



Autoridad Nacional para  
la Innovación Gubernamental

**innovamos** para ti



HACIA UN  
**GOBIERNO**  
MEMORIA 2017 **DIGITAL**

# **Memoria Anual 2017**



EXCELENTE SEÑOR  
**JUAN CARLOS VARELA RODRÍGUEZ**  
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ



**Mensaje del  
Ing. Irvin A. Halman B.**

Nos complace documentar las acciones realizadas durante el año 2017 y presentar los múltiples logros y avances de los programas que lleva a cabo la institución en su Agenda Digital PANAMÁ 4.0 para el período 2014-2019.

La AIG nuevamente alcanzó un alto porcentaje de ejecución presupuestaria logrando importantes desarrollos, articulación y robustecimiento en las plataformas tecnológicas que ponemos a la disposición de las entidades del Estado, que contempló los principales programas de gobierno en línea, como lo ha sido la plataforma de Municipios Digitales dentro del Programa de Descentralización Municipal, el Centro de Atención Ciudadana (311) que ha expandido sus servicios y la puesta en marcha de 33 trámites en línea los cuales traerán significativos ahorros y agilización de procesos tanto para los ciudadanos como para el Estado.

Destacamos también significativos avances en las contrataciones dentro de la operación a cinco años con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en apoyo al programa "Panamá en Línea"; el haber completado a nivel nacional la implementación del Sistema Penal Acusatorio; ahorros estimados de B/. 24 Millones en la contratación de servicios de data para el Estado durante los próximos tres años; el lanzamiento de la nueva Red Nacional de Internet con 60% más cobertura y más del doble de velocidad, para lograr la cobertura del 80% de la población panameña; y



la implementación de aplicaciones para la inteligencia de datos en apoyo a los censos de salud, del agro, así como el sistema para la verificación de pólizas vehiculares en cumplimiento de la recién aprobada ley de seguro obligatorio.

Avanzamos en la adopción de buenas prácticas en relación a una estrategia integral de Gobierno Digital, medición de avance madurez para la transformación digital de las entidades, y también contribuimos con la propuesta de proyectos de ley para la protección de datos de carácter personal, el ciberdelito y el acceso universal. Incluyendo el Decreto Ejecutivo para la publicación de Datos Abiertos.

Estos avances son reconocidos por organismos internacionales y en los espacios de intercambio de buenas prácticas en donde participamos, siendo este el caso de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe que eligió a Panamá para presidir la Red en el 2018, siendo también país sede de la V Reunión Ministerial que se llevará a cabo del 14 al 16 de noviembre de 2018. Como resultado de los avances en la materia y luego de un análisis, Panamá se adhirió a la Recomendación de la Estrategia de Gobierno Digital de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE), motivo por el cual participamos de la reunión anual del Grupo de Trabajo de Gobierno Digital de la OCDE.





Para apoyar en la mejora en el índice de Gobierno Electrónico y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 se inició el "Proyecto de Centro de Excelencia en Gobierno Electrónico" con el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la ONU (UNDESA) el cual incide en la capacidad técnica de los funcionarios del sector social en atención a los indicadores clave de rendimiento que mide el Índice.

Hacemos un especial reconocimiento a los colaboradores de la AIG que en estos tres años de gestión han demostrado su alta capacidad, compromiso de ejecución y apoyo a las agendas digitales institucionales, la

adopción de buenas prácticas de gobierno corporativo a partir del Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental, así como el diálogo permanente sostenido con los gremios del sector privado y la Comisión Asesora de la AIG.

Nos complace que todo lo anterior se ha dado con transparencia habiéndose calificado a la entidad de manera ininterrumpida en los últimos 12 meses a octubre de 2017 con el 100% en el "Informe de monitoreo de las secciones de transparencia en los sitios Web de las diferentes instituciones del Estado" y un especial reconocimiento de la ANTAL por la certificación en el "curso de ética" de todos sus colaboradores permanentes.

Ing. Irvin A. Halman  
Administrador General



# Ngäbe-Buglé

CONECTADO



25 PUNTOS  
DE ACCESO A INTERNET

1 BESIKO      8 JIRONDAL  
1 JIRONDAL      5 NOLE DUIMA  
2 KANKINTÚ      4 NURUM  
2 KUSAPÍN      1 CALOVEBORA  
1 MIRONÓ



RED NACIONAL  
INTERNET 2.0



[www.internetparatodos.gob.pa](http://www.internetparatodos.gob.pa)  
Financiado a través del Fondo de Servicios y Acceso Universal - Ley 59 / 2008

# 95%

Ejecución Presupuestaria

## Alto desempeño en Ejecución de Proyectos

90%

en Funcionamiento

B/. 5,112,762.69

Presupuesto 2017

96%

en Inversión

B/. 22,959,198.79

Presupuesto 2017

### Logramos Meta de Conectividad Internet

Pusimos en marcha la **Red Nacional de Internet 2.0** con **60%** más cobertura y más del doble de velocidad, atendiendo áreas rurales logrando la conexión del **80%** de la población.



### Significativos Ahorros en Contrataciones Centralizadas

Renovamos la **Red Nacional Multiservicios** a través de la contratación de los servicios de **Transporte de Datos, Internet y Centro de Datos para el Estado** por un periodo de **36 meses** generando un ahorro proyectado de **B/. 24 millones** en los próximos 3 años



### Facilitamos la Interacción Ciudadana con el Gobierno

Lanzamos **33 trámites** del programa **Panamá en Línea** para la modernización del Estado y mantuvimos actualizados los **3,700 trámites** en la plataforma [www.panamatramita.gob.pa](http://www.panamatramita.gob.pa), incluyendo **1,540 trámites municipales**.



### Alto Desempeño en Calidad de Atención Ciudadana

Ahorramos **B/. 10.1 millones** a través del Centro de Atención Ciudadana – 311, atendiendo más de **1.7 millones** de llamadas ciudadanas para las entidades que a su vez resolvieron satisfactoriamente el **90%** de los casos ciudadanos reportados.



### Municipios Digitales para Modernizar los Gobiernos Locales

Extendimos la implementación del portal web estándar y el App municipal a **70 municipios** y actualizamos el **GRP Municipal** de **30 municipios**, como parte del Programa de Municipios Digitales.



# Plataformas Tecnológicas Aceleran la Transformación Digital



Ofrecemos los servicios de infraestructura de la **Nube Computacional Gubernamental** a 42 entidades del Estado, con un ahorro estimado de B/. 1.3 millones y un crecimiento de 19 %.

## Apertura de Datos para la Transparencia en Sector Público

Colaboramos con la publicación de **120 conjuntos de datos** en la plataforma de **Datos Abiertos** en formatos reutilizables que facilitan su uso por parte de los ciudadanos, reforzado por el **Decreto Ejecutivo 511** que promueve el acceso a la información que genera el Estado e impulsa la adopción de políticas públicas de transparencia.



## Inteligencia de Datos para la Planificación y Servicio Ciudadano

Desarrollamos aplicativos en apoyo a otras entidades: inteligencia de datos y gestión del **Censo de Salud (GESNA)**, gestión del seguro obligatorio básico de accidentes de tránsito "**SOAT**"; y la plataforma **Smart Nation**, que ha sido compartida por solicitud de otros países de la región.



## Capacidades para la Transformación Digital Gubernamental

Desarrollamos un **Modelo de Madurez** para la Transformación del Estado en materia de **Gobierno Digital** y medición de avance de **Gobierno Electrónico**.



## Organismos Internacionales Reconocen Nuestros Avances

Presidimos el **Comité Ejecutivo de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC)** en el 2018, y somos país anfitrión de la **V Reunión Ministerial de la Red GEALC** en noviembre de 2018.



## Transparencia en la Gestión Institucional

Cumplimos al **100%** con lo requerido por la **Ley 6 de 2002** de Transparencia de manera sostenida y completamos al **100%** como institución el **Curso Básico de Ética** para los Servidores Públicos, realizado por la **ANTAI**.

# Agenda Digital **PANAMÁ 4.0**

## El Poder de la Transformación Digital



**innovamos para tí**

# ÍNDICE

	Pág.
<b>Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental</b>	<b>12</b>
<b>Despacho Superior</b>	<b>18</b>
<b>Dirección de Innovación Gubernamental</b>	<b>36</b>
<b>Dirección de Arquitectura Tecnológica</b>	<b>40</b>
<b>Dirección de Gobierno Electrónico</b>	<b>48</b>
<b>Dirección Nacional de Tecnología y Transformación</b>	<b>56</b>
<b>Dirección de Internet, Inclusión y Movilidad</b>	<b>74</b>
<b>Dirección de Gobierno Abierto</b>	<b>88</b>
<b>Dirección de Gobernanza TI</b>	<b>92</b>
<b>Centro de Atención Ciudadana 311</b>	<b>106</b>
<b>Dirección de Servicios de TI</b>	<b>112</b>
<b>Programa Panamá en Línea AIG-BID</b>	<b>118</b>
<b>Dirección Nacional de Finanzas y Administración</b>	<b>122</b>
<b>Oficina de Asesoría Legal</b>	<b>128</b>
<b>Oficina de Comunicación y Relaciones Públicas</b>	<b>132</b>
<b>Oficina Institucional de Recursos Humanos</b>	<b>136</b>
<b>Oficina de Auditoría Interna</b>	<b>142</b>



# CONSEJO NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL





# Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental



\* Representa al Presidente de la República

El **Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental (CNIG)**, creado mediante **Ley 65 de 30 de octubre de 2009**, es un cuerpo colegiado que tiene a su cargo la aprobación de las propuestas de políticas y planes nacionales para la modernización gubernamental mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), así como el desarrollo tecnológico e innovación que formule la AIG, por sumas que superen los B/. 300,000.00.

# Durante el 2017 el CNIG sostuvo cinco reuniones presenciales.

Entre los proyectos de mayor relevancia aprobados están los siguientes:

**1**

Por la cual se autoriza a la AIG, a través de su Administrador General, a la suscripción de los contratos que resulten de la implementación y ejecución de 5 Proyectos, a ser financiados conforme al Contrato de Préstamo BID No. 3683/OC-PN, previo cumplimiento de las formalidades legales establecidas en el Reglamento Operativo del Programa.

**MONTO MÁXIMO APROBADO B/.4,950,000.00**

**2**

Autoriza, previo cumplimiento de las formalidades legales y la autorización de la prórroga para la prestación de los servicios de la RNMS por parte del Consejo de Gabinete, el procedimiento excepcional de contratación y la suscripción del Contrato para la ejecución del proyecto denominado Servicio de Mesa de Ayuda y Centro de Atención de la RNMS (NOC-SOC) para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, con el Consorcio NOC/SOC, compuesto por las empresas Cable & Wireless Panamá, S.A. y Cable Onda, S.A.

**MONTO MÁXIMO APROBADO B/.600,000.00**

**3**

Por la cual se autoriza, previo cumplimiento del Procedimiento Excepcional de Contratación, la suscripción del Contrato con la Empresa Sílice Panamá, S.A., para el Servicio de Soporte, Mantenimiento y Monitoreo del Sistema de Municipios Digitales, por un período de 12 meses, a partir del 24 de agosto del 2017.

**MONTO MÁXIMO APROBADO B/.700,000.00**

**4**

Por la cual se autoriza la premiación denominada: Premio Nacional a la Innovación Gubernamental 2017 y otras menciones especiales.

**5**

Por medio de la cual se autoriza, previo cumplimiento del Procedimiento Excepcional de Contratación, la suscripción del Contrato con la empresa Consorcio Rock Solid Medata, S.A., para los Servicios de Soporte, Mantenimiento y Monitoreo de todos los componentes del CRM Respond del Centro de Atención Ciudadana 311, así como del reporteador de inteligencia de negocios, por un período 36 meses, a partir del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre del 2019

**MONTO MÁXIMO APROBADO B/.654,908.48**

**6**

Por la cual se autoriza a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, a través de su Administrador General, a la suscripción de los contratos que resulten de la implementación y ejecución de 4 proyectos, a ser financiados conforme al Contrato de Préstamo BID No. 3683/OC-PN, previo cumplimiento de las formalidades legales establecidas en el Reglamento Operativo del Programa (ROP).

**MONTO MÁXIMO APROBADO B/.4,494,000.00**

**7**

Por medio de la cual se autoriza, previo cumplimiento del Procedimiento Excepcional de Contratación, la suscripción del Contrato con la empresa Regulus Investment, S.A., para el arrendamiento del local sede de la AIG, por un período de hasta 24 meses contados a partir del 1 de enero de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2019.

**MONTO MÁXIMO APROBADO B/.1,282,000.00**

**8**

Por la cual se autoriza la realización del procedimiento excepcional de contratación con las empresas tecnológicamente aptas, para la prestación de los servicios de transporte de datos (200) a las Instituciones del Estado, utilizando la Plataforma de la Red Nacional Multiservicios, en un período comprendido entre el 1 de enero de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2020.

**9**

Por la cual se autoriza la realización del procedimiento excepcional de contratación con las empresas tecnológicamente aptas, para la prestación de los servicios de Internet (211) a las Instituciones del Estado, utilizando la Plataforma de la Red Nacional Multiservicios, en un período comprendido entre el 1 de enero de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2020.

**10**

Por la cual se autoriza el Procedimiento Excepcional de contratación de los servicios de Centro de Datos, a todas las Instituciones del Estado utilizando la Plataforma de la Red Nacional Multiservicios, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2020.

**MONTO MÁXIMO APROBADO B/.4,494,000.00**

**11**

Por la cual se autoriza a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, a través de su Administrador General, a la suscripción del contrato para el Desarrollo de una Estrategia de Difusión y Campañas de Sensibilización y Alfabetización Digital, a ser financiado conforme al Contrato de Préstamo BID No. 3683/OC-PN, previo cumplimiento de las formalidades legales establecidas en el Reglamento Operativo del Programa.

**MONTO MÁXIMO APROBADO B/.3,200,000.00****12**

Por la cual se autoriza la Adenda No. 2 al Contrato No. 25-2016 con la empresa Cable & Wireless Panamá, S.A., para el proyecto denominado: Actualización de la Plataforma Tecnológica de Hardware y Software, Centros de Datos y Red de Telecomunicaciones del Sistema Informático de Gestión del Sistema Penal Acusatorio de la República de Panamá, para la ampliación del sistema de almacenamiento de la plataforma actual de hardware y software.

**MONTO MÁXIMO APROBADO B/.1,100,000.00****13**

Por la cual se autoriza a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, a través de su Administrador General, a la aprobación de la Consultoría para Revisión y Actualización de Objetivos, y Desarrollo de la Hoja de Ruta para la Implementación de la Estrategia Nacional de Seguridad Cibernética y Análisis de Arquitectura de Seguridad de las Instituciones de Gobierno, a ser financiados conforme al Contrato de Préstamo BID No. 3683/OC-PN, previo cumplimiento de las formalidades legales establecidas en el Reglamento Operativo del Programa (ROP).

**MONTO MÁXIMO APROBADO B/.600,000.00****14**

Por medio de la cual se autoriza la realización de una prórroga de tres (3) meses, correspondientes a agosto, septiembre y octubre de 2016, al Contrato No. 03-2015 con la empresa Medata, S.A., por los Servicios de Centro de Contactos Gubernamental del Centro de Atención Ciudadana 311.

**MONTO MÁXIMO APROBADO B/. 294,095.99****15**

Por la cual se autoriza la Adenda No. 1 al Contrato No. 26-2016 con la empresa GC de Panamá, S.A., por el Servicio de Acompañamiento Técnico para las Aplicaciones de Gobierno Electrónico: Panamá En Línea, Portal Panamá Tramita, Solicitud de Refrendo Electrónico, Gestión de Cobro y Gobiernos Locales; por un período de seis (6) meses, a partir del 9 de noviembre de 2017.

**MONTO MÁXIMO APROBADO B/.202,500.00**



**DESPACHO  
SUPERIOR**

**ING. IRVIN A. HALMAN**  
ADMINISTRADOR GENERAL



**ING. LUIS FASANO**  
SUBADMINISTRADOR GENERAL

**El Administrador General**, como parte de sus funciones en representación de la República de Panamá, participó de las siguientes reuniones internacionales:

1

Korea-Latin America Future Cooperation Forum

Corea

2

VI Foro Regional 2017  
"Economía Digital" CEABAD

Nicaragua

3

Korea-IDB-Central America Cooperation Program on Public Administration

Costa Rica

4

Encuentro de Transformación Digital AGESIC

Uruguay

5

OCDE Grupo de Trabajo de Gobierno Digital (e-Leaders 2017)

Portugal

6

IX Reunión Anual de la Red de Gobierno Electrónico de Latinoamérica y el Caribe

Rep. Dominicana

## 2017 한-중남미 미래협력 포럼 2017 Korea-LAG Future Cooperation Forum



Adicionalmente participó en reuniones de gremios del sector privado y de la sociedad civil tales como las reuniones de Síndicos del Centro Nacional para la Competitividad, el Consejo Nacional de la Empresa Privada (CoNEP), la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá (CCIAPI), la Cámara Panameña de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (CAPATEC), la Cámara Panameña de la Construcción (CAPAC), la Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá (AMCHAM), la Asociación Bancaria de Panamá (ABP), la Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa (APEDE), el Instituto Panameño de Derecho y Nuevas Tecnologías (IPANDETEC) así como foros realizados por gremios y embajadas relacionados al gobierno y a la economía digital.



**Ing. Iván de Ycaza**  
Cámara Panameña de la Construcción (CAPAC)



**Ing. Jacinto Wong**  
Autoridad del Canal de Panamá

**Ing. Gustavo García de Paredes**  
MetroBank, S.A.



**Ing. Enrique Bonilla**  
CAPATEC

**Dr. Julio Escobar**  
Centauri Technologies



**Ing. Marco Gateño**  
Comtel, S.A.

**Ing. Raúl Jiménez**  
J & M Estrategias



**Ing. Diego Eleta**  
Deloitte, Inc.

**Ing. Jorge García Icaza**  
Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Panamá (CCIAPI)



**Dr. Fernando Aramburú Porras**  
Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresas (APEDE)

## PANAMÁ SEDE DE LA V REUNIÓN MINISTERIAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE EN EL 2018 Y PRESIDE LA RED GEALC

Dado que Panamá fue seleccionada como país sede de la V Reunión Ministerial de

Gobierno Electrónico y XII Reunión Anual de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC) se han estado realizando las actividades preparatorias para dicho evento, que tendrá lugar en noviembre 2018.

Participamos también en las reuniones del Comité Ejecutivo de la Red GEALC, luego de haber sido electos por su Asamblea General para formar parte del Co-



mité. El Comité Ejecutivo lo conforman ocho países de la región de Latinoamérica y el Caribe y se reúne mensualmente de manera virtual para establecer y dar seguimiento a los distintos programas e iniciativas de la Red GEALC, en los cuales participa activamente Panamá.

En la reunión anual de la Red GEALC que se realizó en República Dominicana, la Asamblea eligió a la República de Panamá para presidir este organismo durante el año 2018, lo cual es un reconocimiento a la participación y avances de nuestro país en esta materia.

### PANAMÁ SE ADHIERE A RECOMENDACIÓN DE LA OCDE Y PARTICIPA EN EL GRUPO DE GOBIERNO DIGITAL

Como resultado de la presentación de los avances de la AIG en el Foro Global Gobierno Electrónico que se llevó a cabo en Busán, Corea en noviembre de 2016, y en el cual también participaron organismos internacionales, fuimos invitados por la **Organización para el Desarrollo y la Cooperación Económica (OCDE)** a considerar nuestra adhesión como país a la Recomendación de las Estrategias de Gobierno Digital de la OCDE.

Luego de una autoevaluación de la Recomendación y en consulta con Cancillería, enviamos solicitud de adhesión, por lo que **en marzo de 2017 se formalizó la adhesión de Panamá a la Recomendación**, siendo uno de los primeros países no-miembro de la OCDE en adherirse. Con posterioridad, participamos de la primera evaluación de la Recomendación que realiza la OCDE con los países miembros y adherentes desde que se emitió la Recomendación en el 2014. Panamá fue invitada y participó en el Grupo de Trabajo de Gobierno Digital que se realizó a finales de septiembre de 2017.

### SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES GUBERNAMENTALES SE MANTIENE COMO COMPROMISO Y PRIORIDAD PARA MEJORAR COMPETITIVIDAD DEL PAÍS

En el marco del **XI Foro Nacional para la Competitividad 2017** y, por segundo año consecutivo se estableció una mesa dedicada exclusivamente a la atención de los procesos gubernamentales, específicamente la **"Innovación para la modernización del Estado"** para atender el principal factor **"burocracia gubernamental"** que según los empresarios encuestados en "Doing Business" afecta la competitividad nacional. La mesa estuvo conformada por empresarios, entidades gubernamentales y organizaciones académicas.

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) presentó logros de tres años de gestión gubernamental (2014-2017), el desempeño de Panamá en los principales índices relacionados al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), la articulación de estrategia de transformación gubernamental que plantea la **Agenda Digital PANAMÁ 4.0** para la actual gestión de Gobierno, el cumplimiento de las acciones propuestas en el año anterior y nuevas acciones propuestas a realizarse durante el período 2017-2018.





# ¿SABÍAS QUE...



Desde la comodidad  
de tu casa puedes tramitar tu  
**Récord Políctivo**  
en línea



INGRESANDO A:

[www.panamatramita.gob.pa](http://www.panamatramita.gob.pa)

Solo necesitas adjuntar copia de tu cédula



innovamos para ti



innovacionpma



PANAMATRAMITA  
DISPONIBLE EN  
Panama Apps



Autoridad Nacional para  
la Innovación Gubernamental  
innovamos para ti

Panamá  
Primero

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE  
PANAMÁ

# X Foro Nacional para la Competitividad

## PROPUESTAS 2016-2017



1

### ACCIÓN:

Elevar al más alto nivel los mecanismos que permitan la transformación gubernamental en las entidades del Órgano Ejecutivo y en los gobiernos locales, para simplificar procesos y trámites, poniendo en marcha 80 trámites en línea a marzo de 2017 e implementando unidades ejecutoras en las entidades.

### AVANCES:

Se promulgó el decreto ejecutivo y se avanzó con 33 de los 80 trámites en línea.

**ENTIDAD RESPONSABLE: AIG**

2

### ACCIÓN:

Poner en marcha iniciativas de trámites y consultas en la CSS en línea: Afiliación de Asegurados, Inscripción de Patronos, novedades (Avisos de entradas de asegurados, licencias, vacaciones, aviso de salida de asegurados), Planilla (individual y masivamente), Solicitud de facturación, módulos de recaudación y emisión de certificados de paz y salvo.

### AVANCES:

Se avanzó con el desarrollo del Sistema en Forma Web, se encuentra actualmente disponible a través de SIPE para las agencias de institución.

**ENTIDAD RESPONSABLE: CAJA DE SEGURO SOCIAL**



**3**

**ACCIÓN:**

Asegurar la adopción de la firma electrónica y su uso en documentos y trámites digitales, mejorar el servicio y seguridad de los trámites registrales, así como iniciar el uso de la cédula inteligente en segmentos apropiados.

**AVANCES:**

Se avanzó con la implementación de la cédula inteligente. El plan piloto suministrará alrededor de 20 mil cédulas inteligentes. Se ha tenido acercamientos para el desarrollo de aplicaciones en sectores como banca y transporte.

**ENTIDADES RESPONSABLES: REGISTRO PÚBLICO Y TRIBUNAL ELECTORAL**



**4**

**ACCIÓN:**

Implementar la nueva plataforma eTax 2.0 con servicios de atención al contribuyente y facilidades para pagos en línea. Normar la aplicación gradual de la factura electrónica iniciando en el 2017 y activación de funcionalidades disponibles en los equipos fiscales.

**AVANCES:**

Se cumplió con la implementación de la Plataforma eTax 2.0. Factura electrónica se encuentra en 95% de avance para lanzar piloto en el 2018.

**ENTIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS**



**5**

**ACCIÓN:**

Implementar la nueva versión de la plataforma PanamaCompra 3.0 actualizada acorde a la Ley 22 vigente.

**AVANCES:**

El sistema de contrataciones electrónicas “PanamaCompra 3.0” ya fue adjudicado y se encuentra en espera de firma para dar inicio al proceso de configuración e implementación para el 2018.

**ENTIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS**

# XI Foro Nacional para la Competitividad

2017-2018



## ACCIONES A REALIZARSE:

Colocar 200 trámites adicionales en línea y levantar los siguientes 250 trámites prioritarios con el apoyo del Centro Nacional de Competitividad.

- a. Implementación de Gestión de Refrendo y Cobro en línea.
- b. Plan de comunicaciones que asegure la adopción y usabilidad masiva de las plataformas, trámites y procesos.

1

### Institución y Cargo del (de los) responsable(s):

AIG –Oficina de Gobierno Electrónico, CGR

## ACCIONES A REALIZARSE:

Asegurar la adopción de la firma electrónica y su uso en documentos y trámites digitales

- a. Promulgar reglamento técnico para la digitalización y almacenamiento tecnológico de documentos en entidades gubernamentales.
- b. Puesta en marcha de nuevo modelo de emisión de Firma Electrónica calificada
- c. Revisar y/o actualizar la ley de firma electrónica
- d. Exigir uso de expedientes digitales en los procesos internos del Estado.

2

### Institución y Cargo del (de los) responsable(s):

Dirección General de Comercio Electrónico (MICI),  
Registro Público, AIG

## ACCIONES A REALIZARSE:

3

Completar la implementación de Municipios Digitales (sistemas de gestión contable y financiera, incluyendo trámites y pasarela de pagos) en 70 municipios

### Institución y Cargo del (de los) responsable(s):

AIG –Oficina de Gobierno Electrónico

## ACCIONES A REALIZARSE:

4

### Institución y Cargo del (de los) responsable(s):

Dirección General de Contrataciones Públicas

## ACCIONES A REALIZARSE:

5

### Institución y Cargo del (de los) responsable(s):

Dirección General de Ingresos

## ACCIONES A REALIZARSE:

6

Adquisición de tecnologías e infraestructura de Gobierno Digital: Identidad Digital, plataforma interoperabilidad, gestor documental, Nube Computacional Gubernamental, uso de Apps y plataformas georreferenciadas “Smart Nation” con inteligencia de datos, IXP Regional, RNMS 2.0, RNI 2.0 y nuevas tecnologías de conectividad, incluyendo Ciberseguridad.

### Institución y Cargo del (de los) responsable(s):

Dirección General de Ingresos



99 PUNTOS  
DE ACCESO A INTERNET

2 ATALAYA      4 MARIATO  
2 CALOBPE      2 MONTUJO  
1 CAÑAZAS      3 SAN FRANCISCO  
6 LA MESA      52 SANTIAGO  
5 LAS PALMAS    22 SONA



RED NACIONAL  
INTERNET 2.0



[www.internetparatodos.gob.pa](http://www.internetparatodos.gob.pa)

Financiado a través del Fondo de Servicios y Acceso Universal - Ley 59 / 2008

# ACCIONES Y MARCO LEGAL QUE FAVORECEN ECOSISTEMA DE GOBIERNO Y ECONOMÍA DIGITAL

Dimos seguimiento al compromiso de la AIG en conjunto con diversas entidades públicas y privadas de aportar en distintas iniciativas, para el desarrollo del ecosistema que permitirá avances en materia de Gobierno Digital, Economía Digital y la Sociedad Digital.

Participamos de manera activa en las reuniones del Grupo Gestor de la **Estrategia PANAMÁ HUB DIGITAL**, así como en su promoción en diversos foros, tanto locales como internacionales, con lo cual, en conjunto con SENACYT, quien la preside, entre otras entidades miembros, se está dando a conocer esta estrategia. Como aporte a esta acción, se completó con el apoyo del Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) y la Red Centroamericana de Comunicaciones (REDCA), el estudio de factibilidad para el establecimiento en Panamá de un **punto regional de intercambio de datos de Internet (IXP Regional)** el cual está siendo compartido con los principales actores.

En el marco de la Conferencia Anual de Ejecutivos de Empresa, **CADE 2017 – PANAMÁ 4.0**, la AIG tuvo una participación importante para aportar y exponer sobre los avances en la Agenda Digital Nacional y sobre buenas prácticas de Gobierno Digital. En este evento, la AIG auspició la participación de expositores del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y de Estonia, quienes compartieron su visión y experiencia en materia de oportunidades para Panamá en la economía y el gobierno digital respectivamente.

De manera similar, apoyamos y participamos en las conferencias relacionadas al sector, la innovación en tecnologías disruptivas y TIC, tales como BizFit, LAC-IGF, Cámara de Comercio de Panamá, AMCHAM, IPAN-DETEC, Ciberseguridad OEA, Pandemonio y CyberTech, estas últimas en su primera versión que se realizan en Panamá.

Firmamos Convenio con la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP) para pasantías en la AIG y compartir conocimiento con estudiantes y profesores contribuyendo al desarrollo de habilidades y capacidades necesarias para el entorno digital.

Elaboramos, en apoyo a la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), el proyecto de **Ley de Protección de Datos de Carácter Personal**, que luego de las consultas públicas, presentamos en Consejo de Gabinete y ante la Asamblea Nacional para su consideración. La AIG participó del Primer Debate y de las reuniones de la subcomisión estableci-



da por la Comisión de Gobierno y Justicia de la Asamblea Nacional con los distintos grupos interesados en adecuar nuestro ordenamiento jurídico en materia de procesamiento y almacenamiento de datos personales en Bases de Datos, cuyo objetivo es el del acceso y custodia segura acorde a los estándares y buenas prácticas internacionales.

De igual forma, asistimos al Ministerio Público en la redacción y revisión del **Proyecto de Ley sobre Ciberdelito**, que fue presentado ante la Asamblea Nacional para su consideración. El mismo se encuentra en Primer Debate en la Comisión de Gobierno y Justicia. Este Proyecto atiende el compromiso adquirido por el país con la firma y ratificación del Convenio de Budapest en el 2014, que permite a Panamá participar de la red de centros de respuesta a incidentes informáticos y mecanismos de acción ante el delito informático.

El administrador general, en su calidad de Presidente de la Junta Asesora para el Servicio y Acceso Universal, presidió 4 reuniones de la Junta Asesora en donde se aprobaron importantes proyectos, como el de la Red Nacional Internet 2.0 y de Radio Bases para la comunicación en áreas rurales. En representación de la Junta Asesora, por conducto del Ministerio de Desarrollo Social, presentamos las reformas a la **Ley que Crea el Fondo de Servicio y Acceso Universal**, con el fin de dotar de mayores recursos y hacer sinergias con otros proyectos para lograr mayor conectividad del Internet, especialmente en las áreas rurales.

Efectuamos en conjunto con SENACYT un aporte a la **Ley de Nomenclatura** de los municipios para la utilización de estándares de nomenclatura georreferenciada, alineado a la gobernanza establecida por la Infraestructura Panameña de Datos Espaciales (IPDE), con lo cual se contribuirá al desarrollo de plataformas y aplicaciones que son la base



de naciones inteligentes o digitales, facilitando la gestión y servicio público, así como la economía digital.

Aportamos al Proyecto de Ley para la **Modernización de las Notarías**, de manera tal que se pueda avanzar en materia de facilidades, gestión y registro de documentos en un ambiente digital seguro.

**Reglamentamos el Decreto Ejecutivo N° 357 del 9 de agosto de 2016** sobre Modernización Gubernamental y Gobierno Digital, que establece los procedimientos para el desarrollo de la Agenda Digital Nacional, la simplificación de trámites, la atención ciudadana relativa a los trámites y sus requisitos, la medición de avances en Gobierno Electrónico, así como el establecimiento de Unidades de Informática al más alto nivel para la gestión del Gobierno Digital.

Se promulgó el Decreto Ejecutivo No. 511, que adopta la **política pública de transparencia de Datos Abiertos de Go-**



**bierno**, que insta a las entidades del Estado a publicar datos en formato abierto o reutilizable, como lo son CSV, XML o XLS.

Emitimos las **Normas TIC** para las entidades del Estado, con lo cual se actualiza lo concerniente a esta materia en las Normas de Control Interno de la Contraloría General de la República que datan de 1999 y ya se encontraban desactualizadas, con lo cual se contribuye a contar con lineamientos y procedimientos para la sostenibilidad y seguridad de los sistemas de información de las entidades del Estado.

