

MEMORIA 2020

EXCELENTÍSIMO SEÑOR
LAURENTINO CORTIZO COHEN
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ



Mensaje del Administrador General

El 2020 ha sido un año marcado por la Pandemia del COVID-19, la misma que ha causado tanto dolor en las familias de quienes perdieron a un ser querido o viven las secuelas de este virus, sin embargo, como ha sido siempre en la historia de la humanidad, hemos salido adelante en cada una de las catástrofes y crisis más fortalecidos. En esta ocasión el COVID-19 aceleró la transformación digital del gobierno y las empresas.

La Autoridad Nacional Para la Innovación Gubernamental (AIG) atendió al llamado del Ministerio de Salud desde el primer día de la crisis e iniciamos con el desarrollo de la Dra. Rosa, sistema exaltado a nivel mundial que ha permitido durante la pandemia atender a cientos de miles de personas con un puñado de médicos en atención virtual y telefónica, utilizando poderosos algoritmos y software avanzado, accesible para todos a través de un chat de whatsapp, hoy hasta los resultados de los hisopados nos brinda y está lista para apoyar el proceso de vacunación masiva. De igual manera el sistema diseñado se complementó con un centro de operaciones de emergencia utilizando tablets, tableros de control e informes de los áreas más afectadas por el virus, en el mismo se coordinan las labores de los equipos de Respuesta Rápida del Minsa y el 911.

Este año también desarrollamos múltiples aplicaciones de cara al ciudadano, para reportes de incumplimiento de medidas de bioseguridad, para desastres naturales, para el Pacto del Bicentenario y seguimiento de pacientes positivos en COVID-19. También pudimos habilitar más de 140 trámites para evitar que los ciudadanos se trasladarán presencialmente a las instituciones públicas y al mismo tiempo pudieran hacer los pagos de impuestos entre otros a través de tarjetas débito y crédito.

Pudimos apoyar en la implementación de una plataforma educativa, siendo el primer país del mundo que firma un acuerdo con la prestigiosa organización Moodle, especialista en sistema de Administración del aprendizaje, con la cual los estudiantes de último año de escuelas oficiales pudieron recibir sus clases.

No podemos culminar sin antes hablar del desarrollo del programa Vale Digital, el cual ha llegado a beneficiar hasta 1,2 Millones de personas en el punto más crítico del aislamiento domiciliario, lo que llevo paz a los hogares panameños, redujo las manifestaciones en las calles y permitió que las familias no se quedaran sin alimentos, medicinas e insumos de aseo.

Este año llevamos cobertura de internet a más de 70,000 personas y tenemos planificado para 2021 alcanzar 160,000 más. Lo más difícil no ha sido llegar, sino mantenernos, y para el año 2021 ampliaremos los servicios digitales que estamos seguros que nos ayudará en esa meta de la reducción de la desigualdad.



Ing. Luis Ricardo Oliva

Panamá, primer país de Centroamérica en dar pasos hacia la **Estandarización global GS1**

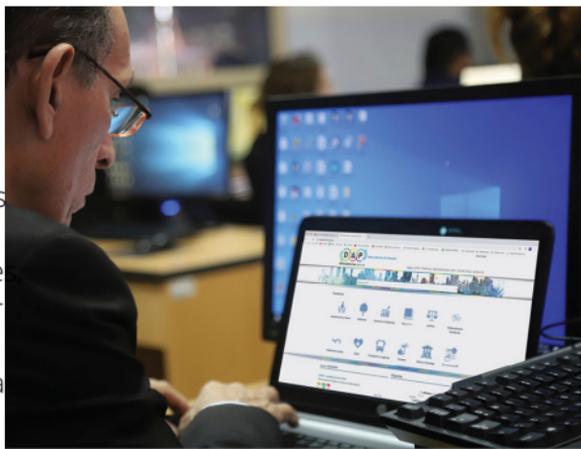


El Gobierno de Panamá, a través de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), llevó a cabo la firma del Memorando de Entendimiento del Programa Nacional de Estandarización en conjunto con el GS1, alianza que permite a las entidades del Estado que intervienen en la cadena de abastecimiento logístico, una mayor colaboración, visibilidad, confianza y seguridad, logrando una mayor eficiencia en sus operaciones para el beneficio de los consumidores, iniciando en su primera fase en los sectores de alimentos y medicamentos.

