



## República de Panamá

### AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

**Resolución No. 41**  
de 18 de diciembre de 2020.

"Que aprueba la estructura organizacional y adopta el Manual de Organización de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental."

**EL ADMINISTRADOR GENERAL**  
En uso de sus facultades legales, y

#### CONSIDERANDO:

Que la Ley 65 de 30 de octubre de 2009, crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, como ente independiente, con patrimonio propio, personería jurídica, autonomía en su régimen interno e independencia en el ejercicio de sus funciones, que tendrá facultad para planificar, coordinar, emitir directrices, supervisar, colaborar, apoyar y promover el uso óptimo de las tecnologías de la información y comunicaciones en el sector gubernamental para la modernización de la administración pública, así como recomendar la adopción de políticas, planes y acciones estratégicas nacionales relativas a esta materia.

Que el proceso de reforma y modernización del Estado es continua y tiene como objetivo mejorar la eficiencia y calidad de los servicios prestados a través de las unidades operativas.

Que el artículo 337 de la Ley 110 de 12 de noviembre de 2019, que dicta el Presupuesto General del Estado para la vigencia fiscal del año 2020, establece que las instituciones del Sector Público actualizarán su Manual de Organización y Funciones Institucional, según los lineamientos y la metodología adoptada por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Que en adición, el artículo 339 de la referida Ley de Presupuesto General del Estado para la vigencia fiscal del año 2020, indica que las instituciones del Sector Público solicitarán al Ministerio de Economía y Finanzas toda modificación para la creación, eliminación y/o cambio de denominación que requiera su estructura organizativa, a través del Departamento de Organización del Estado de la Dirección de Presupuesto de la Nación, que analizará, evaluará y autorizará los cambios a la estructura organizativa de acuerdo con los criterios y lineamientos establecidos por el ente rector, para cumplir con los fines institucionales.

Que en atención a lo dispuesto en las anteriores disposiciones, mediante nota AIG-AG-LO-N-No. 1413-2020 de 21 de octubre del 2020, esta Autoridad solicitó al Ministerio de Economía y Finanzas la evaluación y aprobación de la propuesta para modificar la estructura organizativa de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental y actualizar el Manual de Organización y Funciones.

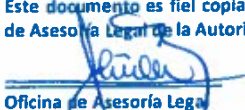
Que luego del proceso de análisis y evaluación al Organigrama General, el Organigrama Analítico y el Manual de Organización y Funciones, el Ministerio de Economía y Finanzas mediante Nota MEF-2020-54124 de 23 de noviembre de 2020, viabiliza la propuesta de organización y manual presentada por la Autoridad Nacional de Innovación Gubernamental.

Que en atención a las consideraciones expuestas y a lo que dispone el artículo 337 de la referida Ley 110 de 2019, corresponde formalizar la nueva estructura organizativa y el Manual de Organización y Funciones, por lo que:

#### RESUELVE:

**PRIMERO:** Aprobar la nueva Estructura Orgánica de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, con los siguientes niveles:

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.



Oficina de Asesoría Legal



Pág. 2  
Resolución No. 41  
de 18 de diciembre de 2020.

1. Nivel Político y Directivo
2. Nivel Coordinador
3. Nivel Asesor
4. Nivel Fiscalizador
5. Nivel Auxiliar de Apoyo
6. Nivel Operativo

**SEGUNDO:** Ordenar las unidades administrativas dentro de la institución, dentro de los niveles establecidos en el resuelto primero de la presente Resolución, a saber:

1. Nivel Político y Directivo: Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental; Administración General; Subadministración General y Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal.
2. Nivel Coordinador: Secretaría General.
3. Nivel Asesor: Oficina de Asesoría Legal; Oficina de Relaciones Públicas y Oficina de Planificación.
4. Nivel Fiscalizador: Oficina de Fiscalización de la Contraloría General de la República y Oficina de Auditoría Interna.
5. Nivel Auxiliar de Apoyo: Dirección de Administración y Finanzas y Oficina Institucional de Recursos Humanos.
6. Nivel Operativo: Dirección de Transformación Digital; Dirección de Innovación Gubernamental; Dirección de Cumplimiento, Normas y Soluciones Verticales; Dirección de Tecnología; Dirección de Arquitectura Tecnológica; Dirección de Ciencias de la Información; Dirección de Ciberseguridad, la Dirección de Telecomunicaciones y el Instituto de Tecnología e Innovación.

**TERCERO:** Adoptar el Manual de Organización incluido en el anexo de la presente Resolución.

**CUARTO:** Instruir enviar copia autenticada de la presente Resolución al Departamento de Organización del Estado de la Dirección de Presupuesto de la Nación del Ministerio de Economía y Finanzas una vez promulgada en la Gaceta Oficial.

**QUINTO:** Esta Resolución entrará a regir a partir de su promulgación.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Ley 65 de 30 de octubre de 2009 y Ley 110 de 12 de noviembre de 2019.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,**

  
**LUIS OLIVA**  
**ADMINISTRADOR GENERAL**

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal





**Resolución No. 41 de 18 de diciembre de 2020**

**ANEXO**

**AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL  
(AIG)**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

**2020**



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal

## CONTENIDO

Índice	Página
<b>INTRODUCCIÓN</b>	5
<b>ORGANIGRAMA GENERAL</b>	7
<b>ORGANIGRAMA ANALÍTICO</b>	8
<b>BASE LEGAL</b>	10
<b>Misión</b>	12
<b>Visión</b>	12
Objetivo	12
Funciones Principales	12
<b>NIVEL POLÍTICO Y DIRECTIVO</b>	13
<b>Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental</b>	13
<b>Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal</b>	14
<b>Administración General</b>	15
<b>Subadministración General</b>	15
<b>NIVEL COORDINADOR</b>	16
<b>Secretaría General</b>	16
<b>NIVEL ASESOR</b>	17
<b>Oficina de Asesoría Legal</b>	17
<b>Oficina de Relaciones Públicas</b>	17
<b>Oficina de Planificación</b>	18
<b>NIVEL FISCALIZADOR</b>	18
<b>Oficina de Auditoría Interna</b>	18
<b>NIVEL AUXILIAR DE APOYO</b>	19
<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>	19
Subdirección de Administración	20
Bienes Patrimoniales	21
Departamento de Presupuesto	22
Departamento de Compras	23
Almacén	24
Departamento de Contabilidad	24
Departamento de Tesorería	25
Departamento de Servicios Generales	25
Sección de Transporte	26
Sección de Archivo y Correspondencia	27

2



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

*Peill*  
Oficina de Asesoría Legal

Sección de Seguridad	27
Sección de Mantenimiento	28
<b>Oficina Institucional de Recursos Humanos</b>	<b>29</b>
Área de Planificación de los Recursos Humanos	30
Área de Clasificación de Puestos y Remuneración	30
Área de Reclutamiento y Selección	31
Área de Registro y Control de Recursos Humanos	32
Área de Relaciones Laborales y Bienestar del Servidor Público	32
<b>NIVEL OPERATIVO</b>	<b>33</b>
<b>Dirección de Transformación Digital</b>	<b>33</b>
Departamento de Metodología y Control de Proyectos	34
Departamento Productos Tecnológicos	34
Departamento de Gobernanza y Análisis Estratégico de Proyectos	35
Departamento de Análisis Económico de Proyectos	36
<b>Dirección de Innovación Gubernamental</b>	<b>36</b>
Laboratorio de Innovación y Tecnologías	37
Departamento de Innovación Educativa	37
Departamento de Innovación Aeroespacial	39
<b>Dirección de Cumplimiento, Normas y Soluciones Verticales</b>	<b>39</b>
Departamento de Evaluación de Adquisiciones en Tecnología	40
Departamento de Estandarización y Trazabilidad	40
Departamento de Cumplimiento	41
Departamento de Soluciones Verticales	41
<b>Dirección de Tecnología</b>	<b>42</b>
Departamento de Infraestructura de Servidores Computacionales	42
Departamento de Operaciones de Redes	43
Departamento de Soporte a Ambientes de Misión Crítica	44
Departamento de Redes de Datos	44
Departamento de Seguridad Informática	45
Departamento de Soporte Técnico	45
Departamento de Mesa de Servicio	46
<b>Dirección de Arquitectura Tecnológica</b>	<b>46</b>
Departamento de Análisis de Procesos e Ingeniería de Requisitos	47
Departamento de Arquitectura de Sistemas y Desarrollo de Software	48
Departamento de Pruebas y Aseguramiento de Calidad	48
<b>Dirección de Ciencias de la Información</b>	<b>49</b>
Centro de Atención Ciudadana	49
Departamento de Analítica de Datos	50

3



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

Departamento de Gobierno Abierto	51
<b>Dirección de Ciberseguridad</b>	51
Departamento de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información	52
Departamento de Control de Normativas de Ciberseguridad	53
Departamento de Operaciones de Ciberseguridad	53
Departamento de Seguridad de la Información	54
<b>Dirección de Telecomunicaciones</b>	54
Departamento de Ingeniería y Administración de Multiservicios	55
Departamento de Desarrollo de Telecomunicaciones	56
Departamento de Internet y Movilidad	56
<b>Instituto de Tecnología e Innovación</b>	57
<b>SECTOR AL QUE PERTENECE LA INSTITUCIÓN</b>	58
Relaciones Intrasectoriales	58
Relaciones Intersectoriales	58



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) no se revisa desde el año 2010. Durante estos 10 años el mundo ha cambiado sustancialmente; y un año en el mundo de tecnología e innovación es equivalente a varios años en cualquier otra industria. Durante este largo período, la digitalización de las naciones y sus ciudadanos se ha acelerado, teniendo un gran efecto en los niveles de competitividad y desarrollo, lo cual representa un gran reto para nuestro país.

Toda esta dinámica ha sido provocada por el advenimiento de tecnologías disruptivas e innovaciones en temas como inteligencia artificial, procesamiento en nubes públicas, tecnología geoespacial, identidad digital, internet de las cosas, y otras. A esto se le suma la fuerte tendencia hacia la transparencia con datos abiertos y las grandes amenazas en ciberseguridad. Y en adición, las amenazas de salud pública y cambio climático vividas recientemente demandan acelerar la digitalización del país.

Para preparar a la AIG y al Estado a enfrentar este panorama, se requiere la estructura organizacional correcta, para lo cual estamos proponiendo el presente Manual de Organización y Funciones, el que incorpora principalmente los siguientes aspectos de actualización y fortalecimiento de la estructura administrativa y operativa de la entidad:

La formación de una Dirección de Transformación Digital, que responde al mandato de la Ley 144 en la ejecución de la Agenda Digital del Estado para la digitalización de los servicios que provee el mismo a los ciudadanos, y la cual también regirá la gobernanza requerida con las Direcciones de Innovación y Tecnología o Unidades Administrativas encargadas de la Agenda Digital en cada institución.

La redefinición de la Dirección de Innovación Gubernamental para enfocarla en investigar avances científicos y tecnologías de punta, provocando la adopción temprana de las mismas en el Estado, beneficiando el nivel de desarrollo del país.

La creación de la Dirección de Ciencias de la Información, para aprovechar en el Estado el rápido avance de la inteligencia artificial, el aprendizaje automático, la analítica de datos, y los datos abiertos. Se coloca al Centro de Atención ciudadana dentro de esta Dirección, dada su importancia en términos de manejo de datos.

Se crea la Dirección de Ciberseguridad, elevando de nivel una iniciativa limitada que se encontraba solo a nivel de departamento, para dar respuesta al gran reto que mundialmente esto implica y que nuestro país debe enfrentar.

Concentramos el foco de normativas, estándares y los requerimientos de segmentos específicos del Estado, en la Dirección de Cumplimiento, Normas y Soluciones Verticales.

Se crea el Departamento de Internet y Movilidad como ente asesor de enlace con la Junta de Acceso y Servicio Universal, de manera que se acelere el cierre de la brecha digital y lograr que la totalidad de las comunidades del país tengan acceso a internet.

5



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal

Se mantiene el foco tradicional de las direcciones de Tecnología, Telecomunicaciones, Arquitectura, y el Instituto de Tecnología e Innovación, todas las cuales dan servicios transversalmente al Estado.

En el nivel de coordinación hemos creado la Secretaría General para apoyar al Despacho Superior en la coordinación de actividad interinstitucional y alianzas internacionales.

A nivel asesor hemos formado una Oficina de Planificación para ser más efectivos en la planificación estratégica y financiera.

Somos de la convicción de que, con la organización propuesta, la AIG podrá lograr sus metas de elevar la calidad de vida de los ciudadanos de nuestro país, forjando un Estado digital, innovador, con servicios eficientes y transparentes; un Estado que provea conectividad y educación de calidad; un país altamente competitivo.

