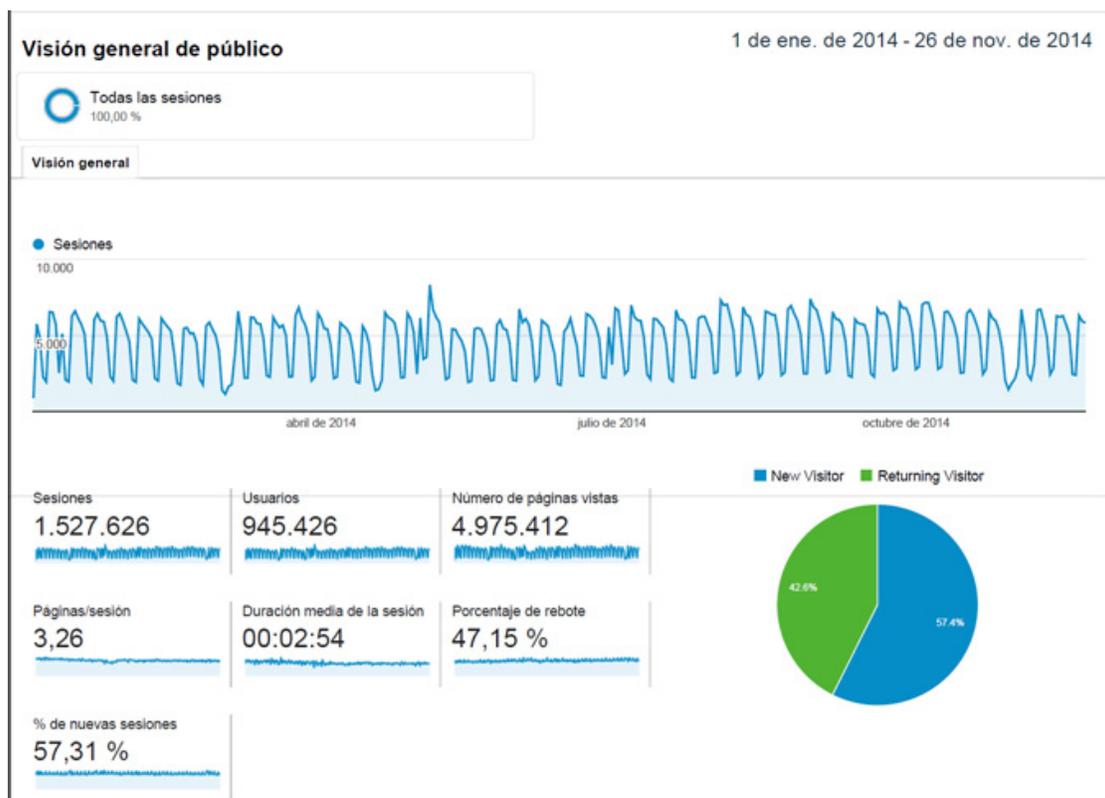


Panamá Tramita cuenta con un módulo que permite gestionar el contenido de cada uno de los trámites con sus requisitos.

Las entidades son responsables de entrar a este módulo y actualizar la información, la cual la AIG revisa y publica.



Datos Estadísticos



Dispositivo Móvil PanamáTramita

Panamá Tramita móvil facilita los trámites desde dispositivos móviles, presentando mayores beneficios al ciudadano ante la tendencia creciente de usuarios de celulares inteligentes (smartphones y tablets), ya que tienen una forma rápida y fácil de acceder a la información desde cualquier sitio que goce de señal de celular o WiFi.





MODERNIZACIÓN DE GOBIERNOS LOCALES

El Programa de Modernización de los Gobiernos Locales, ejecutado por la AIG y en colaboración con el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) a través del proyecto para la Cohesión Social en Panamá (COHESAL), ha logrado avances significativos. A la fecha se han implementado nuevos portales municipales y aplicativos móviles los cuales brindarán servicios públicos de manera más ágil, eficaz y eficiente; y será una ventana para el impulso económico y social.

Para el logro de dichos avances, se realizaron con una serie de iniciativas tales como talleres de sensibilización y capacitaciones en los diferentes municipios.

Talleres de sensibilización

Los colaboradores de los municipios de Chiriquí que comprende Tolé, San Félix, San Lorenzo y Remedios, así como los municipios de las comarcas Ngäbe Buglé (Nole Duima, Mironó, Besikó y Muná) y Veraguas (Montijo y Río de Jesús), fueron capacitados sobre el uso de los aplicativos móviles en los portales municipales.



Nuevos portales municipales

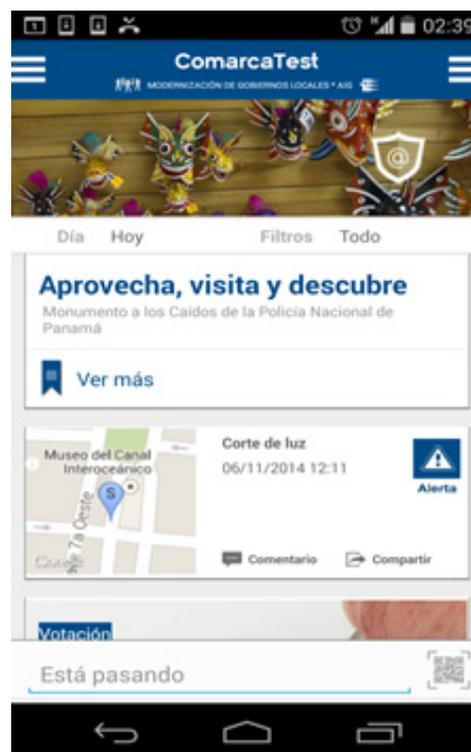
En los 10 municipios del proyecto Cohesal se están implementando portales municipales que garantizarán un sistema eficiente de publicación de contenidos en la gestión municipal, utilizando la plantilla tecnológica existente y que cumple con los estándares de la AIG.



Aplicativos Apps

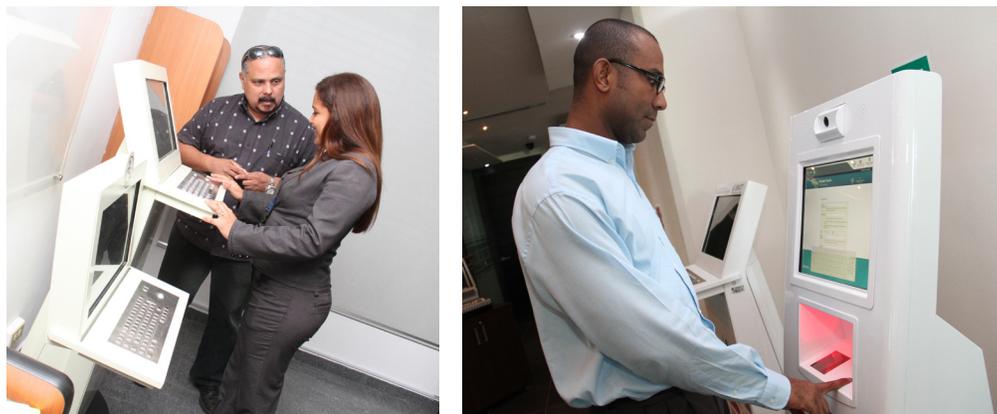
Los municipios contarán con un aplicativo móvil cuyos beneficios se describen de la siguiente manera:

- Facilidad y rapidez para acceder a la información del municipio.
- Ahorro de tiempo para los ciudadanos.
- Los ciudadanos tienen más acceso a celulares que a computadoras.



Kioscos digitales

Se inició la distribución de los kioscos digitales, como módulos de autoservicio que funcionan como una ventanilla única automatizada en donde se ofrecen múltiples servicios gubernamentales. Los mismos estarán situados en lugares estratégicos con el fin de tenerlos más cercanos al ciudadano.



Anteproyecto de Ley sobre Protección de Datos Personales

La AIG ha finalizado la redacción de un Anteproyecto de Ley sobre Protección de Datos Personales, el cual es imprescindible tener ante el mayor volumen de información personal que existe en las bases de datos compartidas, lo cual permitirá contar con una norma especializada para la protección de los datos y que incorpora las mejores prácticas sobre la materia. Se ha iniciado el proceso de consultas para su presentación ante el Consejo de Gabinete y luego la Asamblea Nacional.

Dentro de los objetivos del proyecto se dispone la regulación de las condiciones para el procesamiento, almacenamiento y manejo de la información, independientemente del ámbito o soporte en el cual sean llevados, además de los derechos de los ciudadanos sobre sus datos y las obligaciones de aquellos que los crean, almacenan, utilizan o comparten.

Esta regulación nos permite cumplir los compromisos y obligaciones adquiridos en tratados y acuerdos comerciales, documentos regionales e internacionales, además que procura ordenar el tratamiento de datos personales y los servicios de alojamiento de datos en nubes computacionales, así como lo que transita por vía del internet en el país.

Instituciones consultadas:

1. Ministerio de Comercio e Industrias.
2. Tribunal Electoral.
3. Órgano Judicial.
4. Ministerio Público.
5. Registro Público.
6. Ministerio de Salud.
7. Superintendencia de Bancos.
8. Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá.
9. Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá.
10. Asociación Bancaria de Panamá.
11. Asociación Panameña de Crédito.
12. Asociación Panameña de Aseguradores.

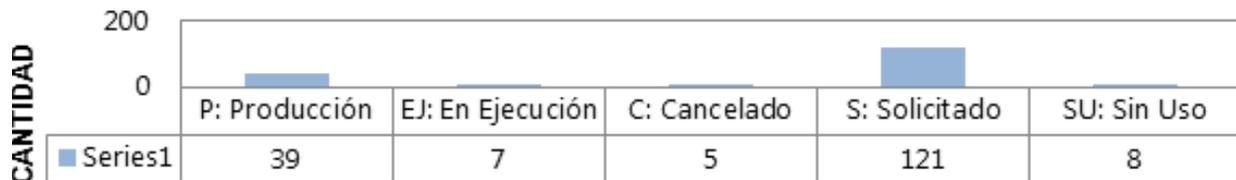
Sistema de Planificación de Recursos Empresariales

Con el Sistema de Planificación de Recursos Empresariales – ERP (Enterprise Resource Planning) la AIG brinda apoyo a la Dirección de Tecnología con los siguientes sistemas para la gestión de procesos.

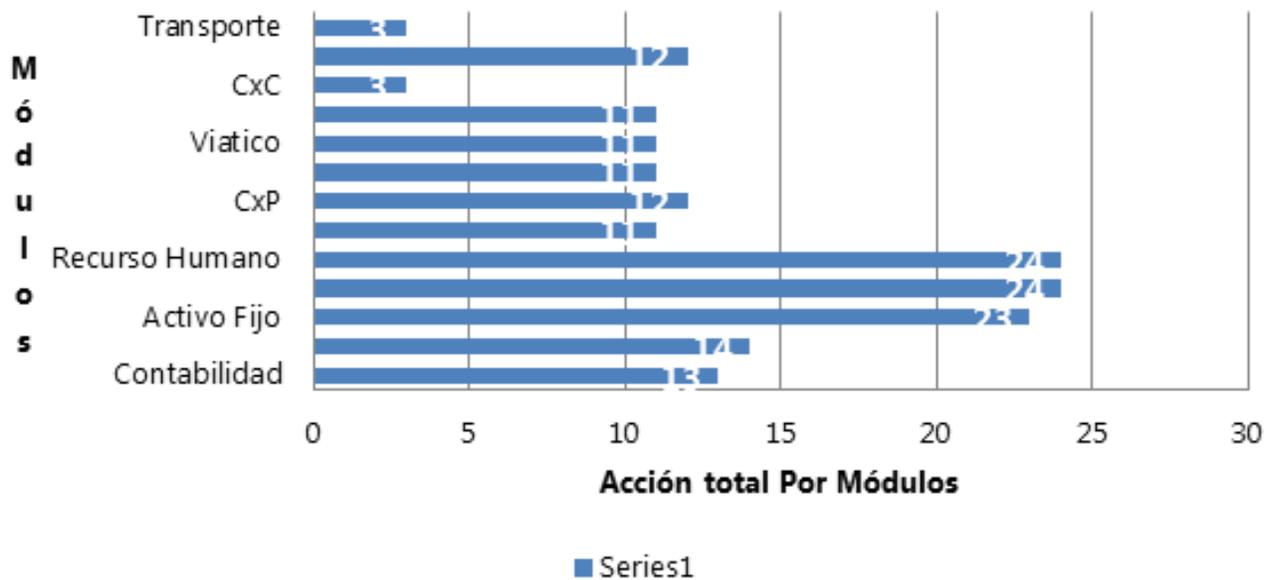
- **Administración:**
 - Migración de la base de datos Oracle a la Nube Computacional.
 - Estandarización de roles para los diferentes módulos del ERP.
- **Almacén:**
 - Generación de documentos de entrada, salida, anulaciones y reportes varios en formatos PDF, los cuales son enviados a un repositorio compartido en el SharePoint para los usuarios que deben accederlos.
 - Creación de usuarios con roles y accesos específicos para cada módulo del sistema.
- **Bienes Patrimoniales:**
 - Configuración del nuevo menú de acceso al módulo.
 - Creación de usuarios para este módulo.
 - Modificación de la pantalla de Registro de Activos para que permita más opciones al usuario.
 - Configuración de reportes específicos.
- **Recursos Humanos (Fiscalía de Cuentas):** Se les está dando apoyo en este módulo a la Fiscalía de Cuentas, que están implementando en su institución.