Firmamos un Memorando de Entendimiento con la Oficina Presidencial de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (OPTIC), para compartir experiencias y prácticas en torno a la gobernanza y normativas de las TIC en el gobierno.

A solicitud del MEF, presidimos un Grupo de Trabajo sobre **FINTECH**, en el cual estuvieron representadas entidades actores del sistema financiero y de innovación del

sector público y privado, con el fin de recomendar acciones y hoja de ruta para el desarrollo del ecosistema que permitirá la modernización del Centro Financiero Internacional, que incluye la propuesta de ley para establecer un "Sandbox" que permita un ambiente con condiciones favorables para el desarrollo de productos y servicios innovadores.

Hemos participado de manera activa en las reuniones del Comité Ejecutivo y Técnico que presiden el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y la Dirección General de Ingresos (DGI) respectivamente, para la gobernanza e implementación de la **Factura Electrónica** para uso de las empresas.

De manera similar, participamos en los comités convocados por el Ministerio de Seguridad para el establecimiento de un **Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad (C5)** para el monitoreo y despacho de unidades utilizando tecnologías de vanguardia.

Llevamos a cabo una consultoría referente a recomendaciones y acciones sobre aplicaciones de interés ciudadano para la adopción y uso de la **Cédula Inteligente**, un proyecto piloto para la emisión de 20,000 cédulas que lleva a cabo el Tribunal Electoral y que ha sido lanzado a finales de este año. La identidad digital es un componente clave del gobierno electrónico y la economía digital que permite validar a la persona que inicia los procesos que se realizan en línea y así brindar mayor seguridad a las transacciones.

La AIG, en conjunto con la Dirección de Comercio Electrónico del Ministerio de Comercio e Industrias (MICI) y la Dirección de Firma Electrónica del Registro Público, elaboró el **Reglamento Técnico para la Digi-**

**talización y Almacenamiento de Documentos**, utilizando la firma electrónica calificada. Esta normativa permitirá a las entidades un mayor despliegue de procesos digitales de manera segura y con validez legal y la efectiva utilización del Gestor Documental Gubernamental adquirido por la AIG.

Lideramos acorde al mandato recibido de parte del Presidente de la República y en apoyo al Ministerio de Educación (MEDUCA), el **Proyecto “Emprendiendo al Ciudadano Digital”**, presentado en Consejo de Gabinete, para dotar de 1,600 laptops a los estudiantes graduados con promedio de 4.5 en adelante, contribuyendo con dispositivos de conectividad a la Red Nacional Internet, a la alfabetización digital e inserción laboral.

## AIG DESARROLLA COMPETENCIAS EN EL MARCO DE LA CONTRATACIÓN CON GARTNER

Habiendo suscrito en septiembre de 2016 el contrato con la empresa consultora GARTNER, pudimos como entidad obtener acceso a especialistas internacionales, contenido en formato de informes, artículos y evaluaciones; y participación en eventos internacionales, que nos han permitido adquirir un nivel superior de conocimiento y transferencia de mejores prácticas en la gestión de las TIC.

A través de esta relación, logramos adquirir conocimiento y expositores para compartir temas de actualidad en las reuniones periódicas que sostenemos con los directores de informática de las entidades del Estado, fortalecimos al MEDUCA con una sesión remota al respecto de las tendencias en TIC para Educación Primaria y Universitaria, apoyamos al Banco Nacional de Panamá (BNP) con información relacionada con plataformas de apoyo para el manejo del Riesgo Operativo, fortalecimos los

Proyectos de Nube Computacional Gubernamental 2.0 y de Plataforma Logística con más de 5 sesiones con especialistas relacionados con temas de avanzada, como lo son las adquisiciones de servicios sobre la Nube. Tuvimos 4 participaciones en eventos internacionales, en cada una con sesiones uno a uno con expertos en temas de TIC.



# COOPERACIÓN JMJ 2019

Por solicitud de la Comisión de Coordinación Ejecutiva de Apoyo a la Jornada Mundial de la Juventud (JMJ 2019) iniciamos una serie de reuniones con las empresas de telecomunicaciones proveedores del Estado, con el objeto de exponerles sobre las requerimientos para lograr la conectividad necesaria y provisión de servicios por parte de las mismas para las demandas que surgirán por motivo de este evento, tales como

servicios de telefonía móvil y de conectividad en la Cinta Costera.

Estarán también disponibles en apoyo a la logística de la Jornada, aquellos servicios ya provistos por la AIG como los Puntos de Acceso de la Red Nacional de Internet gratuito, el Centro de Atención Ciudadana – 311, el Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información (CSIRT), entre otras asesorías y apoyos que serán brindadas en atención a la Jornada para la cual nos estamos preparando.



## RELACIONAMIENTO CON ORGANISMOS INTERNACIONALES Y MULTILATERALES, SEDES DE EMPRESAS MULTINACIONALES TIC Y CUERPO DIPLOMÁTICO ACREDITADO EN PANAMÁ

La AIG ha mantenido reuniones continuas con especialistas de organismos internacionales, ejecutivos de empresas transnacionales y embajadores de países líderes en Gobierno Digital en una estrategia de apoyo nacional a la innovación gubernamental.

En el caso de organismos internacionales, destacan el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con el cual iniciamos a través del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) una operación por **B/. 30 millones** a cinco años en el 2017, el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) para el estudio del IXP Regional, el Departamento de Asuntos Económicos de las Naciones Unidas (UNDESA) con quienes iniciamos en el 2017 el Proyecto del Centro de Excelencia en Gobierno Digital e Innovación Gubernamental, la Organización de Estados Americanos (OEA) para los temas de ciberseguridad, y más recientemente la

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) en materia de Gobierno Digital.

En el caso de empresas transnacionales, estas han sido principalmente Dell, Huawei, Microsoft, Google, Facebook, CISCO, SAP y ORACLE. Apoyamos al Ministerio de la Presidencia para la firma de un Memorando de Entendimiento con la empresa CISCO, que permitirá a Panamá aprovechar la experiencia que realiza con selectos países para el desarrollo de sus agendas digitales, y en el caso específico de Panamá en materia de salud, educa-

ción y ciudades inteligentes.

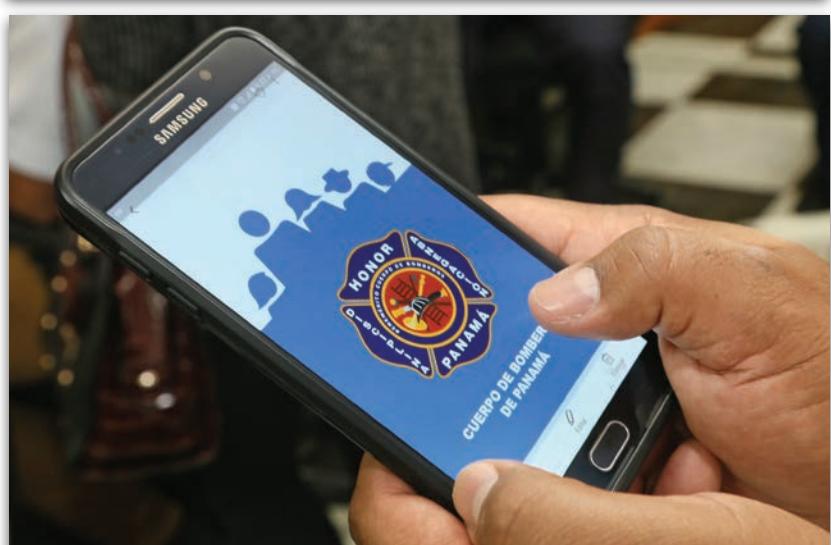
Mantenemos un permanente diálogo con los embajadores y representantes de sedes diplomáticas en el país, en materia de cooperación bilateral, principalmente República de Corea, Estado de Israel, Reino Unido, Estados Unidos de América, República de Chile, Estados Unidos Mexicanos, Singapur, Canadá y Estonia para el continuo intercambio y apoyo relacionado al Gobierno Digital, la innovación y el conocimiento TIC que puedan aportar las entidades y empresas de sus respectivos países.

## MODELO DE MADUREZ PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL ESTADO EN MATERIA DE GOBIERNO DIGITAL

En el año 2017 la AIG inició con un proyecto que establecerá el marco de referencia a utilizar para alinear las iniciativas del Estado en materia de Gobierno Digital.

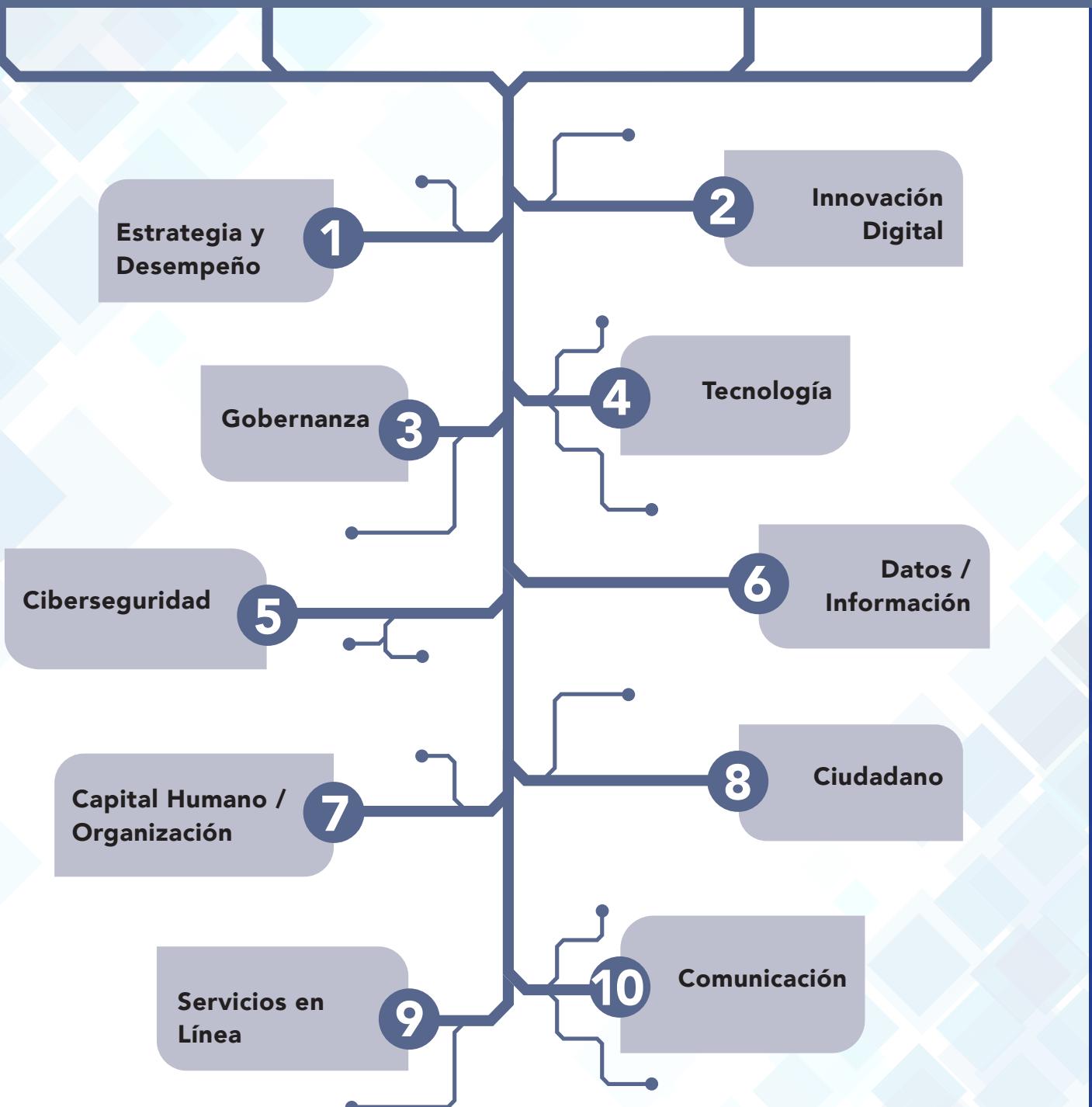
Haciendo uso de diversos modelos y mecanismos de evaluación como los de las Naciones Unidas (UN), la Red GEALC y OCDE entre otros, se desarrolló un modelo que facilita la alineación del Estado como un todo. Este modelo será una herramienta modular en el futuro para el desarrollo de planes estratégicos con un objetivo específico de avance hacia un Gobierno Digital.

La consultoría durante el 2017 ha entregado una herramienta de evaluación y una medición. Se estableció un proceso de pilotaje con 10 entidades de las cuales las dos primeras ya recibieron una hoja de ruta. Estas entidades son el Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA) y el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL).





**Estas hojas de ruta cuentan con una revisión de 10 aspectos o dimensiones que incluyen:**



# DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

Ing. Samuel Díaz







## La Dirección de Innovación Gubernamental

es una unidad administrativa que identifica, planea y coordina proyectos de transformación y fortalecimiento de la capacidad de gestión de las instituciones gubernamentales.

Estas acciones aseguran que los proyectos estén alineados al Plan Estratégico de Gobierno y a los Planes Sectoriales de logística, comercio, infraestructura, salud, educación, finanzas públicas, seguridad, justicia y desarrollo social.

## HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

**La herramienta Tecnológica de Gestión Documental del Estado** es una plataforma compartida, que está siendo implementada aprovechando la infraestructura proporcionada por la Nube Computacional Gubernamental. Esta plataforma será puesta a disposición de las entidades del Estado para implementar sus respectivos sistemas institucionales de gestión documental, con base en el Modelo de Referencia de Gestión Documental y Archivística, que se está desarrollando con el apoyo de la dirección de Archivos Nacionales. La plataforma estará operativa en el segundo semestre de 2018.

## HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DE AVISOS E INFORMACIÓN DEL ESTADO

### “PANAMÁ INFORMA”

**Panamá Informa** tiene como objetivo primordial el ofrecer un domicilio electrónico que facilite la suscripción a la información de interés ciudadano y entrega de envíos oportunos de avisos o comunicaciones, originados por los sistemas de gestión de procesos de tramitación, desde las instituciones gubernamentales hacia las personas naturales o jurídicas que así lo requieran. El Estado cuenta con diversos servicios y oportunidades para avisar proactivamente a los ciudadanos. Algunos de estos servicios ya están implementados en un 100% y otros están en proceso. Con esta plataforma la AIG busca el facilitar estos procesos para las entidades y para el ciudadano, estandarizando los contenidos y utilizando el domicilio electrónico para centralizar y consolidar. La plataforma estará operativa en el segundo semestre de 2018.



# CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE LOGÍSTICA Y COMERCIO EXTERIOR

Se realizó el proceso de selección de firma consultora para la contratación de los servicios de la **Plataforma para la Integración de los Sistemas de Logística y Comercio Exterior**. Esta licitación internacional se llevó a cabo para la puesta en ejecución del Programa Panamá en Línea y resultó en la contratación de una firma consultora de amplia experiencia a nivel global, reconocida por la Organización Mundial de Aduanas (OMA) y la Organización Mundial del Comercio (OMC).

Esta plataforma tecnológica ofrece la capacidad que permite establecer una solución integral para la gestión de los procesos de logística y de comercio internacional, empleando tecnología de vanguardia.

Con esta contratación, la República de Panamá estará en capacidad de cumplir con los compromisos establecidos por el Acuerdo de Facilitación del Comercio (AFC) de la OMC, que entró en vigencia en febrero de 2017.

La AIG ha colaborado con el Gabinete Logístico, siendo el brazo tecnológico para el desarrollo de este proyecto que busca agilizar los procesos de importación/exportación por medio de una plataforma que integre a las instituciones involucradas, medie los procesos y facilite acceso a la información relevante.

La plataforma estará operativa en el segundo semestre de 2018.



## Reingeniería de Procesos de la Dirección Nacional de Farmacias y Drogas

La AIG proporcionó asistencia técnica al Ministerio de Salud para la reingeniería de procesos de la Dirección Nacional de Farmacias y Drogas, la consiguiente digitalización de los trámites de Registro Sanitario e Importación de Medicamentos y productos afines, y la definición de las capacidades organizacionales y tecnológicas necesarias para asegurar una efectiva gestión de la cadena de abastecimiento, y garantizar la disponibilidad de dichos productos. Para efectuar las mejoras requeridas, el Ministerio de Salud presentó a la Asamblea Nacional de Diputados el proyecto de ley no. 569 que crea la Dirección General para el Suministro de Medicamentos, Insumos Médicos Quirúrgicos, Tecnología Sanitaria y otros productos para la Salud Humana.

# DIRECCIÓN DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

Ing. Anabel Broce







## ESTÁNDAR PARA INTEGRACIÓN ENTRE LOS SISTEMAS DE VIDEO VIGILANCIA

Se adoptó el Estándar ONVIF en los sistemas de video vigilancia (CCTV) para lograr la Interoperabilidad o integración de las cámaras del sector público en una primera fase, y posteriormente integrarlas al sector privado con las entidades responsables de riesgo y seguridad del país, cuyo objetivo es el de facilitar la integración de equipo de CCTV para compartir visualización de cámaras de seguridad en tiempo real.

Estos proyectos de monitoreo público permiten la implementación de mejores sistemas, reducir los costos, mejorar la comunicación entre las diferentes autoridades, homologar sus bases de datos y transparentar las adquisiciones. La interface del ONVIF proporciona interoperabilidad entre los productos de video en red, sin importar el fabricante.

## ESTÁNDAR DE CABLEADO ESTRUCTURADO

Se establecieron nuevas normas de especificaciones técnicas para mejorar la calidad del cableado de comunicación en las instituciones públicas.

## La Dirección de Arquitectura Tecnológica

tiene bajo su coordinación el desarrollo y gestión de plataformas tecnológicas, cuyo objetivo es garantizar la interoperabilidad entre instituciones públicas y acercar la tecnología a los ciudadanos, a fin de proveerles acceso a diversos servicios públicos.

## ESTÁNDAR DE SEGURIDAD

Se crea el estándar de seguridad de la información y las TIC dirigido a software, comunicaciones, hardware, accesos y las capas de la arquitectura. Este estándar le permitirá al Estado la utilización de la tecnología de forma segura.

## CATÁLOGO DE ESTÁNDARES DE INTEROPERABILIDAD

Se crea el conjunto de estándares, formatos y especificaciones técnicas que rigen la interoperabilidad, con el fin que las entidades comparten su información en línea y reglamentada para facilitar y optimizar los diferentes servicios entre las entidades.



# ROBO CUP JUNIOR 2017

En el marco de la competencia RoboCup-Junior Panamá 2017 que organiza SENA-CYT, la AIG impulsó la motivación para el ingenio, el diseño y la incursión en el campo de la robótica en la juventud panameña. El equipo de la dirección de Arquitectura Tecnológica compartió algunas de las iniciativas que adelanta la entidad a través del laboratorio de investigación, para el desarrollo de las habilidades de los estudiantes y capacidades creativas, incentivando a que los niños y jóvenes se interesen en las ramas de la ciencia, matemáticas, ingeniería, tecnología y la robótica, con el objetivo de descubrir nuevos talentos.

## SENSORES PARA MONITOREAR Y MEJORAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Se diseñaron sistemas de sensores dirigidos a monitorear la calidad de agua, el nivel de los ríos y nivel de ruido. Estos mecanismos están dirigidos a proteger la salud, riesgo y seguridad de la población panameña a nivel nacional a través de la plataforma "Smart Nation" de la AIG, en donde se utilizan diferentes sensores dirigidos a monitorear:

- **Cámaras con video análisis para autos, tráfico, rostro de personas y seguridad.**
- **Niveles de agua en los ríos.**
- **Calidad de agua.**
- **Calidad de aire.**
- **Nivel de ruidos.**
- **Sectores de deslizamiento de tierra.**
- **Sensores de niveles de llenado de tanques de basura.**
- **Sensores de parada llena.**



Se ha logrado fomentar y apoyar en el uso de estas nuevas tecnologías en entidades como SINAPROC, Municipio de Panamá, MI BUS, METRO, AAUD, IDAAN de manera tal que les permitirá mejorar la calidad de vida de la población de forma preventiva y correctiva, observando las diferentes situaciones existentes para la toma de decisiones.

## HUB GEOESPACIAL

Se avanzó en el desarrollo de los acuerdos y los procesos relacionados con la transferencia administrativa del Hub Geoespacial a la IPDE. Con esta plataforma, que aprovecha la infraestructura de la Nube Computacional Gubernamental (NCG), las entidades no solo contarán con un medio mas económico para la publicación libre de su información geoespacial sino que facilitará los controles sobre estos datos que siguen los estándares para disminuir los costos de publicación de datos espaciales.

Al encontrarse en la Nube Computacional Gubernamental de la AIG, las entidades pueden publicar libremente y de forma gratuita bajo estándares geoespaciales con la gobernanza de la IPDE.



## NACIÓN INTELIGENTE

Plataforma Smart Nation, Sistema Nacional de Monitoreo y Alertas (SINMA), permite la visualización del Estado o situación del país en tiempo real y el estado de los sectores (agro, salud, tráfico, turismo, logístico, seguridad y ambiental, entre otros) presentando de forma geoespacial las variables e indicadores más importantes que afectan estos sectores y a la población.

Se encuentra conectada con sensores, APPs, Sistemas GIS y sistemas automatizados sectoriales que le permiten obtener en tiempo real información, emergencias detectadas sobre estos sectores para la toma de decisiones.

Es un sistema que le permite a cada institución registrar las acciones tomadas por el personal para dar solución a las situaciones que se presentan, de forma preventiva y correctiva.

Se realizó la capacitación e inclusión de la plataforma SINMA Smart Nation a las instituciones de los sectores de transporte, agro, turismo, educación, seguridad, riesgo y salud.

El sistema fue compartido con otros países de la Red GEALC que están co-creando en una versión colaborativa denominada SINMALAT. En Panamá se llevó a cabo un taller en el cual participaron los siguientes países: Costa Rica, Guatemala, Honduras, Perú, Uruguay, El Salvador, República Dominicana, Argentina y Venezuela (virtualmente).

La arquitectura Smart Nation Panamá se emplea en cumplimiento de los pilares y objetivos establecidos en el Plan de Gobierno 2014- 2019 y la Agenda Digital PANAMÁ 4.0: seguridad en los barrios, acceso a la educación, sistemas de salud pública accesible y eficiente, seguridad alimentaria y respaldo al productor, transporte público eficiente y confiable, reforma integral del sector ambiental y participación ciudadana.

Smart Nation Panamá es una estrategia implementada para construir un Estado más eficiente, transparente y participativo, que mejore la calidad de vida de sus habitantes, mediante la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

Esta estrategia se centra en los ciudadanos y la participación conjunta del Gobierno y las empresas; mejorando la calidad de los servicios públicos básicos para el pueblo, a través del monitoreo, recepción y envío de alertas.

Smart Nation Panamá se lleva a cabo mediante la tecnología que posee la AIG como la infraestructura de telecomunicaciones del Estado (Red Nacional Multiservicios), la Nube Computacional Gubernamental, el Hub Geoespacial, Buses de Interoperabilidad y portales web para compartir servicios y datos, acompañados de herramientas que permiten el manejo de tecnologías Smart en conjunto con redes especiales de videocámaras, sensores y dispositivos inteligentes.

## **SISTEMA PARA EL LEVANTAMIENTO DE DESASTRES NATURALES Y EVENTOS DE RIESGO**

Con esta plataforma desarrollada por la AIG, los funcionarios de SINAPROC podrán recolectar los datos relacionados a daños y necesidades de la población en diferentes tipos de desastres, que se presenten en nuestro país, de una manera más rápida y precisa.

El sistema tiene la capacidad de recolectar los datos geo-referenciados con los diferentes tipos de siniestros, así como los diferentes tipos de ayuda que necesitan las personas afectadas, enviando todos estos datos en tiempo real al personal a cargo de la mesa de toma de decisiones.

Este sistema funciona para laptops, apps y tabletas, contando además con el registro y validación de la entrega de la ayuda que otorga el SINAPROC para estos siniestros.

## **SISTEMA DE INFORMACIÓN AGROCOMERCIAL NACIONAL (SIAN) Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS AGROPECUARIOS**

El sistema de información agro comercial nacional, en fase de producción, permite la recopilación de información de fincas productoras a nivel nacional siendo utilizado por el MIDA y el IMA, en donde se espera que todo el sector pueda utilizar sus beneficios.

En conjunto con el personal del IMA y estudiantes de la ISAE se realizó actualización de los datos del censo agropecuario 2017 en la plataforma del SIAN.

## **SISTEMA PARA LA GESTIÓN DEL SEGURO OBLIGATORIO BÁSICO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO "SOAT"**

En apoyo a la Superintendencia de Seguros, se desarrolló un sistema que se integra con todas las aseguradoras del país para mantener la información actualizada de las pólizas del parque vehicular, como apoyo a las autoridades en campo y frente a accidentes de tránsito.

Le permite a las aseguradoras validar la información del auto registrada en la ATTT y mantenerla actualizada por cambios en los autos asegurados por su empresa.

## **GESTIÓN ELECTRÓNICA DE SALUD NACIONAL “GESNA”**

GESNA es una plataforma tecnológica desarrollada por la AIG para el Censo Nacional de Salud Preventiva, organizado por el Gobierno de la República de Panamá a través del MINSA y la Caja de Seguro Social (CSS), con el objetivo de determinar, como parte de la I Fase el estado de salud de aproximadamente 100 mil personas, aseguradas y no aseguradas mayores de 40 años y sus principales padecimientos.



El sistema también ofrece la geo-referencia de los datos, permitiendo a las entidades del sector, tomar las mejores decisiones regionales y nacionales, en tiempo real, en cuanto a la inversión gubernamental en temas de salud, abastecimiento de medicamentos y necesidad de especialistas, de forma que se pueda intercambiar información, logrando que los resultados sobre el paciente estén a disposición del personal médico que lo atiende, a través de la red que conforma el historial clínico electrónico.

## APLICATIVOS MÓVILES

La AIG ha apoyado a distintas instituciones creándoles sus apps de acuerdo a sus diseños, solicitudes y requerimientos, todos conectados a una plataforma Smart para recibir y atender las alertas, situaciones y eventos que ocurren en la ciudad.

Algunas de las instituciones con las que se han colaborado son las siguientes:

**MIDA:** app que le permite al ciudadano o al funcionario enviar alertas de plagas o enfermedades en los rubros agropecuarios con fotos o videos de la situación y le permite solicitar asistencia técnica entre otros servicios.

**MIDES:** app donde los ciudadanos o funcionarios informan sobre personas abandonadas o maltratadas.

**POLICÍA:** app “Proteger y Servir” para enviar alertas de robo, hurto, secuestro entre otras situaciones, incluye botón de pánico que activa la solicitud de ayuda inmediata.

**ATTT:** app que facilita el envío georreferenciado de accidentes, entre otros.



## MAPA TURÍSTICO Y DE MOVILIDAD DIGITAL

Utilizando el sistema Geo turismo y de interoperabilidad facilitado por la AIG se crea el Mapa Turístico Digital, el cual será administrado por la ATP, Mi BUS y METRO, entidades que participaron en el desarrollo de este mapa administrando sus rutas y estaciones.

De esta manera, logramos definir el Mapa Turístico y de Movilidad del País compuesto por los sitios turísticos del país, monumentos, centros comerciales y sitios históricos.

En el sistema, las entidades también definieron las rutas de movilidad como peatonales, ciclovías, aeropuertos, puertos, embarcaciones turísticas, rutas y estaciones de buses hacia los atractivos turísticos, rutas y estaciones del Metro para un mejor acceso y fácil guía a los turistas a estos atractivos.

Este mapa podrá ser consultado por turistas y ciudadanos disponibles en páginas web, apps enlazados a la plataforma Smart SINMA y próximamente en el portal Open Data.

## PORTAL: [www.soydonante.gob.pa](http://www.soydonante.gob.pa)

La AIG contribuyó al programa “Soy Donante” del Ministerio de Seguridad con el diseño, desarrollo e implementación del portal para el registro de donantes de sangre y órganos. Es una aplicación web adaptable a dispositivos móviles, laptop y tabletas con la característica de poseer un formulario de inscripción con preguntas enfocadas a las personas dispuestas a donar. El mismo permite autenticarse por medio de redes sociales (Facebook y Twitter) y correo electrónico.

## TALLERES DE ARQUITECTURA

Con el objetivo de apoyar a las instituciones en la creación de proyectos alineados con la arquitectura empresarial y estrategias, la AIG a través de la Dirección de Arquitectura Tecnológica realizó 12 talleres con un mínimo de 2 talleres por sector, con la participación de 106 beneficiados de 57 instituciones.

Se verificó el alcance logrado sobre las metas y proyectos propuestos el año anterior y se efectuaron talleres para generar la arquitectura del siguiente periodo presupuestario.

Las entidades del sector crean proyectos que cumplan y estén alineados con las estrategias y metas presidenciales. Se establecen las estrategias del sector y la alineación que debe cumplir cada institución dentro de su rol en el sector.

La alineación de los proyectos institucionales con su misión, visión y estrategias del despacho superior de la entidad. Se incluye la evaluación de sus necesidades prioritarias y urgentes en servicios públicos, trámites de TI y administrativos, así como la planificación de las nuevas necesidades y proyectos en colaboración con la AIG.



## TALLERES DE INTEROPERABILIDAD

Con el objetivo de estandarizar cada sector del país e intercambiar información entre las entidades (proceso de interoperabilidad), la AIG realiza talleres sectoriales para la creación de iniciativas y facilitar plataformas que permitan la estandarización y la interoperabilidad interna del sector, entre los sectores y entre países.

## IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SES 2.0

Se realizó la actualización del sistema SES versión 2.0. Con esta nueva versión las entidades podrán realizar un mejor seguimiento a sus solicitudes de evaluación y le permitirá a la AIG procesar de forma más eficiente las evaluaciones de las adquisiciones TIC que presentan las entidades, solicitarles el cumplimiento de los estándares y darles seguimiento a sus solicitudes.

# DIRECCIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Ing. Karen Ortega





Minafons

Autoridad Nacional para  
el Desarrollo Submesoamericano

Teniamos para ti



# MUNICIPIO DIGITAL

**Esta dirección  
tiene a su cargo**

la elaboración de planes, programas y proyectos de gobierno electrónico para la modernización del Estado, con los cuales se facilita y simplifica la forma de gestionar servicios y trámites en el sector público, a través de la automatización y digitalización de procesos.

## MUNICIPIOS DIGITALES

**ACTUALIZACIÓN DE  
30 GRP (OPEN BRAVO)  
Y CREACIÓN  
DE 26  
PORTALES MUNICIPALES**

En el 2017, actualizamos el Sistema Financiero, Contable, Administrativo integrado (GRP Municipal) con nuevos módulos: Presupuesto, Almacén, Compras, Recursos Humanos, Inteligencia de Negocios y la Contabilidad Automatizada, para mejorar la gestión municipal y hacerla más transparente, eficaz y accesible a los ciudadanos; así como la posibilidad de compartir la información entre todos los componentes de cada municipio en todo momento y en tiempo real; siendo imprescindible para la autonomía y las nuevas competencias Municipales que se derivan de la Ley de Descentralización.

Con este Sistema los municipios están automatizando sus procesos de gestión y servicio a los contribuyentes de manera automática y digitalizada.

Este año 2017, también terminamos de implementar los portales y aplicativos móviles de 26 municipios: Balboa, Chiriquí Grande, David, Calobre, Cañasas, San Francisco, Santa Fé, Guararé, Pocrí, Los Pozos, Olá, Chagres, Donoso, Santa Isabel, Chimán, Chepigana, Pinogana, Cémaco, Sambú, Jirondai, Kankintú, Kusapin, Santa Catalina, Ñurum.

En el año 2017 culminamos con la implementación y publicación de más de 70 portales y aplicativos móviles municipales, todos bajo una plataforma y formato estándar que facilitan su uso por parte de los contribuyentes.

De esta manera, la AIG reafirma las acciones concretas que el Gobierno lleva a cabo

para la modernización de las entidades y la atención ciudadana, que en el caso de los gobiernos locales, se da en apoyo a la implementación de la Ley de Descentralización Municipal.

## SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE REFRENDO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN DE COBRO EN LÍNEA

Buscando optimizar procesos internos e interinstitucionales que permitan a las entidades gubernamentales ser más eficientes, en el año 2017 se trabajó en la implementación de procesos administrativos de alto volumen como lo son:

**Solicitud de Efectivo por "Caja Menuda",**  
destacando los siguientes procesos:

### Viáticos Nacionales e Internacionales

Estos procesos son iniciados por el usuario que solicita el viático. Permite solicitar tres tipos de viáticos:

- **Estipendios**
- **Al interior (en efectivo o transferencia ACH)**
- **Al exterior.**

### Planillas (CSS, Regulares y Adicionales)

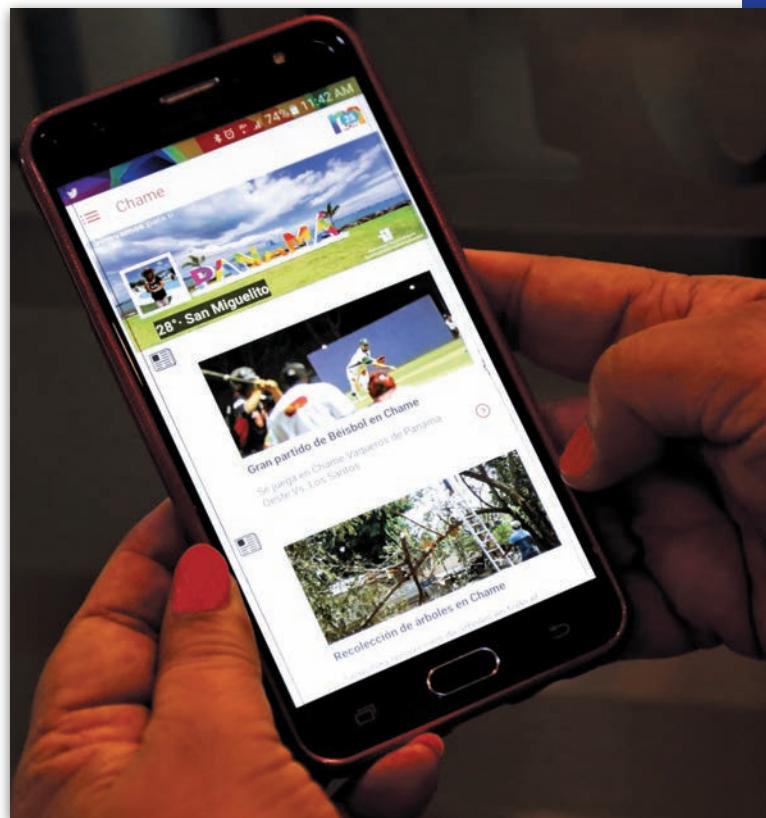
Las planillas son ingresadas al sistema por personal del área de Planillas, ingresando la información y documentación requerida, según sea el caso, como son las planillas detalladas, consolidadas, documento SIPE y otros.

### Reembolso de Caja Menuda

Las solicitudes de reembolsos de caja menuda son creadas por el custodio de la caja menuda. Se generan documentos electrónicos como la Gestión de Cobro y la Recapitulación de Caja Menuda.

## REFRENDO DE CONTRATOS Y ÓRDENES DE COMPRA

Este proceso inicia en la oficina de Compras, con la creación del expediente del Contrato u Orden de Compra adjudicado. Se incorpora en línea, toda la documentación requerida para su refrendo por parte de la Contraloría General de la República y contempla tres instancias: el Fiscalizador Interno, el Fiscalizador Externo Coordinado y el Fiscalizador Externo de la Sede.



## GESTIÓN DE COBRO PARA PROVEEDORES

Este proceso contempla el pago a proveedores, una vez se haya entregado y recibido a satisfacción por parte de la entidad, el bien y/o servicio contratado.

Es iniciado por la oficina de Tesorería generando y adjuntando una serie de docu-

mentos, necesarios para el refrendo del pago al proveedor, el cual tiene acceso, a través de la plataforma por internet y con un usuario propio, le permite conocer sus gestiones de cobro, así como el estado de cada una de ellas en todo momento.

El flujo es revisado por todas las instancias requeridas y firmadas electrónicamente por el Administrador General, el Director de Finanzas y el Fiscalizador Interno, según sea el caso.

La firma electrónica utilizada en estos procesos es calificada, la cual es emitida y validada por el Registro Público de Panamá, quien es la institución encargada de hacerlo en nuestro país.

Todos los usuarios tienen acceso a los estados de cada uno de sus trámites y saber así, dónde se encuentra y qué tiempo llevan en el proceso.

Toda la documentación que se maneja en

el sistema, ya sea generada electrónicamente o adjuntada es en formato PDF, los cuales son almacenados en la plataforma y pueden ser visualizados, descargados e impresos desde la misma, en cualquier momento.

Con la puesta en funcionamiento de estos procesos, se ha completado la fase de implementación, lo cual ha generado una serie de requerimientos que están siendo analizados para ser desarrollados, fortaleciendo y mejorando así estos procesos, para que sean de mayor utilidad para los usuarios.

Para el primer trimestre del 2018, se tiene programada la integración y la interoperabilidad con la CSS y la DGI para los paz y salvos requeridos en las Gestiones de Cobro, así como integración con el MEF para acceder a la información de los proveedores y con la Contraloría General de la República, para que interactúe con el sistema de SCAFID.

## PORTAL PANAMÁTRAMITA

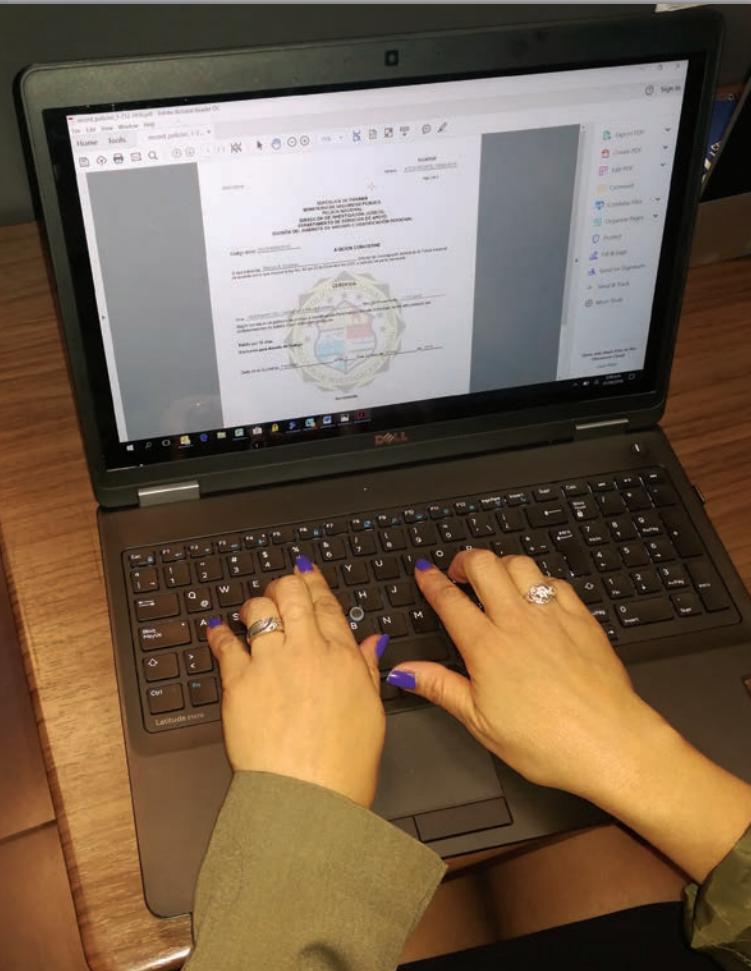
[www.panamatramita.gob.pa](http://www.panamatramita.gob.pa)

Sitio oficial del Estado para brindar información de trámites gubernamentales.

Actualmente, el Portal cuenta con **2,700 trámites gubernamentales y 1,463 trámites municipales actualizados**, a nivel nacional, para facilitarle a los ciudadanos la gestión de sus trámites .

El ciudadano puede realizar desde el Portal, más de 94 trámites en línea con el Estado.

Panamá Tramita cuenta con un sitio administrativo de gestión de trámites que le permite a las entidades públicas actualizar su propia información. Actualmente contamos con **298 funcionarios** registrados al 2017.



# PROYECTO PANAMÁ EN LÍNEA Y LA PASARELA NACIONAL DE PAGOS

Busca facilitar las transacciones mediante la simplificación de trámites, automatizar procesos y eliminar la solicitud de información que ya reside en los sistemas informáticos.

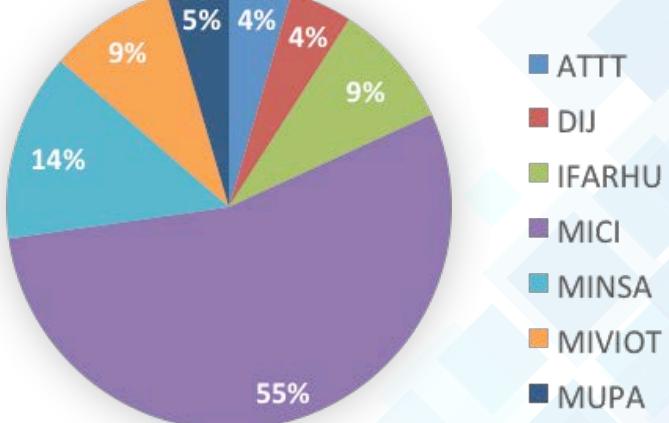
## Beneficios de:



Actualmente hay registrados **35,700 Ciudadanos y 172 funcionarios**. Se ha puesto en línea para uso de los ciudadanos **27 trámites** en línea, distribuidos en **8 entidades** gubernamentales, y se han realizado **34,182 trámites**.

- 27 Trámites en Línea
- 8 Entidades Gubernamentales
- 4 Trámites se completan en Línea:
- Pago de Boletas de Tránsito – ATTT
- Certificación de Crédito – IFARHU
- Solicitud de Récord Polívico – DIJ
- Paz y Salvo del IFARHU

## Trámites en Línea



**A continuación se muestran los trámites en línea disponibles en el 2017 a través de la plataforma de Panamá en Línea.**

Nº	INSTITUCIÓN	TRÁMITE
1.	Dirección de Investigación Judicial	Solicitud de Récord Polítivo
2.	Instituto para la Formación y Aprovechamiento de los Recursos Humanos	Certificación de Crédito
3.	Instituto para la Formación y Aprovechamiento de los Recursos Humanos	Solicitud de Paz y Salvo
4.	Ministerio de Salud	Inscripción en el Registro Nacional de Oferentes
5.	Ministerio de Salud	Licencia de Operación a Farmacias Públicas y Privadas
6.	Ministerio de Salud	Inscripción en el Registro Nacional de Oferentes
7.	Autoridad de Transporte y Tránsito Terrestre	Pago de Boletas de Tránsito
8.	Ministerio de Comercio e Industrias	Registro de Adiciones o Modificaciones de Obras
9.	Ministerio de Comercio e Industrias	Registro de Contratos y Demás Actos
10.	Ministerio de Comercio e Industrias	Registro de Fonogramas
11.	Ministerio de Comercio e Industrias	Registro de Obras Artísticas
12.	Ministerio de Comercio e Industrias	Registro de Obras Literarias
13.	Ministerio de Comercio e Industrias	Solicitud de Autorización Casa de Remesa de Dinero
14.	Ministerio de Comercio e Industrias	Solicitud de Autorización de Empresa Financiera
15.	Ministerio de Comercio e Industrias	Solicitud de Registro de una Empresa de Arrendamiento Financiero
16.	Ministerio de Comercio e Industrias	Solicitud de Autorización de Casa de Empeño
17.	Ministerio de Comercio e Industrias	Solicitud de Autorización de Agencia de Información de Datos
18.	Ministerio de Comercio e Industrias	Registro de Obras Audiovisuales
19.	Ministerio de Comercio e Industrias	Registro de Obras Musicales y Escénicas
20.	Ministerio de Comercio e Industrias	Registro de Programas de Ordenador

Nº	INSTITUCIÓN	TRÁMITE
21.	Ministerio de Comercio e Industrias	Registro de Obras Radiofónicas
22.	Ministerio de Comercio e Industrias	Registro de Sitios Web y Obras Multimedia
23.	Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial	Devolución de Depósitos de Arrendamiento por Compensación
24.	Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial	Contrato de Arrendamiento habitacional tipo A
25.	Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial	Contrato de Arrendamiento habitacional tipo B
26.	Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial	Revisión y Registro de Documentos para Construcción-Planos Misceláneos
27.	Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial	Devolución compartida de Depósitos de Arrendamiento
28.	Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial	Solicitud de Prórroga de Contrato con Incremento o Disminución de Canon

A través de la Pasarela de Pago se podrá realizar pagos en línea de los costos asociados a un trámite; además del pago de boletas con la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre.

## PROGRAMA PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

La facilitación de los trámites es una prioridad del Gobierno Nacional a la cual se le está dando impulso, y posicionará a Panamá como país de avanzada en el servicio ciudadano, lo cual influirá en la mejora de nuestros índices de competitividad, la conectividad y una cultura de transparencia, tal como lo esperan hoy en día los ciudadanos y los contribuyentes.

Se realizó el levantamiento de 200 trámites, distribuidos en 17 entidades gubernamentales: AMPYME, ANATI, ARAP, BCBRP, MITRADEL, MIVIOT, TE, ACODECO, CSS, MICI, MINSA, AIG, BHN, DIJ, MIDES, SENADIS, UP.

## CAPACITACIÓN A LOS ADMINISTRADORES DE INFOPLAZAS ACERCA DE TRÁMITES GUBERNAMENTALES

En el primer trimestre del 2017, se llevaron a cabo jornadas de capacitación para los administradores de las Infoplazas en las provincias de Chiriquí, Veraguas, Los Santos, Herrera y Panamá, donde se les actualizó acerca del Proyecto Panamá en Línea y del Portal de Panamá Tramita.

Esta iniciativa se realizó con el objetivo principal de que las Infoplazas cuenten con la información necesaria para brindar apoyo a los ciudadanos, que requieran realizar un trámite en línea o consultar un trámite con sus requisitos desde el portal de Panamá Tramita.

# DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN

Ing. Dionys Sánchez





# PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO (SPA)

La adopción del nuevo procesamiento de causas de corte acusatorio oral en el país está contenida en la Ley 63 de 2008, que garantiza la igualdad de oportunidad a los imputados, acceso oportuno al caudal probatorio y el seguimiento al cumplimiento de penas por parte de los privados de libertad.

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

La solución informática integral bajo la responsabilidad de la AIG, garantiza la interconexión que debe existir entre las instituciones vinculadas al nuevo proceso penal, que no se duplicarán esfuerzos ni de gastos en materia de tecnología, coadyuvando en la Administración de Justicia de manera ágil y expedita.

La AIG ha contratado 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, de manera que los nuevos sitios a implementar formen parte de la misma red WAN (Wide Área Network - Red de Área Amplia) del Sistema Penal Acusatorio implementada en las fases anteriores.



**SUMINISTRO, INSTALACIÓN  
Y CONFIGURACIÓN DE  
EQUIPOS DE GRABACIÓN  
DIGITAL DE AUDIENCIAS  
PARA 69 SALAS DE  
AUDIENCIAS EN PRIMER  
DISTRITO JUDICIAL  
(PANAMÁ, COLÓN, DARIÉN,  
PANAMÁ OESTE Y  
COMARCAS INDÍGENAS),  
ASÍ COMO  
CAPACITACIONES /  
ACOMPAÑAMIENTO.**

La AIG realizó la entrega formal de la solución informática y equipos a 69 salas de audiencias correspondientes al Primer Distrito Judicial de Panamá (Panamá Oeste, Colón, Darién y las comarcas Guna Yala-Emberá-Wounaan- Madungandi y Wargandí), del Sistema Penal Acusatorio (SPA) y su integración a la plataforma tecnológica, con su correspondiente capacitación al personal, soporte y mantenimiento de las salas de audiencias instaladas, que en su totalidad suman 104 a nivel nacional.

Además se instaló un sistema de grabación de audiencias en la Sala del Pleno de



la Corte Suprema de Justicia, el cual es reforzado con un Sistema de Votación Electrónica y un Transcriptor de Voz, acciones que darán mayor transparencia y modernidad a la administración de Justicia.

Esta Plataforma Tecnológica Integral contiene dentro de sus componentes el módulo de grabación de audiencias, en donde cada uno de los usuarios de las oficinas judiciales, pueden realizar la grabación de todas las audiencias programadas, dejando constancia de las actuaciones y registrando la decisión del Juez o Tribunal respecto a la causa.

Con la entrega efectuada, la AIG reitera el compromiso y la responsabilidad enmarcada en un convenio establecido con el Órgano Judicial, de poner a disposición de las instituciones involucradas en la administración de Justicia, el desarrollo de esta plataforma única, con el fin de seguir brindando un control de la gestión de investigación, el juzgamiento y la ejecución de penas, garantizando la integración del flujo de información que manejan los actores del SPA.

La Plataforma del SPA ha sido considerada como una de las mejores prácticas internacionales, diseñada con el objeto de contar con una red de valor interoperable entre todos los intervenientes del sistema, para lograr una conectividad, sencilla, confiable y segura; dando un paso decisivo a una justicia más cercana, transparente y eficaz, que redundará en beneficio de la ciudadanía en general.

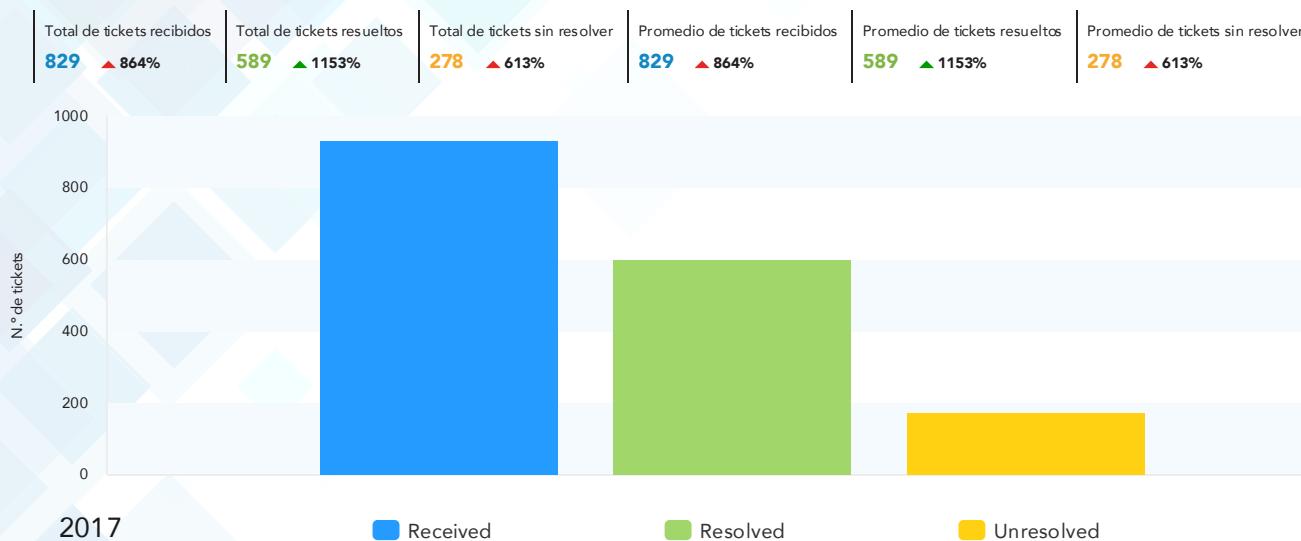
te y eficaz, que redundará en beneficio de la ciudadanía en general.

## SOPORTE TÉCNICO

Las instituciones trabajan en conjunto en la parametrización y configuración del aplicativo, en donde se brinda acompañamiento a nivel nacional a las entidades que actualmente cuentan con la plataforma. La labor fue ardua y de extensas jornadas que han redundado en el 100% de las actividades establecidas y realizadas en el cronograma.

De igual manera, se ha realizado acompañamiento a los 11,567 usuarios de todos los distritos judiciales de manera personalizada y remota, las 24 horas del día, 7 días a la semana, lo que equivale a 365 días de capacitación permanente a todas las instituciones del SPA, con el fin de atender las consultas o dudas que los usuarios plantean sobre el uso de la plataforma, apoyados por una Mesa de Ayuda.

En la gráfica siguiente se relaciona el consolidado de los tiquetes registrados en el Centro de Atención de Incidencias y Reportes de la plataforma tecnológica del Sistema Penal Acusatorio y su estado.



Como se observa hasta la fecha se han registrado 700 tiquetes, de los cuales se les ha dado respuesta a 502 tiquetes. Es importante destacar que el número de tiquetes no implica la atención de diferentes temas, sino que obedecen a fallas reportadas por varios ingenieros sobre un mismo tema.

Con el fin de mejorar la atención de tiquetes, se ha implementado y capacitado en una nueva Mesa de Ayuda más robusta y fluida, que ofrece respuestas rápidas y aclaración de dudas sobre los procedimientos en las diferentes actividades de los usuarios, acción que ha permitido disminuir el número de incidentes.

## ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

En lo referente a capacitación sobre las nuevas adecuaciones y desarrollos a la plataforma, se realizaron las siguientes actividades en el Primer Distrito Judicial

CAPACITACIONES	FECHAS REALIZADAS
Capacitación a Administradores Funcionales	28 de septiembre al 24 de octubre de 2017
Capacitación a usuarios del Órgano Judicial	9 al 13 de octubre de 2017
Capacitación a usuarios Defensa Pública	28 de septiembre al 24 de octubre de 2017
Capacitación a usuarios Defensa Pública de las Víctimas	9 al 13 de octubre de 2017
Capacitación a usuarios Ministerio Público	28 de septiembre al 6 de octubre de 2017
Capacitación a usuarios Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses	23 al 27 de octubre de 2017
Capacitación a usuarios Dirección de Investigación Judicial	16 al 20 de octubre de 2017
Capacitación a Usuarios de la Corte Suprema de Justicia	23 al 27 de octubre de 2017
Capacitación a usuarios Dirección General de Sistema Penitenciario	30 al 31 de octubre de 2017
Capacitación a usuarios Servicio Nacional de Fronteras – Primer Interviniente	30 de octubre de 2017

# GESTIÓN DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO

Se han realizado esfuerzos para que la comunidad que interviene en el proceso, tenga un pleno entendimiento del mismo y se han utilizado mecanismos de divulgación y capacitación, dado que los cambios que implica su aplicación no son exclusivamente normativos, lo que requiere de una transformación organizacional y cultural de los actores del proceso.

Esta nueva forma de administrar la justicia penal garantiza una justicia pronta y efectiva, cimentada primordialmente en los principios de separación de funciones, plena oralidad, concentración, simplificación y publicidad de los actos procesales, tutelando los derechos fundamentales de los ciudadanos.



Su aplicación permitirá, a mediano plazo, disminuir los costos financieros y sociales de la justicia penal, disminuir los tiempos en que se dicta una sentencia, así como los periodos en que la víctima y el acusado llegan a acuerdos restaurativos de los daños ocasionados, utilizando los métodos alternos de resolución de conflictos y los Centros de Mediación.

## REPORTE ESTADÍSTICO DE USO DE LA PLATAFORMA DE CAPACITACIÓN VIRTUAL



Informes de uso que presenta la creación de usuarios mensual

• Número de cursos activos	110
• Número de usuarios activos	175
• Número de usuarios profesores/coordinadores	48
• Promedio de vistas de página por día	3240
• Número de usuarios	4432
• Vistas de página en fecha de mayor actividad	30399

### Beneficios obtenidos por la implementación del Sistema Penal Acusatorio y de la Solución Tecnológica Integral del SPA:



1. 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.

- 2.** Dota a los usuarios del sistema de una solución tecnológica integral que les permite brindar un servicio más eficiente y directo.
- 3.** Cuenta con datos estadísticos reales que facilitan la correcta toma de decisiones y la transparencia en el procedimiento.
- 4.** Provee de información pertinente al establecimiento de políticas criminales a los organismos encargados de la seguridad del Estado y seguimiento de las acciones.
- 5.** Fomenta una cultura de funcionamiento en un ambiente digital y con la consecuente reducción de papel.
- 6.** Fomenta la transparencia y rapidez de la administración de justicia.



## ADECUACIÓN Y MIGRACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE QUE BRINDA SOPORTE A LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA INTEGRAL DEL SPA.

Luego de la implementación de la tercera fase del Sistema Penal Acusatorio en el Primer Distrito Judicial, se hace necesario la parametrización de nuevos usuarios a nivel de toda la República de Panamá.

Como consecuencia de ello, surge la necesidad de adecuar y actualizar la infraestructura sobre la cual descansa el aplicativo utilizado para la gestión del nuevo proceso penal de corte acusatorio, por lo que se realizan las acciones pertinentes para las siguientes contrataciones plurianuales por renglones, a saber:

**Suministro, instalación, configuración y administración, operación, soporte y monitoreo de la infraestructura virtual y de la plataforma de seguridad para el Sistema Penal Acusatorio:**

Referente a la "Actualización de la plataforma tecnológica de hardware y software, centros de datos y red de telecomunicacio-

nes del sistema informático de gestión del Sistema Penal Acusatorio de la República de Panamá".

**Suministro de servicios de migración y configuración del aplicativo informático del SPA a la plataforma tecnológica actualizada de hardware y software, centro de datos y red de telecomunicaciones del sistema informático de gestión del Sistema Penal Acusatorio de la República de Panamá.**



# Resultados de la Gestión de los Contratos en mención:

- Renovación, instalación, configuración, administración, soporte y monitoreo de toda la infraestructura tecnológica y acompañamiento en la respectiva migración.
- Instalación y configuración de plataforma de virtualización de la PTSPA.
- Instalación y configuración de plataforma de seguridad de la PTSPA.
- Suministro, instalación, implementación y administración de motor de base de datos y del nuevo sistema de almacenamiento SAN.
- Suministro de recepción de incidentes a través de un Service Desk con identificación y recuperación de fallas y su respectiva estabilización.
- Atender y documentar de manera oficial los casos de soporte y cada uno de los cambios.

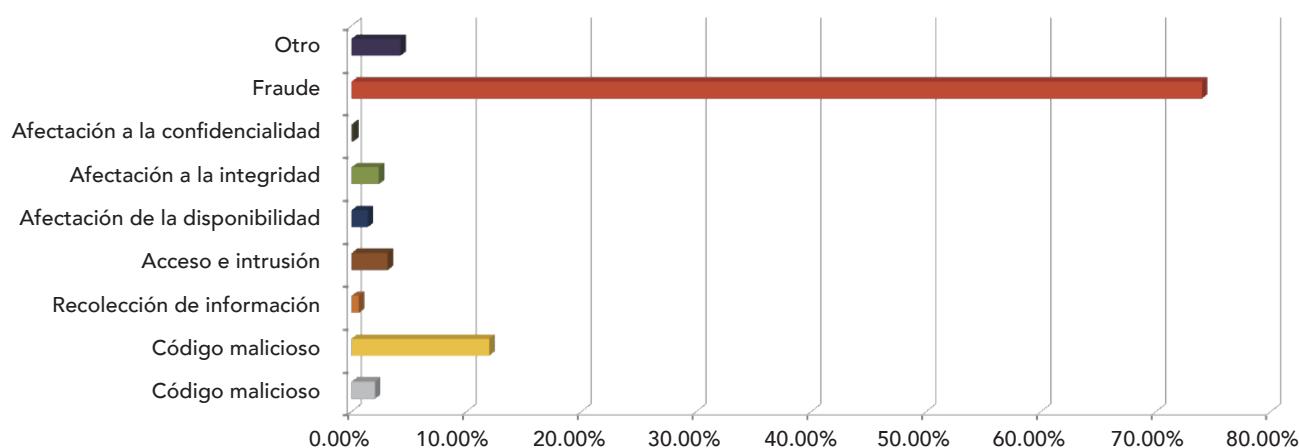
## EQUIPO NACIONAL DE RESPUESTA A INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (CSIRT PANAMÁ)

Los reportes de incidentes que son tratados en este centro son categorizados de acuerdo a la taxonomía utilizada, es decir, los distintos tipos de incidentes son clasificados por categorías.

A continuación se muestra estadísticas de los incidentes por categoría correspondientes al periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017, que ascienden a un total de 635 casos.



## Incidentes Informáticos por Categoría en 2017



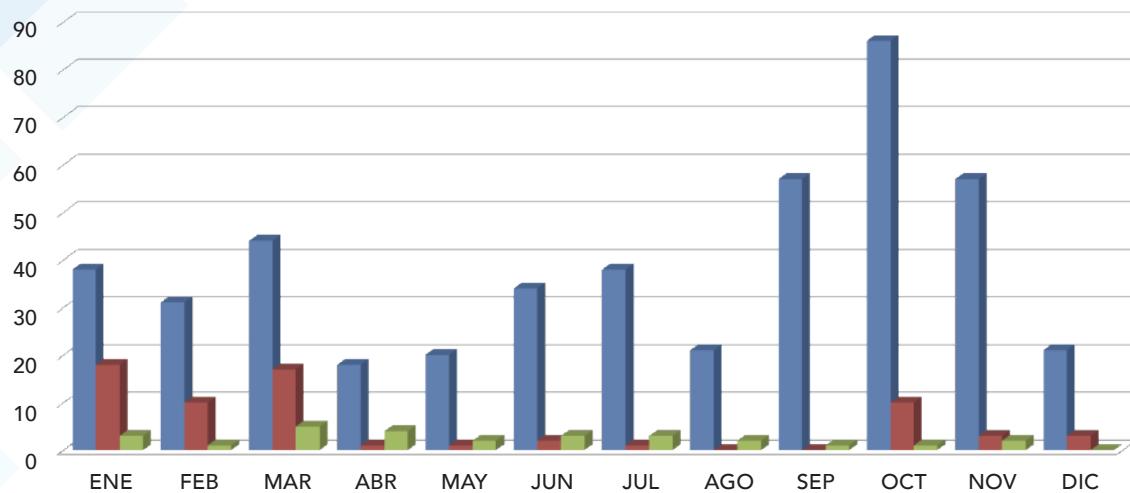
La gráfica anterior refleja que el mayor porcentaje de incidentes reportados pertenecen a la categoría Fraude con un 74.02%, la cual se encuentra sub-clasificada por incidentes que incluyen casos de Phishing, Suplantación de identidad y Afectación a los derechos de autor.

La categoría Código Malicioso con un 11.97% se posiciona en segundo lugar de

mayores incidencias reportadas al CSIRT PANAMÁ. La misma se encuentra sub-clasificada por incidentes relacionados con Botnets, Troyanos, Gusanos, Ransomware, Spyware, Puertas Traseras y Dialers.

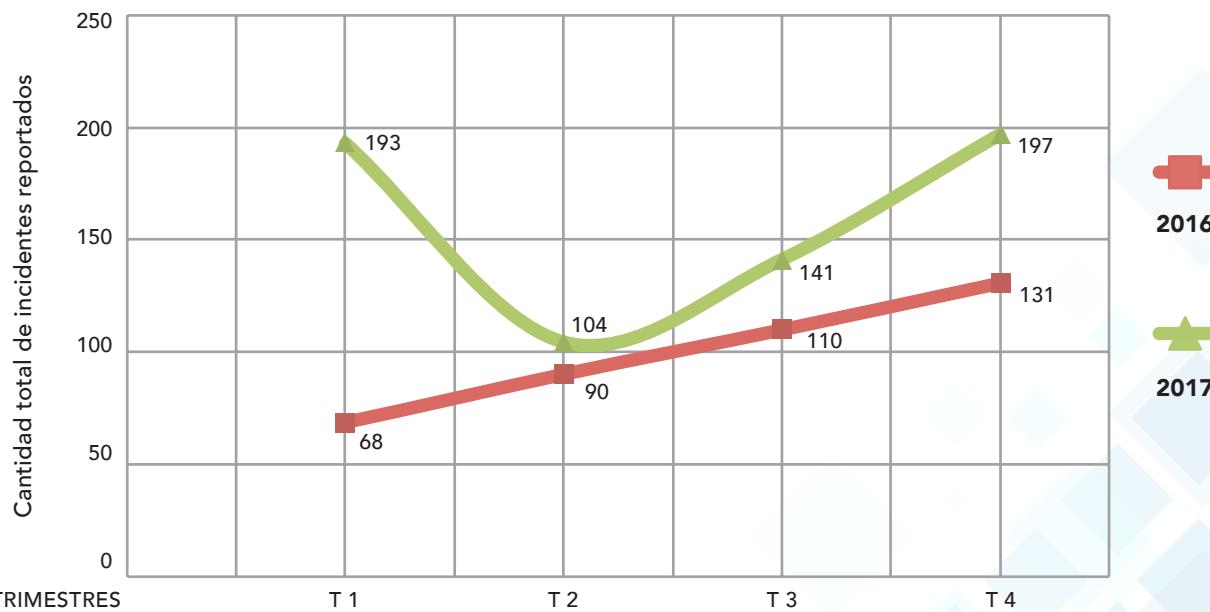
Y por último con un porcentaje del 4.25% están los incidentes pertenecientes a la categoría otros, que son aquellos que no están tipificados en la taxonomía.