Este memorando de entendimiento consolida una alianza de colaboración que se traduce en eficiencia, seguridad, visibilidad y transparencia en los procesos logísticos, iniciando en la cadena de abastecimiento del sector salud y alimentos; y garantizando el rastreo y la interoperabilidad entre las instituciones del Estado y los socios comerciales para que exista una mayor fluidez en el manejo de los productos que ingresan a nuestro país. Como resultado se espera mejorar la recaudación a nivel aduanero, aportando más recursos a la economía del país. GS1 es una organización mundial, privada, neutral, sin fines de lucro, con sede global en Bruselas (Bélgica), dedicada a la elaboración y aplicación de estándares de identificación única, servicios mundiales y soluciones enfocadas en mejorar la eficiencia, transparencia y visibilidad de las cadenas de suministro.

Panamá publica más de **1,600** Datos Abiertos de Gobierno

El Gobierno de Panamá culminó de forma exitosa la Consultoría para la Parametrización, Carga, Difusión y Apropiación de los Datos Abiertos de Gobierno para las Entidades Nacionales con el objetivo de promover políticas de transparencia y acceso a la información en la gestión pública-



Este proyecto se conformó por componentes que fortalecen la prevención de la corrupción y la rendición de cuentas, a fin de lograr la apertura de los datos gubernamentales y la mejora de los servicios públicos, propiciando la participación ciudadana.

Al cierre de este proyecto, más de 100 entidades participaron en los talleres grupales presenciales y webinars de datos abiertos, Cursos online de Datos Abiertos en la plataforma Moodle y de Gestión en el Portal DAP de catálogos o conjuntos de datos.

Este proyecto logró en el 2020, la publicación de los primeros 1678 conjuntos de Datos Abiertos de Gobierno. En el portal www.datosabiertos.gob.pa las entidades del Estado pueden publicar datos sobre gobiernos locales, salud, transporte, turismo, gobierno y finanzas, innovación y tecnología, seguridad, servicios públicos y desarrollo social.

Sancionan Ley 144

que obliga el uso de medios electrónicos para trámites gubernamentales y una Agenda Digital



Panamá se perfila a modernizarse en los servicios en línea ofrecidos por las entidades estatales de acuerdo a una Agenda Digital, tras la sanción de la Ley 144 que modifica y adiciona artículos a la Ley 83 de 2012, sobre el uso de medios electrónicos para trámites gubernamentales, y dicta otras disposiciones.

La sanción de Ley 144 de 15 de abril de 2020 forma parte de las 125 acciones prioritarias del Presidente de la República, Laurentino Cortizo, específicamente en la acción prioritaria N°4 Panamá Digital, la cual busca reducir significativamente la tramitología excesiva en los procesos gubernamentales.

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) considera este instrumento legal como una herramienta para elevar la obligatoriedad de las disposiciones contenidas en la Ley 83 de 2012, reforzar los mecanismos para el establecimiento y seguimiento de las metas establecidas en la Agenda Digital de cada entidad estatal, alineando todas las iniciativas con la Agenda Digital establecida por la AIG, quien es la autoridad competente en materia de tecnología e innovación gubernamental.

Los esfuerzos gubernamentales en materia de adaptación digital de las instituciones públicas, incluyen el establecimiento de proyectos de digitalización de trámites, acompañados de un plan de simplificación administrativa, enfocado en el ciudadano.