Se han atendido otras entidades como la Autoridad Nacional de Aduanas, que están interesados en implementar algunos módulos del sistema.

Estatus de Proyectos de Implementación del ERP/AIG



Atenciones por módulos



Sistema de Planificación de Continuidad de Negocios y Recuperación de Desastres de Tecnología para Instituciones de Misión Crítica del Estado (DRP/BCP)

Con la dependencia cada vez mayor de datos y procesos residentes en plataformas tecnológicas, el Sistema de Planificación de Respuesta a Desastres y Continuidad de Operaciones prepara a cada institución para mitigar los riesgos y responder ante los incidentes a los que se ven expuestos durante el ejercicio de sus operaciones, así como a asegurar la ininterrumpida prestación de los servicios críticos durante un suceso u ocurrencia de un desastre de cualquier naturaleza. Con esta consultoría que se está llevando a cabo con selectas entidades, se pretende contar con las provisiones para el flujo del proceso y la continuidad del negocio.

El objetivo es que la AIG cuente con una metodología que le permita auditar con regularidad el estado de sus procesos mediante un análisis de impacto de negocio, identificar los requisitos de recuperación de negocios, medición de impacto de pérdida para construir una solución de continuidad del negocio, para lo cual también se cuenta con los servicios de respaldo de la Nube Computacional Gubernamental (NCG) y la Red Nacional Multiservicio (RNMS).

Modelo de proceso DRP/BCP y estándar

La AIG con miras a dar cumplimiento a la Ley 83 de Gobierno Electrónico, especialmente en lo dispuesto en el Artículo 19 del Capítulo VI, inició el proceso de levantar las prioridades de cada una de las entidades gubernamentales para la elaboración de su agenda digital institucional, la cual debe incluir las iniciativas de modernización tecnológica programadas a corto (bianual), mediano y largo plazo, así como la presentación en el último trimestre de cada año, del plan operativo anual del año siguiente, con sujeción a las disposiciones legales y presupuestarias vigentes.



Plataforma Tecnológica del Sistema Penal Acusatorio



La AIG ha tenido a partir del 2011 la responsabilidad de administrar la tecnología del Sistema Penal Acusatorio (SPA) en Panamá, para lo cual contrató el desarrollo de una plataforma informática única y su implementación para el Segundo y Cuarto Distrito Judicial que comprende las provincias de Coclé, Veraguas, Herrera y Los Santos, respectivamente. 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 la AIG se suministran los siguientes servicios:

- Licenciamiento de la plataforma de software BPMS necesario para correr el sistema de información del SPA.
- Parametrización, configuración, capacitación y acompañamiento del SPA.
- Sistemas de grabación digital de audiencias, para las salas de audiencia del Segundo y Cuarto Distrito Judicial.
- Servicios para el desarrollo de nuevas funcionalidades requeridas por las instituciones que forman parte del SPA.
- Plataforma de formación virtual y el acompañamiento a los usuarios de los cursos virtuales para el Segundo y Cuarto Distrito Judicial y la ciudadanía en general, así como disponer de 150 horas para ajustes de los contenidos virtuales.

La AIG contrató también el suministro de una plataforma de comunicación a las instituciones involucradas en la implementación del SPA, que incluye entre otras cosas: la adquisición de la plataforma de comunicación que proporciona la conectividad entre las instituciones involucradas con la implementación del SPA y el Centro de Datos del SPA, que se encuentra hospedado en el IDC de CWP ubicado en Área Económica Especial Panamá - Pacífico, de manera que los nuevos sitios a implementar formen parte de la misma red WAN del Sistema Penal Acusatorio implementada en las fases anteriores.

A continuación, se presenta la operatividad de la plataforma. En primer lugar se detallan los datos estadísticos generales del soporte.

Reporte estadístico de soporte de la aplicación

En la siguiente tabla se puede apreciar las veces que se han ejecutado los diferentes trámites en el sistema por los usuarios en la aplicación a nivel interinstitucional durante el periodo 2014.

Procesos	No.
Actualizar Especialidad del Caso	1
Administración de Usuario Administrador AIG	1
Administración de Usuario Administrador Funcional MP	958
Administración de Usuario Administrador Funcional PO-AD	12
Administración de Usuario Administradores Funcionales	39
Asignación de nuevos casos	16,206
Asignación de nuevos casos – Especialidades	4,595
Asignación de Unidades Receptoras	34
Asignación Investigadores	5,264
asignación Juez Apelación, Anulación y Reconsideración	2
Asignación o Consulta Jueces Tribunal de Juicio	128
Asignación o Consulta Juez de Garantías	8,769
Asignación o Consulta Magistrado o Juez de Cumplimiento	1,836
Asignación Oficina Competente Órgano Judicial	4,010
Asignación y Programación de Audiencia Juez o Magistrado de Cumplimiento	1
Asignación y Reasignación Defensor Público	4,243
Asignar Secretario Apoyo MP	41
Cambio de Competencia Oficina del Órgano Judicial	34
Cambio de Estado Noticia Criminal Ministerio Público	37
Cambio Estado Noticia Criminal Estado No Procede en Proceso de Creación	5

Procesos	No.
Casos Derivados	25
Consulta Módulo Generatriz	100
Creación Grupo Investigadores	154
Creación Turnos Investigadores	2
Creación y Actualización de Defensor Público	43
Creación y Actualización de Investigadores	432
Creación y Actualización de Usuarios Módulo Asignación Órgano Judicial	242
Creación y Actualización de Usuarios Módulo Asignación Perito	301
Creación y Actualización de Usuarios Sistema Penitenciario	1
Crear Expediente o Elemento	525
Crear Expediente Bien, Elemento, Indicio o Evidencia	111
Crear Expediente Caso	9,179
Crear Expediente Caso - Ruptura	25
Crear Expediente Persona Caso	1,080
Crear Expediente Persona Hecho	18,586
Definir estado procede o no procede	8
Desbloqueo Fase Intermedia	88
Despachador Gestión de Recursos	22150
Despachador Solicitud de asignación de Juez o Magistrado	1
Gestión Básica Semáforos Actuaciones	28,519
Gestión de Audiencias	9,110
Gestión de Citaciones y Notificaciones	36,758
Gestión Recursos Asignación	2,833

Procesos	No.
Perito	
Gestión Recursos Asignación Peritos por Solicitud de Análisis Pericial	1,304
Gestión Recursos Reasignación Ministerio Público	2,427
Gestión Recursos Retiro y Reasignación Peritos	22
Gestión Solicitudes Asociadas a Audiencia versión	623
Gestión Solicitudes de Escritos Órgano Judicial	13
Inactivar Funcionarios Otros Módulos y Reasignar Casos	709
Inactivar Usuarios Caso Órgano Judicial	35
Notificación Usuario Unidad Receptora	507
Notificaciones a Defensoría Pública	1,546
Notificaciones Investigadores	15
Orden de Libertad	50
Programación de Audiencia Competencia Municipal y Circuital	8
Programación Grupos	265
Reasignación Investigadores	2
Reasignación Masiva de Casos de Investigadores	22

Procesos	No.
Reasignación Masiva de Casos Fiscales	1,619
Registro Citaciones y Notificaciones	9,673
Registro Sentencia Condenatoria Asignación Juez de Cumplimiento	837
Registro Sentencia Condenatoria Ejecutoriada	1,164
Registro Sentencia Condenatoria Emitida	1,162
Reprogramación y Cancelación de Audiencias	642
Reserva de Audiencias	6
Solicitud Acumulación	7
Solicitud Cancelación de Audiencia	482
Solicitud de Audiencia - Peticiones	9,433
Solicitud Medida Cautelar	1,086
Trámite Gestión Bandeja de Entrada	25
Traslados	14
Validar Solicitudes	11,467
Vinculación y Desvinculación Defensor Privado	28
TOTAL	22,1682

Las recomendaciones en relación al aplicativo del SPA y el proceso de mejoramiento continuo han permitido el desarrollo de una plataforma más amigable, más parametrizable y que en su concepción fortalece la toma de decisiones mediante un motor estadístico integrado a la solución.

Entre los ajustes realizados en la gestión de plataforma en el año 2014 están:

- Definición de premisas para el reparto de jueces de cumplimiento y asignación de los auxiliares de los jueces de cumplimiento.
- Definición de nuevas reglas de programación de audiencia competencia Municipal y Circuital, manejo de agenda de jueces y manejo de asignaciones de escritos.
- Definición de las nuevas reglas de programación de audiencia, procesos para asignación de competencia del Pleno de la Corte Suprema y actividades internas en los despachos de los magistrados.

- Definición de nuevas reglas de programación de audiencia, procesos para asignación de competencia de la sala penal y actividades internas en los despachos de los magistrados.
- Procesos para la asignación de jueces de apelación, anulación y reconsideración por definición de procedimientos.
- Reparto de jueces de juicio y de apelación, definición de nuevas reglas.
- Implementación de protocolos para mandamiento de hábeas Corpus y trámites de extradición.
- Implementación de protocolos para aclaración y adición de resoluciones para todas las instancias.
- Implementación de mecanismos de sincronización, actualización e integración de base de datos que contiene información de abogados privados registrados en la Sala Cuarta de Negocios Generales (nombres, apellidos, tipo de identificación e idoneidad, campos que indique si están habilitados o no) entre el Órgano Judicial y la PTSPA, mediante servicios de web u otras especificaciones.
- Implementación de procesos para la asignación y reasignación de casos en todas las instancias.
- Implementación de procesos para el control de gestión de despachos.
- Implementación de procesos para el apoyo de la gestión de investigación realizado por la defensa.
- Implementación de campos obligatorios en la dirección de notificación.
- Implementación de procesos interinstitucionales.
- Implementación de procesos para el despacho del Procurador de la Nación y de los trámites administrativos en su despacho.

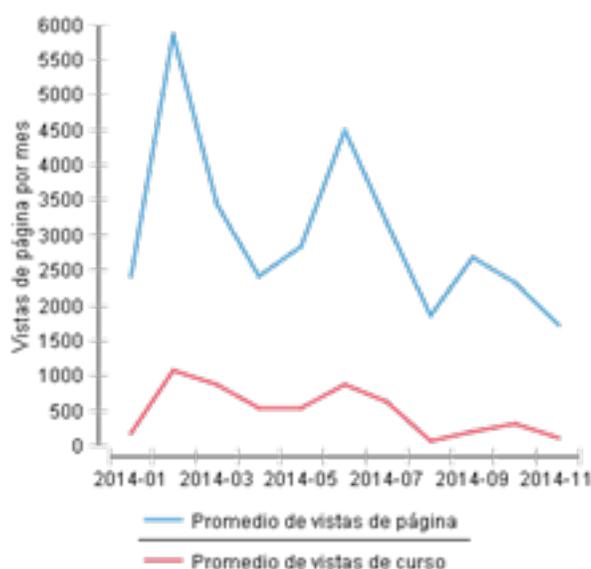
Nueva versión de plataforma tecnológica del SPA

Se cuenta en la actualidad con la atención de los requerimientos contratados para el desarrollo del módulo de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos y del Módulo de Protección a Víctimas, Testigos, Peritos y demás intervinientes del proceso penal requerido por las instituciones que forman parte del Sistema Penal Acusatorio en el Segundo y Cuarto Distrito Judicial.

