

AIG

Autoridad Nacional para la
Innovación Gubernamental

MEMORIA 2025



GOBIERNO NACIONAL
★ CON PASO FIRME ★



José Raúl Mulino
Excelentísimo Presidente de la República



Ing. Adolfo Fábrega
Administrador General de la AIG

Mensaje del Administrador General **Ing. Adolfo Fábrega**

El año 2025 marca un momento clave en la consolidación de la transformación digital del Estado panameño, reflejando avances importantes en modernización tecnológica, innovación institucional y una gestión pública más cercana al ciudadano.

Durante este periodo, el Gobierno ha fortalecido su capacidad para responder con mayor agilidad, eficiencia y transparencia a las necesidades de la población, integrando la tecnología como eje central de la gestión pública.

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) ha continuado liderando este proceso, impulsando un modelo de Estado conectivo, interoperable y centrado en el ciudadano, donde la innovación digital mejora la calidad de los servicios públicos.

Uno de los principales logros de 2025 ha sido el lanzamiento de la plataforma Panamá Conecta, que centraliza en un solo entorno digital los trámites y servicios más utilizados por ciudadanos y residentes.

Disponible en versión web y aplicaciones móviles para Android e iOS, Panamá Conecta amplía el acceso a los servicios del Estado y facilita la realización de gestiones desde

cualquier lugar, sin necesidad de desplazamientos físicos.

La plataforma permite realizar trámites como solicitudes de récord policial, apostillas y servicios sociales o empresariales, mejorando significativamente la accesibilidad y eficiencia del servicio público.

El desarrollo de Panamá Conecta refleja el compromiso con la interoperabilidad institucional, conectando datos y servicios de diversas entidades para optimizar los procesos y elevar la eficiencia operativa del Estado.

Paralelamente, se ha fortalecido el talento humano mediante la modernización del Instituto de Tecnología e Innovación y la capacitación de servidores públicos, además de reforzar la ciberseguridad y la infraestructura de conectividad estatal.

Los avances alcanzados son resultado del trabajo conjunto entre el Gobierno, entidades públicas, organismos internacionales y la sociedad civil, reafirmando el compromiso de la AIG con un Panamá más digital, inclusivo y orientado al servicio ciudadano.



Ing. Francisco Guinard
Sub Administrador de AIG

DIRECCIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

Durante el año 2025, hemos concentrado nuestros esfuerzos en dos líneas estratégicas principales:

1. La transición hacia la Red Nacional Multiservicios (RNMS) 4.0, cuyo periodo comprenderá 2025–2030, orientada a modernizar y ampliar los servicios de telecomunicaciones para más de 7,000 sitios de entidades públicas, incorporando mejoras en tarifas, capacidades, estándares técnicos y niveles de servicio (SLA).
2. La continuidad y optimización de los servicios de la Red Nacional de Internet (RNI), destinados a garantizar el acceso universal a internet en escuelas, centros de salud, comunidades rurales y espacios públicos, reforzando la inclusión digital en todo el país.
3. La ejecución de proyectos impulsados por la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal (JASAU) de la AIG, orientados a reducir la brecha digital mediante iniciativas dirigidas a sectores rurales, remotos y en condición de vulnerabilidad.

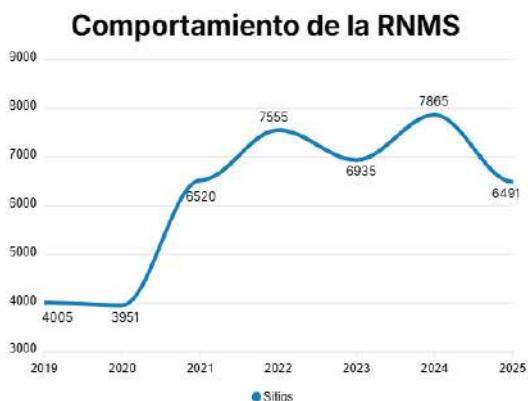
Estas iniciativas están alineadas con los impulsores estratégicos de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), especialmente conectividad, eficiencia tecnológica e innovación, pilares esenciales para consolidar un gobierno digital cercano, moderno y seguro.