## Top 3 Incidentes más populares por mes en 2017



La ilustración 2 muestra el comportamiento de los tres tipos de incidentes más reportados.

## Comparación de Incidentes Informáticos por Trimestre en los años 2016 y 2017



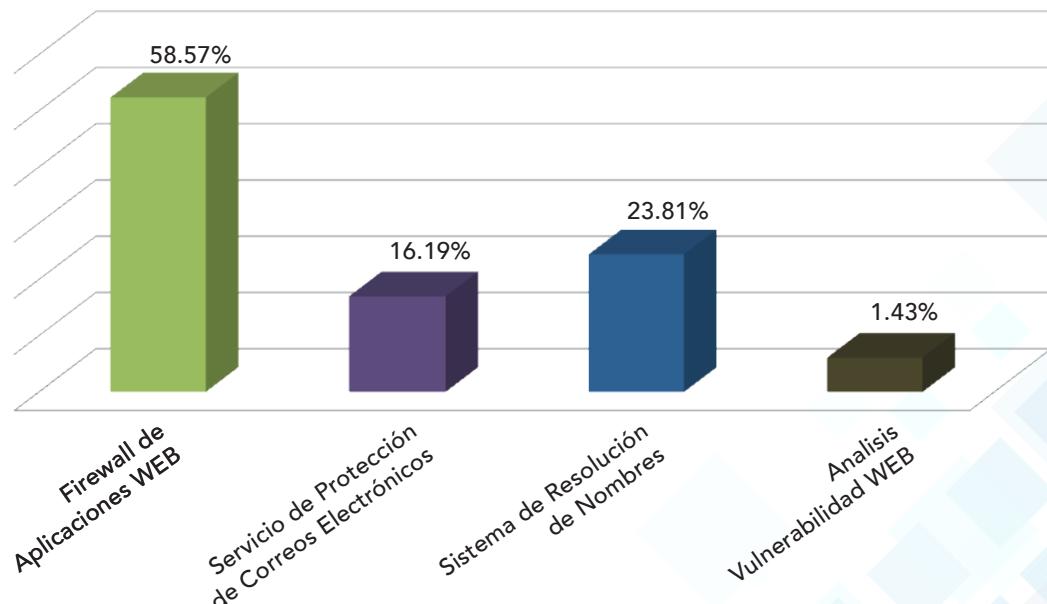
Realizando una comparación de los incidentes informáticos reportados al CSIRT PANAMÁ por trimestre respecto al año 2016, se puede apreciar un comportamiento distinto.

En líneas generales el año 2016 tiene un comportamiento de tendencia incremental a medida que avanzan los trimestres, mientras que en el año 2017 se puede apreciar que el primer trimestre del año presentó la mayor cantidad de reportes, 193 incidentes reportados, seguido de una baja en los reportes del segundo trimestre hasta 104 incidentes reportados, presentando un incremento hacia el tercer trimestre quedando en 141 incidentes reportados.

Se puede apreciar que el segundo trimestre del 2017 que presenta la menor cantidad de incidentes reportados hasta el mes de septiembre es de mayor magnitud que el promedio de los cuatro trimestres del año 2016, lo que evidencia que la comunidad está reportando más incidentes respecto al año 2016.

El siguiente gráfico muestra el porcentaje de casos atendidos por plataforma en el tercer trimestre del 2017 de un total de 210 casos, incluye creación, modificación y consultas.

## Casos atendidos Tercer Trimestre de del 2017



Por otro lado, como parte del servicio proactivo, desde CSIRT PANAMÁ se implementan y administran proyectos para mejorar la defensa de las entidades, la Nube Computacional Gubernamental y la Red Nacional Multiservicios.

Entre los equipos de seguridad informática implementados y que contribuyen a mitigar las amenazas en los sistemas del Estado, podemos mencionar: Sistema de recolección y correlación de eventos, Plataforma de Firewall de Aplicaciones Web, Sistema de Resolución de Nombres y Plataforma de Servicio de Protección de Correos Electrónicos.

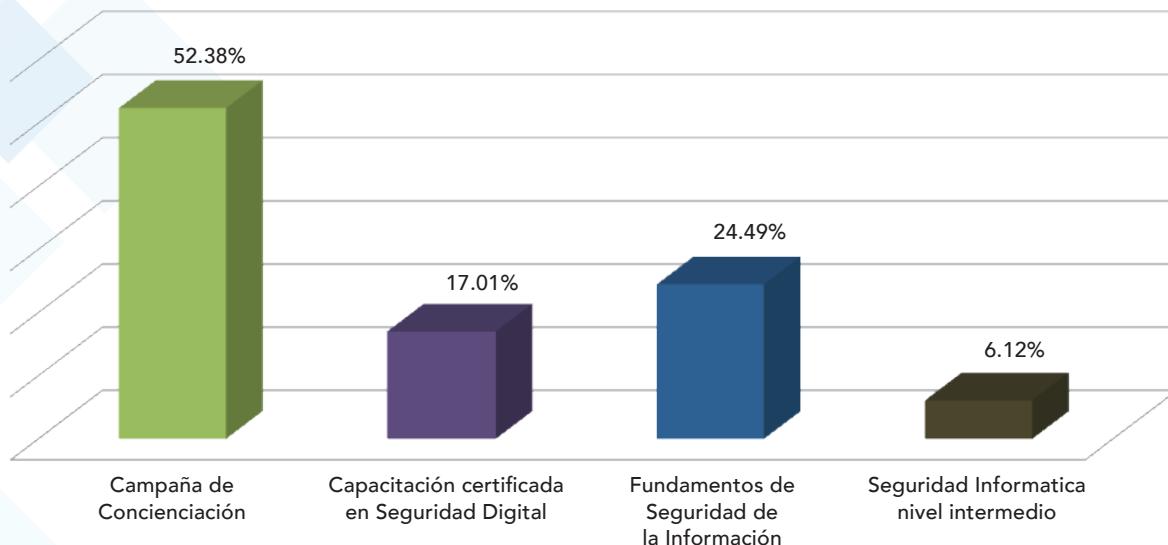
Desde sus inicios a la fecha a través de CSIRT PANAMÁ, se administran 112 dominios de instituciones bajo el servicio de protección de correos electrónicos, 107 servidores protegidos con el servicio WAF (Firewall de Aplicaciones Web) y 99 dominios a nivel autoritativo en el sistema de resolución de nombres de dominio.

En lo que se refiere al servicio de gestión de la calidad de seguridad, CSIRT PANAMA ofrece cursos orientados a la seguridad de la información y al manejo de incidentes, con el fin de aumentar el conocimiento y las capacidades de la comunidad en estos temas.

Los cursos dirigidos a profesionales del área de

los departamentos de tecnología de instituciones gubernamentales abordan temáticas como: "Fundamentos de Seguridad Informática"; "Seguridad Informática nivel intermedio"; "Introducción al Manejo de Incidentes de Seguridad Informática"; "Campañas de concienciación" y "Capacitación certificada en seguridad digital".

## Proporción de Participantes por Capacitación de Ciberseguridad en 2017



## CREANDO UNA TRAYECTORIA PROFESIONAL EN SEGURIDAD DIGITAL

Con la finalidad de mejorar la información, habilidades y conocimientos de pequeños y medianos empresarios y permitir el desarrollo profesional de jóvenes de escasos recursos y en situación de riesgo, la AIG, la AMPYME y la OEA, en alianza con la Fundación Citi y la colaboración de Young Americas Business Trust (YABT) realizaron el Taller **"Creando una trayectoria Profesional en Seguridad Digital"**.

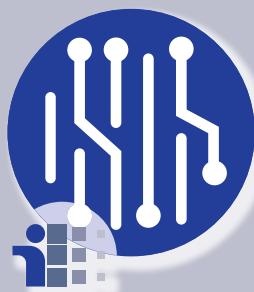
"Creando una trayectoria profesional en Seguridad Digital" es parte de la iniciativa

mundial de Fundación Citi Pathways To Progress para enseñar a los jóvenes mediante diversas técnicas de preparación para la carrera y las oportunidades necesarias para prosperar en la economía actual; con el fin de poner en práctica un enfoque más integral.

El programa concientiza a los empresarios o potenciales empresarios sobre los beneficios de la práctica de forma segura y la realización de negocios en línea a través de varios talleres comunitarios.

**Este proyecto estuvo dirigido a jóvenes de bajos ingresos con edades de 17 a 25 años, con el objetivo de facilitar los conocimientos necesarios para acceder a los puestos de entrada en el campo de las Tecnología de la Información y Comunicación.**

Éstos 25 estudiantes universitarios panameños fueron escogidos como beneficiarios de una beca en estudios de Ciberseguridad, que incluyó un seminario intensivo, una certificación en fundamentos de seguridad digital ofrecida por la Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información (ISACA) y oportunidades para realizar pasantías en entidades gubernamentales o en el sector privado.



## RED NACIONAL MULTISERVICIOS

**La Red Nacional Multiservicios (RNMS)** es una red diseñada con el objetivo de proveer ahorros al mantener una homologación de precios para las entidades, **modernizar y brindar mayor seguridad** a los servicios de comunicaciones del Estado, cumpliendo con las altas exigencias que dicha información amerita para beneficio de los ciudadanos.

El diseño de esta red es en base a un esquema de redundancia que permite a las instituciones contar con una **estructura confiable** para garantizar la continuidad de los servicios de comunicaciones en caso de fallas.

Adicionalmente, permite la interoperabilidad entre las instituciones pero con **esquemas de seguridad** para preservar la integridad de la información.

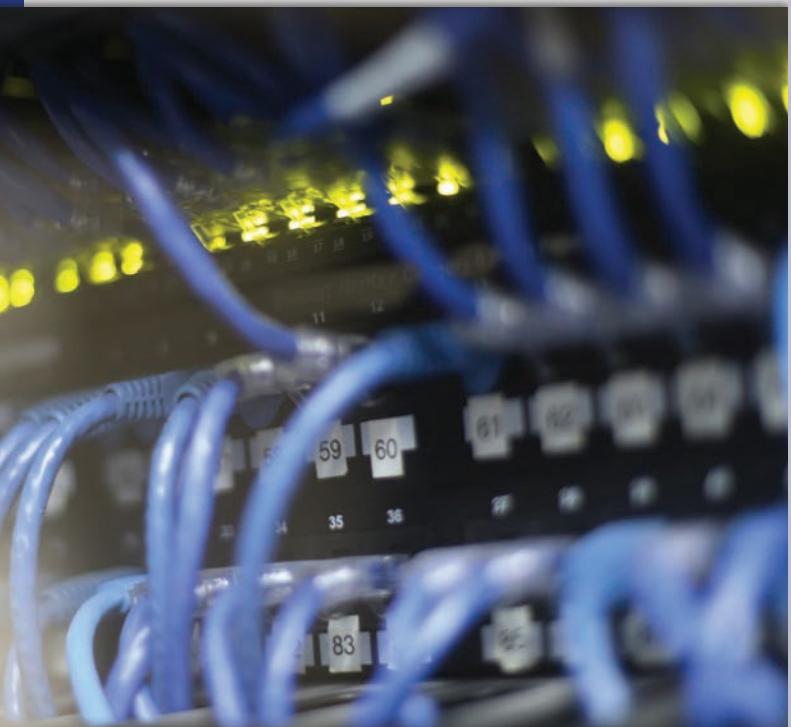


## **La Red está Compuesta por los siguientes elementos:**

- 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 ofrece a través de su plataforma de seguridad 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).
5. Sistemas de Protección de Correo
6. Servicio DNS
7. Servicio WAF



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 servicios asociados con esta solución son clasificados como de misión crítica debido a que los mismos no pueden sufrir de tiempos de indisponibilidad dado que los proyectos, tales como Nube Computacional Gubernamental y el acceso a Internet del Estado dependen de los mismos. Por esta razón, tanto el equipo del NOC/SOC como el equipo del CSIRT Panamá, estarán administrando y observando, respectivamente, la plataforma de seguridad del Estado.

Con el objetivo de seguir garantizando el servicio continuo a las entidades del Estado a través de la RNMS, en septiembre del presente año la AIG, con la autorización del Consejo de Gabinete permite proceder con la contratación de los servicios de Transporte de Datos, Internet y Centro de Datos para el Estado, por un periodo de 36 meses, comprendidos entre el 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2020. Con esta acción, se proyectan ahorros por aproximadamente B/. 24 millones en 3 años para el Estado, equivalente al 30%, en gastos de telecomunicaciones e incrementando los niveles de servicio para la conectividad de las entidades.

## **SERVICIOS DE TELEFONÍA PARA EL ESTADO**

A través de una plataforma se brinda a las instituciones los servicios de Telefonía IP, Mensajería Instantánea, Colaboración y Movilidad que forman parte del Objeto del Contrato firmado en el 2016 con la Empresa Cable & Wireless Panamá, S.A.



Esta plataforma es la herramienta que se utiliza para el manejo de todas las comunicaciones de voz que se generen y/o reciben en las diferentes entidades del Estado, su operación y buen funcionamiento, permiten mantener seguras dichas comunicaciones, incluyendo las que utilizan los estamentos de seguridad como son las líneas 103, 104, 911, \*355 y 311 utilizadas para reportar emergencias al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Panamá (BCBP), Policía Nacional (PN), Sistema Único de Manejo de Emergencias (SUME 9-1-1), SINAPROC y Centro de Atención Ciudadana (311), respectivamente, sin incluir 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 gestionan a través de una única plataforma, lo que ha permitido aprovechar las tarifas establecidas en el contrato precitado del 2016, las cuales representan ahorros significativos.**

Para facilitar una descripción clara de los servicios que forman parte del objeto de este acuerdo legal y brindar una asistencia adicional a los administrados y usuarios

finales de la Plataforma de Voz, se han creado manuales de procedimientos que incluyen paso a paso las configuraciones, procedimientos y responsabilidades de los administradores de la plataforma utilizada para brindar los servicios de Voz al Estado.

Como a su vez se han llevado capacitaciones a más de 300 servidores públicos sobre las funcionalidades de la nueva plataforma de Telefonía Fija, Básica, Nacional e Internacional para el Estado.

Entre las entidades capacitadas están: Zona Libre de Colón, Agencia del Área Económica Especial Panamá- Pacífico, Autoridad Nacional de Tierras (ANATI), Autoridad de la Micro, Pequeña y Media- na Empresa (AMPYME), Autoridad de los Recursos Acuáticos (ARAP), Autoridad de Pasaportes (AP), Autoridad de Turismo de Panamá (ATP), Banco de Desarrollo Agropecuario (BDA), CSS, Ministerio de la Presidencia, MINSA, Policía Nacional de Panamá (PNP) y el Sistema Estatal de Ra- dio y Televisión (SERTV), entre otras.

La contratación de estos servicios de Telefónica fija, Nacional e Internacional para el Estado, por un periodo de 48 meses, brindará ahorros de aproximadamente B/. 17 millones de balboas, equivalente al 40% en el valor que estimamos de referencia.

Aunado a lo anterior, entre los servicios que se ofrece al 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 dinámi- ca todos sus servicios, mover sus líneas de acuerdo a sus necesidades lo que se traduce en una optimización en la utilización de los recursos.

Con la nueva contratación, se implementó en el 2017 la herramienta de comunicación MyUc en la RNMS, un aplicativo totalmente gratuito que permite al Estado, el desarrollo de un entorno colaborativo para llamadas a funcionarios, teleconferencias, entre otras funcionalidades de mensajería, que conlleva a una mejor comunicación interna entre las entidades a nivel nacional y que puede ser programado desde cualquier dispositivo y lugar del mundo, con altos niveles de calidad, seguridad, disponibilidad y funcionalidad.

**Este aplicativo puede ser utilizado a nivel de celular, PC o tablet manteniendo la misma experiencia presencial de la oficina o despacho.**

La AIG ha brindado a todas las entidades gubernamentales y gobiernos locales asesoramiento y apoyo, en la coordinación con los operadores durante el proceso de migración de los servicios de telefonía en todo el país, logrando el traslado efectivo de las instituciones que

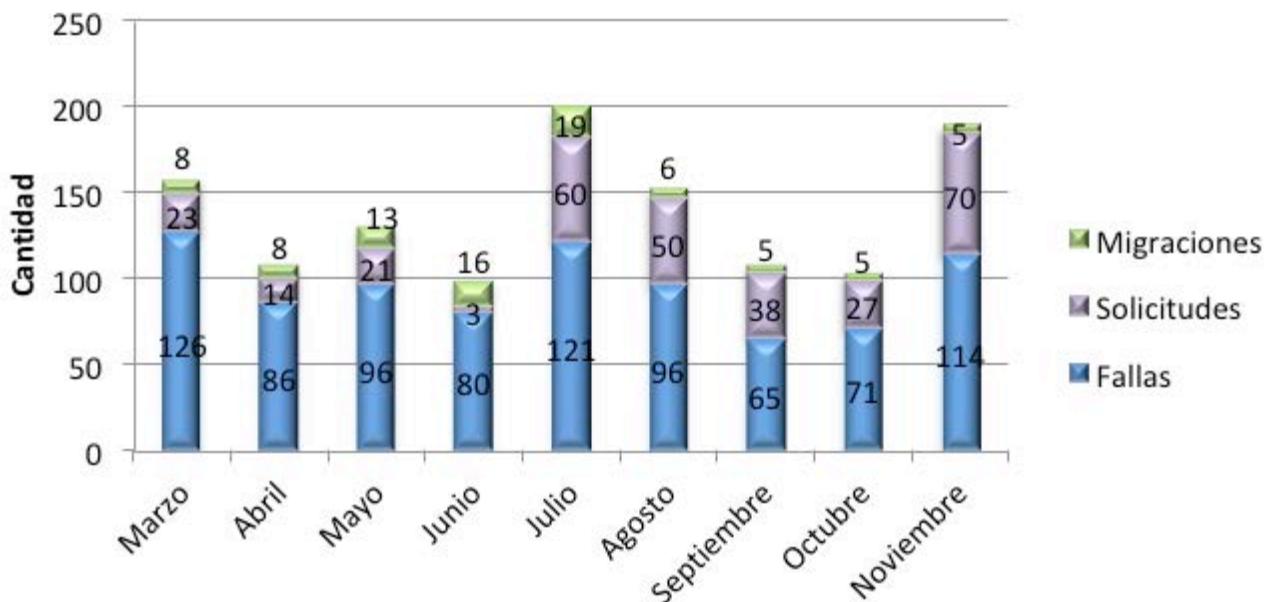
un alto porcentaje del gasto de telefonía del Estado.

Actualmente se mantienen todas las entidades del Estado cubiertas al 100 % en telefonía, ya sea a través de Licencias SIP, servicio E1, Líneas análogas y troncales SIP.

Desde este año, el Estado cuenta con una Mesa de Ayuda exclusiva para los servicios de voz, el cual está encargado de la gestión del ciclo de vida de los incidentes, solicitudes y de requerimientos de la Telefonía IP que se le brinda a las instituciones Gubernamentales. El SOC opera las 24 horas al día todo el año y los clientes pueden llamar gratuitamente al número único de soporte 882-2525.

El SOC, a partir de su gestión con la RNMS, ha tenido un incremento en la atención de casos de las diferentes entidades que se han ido integrando al funcionamiento de la Red. A continuación las estadísticas de los casos atendidos durante el período enero a noviembre 2017.

## Históricos de Tiquetes



# MESA DE AYUDA Y NOC (NETWORK OPERATION CENTER) / SOC (SECURITY OPERATION CENTER)

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

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

Surge para cubrir la necesidad de centralizar la operación, monitoreo, seguridad y soporte de esta gran red de telecomunicaciones del Estado, a través de un servicio de soporte telefónico durante 24 horas al día, los siete días a la semana y atiende los reportes de fallas y controla la seguridad en horario extendido.

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

El NOC cuenta con una plataforma de monitoreo que permite darle diariamente seguimiento al estado de las conexiones de los enlaces y a los dispositivos de red que reciben dichos enlaces, con el fin de detec-

tar 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 Red Multiservicios y gestionar la solución de los incidentes que se presenten en la infraestructura que forma parte de la Red Multiservicios a través de un número único 520-RNMS (7667).



# Para garantizar las mejoras continuas del servicio que ofrecemos a los clientes de la RNMS, el NOC-SOC ha implementado:

- El servicio de Cacti para las entidades, que les permite revisar en tiempo real los consumos de ancho de banda de sus enlaces. Cacti.rnms.gob.pa
- El servicio de Nagios para las entidades, que les permite revisar en tiempo real el estado de sus enlaces. Nagios.rnms.gob.pa
- Encuesta de Satisfacción: Se lanzó una encuesta de satisfacción para evaluar el servicio del NOCSOC. El promedio de la evaluación para el 2017 es de 92%.
- Visitas Proactivas a las Instituciones: Durante el 2017 se han estado realizando visitas proactivas a las instituciones, con el objetivo de conocer a los equipos de trabajo y escuchar de primera mano las recomendaciones para las mejoras continuas del servicio en el NOC-SOC.



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. Para tener una idea del crecimiento, mostramos datos de los casos atendidos en este período 2017.

Donde se define:

- **Fallas:** Son aquellos casos, donde el cliente reporta que no mantiene activo algún servicios (datos, internet, telefonía, entre otros).
- **Solicitudes:** Son aquellos requerimientos donde las entidades solicitan agregar, modificar o remover algunas reglas, permisos a sitios web, NAT, perfiles de navegación, entre otras.

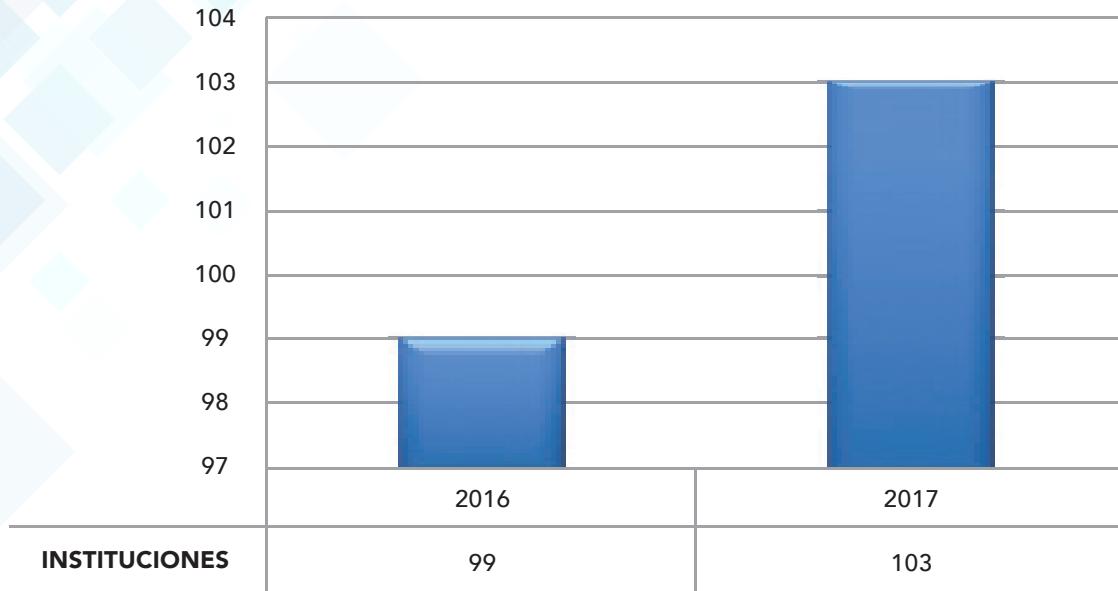
**Migración:** Son aquellas entidades que solicitan formar parte de la RNMS.

**El tiempo de resolución de tiquetes, fallas, solicitudes promedio del NOC-SOC oscila a menos de 24 horas.**

## PROCEDIMIENTO DE MIGRACIÓN

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

Al 2017, la cantidad de instituciones migradas a la RNMS es de un total del **85%** en cuanto a migración de datos.



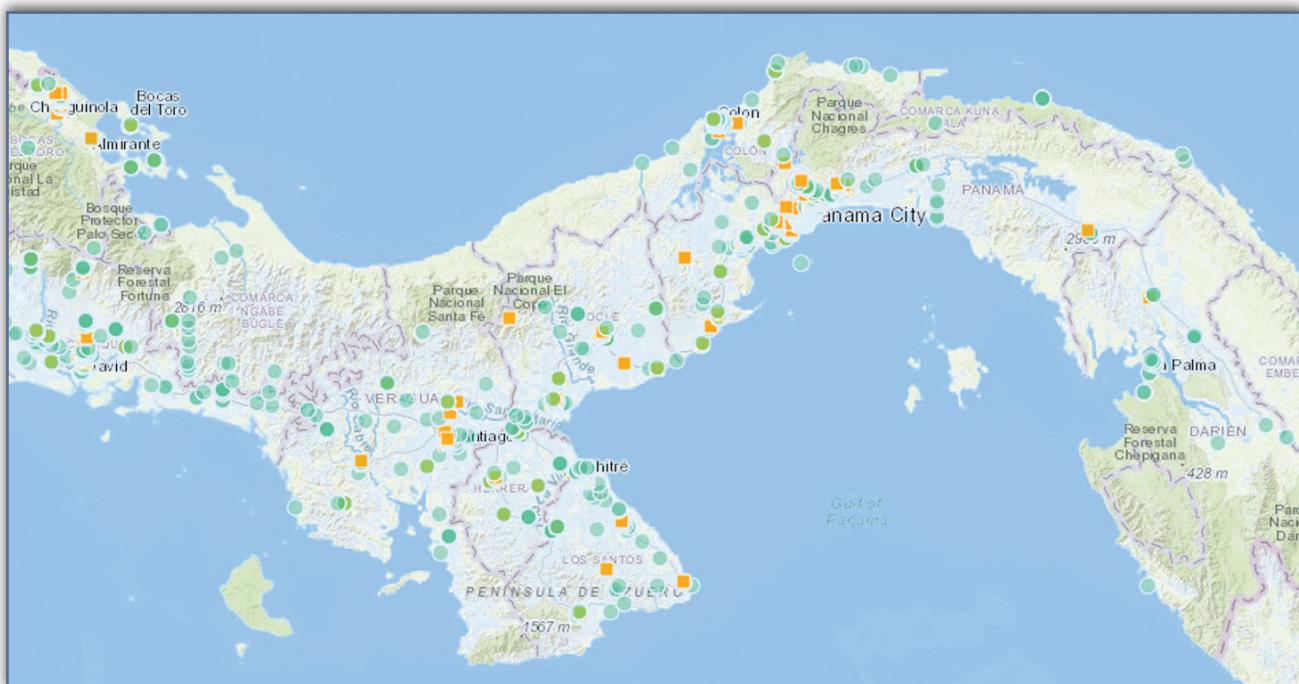
**Las 4 instituciones agregadas durante el 2017 fueron:**

- Servicio Nacional de Migración
- Autoridad Marítima de Panamá
- Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario
- Autoridad de Aeronáutica Civil

## SITIOS DE INSTITUCIONES QUE OPERAN BAJO LA RED NACIONAL MULTISERVICIOS

A continuación presentamos un mapa que muestra de manera georreferenciada los sitios de instituciones cuyos servicios de telecomunicaciones son provistos por la RNMS.

La disponibilidad de la Plataforma de la RNMS durante el 2017 ha sido de un 99.97% (enero – noviembre), lo que se traduce en que solo se han presentado fallas masivas en la plataforma durante 2.5 horas.





A photograph showing four men in business attire standing outdoors on a grassy area in front of a modern building with red and yellow walls. They are all clapping their hands. The man on the far left is wearing a white shirt with a small logo on the chest. The man in the center is wearing a light blue shirt. The man on the right is wearing a white shirt and glasses. The man partially visible on the far right is wearing a white shirt and jeans.

## DIRECCIÓN DE INTERNET, INCLUSIÓN Y MOVILIDAD

Ing. Pablo A. Ruidiaz M.



**CONÉCTATE**

[www.internetparatodos.gob.pa](http://www.internetparatodos.gob.pa)

**Gratis**



**RED NACIONAL  
INTERNET 2.0**

Consultas: 800-2121 **RNIPanama**

Panamá  
Primero





## RED NACIONAL INTERNET 2.0

El anuncio de puesta en marcha, se dio por parte del Presidente de la República, Juan Carlos Varela R., quien reafirmó en el evento de lanzamiento realizado en la Escuela Pedro Pablo Sánchez de La Chorrera, que la **Red Nacional Internet 2.0**, es uno los proyectos estratégicos más relevantes de conectividad en Panamá, debido a que impulsa la inclusión ciudadana, cumpliendo el compromiso del Gobierno Nacional de proveer el Internet como infraestructura básica y derecho humano para el desarrollo, marcando así un hito en Panamá y la región hacia la reducción de la brecha digital.

Para la implementación de la nueva Red Nacional de Internet 2.0 se desplegó más de **1,200 kilómetros de fibra óptica** y se realizó ampliaciones de infraestructura de telecomunicaciones, con una novedosa arquitectura que permitió extender la red en tres regiones, para lo cual se contó con la colaboración de aproximadamente 36 entidades públicas.

En abril de 2017 se entregaron las órdenes de proceder por **B/. 21.6 millones** a las empresas **Cable Onda, S.A., Cable & Wireless Panamá, S.A. y Liberty Technologies, Corp.**, para la ejecución de la Red Nacional de Internet 2.0, que actualmente tiene una cobertura de **288 corregimientos** a nivel nacional, logrando un 60% más cobertura y en regiones más apartadas.

El Gobierno Nacional a través de la **AIG** anunció formalmente la puesta en marcha de **1,320 puntos** de conexión de la nueva Red Nacional de Internet 2.0 **"Internet para Todos"**, programa que ofrece desde agosto de 2017, un total de 1,200 puntos de **conexión gratuita de Internet Wifi** en provincias y comarcas, con una velocidad de **2 megas** para el usuario final en sitios de interés público, beneficiando al **80%** de la población del país.