**SOY
R.O.S.A**
TU ASISTENTE VIRTUAL

**Plataforma Virtual
ROSA y su rol
en la atención de la
pandemia Covid-19**

La asistente virtual ROSA (Respuesta Operativa de Salud Automática) es una plataforma tecnológica diseñada por profesionales de la AIG, que se habilitó para atender las consultas de los ciudadanos referentes a la situación de pandemia causada por el Coronavirus o Covid-19. En tan solo siete meses de funcionamiento atendió más de 780,000. consultas.

Para contactarse con la asistente virtual ROSA se debe ingresar al enlace <https://rosa.innovacion.gob.pa>, en donde de manera automática se asigna un número de forma aleatoria para iniciar la comunicación vía WhatsApp. Inmediatamente esta plataforma le solicitará al ciudadano sus datos personales tales como nombre, número de cédula, dirección, un número de contacto adicional y correo electrónico. Una vez se cuente con esta información, el ciudadano debe responder un cuestionario cuyas respuestas serán Sí o No, para conocer si ha presentado fiebre, tos, dificultad para respirar o dolor en el pecho y si ha tenido contacto con alguna persona sospechosa contagiada de COVID-19. Esta información será documentada y dependiendo de las respuestas y el nivel de prioridad se enviarán al consultorio virtual, donde se evaluará el caso y con los datos recabados le darán seguimiento al ciudadano y sabrá qué medidas debe aplicar.



y su atención directa en los afectados por Covid-19

El Consultorio Virtual es atendido por profesionales de la medicina dirigido a pacientes sospechosos de Covid-19. Los pacientes remitidos a este consultorio son atendidos previamente por la Asistente Virtual ROSA, donde al realizar el primer acercamiento con esta aplicación, el ciudadano debe responder un cuestionario cuyas respuestas serán Sí o No, para conocer si ha presentado fiebre, tos, dificultad para respirar o dolor en el pecho y si ha tenido contacto con alguna persona sospechosa contagiada de esta enfermedad.

La atención del consultorio virtual cuenta con 13 médicos en total en 2 turnos rotativos de 8 horas (7:00 a.m. a 3:00 p.m. y 3:00 p.m. a 11:00 p.m.), en promedio 4 médicos por turno, las entradas por WhatsApp que se hagan posterior a las 11:00 p.m. se atienden a partir de las 7:00 a.m.

Aplicación móvil

PACO

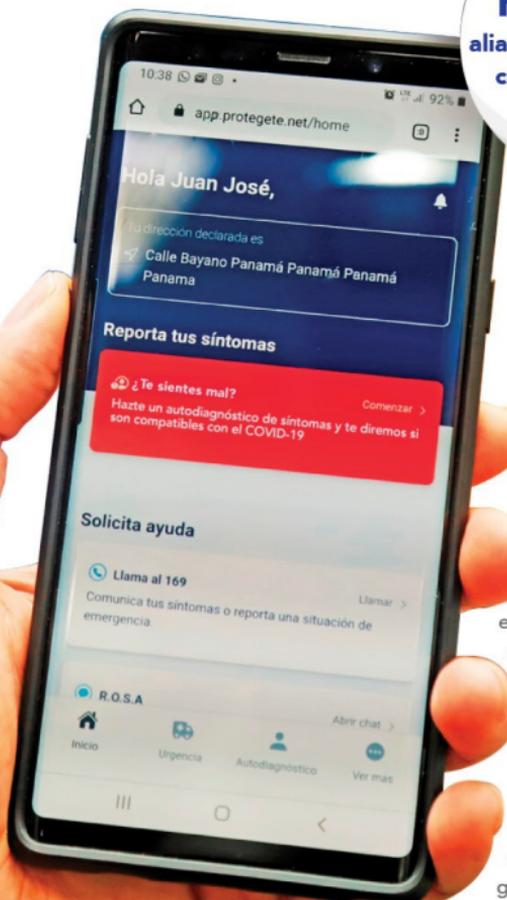
**validación de pacientes
con Covid-19 para
permanencia en sus
residencias**

El aplicativo móvil PACO (Protección Actualizada de Casos en Observación), es una herramienta tecnológica diseñada por profesionales de la AIG, que se habilitó para el cuerpo de seguridad nacional, que permite validar que los ciudadanos que están en proceso de observación por Covid-19 por un espacio de 14 días, se mantengan en aislamiento domiciliario, dentro de la República de Panamá, sean panameños o extranjeros. A la fecha se han realizado más de 437,000 consultas.