6

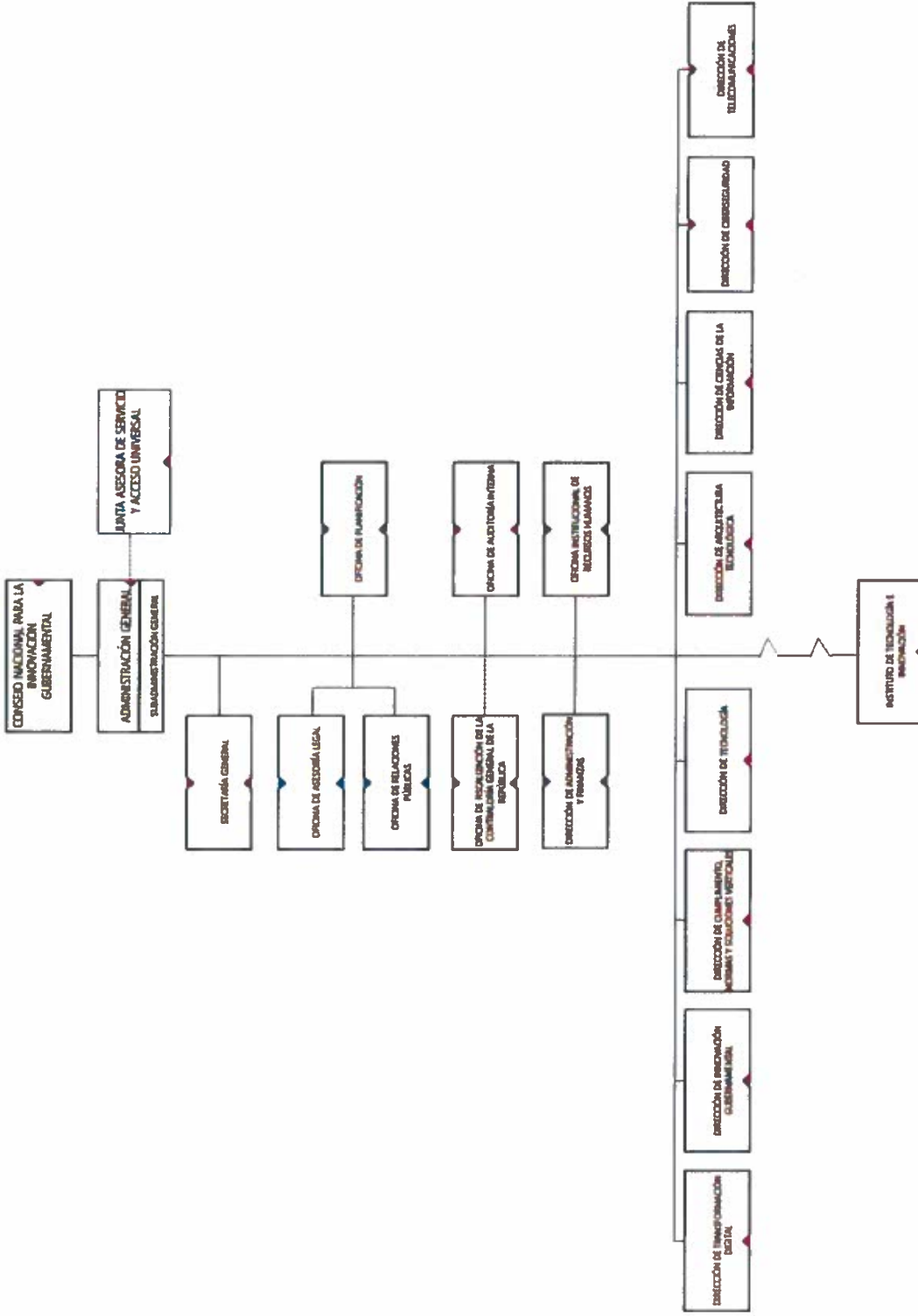


Este documento es una copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal



ORGANIGRAMA GENERAL



7

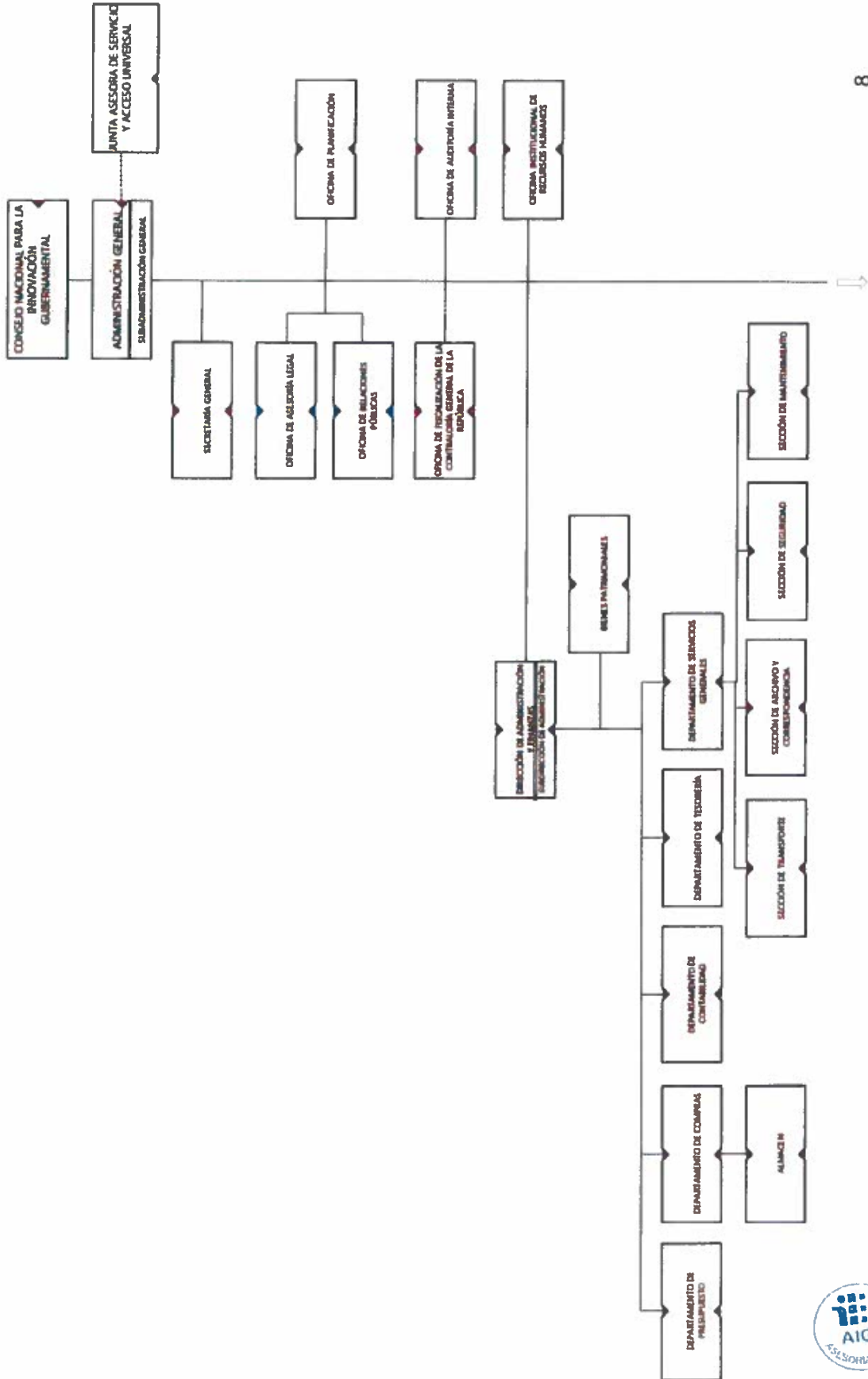
Nivel Político y Directivo



Este documento es una copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

*[Handwritten Signature]*  
Oficina de Asesoría Legal

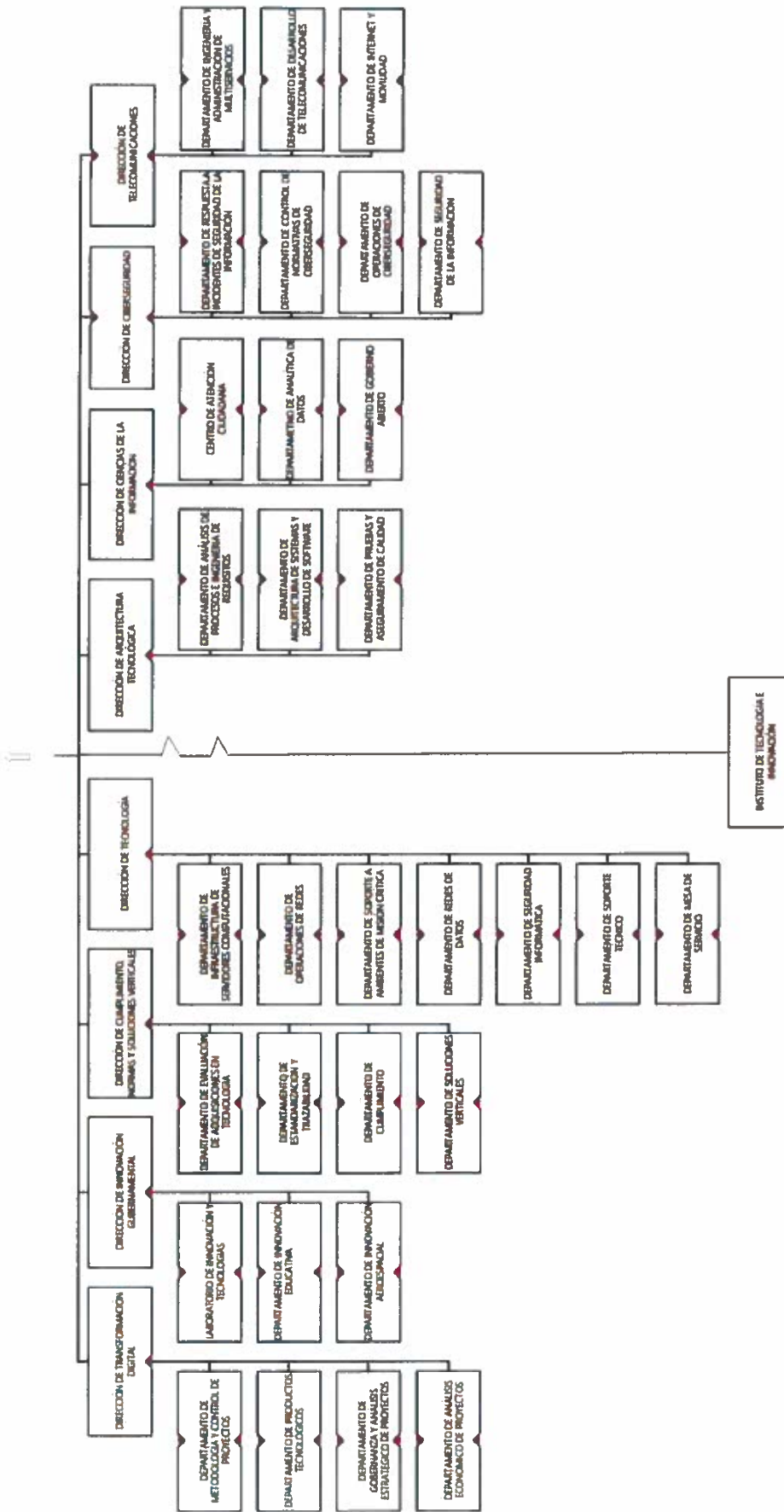
ORGANIGRAMA ANALÍTICO PARTE I



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

*[Signature]*  
 Oficina de Asesoría Legal

ORGANIGRAMA ANALÍTICO PARTE II



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

*[Firma]*

Oficina de Asesoría Legal

## BASE LEGAL

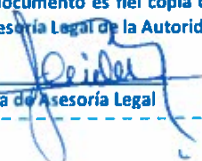
- Ley 59 de 11 de agosto de 2008, que promueve el Servicio de Acceso Universal a las Tecnologías de la Información y de las Telecomunicaciones para el desarrollo y dicta otras disposiciones (Gaceta Oficial 26106 de 18 de agosto de 2008).
- Decreto Ejecutivo 37 de 26 de junio de 2009, por el cual se reglamenta la Ley 59 de 11 de agosto de 2008 (Gaceta Oficial 26325 de 16 de julio de 2009).
- Ley 65 de 30 de octubre de 2009, que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (Gaceta Oficial 26400-C de 30 de noviembre de 2009).
- Decreto Ejecutivo 205 de 9 de marzo de 2010, por el cual se reglamenta la Ley 65 de 30 de octubre de 2009, que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (Gaceta Oficial 26486 de 10 de marzo de 2010).
- Resolución 14 de 14 de septiembre de 2010, por la cual se establecen las facultades del Instituto de Tecnología e Innovación de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (Gaceta Oficial 26627 de 23 de septiembre de 2010).
- Decreto Ejecutivo 584 de 26 de julio de 2011 por el cual se crea el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 y se deja sin efecto el Decreto Ejecutivo 555 de 24 de junio de 2010 (Gaceta Oficial 26846 de 9 de agosto de 2011).
- Decreto Ejecutivo 709 de 26 de septiembre de 2011, por el cual se crea el "CSIRT PANAMÁ" Equipo Nacional de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información del Estado Panameño (Gaceta Oficial 26880 de 27 de septiembre de 2011).
- Decreto Ejecutivo 519 de 9 de agosto de 2012, por la cual se instituye la Plataforma Multiservicios para la prestación de servicios integrados de telecomunicaciones, para todas las entidades del Estado "RNMS del Estado" (Gaceta Oficial 27099-A de 14 de agosto de 2012).
- Ley 83 de 9 de noviembre de 2012, que regula el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales y modifica la Ley 65 de 2009, que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (Gaceta Oficial 27160 de 9 de noviembre de 2012).
- Decreto Ejecutivo 719 de 15 de noviembre de 2013, que reglamenta la Ley 83 de 9 de noviembre de 2012, que regula el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales y modifica la Ley 65 de 2009, que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (Gaceta Oficial 27416 de 18 de noviembre de 2013).