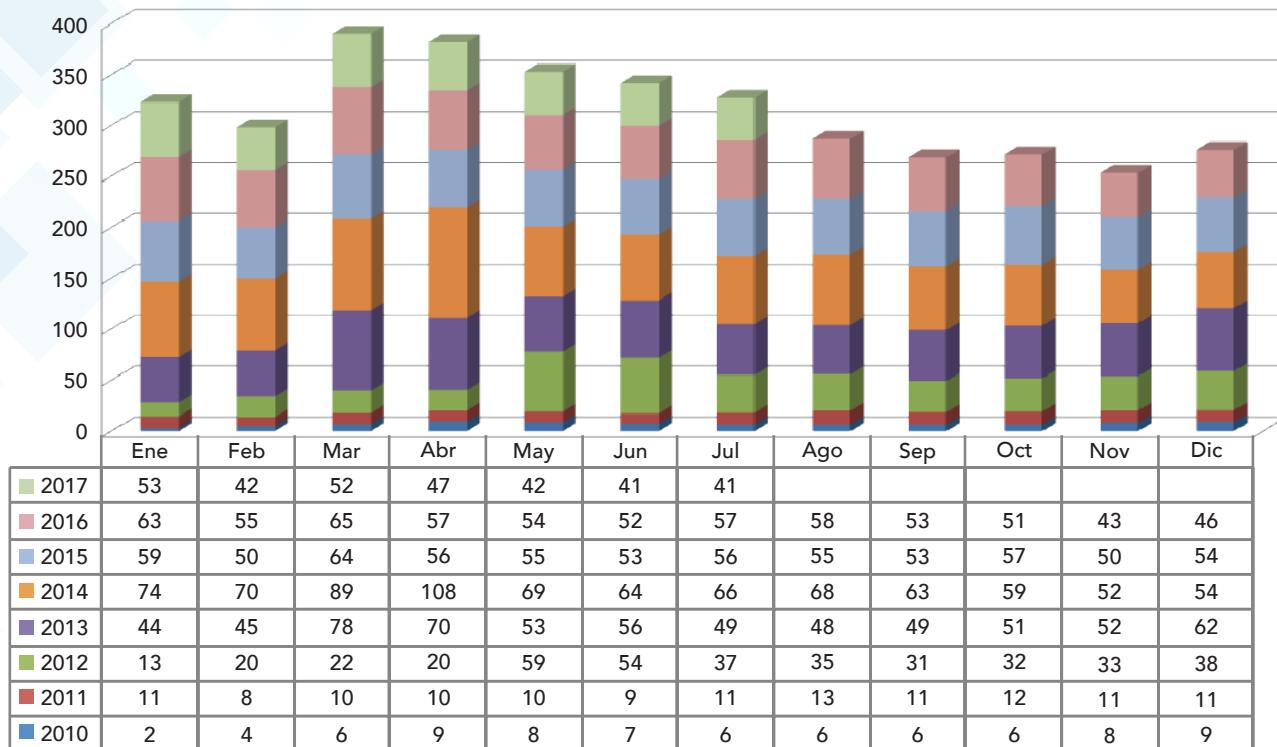
El proceso de aceptación de Puntos de Acceso de la RNI2.0 durante más de tres meses con la colaboración con toda la institución y en conjunto con los proveedores, se realizaron más de mil doscientas visitas de inspección de los puntos de acceso a lo largo de toda la República. La misma se realizó mediante una aplicación dentro del Sistema de Gestión de la Red, para la automatización del proceso y dejar el registro de todas las tareas.

La nueva Red Nacional de Internet 2.0, es una iniciativa contemplada en el **Plan Estratégico de Gobierno y la Agenda Digital PANAMÁ 4.0** para el período 2014-2019. Este proyecto es gestionado por la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal, con recursos provenientes de los Fondos para el Desarrollo de Proyectos de Servicio y Acceso Universal y se estima contará con más de **350 mil usuarios mensuales**.

**Para el 2018, se tiene contemplado que la nueva Red Nacional de Internet 2.0 "Internet para Todos" cuente con 300 puntos de acceso adicionales, provistos por la Red Nacional Multiservicios del Estado que gestiona la AIG.**

# ESTADÍSTICAS DEL USO DE LA RNI 1.0

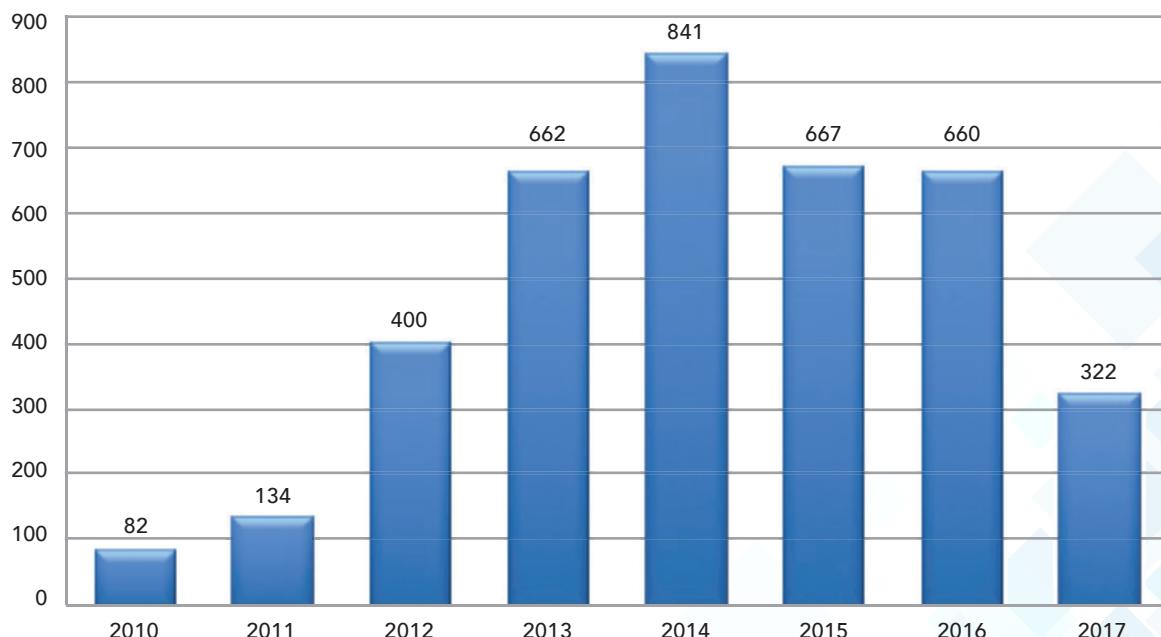
## Registro Mensual de Usuarios



Fuente: Datos obtenidos del Sistema de Gestión de la RNI1.0

El registro de usuarios nuevos en la Red desde el 2013 se ha mantenido constante en unos 55 mil registros mensuales.

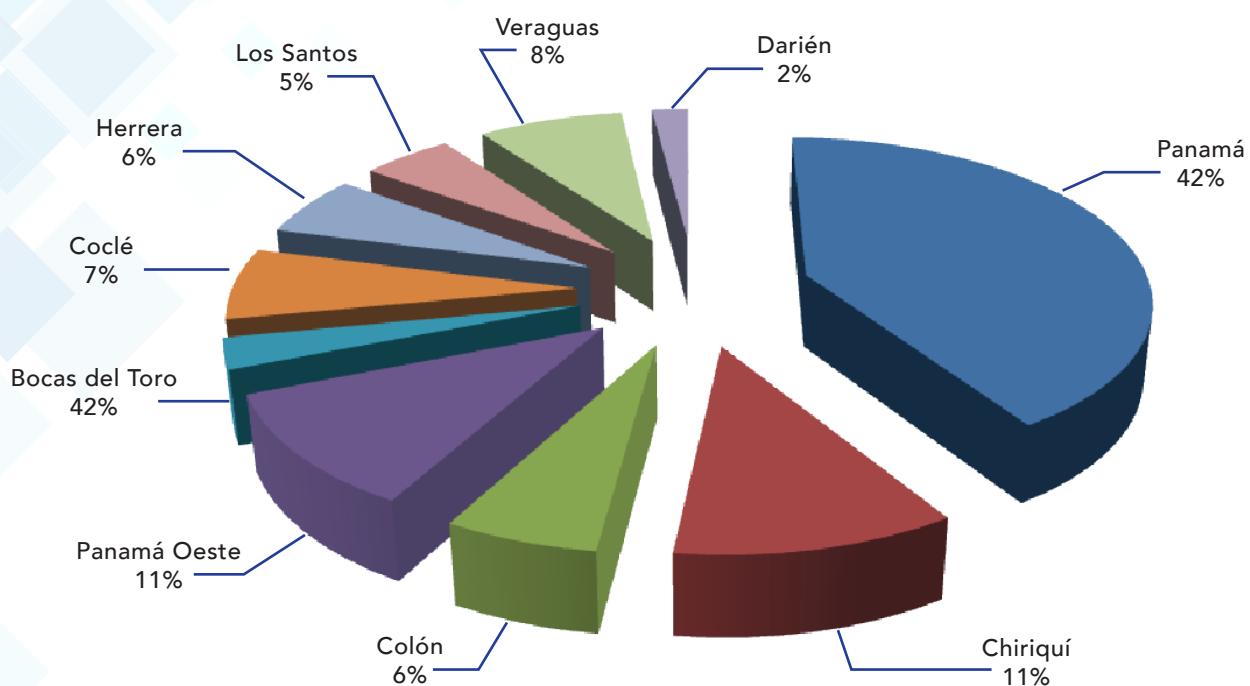
## Registro Anual de Usuarios 2010-2017



Fuente: Datos obtenidos del Sistema de Gestión de la RNI1.0 hasta el mes de julio de 2017

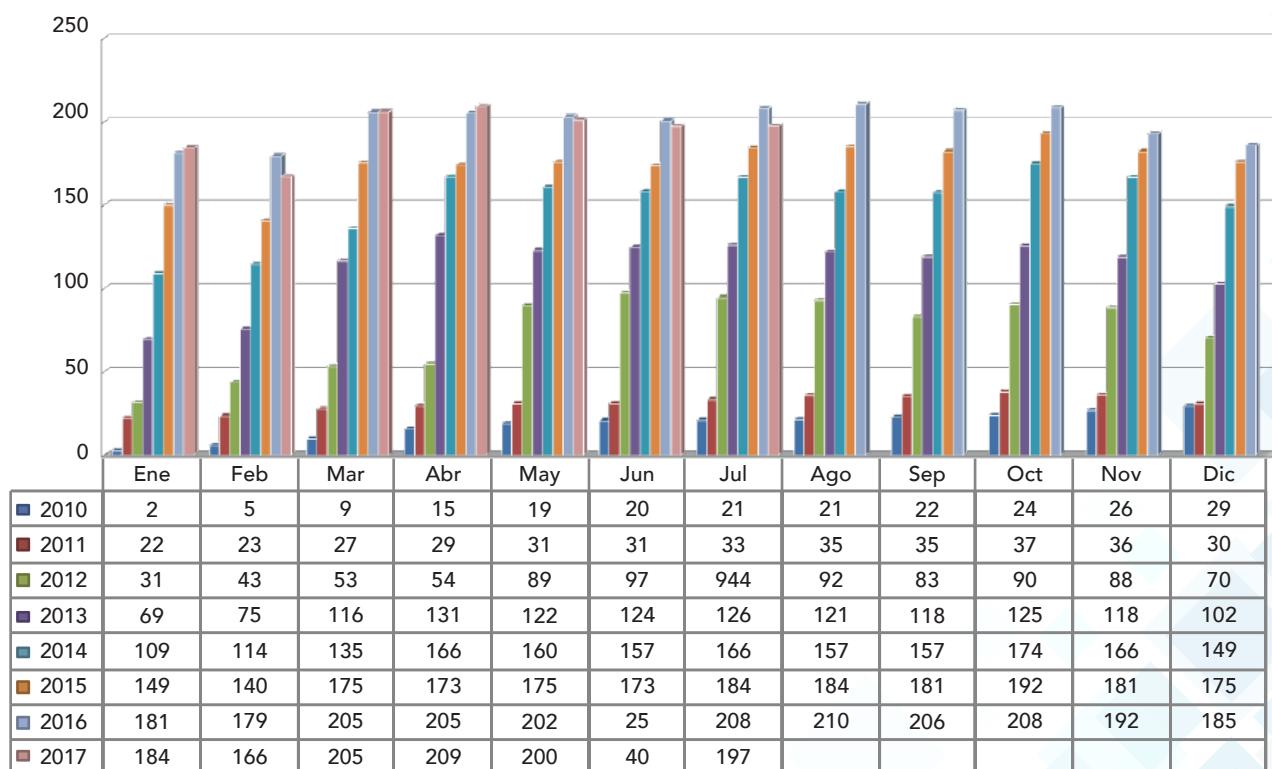
# Porcentaje de Usuarios Registrados por Provincia

## Enero 2010 a Julio 2017



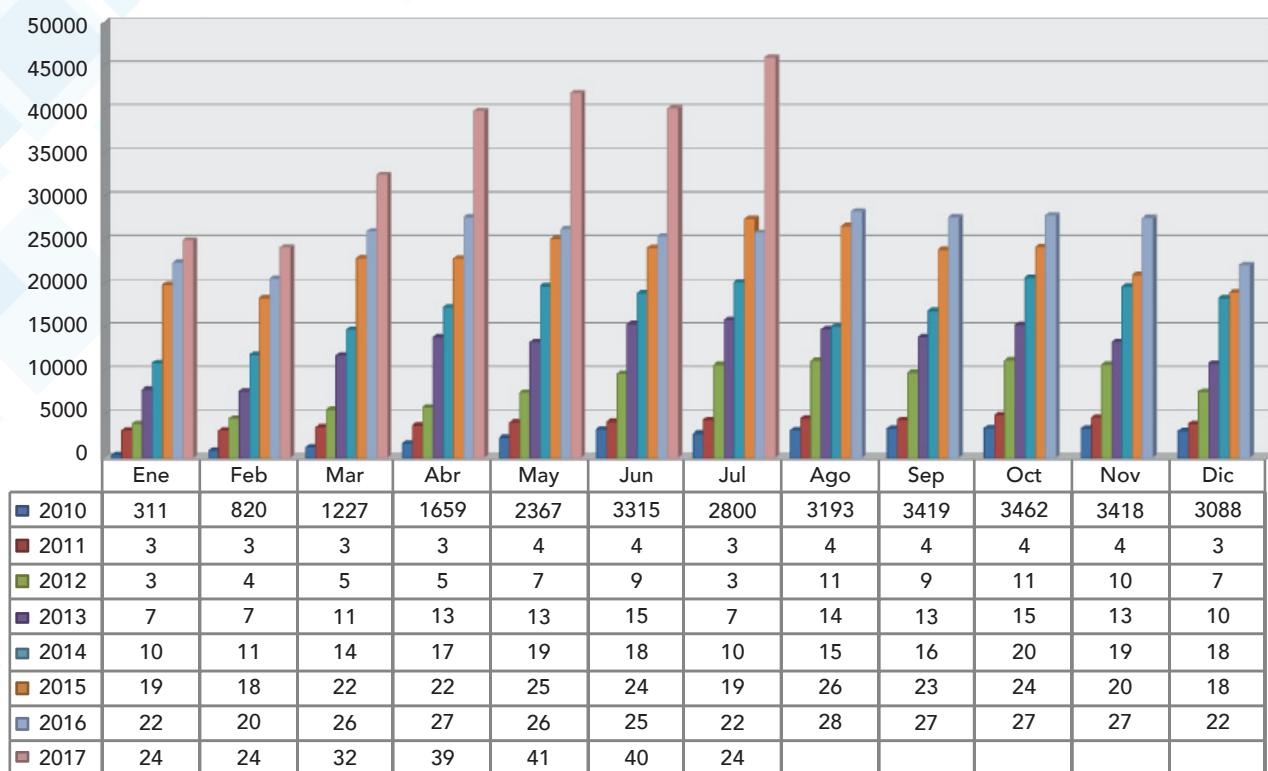
Fuente: Datos obtenidos del Sistema de Gestión de la RNI 1.0

## Usuarios únicos conectados por año



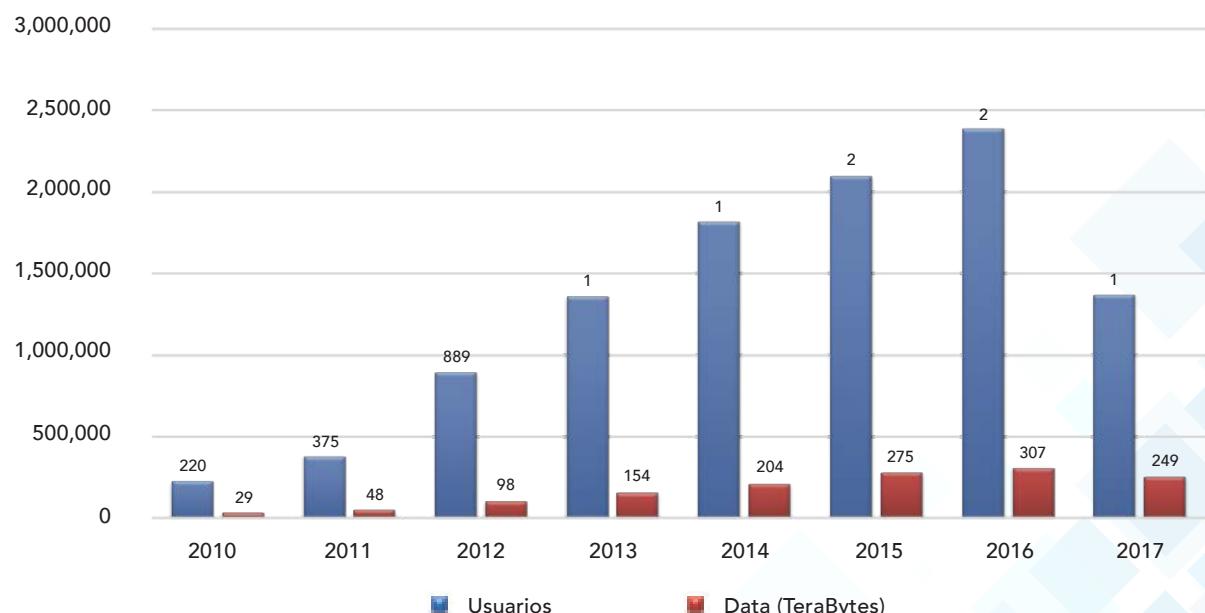
Fuente: Datos obtenidos del Sistema de Gestión de la RNI1.0 hasta el mes de julio de 2017

## Data Movida (GB) de Enero 2010 a Julio 2017



Fuente: Datos obtenidos del Sistema de Gestión de la RNI1.0 hasta el mes de julio de 2017

## Usuarios Conectados y Data transferida Enero 2010 a Julio 2017

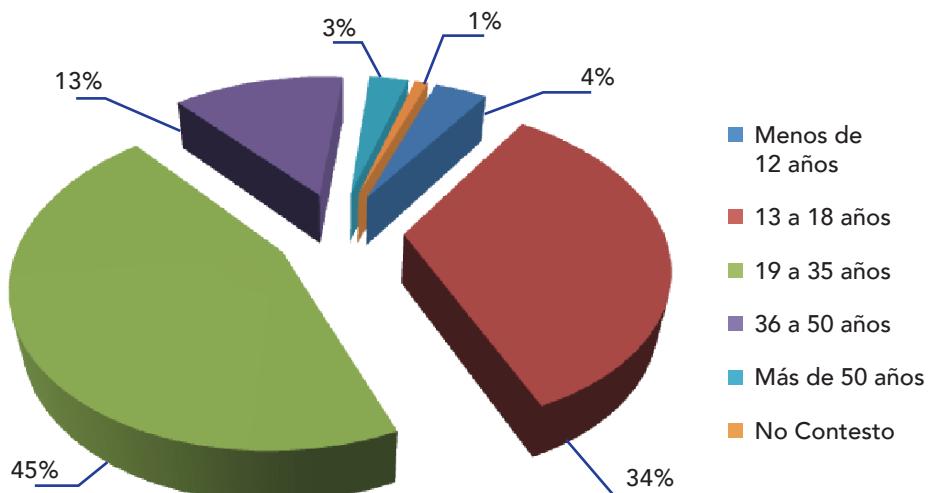


Fuente: Datos obtenidos del Sistema de Gestión de la RNI1.0 hasta el mes de julio de 2017

Con relación al uso de la Red, en la gráfica se puede apreciar que al pasar de los años se utilizaba cada vez más data, con incrementos del 35% del 2014 al 2015 y de un 12% del año 2015 al 2016. Adicional, la cantidad de usuarios únicos año tras año fue aumentando durante el funcionamiento de la RED. En los últimos años este aumento fue del 15% del 2014 al 2015 y de un 14% del año 2015 al 2016.

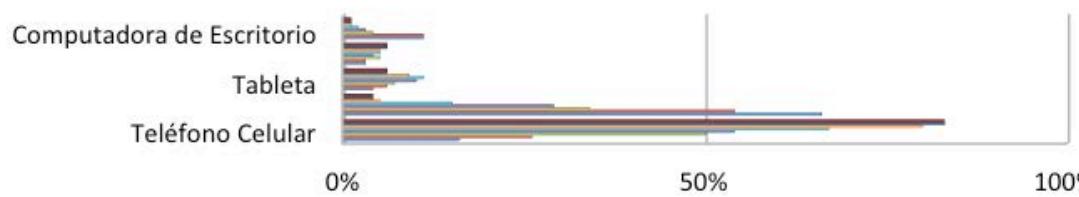
## Rango de Edades de los Usuarios Enero 2010 hasta Julio 2017

Con relación a las edades de los usuarios de la RED, podemos apreciar que el 79% de los usuarios son jóvenes dentro de los rangos de 13 a 18 años y de 19 a 35 años. Sin dejar de lado que hay un 13% con edades superiores a los 36 años



Fuente: Datos obtenidos del Sistema de Gestión de la RNI 1.0

## Tipos de Equipos utilizados en la RNI 1.0 Enero 2010 a Julio 2017

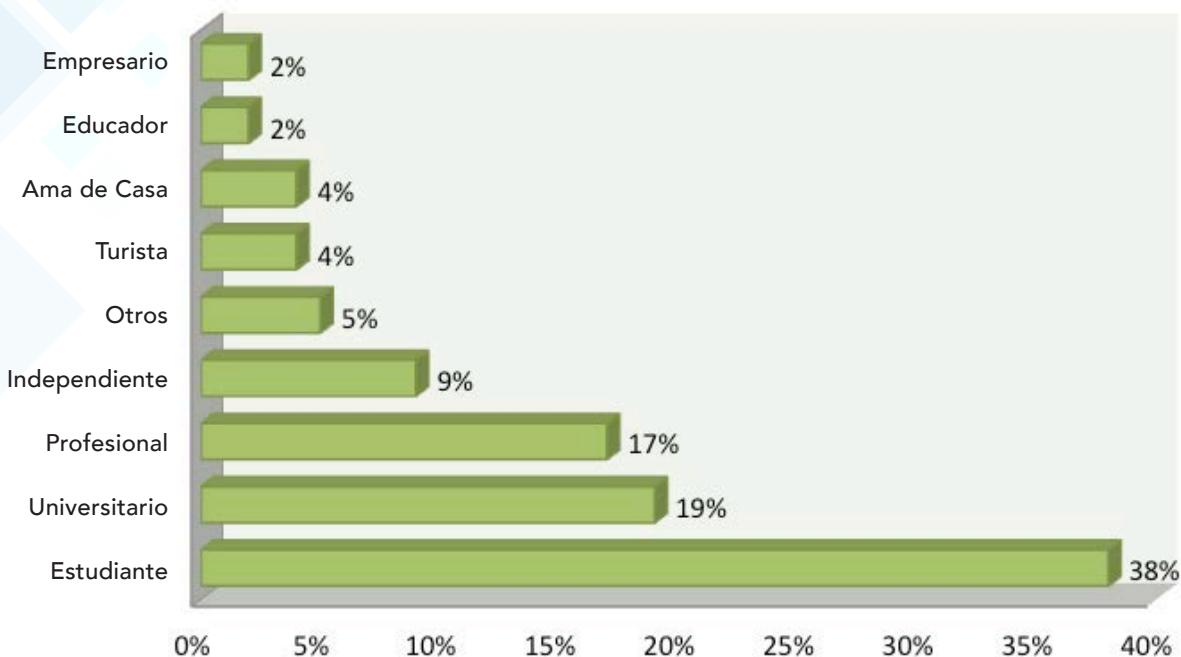


	Teléfono Celular	Computadora Portátil	Tableta	Otros	Computadora de Escritorio
2017*	83%	4%	6%	6%	1%
2016	83%	4%	6%	6%	1%
2015	80%	5%	9%	5%	1%
2014	67%	15%	11%	5%	2%
2013	54%	29%	10%	4%	3%
2012	50%	34%	7%	5%	4%
2011	26%	54%	6%	3%	11%
2010	16%	66%	4%	3%	11%

Fuente: Datos obtenidos del registro de usuarios del Sistema de Gestión de la RNI1.0 hasta el mes de julio de 2017

Los teléfonos celulares son el dispositivo preferido para conectarse a la RNI. En la gráfica se observa su crecimiento desde inicios de la Red y un despunte a partir del año 2014 con un 67% en el 2014, un 80%, en el 2015, y un 83% para los años 2016 y 2017.

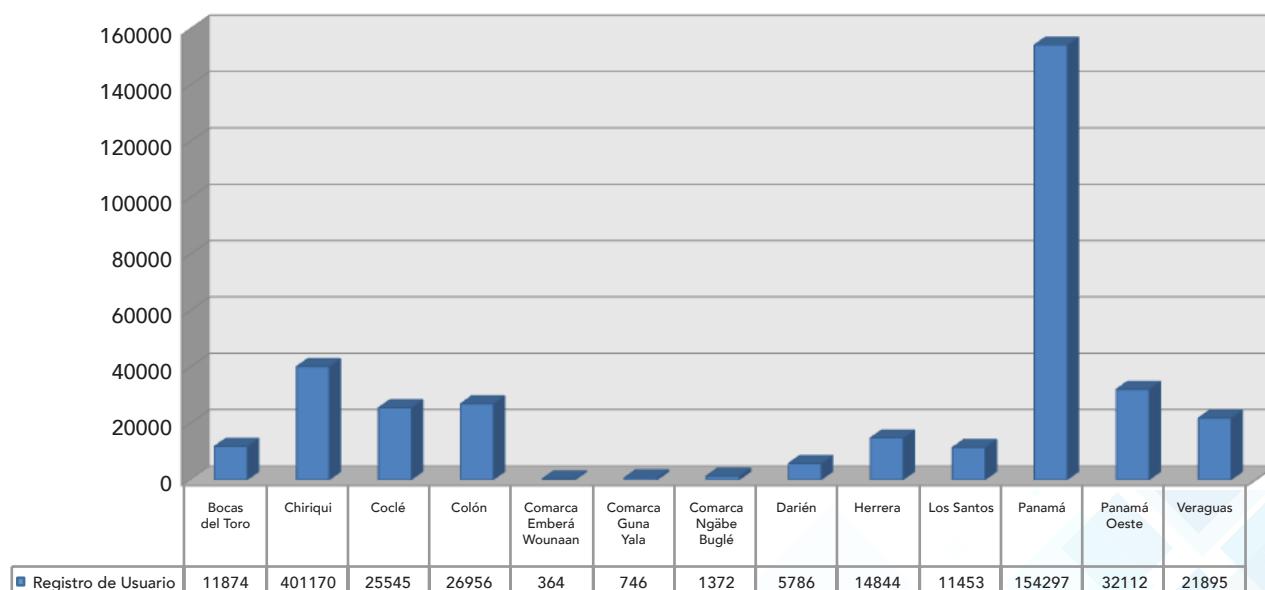
## Tipos de Usuarios desde Enero 2010 hasta Julio 2017 (%)



Fuente: Datos obtenidos del registro de usuarios del Sistema de Gestión de la RNI 1.0

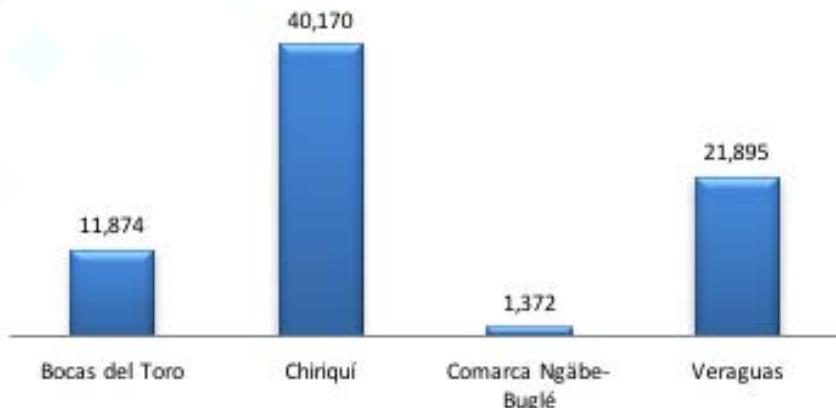
## ESTADÍSTICAS DEL USO DE LA RNI 2.0 DEL 7 DE AGOSTO AL 9 OCTUBRE 2017

### Registros de Usuarios a la RNI 2.0 del 7 agosto al 18 de diciembre 2017



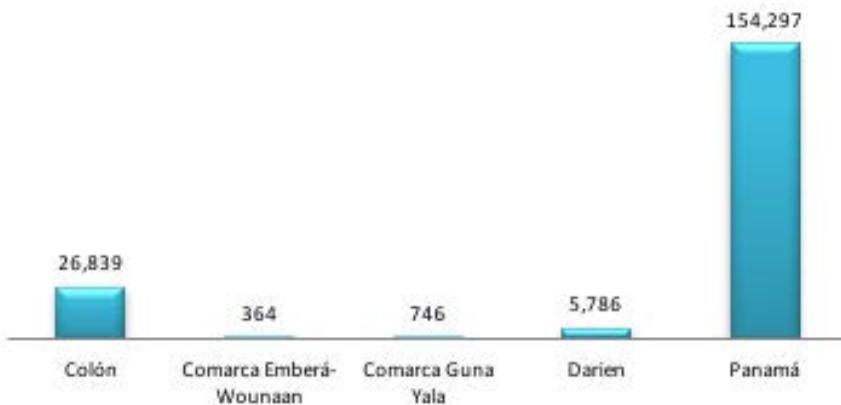
Fuente: Datos obtenidos del registro de usuarios del Sistema de Gestión de la RNI 2.0

## Registros de Usuarios RNI 2.0 7 de Agosto al 18 de Diciembre - Región 1



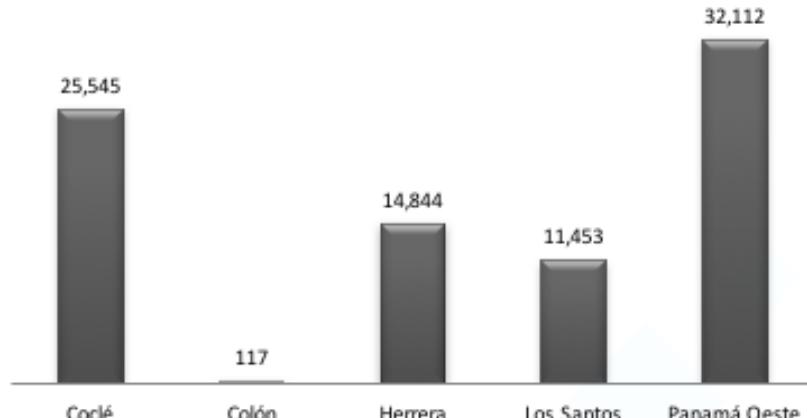
Fuente: Datos obtenidos del Sistema de Gestión de la RNI 1.0

## Registros de Usuarios RNI 2.0 7 Agosto al 18 Diciembre - Región 2



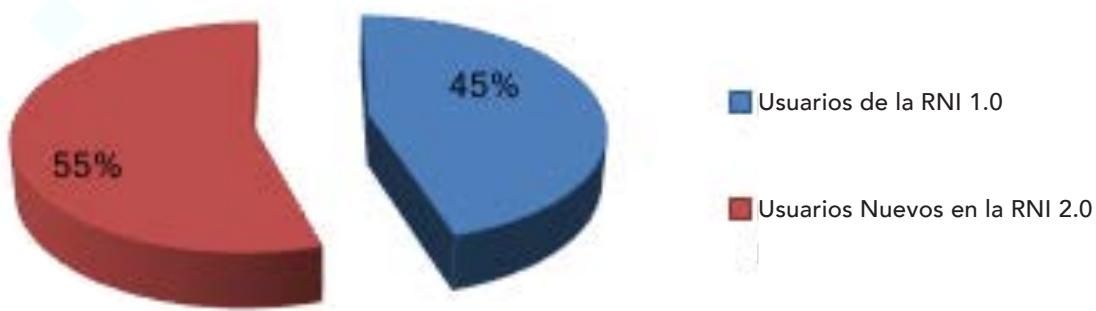
Fuente: Datos obtenidos del Sistema de Gestión de la RNI 1.0

## Registros de Usuarios RNI 2.0 7 de Agosto al 18 de Diciembre - Región 3



Fuente: Datos obtenidos del Sistema de Gestión de la RNI1.0 hasta el mes de julio de 2017