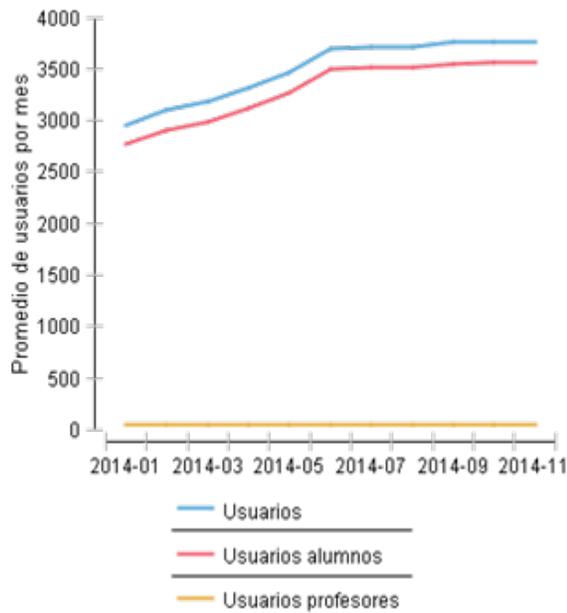
Resumen general de uso:

Número de cursos activos	48	Número de organizaciones activas	0
Número de usuarios activos	149	Número de usuarios	3,764
Número de usuarios profesores/jefes	49	Vistas de página en fecha de mayor actividad	12,216
Promedio de vistas de página por día	3,022		

Reporte de la plataforma de capacitación virtual:



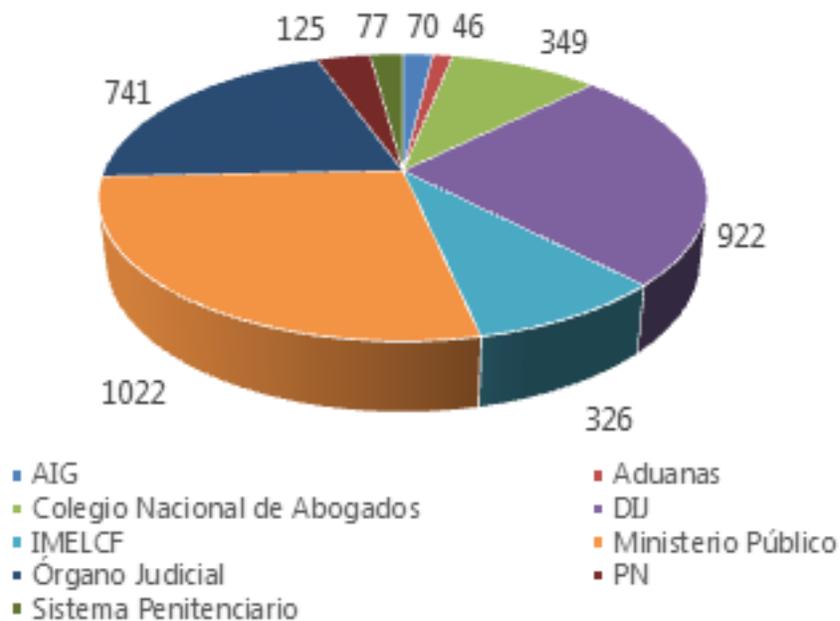
Promedio de usuarios por mes:



Promedio de cursos activos/ organizaciones por mes:



Promedio usuarios por mes:



Plan institucional y los resultados esperados en términos cualitativos y cuantitativos

La solución informática integral, bajo la responsabilidad de la AIG, garantiza la interconexión que debe existir entre las instituciones vinculadas al nuevo proceso penal, y evita la duplicación de esfuerzos y gastos en tecnología.

Con la implementación del SPA en la República de Panamá, las instituciones trabajan conjuntamente para que el sistema de información cubra las necesidades de estas y pueda servir de apoyo a las unidades que apoyan la investigación, el juicio y la ejecución de penas e igualmente a las personas que tengan vinculación con el proceso penal.

Para el seguimiento se cuenta con una serie de indicadores cuantitativos que se pueden monitorear de manera diaria, semanal, mensual y anual.

Los usuarios de la Policía Nacional y la Dirección de Investigación Judicial cuentan con la siguiente información estadística en el sistema:

- Índice de cobertura de la Policía Nacional (relación de número de unidades policiales y la población total por cada 1,000 habitantes).
- Tiempo transcurrido entre la hora en que se recibe la información de un caso policial y la hora en que se confirma el caso policial.
- Porcentaje de los delitos acontecidos según día de la semana en que ocurrió.
- Sexo de la víctima según tipo de delito.
- Sexo de los victimarios según tipo de delito.
- Porcentajes de aprehensiones por orden de autoridad competente, ejecutadas por PN, según el tipo de delito.
- Cantidad de armas decomisadas según tipo de arma y según la acción por la cual se logró el decomiso.
- Georeferenciación de las acciones delictivas.
- Porcentajes de aprehensiones declaradas legales e ilegales.
- Porcentajes de casos que llegan a acuerdo entre las partes, según tipo de acuerdo y según tipo de delito.

Los usuarios del Ministerio Público cuentan con la siguiente información:

- Denuncias registradas por provincia, distrito judicial, según delito género y específico.
- Causas registradas, distrito judicial, por provincia, según tipo de salida.
- Imputaciones registradas, distrito judicial, por provincia, según delito genérico y específico.

- Causas en suspensión registradas, distrito judicial, por provincia, según el tipo de suspensión.
- Sentencias registradas, distrito judicial, por provincia, según delito genérico y específico.
- Denuncias registradas en los despachos, distrito judicial, por provincia, según la unidad receptora.
- Reporte del listado de noticias criminales por provincia, distrito judicial y unidad receptora.
- Causas derivadas a mediación registradas, distrito judicial, por provincia, según delito genérico y específico.
- Homicidios registrados, distrito judicial, por provincia, según periodo.
- Causas egresadas por métodos alternos de solución de conflicto, registradas en el Distrito Judicial de Panamá, por provincia, según tipo.

Los usuarios del Órgano Judicial cuentan con la siguiente información:

- Número de casos terminados por provincia.
- Duración promedio de los casos.
- Cantidad de audiencias programadas.
- Duración promedio de audiencias.
- Sentencias condenatorias ejecutoriadas vs casos por delitos.
- Cantidad de casos registrados por fases.
- Porcentaje de clases de recursos ingresados.
- Relación porcentual de audiencia programada por Oficina Judicial y total de audiencia.
- Relación de medidas cautelares decretadas vs no decretadas.
- Sentencias condenatorias ejecutoriadas vs casos por delitos.
- Sentencias vs imputados por provincias.
- Sentencias vs imputados por delitos.

Los usuarios del Instituto de Medicina legal y Ciencias Forenses cuentan con la siguiente información:

- Porcentaje de solicitudes de análisis pericial (con generación de indicadores por sub-dirección –Medicina Forense y Criminalística-, sección de laboratorio, unidad y agencia).
- Porcentaje de Solicitudes de análisis pericial por delito (con generación de indicadores por provincia, título, capítulo, sub-dirección –Medicina Forense y Criminalística-, sección de laboratorio, unidad y agencia).

- Porcentaje de solicitudes de análisis pericial por delito MAPA, (con generación de indicadores por provincia, título, capítulo, sub-dirección –Medicina Forense y Criminalística-, sección de laboratorio, unidad y agencia).

Beneficios obtenidos por la implementación del Sistema Penal Acusatorio y de la solución tecnológica integral del SPA:

- Mayor cantidad de ciudadanos disponen de la posibilidad de acceso a una administración de justicia más moderna y expedita, a través de herramientas informáticas, coadyuvando a una mayor participación ciudadana, equidad y proyección social.
- Dota a los usuarios del sistema de una Solución Tecnológica integral que les permite brindar un servicio más eficiente y directo.
- Cuenta con datos estadísticos reales que facilitan la correcta toma de decisiones y la transparencia en el procedimiento.
- Provee de información pertinente al establecimiento de políticas criminales a los organismos encargados de la seguridad del Estado y seguimiento de las acciones.
- Fomenta una cultura de funcionamiento en un ambiente digital y con la consecuente reducción de papel.

A través del soporte que brinda la solución tecnológica integral al Sistema Penal Acusatorio, este nuevo proceso deberá llegar a la población urbana, campesina e indígena mayor de 18 años, autoridades y líderes regionales, provinciales y distritales, miembros de la comunidad jurídica, incluyendo a las universidades.

- En la **Fase I** de implementación en el Segundo Distrito Judicial el nuevo sistema de justicia penal va dirigido a una población distribuida de la siguiente manera, según el Censo 2010, emitido por la Contraloría General de la República, provincia de Coclé 228,676 habitantes, provincia de Veraguas 226,641 habitantes.
- En la **Fase II** de implementación en el Cuarto Distrito distribuida de la siguiente manera, según el Censo 2010 emitido por la Contraloría General de la República, provincia de Herrera 107,911 habitantes, provincia de Los Santos 89,592 habitantes.

Dirección de Tecnología y Transformación

El Sistema de Planificación de Continuidad de Negocios y Recuperación de Desastres de Tecnología para Instituciones de Misión Crítica del Estado (DRP/BCP) trata de un conjunto de políticas que se implantarán para responder, de forma ordenada y eficiente, a los eventos que puedan ocurrir y que interrumpen el normal funcionamiento de los procesos gubernamentales y de misión crítica que pueden tener un alto impacto adverso en los sistemas del Estado.

El objetivo de este proyecto es el de implementar un sistema de planificación de continuidad de negocios y recuperación de desastres de tecnología para instituciones de misión crítica del estado (DRP/BCP), en cuatro instituciones y que las prepare con planes de contingencia y respaldo para que ininterrumpidamente se opere tecnológicamente durante un incidente o desastre de distintas naturalezas, contemplando los protocolos de continuidad, el desarrollo de fases que componen el plan de continuidad y las metodologías definidas para su ejecución, como también la habilitación de los planes de contingencia, que se realizan de acuerdo con las prioridades establecidas por cada institución y sus capacidades para enfrentar estas situaciones. Adicionalmente, este proyecto incluye una herramienta de backup y recuperación, para implementar el plan en cada una de las entidades incluidas en el proyecto.

Actualmente estamos en la fase de selección de tres entidades requeridas para participar en el proyecto, siendo potenciales entidades la Fiscalía de Cuentas, la Agencia Panamá Pacífico, la Autoridad Nacional de Aeronáutica Civil, el MIDES y el INADEH.

Proyecto ISTMO – MEF

AIG proporcionó la infraestructura requerida en la Nube Computacional Gubernamental para la implementación del proyecto ISTMO del MEF que entrará en producción a principios de 2015, y acorde a los requerimientos exigidos por dicha institución. Los trabajos técnicos fueron coordinados por las Direcciones de Tecnología, y Tecnología y Transformación.



CSIRT
*EQUIPO DE RESPUESTA A
INCIDENTES DE SEGURIDAD
DE LA INFORMACIÓN*

CSIRT Panamá es el Centro Nacional de Respuesta a Incidentes Cibernéticos de Panamá, operado por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental y designado por Decreto Ejecutivo No.709 del 26 de septiembre de 2011.

Actividades del CSIRT

Panamá ratifica convenio contra el cibercrimen

El Consejo de Europa confirmó el acceso de Panamá al Convenio de Budapest sobre la Cibercriminalidad, 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 en dicha materia.

Panamá es el segundo país latinoamericano en ratificar este convenio, después de República Dominicana.

El delito cibernético ha sido reconocido como una amenaza seria al crecimiento económico de los países, ya que tiene el potencial de desincentivar la inversión extranjera e interferir con las operaciones de las infraestructuras críticas que dependan de las TIC.

SEGURINFO Argentina y Paraguay 2014

En marzo se dio lugar a la trigésimo quinta y trigésimo sexta edición del Congreso SEGURINFO respectivamente, en los países de Argentina y Paraguay, en los cuales se compartieron experiencias regionales y evaluaron soluciones a los desafíos que genera el crecimiento del uso de las TIC.

El CSIRT participó en SEGURINFO Paraguay, exponiendo sobre la experiencia del gobierno de Panamá en el desarrollo del documento “Estrategia Nacional de Ciberseguridad y Protección de Infraestructura Crítica”.

Simposio Regional sobre Seguridad Cibernética; San José, Costa Rica

Entre el 31 de marzo y el 4 de abril del 2014 se realizó el Simposio Regional sobre Seguridad Cibernética, en San José, Costa Rica.

El Comité Interamericano contra el terrorismo (CICTE) de la Organización de Estados Americanos (OEA), en coordinación con el Ministerio de Ciencia y Tecnología de Costa Rica fueron los organizadores del simposio.

El evento se dividió en tres cursos, con tres objetivos fundamentales: promover la enseñanza de las mejores prácticas utilizadas por grupos de respuesta ante incidentes telemáticos de la región para la defensa de las plataformas tecnológicas en organizaciones del Estado; proporcionar un punto de encuentro de las autoridades de los Estados miembros para discutir y analizar las políticas nacionales de seguridad cibernética; y promover la enseñanza de mecanismos y técnicas para adquirir, analizar, preservar y presentar datos que han sido procesados electrónicamente en un medio computacional.

Además de la participación de los funcionarios del gobierno de Costa Rica, estaba la representación de los gobiernos de Honduras y Panamá.

Congreso y Feria Iberoamericana Segurinfo 2014. Panamá

Abril – 2014

La Organización de los Estados Americanos (OEA), la Asociación Argentina de Usuarios de la Información y las Comunicaciones (USUARIA) en colaboración con la AIG realizaron el foro titulado “Segurinfo Panamá 2014”.

El evento tuvo como objetivo compartir experiencias y evaluar soluciones a los desafíos que genera el crecimiento del uso de las TIC.

Temas como la Estrategia Nacional de Seguridad Cibernética, la Firma Electrónica, prevención de fraude electrónico en banca móvil fueron abordados por especialistas en los temas.