- Decreto Ejecutivo 264 de 7 de abril de 2014, que adiciona y modifica artículos del Decreto Ejecutivo 205 de 10 de marzo de 2010, por la cual se reglamenta la Ley 65 de 30 de octubre de 2009 que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (Gaceta Oficial 27509 de 7 de abril de 2014).
- Decreto Ejecutivo 272 de 14 de abril de 2015, que modifica artículos al Decreto Ejecutivo 584 de 26 de julio de 2011, por el cual se crea el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 y se deja sin efecto el Decreto Ejecutivo 555 de 24 de junio de 2010 (Gaceta Oficial 27761-B de 16 de abril de 2015).
- Decreto Ejecutivo 357 de 9 de agosto de 2016, que modifica el Decreto Ejecutivo 719 de 15 de noviembre de 2013 y dictan otras disposiciones para la ejecución de acciones de modernización gubernamental y de gobierno digital (Gaceta Oficial 28094-B de 11 de agosto de 2016).
- Decreto Ejecutivo 318 de 12 de julio de 2017, que modifica los artículos 2 y 6 del Decreto Ejecutivo 584 de 26 de julio de 2011, por el cual se crea el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 (Gaceta Oficial 28320 de 12 de julio de 2017).
- Resolución 98 de 16 de octubre de 2017 por medio de la cual se dictan disposiciones para la implementación y ejecución del Decreto Ejecutivo 357 de 9 de agosto de 2016, el cual es aplicable en todas las entidades del Estado (Gaceta Oficial 28395 de 26 de octubre de 2017).
- Decreto Ejecutivo 593 de 11 de septiembre de 2018, que modifica el artículo 1 del Decreto Ejecutivo 584 de 26 de julio de 2011, por el cual se crea el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, modificado por el Decreto Ejecutivo 272 de 14 de abril de 2015 (Gaceta Oficial 28612 de 14 de septiembre de 2018).
- Resolución 83 de 1 de octubre de 2018, por medio de la cual se aprueba y se emite la actualización de la Guía para la Implementación y Gestión de Casos Recibidos por medio del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 en las Entidades del Estado (Gaceta Oficial 28627 de 5 de octubre de 2018).
- Resolución 12 de 19 de febrero de 2019 por la cual se aprueba la Guía para la Implementación, Operación y Administración del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 dentro de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (Gaceta Oficial 28721 de 25 de febrero de 2019).
- Decreto Ejecutivo 306 de 3 de febrero de 2020, que modifica artículos del Decreto Ejecutivo 719 de 15 de noviembre de 2013, que reglamenta la Ley 83 de 9 de noviembre de 2012, que regula el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales y modifica la Ley 65 de 2009, que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (Gaceta Oficial 28955 de 5 de febrero de 2020).
- Ley 144 de 15 de abril de 2020, que modifica y adiciona artículos de la Ley 83 de 2012, sobre el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales, y



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal

dicta otras disposiciones (Gaceta Oficial 29003-A de 15 de abril de 2020).

### **Misión**

Desarrollar y promover nuevas soluciones tecnológicas para la modernización del Estado y la digitalización de los servicios gubernamentales; aumentando la transparencia en la gestión pública y la agilización de los procesos gubernamentales, así como la competitividad del país.

### **Visión**

Ser la entidad modelo de la gestión pública a nivel nacional e internacional, que lidere la innovación del Estado hacia un país digital con procesos ágiles, transparentes y eficientes, que brinden acceso a todos los ciudadanos a las oportunidades que ofrece la conectividad.

### **Objetivo**

Emitir directrices para promover el uso óptimo de las tecnologías de la información y la comunicación en el sector gubernamental para la modernización de la gestión pública, a través de la adopción de políticas, planes y acciones estratégicas nacionales.

### **Funciones Principales**

- Proponer y ejecutar las políticas, planes, programas, medidas y demás actividades relacionadas con el proceso de planeamiento de la tecnología e innovación tecnológica del país, así como la cooperación técnica, en el sector gubernamental.
- Desarrollar iniciativas que conlleven a la modernización del Estado mediante el uso de herramientas tecnológicas con particular énfasis en proyectos que tiendan a mejorar la eficiencia y calidad de los servicios gubernamentales.
- Impulsar continuamente la reingeniería y la reinención del Estado.
- Impulsar el desarrollo y contrataciones de proyectos que involucren las tecnologías de la información y la comunicación para el uso compartido por parte de las dependencias del Estado.
- Inventariar, clasificar y, cuando sea requerido, reutilizar y almacenar en base de datos virtuales la información que contienen los archivos físicos y electrónicos de las instituciones gubernamentales, así como dictar políticas sobre el acceso a estas, con sujeción a las disposiciones que rigen la materia.
- Elaborar y desarrollar planes estratégicos en materia de tecnología e innovación para su implementación en el sector gubernamental.

- Velar por el posicionamiento de la República de Panamá en los índices de competitividad y conectividad internacional, tomando las acciones que contribuyan a mejorar este posicionamiento, en coordinación con otras entidades del Estado.
- Emitir directrices para establecer los estándares necesarios para el desarrollo y la protección de los sistemas tecnológicos del Estado y velar por su cumplimiento, realizando inspecciones periódicas para identificar situaciones que requieran ser corregidas.
- Aprobar las especificaciones técnicas de las contrataciones de tecnología que realicen las entidades del Estado de acuerdo a lo señalado por la Ley.
- Supervisar y evaluar los proyectos de las entidades públicas, relacionados con la innovación y reinención de gobierno, enmarcados en la tramitología y la relación entre las instituciones y los ciudadanos.

## NIVEL POLÍTICO Y DIRECTIVO

### Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental

#### Objetivo

Aprobar las políticas, estrategias, planes, programas y regulaciones propuestas por la Autoridad, ejerciendo orientación y dirección, y delegando facultades y responsabilidades a cada una de sus instancias organizativas.

#### Funciones

- Aprobar la suscripción de convenios y acuerdos con otras entidades para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Evaluar el informe de gestión anual emitido por la Autoridad al Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental.
- Aprobar el presupuesto anual de funcionamiento de la Autoridad.
- Aprobar la propuesta de políticas y planes nacionales de desarrollo de tecnología e innovación de la Autoridad.
- Aprobar el reglamento de funcionamiento de la Autoridad y autorizar los gastos operativos y la suscripción de los contratos y convenios necesarios para el cumplimiento de sus objetivos y funciones.

**Miembros**

- El Presidente de la República o quien él designe, quien lo presidirá.
- El Ministro de la Presidencia o quien él designe.
- El Ministro de Economía y Finanzas o quien él designe.
- El Administrador General de la Autoridad, quien fungirá como su Secretario.
- El Secretario Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación o quien él designe.
- El Contralor General de la República o quien él designe, con derecho a voz.

**Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal****Objetivo**

Dirigir la constitución y ejecución de los fondos para el desarrollo de proyectos de servicio y acceso universal, los cuales servirán para financiar los proyectos que aseguren la extensión, la cobertura y la calidad de los servicios originados con las tecnologías de la información y la comunicación, para quienes no tienen la posibilidad de alcanzarlos por las limitaciones de su ubicación geográfica y/o de sus condiciones económicas.

**Funciones**

- Definir los proyectos y ubicación, con base en las prioridades establecidas en los planes de desarrollo nacional en áreas de interés social.
- Establecer las políticas, las estrategias y los planes requeridos para la ejecución efectiva de los proyectos.
- Asegurar que la utilización de los fondos se realice con la debida transparencia.
- Rendir periódicamente un informe del estado de los recaudos, de los proyectos y de los impactos sociales logrados, en virtud de la aplicación de la presente Ley.
- Realizar las acciones necesarias para comprobar la veracidad de los datos con respecto del cálculo de cada fondo, por parte de las empresas.
- Informar a la Autoridad de los Servicios Públicos sobre cualquier incumplimiento de la Ley por parte de las empresas operadoras y prestadores de servicios.
- Realizar comparaciones de costos o especificaciones, para evitar sobreprecios en la ejecución de los proyectos.

**Miembros**

- La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.
- La Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.



Este documento es una copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal



- La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.
- El Ministerio de Desarrollo Social.

### **Administración General**

#### **Objetivo**

Dirigir los planes, programas, proyectos, actividades administrativas, financieras y operacionales que se desarrollan en la entidad.

#### **Funciones**

- Presentar para su aprobación la propuesta de presupuesto y el plan anual de actividades de la Autoridad.
- Proponer y ejecutar las políticas, los planes, las estrategias, los programas y los proyectos que se definan.
- Presentar al Órgano Ejecutivo la estructura y organización de la Autoridad, así como la propuesta de reglamentación de la Ley.
- Representar por designación a la República de Panamá ante los organismos regionales e internacionales en materia de tecnología e innovación tecnológica gubernamental.
- Coordinar con el Ministerio de Relaciones Exteriores las acciones de seguimiento y cumplimiento de los tratados internacionales en materia de tecnología e innovación tecnológica gubernamental, aprobados y ratificados por la República de Panamá.
- Comprar, vender, arrendar y negociar con bienes de cualquier clase, contratar personal técnico especializado y planificar o ejecutar sus programas, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.
- Suscribir convenios y acuerdos con otras entidades para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la Ley; emitir un informe de gestión anual al Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental.

### **Subadministración General**

#### **Objetivo**

Coordinar y supervisar la ejecución de los programas y proyectos que se desarrollan en la institución.

#### **Funciones**



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal

- Ejecutar las directrices emitidas por las instancias superiores, para el logro de los objetivos institucionales.
- Evaluar los estudios y planes que se lleven a cabo para promover el uso óptimo de tecnologías de la información y la comunicación en el sector gubernamental.
- Dirigir y coordinar directamente al personal inmediatamente dependiente y, a través de éste, si es el caso a otro personal indirectamente.
- Controlar y evaluar el desempeño, el avance de actividades, el logro de resultados, el uso de los recursos y el presupuesto de la unidad organizativa a su cargo.

## NIVEL COORDINADOR

### Secretaría General

#### Objetivo

Organizar y evaluar los asuntos técnicos, administrativos y operativos de la organización, para delegar acciones entre las unidades administrativas a través de las instancias a nivel interno y externo, en respuesta a las decisiones emanadas de las autoridades superiores.

#### Funciones

- Orientar y coordinar los asuntos técnicos y administrativos que se tramitan a nivel nacional e internacional.
- Mantener canales directos de enlace entre el Despacho Superior y los diferentes niveles de la Autoridad, así como con otras entidades del Estado, organismos nacionales, internacionales y privados.
- Controlar la distribución de la correspondencia y seleccionar los asuntos que deben llevarse a conocimiento directo del Despacho Superior y las que deben canalizarse a otros funcionarios ejecutivos.
- Formalizar y dar seguimiento a decretos, resueltos, así como también a los nombramientos, denuncias, citaciones y resoluciones.
- Proveer orientación sobre las actividades de comunicación y divulgación a realizarse, a través de los medios de comunicación que sean relacionados con los planes, programas y proyectos.



## NIVEL ASESOR

### Oficina de Asesoría Legal

#### Objetivo

Asesorar a las diferentes unidades administrativas de la institución para el fiel cumplimiento del marco regulatorio de los actos a desarrollar en materia legal.

#### Funciones

- Asesorar jurídicamente al Despacho Superior, comités de trabajo y unidades administrativas de la entidad en materia de su competencia.
- Asesorar, preparar y analizar proyectos de leyes, decretos, resoluciones, contratos, convenios nacionales e internacionales y demás instrumentos legales que se formalicen o celebren.
- Intervenir en los procesos administrativos y jurídicos encomendados para defender los intereses de la organización.

### Oficina de Relaciones Públicas

#### Objetivo

Propiciar un adecuado sistema de comunicación y relaciones públicas a lo interno y externo, a través de políticas, normas y procedimientos establecidos, y vigilar su cumplimiento.

#### Funciones

- Asesorar al Despacho Superior y unidades administrativas en lo relativo a los asuntos de información y comunicación a lo interno y externo, para asegurar el éxito de las actividades divulgadas.
- Diseñar, ejecutar y evaluar los procesos de comunicación y relaciones públicas y la información con el fin de comunicar a la ciudadanía de manera objetiva las acciones, en atención a las políticas y estrategias establecidas por el Despacho Superior.
- Mantener y coordinar las relaciones públicas con los organismos de prensa y medios de difusión del país.
- Generar contenido para los medios digitales y organismos de prensa.
- Establecer vínculos con los directores de los medios de comunicación para



  
Oficina de Asesoría Legal

promover la cobertura de información, prestaciones de publicaciones y entrevista.

### **Oficina de Planificación**

#### **Objetivo**

Liderar el proceso de planificación, generación, formulación, evaluación y seguimiento de las políticas y estrategias relacionadas con la gestión de la organización, utilizando instrumentos de gerencia pública y de proyectos.

#### **Funciones**

- Diseñar el plan de inversión y mantenimiento de las obras que realiza la Autoridad, mediante la elaboración de informes técnicos a través de investigaciones y perfiles de proyectos o actividades a desarrollar, a corto, mediano y largo plazo.
- Elaborar el Anteproyecto de Presupuesto Anual, conjuntamente con cada una de las unidades administrativas.
- Impulsar investigaciones que permitan verificar el impacto de las políticas de innovación gubernamental, sobre los indicadores económicos, sociales y tecnológicos y su aporte al desarrollo del país.
- Organizar la clasificación, recolección y recopilación de cifras y datos estadísticos sobre aspectos relacionados con la transformación digital y la innovación gubernamental, y preparar informes correspondientes.
- Monitorear la planificación, ejecución y evaluación del progreso físico de las actividades establecidas en planes operativos, programas y proyectos, elaborando informes de seguimiento, de acuerdo a las directrices emanadas del Despacho Superior.

### **NIVEL FISCALIZADOR**

#### **Oficina de Auditoría Interna**

#### **Objetivo**

Examinar la eficiencia de los controles, el cumplimiento de las normas y procedimientos administrativos, financieros y contables, para garantizar la transparencia en los procesos y el uso adecuado de los recursos asignados, logrando con ello información oportuna y confiable para la toma de decisiones y rendición de cuentas.