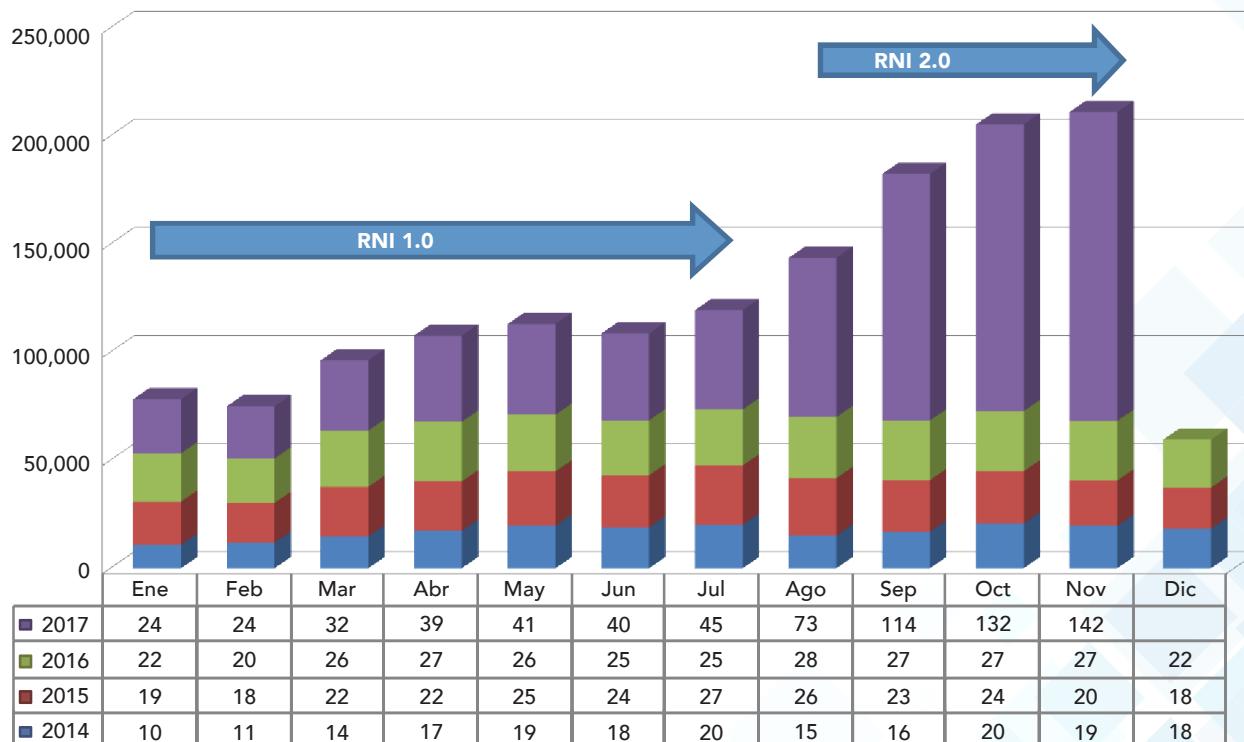
## Registros de Usuarios Nuevos RNI 2.0 VS Existentes en la RNI 1.0



Fuente: Datos obtenidos del Sistema de Gestión de la RNI 1.0

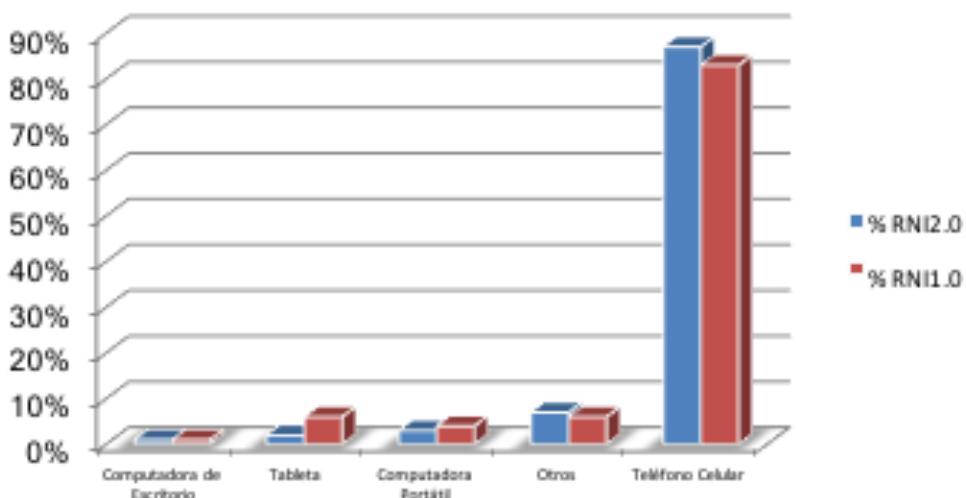
En el proceso inicial de la RNI2.0 hemos identificado que un 45% de los registros son de usuarios que vienen del servicio anterior y un 55% son usuarios nuevos, reflejo del trabajo de incluir nuevos corregimientos y zonas rurales donde el acceso a internet era nulo o muy limitado. Los usuarios anteriores requirieron de un proceso de validación de sus correos electrónicos para identificarlos en la nueva plataforma lo cual fue un paso importante para realizar una transición del servicio prácticamente imperceptible y nos ayudó a verificar y actualizar los datos de los usuarios.

## Data Movida en la RNI 1.0 y 2.0 (GB) 2014 vs 2015 vs 2016 vs 2017



Fuente: Datos obtenidos del registro de usuarios del Sistema de Gestión de la RNI1.0 y 2.0

## Comparación de Equipos utilizados RNI 1.0 vs RNI 2.0



Fuente: Datos obtenidos del Sistema de Gestión de la RNI 1.0

# PROYECTO DE REPARACIÓN, MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE TELÉFONOS PÚBLICOS RURALES



Este Proyecto es financiado por el Fondo para el Desarrollo de Proyectos de Servicio y Acceso Universal y consiste en el mantenimiento, la reparación y la operación de teléfonos públicos que se encuentran localizados en áreas rurales y de difícil

acceso, a lo largo y ancho de la República de Panamá.

Los gastos incurridos en el año 2017 ascendieron a B/.1,336,410.37, el cual mantiene operando 686 teléfonos públicos al servicio de miles de ciudadanos que viven en zonas comarcas, rurales y de difícil acceso.

Con el fin de verificar que cumplan con los criterios del Artículo 20 de la Ley No. 59 de 11 de agosto de 2008, a inicios del año 2017 se concluyó la gira de inspección y funcionamiento de los 686 teléfonos públicos definidos en el Proyecto, realizada en conjunto entre la AIG y la ASEPA como entidad reguladora.

**A continuación el resumen y resultado de dicha gira:**

<b>Provincia / Comarca</b>	<b>Teléfonos Públicos Inspeccionados</b>	<b>Teléfonos que no cumplen con el Artículo 20 de la Ley 59/2008</b>	<b>Teléfonos Públicos que cumplen con el Artículo 20 de la Ley No. 59</b>
Bocas del Toro	31	9	22
Chiriquí	61	21	40
Coclé	102	29	73
Colón	25	2	23
Comarca Emberá-Wounaan	36	0	36
Comarca Guna Yala	23	1	22
Comarca Ngäbe Buglé	118	11	107
Darién	18	2	16
Golfo	19	0	19
Herrera	31	1	30
Los Santos	47	21	26
Panamá	6	1	5
Panamá Oeste	29	12	17
Veraguas	140	11	129
Teléfonos inspeccionados	686	121	565
%		18%	82%

## **PROYECTO DE REMPLAZO, DE TELÉFONOS PÚBLICOS RURALES**

**Mediante Resolución No. 7 de 2 de octubre de 2015**, se asigna la ejecución del Proyecto para el remplazo de **ciento cuarenta y cuatro (144)** teléfonos públicos en áreas rurales y de difícil acceso, con nuevas tecnologías y/o modificación de sus estructuras, proporcionando servicios de internet a cincuenta (50) sitios nuevos y la instalación de servicio en diez (10) nuevos sitios y cuyo Contrato fue refrendado el 17 de junio de 2016, suscrito entre la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal y la Empresa Cable & Wireless Panamá, S.A.



**El Proyecto de Reemplazo de Teléfonos Públicos** localizados en áreas rurales y de difícil acceso que por motivos de obsolescencia tecnológica o que no se encuentran en condiciones de servir como plataforma para permitir el acceso a la red de Internet concluyó a finales del primer semestre de 2017. La inversión total del Proyecto asciende a la cifra de **B/.1,799,946.44.**

**A continuación se detalla la cantidad de sitios rurales y de difícil acceso beneficiados con el proyecto:**

Provincia / Comarca	Actualización Tecnológica e Infraestructura	Nuevas Comunidades	Internet Gratis Nuevos
Bocas del Toro	21	6	9
Chiriquí	13		4
Coclé	16	2	1
Colón	3		
Darién	24		9
Herrera	8		3
Los Santos	4		2
Panamá Oeste	11		3
Panamá	10	1	4
Veraguas	34	1	15
Total	144	10	50

## **PROYECTO DE TELÉFONOS PÚBLICOS RURALES E INTERNET A 132 ESCUELAS EN LA COMARCA NGÄBE BUGLÉ**



La ejecución del Proyecto de Servicio de Telefonía Pública e Internet a 132 sitios escolares en la Comarca Ngäbe-Buglé, fue asignado en octubre de 2015 y suscrito entre la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal y la Empresa Cable & Wireless Panamá, S.A. La inversión total asciende a la cifra de B/.2,709,687.12, y su implementación concluyó a mediados del año 2017 en los siguientes corregimientos de la Comarca Ngäbe-Buglé:

<b>Corregimientos Comarca Ngäbe-Buglé</b>	<b>Comunidades</b>	<b>Cantidad de Teléfonos Instalados</b>
Kankintú	10	44
Müñá	15	62
Nürüm	10	26
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>132</b>

## **FORO DE GOBERNANZA DE INTERNET (IGF PANAMÁ)**

En el mes de abril de 2017, se llevó a cabo la Primera Mesa de Diálogo sobre la Gobernanza de Internet en Panamá, en el Centro de Formación y Negocios de la Ciudad del Saber.

El evento se produce luego de reuniones preparatorias y tiene como objetivo sentar las bases para que los diversos actores que tienen incidencia en el desarrollo del ecosistema digital panameño, confluyan para definir una agenda de trabajo conjunta a favor del desarrollo digital del país.

La jornada se desarrolló durante todo el día, con la participación de expertos locales e internacionales en temas de Gobernanza de Internet. Con base en un programa se examinaron un conjunto de temas clave, a través de una mirada multisectorial.

En conjunto con un grupo multisectorial tanto de Gobierno como de la empresa privada y sociedad civil; entre ellos CAPATEC, LANIC, INTERNET SOCIETY, ASEP, NIC PANAMA, UTP, IPANDETEC y la AIG, se organizaron para llevar a cabo en octubre el I Foro de Gobernanza de Internet Panamá 2017, en la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá.

El IGF, es un Fórum de Gobernanza de Inter-

net, multisectorial y transparente, que vialibiza debates sobre cuestiones de políticas públicas relativas a elementos importantes de la gobernanza de Internet. El IGF ofrece una plataforma facilitadora para discusiones entre todos los sectores del ecosistema de gobernanza de Internet, incluyendo las entidades registradas por la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), así como otras instituciones e individuos con especialidad y experiencia en asuntos relacionados a la gobernanza de Internet.

## **CAPACITACIONES DE BANDA ANCHA**

El equipo de AIG en conjunto con el Centro de Estudios Avanzados en Banda Ancha para el Desarrollo (CEABAD) y con el auspicio del BID y los gobiernos de Nicaragua y Corea, llevaron a cabo cursos sobre "Despliegue y operación de Redes de Banda Ancha" en marzo de 2017 con el objetivo de capacitar al servidor público y a las empresas privadas de Telecomunicaciones sobre el cómo realizar proyectos de Banda Ancha.

Se contó con un instructor internacional especialista en Telecomunicaciones. En dicha capacitación participaron funcionarios del sector público, de la Universidad de Panamá (UP), de la UTP, SENACYT, Municipios y otros; y del sector privado, contamos con participación tanto de Cable Onda, Cable & Wireless, UFINET y Liberty Technologies Corp.

## DIRECCIÓN DE GOBIERNO ABIERTO

Ing. Carlos Díaz





**La AIG continuó durante el año 2017 la promoción y la apertura de los Datos Abiertos de Gobierno (DAG) en las entidades públicas del Estado.**

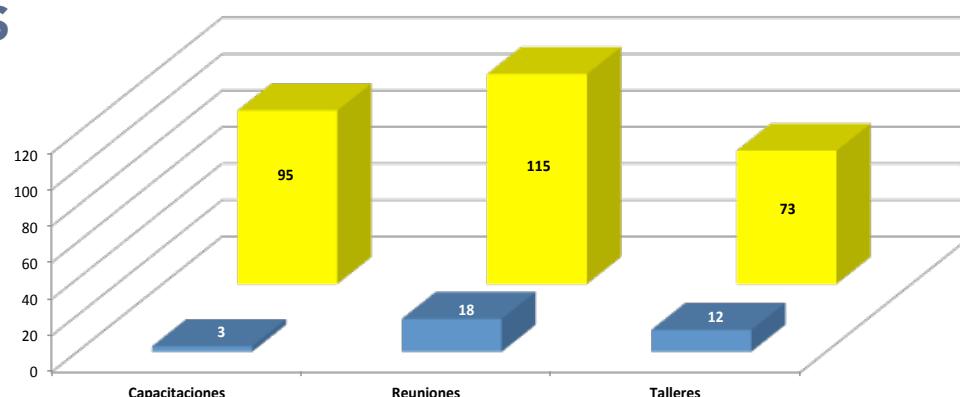
Mediante talleres, jornadas de trabajo personalizadas y reuniones de seguimiento, la Oficina de Datos Abiertos dio seguimiento a los objetivos marcados de hacer posible la publicación de más y mejores conjuntos de Datos en el portal de Datos Abiertos [www.datosabiertos.gob.pa](http://www.datosabiertos.gob.pa) como los siguientes que son de alto interés: ejecución mensual del Presupuesto Ley (MEF), lista de Abogados e Idoneidades (OJ), Solicitud de Acceso a la Información (ANTAI), Costos de la Tarifa eléctrica (ASEP), Agua producida vs Vendida (ASEP), Estadísticas de la Portabilidad

Numérica (ASEP) \_Informes de Atención Ciudadana – 311 Entidades Públicas y Gobiernos Locales (AIG), Puntos de Acceso de la Red Nacional de Internet (AIG).

De igual manera, en colaboración con la Autoridad de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI) se logró la sanción del Decreto Ejecutivo 511 de Datos Abierto de Gobierno, el cual establece un claro mandato presidencial para facilitar el acceso a la información que genera el Estado e impulsar la eficiencia gubernamental, adoptando políticas públicas de transparencia.

## ACTIVIDADES REALIZADAS AÑO 2017

- █ Cantidad
- █ N° de Funcionarios



## CAPACITACIONES

Se realizaron dos (2) jornadas de capacitación sobre Datos Abiertos de Gobierno para el Desarrollo Sostenible, dirigido a 22 entidades públicas y su objetivo fue el desarrollo de capacidades, contando con la participación de 93 funcionarios públicos.

El objetivo de las capacitaciones es proporcionar herramientas, conocimientos y habilidades para líderes nacionales que conducen el programa DAG en Panamá,

del sector público, centrándose en la apertura y la reutilización de los datos públicos. Del mismo modo, esta formación ofreció una oportunidad especial para sensibilizar a las autoridades políticas y los nuevos actores del ecosistema nacional de DAG. El programa de capacitación también ofreció un espacio para identificar conjuntos de datos clave y posibles aplicaciones de gran impacto, y convirtiéndose en un espacio para la discusión de cuestiones reglamentarias relacionadas con el desarrollo de los DAG en Panamá.

# REUNIONES

Se realizaron 18 reuniones de trabajo con los líderes institucionales, con el objeto de dar seguimiento a las acciones individuales que han realizado las distintas entidades de gobierno tales como MEF, Ministerio Público, IDAAN, ANTAI, UTP, CSS, DGCP, AMP, MITRADEL, ACODECO, ANA, Metro de Panamá, MIAMBIENTE, PRESIDENCIA, TOCUMEN, MIVIOT, ANATI, MOP, IDIAP, IPHE, MINGOB, PGN y MINSEG, para promover la apertura de los datos.

En cada una de ellas se definieron los siguientes objetivos:

- a)** Capacitar a los servidores públicos, estadísticos, directores de Tecnología y colaboradores de las TIC en temas relacionados con los DAG.
- b)** Identificar deficiencias durante el Taller de Desarrollo de Capacidades, celebrado en el año con el auspicio de UNDESA y ANTAI, como obstáculos para la publicación y reutilización de DAG en Panamá.
- c)** Sensibilizar a los funcionarios públicos en la gestión de datos y el concepto de "abierto por defecto", referente a la eficiencia y el análisis de datos más allá de la publicación.

# TALLERES

Se desarrollaron 12 talleres dirigidos a 73 servidores públicos de 9 entidades, las cuales fueron seleccionadas previamente por su grado de compromiso para la publicación de Datos Abiertos de Gobierno. Entre las entidades seleccionadas destacan SENACYT, MIDA, ASEP, MEF, MIDA, ASEP, UTP, AMPYME e IDAAN.

Estos talleres se efectuaron con el obje-

vo de ofrecer herramientas y habilidades a los líderes de las diferentes entidades para publicar información en el portal de datos abiertos.



# PORTAL DE DATOS ABIERTOS

Como resultado de los talleres y reuniones de coordinación con las entidades, se logra la cifra de los cien (100) primeros conjuntos de datos publicados, en el Portal Datos Abiertos de Panamá, y se alcanza una mejor calidad de los datos publicados.

Panamá ha asumido en el marco del Plan Nacional de Datos Abiertos, el compromiso de lograr los más altos niveles de un Estado transparente, proporcionando catálogos que contienen información dirigida a empresas, organismos, sociedad civil, medios de comunicación y entidades internacionales comprometidas con esta iniciativa. Se ha proyectado que a medida que las entidades van adquiriendo mayores conocimientos y destrezas en el uso del portal, se contará con más información gubernamental en formatos abiertos.

# DIRECCIÓN DE GOBERNANZA

TI

Ing. Gabriel Reyes



REUNIÓN  
DIRECTORES  
Y JEFES DE IT



## 1. Desarrole Modelos de Negocio Digitales

- Identifique las tecnologías clave para su empresa
- Modifique su mentalidad — y cambie la visión de TI, en consecuencia

## 2. Desarrolle una Plataforma Tecnológica de Empresa Digital

- Cree una visión de su plataforma de destino
- Cree el programa de desarrollo de la plataforma

## 3. Alinee, Integre, Co

- Utilice sus habilidades para integrar los sistemas y procesos de manejo de datos con su visión
- Haga ajustes

## DIRECCIÓN GOBERNANZA TI



# AGENDA DIGITAL

Con la promulgación del Decreto Ejecutivo 357 de agosto del 2016 se establece que cada entidad del Estado definirá una Unidad Ejecutora al más alto nivel, que tendrá la responsabilidad de liderar y de dar seguimiento a las acciones institucionales establecidas en la Agenda Digital institucional, en el Plan de Simplificación de Trámites y el Plan Operativo Anual, servirá de enlace ante la AIG, así como deberá acogerse a los lineamientos que en la materia defina dicha Autoridad.

Entre las funciones de la Unidad de Enlace estarán las siguientes:

1. Preparar la Agenda Digital institucional.
2. Preparar el Plan Operativo Anual.
3. Preparar el Plan de Simplificación de Trámites y actualización de información en el Portal Oficial Panamá Tramita.
4. Proveer servicios de gobierno electrónico.

## La Dirección de Gobernanza TI

es la oficina de evaluación, supervisión, monitoreo y asesoramiento a las entidades gubernamentales, en temas referentes a las políticas y lineamientos del correcto aprovechamiento de las TIC.

Como parte de sus funciones está el diseño, implementación y funcionamiento del Centro de Excelencia de Gobierno Digital e Innovación Gubernamental, espacio encargado de crear un impacto directo en la mejora de los índices competitivos de Panamá, con miras al intercambio de buenas prácticas con otros países de la región.

5. Desplegar el uso de aplicaciones de Gobierno Digital y la firma electrónica.
6. Velar por la interoperabilidad con el resto de entidades, y BDIN de la entidad.
7. Proveer información para el Portal Nacional de Pagos.
8. Asesorar y coordinar los esfuerzos institucionales de modernización de la entidad mediante la utilización de las tecnologías de la información y comunicación, así como desarrollo de competencias y herramientas de gestión del cambio.



Se solicitó información a las entidades para conocer el funcionamiento de sus respectivas Unidades Ejecutoras. Entre las estadísticas más relevantes destacan:



La recolección de las agendas logró mejores resultados en el año 2017, debido al incremento de los talleres brindados a las entidades. A continuación detallamos los talleres y reuniones realizadas:

### Estadísticas de Capacitación

Total de talleres realizados	8
Total de reuniones (para las entidades que no participaron de los talleres)	14
Total de entidades capacitadas	70
Total de funcionarios capacitados	130

## REUNIÓN DE DIRECTORES DE TECNOLOGÍA DEL ESTADO

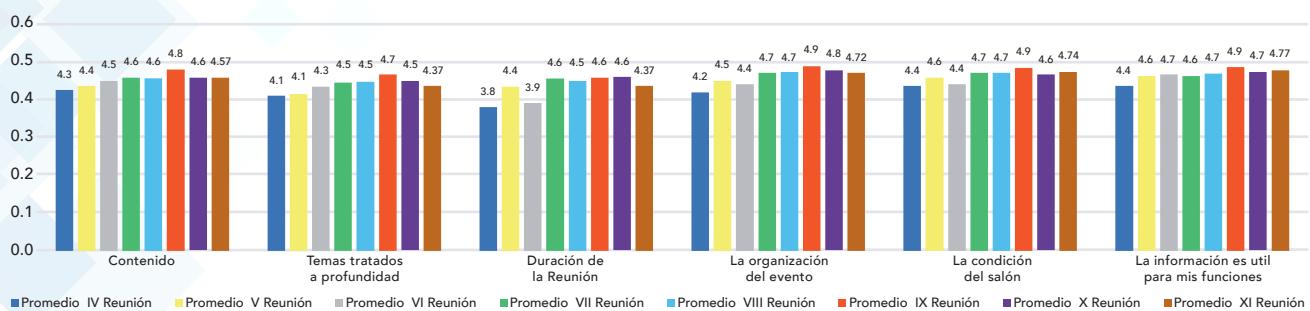
Con el objetivo de intercambiar buenas prácticas en materia de innovación con los Directores de Tecnología de las diferentes instituciones del Estado, se efectuaron en el año 2017 un total de 3 reuniones, en donde se contó con la participación de más de 65 entidades.

Durante las mismas se efectuaron presentaciones sobre los avances y logros de los proyectos tecnológicos liderados por la AIG, con el fin de ser alineados a la estrategia de la Agenda Digital Nacional PANAMÁ 4.0. Se contó también con la participación de expositores internacionales que aportaron sus conocimientos y experiencia en el área de tecnología, brindándoles una visión global a los directores.

En el 2017 los resultados de las evaluaciones

de satisfacción obtuvieron los puntajes más altos de todas las reuniones anteriormente realizadas y evidenciaron que el trabajo en equipo facilita la conectividad, transparencia y modernización de la infraestructura tecnológica del Estado.

### Encuesta de Satisfacción - Resultados últimas 8 Reuniones



En la última reunión, se premió a las instituciones que asistieron puntual y de manera perfecta durante los tres últimos años. Las entidades premiadas fueron:

1. Contraloría General de la Nación
2. Ministerio de Desarrollo Agropecuario
3. Municipio de Panamá
4. Policía Nacional
5. Procuraduría de la Administración
6. Tribunal Administrativo Tributario
7. Universidad Tecnológica de Panamá.

## NORMAS GENERALES DE LAS TICS PARA LA GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL ESTADO

La AIG determinó establecer un documento que tiene como objetivo principal, el mejoramiento y normalización de los procesos tecnológicos en el sector público, así como el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, incorporando pautas fundamentales de control, aplicadas en la gestión de las tecnologías y el uso apropiado de los recursos, lo cual facilitará las labores de control y fiscalización.

## PLAN PILOTO SOBRE LA AUTOEVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES

Se realizó un plan piloto con el objetivo de someter el documento al análisis de las entidades participantes, con miras a obtener su opinión y sugerencias sobre el mismo. Este plan culminó exitosamente en el 2017.

El tiempo promedio para realizar la verificación del Formulario de Indicadores de Cumplimiento por institución, fue de dos (2) días.

Para el desarrollo del Plan Piloto se contó con una (1) persona y para la verificación de la autoevaluación con dos (2) personas.



# INSTITUCIONES QUE PARTICIPARON DEL PILOTO SOBRE LA AUTOEVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES

1. Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental
2. Autoridad Nacional de Aduanas
3. Metro de Panamá
4. Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral
5. Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos
6. Fiscalía General de Cuentas
7. Banco Nacional

## RESULTADOS DEL PILOTO SOBRE LA AUTOEVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES

El Plan Piloto aportó muchos elementos que contribuyeron a enriquecer las Normas de TIC y las entidades participantes también se beneficiaron con la implementación de las mismas.

Como resultado del éxito del Plan Piloto se presentó en la XI Reunión de Directores de Tecnología del Estado el Panel sobre estas Normas, en donde las instituciones participantes expusieron su experiencia y resultados obtenidos.

A continuación detallamos parte de los resultados obtenidos en cuatro (4) de las instituciones que formaron parte del Plan Piloto:

1. Autoridad Nacional de Aduanas
  - Crearon su mapa de fortalezas y debilidades
  - Adicionaron a su estructura el Departamento de Redes y Comunicaciones, contratando personal para esta área.
2. Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos
  - Luego de la evaluación del cumplimiento de las normas, el despacho superior les asignó a la oficina de TI más personal y los han incorporado en las reuniones de la Gerencia.
  - Adicional la unidad de TI se encuentra creando y documentando los procesos en la institución.
  - Ganadores de la categoría: Simplificación de Procesos y Trámites en el VII Premio a la Innovación Gubernamental.
3. Fiscalía General de Cuentas y debilidades, así como un Plan Maestro de Tecnología.
  - Planificación para lograr la certificar a la institución en la Norma ISO 27001.
4. Banco Nacional de Panamá
  - Una de las instituciones más organizadas y completas, pero no habían tomado en cuenta el Tema de "Tecnología Verde", en sus adquisiciones.

#	INSTITUCIONES	%
1	Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG)	50%
2	Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO)	49%
3	Autoridad de Pasaportes de Panamá (APAP)	46%
4	Dirección General de Ingresos (DGI)	46%
5	Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT)	43%
6	Instituto para la Formación y Aprovechamiento del Recurso Humano (IFARHU)	42%
7	Autoridad Panameña de Seguridad de Alimentos (AUPSA)	41%
8	Caja de Seguro Social (CSS)	41%
9	Registro Público de Panamá (RP)	39%
10	Instituto Nacional de la Mujer (INAMU)	38%
11	Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP)	38%
12	Contraloría General de la República	36%
13	Instituto de Mercadeo Agropecuario (IMA)	36%
14	Autoridad del Canal de Panamá (ACP)	35%
15	Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso de Información (ANTAI)	35%
16	Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)	35%
17	Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos (SIACAP)	35%
18	Aeropuerto Internacional de Tocumen S.A.	35%
19	Instituto Conmemorativo Gorgas	35%
20	Agencia Panamá Pacífico (APP)	34%
21	Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME)	34%
22	Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP)	34%
23	Banco Nacional de Panamá (BNP)	34%
24	Caja de Ahorros (CA)	34%
25	Benemérito Cuerpo de Bomberos de Panamá (CBP)	34%
26	Instituto Panameño de Habilidades Especiales (IPHE)	33%
27	Autoridad de los Recursos Acuáticos de Panamá (ARAP)	32%
28	Autoridad de Turismo de Panamá (ATP)	32%
29	Autoridad Nacional de Administración de Tierras (ANATI)	32%
30	Banco Hipotecario Nacional (BHN)	32%
31	Ministerio de Comercio e Industrias	32%
32	Universidad Marítima Internacional de Panamá	32%
33	Asamblea Nacional	31%
34	Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH)	31%
35	Ministerio de Relaciones Exteriores	31%
36	Fiscalía General de Cuentas	30%
37	Autoridad Marítima de Panamá (AMP)	30%
38	Autoridad Nacional de Aduanas (ANA)	30%
39	Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN)	30%
40	Ministerio del Ambiente	30%
41	Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS)	26%
42	Instituto Oncológico Nacional (ION)	26%
43	Instituto Panameño Autónomo Cooperativo (IPACOOP)	26%
44	Municipio de Panamá	26%
45	Superintendencia de Mercado de Valores	26%
46	Tribunal Electoral	24%
47	Defensoría del Pueblo	24%
48	El Metro de Panamá, S.A	24%
49	Instituto Geográfico Tommy Guardia (IGNTG)	24%
50	Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA)	24%
51	Ministerio de Salud (MINSA)	23%
52	Autoridad de Aeronáutica Civil	23%
53	Banco de Desarrollo Agropecuario (BDA)	23%
54	Instituto de Investigación Agropecuario (IDIAP)	23%
55	Instituto Nacional de Cultura (INAC)	23%

#	INSTITUCIONES	%
56	Zona Libre de Colón	23%
57	Empresa de Generación Eléctrica S.A. (EGESA)	23%
58	Correos y Telégrafos Nacionales de Panamá (COTEL)	22%
59	Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral	22%
60	Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A. (ETESA)	21%
61	Empresa Nacional de Autopistas (ENA)	20%
62	Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)	20%
63	Servicio Nacional de Migración	20%
64	Instituto de Seguro Agropecuario (ISA)	19%
65	Lotería Nacional de Beneficencia (LNB)	19%
66	Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial	19%
67	Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SENACYT)	19%
68	Universidad Tecnológica de Panamá (UTP)	19%
69	Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)	18%
70	Instituto Panameño de Deportes (PANDEPORTES)	18%
71	Mercados Nacionales de la Cadena de Frío, S.A.	18%
72	Tribunal de Cuentas	18%
73	Procuraduría de la Administración	16%
74	Universidad de Panamá	16%
75	Dirección de Investigación Judicial	15%
76	Hospital Santo Tomás	15%
77	Ministerio de Seguridad (MINSEG)	15%
78	Órgano Judicial	15%
79	Sistema Estatal de Radio y Televisión (SERTV)	15%
80	Tribunal Administrativo Tributario (TAT)	15%
81	Ministerio de Educación	14%
82	Policía Nacional	14%
83	Sistema Único de Manejo de Emergencias (SUME 911)	13%
84	Universidad Especializada de las Américas	12%
85	Ministerio de Obras Públicas	11%
86	Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF)	11%
87	Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá	11%
88	Zona Franca Barú	11%
89	Ministerio de Gobierno	9%
90	Tribunal Administrativo de Contrataciones Públicas	9%
91	Ministerio de la Presidencia	8%
92	Secretaría Nacional de Energía	8%
93	Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI)	8%
94	Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC)	7%
95	Dirección General de Carrera Administrativa (DICECA)	6%
96	Dirección General del Sistema Penitenciario	5%
97	Sistema Único de Manejo de Emergencias (SUME 911)	5%
98	Servicio de Protección Institucional (SPI)	5%
99	Servicio Nacional Aeronaval (SENAN)	5%
100	Servicio Nacional de Fronteras (SENAFRONT)	5%
101	Junta de Control de Juegos	4%
102	Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario	3%
103	Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses	3%
104	Municipio de San Miguelito	3%
105	Unidad de Análisis Financiero	1%

Se les recomienda a todos los Directores o Jefes de TIC en el Estado Panameño, el cumplimiento de la Norma y consecuentemente la difusión de la misma hacia todos los funcionarios. Estas normas tienen como objetivo que sean aplicadas por todas las entidades en todo momento.