Esta herramienta tecnológica le informará al miembro del cuerpo de seguridad que solicite la cédula a los ciudadanos, sobre la condición de salud de éstos. Si la persona se encuentra en aislamiento domiciliario aparecerá un mensaje con el género, la edad y el reporte médico de la persona. En cambio, si el ciudadano no se encuentra en aislamiento domiciliario, aparecerá un mensaje que indica que la persona no posee ningún reporte registrado.



Protégete,
aliado digital en la lucha
contra la Covid - 19
en Panamá



La AIG junto con GBM Panamá crearon la plataforma Protégete, una innovación digital que le permite a los pacientes positivos de Covid-19 mantener una comunicación efectiva y directa con los expertos de la salud, principalmente en momentos de urgencia.

Cuando un paciente es diagnosticado como positivo, es contactado por personal del Ministerio de Salud (MINSa) para que acceda a esta plataforma. De esta manera, el paciente se registra de forma segura mediante reconocimiento facial. Luego se le asigna un médico a quien reporta diariamente su

estado de salud, acción que tiene habilitado un botón de pánico para solicitar la asistencia de un médico o una ambulancia, en caso tal la necesite.

Para dar funcionamiento a la plataforma Protégete con Salud, las responsabilidades operativas están a cargo de una Fuerza de Tarea Conjunta, que incluye un equipo de médicos del MINSa apostados en el Centro de Operaciones de Emergencia (COE) del Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC).



HOLA SOY S.A.R.A.

El aplicativo para verificar el estado del Vale Digital

A través de la Plataforma SARA (Sistema de Atención y Respuesta de Alivio), las personas beneficiarias del Vale Digital pueden consultar su transferencia monetaria ingresando su número de cédula a la página web: <https://sara.innovacion.gob.pa/>

Los ciudadanos han mantenido a la fecha más de 6,500,000 conversaciones con esta plataforma tecnológica.

CAMAPP, conteo de las camas de los hoteles hospitalares para pacientes Covid-19

La AIG en conjunto con el Ministerio de Salud (MINSa) utilizan como aliado tecnológico a CAMAPP, una plataforma para el conteo preciso y actualizado de las camas destinadas en los hoteles hospitalares para pacientes diagnosticados con Covid-19.

Se trata de una aplicación que permite ver en tiempo real, el escenario de las camas en los hoteles hospitalares, identificando si las mismas se encuentran en los estados de disponibles, reservadas, ocupadas o en desinfección para lograr una ocupación oportuna y rápida de las habitaciones a nivel nacional por parte de los pacientes afectados por esta enfermedad respiratoria.

La ventaja de esta tecnología consiste en la consolidación a nivel nacional de toda la información referente a la ocupación de camas en los hoteles hospitalares, lo que permite la toma de decisiones de manera oportuna y precisa, con respecto al escenario en tiempo real causado por la pandemia.

Estudiantes reinician año escolar con

Plataforma ESTER



ESTER es la herramienta asíncrona que complementa el estudio a distancia de los estudiantes graduandos en Panamá y cuenta con 95 objetos de aprendizaje creados (OVA), para las materias de español, física, química, matemáticas y biología /ciencias naturales.

Los estudiantes de los 16 bachilleratos de duodécimo grado han sido matriculados para utilizar la plataforma ESTER: Agropecuario, Automotriz, Ciencias, Construcción, Contabilidad, Comercio, Electrónica, Humanidades, Marítima, Pedagógico, Refrigeración, Servicio y Gestión Institucional, Electricidad, Informática, Técnico Mecánica y Turismo.