Reunión BID-OEA en Washington

El Administrador General asistió al taller regional sobre Políticas de Seguridad Cibernética en representación del Gobierno de Panamá, en donde también tuvo oportunidad de presentar los avances que ha realizado nuestro país en relación a la Estrategia Nacional de Ciberseguridad y Protección de Infraestructura Crítica.

Curso de seguridad informática

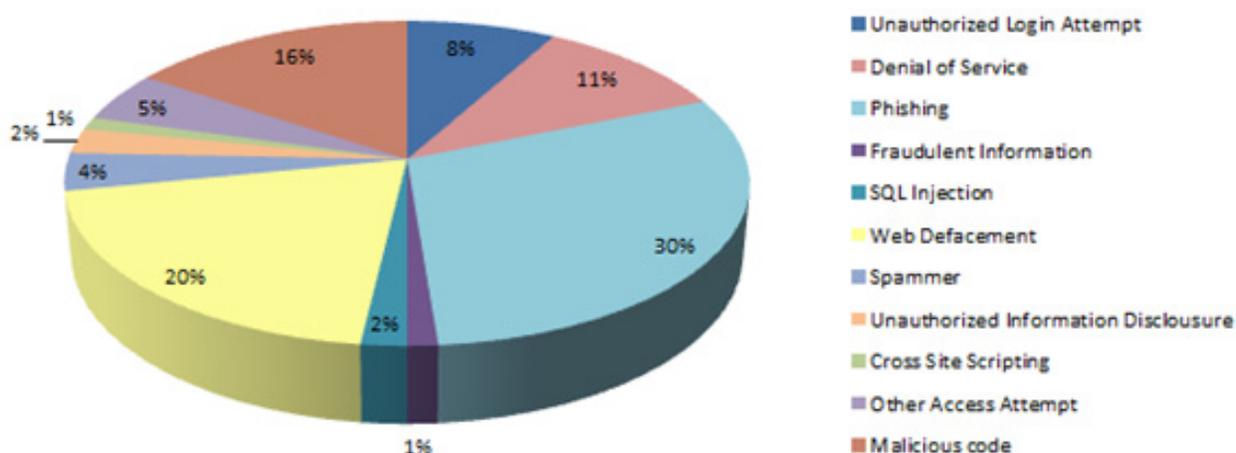
Con el objetivo de introducir en las entidades públicas y privadas una cultura sobre seguridad informática en el ámbito personal y laboral, durante el periodo comprendido entre el 1 de noviembre del 2013 al 31 de octubre del 2014, se dictaron en el Centro de Capacitación Panamá-Corea, ubicado en la Ciudad del Saber, los cursos de fundamentos de seguridad informática y seguridad informática, nivel Intermedio por el personal del CSIRT. El total de personas que participaron fue de 137. En el siguiente gráfico se muestra la proporción de participantes para cada uno de los cursos.

Operación del CSIRT Panamá

La información que se detalla a continuación, refleja los incidentes reportados desde el último trimestre del año 2011 hasta la fecha de la elaboración de este documento.

La distribución de los tipos de incidentes se da de la siguiente manera:

Tipos de incidentes





NCG **NUBE COMPUTACIONAL** **GUBERNAMENTAL**

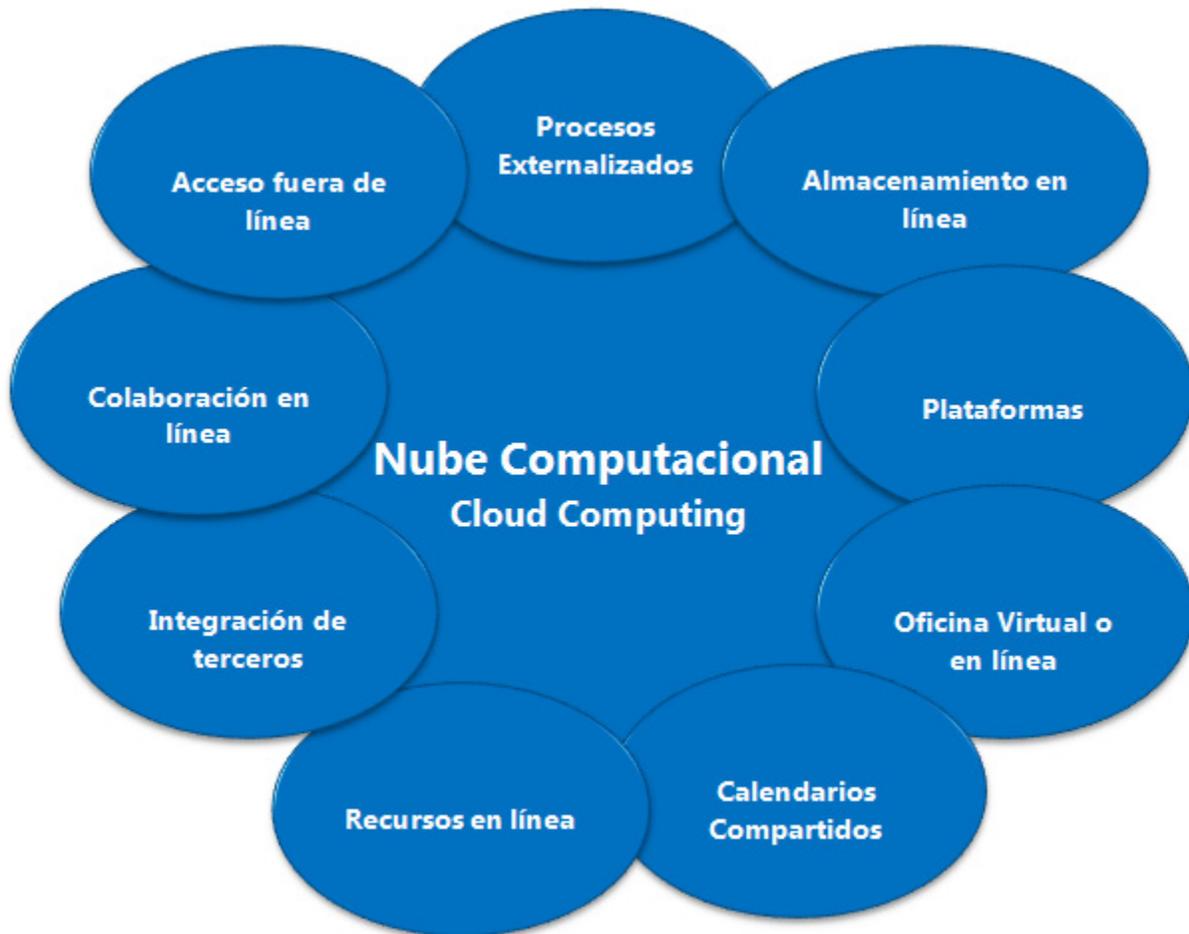
La Nube Computacional Gubernamental (NCG) potencia el almacenamiento físico y virtual de la información de Gobierno, con alta disponibilidad (24/7) y redundancia física en cualquier lugar y tiempo, mediante permisos de acceso a archivos, datos y a las aplicaciones más utilizadas, proporcionando interoperabilidad desde cualquier dispositivo.

El objetivo de la AIG es el de contar con la infraestructura como servicio (modalidad IaaS) para que la mayor cantidad posible de instituciones gubernamentales puedan alojarse con alto nivel de servicio (SLA), confiabilidad y seguridad en la NCG, ahorrando tanto en licencias como en la administración de servicios y compra de equipos.

La arquitectura en capas y la virtualización permiten optimizar las plataformas de la NCG logrando un arreglo de servidores de alto rendimiento, con una relación de 50 a 1 en comparación a una plataforma de servidores convencionales.

Un análisis preliminar según las estadísticas de la AIG para las diferentes instituciones que están alojadas en la NCG, arroja un total anual contratado de B/. 291,004.44 en base a 198 servidores virtuales con diferentes especificaciones distribuidos en 30 instituciones.

El costo estimado de adquirir servicios de la Nube por vía de otros proveedores, ascendería a B/. 1,140,426.48. Hemos iniciado la verificación de los costos reales de operar la NCG para efectuar un análisis comparativo más completo que nos permita establecer la ruta a seguir para este servicio.



Beneficios del servicio de Nube Computacional Gubernamental

- Asegura que el servicio de la NCG proporcione interoperabilidad y accesibilidad, con la plataforma Red Nacional Multiservicios (RNMS) a las instituciones del Gobierno.
- Proporciona interoperabilidad completa desde cualquier tipo de dispositivo utilizado, ya sean terminales de telefonía móvil, PCs de escritorio con cualquier sistema operativo instalado o inclusive PDAs, entre muchos otros, con el propósito de interactuar con la información y los programas, desde cualquier punto donde el usuario se encuentre, mediante una conexión a internet.
- Suministra seguridad a todos los niveles o capas de la nube, no sólo del usuario y su contraseña, sino también para las plataformas responsables de los datos del usuario, con políticas detalladas y procedimientos que garanticen la seguridad física y lógica de los datos.
- La NCG cuenta con réplica segura de datos y copia de seguridad.
- Proporciona el servicio en tiempo real con rendimiento, transparencia y disponibilidad.

- Brinda la información precisa, oportuna y detallada sobre los datos del rendimiento de los servicios prestados y actividades de mantenimiento planeadas.
- Cuenta con una comunicación proactiva con respecto a las actividades de mantenimiento.
- Cuenta con un SLA (Acuerdo de nivel de servicio) definido.

Costo beneficio y ventajas en adquirir la Nube Computacional Gubernamental (NCG)

Es importante mencionar los beneficios que brinda tener el servicio de Nube Computacional Gubernamental:

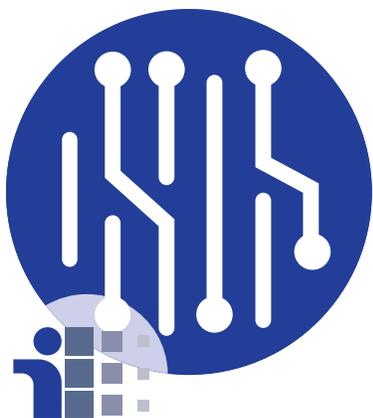
- Reducción en el tiempo de respuesta a las instituciones en unos 3 meses.
- Reducción de un 80% en costo de la implementación de las necesidades de IT para proyectos institucionales.
- Toda la infraestructura de servicios en nube en las entidades gubernamentales centralizada en un único sistema administrativo.
- Ofrece una plataforma adaptable para responder a las necesidades de las diversas instituciones gubernamentales mientras ahorra energía reduciendo la redundancia de servicios.
- Extrae el mayor valor posible de la implementación para acelerar el retorno de la inversión.
- Ofrece a las instituciones gubernamentales una solución más rentable y rápida para sus necesidades.
- Provee el servicio On-demand (CLOUD)

Instituciones que han contratado el servicio de Nube Computacional Gubernamental

1. Ministerio de Comercio e Industrias.
2. Instituto Nacional de la Mujer.
3. Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos.
4. Tribunal Administrativo Tributario.
5. Instituto de Seguro Agropecuario.
6. Secretaría de Energía.
7. Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia.
8. Zona Franca de Barú.
9. Universidad Especializada de las Américas.
10. Superintendencia del Mercado de Valores.
11. Ministerio de la Presidencia.
12. Autoridad Nacional de Administración de Tierras.

13. Autoridad de Turismo de Panamá.
14. Ministerio de Desarrollo Agropecuario.
15. Autoridad de Transparencia y Acceso a la Información.
16. Impulso Panamá (MICI).
17. Autoridad del Canal de Panamá.
18. Instituto de Mercadeo Agropecuario.
19. Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial.
20. Instituto Panameño de Habilitación Especial.
21. Autoridad de los Recursos Acuáticos.
22. Sistema Estatal de Radio y Televisión.
23. Autoridad Nacional de Pasaporte.
24. Sistema Nacional de Migración.
25. Sistema Nacional de Protección Civil.
26. Ministerio de Relaciones Exteriores.
27. Municipio de Los Santos.
28. Universidad de Panamá.

Se ha tenido acercamiento con 13 instituciones adicionales para incorporarlos al servicio de la NGC.



RED NACIONAL MULTISERVICIOS

La Red Nacional de Multiservicios (RNMS) es una red que se estableció con el objetivo de modernizar y brindar mayor seguridad en las comunicaciones del Estado, cumpliendo con las altas exigencias y logrando ahorros.

El diseño de esta red se realiza en base a un esquema de redundancia que permite a las instituciones contar con una estructura confiable que permite garantizar la continuidad de los servicios de comunicaciones en caso de fallas. Adicionalmente, permite la interoperabilidad entre las instituciones con esquemas de seguridad para preservar la integridad de la información.