### Funciones

- Asesorar al Despacho Superior y unidades administrativas en materia de auditoría financiera, operacional y control interno.
- Organizar y evaluar permanentemente los sistemas de operación y administrativos, de manera técnica e independiente.
- Verificar el plan anual de actividades, con base en los objetivos institucionales.
- Realizar auditorías financieras, operativas y especiales sobre aspectos financieros de conformidad con las disposiciones establecidas de control interno.
- Enmarcar la labor de los auditores en los principios, normas, reglas y procedimientos formalmente emitidos y aceptados.
- Regular y dar seguimiento de manera permanente e imparcial al manejo de las operaciones contables y cuentas que administren, manejen o custodien los servidores públicos, así como las operaciones presupuestarias, administrativas y de control interno.
- Efectuar y mantener los controles de descartes de bienes muebles inservibles.
- Proporcionar recomendaciones apropiadas para su aplicación y mejorar las debilidades detectadas en las operaciones examinadas, garantizando la efectividad en la gestión institucional.
- Verificar que se implementen las recomendaciones presentadas por los entes gubernamentales responsables del control interno.

### NIVEL AUXILIAR DE APOYO

#### Dirección de Administración y Finanzas

##### Objetivo

Administrar los recursos financieros y servicios de apoyo, para la ejecución de los programas, proyectos y actividades asignadas a las dependencias, mediante la aplicación de las disposiciones legales establecidas por las autoridades competentes de control interno, políticas y directrices emitidas por el Despacho Superior.

##### Funciones



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal

- Aplicar las políticas, normas y metodologías de control interno, para maximizar la gestión institucional.
- Asesorar y evaluar las actividades, requerimientos y servicios administrativos, para atender las necesidades de las dependencias, emitiendo en su caso, las recomendaciones de acuerdo a las políticas, directrices y disposiciones legales establecidas.
- Conducir el ejercicio del Presupuesto de Funcionamiento e Inversiones Anual, entregarlo para la consideración de las autoridades superiores, y verificar su oportuno registro presupuestal y contable.
- Evaluar el Sistema de Contabilidad Gubernamental y formular los balances, estados financieros, estados presupuestarios y de gestión, para la consideración de las autoridades superiores y presentar los informes en los plazos establecidos a los organismos contrapartes.
- Custodiar los fondos y valores financieros, para canalizar y evaluar el uso de los recursos, efectuar los pagos por compromisos contraídos de conformidad con las normas que rigen el Sistema de Tesorería.
- Implementar las recomendaciones de los informes de auditoría emitidos por instancias responsables de aplicar las normas de control interno e informar al Despacho Superior sobre las medidas adoptadas.
- Establecer el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios Generales y someter a la consideración del Despacho Superior, que les permita a las unidades administrativas la realización óptima de las actividades encomendadas.
- Generar contratos, convenios y adendas de arrendamientos y mantenimiento de locales, equipos y mobiliarios, para cumplir con los objetivos institucionales.
- Levantar el inventario físico de bienes muebles e inmuebles, para generar información del patrimonio institucional.

### Subdirección de Administración

#### Objetivo

Coordinar y evaluar las actividades administrativas y operativas, para concretar los objetivos y metas institucionales, a través de normas, procedimientos y directrices emitidas por las instancias superiores y las instrucciones emanadas del Despacho Superior.

#### Funciones

- Aplicar las políticas y normas y procedimientos administrativos establecidos en

20



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

la Ley, así como las emitidas por el Despacho Superior.

- Proponer y gestionar la actualización de las disposiciones reglamentarias relacionadas con la actividad institucional, para el logro de la eficacia y eficiencia de las operaciones administrativas.
- Establecer el manejo y almacenamiento de las compras para el abastecimiento de materiales y equipo para el funcionamiento de las actividades operativas, técnicas y administrativas.
- Administrar los contratos de arrendamiento de locales, de equipos y su mantenimiento, así como de mobiliario de oficina e infraestructura.
- Organizar los servicios de apoyo administrativo y logístico, para el desarrollo de las actividades asignadas a las unidades administrativas.
- Verificar la custodia de bienes patrimoniales y la seguridad del perímetro institucional.

### **Bienes Patrimoniales**

#### **Objetivo**

Examinar, intervenir y proteger la existencia, conservación y destino de los bienes patrimoniales, para generar información actualizada de los bienes muebles e inmuebles que compone el patrimonio institucional, a través del inventario físico.

#### **Funciones**

- Recopilar la documentación e información que permita registrar los valores de los bienes muebles e inmuebles comprados, donados, revertidos, elaborados internamente, y traspasados.
- Compartir la información documentada relacionada con las entradas y salidas de las operaciones de contabilidad, almacén y las unidades administrativas encargadas de tramitar bienes muebles e inmuebles, para cumplir con los registros contables, custodia y disposición de los bienes patrimoniales a efecto de mantener el balance entre el inventario físico y los registros contables.
- Identificar los bienes con una codificación claramente visible, adherida a cada bien patrimonial a inventariar, para facilitar su control y ubicación (marbete de identificación), el cual debe ser numérico y secuencial.
- Verificar y certificar ante la unidad jerárquica superior la pérdida por sustracción, robo, hurto, daños y desvalijos, a fin de que se determinen las responsabilidades del caso.



- Proponer normas de control interno para el manejo, uso y cuidado de los bienes muebles e inmuebles patrimoniales.
- Instruir a los custodios directos y usuarios de cada unidad administrativa de la responsabilidad del uso, control, cuidado y mantenimiento de los bienes.
- Elaborar el plan de mantenimiento de los bienes que se requieren con la colaboración de las unidades administrativas correspondientes.
- Actualizar en el inventario físico todos los bienes adquiridos por la empresa por cualquier modalidad tales como: compra, donaciones, permuta, bienes revertidos, excedentes de proyectos especiales, fabricación interna, traspasos, devoluciones o descartes.

### Departamento de Presupuesto

#### Objetivo

Asignar eficientemente los recursos financieros en función a las prioridades de la organización, para cumplir con las políticas y lograr las metas fijadas, a través del ejercicio real del gasto presupuestario aprobado.

#### Funciones

- Comunicar e implementar normas y procedimientos que rigen la administración presupuestaria.
- Organizar e integrar la información del Anteproyecto de Presupuesto de Funcionamiento e Inversión, para atender el desarrollo del Cronograma de actividades de la organización.
- Elaborar las solicitudes de créditos adicionales y resoluciones que modifican la estructura del presupuesto y los traslados institucionales.
- Codificar los gastos que se realizan a través de cuentas contra el Tesoro Nacional, para facilitar el proceso presupuestario en la toma de decisiones directivas.
- Analizar y procesar las modificaciones, ampliación o adecuación que se requiera del presupuesto aprobado de acuerdo a las disposiciones de administración presupuestaria.
- Evaluar el movimiento del presupuesto aprobado, para verificar la ejecución financiera del presupuesto de funcionamiento e inversión.
- Establecer y operar medidas de control interno, para el uso racional y transparente del presupuesto autorizado, verificando el cumplimiento estricto de





las disposiciones enmarcadas en la Ley del Presupuesto General del Estado y demás aplicaciones en la materia.

- Orientar a las unidades administrativas en la aplicación de normas, reglamentaciones y procedimientos presupuestarios.
- Verificar las negociaciones sobre acuerdos y convenios con efectos presupuestarios.
- Preparar y presentar informes del movimiento del presupuesto de funcionamiento e inversión y demás información complementaria que requieran las autoridades competentes.
- Emitir información del ejercicio presupuestal, para los análisis y evaluación respecto al cumplimiento de programas y metas propuestas.

#### **Departamento de Compras**

##### **Objetivo**

Adquirir y proveer bienes y servicios, para que las unidades administrativas desarrollen sus operaciones en forma satisfactoria, de conformidad con las disposiciones legales y procedimientos administrativos relativos al proceso de Compras.

##### **Funciones**

- Verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos administrativos, relativos al proceso de compra de materiales, suministros, equipos y servicios, necesarios para el buen funcionamiento de la organización.
- Organizar los requerimientos de compras, con base a las necesidades presentadas por las unidades administrativas, que permitan tener alternativas evaluadas y aprobadas, para cumplir con la política de compras y los estándares de calidad.
- Disponer del catálogo de precios actualizado por material y producto, en referencia a cada proveedor; calidad en precio; relación del tiempo de entrega; distancia geográfica, para mantener un flujo adecuado y continuo de abastecimiento.
- Analizar las cotizaciones y selección del proveedor, que contenga la descripción de las condiciones de compra, las disposiciones y procedimientos establecidos, para evitar incumplimiento durante el proceso de compras.
- Atender las consultas de las unidades solicitantes, para verificar que los bienes o servicios requeridos cumplan con los parámetros de la gestión de compras.
- Administrar la entrega de las especificaciones a los proveedores que soliciten

23



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal

intervenir en el proceso de compras.

- Conducir los actos públicos, relacionados con la adquisición de bienes o servicios requeridos, para el funcionamiento de las actividades de la organización.

### **Almacén**

#### **Objetivo**

Abastecer, almacenar y custodiar los bienes materiales, equipos y suministros, para garantizar su disponibilidad en el suministro continuo y oportuno hasta el sitio de consumo, a través de procesar los requerimientos de las existencias agotadas en el inventario físico.

#### **Funciones**

- Aplicar las disposiciones y procedimientos establecidos, para el proceso sistematizado de recibo, distribución, almacenamiento y conservación de los bienes materiales, equipos y suministros.
- Procesar las órdenes de compras recibidas, mercancías entregadas y el inventario de los bienes existentes.
- Almacenar y codificar los materiales y útiles de oficina adquiridos, para el funcionamiento de las actividades operativas, técnicas y administrativas.
- Instalar los procesos de identificación y descarte de los equipos y mobiliario de oficina.

### **Departamento de Contabilidad**

#### **Objetivo**

Proveer información contable, oportuna, confiable y consistente, producto de las operaciones y/o transacciones financieras, para permitir a las autoridades la toma de decisiones en la priorización de los recursos de los programas institucionales, mediante la aplicación de las normas generales de Contabilidad Gubernamental.

#### **Funciones**

- Aplicar las normas y procedimientos generales de contabilidad que son de obligatorio cumplimiento en los entes gubernamentales.
- Verificar en el sistema contable que los procesos faciliten las operaciones de comprobación de activos, pasivos, ingresos, costos, gastos de la ejecución y avance de los programas institucionales.



- Recopilar codificar y registrar cronológicamente las transacciones contables y financieras en los libros básicos que exigen las normas y procedimientos establecidos.
- Preparar y consolidar los estados financieros y presentar a las instancias superiores, para la toma de decisiones directivas.
- Generar informes contables que sirvan para evaluar el desarrollo financiero de la organización, en relación a los objetivos encomendados.
- Instruir a los responsables del uso, manejo y custodia de caja menuda, para el efectivo control y seguridad de los fondos públicos.
- Actualizar la información financiera de acuerdo a los principios contables, y procedimientos, para manejar de forma adecuada el proceso contable sin que exista errores.

#### Departamento de Tesorería

##### Objetivo

Administrar y regular la programación financiera de flujo de fondos, pagos y cobros, para salvaguardar los recursos financieros, a través de un adecuado manejo de las operaciones de flujo de fondos, pagos de bienes y servicios y custodia de títulos y valores.

##### Funciones

- Aplicar las normas generales de tesorería y verificar que la documentación soporte de la salida de efectivo cumple con los requisitos de control interno, para la gestión financiera gubernamental.
- Determinar la disponibilidad de las cuentas bancarias de cheques, para mantener liquidez y hacer frente a los compromisos prioritarios.
- Actualizar los registros de cuentas por cobrar y atender la expedición y entrega de cheques, verificando la identidad del receptor, como beneficiario del cobro o representante legal del mismo.
- Generar informes periódicos del estado financiero de las cuentas bancarias y los flujos de caja.
- Remitir al Departamento de Contabilidad el informe de las operaciones bancarias, de fondos, ingresos y egresos, respaldada con los documentos justificativos originales que garanticen el registro de fondos e información que requieran las autoridades competentes en la toma de decisiones.

#### Departamento de Servicios Generales



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

### Objetivo

Proveer los servicios de mantenimiento del equipo, mobiliario e infraestructura física, para permitir su uso en condiciones adecuadas, mediante la reparación o reemplazo y conservación de los bienes de la organización.

### Funciones

- Ejecutar los proyectos de infraestructura, mejoras, reparaciones y mantenimiento necesarios, para resguardar la seguridad institucional en el desarrollo de sus actividades internas y externas.
- Aplicar los procedimientos y normas de limpieza a las instalaciones, muebles y áreas verdes, para mantener en condiciones óptimas la infraestructura física, mobiliario y equipo y ambiente de trabajo.
- Verificar los requerimientos de construcción contratados, para la mejora de la infraestructura física.
- Implementar el plan de fumigación, de acuerdo a las normas de seguridad y bioseguridad, salvaguardando la salud del recurso humano y usuarios en general que requieren de los servicios públicos.
- Distribuir el espacio físico, en base a las necesidades requeridas por las unidades administrativas y verificar los traslados de equipos de acuerdo al inventario físico.
- Proponer el plan Anual de Mantenimiento, para cumplir con los requerimientos solicitados de las distintas dependencias.

### Sección de Transporte

#### Objetivo

Prestar el servicio de transporte, para cumplir con la demanda de movilidad institucional, a través de la programación vehicular en el área metropolitana e interior del País.

#### Funciones

- Aplicar las disposiciones y protocolos de uso y control vehicular que rigen para el Sector Público.