Actualmente más de 180 centros educativos de duodécimo grado están matriculados en ESTER, en donde unos 23 mil usuarios de estudiantes están activos en esta plataforma y más de 1600 usuarios han sido creados para docentes.

Lanzamiento del Plan Educativo Solidario

El Gobierno Nacional inició formalmente el Plan Educativo Solidario, un proyecto que facilita la conectividad gratuita de los estudiantes de las escuelas oficiales en Panamá mediante planes educativos de internet móvil, gracias a un acuerdo establecido con los cuatro operadores telefónicos del país, +Móvil, Tigo, Digicel y Claro.

Este plan tiene como objetivo facilitar la conexión y participación en clases virtuales a través de las plataformas Ester y Office 365/TEAMS. Actualmente más de 46,800 estudiantes han solicitado el Plan Educativo Solidario.



71 mil nuevos ciudadanos

de áreas remotas cuentan con acceso a la red de internet

Como parte del Programa Cobertura Digital Nacional, que busca aumentar la conectividad en el país mediante un plan que tiene contemplado realizarse en un periodo de cuatro años, con el cual se beneficiarán más de 160 mil personas en el 2021.

Este programa consiste en lograr la evolución del servicio de internet y mejorar la calidad de la señal para impactar positivamente a las comunidades que se encuentran en áreas remotas y de difícil acceso, especialmente los centros educativos e instalaciones médicas públicas.



La conectividad entre los ciudadanos, a nivel nacional se logra a través de tres formas: tecnología digital (red de fibras ópticas, red de microondas o vía satelital) recibidas por medio del Wifi como parte del proyecto "Internet para todos"; por medio de teléfonos públicos rurales con internet y a través de la red móvil de operadores del área.

Esta labor conlleva una gestión operativa de gran magnitud que requiere tiempo e involucra la participación de distintos actores, entre ellos más de 30 operadores de telecomunicaciones del país y las cuatro instituciones miembros de la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal, conformada por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) y la Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SENACYT).

Implementación del Vale Digital, Beca Digital y App para las abarroterías

representan la nueva bancarización del panameño

El Vale Digital es un apoyo económico entregado a los panameños suspendidos de sus plazas laborales y afectados por la pandemia ocasionada por el Coronavirus o Covid-19. Consiste en un método de pago por medio de la cédula de identidad personal, donde los beneficiarios del Vale Digital pueden comprar alimentos, artículos de limpieza y desinfección, así como medicinas, en cadenas de supermercados y abarroterías.

El inicio del plan piloto para canjear el Vale Digital en las abarroterías le permitió al ciudadano estar más cerca de sus hogares sin necesidad de tener que trasladarse en transporte público o tener que asistir a grandes concentraciones en supermercados. De igual manera, les permite a los negocios pequeños ingresar a nuevos medios de pagos digitales.



La nueva bancarización de los panameños también permitió que los estudiantes del sistema educativo oficial cobraran sus becas a través de la Beca Digital, un novedoso sistema a través del cual se efectúa el pago del Pase-U, que en su primera fase benefició a más de 74 mil estudiantes de Panamá Centro, Norte, Este, Oeste y diversos sectores de Veraguas y Coclé.

Para verificar si el estudiante es acreedor a la Beca Digital se debe ingresar al sitio

www.beca.innovacion.gob.pa

Gobierno de Panamá y Microsoft en alianza para impulsar desarrollo tecnológico en el país