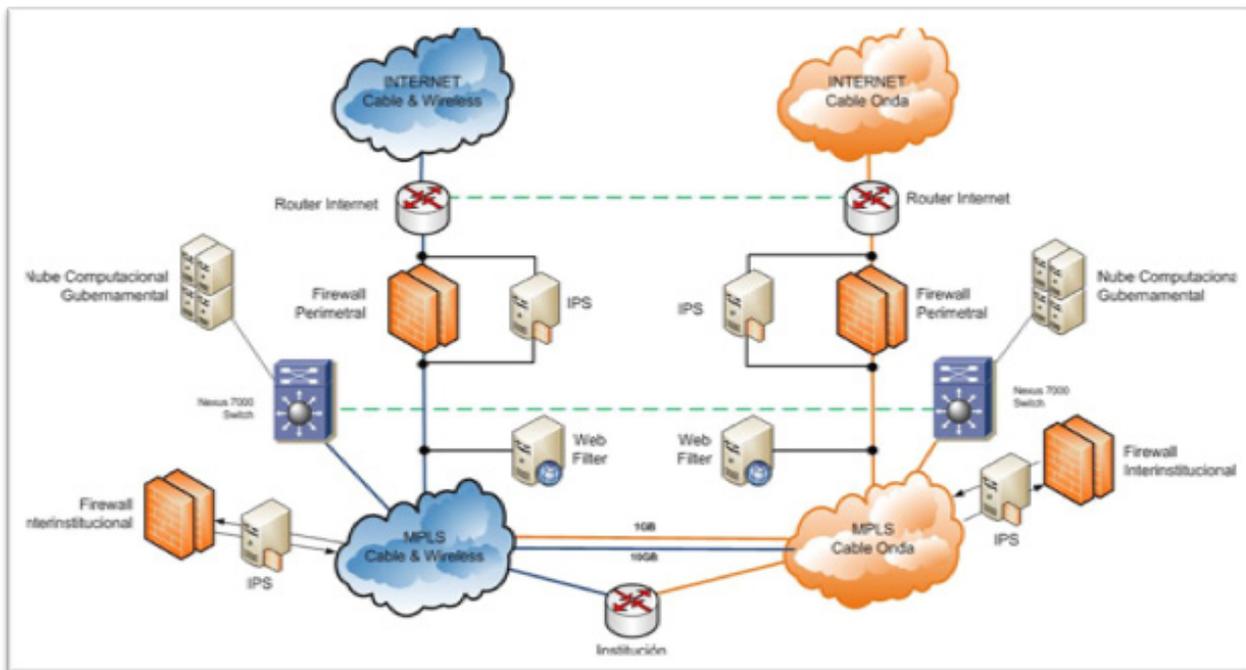


Figura: Arquitectura de la Red Nacional Multiservicios

La RNMS está compuesta por los siguientes elementos:

- Plataforma de Softswitch del Estado.
- Plataformas de seguridad de la Red Nacional Multiservicios.
- Plataforma interinstitucional.
- Plataforma de internet.
- Enlaces de la Red Nacional Multiservicios.
- Switches Core de los centros de datos de la Red Nacional Multiservicios.

Para brindar mayor seguridad, la RNMS, a través de su plataforma de seguridad ofrece 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)

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 conecten a la RNMS.

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 la NCG 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 cuenta 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 (MSSP).

Para ofrecer el servicio de internet a través de la RNMS, la AIG se inscribió en el Registro de Direcciones de Internet para América Latina y Caribe (LACNIC) y actualmente se cuenta con un rango de direcciones IP públicas que son utilizadas por las instituciones.

Con la implementación de esta plataforma, el Gobierno estima ahorros por más de B/. 15 millones anuales en gastos de telecomunicaciones, parte de este ahorro ha sido producto de operar en una red de uso exclusivo del Estado.

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.

Esta plataforma es la herramienta que se utiliza para el manejo de todas las comunicaciones de voz que se generen y/o reciban en las diferentes instituciones del Estado, su operación y buen funcionamiento, permitiendo mantener seguras dichas comunicaciones, incluyendo las que utilizan los estamentos de seguridad como son las líneas 103, 104, 911, y *355 utilizadas para reportar emergencias al Cuerpo de Bomberos de Panamá, Policía Nacional, Sistema Único de Manejo de Emergencias, Sistema Nacional de Protección Civil respectivamente, así como también el 311 del Centro de Atención Ciudadana, además de los múltiples Ministerios, autoridades y demás instituciones que mantienen sus comunicaciones integradas en la plataforma de voz del Estado.

En la actualidad, el 100% de las comunicaciones de voz del Estado se gestiona a través del SoftSwitch gubernamental lo que ha permitido al Estado aprovechar las tarifas establecidas en el contrato No. 05-2010, las cuales representan ahorros significativos, estimados en B/. 12 millones.

Aunado a lo anterior, entre los servicios que ofrece el SoftSwitch del Estado podemos mencionar el tarificador, el cual permite a las autoridades de las instituciones recibir en tiempo real información acerca de la duración y precio de todas las llamadas realizadas por cada uno de los usuarios. El portal web de esta plataforma también permite a cada institución administrar de manera dinámica todos sus servicios, mover sus líneas de acuerdo a sus necesidades lo que se traduce en una optimización en la utilización de los recursos.

La AIG continúa brindando 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 a la fecha la migración efectiva de las siguientes instituciones que representan un alto porcentaje del gasto de telefonía del Estado.

Instituciones en la Red Nacional Multiservicios:

1. 311 Centro de Atención Ciudadana.
2. Agencia del Área Económica Especial Panamá-Pacífico.
3. Archivos Nacionales de Panamá.
4. Asamblea Nacional.
5. Autoridad de la Micro Pequeña y Mediana Empresa.
6. Autoridad de los Recursos Acuáticos de Panamá.
7. Autoridad de Pasaportes de Panamá.

8. Autoridad de Turismo de Panamá.
9. Autoridad Nacional de Administración de Tierras.
10. Autoridad Nacional de Ingresos Públicos.
11. Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.
12. Banco Hipotecario Nacional.
13. Benemerito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá.
14. Consejo Nacional de Desarrollo Sostenible.
15. Consejo Nacional de Transparencia Contra la Corrupción.
16. Defensoría del Pueblo.
17. Dirección General de Contrataciones Públicas.
18. Empresa de Generación Eléctrica S.A.
19. Fiscalía de Cuentas.
20. Fiscalía General Electoral.
21. Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud.
22. Instituto de Investigación Agropecuaria.
23. Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
24. Instituto de Mercadeo Agropecuario.
25. Instituto de Seguro Agropecuario.
26. Instituto Nacional De Cultura.
27. Instituto Panameño Autónomo Cooperativo.
28. Instituto Panameño de Habilitación Especial.
29. Ministerio de Comercio e Industrias.
30. Ministerio de Comercio e Industrias (Panamá Emprende).
31. Ministerio de Desarrollo Agropecuario.
32. Ministerio de Desarrollo Social.
33. Ministerio de Economía y Finanzas.
34. Ministerio de Educación.
35. Ministerio de Gobierno.
36. Ministerio de La Presidencia.
37. Ministerio de Obras Públicas.
38. Ministerio de Relaciones Exteriores.
39. Ministerio de Salud.
40. Ministerio de Seguridad Pública.
41. Ministerio de Seguridad Pública (Reconocimiento Facial).
42. Ministerio de Seguridad Pública (Visado Electrónico).
43. Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.
44. Ministerio de Vivienda.
45. Municipio de Panamá.
46. Órgano Judicial.
47. Policía Nacional de Panamá.
48. Procuraduría de la Administración.
49. Procuraduría General de la Nación.
50. Registro Público.
51. Registro Público (Firma Electrónica).
52. Secretaría Nacional de Discapacidad.
53. Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia.
54. Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones y Servidores Públicos.
55. Sume 911.
56. Superintendencia de Mercado de Valores.
57. Tribunal Administrativo de Contrataciones Públicas.
58. Tribunal Administrativo Tributario.
59. Tribunal de Cuentas.
60. Tribunal Electoral.
61. Universidad Especializada de las Américas.

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

El NOC-SOC de la RNMS consiste en los recursos humanos 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 RNMS o que inician formalmente su proceso de migración. La mesa de ayuda y servicios, además de un centro de operaciones de red y seguridad, está a disposición de las instituciones como parte de los beneficios contratados en la RNMS para controlar y manejar la operación diaria del tráfico y servicios de la red.

Se centraliza la operación, monitoreo, seguridad y soporte de la red del Estado a través de un servicio de soporte telefónico 24/7 que atiende los reportes de fallas y controla la seguridad en horario extendido, con la finalidad de ofrecer un servicio confiable a todas las entidades del Estado, permitiendo una administración continua de todos sus enlaces y servicios a través de la red. También cuenta con las herramientas necesarias para garantizar soporte de primer y segundo nivel para los servicios dentro de la RNMS de conformidad con los requerimientos establecidos y las necesidades actuales de las diferentes instituciones del Estado.

El NOC cuenta con una plataforma de monitoreo que permite el monitoreo diario del estatus de las conexiones de los enlaces y a los dispositivos de red que reciben dichos enlaces, con el fin de detectar fallas y/o degradación de los servicios que se transportan a través de la RNMS. 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 RNMS y gestionar la solución de los incidentes que se presenten en la infraestructura que forma parte de la RNMS a través de un número único 520-RNMS (7667).

El NOC-SOC de la RNMS, ha tenido un incremento en la atención de casos de las diferentes instituciones que se han ido integrando al funcionamiento de la red. Seguidamente mostramos datos de los casos atendidos durante los últimos meses del año 2013 y lo que ha transcurrido del 2014, mostrando su crecimiento.

Dirección de Tecnología y Sistemas

Alcance

Establecer los lineamientos para proveer las herramientas de cómputo, sistemas y telecomunicaciones de acuerdo a los requerimientos de los proyectos de inversión y sostenibilidad operativa de las funcionalidades tecnológicas existentes, con miras a lograr la efectividad en el uso de los mismos.

Objetivos

1. Proveer a nuestros clientes (internos y externos), una completa gama de servicios de TI, que les permitan alcanzar sus objetivos.
2. Mantener los más altos estándares de calidad en el desarrollo y contratación de sistemas automatizados y servicios de consultorías.
3. Consolidar un equipo humano altamente capacitado en tecnología y comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes.

Logros 2014

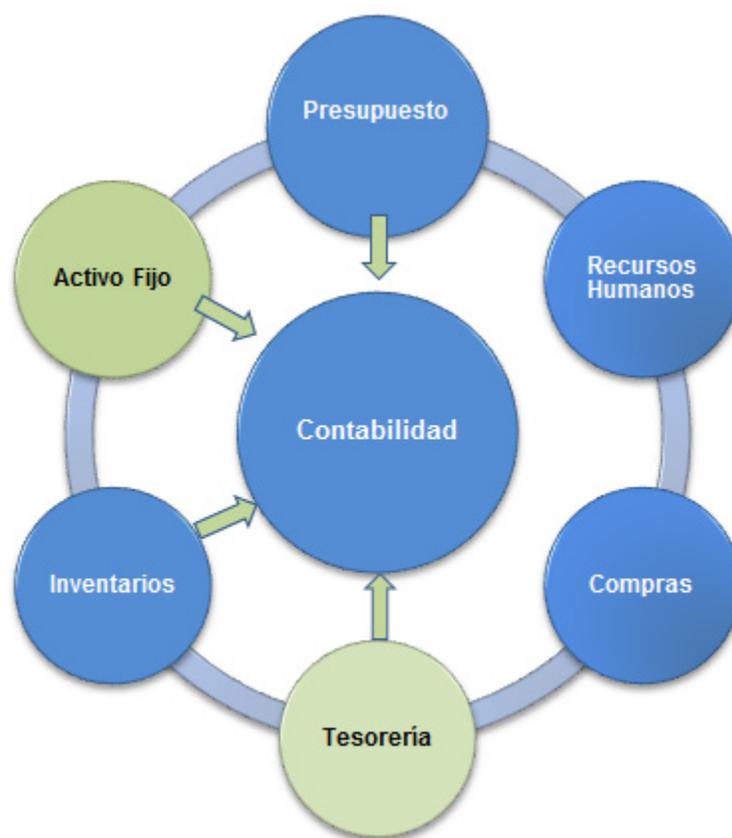
Área de desarrollo de sistemas

En este periodo, el área de análisis y desarrollo de sistemas ha mantenido el proceso de mejoras continuas a aplicativos de soporte a la operación interna de la AIG. ERG-AIG: Sistema de Administración Financiera, Enterprise Resource Planning.

- Se termina de implementar el módulo de tesorería y su incorporación de amarres contables.
- Se procede a crear un procedimiento para el cierre de inventario de almacén junto con el área de inventario, contabilidad y auditoría. De éste ejercicio se listaron algunas políticas que deben ser aprobadas y publicadas a lo interno de la AIG para su cumplimiento.
- Se mejora el módulo de bienes patrimoniales, con la versión que estaba en funcionamiento en otra institución gubernamental.
- Se apoya a las áreas de presupuesto, tesorería, compras, almacén, recursos humanos y bienes patrimoniales, en el uso de la herramienta y responder a sus requerimientos.
- Se administra la base de datos del ERP.
- Se modifican los módulos del ERP, mejoras en formularios y pantallas de captura del módulo de contabilidad.
- Se inicia y termina un proyecto donde el ERP es migrado a la nube computacional.
- Se crea de forma automática los respaldos de base de datos por medio de la opción de DUMP.