- Organizar y programar el uso, distribución y mantenimiento de la flota vehicular e instalaciones físicas del Taller, para atender las solicitudes de las dependencias que requieren viajar en misión oficial dentro y fuera del territorio nacional.
- Programar anualmente los requerimientos de combustible, materiales y repuestos, para el mantenimiento preventivo y funcionamiento constante en la prestación del servicio de transporte.
- Establecer los horarios y rutas de recorridos diarios y fuera de horas laborables, para atender las misiones y gestiones oficiales en el área metropolitana e interior del país.
- Presentar reportes de la situación y vida estimada de la flota vehicular, consumo del combustible, repuesto y materiales, a efecto de informar a las autoridades superiores y reforzar el proceso de toma de decisiones.

### Sección de Archivo y Correspondencia

#### Objetivo

Organizar el servicio de recepción, entrega y custodia de la documentación y comunicaciones interna y externa que se maneja en la organización, para dar respuesta oportuna a los usuarios internos y externos, mediante la distribución de los asuntos bajo la responsabilidad de las autoridades superiores y dependencias.

#### Funciones

- Aplicar las normas, instrucciones o procedimientos, que aseguren la adecuada gestión documental.
- Programar el sistema de archivo, para la protección, manejo expedito y destrucción de documentos deteriorados conforme a los procedimientos establecidos.
- Instruir la homologación de los procesos de correspondencia y archivo a nivel institucional.
- Distribuir a las unidades respectivas la correspondencia, de acuerdo a las normas y reglamentos internos.
- Investigar avances tecnológicos, para fortalecer el sistema de información institucional.
- Generar guías de la documentación almacenada o en tránsito.



## Sección de Seguridad

### Objetivo

Proteger a las personas, instalaciones y bienes muebles, para el normal funcionamiento de los servicios internos y externos que maneja la organización, a través de los protocolos de medidas y normas de seguridad.

### Funciones

- Aplicar los procedimientos y protocolos que regulen o agilicen la prestación de los servicios de seguridad institucional.
- Establecer acciones de prevención y de seguridad, para garantizar la integridad del personal que trabaja en la institución o que se encuentra de visita o en misiones oficiales.
- Verificar los procesos de información, formación y comunicación a los usuarios internos y externos, para que cumplan con las normas y procedimientos de actuación de la seguridad y protección a nivel de todas las instalaciones y dependencias.
- Controlar la entrada y salida de vehículos oficiales, particulares y usuarios que requieran de un servicio público.
- Atender los requerimientos de entrada y salida de los traslados y movimientos de bienes muebles.
- Efectuar las acciones de evacuación del edificio, en caso de incendio y otras contingencias, para controlar con rapidez la evolución de la emergencia y minimizar sus consecuencias.

## Sección de Mantenimiento

### Objetivo

Conservar en óptimas condiciones de operación el mobiliario de oficina, equipo e instalaciones físicas y eléctricas, para evitar situaciones que pudieran provocar la interrupción de los servicios que presta, a través del mantenimiento preventivo y correctivo antes que pueda producirse un accidente, avería o defecto por algún deterioro.

### Funciones

- Proporcionar oportuna y eficientemente los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura, equipamiento e instalaciones eléctricas, electrónicas, equipos y mobiliario de oficina, para preservar su vida útil y restablecer su normal funcionamiento al corregir o reemplazar en el menor tiempo posible.
- Prestar el servicio de transporte y mantenimiento que demanden los vehículos, para la continuidad operativa de las actividades institucionales.
- Recomendar el desarrollo de acciones para ampliar o adecuar la infraestructura institucional, en atención a los requerimientos de las distintas dependencias.
- Proponer modificación o sustitución de equipos e instalaciones eléctricas y adoptar las medidas preventivas.
- Programar las inspecciones, para ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo.
- Elaborar el plan anual de mantenimiento en base al presupuesto institucional, para atender los requerimientos institucionales.
- Efectuar visitas a las instalaciones, para detectar necesidades de mantenimiento preventivo, correctivo o adaptación.
- Verificar y evaluar los trabajos de reparación los trabajos de reparación para aceptar o rechazar que se haya recibido correctamente.

### **Oficina Institucional de Recursos Humanos**

#### **Objetivo**

Proveer y desarrollar un recurso humano altamente calificado y motivado, para alcanzar los objetivos y metas de la organización, a través de la aplicación y evaluación de los programas y acciones eficientes del proceso de administración de recursos humanos.

#### **Funciones**

- Aplicar las políticas, normas, y procedimientos, para la administración del recurso humano en las instituciones del sector público.
- Asesorar a las unidades administrativas, en la aplicación de las disposiciones establecidas en materia de recursos humanos.
- Atender los requerimientos de recursos humanos, con base a las necesidades y previsiones de las unidades administrativas, para cumplir con los objetivos



establecidos en el Programa Anual de Trabajo.

- Ejecutar los programas de recursos humanos, en base a las disposiciones legales y procedimientos en materia de recursos humanos, para cumplir con los objetivos establecidos y mejorar la productividad y calidad de vida de los empleados.
- Procesar las acciones de personal, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos en la Ley y sus reglamentos.
- Generar reportes y estadísticas del capital humano, que garanticen la ejecución efectiva de las acciones de personal y la toma de decisiones de las autoridades superiores.
- Preparar la información de la estructura de personal que conforma la fuerza laboral, para incorporar al anteproyecto anual de presupuesto.
- Gestionar los accidentes laborales y enfermedades ocupacionales, para cumplir con las normas establecidas en la legislación, en materia de riesgo profesional.
- Actualizar la descripción, clases, perfiles y competencias del recurso humano, con base al Manual Descriptivo de Clases Ocupacionales, para presentar a los niveles directivos información actualizada de la estructura de personal.

#### Área de Planificación de los Recursos Humanos

##### Objetivo

Planificar las acciones de provisión y demanda de personal idóneo, para prevenir amenazas y aprovechar oportunidades en el entorno laboral a través de planes y programas de recursos humanos.

##### Funciones

- Aplicar las disposiciones legales, procedimientos y metodología en materia de Administración de Recursos Humanos.
- Analizar y determinar la provisión de recursos humanos idóneo que permita mejorar las capacidades, habilidades y aumentar la productividad de los empleados existentes.
- Implementar planes y programas, para el desarrollo del Sistema de Administración de Recursos Humanos conforme a las normas establecidas.
- Desarrollar estrategias de oferta interna y externa de personal que permita prever a la organización la demanda de mano de obra en el momento requerido.





- Identificar las amenazas y oportunidades que surjan en materia laboral, para afrontar los cambios en el ambiente de recursos humanos y apoyar la toma de decisiones directivas.

### Área de Clasificación de Puestos y Remuneración

#### Objetivo

Precisar y comparar los parámetros de desarrollo y desempeño que exige cada puesto en la organización, para considerar el rendimiento individual de los empleados, a través de los requisitos de calificación y proporción salarial establecido en el Sistema de Clasificación de Puestos y Remuneración.

#### Funciones

- Proponer políticas de selección de personal, inducción al puesto y capacitación, para actualizar herramientas básicas en la Administración de Personal.
- Clasificar los puestos de acuerdo con la similitud de deberes, nivel de dificultad, complejidad y requisitos para desempeñarlos, con el fin de mantener actualizada la información que genera el proceso de clasificación de puestos y remuneración.
- Determinar el valor de los distintos puestos y una base equitativa, para la administración de salarios en la estructura de personal.
- Investigar el entorno externo e interno en materia salarial, para establecer una estructura de salarios cónsona con la realidad que aseguren a los profesionales estar en la vanguardia no solo en conocimiento propio, sino también en la remuneración que reciben.
- Definir los perfiles de puestos en base a la complejidad de tareas, especificaciones o requisitos mínimos en cuanto a la educación, experiencia, responsabilidades, esfuerzo y condiciones de trabajo.
- Evaluar los cambios en el entorno laboral que afecten el desempeño de los trabajadores y proponer mejoras, para incentivar el rendimiento de la planta de personal.
- Orientar al personal de nuevo ingreso, para facilitar su incorporación al puesto asignado.

### Área de Reclutamiento y Selección

#### Objetivo

Aplicar los mecanismos de selección del candidato (a) más idóneo, para ocupar un

31



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

cargo en función al mérito y la idoneidad, a través de las políticas, normas, procedimientos, pruebas técnicas y evaluaciones establecidas en el Sistema de Administración de Personal.

#### Funciones

- Aplicar las disposiciones legales, política y procedimientos del Subsistema de Reclutamiento y Selección.
- Promover e incorporar personal idóneo, para cubrir las necesidades de recursos humanos, de acuerdo a los requerimientos y especificaciones de los diferentes puestos de trabajo.
- Actualizar el inventario de Registro de Elegible tanto Interno como Externo.
- Clasificar e impartir la inducción de ingreso de nuevo personal y efectuar las solicitudes de traslados a nivel institucional.
- Verificar los requisitos mínimos, para el ingreso de personal idóneo a la organización.
- Efectuar entrevistas de preselección y aplicación de las pruebas de conocimiento, habilidades y destrezas específicas y psicológicas según los requisitos que exija el cargo.
- Efectuar el proceso de Evaluación de Credenciales de los profesionales Universitarios y Técnicos superiores que ingresan a la organización.

#### Área de Registro y Control de Recursos Humanos

##### Objetivo


Ofrecer los servicios de acciones de recursos humanos, para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios, mediante la aplicación de las disposiciones administrativas en materia de Registro y Control.

##### Funciones

- Aplicar normas metodológicas, sistemas y procedimientos, para procesar de trabajo a las acciones de registro y control del recurso humano, de acuerdo a las leyes y reglamentos vigentes.
- Asesorar a las unidades administrativas, en la aplicación de acciones de personal.
- Procesar las acciones de recursos humanos, para generar información actualizada y oportuna en la toma de decisiones.



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal

- Administrar la estructura de puestos y realizar los movimientos de pagos, para cumplir con la política salarial, procedimientos y sistemas establecidos.
- Aplicar el régimen disciplinario, de acuerdo a las incidencias que incurran la planta de personal, indicadas en el Reglamento Interno.
- Generar y custodiar documentos administrativos, producto del trámite de Decretos, Resoluciones y Licencias, que modifican la estructura de personal.

### **Área de Relaciones Laborales y Bienestar del Servidor Público**

#### **Objetivo**

Fomentar las relaciones humanas, para incrementar la productividad y desarrollo personal, moral, social económico y cultural de los miembros de la organización, mediante la aplicación de programas sociales y laborales.

#### **Funciones**

- Aplicar las normas legales en materia de bienestar del servidor público y las relaciones laborales.
- Asesorar a las dependencias, en temas de derechos, deberes, prohibiciones y obligaciones que señale el Reglamento Interno de Personal.
- Disponer de un ambiente laboral con buenas relaciones interpersonales, para armonizar el clima social en el trabajo.
- Impulsar programas de incentivos que contribuyan a fortalecer la motivación del servidor público.
- Aplicar medidas disciplinarias, de acuerdo al Reglamento Interno de Personal y demás disposiciones legales, en cumplimiento con los preceptos establecidos en la Ley y los reglamentos.
- Investigar acciones de personal que inciden en el desempeño de los servidores y proponer soluciones, para la toma de decisiones superiores.

### **NIVEL OPERATIVO**

#### **Dirección de Transformación Digital**

#### **Objetivo**

Dirigir los procesos de gestión, simplificación y adaptación al entorno digital de los planes y programas, así como la formulación, seguimiento e implementación de los



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal

proyectos de innovación tecnológica en las entidades gubernamentales.

#### Funciones

- Organizar en forma progresiva los procesos de gestión, simplificación y adaptación con las unidades administrativas encargadas en cada institución de dirigir la estrategia transformación digital, la ejecución de la agenda digital y la publicación de avances, planes de simplificación y planes operativos, según dicta la norma vigente.
- Llevar a cabo los proyectos de innovación tecnológica alineados con el Plan de Gobierno y la Agenda Digital del Estado para mejorar los servicios al ciudadano y la eficiencia operativa del Estado.
- Formular y actualizar anualmente la Agenda Digital del Estado, y publicarla en la gaceta oficial.

#### Departamento de Metodología y Control de Proyectos

##### Objetivo

Crear, implementar y dar seguimiento a proyectos de innovación tecnológica, usando metodologías para planificar y dirigir procesos, brindando acompañamiento a todas las instituciones, para lograr el cumplimiento de los alcances definidos, y una administración eficientemente los recursos asignados desde la fase de inicio hasta la fase final de los proyectos.

##### Funciones

- Brindar seguimiento en la formulación e implementación de los proyectos de innovación tecnológica en las entidades gubernamentales.
- Apoyar a las unidades administrativas encargadas en cada institución de dirigir la estrategia transformación digital, en la ejecución de las agendas digitales institucionales, planes operativos y planes de simplificación, para así lograr el cumplimiento de metas a nivel nacional.
- Definir y cumplir con los hitos y metas durante todo el proceso de desarrollo y ejecución de cada proyecto.

#### Departamento de Productos Tecnológicos

##### Objetivo

Promover y masificar los productos tecnológicos que adquiera el Estado, incrementando su uso en todas las instituciones con el fin de estandarizar productos y procesos a nivel gubernamental, optimizando las inversiones realizadas.

## Funciones

- Elaborar el diseño estratégico de los proyectos tecnológicos enfocados en la obtención de productos reutilizables por todas las instituciones del Estado.
- Promover los productos tecnológicos propiedad del Estado para incrementar su uso y funcionalidad, basada en estándares que permitan la integración e intercambio de información entre las instituciones del Estado para agilizar los procesos en beneficio de la ciudadanía.
- Disponer de un catálogo de productos tecnológicos, para que las entidades públicas adopten los mismos de acuerdo a las necesidades identificadas, para así evitar la duplicación de inversiones por desconocer la gama de productos tecnológicos con los que cuenta el Estado.
- Actualizar manuales, guías de uso y soporte que garanticen el correcto funcionamiento de los productos tecnológicos a nivel del Estado.
- Disponer de personal experto o responsables técnicos/funcionales de cada producto tecnológico con capacidad para estimar alcances, tiempos y recursos necesarios para implementar cada producto en las instituciones que así lo requieran.