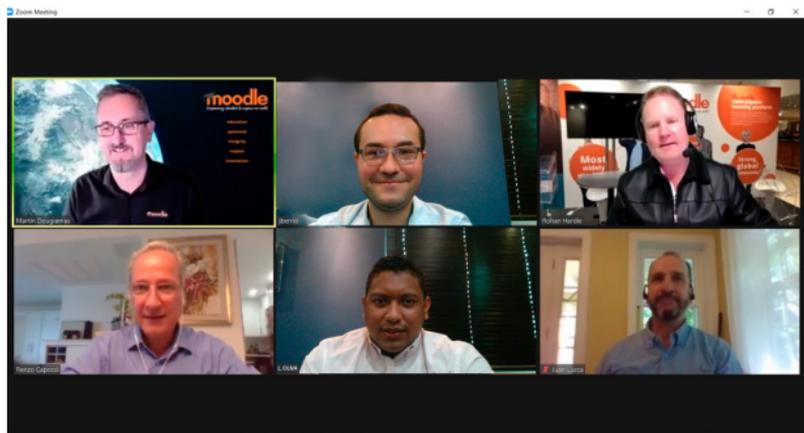
El Gobierno de Panamá, a través de la AIG llevó a cabo la firma de un Memorando de Entendimiento con Microsoft Corporation, alianza que permitirá fortalecer las capacidades tecnológicas de estudiantes y docentes del sistema educativo estatal, llevar conectividad a las zonas remotas del país a través de tecnologías innovadoras y acelerar la transformación digital del Estado



Los beneficiarios directos serán los más de 40,000 docentes en servicio activo de las distintas regionales escolares del país; destacando la atención de 4,751 docentes del área de la Comarca Ngäbe Buglé, 242 de la Comarca Emberá y 753 de Guna Yala.

Se incorporarán conocimientos de programación, robótica y ciencia computacional al currículo del primero al noveno grado, el entrenamiento de 1,000 profesores y el acceso sin costo a la plataforma Office 365 para 50,000 docentes y 500,000 estudiantes del sector público.

AIG y Moodle Pty Ltd firman memorando de entendimiento



La AIG y Moodle Pty Ltd firman un memorando de entendimiento para el uso, no exclusivo, del Sistema de Gestión de Aprendizaje de Código Abierto Moodle (el código abierto del LMS de Moodle) para procurar el desarrollo de procesos de aprendizaje a nivel gubernamental, a través del uso de dicha plataforma con el consiguiente beneficio y desarrollo económico y social del país.

A partir de esta alianza, la AIG se constituye como el enlace directo de colaboración, asesoría, apoyo y coordinación con las diferentes entidades gubernamentales, que podrán hacer uso gratuito, más no exclusivo, del código abierto del LMS de Moodle para el desarrollo de softwares que enriquezcan las funcionalidades de los sistemas de gestión de aprendizaje del Estado.

Con la firma de este documento, se conformará un equipo de especialistas certificados internacionalmente para que se encarguen de la transferencia de conocimientos para el Estado y faciliten el acceso a especialistas de soporte técnico para las instituciones que adopten nuevas herramientas.

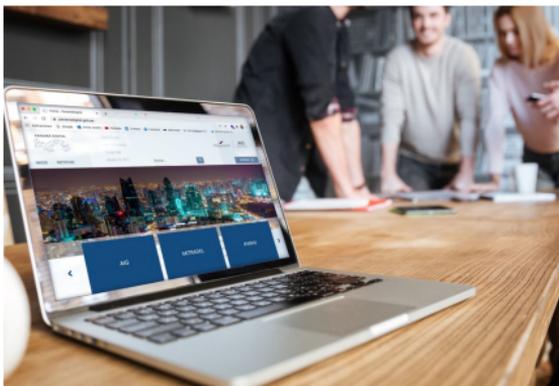
Pasarela de pagos , herramienta para gestionar cobros y pagos a través de medios electrónicos en el Estado



La Pasarela de Pago es una herramienta para gestionar los cobros y pagos a través de medios electrónicos en ocho entidades estatales, ofreciendo a los ciudadanos que interactúen con esta plataforma, servicios de pago expeditos de 77 trámites, acción que reduce tiempo y recursos.

Entre algunas de las entidades estatales que este año se han activado en los pagos en línea a través de la Pasarela de Pagos están la Caja de Seguro Social con el Sistema de Caja Virtual en el Sistema SIPE, el Ministerio de Salud en la Dirección de Farmacias y Drogas con trámites de Auditoría de Calidad y de Sustancias Controladas; así como el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales con respecto al pago de los servicios de agua y aseo.