Otros desarrollos y apoyo:

- Apoyo en implementación de la integración de data entre ERP hacia el SIRA-TRACKIT (Sistema de Gestión de Activos).
- Pruebas de cambios en configuración del SIRA-TRACKIT.
- Levantado de documentos de configuración e integración de información del SIRA-TRACKIT.
- Integración entre aplicativos CRM del 311 con CRM de la Caja del Seguro Social.
- Apoyo en la actualización de software de los portales del programa de MUNET (Portales Municipales).
- Apoyo en la configuración inicial del sistema de correspondencia estatal.
- Apoyo en la migración de un nuevo sitio para la mesa de ayuda.
- Apoyo en las mejoras de rendimiento del sistema de mesa de ayuda, a nivel de base de datos.



Oficina Cero Papel



- Desde esta oficina, se coordina toda la implementación y mejora continua del ERP de AIG.
- Se logra una reducción significativa en el uso papel logrando una reducción arriba del 30% con respecto al año anterior.
- Se incorpora la Firma Electrónica en algunas áreas dentro de la AIG para incentivar su uso.
- Se levantan los inventarios de manejo de documentos en la AIG, para enfocar los esfuerzos de reducción de consumo de papel y mejora del proceso.
- Se expone la necesidad de la documentación de los procesos administrativos como compras, inventarios y algunas acciones de personal.
- Se incentiva al uso de formularios electrónicos.
- Se crean sitios web para el manejo de documentación electrónica en las áreas de negocio como inventario, bienes patrimoniales, contabilidad, auditoría interna, tesorería.
- Apoyo y administrador de los proyectos:
 - **DRP/BCP:** (Sistema de planificación de continuidad de negocios y recuperación de desastres de tecnología para instituciones de Misión Crítica del Estado) - Proyecto para la creación de un Plan de Desastre y Recuperación y Continuidad de Negocio para cuatro instituciones de gobierno, incluyendo la AIG. A la fecha, este proyecto está en desarrollo.
 - **Cobro en Línea:** Se administró el proyecto de Cobro en Línea, en donde los proveedores pueden dar seguimiento de sus cuentas por medio de esta plataforma. Se está conformando los equipos de interoperabilidad para que el sistema los consuma y poder implementarlo.
 - **Refrendo Electrónico:** Se apoya al proyecto, en donde se quiere que en la plataforma vayan los flujos de adjudicación, contratación hasta la gestión de cobro. Este sistema consume algunos servicios importantes para la interoperabilidad, posterior a eso, se procede con la implementación.
 - **Proyecto InnovaMe:** InnovaMe, es el nuevo sitio de intranet de la AIG, cuenta con facilidades que invitan al manejo colaborativo, con un diseño orientado a redes sociales, sin olvidar la parte corporativa y de negocio.

Área de infraestructura, comunicaciones y data center

Área de comunicaciones:

- Se continúa con la gestión dentro de las responsabilidades operativas de todo lo relacionado a puertos de comunicación.
- Se identifica el problema de red, comunicaciones entre redes a servidores virtuales de las instituciones que forman parte de la Nube Computacional.
- Se realizó la mudanza de servidores SOLCA (Servidores utilizados para Investigación y Desarrollo de Software Libre), del edificio 757 al Edificio 165.
- Se dio soporte al proyecto 311, en los temas de comunicaciones para los sistemas Respond y Dundas.
- Se estableció VPN entre proyecto PSP y oficinas AIG, el mismo funciona para las capacitaciones del proyecto Panamá Sin Papel y para la administración de equipos de la plataforma por parte de la dirección de Gobierno Digital.
- Se realizó la adecuación a nivel de comunicaciones del edificio 165 en Clayton, se realizaron configuraciones de todos los equipos a nivel de datos y voz, para el inicio de operaciones en esta sucursal de la AIG.
- Se mejoró la red Wireless en el edificio Panamá-Corea, reemplazando los equipos coreanos defectuosos por Ap Cisco con mejores rendimientos y capacidades.
- Se reemplazó los equipos de comunicaciones en redes AIG (Switches), se colocaron equipos nuevos en diferentes sucursales de la AIG, mejorando la capacidad y la comunicación interna.
- Se agregaron los servidores de SERTV y UP de la DMZ CW a protección a través del F5 para evitar web attack, negación de servicios.
- Se realizó la implementación de BladeMatrix en datacenter KIO. Se estableció vpn entre firewall KIO y Firewall rnms hacia la parte AIG para la administración del equipo.
- Se realizó mudanza de BladeMatrix de KIO a datacenter Cable Onda, se configuro switch y nuevas redes hacia el nexus de Cable Onda.
- Se estableció comunicación entre el call center 311 y AIG para el monitoreo del ASR de las llamadas desde nuestras oficinas en Sucre.
- Se reemplazó los media converter por fibra oscura de capacidades de 20 Gigas entre piso 3 y piso 4 del edificio Sucre.

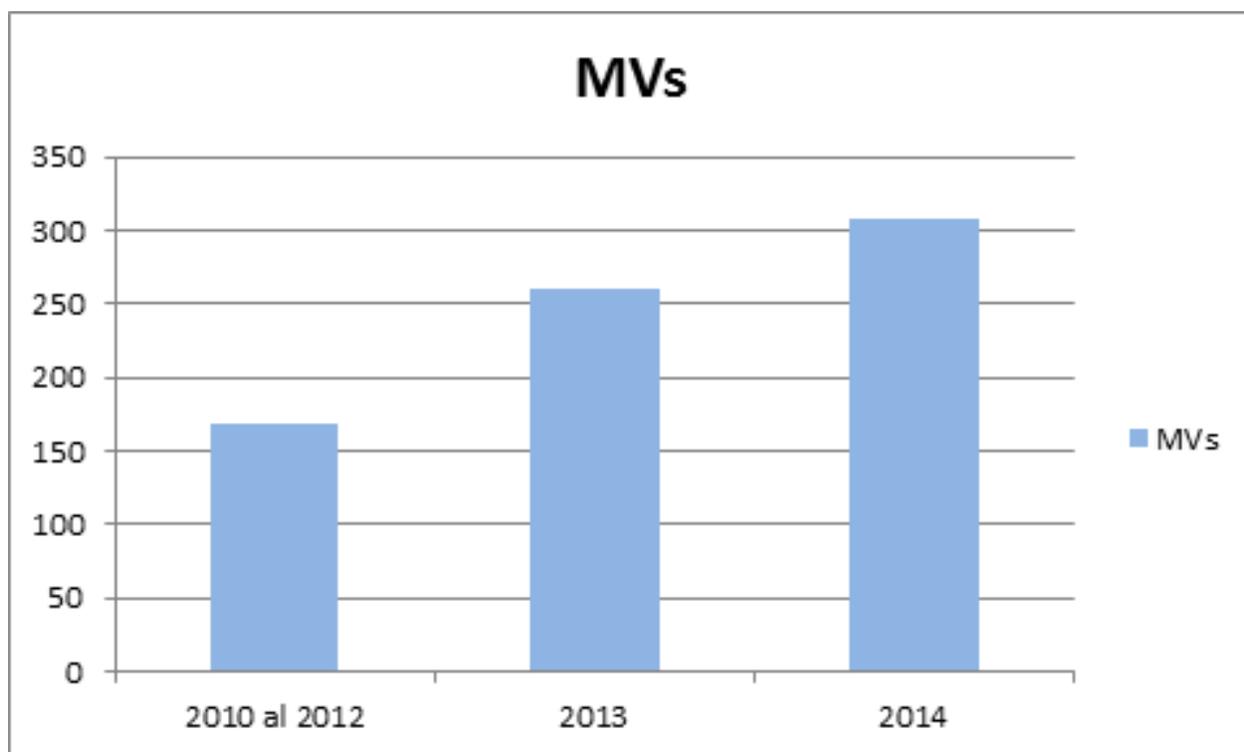
Todas estas actividades han contribuido a la estructura de una red de comunicación en las oficinas de la AIG que nos permite una mayor velocidad, alta disponibilidad y mayor seguridad en la continuidad del servicios ofrecido.

Área de servidores:

- Se continúa con la gestión operativa de la Nube Computacional Gubernamental (NCG)
- Seguimiento a las necesidades de actualización de infraestructura de soporte a la NCG
- Gestión de incidentes y solicitudes de servicio de las instituciones usuarias.
- Gestión y soporte de servidores internos de la Autoridad para la Innovación Gubernamental (AIG) - Aproximadamente 50 servidores virtuales.
- Aprovisionamiento de servidores virtuales en la nube, a nivel cliente interno (AIG) y clientes externos (Otras instituciones del Estado)
- Soporte al correo electrónico institucional y el directorio activo.
- Se implementan herramientas OpenSource para monitoreo de servidores.
- Proyecto de migración de servidores de Datacenter Cable & Wireless Panamá a Datacenter Cable Onda.
- Se migraron 3 Domain Controllers & DNSs a nuevos servidores con Sistema Operativo Windows server 2012.
- Se instaló un cluster de Exchange con balanceo de carga que consta de 2 servidores.
- Se realizó el proyecto de disminución de recursos en plataforma Vblock del IDC Cable & Wireless Panamá para albergar proyecto del MEF.
- Se realizó la migración del proyecto de mesa de ayuda de data center Cable & Wireless Panamá a data center Cable Onda y se implementó seguridad a ese proyecto.
- Se realizó el proyecto de división de usuarios de Wsus para clientes locales y para servidores.
- Se le brindó el soporte al proyecto 311 para los sistemas Respond y Dundas.
- Se implementó la aplicación para control de cambios en la nube y en infraestructura con aplicaciones opensource.

Estadísticas de atención a solicitudes de servicio

Métrica	SLA	% Cumplimiento	% Promedio del Periodo	Desviación	Observación
Tiempo de Respuesta	2 h	90.00	92.58	2.58	
Tiempo de Resolución Estándar	24 h	90.00	88.75	-1.25	
Tiempo de Resolución No Estándar	56 h	90.00	76.00	-14.00	Estos son casos de mantenimientos de HW en donde se involucran cambios de piezas y mano de obra



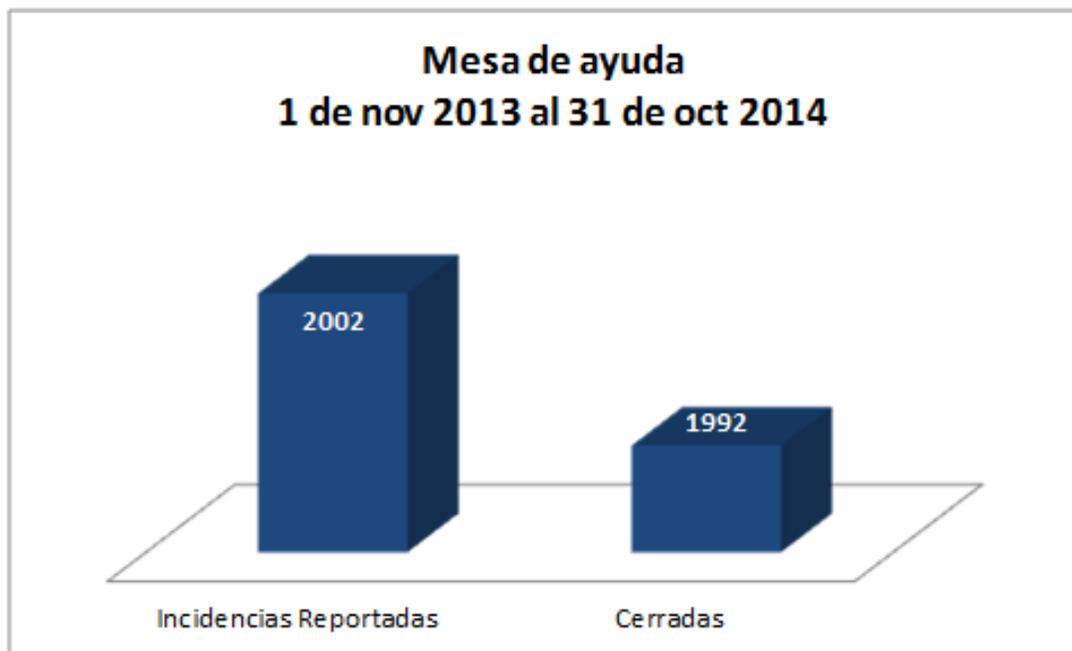
ASIGNACIÓN DE SERVIDORES EN NUBE GUBERNAMENTAL			
AÑO	2010 al 2012	2013	2014
MV	168	260	308

Área de soporte técnico

Oficinas administrativas:

- Se inicia el sistema de medición de atención de incidentes que nos permitirá evaluar nuestra gestión y poder mejorar el servicio brindado.
- Se continúa con el apoyo en la gestión administrativa de requisiciones de compras de equipos de tecnología.
- Control de licencias de software utilitarios.
- Se modifica la gestión de permisos administrativos para el personal de soporte con la finalidad de un mejor control y seguridad de los equipos.
- Estadísticas de soporte en el periodo.