## Departamento de Gobernanza y Análisis Estratégico de Proyectos

### Objetivo

Analizar e investigar sobre el entorno y los proyectos que se deben desarrollar dentro de las instituciones del Estado, con el fin de formular una estrategia para la toma de decisiones y definición de la viabilidad.

### Funciones

- Actualizar periódicamente el proceso de simplificación y adaptación al entorno digital de los trámites gubernamentales.
- Dar seguimiento a las unidades administrativas encargadas de formular planes de simplificación progresiva, la agenda digital institucional y el plan operativo anual, y las cuales adicionalmente serán las responsables de la formulación e implementación de los proyectos de innovación en cada entidad gubernamental.
- Crear una guía metodológica de gestión de proyectos gubernamentales para las instituciones del Estado.
- Implementar herramientas y plataformas que permitan gestionar grupos de proyectos.

- Definir estándares para el manejo adecuado de documentación y actividades dentro de la gestión.
- Actualizar y evaluar los procesos nuevos y preexistentes, continuamente reevaluando si cada proyecto cumple con las normas aplicables, y participar en la resolución de problemas.
- Realizar diagnóstico de procesos que lleva a cabo el Estado para definir las variables más críticas que dificultan una mejor eficiencia y eficacia en la gestión y dirección de los proyectos.
- Proponer un modelo de gestión y dirección de proyectos según las necesidades del Estado, con el fin de disminuir los atrasos en los proyectos desde que son planificados hasta su puesta en marcha, lo cual repercute en el alcance, tiempo, costo y calidad de los proyectos.

#### **Departamento de Análisis Económico de Proyectos**

##### **Objetivo**

Administrar y gestionar la asignación de recursos para la ejecución y el seguimiento del plan de las actividades de los proyectos tecnológicos del Estado para cumplir con el alcance en el tiempo establecido y con los costos presupuestados.

##### **Funciones**

- Definir, dar seguimiento y monitoreo a las actividades y los resultados que surjan en el cronograma de actividades de cada proyecto que se ejecute
- Analizar información financiera y evaluar los datos generados por cada proyecto, incluyendo la distribución y asignación adecuada de recursos, la implementación de presupuestos y la cuantificación del riesgo e impacto monetarios.
- Supervisar que todos los procesos relacionados con la finalización de un proyecto se lleven a cabo de la manera más eficiente y efectiva.

#### **Dirección de Innovación Gubernamental**

##### **Objetivo**

Formular e impulsar la valorización de la innovación en un lenguaje común para impulsar los objetivos prioritarios de Panamá y lograr la máxima eficacia en su acción, que genere un impacto positivo y contribuya a la creación de valor público, buscando la mayor eficiencia en el funcionamiento del Estado.

##### **Funciones**



- Impulsar la concienciación sobre la importancia de la innovación, mediante la categorización y definición de la innovación y sus tipos en forma de producto, proceso, servicio, experiencia, iniciativas y programas en todos los sectores.
- Proponer y ejecutar la política pública y de reformas en materia de innovación para la mejora de la competitividad, desarrollo y fomento de tecnologías maduras y tecnologías emergentes en todos los sectores.
- Colaborar con otras unidades administrativas en el uso de datos para sistematizar la vigilancia tecnológica, las actuaciones de análisis comparativo, la inteligencia competitiva, los desafíos, y las oportunidades, entre de todos los sectores.
- Participar en la transformación de las actividades de investigación, desarrollo e innovación para articular y dinamizar el ecosistema de innovación.
- Atender las comunicaciones del Consejo Interministerial de Ciencia, Tecnología e Innovación, así como también aportar valor a la construcción y seguimiento del Plan Estratégico Nacional para el Desarrollo de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación, Política Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación 2040, Agenda Digital, entre otros.
- Promover, a través de recursos propios o alianzas, la familiarización y pruebas de tecnologías emergentes, para entender su aplicabilidad en entorno del país, y desarrollar recomendaciones al respecto.

### Laboratorio de Innovación y Tecnologías

#### Objetivo

Articular una nueva relación entre el Estado y el ecosistema local e internacional a fin de integrar múltiples perspectivas a través de una mirada holística a los problemas y las soluciones, en coordinación inter y transectorial, proponiendo nuevas formas de entender y comunicar, y así mismo ayudar a que la innovación pública sea una experiencia formativa y de cambio cultural.

#### Funciones

- Brindar servicio de asesoría y consultoría que permita construir pruebas de conceptos, prototipos, productos mínimamente viables, para resolver un problema público, en estrecha colaboración con organismos e instituciones públicas y privadas a nivel local e internacional.
- Desarrollar soluciones y procesos de aprendizaje prototipando con un enfoque de "aprender haciendo" con el cual se construye conocimiento práctico que informa, mejora y hace factibles las soluciones, lo que permite descartar las malas ideas y potenciar las buenas.



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

## Departamento de Innovación Educativa

### Objetivo

Asesorar, gestionar y promover iniciativas que apoyen a las instituciones de educación a nivel nacional y a las instituciones estatales en su proceso de innovación y modernización mediante la implementación de tecnologías de punta, para cerrar las brechas sociales garantizando una educación con equidad.

### Funciones

- Identificar oportunidades de mejora en las instituciones educativas a nivel estatal, con foco en modernizar los procesos de enseñanza-aprendizaje y el rol del docente.
- Asesorar y coordinar la ejecución de iniciativas de innovación en las instituciones educativas del Estado, que fortalezcan y generen competitividad en el país.
- Elaborar políticas, normas, estrategias, planes, guías, programas, y proyectos en materia de innovación educativa para mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje.
- Crear un ecosistema de generación de competencias en el desarrollo de sistemas de administración de aprendizaje basado en código abierto, en coordinación con el Instituto de Tecnología e Innovación.
- Diseñar y elaborar estándares de equipamiento de tecnología educativa y conectividad para maximizar recursos y optimizar esfuerzos en las instituciones educativas.
- Gestionar y administrar fondos de organismos multilaterales que sirvan de fuente de financiamiento para crear planes de alfabetización digital e innovación educativa, en coordinación con el Instituto de Tecnología e Innovación.
- Proponer la suscripción de alianzas y convenios de colaboración con entidades públicas, empresas privadas y organizaciones sin fines de lucro relacionadas al campo de innovación educativa.
- Asesorar y coordinar iniciativas de innovación que fortalezcan y generen competitividad y habilidades digitales en los ciudadanos y en el sistema educativo nacional.
- Impulsar el desarrollo de comunidades de aprendizaje relacionadas a tecnologías educativas, de la mano de universidades y centros de formación profesional.



- Capacitar a funcionarios, docentes y estudiantes en el uso de plataformas de tecnología educativa, en coordinación con el Instituto de Tecnología e Innovación
- Brindar soporte y apoyo tecnológico a la Estrategia Nacional de Educación Multimodal.
- Contribuir con asesoría y apoyo en el programa de conectividad nacional, alineado a la estrategia Panamá Digital.
- Impulsar una comunidad de cooperación multisectorial entre entidades públicas y privadas para crear programas de alfabetización digital ciudadana.
- Monitorear el avance de Panamá en materia de alfabetización digital asegurando que esté impactando de manera correcta el índice de competitividad del país.
- Promover el desarrollo de aditamentos y mejoras para las plataformas de código abierto utilizadas por el sistema educativo nacional.

#### **Departamento de Innovación Aeroespacial**

##### **Objetivo**

Articular una nueva relación entre el Estado, los actores de la industria aeroespacial, y el ecosistema, a fin de integrar múltiples perspectivas a través de una mirada holística a los problemas y las soluciones, en coordinación inter y transectorial, y con la utilización del pensamiento sistemático para romper los silos disciplinares y de gestión para gobernar la complejidad.

##### **Funciones**

- Impulsar el desarrollo de la innovación aeroespacial como herramienta esencial, relevante y estratégica, para la competitividad y mejora de los productos y servicios, en el Estado e internacionalmente.
- Proponer y ejecutar la política pública en materia del espacio ultraterrestre y cooperación aeroespacial en investigación, desarrollo e innovación, obteniéndose mejores estudios de la tierra, ambiente, comunicaciones y navegación, entre otros.
- Colaborar en el establecimiento de la planificación de proyectos estatales utilizando datos geoespaciales que repercuten en las distintas verticales, como agua, agro, logística, intervención urbana, entre otros.

#### **Dirección de Cumplimiento, Normas y Soluciones Verticales**

##### **Objetivo**



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

Crear y administrar, normas, guías y políticas nacionales para el establecimiento de los reglamentos en materia de las tecnologías de la información y la comunicación en las instituciones del Estado, y velar por su cumplimiento.

#### Funciones

- Desarrollar y promover políticas, estándares y mejores prácticas relacionadas con las tecnologías de la información y la comunicación en las instituciones del Estado.
- Desarrollar y promover estándares internacionalmente aceptados para la trazabilidad de productos, para mejorar los controles aduanales, cadenas de valor, y calidad de los mismos.
- Identificar y promover programas de formación a los funcionarios en temas de certificación de habilidades profesionales de la industria de tecnologías de información y la comunicación, en coordinación con el Instituto de Tecnología e Innovación.
- Elaborar guías técnicas sobre la administración de sistemas de información para las instituciones del Estado.
- Verificar el cumplimiento de las normativas relacionadas con las leyes que rigen la tramitología gubernamental, en coordinación con otras unidades administrativas.

#### Departamento de Evaluación de Adquisiciones en Tecnología

##### Objetivo

Aplicar el procedimiento para la aprobación y emisión del Certificado de Concepto Favorable con el objeto de garantizar la viabilidad técnica, de gestión y presupuesto a los proyectos de tecnologías de la información y la comunicación en las entidades del Estado.

##### Funciones

- Verificar que las inversiones de las instituciones en materia tecnológica estén alineadas a su agenda digital, plan operativo y plan de simplificación.
- Velar porque las inversiones del Estado en materia de tecnología no sean onerosas y estén bien justificadas, de tal manera que exista eficiencia y retorno en las inversiones.
- Evaluar las adquisiciones de productos y servicios en proyectos de tecnologías de la información y la comunicación de las instituciones del Estado, para la



emisión del Concepto Favorable de Viabilidad Técnica o no.

#### **Departamento de Estandarización y Trazabilidad**

##### **Objetivo**

Establecer y promover estándares tecnológicos en las instituciones gubernamentales para obtener eficiencias y ahorros, lograr la estandarización y trazabilidad de productos a nivel nacional para mejorar la cadena de valor y el sistema logístico nacional.

##### **Funciones**

- Elaborar y proponer documentación, normas y directrices sobre estándares tecnológicos en el Estado de tal forma que se logren eficiencias y ahorros en las inversiones en materia tecnológica.
- Desarrollar y promover estándares internacionalmente aceptados para la trazabilidad de productos, que permita mejorar los procesos y controles aduanales, cadenas de valor y calidad de los mismos.
- Interactuar con la empresa privada y organismos internacionales especializados en temas de estandarización para obtener apoyo y transferencia de conocimiento.

#### **Departamento de Cumplimiento**

##### **Objetivo**

Velar por el cumplimiento de las directrices y normas que emanen de la Autoridad y las leyes que empoderen a la misma.

##### **Funciones**

- Desarrollar y mantener actualizado el manual de Normas Generales para la Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Estado, publicarlo, y capacitar a las diferentes instituciones sobre el mismo.
- Realizar auditorías y verificar el cumplimiento del manual de Normas Generales para la Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Estado, emitir recomendaciones, y calificar a las instituciones sobre el cumplimiento del mismo.
- Verificar el cumplimiento de las normativas relacionadas con las leyes que rigen la tramitología gubernamental, en coordinación con otras unidades administrativas.

#### **Departamento de Soluciones Verticales**

41



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal

### Objetivo

Coordinar y apoyar la ejecución de programas e iniciativas especiales, particularmente enfocados en requerimientos verticales del Estado como salud, finanzas estatales, logística, seguridad y otros.

### Funciones

- Planificar y dirigir los procesos de implementación de los sistemas de información y comunicación, en cumplimiento de las políticas, lineamientos y procedimientos establecidos.
- Elaborar planes, programas y proyectos para el fortalecimiento y modernización del Estado en cuanto a innovaciones tecnológicas en cumplimiento de las políticas, lineamientos y procedimientos.
- Dirigir iniciativas y la ejecución de soluciones en áreas especializadas como salud, finanzas estatales, logística, seguridad, y otros.

### Dirección de Tecnología

#### Objetivo

Desarrollar estrategias tecnológicas que permitan la operación óptima y moderna de los servicios críticos que se prestan al Estado y el acceso a la información y comunicación a nivel institucional.

#### Funciones

- Impulsar el desarrollo de estándares y mejores prácticas en el uso y administración de tecnologías de servidores computacionales y redes de comunicación de datos, que permitan la optimización, el aprovechamiento eficiente de los recursos y la protección de aquellos servicios críticos soportados por las instituciones gubernamentales.
- Mantener la operación, y planificar la evolución y crecimiento tecnológico de la Nube Computacional Gubernamental.
- Mantener la operación de los servicios y plataformas críticas desarrolladas y soportadas para el uso de los ciudadanos u otras instituciones.
- Atender los requerimientos y/o necesidades de incorporación de herramientas para el procesamiento evolución y crecimiento tecnológico e informático en las unidades administrativas.
- Programar las auditorías técnicas de los sistemas de información, a objeto de brindar seguridad, integridad y confidencialidad de la información y el acceso a



servicios críticos.