Panamá Digital, el portal de los trámites gubernamentales en línea



Panamá Digital es un portal que reúne los trámites gubernamentales a través de una plataforma digital, lo que representa múltiples beneficios para los ciudadanos, las empresas y para el Estado.

Solo requiere que el ciudadano se registre en www.panamadigital.gob.pa con el número de cédula y tendrá acceso a los trámites, requisitos de los trámites y enlace a los portales de las entidades del Gobierno. A la fecha se han registrado más de 120 mil personas y se han tramitado más de 63,000 solicitudes.

Entre algunos de estos trámites están la Recepción de documentos de estudiantes universitarios becados del Instituto para la Formación y Aprovechamiento de Recursos Humanos, el Registro y Solicitud de casos de Abogados del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral y la Solicitud del Registro Empresarial de la Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa

Instituto de Tecnología e Innovación (ITI)

sede de la capacitación de las entidades estatales



El Instituto de Tecnología e Innovación (ITI) es la sede de capacitación para todas las entidades del Estado, encargado de coordinar programas de capacitación a los funcionarios del sector gubernamental en las áreas de Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC), con el propósito de asistir en el proceso de modernización del Estado.

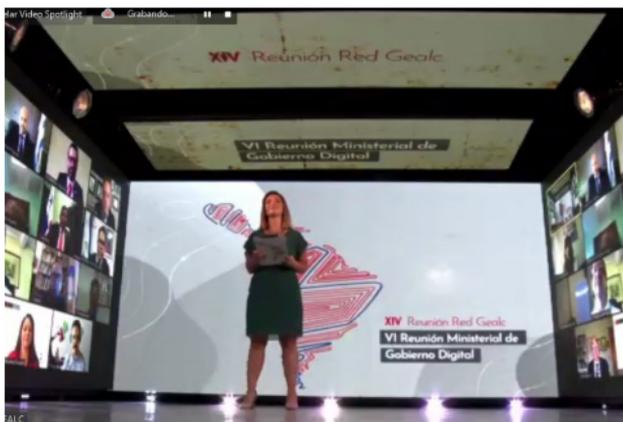
Firma de convenio AIG- CIDETYS incentiva la generación de innovaciones tecnológicas



Encaminados en la Transformación Digital del Estado, la AIG firmó un convenio con el Centro Internacional de Desarrollo Tecnológico y Software Libre (CIDETYS), con el objetivo de promover la creación de un ecosistema que permita al recurso humano local poder generar nuevas soluciones tecnológicas para el Estado.

Programa “Panamá Solidario” gana Premio ExcelGOB 2020

Panamá ha sido galardonado con el Premio a la Excelencia de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe, organizado por la Organización de los Estados Americanos (OEA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en la categoría “Gobierno digital frente al COVID-19”, con su programa “Panamá Solidario”.



El reconocimiento fue recibido por el Ing. Luis Oliva, administrador general de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), quien participó en el marco de la VI Reunión Ministerial de Gobierno Digital de la Red GEALC, grupo que reúne a las autoridades de las agencias de gobierno digital de los países de la región, con el fin de impulsar una cooperación horizontal en el campo de la tecnología e innovación.

Para el Ing. Luis Oliva la transformación digital e innovación tecnológica en nuestro país son los pilares fundamentales para lograr una inclusión y equidad social, en donde el trabajo en equipo por parte de diversas entidades estatales ha sido fundamental para los logros obtenidos.

Los premios ExcelGOB en su edición 2020 destacan a las mejores soluciones de la región en gobierno digital. Son convocados por la Red GEALC con el apoyo del BID y la OEA. Las delegaciones de los países participantes en la VI Reunión Ministerial de Gobierno Digital de la Red GEALC eligieron a los ganadores mediante una herramienta en línea.



REPÚBLICA DE PANAMÁ

— GOBIERNO NACIONAL —

AIG

Autoridad Nacional para la
Innovación Gubernamental