# GESTIÓN DE COMPETENCIAS TIC

Las instituciones del Estado, requieren que los funcionarios con cargos en el área de tecnología, estén correctamente seleccionados y calificados, para que garanticen la correcta implementación y entrega de servicios confiables y de calidad, por lo que esta consultoría tiene como objetivo general, adecuar e implementar un Marco de Trabajo, en este caso el "Marco de Competencias para la Era de la Información" versión 6.0 (SFIA), para su adopción como modelo matricial de referencia, para la definición de habilidades, niveles de responsabilidad, competencia, permitiendo la gestión eficiente y profesional del recurso humano asignado a posiciones de Tecnología en el Estado, según sus perfiles profesionales.

Por lo cual, se realizaron en el 2017 todos las actividades de planificación y desarrollo de los Términos de Referencia para ejecutar el acto de licitación en el año 2018 de la consultoría para "Establecer un Modelo de Gestión de las Competencias TIC, de los Recursos Humanos en la Administración Pública", con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo – BID.

Adicionalmente se desarrollará como complemento del proyecto un "Plan de Carrera y Desarrollo Profesional" que perfilé el aprendizaje y el desarrollo profesional, de los funcionarios de TIC, dotando así a las instituciones con herramientas y técnicas para la gestión del personal tecnológico.

## VII EDICIÓN DEL PREMIO NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL



En el mes de septiembre se realizó la VII Edición del Premio Nacional a la Innovación Gubernamental bajo el lema

## **"El poder de la Transformación Digital"**

máximo galardón que otorga el Estado a las entidades que han logrado efectuar avances significativos en la prestación de servicios al ciudadano, mediante la implementación de soluciones tecnológicas y la modernización de sus sistemas. En esta séptima edición logramos contar con una numerosa participación de proyectos postulantes en cada una de las categorías.

**Las categorías a destacar durante la premiación fueron:**

- **Plataformas Tecnológicas de Gobierno Digital**
- **Agenda Digital Institucional**
- **Simplificación de Procesos y Trámites**

Para este año se contó con dos nuevas categorías a evaluar:

- **Índice de Gobierno Digital**
- **Desarrollo de Aplicaciones.**

En esta edición del premio, el máximo galardón que fue entregado a la

## **Caja de Seguro Social**

como entidad ganadora en esta séptima edición con el proyecto **"Ficha Digital"** cuya implementación ha tenido un alcance de 62,000 empleadores y 800,000 empleados, con un ahorro anual de B/. 3, 000,000 logrando cambios positivos e importantes en la prestación de sus servicios, encaminados a la Automatización de Procesos y orientada a la agilización de la confección, distribución y entrega de la ficha a la población cotizante.



## **Las otras categorías premiadas en la gala fueron:**

**El Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos (SIACAP)**, recibió reconocimiento en la categoría de Simplificación de Procesos y Trámites, por la implementación del proyecto **"SIWEBS - Sistema de Información Web del SIACAP"**. Con este proyecto se agiliza el proceso de revisión, generación de resoluciones para el pago de los afiliados y en donde el tiempo de espera del ciudadano por su pago se reduce en un 50%.

**La Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI)**, en la categoría Plataforma Tecnológica de Gobierno Digital, se distinguió con el galardón por su proyecto "Sistema para Gestión de vida Estudiantil", en donde se ha automatizado un gran número de trámites que llevan a cabo los estudiantes dentro de su vida universitaria como por ejemplo: matrícula automatizada y calificaciones, convalidaciones académicas, gestión de citas para análisis de créditos al finalizar el plan de estudio, confección de diplomas con código QR, entre otros, obteniendo reducción en el tiempo de procesamiento y tabulación de datos, uso de papel y ahorros.

**La Autoridad de Protección y Defensa de la Competencia (ACODECO)**, recibió el premio en la categoría "Índice de Gobierno Digital", que constituyen un compromiso del Gobierno Nacional, siendo la herramienta clave para la mejora de los servicios, información y trámites ofrecidos a los ciudadanos. Con el propósito de establecer el grado de madurez y avance en Gobierno Digital de las Instituciones del Estado, y velando por el cumplimiento de lo estipulado en el Decreto 357 de Modernización del Estado.

**La Autoridad de Pasaportes de Panamá (APAP)**, recibió el reconocimiento como la entidad que presentó la Mejor Agenda Digital Institucional como instrumento que establece las acciones y hoja de ruta para avanzar hacia un Gobierno Digital.

En Medios de Comunicación se condecoró al periodista José Hilario Gómez, del **Semanario Capital Financiero**, por su reportaje: **Panamá busca ser la Estonia de Latinoamérica**.





## CUMPLIMIENTO Y PUBLICACIÓN DE INDICADORES DE GOBIERNO DIGITAL

- Con el propósito de establecer el grado de madurez y avance en Gobierno Digital de las Instituciones del Estado, y velando por el cumplimiento de lo estipulado en el Decreto Ejecutivo 357 de 2016 de Modernización del Estado y Gobierno Digital, se aprobaron 24 indicadores que serán medidos anualmente en 4 grandes grupos, con el objetivo de proveer mediciones reales en competitividad y desempeño en esta materia.
- En junio de 2017 se logró obtener la primera medición anual de los Indicadores de Gobierno Digital correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, en donde obtuvo un avance del 49% en Gobierno Digital.
- Esta medición nos permitirá tener un marco de referencia para poder establecer las tendencias de los indicadores internacionales y poder situar a Panamá en una mejor posición y la mejora de los servicios, información y trámites ofrecidos a los ciudadanos.

# PROYECTO PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIA EN GOBIERNO ELECTRÓNICO E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL CENTRO DE EXCELENCIA

En atención al objetivo establecido en el Plan de Gobierno de Panamá de “brindar eficientes y eficaces servicios gubernamentales”, se está implementando el Proyecto de Cooperación Técnica y Desarrollo de Capacidades en temas de Innovación Gubernamental y Gobierno Electrónico, que busca impactar en el mejoramiento del servicio público y de atención directa a la ciudadanía, con especial interés en impulsar la competitividad y el desarrollo económico y social del país, mediante el uso de las TIC.

A finales de octubre se logró realizar el primer taller piloto en donde participaron 7 instituciones del Estado. Con la metodología utilizada por los facilitadores de UNDESA se logró identificar áreas prioritarias y de interés de las entidades que permitirán la medición y mejoramiento de indicadores de impacto en materia de Gobierno Digital e Innovación Gubernamental basado en las buenas prácticas internacionales que puedan ser replicadas en entidades clave del Estado. Como también se identificaron las fortalezas y debilidades de las instituciones, a fin de establecer una hoja de ruta para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Parte del desarrollo sostenible del Proyecto será contemplar las otras 5 grandes áreas que son de vital importancia para desarrollo de un país en materia de competitividad e innovación. Estas áreas son: salud, educación, finanzas, trabajo y ambiente.

# INSTITUTO DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN (ITI)



El Instituto de Tecnología e Innovación ha estado en funcionamiento durante más de tres años, centrándose principalmente en la capacitación de funcionarios del sector público para mejorar la productividad y la calidad de los servicios de la administración pública mediante la adopción de nuevas tecnologías.

Entre los objetivos del ITI destacan el aumentar la competitividad al inducir a los actores en el proyecto de modernización a comprender el uso y adoptar las tecnologías necesarias para mejorar la calidad y la puntualidad de los servicios.

De igual manera, el mejorar el conocimiento y la experiencia, al desarrollar y elevar el

nivel de conocimiento del capital humano responsable de la implementación de los sistemas de aplicación, especialmente de los administradores de TIC.

Otro objetivo del ITI se ubica en la innovación en el trabajo, debido a que es importante contar con la tecnología adecuada para racionalizar los procesos de trabajo y los usos de los documentos de gestión, a través de la promoción y utilización de las mejores prácticas y los estándares universales de operación.

El ITI colabora con las instituciones y gobiernos para transferir conocimientos y experiencias basados en casos y proyectos exitosos de TIC aplicados.

## Operaciones del ITI Participantes / Eventos

AÑO	Entrena. usuarios Gobierno	Total de Eventos	Seminarios y Conferen- cias	Total de Eventos	Cursos Especializ- dos TI	Total de Eventos	Totales Anuales	
							Partici- pantes en Cursos	Eventos de Capacitación
2012	192	7	0	0	0	0	192	7
2013	545	29	275	12	1020	51	1840	92
2014	830	41	650	15	650	35	2130	91
2015	478	32	174	8	615	43	1267	83
2016	811	34	155	8	703	50	1669	92
2017	1463	33	137	11	637	46	2237	90
<b>TOTAL</b>	<b>4319</b>	<b>176</b>	<b>1391</b>	<b>54</b>	<b>3625</b>	<b>225</b>	<b>9337</b>	<b>455</b>

# CURSOS ESPECIALIZADOS EN APOYO A INSTITUCIONES DEL ESTADO

Este año hemos realizado cursos técnicos especializados de ORACLE UNIVERSITY, 11 cursos en total, en virtud del convenio de regularización de licencias para 23 instituciones del Estado. Los cursos y seminarios que se han dictado están en el área de: Tecnología de la Nube Computacional, Administración de Base de datos y Desarrollo de Aplicaciones WEB y MOBILE e Inteligencia de Negocios (BI). Han participado unos 195 funcionarios del área de TI pertenecientes a las 23 instituciones bajo el convenio de licencia ORACLE. Se cumplió con la meta de B/. 80,014.40. Balboas de crédito educativo en cursos para 2017, del total de B/. 80,250.00.

Hemos coordinado con instituciones que desarrollan el Sistema Penal Acusatorio (SPA), la utilización de las instalaciones como son los laboratorios acondicionados para capacitaciones virtuales. Igualmente estamos colaborando con el Ministerio de Economía y Finanzas con el apoyo de los laboratorios para capacitar a servidores públicos de otras instituciones el programa de ISTMO (Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa) sistema utilizado en el Estado para el manejo de los diferentes módulos (tesorería, presupuesto, almacén, compras entre otros). Para el mes de noviembre se capacitaron 91 funcionarios de unas 40 instituciones del Estado.

## Operación Administrativas y Coordinación Académica del 2017

Cuatrimestre	Inscripciones	Certificaciones	Informes de Evaluación
Primer	205	110	13
Segundo	295	88	22
Tercer	343	97	15
TOTAL	843	295	50

# MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA (HARDWARE-SOFTWARE) ITI

En el 2017 se instalaron 20 equipos nuevos, mejorando así los niveles de procesamiento y capacidad de todos los equipos instalados en el ITI, se les incorporó una memoria RAM mínima de 16GB y capacidad en disco de 500GB.

Se contrató el Licenciamiento Educativo ESRI (ARCGIS) del software requerido para la capacitación ARCGIS como un componente del proyecto a HUB-Geoespacial que contempla plataformas coexistentes de OpenGis y ARCGIS. Este licenciamiento reduce los costos de mantenimiento y uso de software para el ITI (B/. 1,000.00 al año).

# PLAN DE CURSOS DEL 2017

Se cumplió con 100 % de ejecución de los cursos programados y con todos los cursos contratados y certificados, 10 cursos por un monto de B/. 133,000.00.

# MAESTRÍA EN GESTIÓN Y TECNOLOGÍA DEL CONOCIMIENTO

El programa desarrollado por el ITI desde 2012, tiene como objetivo elevar el perfil y competencia de los Directores de Tecnología del Estado.

En el 2017 se titularon 12 participantes de 13 instituciones del Estado: AIG, Banco Nacional, MINGOB, UP, Registro Público, IFARHU, MIDES, IMELCF, TAT, Tribunal Cuentas, SIACAP, ADUANA, Policía

# CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA

**311**

**Lic. Edgar Tejada**





ART

SISTEMA

PRIMER LÍNEA

SISTEMA DE ATENCIÓN

AL CIUDADANO

2014 - 2017



Con el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 la ciudadanía tiene al alcance de la mano, a todas las instituciones del Estado en un solo punto de contacto, las 24 horas y los 7 días a la semana, 365 días al año. El propósito, habilitado mediante los Decretos Ejecutivos 555 de 24 de junio de 2010, 584 de 26 de julio de 2011, 272 de 14 de abril de 2015, 318 de 12 de julio de 2017 y respaldado por el Artículo 41 de la Constitución Política de la República de Panamá, además de las Leyes 83, 38 y 6; es ser un enlace eficaz entre el ciudadano y las entidades del Estado que permita a Panamá, ser el modelo de atención ciudadana de clase mundial.



## **Se puede acceder a este servicio de ocho maneras:**

- Marcando gratuitamente al 3-1-1, desde cualquier teléfono fijo o celular.
- A través del correo electrónico [info@311.gob.pa](mailto:info@311.gob.pa)
- Accediendo a la página web [www.311.gob.pa](http://www.311.gob.pa)
- Twitter @311Panama
- Instagram @311panama
- Facebook [facebook.com/311Panama](https://facebook.com/311Panama)
- YouTube 311CACPanama
- Descargando la aplicación móvil 311 Panamá para Android o IPhone

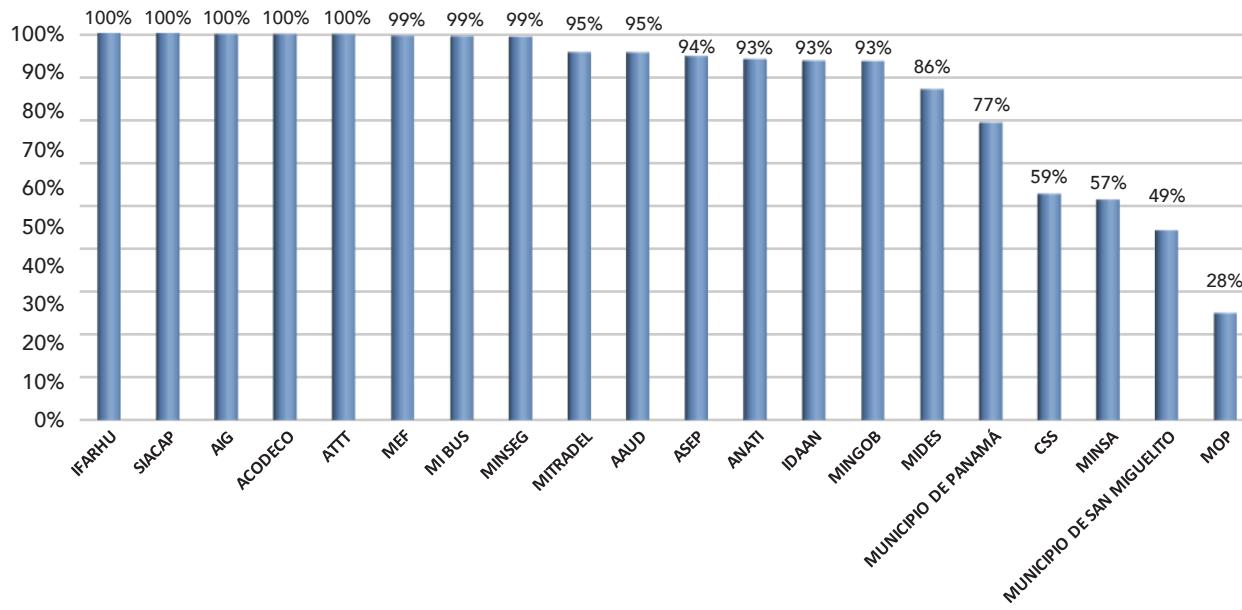
Para agilizar la atención a los casos ciudadanos y facilitar la integración de los servicios interinstitucionales se publicó el **Decreto Ejecutivo 318 de 12 de julio de 2017** y la **Resolución 12 de 9 de marzo de 2017 de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental en Gaceta Oficial**, mediante el cual se aprobó actualización de la “Guía para la Implementación y Operación de la gestión de casos recibidos, por medio del Centro de Atención Ciudadana 311 en las Entidades Gubernamentales”, reglamentando las leyes y decretos ejecutivos vigentes acerca del tema. Asimismo la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información validó el cumplimiento de los compromisos adquiridos dentro del **2do Plan de Acción Nacional 2015-2017** de la Alianza para el Gobierno Abierto

(AGA) y se amplió la publicación del Informe de Gestión de Atención Ciudadana de forma mensual para impulsar la transparencia y la rendición de cuentas.

Durante el 2017, el Centro de Contactos del Centro de Atención Ciudadana 311, recibió **1 millón 363 mil, 624 contactos** ciudadanos, de las cuales un **90%** de las llamadas fueron atendidas en 15 segundos o menos, reflejando así un incremento de **23 %** de adopción y participación ciudadana.

De los contactos recibidos, se registraron cuatrocientos veintisiete mil, ciento noventa y ocho (427,198) casos; de los cuales, las entidades públicas, incluyendo a los municipios, atendieron satisfactoriamente el **90%** de los casos reportados por la ciudadanía.

## % de casos atendidos 2017



**Casos cerrados:** se refiere al total de casos únicos creados por el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 en base a los contactos realizados por los solicitantes a través de los canales disponibles para realizar sus quejas, denuncias, sugerencias o solicitudes excluyendo llamadas falsas, consulta de información y seguimiento de casos existentes.

**% de casos atendidos:** se refiere al porcentaje de casos donde la entidad responsable de los mismos ha brindado una respuesta documentada en la plataforma tecnológica del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 a las quejas, denuncias, sugerencias o solicitudes presentadas dentro de los 30 días calendario estipulados.

Entre otros logros se incluyen una ampliación de los servicios disponibles a la ciudadanía para el Municipio de Colón y el Tribunal Electoral y el lanzamiento de campañas conjuntas de difusión con la ATP, el MIVIOT y la ANTAI, para abordar temas de importancia nacional como hospedajes clandestinos, arrendamientos ilegales y denuncias de corrupción.

## CERTIFICADOS DE PAGOS NEGOCIAZABLES DE LA SEGUNDA PARTIDA DEL DÉCIMO TERCER MES (CEPADEM)

Se apoyó al MEF en la asistencia para el pago de los CEPADEM, permitiendo a la ciudadanía hacer consultas de este trámite a nivel nacional. En los primeros 30 días de consultas, se recibieron **44,177** consultas y se crearon **435** casos entre las entidades involucradas, a nivel nacional.



## INICIATIVAS INNOVADORAS Y TRANSPARENTEZAS, AL SERVICIO CIUDADANO

Una de las innovaciones más destacadas fue la puesta en marcha del nuevo proceso de notificación para las resoluciones emitidas por el Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos (SIACAP) logrando así, mayor agilidad y transparencia en la gestión pública además de brindarle la posibilidad de orientación e información a la ciudadanía las 24 horas al día. De esa misma forma, ampliamos el servicio de coordinación de grúas por infracciones de tránsito para la ATTT a nivel nacional gestionando **47,592** remociones y firmamos un convenio con el Instituto de Seguro Agropecuario (ISA) para asistirles con la recepción de reportes de siniestros de los productores nacionales.

## MUNICIPIOS Y ENTIDADES SE INCORPORAN A LA INNOVACIÓN

Con el fin de apoyar la descentralización municipal y ampliar el alcance de la atención ciudadana, coordinamos con la Junta Comunal de Bella Vista y los municipios de la comarca Ngäbë Bugle, además de la Fiscalía General Electoral, Infoplazas AIP y el Tribunal Administrativo Tributario (TAT) para incluir sus servicios dentro de los demás ya disponibles por medio del 3-1-1.

# COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

La mejora continua, coordinación, capacitación y el intercambio de experiencias sigue siendo uno de los principales pilares del Centro de Atención Ciudadana 311, por lo cual se llevaron a cabo reuniones mensuales con Enlaces Ejecutivos y Operativos a nivel nacional, así como visitas a las entidades con el objetivo de dar seguimiento al desempeño e informar sobre iniciativas y planes del programa.

Estas acciones se complementaron con capacitaciones a los colaboradores de las entidades por parte de los asesores de la AIG y giras a nivel nacional para dar a conocer las bondades del 3-1-1 al público presente.

En el mes de octubre, se realizó el 7mo Congreso de Atención Ciudadana para alinear estrategias, conocer los logros 2017 además de los desafíos y planes del 2018.

## PREMIO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

La Procuraduría General de la Nación (PGN) resultó galardonada con el Premio a la Calidad en la Atención Ciudadana en su quinta versión por reconocer, incentivar y promover la gestión pública efectiva y los principios de un Gobierno abierto, transparente y con participación de la población panameña, mediante su desempeño en los procesos establecidos por el Centro de Atención Ciudadana. Para las evaluaciones de las instituciones distinguidas se consideraron aspectos como: cumplimiento en los niveles de servicios, participación activa en las reuniones y divulgación interna y externa de los servicios ofrecidos a través del 3-1-1.



## MÁS DE 40 MIL SEGUIDORES EN REDES SOCIALES

A través de las redes sociales se comunican situaciones de impacto a la ciudadanía y se impulsan las diversas iniciativas y eventos de las entidades de gobierno, manteniendo un archivo histórico que realiza el Centro de Atención Ciudadana en cada institución. Impulsado por las campañas creativas diseñadas en conjunto con las entidades, la cuenta en la red social Twitter alcanzó los 39 mil seguidores, registrando un aumento de 16% sobre el año anterior. Asimismo lanzamos una cuenta institucional de Instagram sumando un total de 2,153 seguidores y crecimos nuestra cuenta de Facebook logrando cerrar el año fiscal con 6,623 seguidores en nuestra página.

## DESCARGAS DE APP 311 PANAMÁ

Nuestra aplicación móvil disponible para dispositivos Android e iOS permite a la ciudadanía hacer sus reportes de forma fácil y confiable adjuntando fotos y geo localizando la ubicación de las incidencias. Impulsado también por las campañas creativas diseñadas en conjunto con las entidades, logramos 1,602 descargas de las mismas durante 2017.

# DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE TI

Ing. Joaquín Huertas





# INFRAESTRUCTURA COMO SERVICIO (IAAS)

Los Servicios de la Nube Computacional Gubernamental (NGC) representan la consolidación de funciones comunes previamente distribuidas a través de varias entidades del Estado, para lograr masa crítica y servir a las organizaciones con menos costos, mejores niveles de servicio y mejor tiempo de respuesta.

## Impacto:

- Ahorros en infraestructura tecnológica de las instituciones
- Procurar mejores servicios a la Ciudadanía
- Mejorar la confiabilidad, eficiencia o agilidad de los procesos
- Ayudar al Estado a disminuir los gastos sin sacrificar la funcionalidad

## ESTADO ACTUAL

	2016	2017	Incremento
AHORRO	B/. 1,100,000.00	B/. 1,300,000.00	19 %
CLIENTES	38	42	10.5%

Con un ahorro estimado en B/. 1,300,00.00, durante el año 2017 se atendieron a un total de 42 instituciones gubernamentales con un promedio mensual de 700 servidores virtuales alojados en la NCG, mostrando un incremento porcentual del 19 % de ahorro anual y un 10.50 % de incremento en las instituciones clientes, comparados con el año 2016.

Con este proyecto la AIG facilita el acceso a infraestructura, haciendo un uso eficiente de estos recursos computacionales en un entorno seguro y flexible que permite la asignación de capacidades con base a las necesidades de las instituciones, mitigando los riesgos de carencia de estos recursos para la implementación de proyectos o inclusive ante eventos inesperados que afecte la infraestructura existente.

LA NCG en el 2017 ha demostrado un mínimo del 99% de disponibilidad, misma que ha facilitado el acceso a servicios que van desde páginas web y e-mail, hasta disponibilidad de la instancia de respaldo para ISTMO.



## SOFTWARE COMO SERVICIO (SAAS) CORREO ELECTRÓNICO

Su alcance consiste en brindar correo electrónico como servicio a Municipios, Juntas Comunales e instituciones gubernamentales, ofreciendo a nuestros usuarios una plataforma de correo electrónico gratis que les permita manejar buzones personalizados, de una manera ordenada, segura y customizada a su imagen y necesidades.

# CIFRAS 2017



**Buzones:** Manejo de un promedio de 700 buzones con consumos de máximo 2GB por buzón.

## Clients:

21 Clientes implementados.



**Ahorros:** Comparado con servicios equivalentes en el mercado se proyectan ahorros aproximados de B/. 35,000 basados en los 700 buzones implementados actualmente.

## GESTIONES DE TI

### REDES Y COMUNICACIONES

Ahorro del 26.6% del costo total de los enlaces de comunicaciones: Con la implementación de equipos aceleradores y optimizadores de datos, hemos logrado que la AIG tenga un ahorro por oficina de aproximadamente 30.34% considerando en esta fase los enlaces de comunicaciones con Cable & Wireless. Para el año 2018 tenemos como objetivo meta alcanzar un ahorro del 50% del costo total anual.



AIG	ANCHO DE BANDA	DATOS		AHORRO
OFICINAS	BW	20 Mbps	10 Mbps	FEB.- DIC. 2017
ITI		B/. 11,939.40	B/. 8,316.00	30.34%
SUCRE		B/. 11,939.40	B/. 8,316.00	30.34%
EDIF. 757	6 Mbps	B/. 5,025.24	B/. 5,025.24	0%
311		B/. 11,939.40	B/. 8,316.00	30.34%
	TOTAL	B/. 40,843.44	B/. 29,973.24	26.61%



## PROYECTOS IMPLEMENTADOS:

- Actualización de Sistema Inalámbrico
- Portal de invitados y ordenamiento de red WIFI
- Migración de telefonía AIG a nueva plataforma Broadsoft
- Redundancia eléctrica en IDC Principal de la AIG

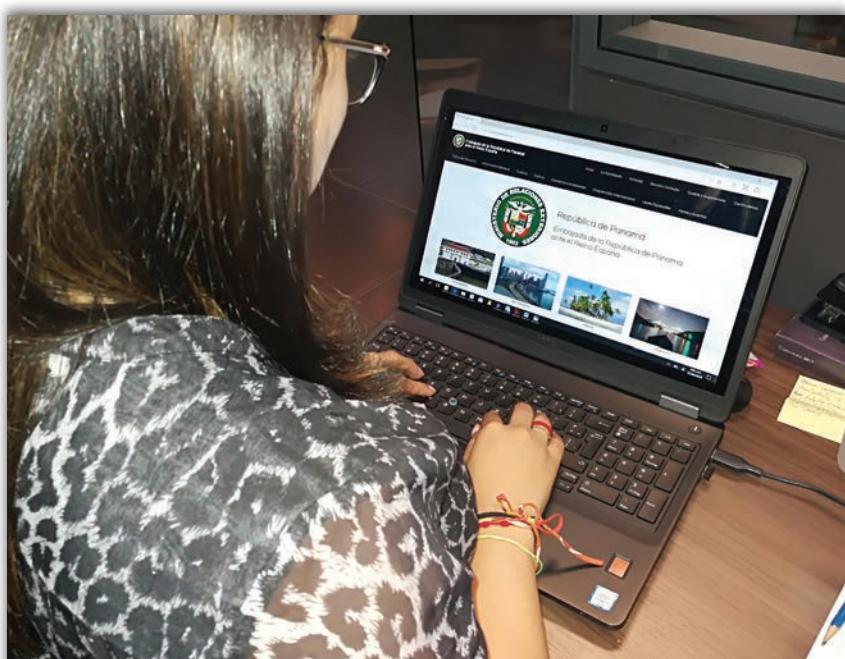
## APOYO A ENTIDADES GUBERNAMENTALES

Adquisición de **42 Router**, **42 Switches** como apoyo al Proyecto de Descentralización en la implementación del Sistema de Municipios Digitales, así como computadoras que servirán de soporte al Proyecto de Descentralización en la implementación del Sistema de Municipios Digitales y el Programa de Panamá en Línea.

**Computadoras adquiridas:** 360  
**Impresoras:** 150  
**Entidades Beneficiadas:** **MUPA, MIVIOT, MINSA, MICI y 50 Municipios**

## Implementación de:

- Página Web colaborativa, para la Embajada de Panamá en España.
- Página Web de los Símbolos de la Nación con el Soporte y actualización de contenido.
- Automatización la Gestión de Cobros para proveedores de la AIG





# MESA INTEGRAL DE SERVICIO (MIS)

## Antes de la MIS

- Se carecía de un control y seguimiento de las Incidencias de las diversos servicios.
- No se contaba con un historial de servicios atendidos.
- Las incidencias eran reportadas de forma dispersa a diferentes áreas.

## LOGROS DE LA MESA INTEGRAL DE SERVICIOS (MIS)

- Centralización de las incidencias sobre información e incidencias en las aplicaciones y servicios que brinda la AIG.
- Soporte dedicado el cual mejora la atención a los usuarios.
- Integración eficiente y eficaz de seis (6) servicios en la actualidad.
- Crecimiento de 10% mes a mes de incidencias y solicitudes de los diferentes servicios.

## MESA INTEGRAL DE SERVICIO

## Actualmente

- Municipio Digital
- PEL
- NCG
- Correos Institucionales
- Mesa Interna AIG

## Proyección

- Centro de Atención Ciudadana
- Red Nacional de Internet
- CSIRT
- Sistema Penal Acusatorio



## **PROGRAMA PANAMA EN LÍNEA AIG - BID**

**Lic. Edanya Monterrey**







**Unidad Ejecutora  
Programa Panamá en Línea**

# El Programa **PANAMÁ EN LÍNEA**

el cual obtuvo elegibilidad técnica en enero del 2017, logró una ejecución presupuestaria del 91%, dando órdenes de proceder a 9 contratos durante el año por un monto total de **B/ 5,492,082.77**

Entre las principales actividades que se han contratado está la plataforma tecnológica para la integración de los sistemas de logística y de comercio exterior, la adquisición **Business Process Management System BPMS Bonita Versión 7.2.4.** y servicios relacionados de instalación, configuración, soporte e implementación de procesos gubernamentales, la adquisición de la solución de colaboración interinstitucional para los Directores y/o Jefes de Tecnología del Estado, la adquisición de un BUS de Servicio Empresarial, la priorización y simplificación de trámites del Estado para su modernización y el servicio de acompañamiento en la simplificación de trámites gubernamentales.

Además, se adquirieron equipos para el apoyo al Programa de Municipios Digitales que a su vez coadyuva con la Ley de

Descentralización recién implementada por el Gobierno Nacional. De estos equipos se han entregado 310 computadoras, 44 routers, 100 impresoras térmicas a Municipios, entre otros equipos para la conectividad Municipal.

# UNIDAD EJECUTORA PROGRAMA **PANAMÁ EN LÍNEA**

La Unidad Ejecutora (UE) de la AIG- BID para el Programa Panamá en Línea, participó del curso en Gestión de Proyectos de Desarrollo PM4R - PANAMA-2017, del 18 de julio al 4 de septiembre de 2017, con el cual se ha logrado mejorar el desempeño del Programa y se ha obtenido el mejor uso de los recursos del Estado.

En este curso, la UE resultó ser el “Equipo Destacado” de entre 5 Unidades Ejecutoras en Panamá, bajo el auspicio del Banco Interamericano de Desarrollo en conjunto con el Inter - American Institute for Economic and Social Development (INDES).



211 PUNTOS  
DE ACCESO A INTERNET



7 ALANJE  
35 BARÚ  
3 BOQUERÓN  
5 BOQUETE  
50 BUGABA  
56 DAVID  
15 DOLEGA  
4 GUALACA  
3 REMEDIOS  
16 RENACIMIENTO

5 SAN FÉLIX  
7 SAN LORENZO  
4 TOLÉ



RED NACIONAL  
INTERNET 2.0



Gratis

[www.internetparatodos.gob.pa](http://www.internetparatodos.gob.pa)  
Financiado a través del Fondo de Servicios y Acceso Universal - Ley 59 / 2008



# DIRECCIÓN NACIONAL DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

Lic. Ignacio Molino







**La Dirección de Finanzas y Administración de la AIG** está compuesta por la Oficina de Planificación y los Departamentos de Presupuesto, Compras, Contabilidad, Tesorería, Servicios Generales y Seguridad.

Durante el año 2017, se inició en firme nuestra inclusión en ISTMO como la entidad descentralizada piloto para el manejo de la información financiera de la entidad. ISTMO fue desarrollado al principio para las entidades centralizadas del Estado, por lo que con la entrada de la AIG se ha ido adecuando para que tanto la AIG como el resto de las instituciones descentralizadas, puedan utilizar al máximo el referido sistema.

La Ejecución Presupuestaria 2017 superó el 90%. Se han dado varias modificaciones al Presupuesto 2017, entre ellas la del Proyecto Panamá en Línea contratado con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), que este año por iniciarse su ejecución será de B/. 2.2 Millones y para el 2018 se espera una ejecución de B/. 8.8 Millones, de los cuales B/. 2.5 Millones serán de contrapartida.