- Aplicar la metodología y el procedimiento para evaluar el ciclo de vida de los activos tangibles e intangibles tecnológicos, para así prolongar su vida útil.
- Mantener en operatividad la infraestructura tecnológica y asegurar el funcionamiento adecuado de los sistemas de información que apoyan los procesos administrativos.
- Implementar lineamientos para el acceso, manipulación, procesamiento y distribución de datos e información en todas las plataformas y servicios soportados por la unidad administrativa, con la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, de acuerdo a los estándares establecidos.

#### **Departamento de Infraestructura de Servidores Computacionales**

##### **Objetivo**

Desarrollar, mantener y operar los servidores computacionales, ya sean físicos o virtuales, que soportan la operación de la Nube Computacional Gubernamental, las plataformas y aplicaciones críticas que son operadas, y las plataformas de identidad y colaboración.

##### **Funciones**

- Supervisar la operación óptima de los servidores computacionales, ya sean físicos o virtualizados.
- Implementar los procesos claves para el control de las actividades de la infraestructura tecnológica de la Autoridad, a través de bitácoras, control de cambios, documentación de la infraestructura, procedimiento de respaldo y restauración de servidores críticos.
- Operar, mantener y soportar el servicio de respaldo de los servidores computacionales soportados por el departamento.
- Establecer los planes de mantenimiento de los equipos para asegurar su continuo funcionamiento.
- Implementar políticas de seguridad informáticas, auditoría, respaldo y contingencia, según lineamientos definidos y mejores prácticas de la industria.
- Operar los servicios de identidad y comunicación de correo electrónico para garantizar un alto grado de disponibilidad.

#### **Departamento de Operaciones de Redes**



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

### Objetivo

Prevenir y detectar incidencias y problemas en la infraestructura de red y servidores computacionales de los servicios de misión crítica.

### Funciones

- Supervisar de forma activa la operación de la infraestructura de redes de datos y servidores computacionales de los servicios críticos para asegurar su disponibilidad a los usuarios.
- Detectar posibles amenazas a las redes y solucionarlas con rapidez, para evitar la no disponibilidad de los servicios que se prestan.
- Asignar y coordinar con los ingenieros de operaciones para la resolución de problemas y asegurar la continuidad operativa.
- Desarrollar y mantener actualizados los procedimientos de recuperación ante una incidencia mayor o desastre, para asegurar una rápida recuperación en el caso que se den dichos incidentes.

### Departamento de Soporte a Ambientes de Misión Crítica

#### Objetivo

Desarrollar, mantener y operar los servicios que tienen un impacto sobre la operación de las plataformas y aplicaciones que son utilizadas para brindar servicios que deben tener un alto nivel de disponibilidad.

#### Funciones

- Implementar procesos que permitan la identificación de los servicios críticos en las operaciones de la institución, para desarrollar las estrategias correctas de soporte.
- Operar, mantener y soportar los servicios críticos, en conjunto con los departamentos y proveedores que brindan apoyo a dichos servicios, de tal forma que se garantice un alto nivel de disponibilidad operativa.
- Establecer, verificar y actualizar los planes de recuperación de servicios críticos ante la ocurrencia de desastres, de tal forma que, de darse los mismos, el impacto y disrupción operativa pueda minimizarse.

### Departamento de Redes de Datos

#### Objetivo

Planificar, dirigir y controlar la operación de la infraestructura de comunicación a nivel de la red datos de área local y amplia, para los servicios soportados y brindados por la institución a sus usuarios.

#### Funciones

- Asegurar la estabilidad y seguridad de las conexiones a nivel de redes de área local, redes de área local inalámbricas, y redes de área amplia, para garantizar un alto grado de disponibilidad operativa.
- Elaborar controles y procedimientos para los servicios soportados por la unidad administrativa para optimizar el servicio a los usuarios.
- Planificar mejoras continuas a los servicios prestados, de tal forma que los usuarios tengan un alto grado de productividad.

#### Departamento de Seguridad Informática

##### Objetivo

Proteger la integridad, disponibilidad, privacidad, y autenticidad de la información almacenada en los sistemas informáticos mediante normas, controles, capacitación, y el desarrollo de una cultura de seguridad de la información.

##### Funciones

- Gestionar la implementación de controles de seguridad informática para proteger la información de los usuarios y de la institución.
- Operar, mantener y soportar los servicios de acceso remoto a través de tecnologías de túneles virtuales privados.
- Operar, mantener y soportar los servicios de protección ante intrusos y demás amenazas informáticas, que atenten contra la integridad y disponibilidad de los servicios informáticos.
- Promover normativas de seguridad informática en base al impacto de riesgo en las entidades gubernamentales.
- Programar auditorías técnicas a las prácticas de seguridad informática con el objeto de asegurar la integridad y confidencialidad de la información que se intercambie con otras instituciones.
- Evaluar los de riesgos y estimar los factores que puedan llevar al cese de

45



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

operaciones por causas atribuibles a las tecnologías de la información.

- Establecer un sistema de monitoreo que permita detectar, prevenir y administrar los riesgos tecnológicos a que la institución está expuesta.
- Definir la arquitectura de la seguridad de la red para que la misma tenga protección por diseño contra riesgos de seguridad de la información.
- Elaborar procedimientos para dar respuestas rápidas ante incidentes que pongan en riesgo la seguridad informática.
- Desarrollar evaluaciones de seguridad a la estructura de sistemas de información y comunicación de las instituciones para detectar riesgos.

#### **Departamento de Soporte Técnico**

##### **Objetivo**

Brindar el soporte técnico requerido en la resolución de incidencias en la utilización de software y hardware, para garantizar el normal desarrollo de las tareas administrativas y operativas de la institución.

##### **Funciones**

- Atender las peticiones relacionadas a los servicios colaborativos escaladas por la Mesa de Servicio.
- Realizar instalaciones de sistema operativo, software básico y respaldo de datos en las estaciones de trabajo de los usuarios, para que estos cuenten con las herramientas requeridas para la realización de sus labores.
- Realizar reparaciones, mantenimiento periódico, configuraciones, instalaciones y movimientos de puestos y estaciones de trabajo, para que los usuarios cuenten con las herramientas requeridas para la realización de sus labores.
- Realizar instalaciones de aplicaciones en los dispositivos móviles de la Autoridad.

#### **Departamento de Mesa de Servicio**

##### **Objetivo**

Proveer a los usuarios un punto único de contacto para el servicio de registro, atención, canalización y supervisión de las necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas.

##### **Funciones**





- Servir de punto único de contacto para realizar peticiones y consultas de los servicios soportados y los procesos relacionados a los mismos.
- Registrar todas las peticiones relacionadas a los servicios autorizados que puedan ingresar a través de los medios autorizados para luego canalizarlas al grupo encargado de su resolución, según la necesidad.
- Brindar un primer nivel de soporte técnico para atender solicitudes o resolver incidencias predeterminadas.
- Brindar seguimiento en línea de los casos derivados de las solicitudes de soporte, así como emitir los reportes oficiales a los usuarios de los servicios soportados.

### Dirección de Arquitectura Tecnológica

#### Objetivo

Definir prácticas y estándares para implementar sistemas con enfoque integral que permitan guiar a las instituciones del Estado en el uso de tecnologías de la información y la comunicación.

#### Funciones

- Desarrollar estándares y mejores prácticas en arquitectura tecnológica que permitan la innovación en las instituciones gubernamentales.
- Potenciar a las instituciones del Estado para que puedan producir productos y servicios de software con mayor rapidez, mejor calidad y a menor costo.
- Interactuar con las partes interesadas en las instituciones del Estado para comprender los niveles de requisitos necesarios para implementar tecnologías de la información y la comunicación, sus objetivos, dominio y alcance institucional.
- Evaluar y determinar alternativas de diseño e implementación de soluciones en función de requerimientos tales como rendimiento, escalabilidad, confiabilidad, disponibilidad, seguridad, y otros.
- Investigar las tecnologías viables para la construcción y/o implementación de sistemas, los procesos de análisis, diseño, desarrollo, integración continua, pruebas, certificación y puesta en producción.
- Asesorar en el proceso de intercambio entre desarrolladores de software y administradores de sistemas para facilitar la colaboración, comunicación y la completa integración entre áreas.

47



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

### **Departamento de Análisis de Procesos e Ingeniería de Requisitos**

#### **Objetivo**

Definir las características de un sistema/software que satisfaga las necesidades, para que se integre con éxito en el entorno en el que se desea explotar, mediante especificaciones de requisitos, gestionando las líneas base y las solicitudes de cambio que se vayan produciendo en las especificaciones.

#### **Funciones**

- Documentar los requerimientos funcionales y no funcionales de un sistema software que satisfaga las necesidades de negocio.
- Aplicar metodologías modernas y actualizadas para el análisis y diseño de sistemas, en modelaje de procesos, y la representación visual de diferentes aspectos del sistema/software.

### **Departamento de Arquitectura de Sistemas y Desarrollo de Software**

#### **Objetivo**

Proveer sistemas informáticos que satisfagan los requerimientos con el objeto de lograr la automatización y el control de operaciones específicas para cada institución.

#### **Funciones**

- Verificar los requisitos documentados para el desarrollo de software y dar recomendaciones.
- Analizar, desarrollar, y mantener sistemas informáticos, y nuevas herramientas y estándares aplicables a sus ciclos de vida, con la debida documentación de cada parte del ciclo.
- Diseñar y desarrollar herramientas y mecanismos automáticos seguros para el intercambio de información entre entidades del Estado, y entre ciudadanos/empresas con entidades del Estado.
- Establecer normas, estándares y procedimientos aplicables a las tareas de desarrollo y mantenimiento de los sistemas informáticos del Estado.
- Mantener un repositorio y realizar el control de versiones del código fuente de los sistemas desarrollados.



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

*[Firma]*  
Oficina de Asesoría Legal

- Asesorar en arquitectura de software en los proyectos de las distintas unidades administrativas, en proyectos orientados a la digitalización y automatización de procesos.

### **Departamento de Pruebas y Aseguramiento de Calidad**

#### **Objetivo**

Proveer el diseño y la ejecución integral de pruebas de software/sistemas, la medición sistemática, la comparación con estándares y el seguimiento de los procesos, para la prevención de errores o defectos durante el proceso de desarrollo del producto.

#### **Funciones**

- Verificar los requisitos documentados para proyectos de desarrollo de software, sugerir mejoras y garantizar su cumplimiento.
- Desarrollar planes de pruebas para cada proyecto, incluyendo establecer hitos y objetivos de las pruebas, asignando responsabilidades a los miembros del equipo de calidad, y determinar la jerarquía de gestión.
- Recopilar información relevante sobre los estándares del proyecto y definir los criterios de cumplimiento, identificar un conjunto de medidas y métricas que se utilizarán para determinar los niveles de calidad y el rendimiento, e implementar y utilizar herramientas de trabajo para gestión de casos de prueba e incidencias, con el propósito de facilitar la trazabilidad de esfuerzos de prueba y reportes de seguimiento.
- Analizar los niveles de calidad de cada proyecto, y realizar auditorías de calidad donde sea necesario.
- Transferir los productos finales entregables certificados (artefactos y documentación) a las unidades administrativas correspondientes.

### **Dirección de Ciencias de la Información**

#### **Objetivo**

Impulsar estrategias que permitan el desarrollo, automatización e innovación de las instituciones del Estado a través del fortalecimiento de la cultura de datos, la toma de decisiones basadas en evidencia, la promoción de los datos públicos para apoyar la innovación, y las nuevas tecnologías de la información.

#### **Funciones**

- Proponer lineamientos para impulsar la transformación hacia un sector público basado en datos en el que se consideren los mismos como un activo crítico para



la toma de decisiones gubernamentales.

- Impulsar la mejora continua e innovación de los servicios públicos ofrecidos por las instituciones del Estado al ciudadano, mediante el uso ético y efectivo de la información como parte esencial de la transformación digital.
- Implementar nuevas herramientas de tecnología de la información y campos interdisciplinarios en el Estado, que permitan la gestión y uso eficiente de los datos custodiados por las instituciones.
- Desarrollar proyectos innovadores de servicios y atención al ciudadano, basados en datos e información, que ayude a mejorar la relación Estado – ciudadano y la satisfacción de este último.

### **Centro de Atención Ciudadana**

#### **Objetivo**

Servir como el ente competente de la recepción centralizada del Estado de quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes ante las entidades públicas, además de recomendar la adopción de políticas, planes y acciones estratégicas nacionales para la mejora continua de la atención requerida por la ciudadanía.

#### **Funciones**

- Transformar las entidades públicas en materia de ventanillas y atención al público, de acuerdo con las expectativas, necesidades y especificaciones de la ciudadanía.
- Promover el cambio cultural en la atención a los ciudadanos dentro de las entidades públicas, a través de la implementación de capacitación y programas para tal fin, así como el diagnóstico de los procesos que requieren reingeniería para recomendar mejoras.
- Asegurar que las entidades cumplan los plazos establecidos por Ley para atender los casos.
- Comunicar información y generar estadísticas para impulsar transparencia y acceso a la información.
- Facilitar y acelerar la adopción ciudadana de los canales de atención, la línea telefónica, las redes sociales, aplicación móvil, sitio web, correo electrónico y otros que se implementen a futuro, para aumentar la agilidad en la atención al ciudadano.

### **Departamento de Analítica de Datos**



### Objetivo

Definir los lineamientos para la estrategia y ejecución de proyectos que procuren la gestión ética y efectiva de los datos, que garanticen su integridad, y disponibilidad para generar el conocimiento necesario y así apoyar la innovación gubernamental y mejorar los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

### Funciones

- Potenciar el uso efectivo de las nuevas tecnologías y tecnologías emergentes para el control, gestión y extracción de los datos en las instituciones del Estado.
- Impulsar la adopción del uso de los datos para la toma de decisiones basada en evidencia y el conocimiento en el sector gubernamental, así como la adopción de las tecnologías que lo apoyen.
- Definir e impulsar mejores prácticas que apoyen la gobernanza de datos para alinear los objetivos de las instituciones a una estrategia de datos que permita la mejora continua de la madurez de la institución.