Incidentes Reportados	Cerrados	%
2002	1992	99.50



Oficinas del Instituto de Tecnología e Innovación (ITI):

- Soporte y mantenimiento a los equipos del ITI impactando positivamente en la operatividad del mismo (100%)
- Atención de aproximadamente 3,050 usuarios asistentes a los cursos brindados.
- Apoyo en videoconferencias internacionales. Esta es una funcionalidad que se ofrece a instituciones del gobierno.

Dirección de Arquitectura Tecnológica

La Dirección de Arquitectura Tecnológica es la encargada de velar que se cumplan los estándares y procedimientos tecnológicos y de interoperabilidad en la adquisición de tecnologías por parte de las instituciones del Estado. Esta dirección aporta en el diseño, unificación, evaluación e inspección de tecnologías gubernamentales. La misma tiene la capacidad de efectuar recomendaciones a las instituciones gubernamentales y ayudar en la planificación de programas y estrategias que permitan una óptima inversión, con la responsabilidad de administrar el Sistema de Evaluación de Solicitudes (SES) que realizan las instituciones del Estado para la adquisición de productos y servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC).

Sistema de Evaluación de Solicitudes de Contrataciones (SES)

Se procesaron 1,415 solicitudes en el 2014, logrando reducir los costos de adquisición en un estimado de B/. 2 millones en ahorros para el Estado. Con el propósito de mejorar el sistema, se ha realizado una revisión de la normativa del SES que será difundida a las entidades del gobierno para ser implementada a inicios del 2015.

ESTADÍSTICAS SES - SOLICITUDES

CANTIDAD DE SOLICITUDES				SOLICITUDES APROBADAS - AÑO (EN BALBOAS)	
	2014	2013	2012		
RECIBIDAS	1,425	2,380	3,367	1. AUTORIDAD MARITIMA DE PANAMA	23,286,171.82
EN PROCESO	8	0	0	2. MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLIC...	22,663,648.06
CANCELADAS	0	7	8	3. AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INN...	13,809,299.64
CONCLUIDAS	1,417	2,373	3,359	4. MINISTERIO DE SALUD	12,833,566.36
ESTADÍSTICAS GENERALES				5. BANCO NACIONAL DE PANAMA	11,224,301.08
DESCRIPCIÓN	CANT.			6. CAJA DE SEGURO SOCIAL	7,166,894.00
INSTITUCIONES REGISTRADAS	273			7. UNIVERSIDAD DE PANAMÁ	5,977,091.36
USUARIOS REGISTRADOS	1,572			8. MINISTERIO DE EDUCACIÓN	5,739,851.89
				9. AEROPUERTO INTERNACIONAL DE TO...	5,368,989.24
				10. ORGANO JUDICIAL	4,475,995.00
				11. OTRAS	32,947,760.33

Laboratorio de investigación y desarrollo en Ciudad del Saber

En el laboratorio de Investigación y desarrollo, se realiza proyectos de sistemas y se evalúan nuevas tecnologías, para luego aplicarlos en las distintas entidades gubernamentales y facilidades productivas para el ciudadano, creando así un ahorro en el uso de tecnologías para el gobierno.



Capacitación en base de datos a estudiantes de las universidades gubernamentales

Estudiantes reciben capacitación en las instalaciones del laboratorio I+D, sobre el uso de las distintas bases de datos, mejores prácticas y el uso de la última tecnología en programación de sistemas, para luego realizar proyectos con el gobierno.



Evento ROBOCUP

Jóvenes talentosos entre 9 y 19 años compitieron con sus prototipos de robots en diversas categorías como danza, rescate y fútbol, mostrando sus capacidades en este campo y formándose con los conceptos y enfoques innovadores para los robots. La AIG fue patrocinador de este evento en donde miembros de la dirección de Arquitectura Tecnológica participaron como jueces del evento.



Convenio AIG-UTP

La AIG incentiva a los jóvenes talentos mediante becas en donde los estudiantes seleccionados realizan el desarrollo de aplicaciones que posteriormente serán utilizadas para mejorar la calidad de vida de la población. Todos estos desarrollos se realizan en las instalaciones del laboratorio de I+D de Ciudad del Saber.



Capacitación SOLCA/Talleres Aprender Haciendo



La AIG realiza capacitaciones en el uso de Software Libre y Código Abierto (SOLCA) para personas con discapacidad, lo que le permite a este sector de la población tener una mejor calidad de vida y brindarle independencia mediante el uso de estas herramientas tecnológicas.



Fundación Luz del Ciego



Capacitación a personas sordas (UDELAS)



Capacitación Ciudad del Niño (Panamá Oeste)

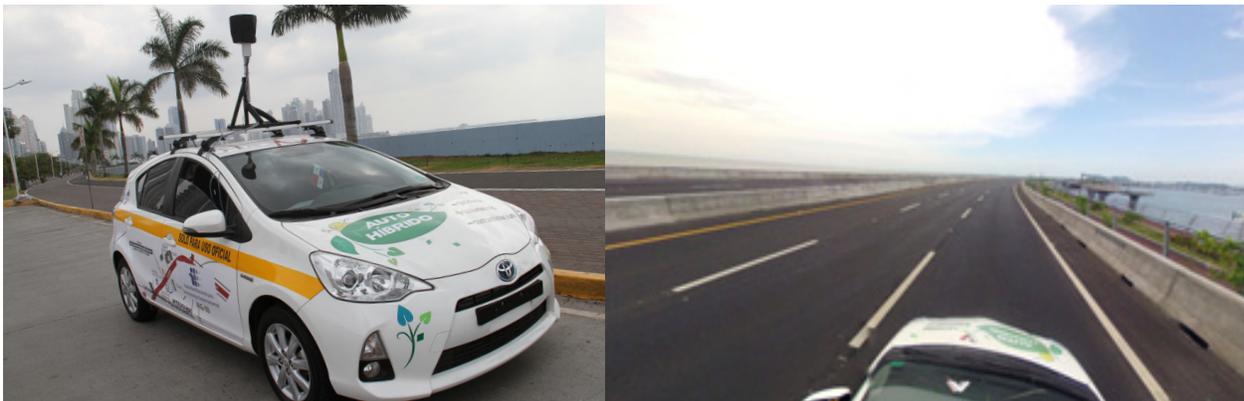
Street View

El proyecto Street View Panamá consiste en levantar mapas de 360° de las calles de Panamá.

Se realizaron varios recorridos en distintos puntos de la ciudad en automóvil y en caminatas programadas tales como en Panamá Viejo, Cinta Costera, El Valle (Antón), entre otros, para posteriormente subir los recorridos, editarlos y colocarlos en las diferentes plataformas para que se puedan encontrar en el sitio web www.innovacion.gob.pa



Street View Panamá Viejo



Street View Cinta Costera 3



Instituto de Tecnología e Innovación

El Instituto de Tecnología e Innovación (ITI) tiene la misión de capacitar a los servidores públicos para alcanzar las metas propuestas por la AIG.

Entre sus tareas están:

- Elevar la competitividad: Inducir a los actores en el proyecto de modernización, adoptando las tecnologías para mejor calidad y oportunidad.
- Perfeccionamiento: Desarrollar y elevar el conocimiento del capital humano.
- Innovación: Contar con la tecnología adecuada para desarrollar los procesos de trabajo en la gestión pública.

Tipos de cursos:

- Optimización de procesos tecnológicos.
- Seguridad informática.
- Sistema de información geográfica.
- Inteligencia de negocios.
- Arquitectura de software.
- Gerencia de proyectos.
- Documentación y certificación digital.
- Administración de bases de datos.
- Tecnología móvil.
- Redes sociales.
- Otros.

¿Quiénes se benefician?

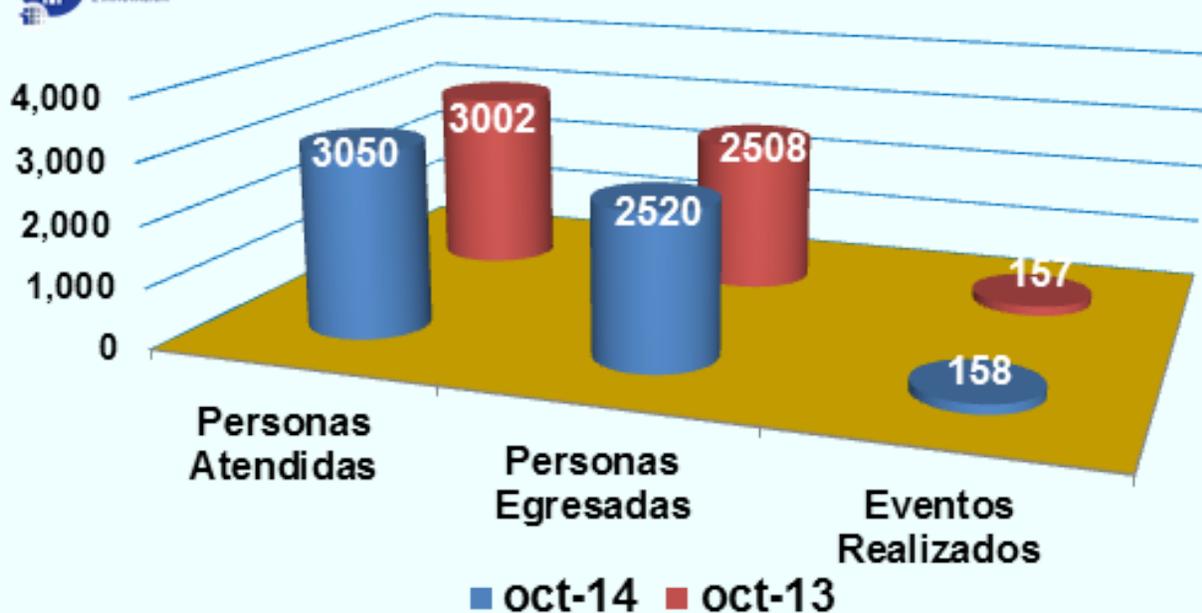
Estas capacitaciones están disponibles para nacionales y extranjeros, y se dictan de manera gratuita, tanto al sector público como privado. Dichos cursos se imparten en el Centro Panamá-Corea, ubicado en el edificio 169 en Ciudad del Saber.

Convenios

El ITI mantiene convenios con entidades y organismos nacionales e internacionales para la transferencia de conocimiento y experiencias. Se ha establecido un convenio de cooperación interinstitucional con el INADEH para impulsar la capacitación TIC en el país y, conjuntamente establecer planes trimestrales.

Durante el año 2014, el ITI logró aumentar la cantidad de cursos de 19 a 25, lo cual representó un incremento de 24%, atendiendo hasta el mes de octubre a unos 3,050 participantes, tanto del sector público como privado. Los participantes del sector público representan el 85% de los asistentes.

CAPACITACIONES REALIZADAS



El Centro Panamá-Corea fue reconocido como el segundo Information Access Center (IAC), entre los 38 países miembros de la Red Global IAC que ha creado el Gobierno de Corea del Sur a través de la Agencia Nacional de Informática (NIA) y el Ministerio TIC, Ciencias y Planeación Futura (MSIFP). El profesor Edwin Henríquez del ITI, recibe la distinción.

Dirección Nacional de Proyectos Especiales y Cooperación Internacional

Dirección Nacional de Proyectos Especiales y Cooperación Internacional

La Dirección Nacional de Proyectos Especiales y Cooperación Internacional (DNPECI) tiene bajo su responsabilidad la de administrar aquellos proyectos TIC de la AIG que por sus características requieran de una gestión de componentes financieros, técnicos, y multinacionales. A su vez, tiene a su cargo los procesos de gestión de recursos técnicos y financieros no reembolsables y reembolsables que benefician a la AIG; integrando, negociando y dándole seguimiento a las acciones, proyectos y programas que se generen para el mejor aprovechamiento de dichos recursos. Asimismo es la unidad encargada de buscar las oportunidades de cooperación internacional incluyendo la concurrencia de aportaciones de recursos públicos y privados, nacionales e internacionales, para la generación, ejecución y difusión de proyectos tecnológicos; así como de modernización del Estado panameño y de formación de recurso humano especializado para la innovación y el desarrollo tecnológico de estado.

El DNPECI ha estado desarrollando un plan para la creación del Centro de Excelencia en Gobierno Electrónico e Innovación, el cual fue recientemente aprobado por el Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental.

Foro Mundial de Gobierno Electrónico 2014

Panamá presentó en el Foro Mundial de Gobierno Electrónico realizado en la Ciudad de Astana, Kazakstán sus avances y muestras de continuidad en el cumplimiento de los parámetros establecidos en el Plan Maestro de la AIG.