## OFICINA DE PLANIFICACIÓN

**Ejecución del Proyecto de Implementación de ISTMO en la AIG.** En el tercer y cuarto trimestre del 2016 y el primer y segundo trimestre de 2017, le correspondió a la Oficina de Planificación coordinar la ejecución del Proyecto de Implementación de la plataforma informática **Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa (ISTMO)**, que lleva a cabo la Dirección Nacional de Contabilidad y el Consorcio Corte Inglés/AYESA como parte del Plan Piloto para la Entidades Descentralizadas.

### Estas actividades de gestión de proyectos incluyeron:

- a) La preparación de las plantillas de saldos contables, usuarios y roles, proveedores, saldos de inventario y otros.
- b) Coordinación de los eventos de capacitación y formación en la herramienta tecnológica.
- c) Documentación de Procesos Claves de la Dirección de Finanzas.
- d) Preparación de los requisitos específicos de la entidad ante el Comité de Requerimientos del Proyecto.
- e) Actualizar el avance del Proyecto en la herramienta de seguimiento Project Server registrando al momento un avance de 95% con un desempeño positivo en la curva de ejecución del proyecto.
- f) Coordinación de las pruebas de aceptación de los módulos y bases de datos en ISTMO previa salida a producción en enero 2017.
- g) Durante el mes de febrero de 2017 se implementó la estrategia de soporte consistente en tres pilares: Mesa de Ayuda, Aula Abierta y Soporte en Sitio. Con esto se garantizó la transición a la plena operación de la Plataforma ISTMO.

- h) En febrero de 2017, la Oficina de Planificación participó en la Reunión de Inicio del Proyecto de Implementación de ISTMO en su Fase II para compartir las experiencias, como la primera Entidad Descentralizada, ante un grupo de representantes de las Entidades convocadas. Esta reunión tuvo un 65% de participación de acuerdo a sus organizadores.
- i) En junio de 2017 se realizaron las actividades de coordinación entre la Dirección de Crédito Público y la Dirección Nacional de Contabilidad con el propósito de habilitar el interface entre el Sistema de Gestión y Análisis de la Deuda (SIGADE) y el Sistema ISTMO. De esta manera, los desembolsos realizados al Convenio de Préstamo 3683/OC-PN Programa Panamá en Línea aparecen debidamente registrados en ambos sistemas.
- j) Actividades post-implementación que incluyeron la aprobación de requerimientos relacionados con la emisión de Órdenes de Compra Plurianual (servicios de telefonía móvil) y Planillas Adicionales. De igual forma se solicitaron adecuaciones en los registros de ingresos, registro de activos fijos, creación de una dependencia para gestionar el Convenio de Préstamo 3683/OC-PN Programa Panamá en Línea, entre otro

## DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO

### • PRESUPUESTO DE INVERSIONES

El Presupuesto de Inversiones ejecutado alcanza al 15 de diciembre 96% de lo programado (B/. 22,959,198.79), del presupuesto modificado por B/.23.9 millones del presupuesto modificado a octubre 2017.

**En el cuadro siguiente se observa el detalle:**

Nº	Proyecto	Proyecto Modificado	Monto Ejecutado 15/12/2017	% de Ejecución
1	Gobierno Electrónico	7,129,793.00	6,502,229.46	91.20%
2	Sistema Penal Acusatorio	9,944,774.00	9,855,882.91	99.11%
3	Red Nacional Multiservicios	1,361,064.00	1,353,845.22	99.47%
4	Nube Computacional	914,885.00	826,934.53	90.39%
5	Atención Ciudadana	2,052,833.00	1,916,927.83	93.38%
6	Programa de Innovación	325,441.00	322,476.59	99.09%
7	Panamá en Línea BID	2,241,055.00	2,008,091.90	89.60%
	<b>TOTAL</b>	<b>23,969,845.00</b>	<b>22,786,388.44</b>	<b>95%</b>

## • PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO

La ejecución del Presupuesto de Funcionamiento alcanza aproximadamente el 90% (B/. 5,112,762.69) del presupuesto modificado anual de B/.5.7 millones.

**La ejecución total del presupuesto 2017 alcanza un total de 95% del presupuesto modificado de B/.29.6 millones.**

## • INFORME

El departamento gestiona y entrega dos informes importantes; los cuales son:

Nº	Nombre del Informe	Destinatarios	Periodicidad
1	Informe de Ejecución Presupuestaria	La WEB de la Institución (módulo de transparencia), MEF, Contraloría, Asamblea de Diputados y Secretaría de Metas de la Presidencia	Mensual
2	Informes de Viajes de la Entidad	La WEB de la Institución (módulo de transparencia)	Mensual

## • IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ISTMO

Para el 2017 dimos inicio a los registros presupuestarios en el Sistema Istmo. Logrando así poder contar con los informes de la situación presupuestaria en el momento.

# DEPARTAMENTO DE COMPRAS

En el Departamento de Compras en el periodo comprendido de julio del año 2016 a junio del 2017 se recibieron 620 requisiciones para adquirir bienes y servicios para las diversas Direcciones y Departamentos que conforman la AIG.

Del total de requisiciones recibidas, se lograron concretar más de 530 órdenes de compra y se elevaron al portal de Panamá Compra más de 80 convocatorias para licitaciones públicas entre: Compra Menor, Licitación Pública por Precio, por Mejor Valor, Licitaciones Abreviadas y Contrataciones Directas. De estas licitaciones se ha logrado la adjudicación y la obtención de más de 60 contratos refrendados de bienes y servicios. El Departamento de Compras brinda su apoyo a la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal (JAS) atendiendo las solicitudes para adquirir bienes y servicios como: Servicio de alquiler de tres (3) vehículos 4x4

(SUV) para realizar las certificaciones de los 1342 sitios de acceso WIFI de la Red Nacional Internet (RNI) 2.0 y diversos artículos promocionales que requieren en el desenvolvimiento de sus acciones.

La Unidad Ejecutora del proyecto BID se encarga de hacer los registros de los contratos en el sistema ISTMO directamente con el apoyo del Departamento de Compras.

Con el ingreso de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental al Sistema ISTMO en el 2017, el Departamento de Compras asumió el reto que dispone un papel más abarcador que el anterior en la tramitación de las Compras, en relación con los otros Departamentos de la Dirección de Finanzas y Administración Ejecutiva, logrando atender en tiempo oportuno, la búsqueda de proveedores que ofrezcan precios competitivos y las mejores garantías.

## DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Durante el año 2016 se celebraron diversas reuniones con la Dirección Nacional de Contabilidad (DNC) del Ministerio de Economía y Finanzas, así como con el Consorcio de ISTMO para la entrada de la entidad en este nuevo sistema Gubernamental, el cual se inició en producción el 30 de enero del año en curso.

En octubre del 2016, la Contraloría General de la República había iniciado el proceso de los nuevos planes de cuentas Gubernamentales, tanto de la entidad como del Proyecto BID, los cuales entraron en vigencia para la Contabilidad del año 2017.

Con la DNC y el Consorcio ISTMO se llevaron a cabo dos pruebas de saldos contables y lo correspondiente al cierre del año fiscal 2016.

En el periodo fiscal 2016 y hasta febrero del 2017 se manejaron fondos con organismos internacionales como CATHALAC.

Se efectúan los registros contables en el ERP de la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal y confeccionan los estados financieros.

Durante el 2017 se inició en el ERP los registros de las transacciones contables financieras del Proyecto del BID.

El Departamento ha cumplido con la presentación de los Estados Financieros de la entidad correspondiente al periodo fiscal 2016. El Departamento ha estado levantando incidencias del proceso del Sistema ISTMO las cuales son importantes para el funcionamiento de la entidad.

Es importante señalar que los ingresos del año en curso, se registraron a partir de octubre de 2017, después de que se le dio la autorización en Producción de dichos registros en el sistema ISTMO. Estamos en proceso de iniciar a partir de octubre el registro de la Depreciación de Activos Fijos.

## DEPARTAMENTO DE TESORERÍA

Dentro de los logros alcanzados por el Departamento de Tesorería, podemos destacar la inclusión al sistema ISTMO en un 100%, lo que ha permitido optimizar los tiempos de ejecución de pagos y ahorros en servicios de impresión de chequeras.

Se han realizado cerca de 2,580 registros de pagos, de los cuales el 99.8% han sido mediante ACH a través de la Cuenta Única del Tesoro (CUT).

Se ha implementado, en conjunto con la CUT la programación de pagos e ingresos, mediante flujos de cajas proyectados mensuales, lo que redunda en una gestión de tesorería más eficiente, que evita mantener los llamados fondos ociosos garantizando así, una mayor disponibilidad de fondos para realizar inversiones que generen rentabilidad para el Estado panameño.

De la mano de la Dirección de Gobierno Digital, se ha implementado el sistema de Refrendo y Gestión de Cobros en Línea, el cual nos permitirá mejorar la gestión documental de los trámites de pago. Por parte de la Dirección de Finanzas, se han realizado reuniones con otras instituciones, destinadas a brindar apoyo en la inclusión de estas en el sistema ISTMO.

En conjunto con la Dirección de Gobernanza TI, se han gestionado los cobros a otras instituciones gubernamentales para hacer frente a los compromisos correspondientes a la Regularización de Licencias Oracle utilizadas por todo el Estado panameño.

Seguimos manteniendo un excelente promedio de tiempo en los pagos siendo una de las instituciones gubernamentales que más rápido paga en plazos no mayores a 30 días. Se trabaja muy coordinadamente con los Departamentos de Contabilidad y Presupuesto para garantizar la mayor cantidad de registros al finalizar el año y así cumplir con la Ejecución Presupuestaria, de los proyectos en marcha de la Institución.



## OFICINA DE ASESORÍA LEGAL

Lic. Teresa Berbey





# El Departamento de Asesoría Legal

tiene como principal función brindar soporte jurídico al **Despacho Superior** y a las distintas **Direcciones** que conforman la **Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG)**, entre sus labores se encuentran la revisión de Pliegos de Cargos para los actos de selección de contratista, tramitación del procedimiento excepcional de contratación elaboración de contratos, resoluciones, convenios, atender recursos y reclamos en materia de contratación pública, absolución de consultas sobre áreas de contratación pública, recursos humanos y administrativas en general. En igual sentido, participa activamente en la elaboración de las resoluciones emanadas del **Consejo para la Innovación Gubernamental (CNIG)** y a la **Junta Asesora de Acceso Universal (JAS)**.

## Asesoría Legal ha participado en la elaboración de los siguientes Proyectos de Ley:

### 1-Proyecto de Ley No. 418, que modifica la Ley 59 de 11 de agosto de 2008.

Que promueve el Servicio y Acceso Universal a las Tecnologías de la Información y de las Telecomunicaciones para el Desarrollo y dicta otras disposiciones. Este proyecto se encuentra para ser el primer debate en la Comisión de Telecomunicaciones de la Asamblea Nacional de Diputados.

### 2-Proyecto de Ley No. 463, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Este actualmente está en discusión en subcomisión de la Comisión de Gobierno Justicia y Asuntos Constitucionales de la Asamblea Nacional de Diputados. La Oficina de Asesoría Legal continuará participando en las modificaciones a este proyecto surgidas de las consultas realizadas, en consenso con la ANTAI.

Al respecto de los proyectos de ley citados, se ha brindado apoyo y acompañamiento al **Administrador General** en múltiples reuniones y consultas ciudadanas de seguimiento para el avance de los mismos con las entidades, así como con gremios y organismos de la sociedad civil.

Se participó en colaboración externa para la promulgación del **Decreto Ejecutivo 511** de 24 de noviembre de 2017, que adopta **Política Pública de Transparencia de Datos Abiertos de Gobierno**, así mismo ha participado con el Ministerio de Comercio e Industria en la revisión y adecuación de la Reglamentación de la **Ley 51 de 22 de julio de 2008**, para establecer requerimientos técnicos para la digitalización de documentos en formatos físicos o análogos a digitales.

Se brindó una colaboración en la **Ley 52** que establece el **Marco Regulatorio para Nomenclatura y Numeración Urbana y Rural en la República de Panamá** y se realizaron aportes y observaciones a los proyectos de ley que reorganiza las Notarías en Panamá y en la **Ley 61 de 27 de septiembre 2017**, que reforma ley de la Contratación Pública.

**Solicitudes de Acceso a la Información**  
**1 de Noviembre de 2016 – 31 de Octubre de 2017**

PRESENTADAS	RESUeltas	NO ADMITIDAS	SOLICITANTES	RESUeltos
14	14	0	Alberto Calvo Idalis Espinosa Sánchez Gabriel Soto Karen Guevara Junta Comunal de Ancón Kelly Vergara Gustavo Estríbí Alberto Calvo James Regner Roger Saúl Cruz Rebeca Quezada Hernández Aquilino González Daniel Álvarez Fernando David Tapia	Resueltas en Tiempo Oportuno



# OFICINA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS

Lic. Rosemary Cerrud Th.







# La Oficina de Comunicación y Relaciones Públicas

tiene como función asistir a las distintas direcciones en informar, divulgar y promover los programas, actividades y proyectos que desarrolla la entidad, utilizando para ello los canales y medios de comunicación internos y externos que permiten dar a conocer los programas, acorde a los distintos canales de comunicación que inciden en la sensibilización y adopción de las plataformas innovadoras por parte de las distintas audiencias y segmentos que atiende la AIG.

Cumpliendo con el rol de comunicaciones, durante el 2017 se llevó a cabo la elaboración de más de



132 Notas de Prensa

Obteniendo

720 Publicaciones en los medios de comunicaciones locales e internacionales.

Además, se tramitaron alrededor de

105 Solicitudes de información y entrevistas por parte de periodistas, estudiantes y público en general.

Estas solicitudes

y entrevistas en medios, fueron atendidas por el Despacho Superior y las distintas Direcciones de la AIG.



Durante este periodo, se realizaron más de

130

asistencias y coberturas de eventos, ferias, talleres, reuniones, firmas de convenio, capacitaciones, entre otros de la entidad

así como la coordinación de pautas publicitarias en

25

medios de comunicación radial, digital e impresos a nivel nacional.



En el 2017, las redes sociales sirvieron de plataforma para la divulgación de manera inmediata de los proyectos institucionales de la AIG, alcanzando la cifra de **1.6 millones de impresiones, representando así, un incremento del 13% en comparación al año anterior.**

El equipo de Comunicación y Relaciones Públicas de la AIG está conformado por: **Una Directora, Dos Periodistas, Camarógrafo, Fotógrafo, Diseñador Gráfico y Asistente Administrativa**, quienes gestinan una comunicación actualizada, eficiente y permanente de una multiplicidad de programas, tanto de la propia entidad como aquellos que apoyan a otras entidades gubernamentales.

**OFICINA  
INSTITUCIONAL  
DE RECURSOS  
HUMANOS**

**Ing. Thays Zorrilla**





**Con el pronunciamiento de la Ley 23 del 12 de mayo de 2017, promulgada por la Dirección General de Carrera Administrativa, se le da estabilidad a los servidores públicos nombrados hasta esa fecha como eventuales, los cuales mediante los procesos correspondientes pasaron a tener un estatus Permanente.**

# **ACTIVIDADES Y LOGROS ALCANZADOS**

## **CENSO DE SALUD INSTITUCIONAL**

En coordinación con el Ministerio de la Presidencia, MINSA y Caja de Seguro Social se realizó a inicios del segundo semestre de 2017, un Censo de Salud Institucional para colaboradores de la AIG. Se les realizaron evaluaciones médicas, atención personalizada, toma de medidas, peso, y exámenes de laboratorio. Además se le dictó charlas referentes a los hábitos saludables de alimentación y ejercicios así como una jornada de vacunación.

**Esta actividad estuvo dirigida principalmente al personal mayor de cuarenta años (40).**



## **IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL**

Con el objetivo de contribuir de manera activa y voluntaria en programas de mejoramiento social y ambiental, colaboradores de la AIG participaron en actividades en beneficio de la Fundación Amigos de Niños con Leucemia y Cáncer (FANLYC) y la Alianza por el Millón de Hectáreas.

Otra de las actividades en apoyo a FANLYC consistió en el Matinée realizado en el mes de septiembre para la película "Lo que de Verdad Importa" en Cinépolis de Multiplaza, donde el apoyo consistió en la donación



de 100% de las ventas de los puestos de la sala.

Posteriormente contamos con el recibimiento de nuestra ahijada Yajanis Cárdenas en donde ofrecimos un recorrido por el Metro de Panamá y una Fiesta Sorpresa, que contó con la participación de algunos hijos de colaboradores y el apoyo de personal voluntario de la AIG.

Continuando con las acciones en apoyo a FANLYC, voluntarios de la AIG participaron en la gran Carrera de Relevo por la Vida en la Calzada de Amador, en donde la institución logró una alta participación de 172 vueltas, considerando que es la primera vez que se apoya a esta actividad como la principal de responsabilidad social institucional seleccionada por los colaboradores.

Finalmente en diciembre de 2017, se organizó la Posada Navideña para los niños de FANLYC, espacio para la entrega de una donación de las actividades realizadas a lo largo del año.

## SISTEMA DE ACCIONES DE RECURSOS HUMANOS

Se realizaron ajustes y mejoras orientadas a las consultas y reportes de forma electrónica de las acciones más comunes del Manual de Procedimientos de Recursos Humanos: permisos, misiones oficiales, jornadas extraordinarias, vacaciones, de cada colaborado

## COORDINACIÓN DE CAPACITACIONES

Se realizaron las coordinaciones con el ITI para ofrecer a los colaboradores de las áreas



técnicas capacitaciones y/o adiestramientos en materia de las Tecnologías. Igualmente se ha coordinado con el INADEH y las Direcciones u Oficinas las actividades de capacitación para los servidores públicos de la AIG.

Además, se llevó a cabo entre los colaboradores el **Curso Básico de Ética para Servidores Públicos “Una Herramienta para Prevenir la Corrupción”**, promovido por la Academia Regional Anticorrupción para Centroamérica y el Caribe (ARAC), la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI) y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC). Este curso introdujo y consolidó el conocimiento del servidor público en materia de ética, las normas de conductas y prohibiciones; además procuró sensibilizar a los usuarios sobre el fenómeno de la corrupción, dotándolos de las habilidades necesarias para prevenirla, detectarla y denunciarla.

La AIG, cumplió con lo requerido por la Ley 6 de 2002 de Transparencia, completando al 100% como institución el Curso Básico de Ética para los Servidores Públicos, realizado por la ANTAI.

# CELEBRACIONES DE DÍAS ESPECIALES

Conmemoración de fechas especiales como Día Internacional de la Mujer, Semana de la Secretaria y Día del Jefe, Día del Padre, mediante actividades de desarrollo y proyección profesional. Igualmente la participación en la Caminata de la Cinta Rosada y Celeste en coordinación con el Despacho de la Primera Dama.

Para fin de año, se organizaron actividades dirigidas al personal; entre estas el Mes de la Patria, en donde organizamos en Noviembre un concurso de talento folclórico denominado "Tradiciones de mi Patria" en el cual los colaboradores expusieron sus talentos, con bailes, cantos y/o ejecución de instrumentos musicales colectivos o individuales buscando así promover nuestra cultura, el espíritu de competitividad sana entre compañeros y el incentivo a nuestro orgullo por ser panameños.

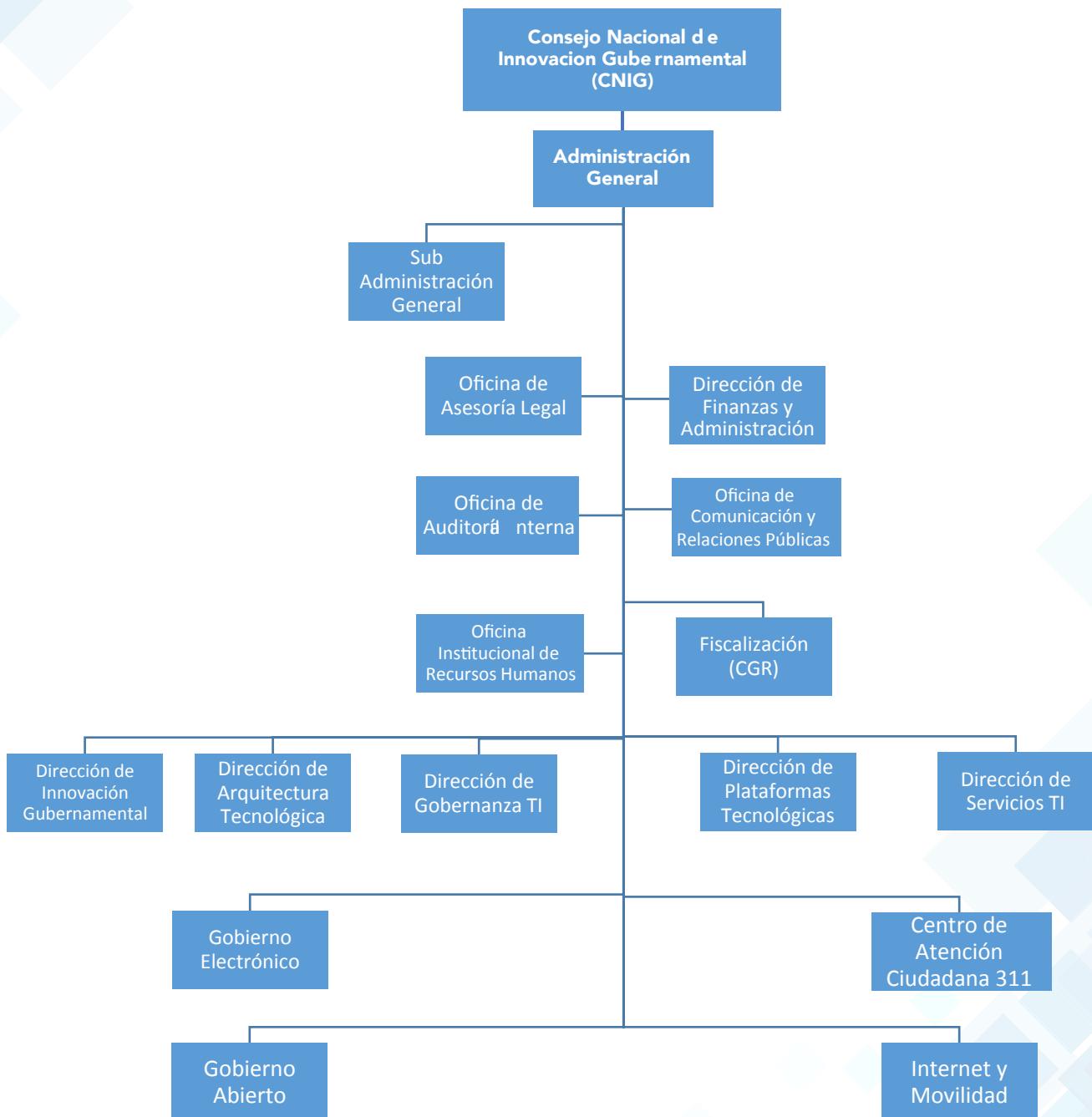


Adicionalmente se incentivó a los colaboradores a usar vestimentas típicas un día a la semana.



# **ORGANIGRAMA**

## **Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental**



# OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Lic. Gisela González





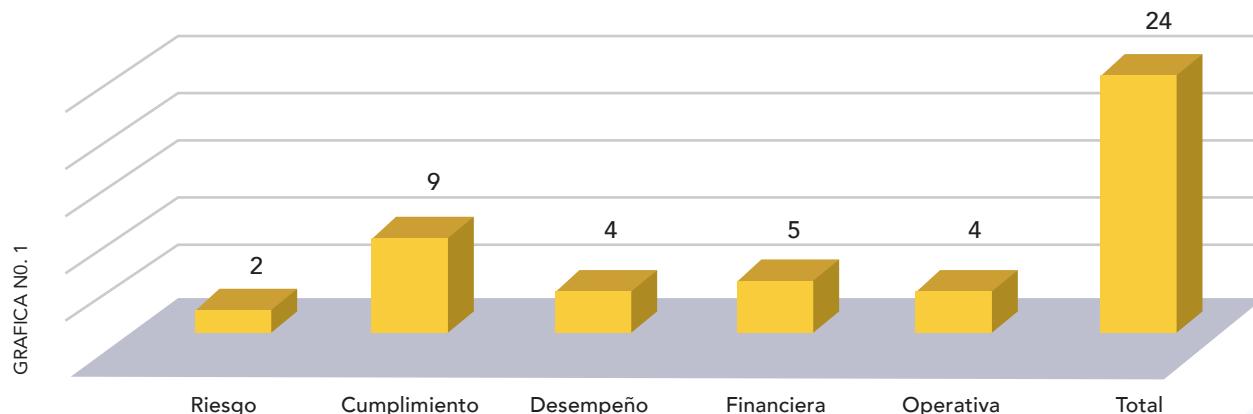
# Las labores de Auditoría

inician con el “Plan Institucional de Auditoría Interna”, concluyendo con las actividades realizadas en el año 2017; relacionadas con: verificaciones preventivas para fortalecer el sistema de control interno de la entidad, verificaciones a los proceso de aseguramiento de la calidad de la función de auditoría interna así como, el uso de los recursos económicos asignados para llevar a cabo las actividades de fiscalización conforme a la normativa vigente.

## Resultados del

# Plan Institucional de Auditoría Interna

### INFORMES EMITIDOS EN 2017



En el año 2017 se emitieron veinticuatro informes de auditorías, con objetivos enmarcados en la verificación de las pruebas de cumplimiento, los análisis sustantivos de las operaciones financieras, la evaluación de riesgos tanto de los procesos administrativos como la funcionalidad, desempeño y puesta en marcha de proyectos tecnológicos concluidos.

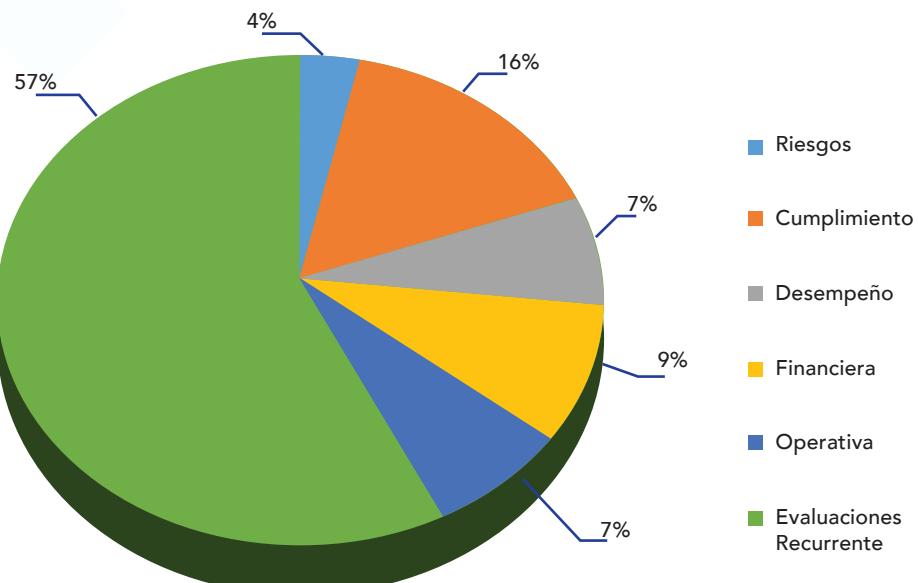
Durante el segundo semestre, se realizaron treinta y dos evaluaciones recurrentes con

el propósito de determinar factores de riesgos. Se inicia con la observación de los expedientes legales custodiados en la Oficina de Asesoría Legal, se evaluó el proceso de los actos públicos por el Departamento de Compras ajustándose a la normativa vigente, sustentados en el presupuesto y debidamente contabilizadas las transacciones.

Además, se evaluaron los resultados contenidos en los informes mensuales de ejecución presupuestaria, se analizó las

## AUDITORÍAS REALIZADAS AÑO 2017

conciliaciones bancarias, se verifica el abastecimiento y distribución de los inventarios de materiales para consumo, sin que se observara anomalía alguna. También se realizaron dos arqueos sorpresivos a los fondos de Cajas Menudas, encontrándose un manejo óptimo del efectivo por parte de su custodio,



y se asesoró en un plan de inversiones para proyectos de la Junta Asesora. Estos resultados nos permiten indicar que cumplimos en un 95% con el Plan de Auditoría Interna.

## Productos Desarrollados, Aprobados, Divulgados y en Funcionamiento

Cumpliendo con la Resolución N°394 de 2014, la oficina de Auditoría Interna como ente fiscalizador y asesor, de la calidad y mejoramiento en los procesos y procedimientos de trabajo para la entidad, en la vigencia 2016 se dio inicio al desarrollo de Manuales de Procedimientos aprobados mediante Resolución. En la vigencia 2017 la mayor parte de estos Manuales fueron divulgados y puesto en uso por el personal de la AIG, entre ellos se destacan los siguientes:

DESCRIPCIÓN – PRODUCTO	INSTRUMENTO DE APROBACIÓN	ESTADO
Procedimientos para el control de Inventario de bienes patrimoniales de la AIG.	Resolución N°42 27 julio 2016	Divulgado y en funcionamiento - 2017
Políticas Generales Administrativas para uso Interno de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental	Resolución N°110 19 septiembre 2016	Divulgado y en funcionamiento - 2017
Procedimientos para el Registro y Seguimiento de Fianzas de Cumplimiento solicitadas en las Contrataciones.	Resolución N°94 26 septiembre 2017	Divulgado y en funcionamiento - 2017
Procedimientos Administrativos para la Consecución y Control de Jornadas Extraordinarias o sobre tiempo y trámites de Viáticos a Servidores públicos asignados en misión oficial en el interior del país.	Resolución N°111 18 diciembre 2017	Divulgación

**Nota: Resoluciones reposan en Asesoría Legal y los documentos aparecen en la WEB de la AIG.**

# Seguimiento a las Recomendaciones:

Dimos seguimiento a las recomendaciones de mayor impacto logrando su implementación por los respectivos departamentos y/o unidades gestoras de la entidad, como mostramos algunos de ellos:

Nº Informe	Nº de Recomendación	Implementadas en el Periodo	Nº Implementadas	Recomendaciones de Mayor Impacto Acogidas
1	2	1	1	Se somete a prueba la funcionalidad del proyecto Gestión de Cobro y Refrendo en Línea, actualmente en proceso de prueba.
2	2	2	0	Unidad gestora acepta las discrepancias detectadas en el entregable y envía para que sean corregidas por el Contratista.
5	8	8	0	Unidad gestora acepta a dar seguimiento y monitoreo sobre la funcionalidad del ERP implementado en los Municipios, actualmente en pleno funcionamiento.
7	4	4	0	Unidad gestora acepta e informa al Contratista las diferencias de equipos distribuidos en las salas del SPA. Actualmente las salas de audiencia del Sistema Penal Acusatorio están operando.
8	4	4	0	Unidad gestora acepta, transfiere al Contratista nuevo formulario de desglose de precio y solicita lo adjunte a la presentación de su cuenta.
11	1	1	0	Se aplica multa a empresa por incumplimiento en las entrega de bienes de una orden de compra, el Proveedor lo acoge.
24	2	2	0	Unidad gestora acepta e incluirá el impuesto ITBM en los pagos a empresas internacionales que contraten con la Entidad.

Fuente: Oficina de Auditoría Interna.

# Herrera CONECTADO



56 PUNTOS  
DE ACCESO A INTERNET

33 CHITRÉ  
3 LOS POZOS  
9 OCU  
3 PARITA  
6 PESE  
2 SANTA MARÍA



RED NACIONAL  
INTERNET 2.0



[www.internetparatodos.gob.pa](http://www.internetparatodos.gob.pa)

Financiado a través del Fondo de Servicios y Acceso Universal - Ley 59 / 2008

# CRÉDITOS MEMORIA 2017



**Xavier Valverde**  
Diseño y Diagramación



**Ricardo Guardado**  
Fotografía



**Eric Herrera**  
Fotografía



**Earmy Carcache**  
Fotografía



**Micaela Melgar**  
Redacción



**Jessica Martínez**  
Asistente



**Rosemary Cerrud Th.**  
Coordinación General



Síguenos por    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

[www.innovacion.gob.pa](http://www.innovacion.gob.pa)