### Departamento de Gobierno Abierto

#### Objetivo

Liderar proyectos tecnológicos gubernamentales de Gobierno Abierto para promover la gobernabilidad, la lucha contra la corrupción y rendición de cuentas, así como proveer al Portal de Datos Abiertos de Panamá de la tecnología y el recurso necesario para su efectivo funcionamiento y prestación de servicios a la ciudadanía.

#### Funciones

- Establecer compromisos y proyectos de gobierno abierto, en el que el uso y aprovechamiento de las nuevas tecnologías son fundamentales para su desarrollo y puesta en marcha.
- Administrar la operación y mantenimiento del Portal de Datos Abiertos de Panamá, y velar por su buen funcionamiento y calidad en su contenido.
- Fomentar la cultura de innovación a través las tecnologías de la información y datos abiertos en las instituciones del Estado, mediante sensibilizaciones y adiestramiento dirigidos a los servidores públicos.

### Dirección de Ciberseguridad

#### Objetivo



Impulsar y promover la ciberseguridad de las entidades del Estado, a través de la elaboración y actualización de la estrategia nacional de ciberseguridad, que busca establecer las mejores prácticas y estándares, así como asegurar su cumplimiento en las instituciones del Estado, para prevenir, corregir, responder y divulgar vulnerabilidades cibernéticas, y así garantizar la disponibilidad, integridad y privacidad de los datos.

#### Funciones

- Diseñar, desarrollar, actualizar e impulsar la Estrategia Nacional de Ciberseguridad.
- Desarrollar, impulsar, y auditar políticas de seguridad informática en las instituciones del Estado.
- Desarrollar y promover estándares y mejores prácticas en ciberseguridad que permitan la innovación gubernamental, garantizando la seguridad de la información y sistemas.
- Promover la seguridad, disponibilidad e integridad de la información y sistemas tecnológicos del Estado.
- Supervisar el cumplimiento de las directrices y estándares necesarios para el desarrollo y protección de los sistemas tecnológicos del Estado.
- Identificar las necesidades relacionadas con seguridad informática en las instituciones del Estado.
- Promover iniciativas en el marco de la cooperación nacional e internacional, privada y gubernamental para el desarrollo de la ciberseguridad en el país.
- Identificar y responder a las necesidades de capacitación del personal involucrado en las actividades de tecnología de la información del Estado, en coordinación con otros entes enfocados en el tema de capacitación.
- Promover la capacitación de los funcionarios y nuevos talentos en ciberseguridad en el país, y liderar estrategias nacionales de coordinación multisectorial.

#### Departamento de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información

##### Objetivo

Asesorar y colaborar con las entidades gubernamentales en la prevención, identificación y solución de ataques e incidentes de seguridad sobre los sistemas informáticos y que atenten contra el acceso a la información y servicios de parte de los ciudadanos.



## Funciones

- Promover la coordinación entre las unidades departamentales de informática y tecnología de las entidades gubernamentales, para la prevención, detección, manejo y recopilación de información sobre incidentes de seguridad.
- Promover normas destinadas a incrementar los esfuerzos orientados a elevar los niveles de seguridad en los recursos y sistemas informáticos en las entidades gubernamentales.
- Asesorar a las entidades gubernamentales que reporten incidentes de seguridad en sus sistemas informáticos y de comunicaciones, para la toma de los correctivos necesarios.
- Generar los reportes sobre incidentes de seguridad ocurridos en redes teleinformáticas de las entidades del Estado, facilitando el intercambio de información para afrontarlos.
- Actuar como repositorio de toda la información sobre incidentes de seguridad, herramientas, técnicas de protección y defensa.
- Elaborar y difundir información útil para incrementar los niveles de seguridad de las redes teleinformáticas de las entidades gubernamentales.
- Probar tecnologías en surgimiento y herramientas en materia de seguridad informática, en coordinación con otras unidades administrativas.

## Departamento de Control de Normativas de Ciberseguridad

### Objetivo

Diseñar y promover las políticas y normativas técnicas de ciberseguridad que deberán ser adoptadas por las instituciones del Estado, e impulsar el cumplimiento de las mismas, realizando auditorías informáticas y pruebas de penetración a los sistemas informáticos de las instituciones, en coordinación con otras unidades administrativas.

### Funciones

- Elaborar y proponer las normas, lineamientos y procedimientos de Ciberseguridad, para propiciar incrementos sustantivos en la calidad de los servicios brindados por las instituciones del Estado.
- Diseñar y desarrollar manuales de procedimiento y estrategias que reduzcan el riesgo informático en las instituciones del Estado.
- Monitorear, evaluar y auditar el cumplimiento de las normas y políticas

53



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal

de ciberseguridad en coordinación con otras unidades administrativas.

- Realizar pruebas de intrusión y rendimiento a las plataformas informáticas de las instituciones del Estado.
- Realizar auditorías forenses, ante la eventualidad de una intrusión informática.

### **Departamento de Operaciones de Ciberseguridad**

#### **Objetivo**

Procurar la continuidad de los servicios digitales del Estado monitorizando los eventos y sistemas de ciberseguridad de las instituciones del Estado, de tal manera que se pueda detectar, analizar y corregir incidentes de ciberseguridad.

#### **Funciones**

- Operar, monitorizar y actualizar los dispositivos de defensa perimetrales en el Estado, ejecutando el manejo optimizado de las herramientas tecnológicas, a través de las mejores prácticas de la industria, para garantizar la ciberseguridad de redes y servicios de tecnología de la información.
- Detectar amenazas cibernéticas e incidentes de ciberseguridad, y activar respuestas coordinadas y procesos de investigación que permitan la mitigación y prevención en los sistemas tecnológicos de las instituciones del Estado.
- Proveer servicios de inteligencia de amenazas que permitan conocer mejor las campañas, comportamiento y las herramientas utilizadas por los hackers, para la toma de decisiones sobre el mejor modo de gestionar el riesgo digital.
- Analizar vulnerabilidades de aplicaciones y servicios para garantizar el cumplimiento de los estándares que permitan la implementación y/o continuidad de los servicios y sistemas informáticos del Estado.

### **Departamento de Seguridad de la Información**

#### **Objetivo**

Garantizar la confidencialidad e integridad de la información, evitando acciones no autorizadas, en particular el uso, divulgación, alteración y eliminación de la misma.

#### **Funciones**

- Diseñar e implementar un plan de concientización en seguridad de la información para ser ejecutado en las instituciones gubernamentales.
- Establecer políticas relacionadas con la seguridad institucional en el campo de la información y datos.



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

*[Firma]*  
Oficina de Asesoría Legal



- Diseñar estrategia diseñada para unificar criterios y procesos de la seguridad de la información.
- Garantizar el cumplimiento de las normas vigentes en el área de la ciberseguridad por parte de terceros con quienes se guarde relación en proyectos o colaboración.
- Supervisar el acceso a las cuentas y perfiles de la organización en las que pueda haber material confidencial, si como elaborar planes de restauración de información y de continuidad del negocio.
- Liderar las investigaciones forenses, tanto digitales como en soportes tradicionales, para revelar las causas de irregularidades ligadas a la gestión de la información de las empresas.

#### **Dirección de Telecomunicaciones**

##### **Objetivo**

Promover políticas de telecomunicaciones e implementar plataformas tecnológicas, para el uso eficiente y confiable de los servicios de telecomunicaciones en las instituciones públicas y el acceso de la información a los ciudadanos, a través de esquemas tecnológicos de última generación y el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación.

##### **Funciones**

- Impulsar políticas del sector de telecomunicaciones, a través de los canales apropiados y soportadas por las mejores prácticas de las tendencias de las tecnologías de la información y la comunicación, para que éstas impacten en la eficiencia de los servicios y sistemas de telecomunicaciones de las instituciones públicas y su articulación con los ciudadanos.
- Promover proyectos nacionales de redes y servicios de telecomunicaciones, aprovechando las tecnologías y sistemas de última generación, que faciliten la conectividad, el acceso a la información y la interoperabilidad de las redes y servicios de telecomunicaciones de las instituciones públicas y de los ciudadanos.
- Ejecutar las acciones administrativas de las plataformas de telecomunicaciones que brinden servicios a las instituciones públicas, a través del cumplimiento de los contratos y efectuando las coordinaciones necesarias, para mantener el flujo de sus operaciones y servicios óptimamente.
- Articular iniciativas institucionales e interinstitucionales y la divulgación de las mismas, ejecutando protocolos técnicos y acuerdos, para procurar la



introducción de nuevas tecnologías que fortalezcan las redes y servicios de telecomunicaciones.

### **Departamento de Ingeniería y Administración de Multiservicios**

#### **Objetivo**

Operar las plataformas que presten servicios de telecomunicaciones a las instituciones públicas, para garantizar la interoperabilidad y eficiencia en la prestación de los mismos, a través de protocolos de calidad y promoción continúa.

#### **Funciones**

- Administrar las plataformas de telecomunicaciones que brinden servicios a las instituciones públicas, a través del cumplimiento de los contratos, normas y estándares de calidad, para mantener el flujo de sus operaciones y servicios óptimamente.
- Ejecutar las coordinaciones interdepartamentales y con las instituciones públicas, ejecutando protocolos de atención de solicitudes, para procurar la eficiencia en el flujo de los servicios que presten las plataformas de telecomunicaciones de las instituciones públicas.
- Establecer y ejecutar los programas promocionales de las plataformas multiservicios de telecomunicaciones, a través de un plan periódico de promoción, para procurar la eficiencia en la operación de las instituciones públicas y la migración de sus servicios a dicha plataforma.
- Diseñar de las plataformas que brindan servicios de telecomunicaciones a las entidades públicas y demás soluciones, para fortalecer las gestiones de contratación de dichos servicios.

### **Departamento de Desarrollo de Telecomunicaciones**

#### **Objetivo**

Impulsar la introducción de nuevas tecnologías y soluciones de telecomunicaciones, que impacten en la eficiencia de la gestión pública y sus ciudadanos, a través del cumplimiento de planes de desarrollo y el establecimiento de alianzas estratégicas.

#### **Funciones**

- Proponer los planes de desarrollo de servicios, utilizando como base las mejores prácticas y recomendaciones internacionales, que faciliten la introducción de nuevas tecnologías y soluciones de servicios de telecomunicaciones en las instituciones públicas y presentar las recomendaciones técnicas correspondientes.

56



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal

- Realizar las articulaciones internas y externas, a través de la ejecución de acuerdos, protocolos o acercamientos, para lograr las sinergias de los sectores e instituciones involucradas en el impulso de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo la academia.
- Gestionar las contrataciones relacionadas con las plataformas de servicios de telecomunicaciones y de los estudios técnicos que fortalezcan las recomendaciones para la introducción de nuevas tecnologías y soluciones de telecomunicaciones, utilizando las mejores prácticas de diseño y del proceso de contratación, para procurar adquisiciones de bienes y servicios de alta calidad.
- Promover y gestionar proyectos pilotos de servicios de telecomunicaciones, aprovechando las oportunidades del mercado y la asistencia de organizaciones sin fines de lucro, para obtener experiencia de las nuevas soluciones que fortalezcan las tecnologías de la información y la comunicación, la conectividad y acceso a las redes de telecomunicaciones y sus servicios.

#### **Departamento de Internet y Movilidad**

##### **Objetivo**

Mantener, promover y garantizar el Servicio y Acceso Universal de los servicios originados con la tecnología de la información y de las telecomunicaciones a los ciudadanos.

##### **Funciones**

- Gestionar el desarrollo de proyectos financiados por medio del Fondo de Acceso y Servicio Universal.
- Promover e impulsar la inclusión digital y la alfabetización digital en áreas rurales y de difícil acceso.
- Definir las políticas, estrategia, y proyectos sobre la base de las prioridades establecidas en los planes de desarrollo nacional en las áreas de interés social.
- Realizar las acciones necesarias para comprobar la veracidad de los datos con respecto al cálculo de cada fondo por parte de las empresas.
- Informar a la Autoridad de Servicios Públicos sobre el incumplimiento de las empresas operadora y prestadora de servicios.

#### **Instituto de Tecnología e Innovación**

##### **Objetivo**

57



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal

Proponer y promover la ejecución de planes y programas de capacitación y formación en tecnologías de la información y la comunicación dirigido a los funcionarios del sector público para la modernización del Estado en materia de innovación tecnológica.

#### Funciones

- Capacitar al personal relacionado con tecnologías de la información y la comunicación del sector público en mejores prácticas y técnicas de programación, documentación y protección de la información.
- Organizar foros de opinión y consulta entre la Autoridad de Innovación Gubernamental, proveedores y usuarios gubernamentales para actualizarlos sobre las técnicas, tendencias, servicios y sistemas utilizados en el sector público.
- Elaborar el Plan de Capacitación en Tecnologías de la Información y la Comunicación para promoverlo mediante becas para estudios de postgrado y cursos dirigidos a los servidores públicos en esta área.
- Capacitar a los servidores públicos en metodología y formulación de planes operativos anuales de tecnologías de la información y la comunicación, agendas digitales y simplificación digital de procesos gubernamentales.
- Promover acuerdos de colaboración educativa con organismos públicos o privados, nacionales e internacionales.

#### SECTOR AL QUE PERTENECE LA INSTITUCIÓN

Administración Pública

#### Relaciones Intrasectoriales

Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Economía y Finanzas, Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, Contraloría General de la República, Asamblea Nacional, Ministerio de Desarrollo Social.

#### Relaciones Intersectoriales

Sector Público