La AIG mantiene importantes relaciones y cooperación con instituciones similares y corresponsables como la República de Corea. Durante el año 2014, se llevaron a cabo nuevos programas de capacitación para la transferencia de conocimiento y experiencias a funcionarios del Gobierno de Panamá por parte de voluntarios coreanos, así como continuados apoyos de Cooperación Corea-Panamá.

AIG y UTP firman convenio educativo

Dentro del plan para fomentar competencias del sector público para la innovación gubernamental, se dio origen a un convenio de colaboración educativa y pasantías en la AIG para estudiantes graduandos de la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP), que fue firmado entre el administrador general de la AIG y el rector de la UTP, Dr. Oscar Ramírez Ríos.



Directora de la SEGIB en la AIG

Durante el encuentro se conversó lo referente a los avances que Panamá ha mostrado en materia tecnológica, la nueva Agenda Digital “Panamá 4.0” impulsada por el Gobierno Nacional y seguimiento a los talleres Oportunidades para el Desarrollo de la Sociedad de la Información que lidera la Secretaría Técnica del Sistema de Integración Centro Americana (SICA). Igualmente, los presentes reiteraron la cooperación multilateral y horizontal que se da en el marco de la Conferencia Iberoamericana, cuyos objetivos son fortalecer la identidad Iberoamericana a través de los campos culturales, científicos y educativos; además de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo del milenio en la región.

La directora de la oficina de representación de la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB) en Panamá, Doris Osterlof Obregón, realizó una visita oficial al administrador general de la AIG.



Plan Estratégico Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación 2015- 2019

La AIG participó en la sesión plenaria del Plan Estratégico Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (PENCIYT) 2015- 2019, organizado por la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación (SENACYT), así como en las mesas de Innovación y de Gobernanza.

Dirección de Finanzas

La Dirección de Finanzas, a través de los diferentes departamentos que la conforman, ha obtenido diversos logros y realizado contribuciones al desarrollo de la AIG, a la vez que ha implementado iniciativas que contribuyen a la eficiencia e innovación, que pueden servir como modelo para aplicar en otras entidades gubernamentales.

Un ejemplo de esto es la contribución en la automatización de procesos que produjo ahorros significativos en el consumo de papel dentro de la iniciativa de la administración general. Los tres departamentos que conforman la Dirección de Finanzas es decir, tesorería, presupuesto y contabilidad participaron directamente debido a que por su naturaleza utilizan más papel dentro de sus procesos.

A continuación alguna de las labores y logros realizados por dichos Departamentos en el año 2014:

Departamento de Tesorería

Durante el año 2014, el departamento de tesorería procesó alrededor de 750 gestiones de cobro, y 350 órdenes de compra al contado.

El departamento se ha integrado a la iniciativa liderada por la Superintendencia de Bancos y la Contraloría General de la República para la estandarización del cheque personal y comercial en Panamá.

Durante el último trimestre del año en curso se ha participado activamente, en el desarrollo de los procesos para el sistema de firma y refrendo electrónico, prestando su apoyo y colaboración para las consultas y levantamiento del flujo documental.

Departamento de Contabilidad

Se implementó en el sistema ERP los registros contables de los siguientes proyectos: COHESAL y Banco Interamericano de Desarrollo que trata lo relacionado al desarrollo de la banda ancha para la competitividad y la integración y la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal.

Se han estado presentando los estados financieros además de los de la AIG, de la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal.

Durante el periodo 2014, se han manejado fondos con organismos internacionales como BID y CATHALAC.

Departamento de Presupuesto

1. Presupuesto de inversión

El presupuesto de inversiones ejecutado alcanza aproximadamente el 90.40% de lo programado, alrededor de B/.17.1 millones de los B/.18.9 millones del presupuesto modificado. En el cuadro siguiente se observa el detalle:

N°	Proyecto	Monto ejecutado	% de ejecución
1	Panamá en Línea	3,499,061.48	100.00
2	Gobierno Electrónico	6,277,201.48	86.87
3	Sistema Penal Acusatorio	1,337,746.16	68.32
4	Red Nacional Multiservicios	1,877,950.00	99.94
5	Nube Computacional	2,539,120.59	99.96
6	Atención Ciudadana	1,495,899.64	86.49
7	Foro Educativo	76,698.24	86.07

2. Presupuesto de funcionamiento

La ejecución del presupuesto de funcionamiento alcanza aproximadamente el 80.44% de lo programado, o sea, alrededor de B/. 5.03 millones de los B/. 6.2 millones del presupuesto modificado.

3. Informes

El departamento gestiona y entrega tres informes importantes en tiempo oportuno, los cuales son:

N°	Nombre del Informe	Destinatarios	Periodicidad
1	Informe de ejecución presupuestaria	La web de la institución (módulo de transparencia), MEF, Contraloría, Asamblea Nacional y Secretaría de Metas de la Presidencia	Mensual
2	Informe de avance de los proyectos de inversión	El Sistema Nacional de Inversiones Públicas (SINIP) del Ministerio de Economía y Finanzas	Trimestral
3	Informes de viajes de la entidad	La web de la institución (módulo de transparencia)	Mensual

Durante este periodo se evaluaron las distintas herramientas para la administración y seguimiento de proyectos de la AIG, adquiriéndose una de ellas para implementar a partir de enero de 2015.

Oficina de Recursos Humanos

Esta oficina desarrolla las áreas temáticas de administración y planificación de recursos humanos: relaciones laborales y bienestar del servidor público; capacitación y desarrollo del servidor público y registro y control del recurso humano.

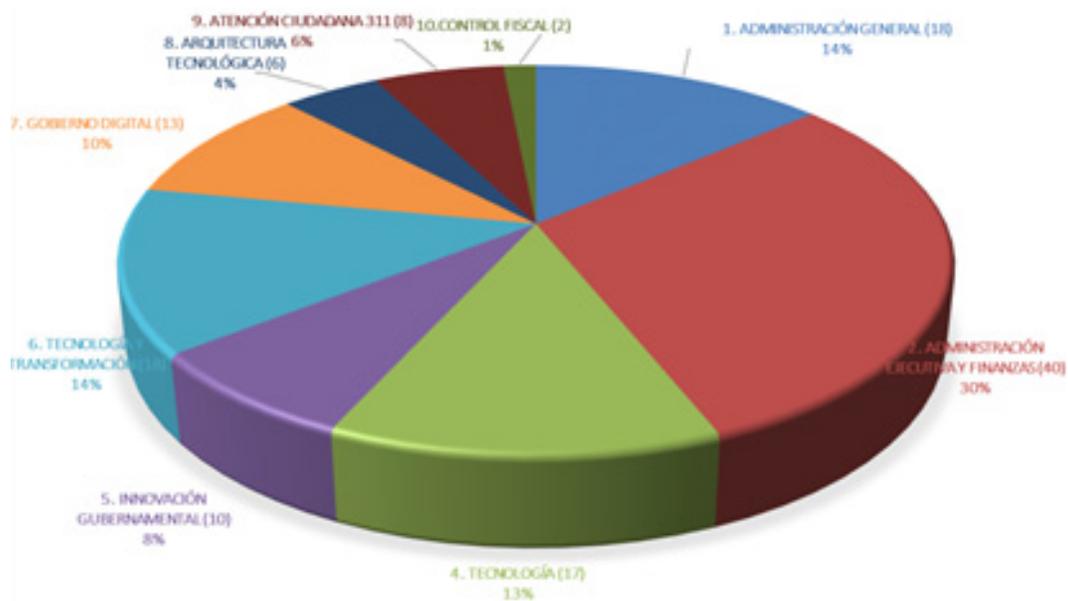
Actividades:

- Para el año 2014, se logró la aprobación para la inclusión en estructura permanente (fija) del personal que se mantuvo por casi tres (3) años como transitorio, aprobándose cuarenta (40) posiciones para nombrar a dicho personal.
- Se estableció un sistema de reclutamiento y selección basado en incorporar a personal idóneo y competente, con los perfiles necesarios para el desarrollo de los proyectos que se implementarían en la AIG.
- A la fecha se tiene una estructura permanente o fija (001) con 147 posiciones y una estructura transitoria (002) con tres (3) posiciones, que se mantuvo vigente para el año 2014.
- Bajo la figura de Consultorías que se realizan por CATHALAC, organismo internacional que administra fondos de la AIG, se tienen contratados un total de doce (12) personas para proyectos y programas administrados por direcciones técnicas – operativas. Para el año 2015 se tiene contemplado incorporar a la mayor parte de estas, ya que se requieren para la continuidad de los proyectos y programas.
- Servicio de área protegida: para el beneficio y seguridad de todos los colaboradores, se adquirieron los servicios de área protegida con la empresa SEMM, tanto para colaboradores como visitantes que cubren todas las instalaciones de la AIG, desde el Edificio Sucre, Arias y Reyes, como el ITI en Ciudad del Saber y los edificios en Balboa.
- Responsabilidad social de la AIG: Coordinación de actividades internas para recaudar fondos para colaborar con el Teletón 20 – 30 y FundAyuda.
- Manual de clases ocupacionales AIG: Recientemente se realizó una auditoria de funciones en la institución con el fin de corroborar las labores realizadas por el personal, a la vez de levantar y/o actualizar las descripciones de cargos genéricos y típicos de la institución para la preparación del manual de cargos. Esta información permitirá además, la actualización de la nomenclatura de los cargos en la estructura presupuestaria de personal conjuntamente con MEF y DIGECA.
- Integración del SharePoint, ERP y reloj de asistencia que permite un manejo eficiente de las estadísticas de la asistencia del personal e incidencias, así como los análisis mensuales de las mismas.

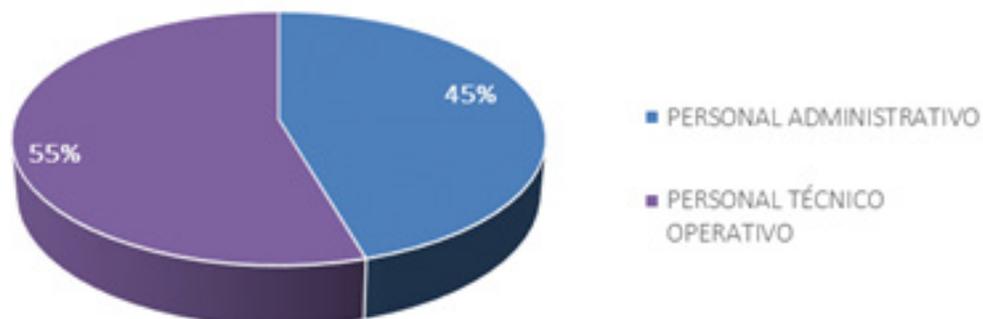
Resumen de la estructura de personal

PERMANENTES	50
TRANSITORIOS	2
CATHALAC	12
PRÉSTAMO	1
LICENCIA SIN SUELDO (LSS)	2
CONTRALORIA	1
EVENTUALES	64
TOTAL	132

Personal por unidad administrativa



Distribución personal administrativo y personal técnico operativo



Glosario AIG

Aplicación

Son aquellas herramientas de uso en una terminal que puede ser, PC, Laptop, Tablets, Móvil celular o terminal móvil para beneficio del usuario.

Digitalización

Se refiere a convertir un dato texto a un medio digital.

Estándares

Norma técnica que se utilizará como parámetro de evaluación por un grupo de personas u organismos debidamente consensuado.

ERP (Enterprise Resource Planning)

Sistemas informáticos destinados a la administración de recursos en una organización.

Firma Electrónica

Método criptográfico que asocia una identidad ya sea de una persona en particular o de un equipo a un mensaje enviado a través de una red de datos o internet.

Plataforma

Es una combinación de software y hardware de uso en los servicios de gestión o trabajos en base de datos de una empresa o gobierno.

Red tecnológica

Se refiere a un conjunto de tecnologías conformados por equipos de comunicaciones, medios de transmisión de esos datos a transmitir, y medios de acceso a los usuarios.

Ruteo

Puede definirse como el medio más corto a un destino.

ACRONICOS

RNI – Red Nacional Internet.

RNMS: Red Nacional Multiservicios.

NCG – Nube Computacional Gubernamental.

CSIRT - Equipo Nacional de Respuesta a Incidencias de Seguridad de la Información.

SLR – Requerimientos de Niveles de Servicio.



— **Coordinación General**

Departamento de Comunicaciones y
Relaciones Públicas
Diana N. González
Luis Carlos Velarde

— **Concepto y Diseño**

Krystel Russo

— **Fotografía**

Eric Herrera





www.innovacion.gob.pa

   InnovacionPma



Edificio Sucre, Arias & Reyes, Piso 3 y 4
Avenida Ricardo Arango y Calle 61, Obarrio
Panamá, República de Panamá
Tels. (507) 520-7400, (507) 520-7500