ALCANCE

En este periodo 2025, la Dirección Nacional de Telecomunicaciones de la AIG desarrolló un conjunto de acciones orientadas a fortalecer la infraestructura crítica del Estado y garantizar la continuidad operativa de los servicios de telecomunicaciones.

A continuación, destacamos los siguientes aspectos:

- Avances en la planificación, diseño y transición hacia la RNMS 4.0, incluyendo análisis de mercado, homologación de tarifas y actualización de especificaciones técnicas.
- Gestión y continuidad de la Red Nacional de Internet (RNI), asegurando su sostenibilidad y disponibilidad para instituciones públicas y comunidades.
- Avances en la planificación, diseño y transición hacia la RNI 3.0.
- Estadísticas relevantes sobre gestión técnica, administrativa y operativa de la Dirección.
- Participación en reuniones, actividades, mesas de trabajo y eventos especializados, reafirmando el liderazgo técnico de la Dirección en los temas de telecomunicaciones estatales.
- Proyecciones estratégicas para el periodo 2025–2030, orientadas a la modernización del ecosistema digital gubernamental.



LOGROS:

- Se ejecutó con éxito el diseño del nuevo Informe Técnico Fundado para el procedimiento excepcional de los servicios de la Red Nacional Multiservicios (RNMS 4.0), correspondiente al período 2026–2030, cumpliendo con los lineamientos técnicos, legales y financieros requeridos.
- Se desarrolló el proceso de consulta de mercado y homologación, contando con la participación de 9 operadores de telecomunicaciones del mercado panameño, lo que promovió la competencia, mejoró las oportunidades de tarifas y fortaleció la oferta de servicios disponibles para las entidades públicas.
- Se logró ahorros estimados para el Estado panameño por un total de USD 195.2 millones durante la vigencia del contrato (equivalente a USD 39.1 millones por año), optimizando el gasto público en telecomunicaciones.
- Se alcanzó un ahorro aproximado del 45.6% en el gasto proyectado de telecomunicaciones del Estado, como resultado de la nueva estructura tarifaria y la mejora en condiciones contractuales.

- Se incorporaron nuevos servicios satelitales de baja órbita, tipo Starlink, ampliando las opciones de conectividad para áreas remotas y de difícil acceso.
- Se integraron tres nuevos Centros de Datos a la red: KIO, PDG y UFINET, fortaleciendo la resiliencia, disponibilidad y diversidad de infraestructura para alojar servicios gubernamentales.
- Se sumaron tres nuevos operadores de telecomunicaciones a la RNMS: Ovnicom, MetroMPLS y Trans Ocean, ampliando la capacidad de oferta y mejorando la redundancia de la red.
- Se lograron mejoras de hasta 5 veces la velocidad en los enlaces actuales de baja capacidad, aumentando el desempeño y la calidad del servicio brindado a las instituciones públicas.

Mesa de Ayuda de la RNMS

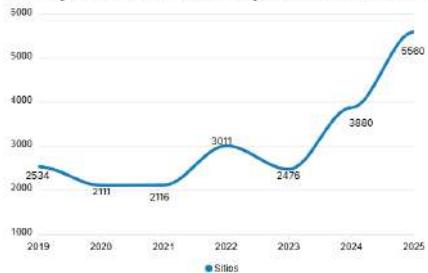
- Mesa de Ayuda (NOC-SOC) RNMS 3.0
Con vigencia hasta 31 diciembre 2025.

LOGROS Y ESTADÍSTICAS:

Gestión de más de 5,600 tickets entre enero y octubre de 2025, garantizando atención continua, acompañamiento técnico oportuno y soporte a entidades conectadas a la Red Nacional Multiservicios (RNMS) en todo el país.

- Reducción sostenida de fallas reportadas, pasando de 306 casos en enero a 193 en octubre, lo que representa una disminución aproximada del 37%, reflejando mayor estabilidad de la red y mejoras en los procesos de monitoreo y resolución de incidencias.

Comportamiento de tiquetes del NOC-SOC



- Equilibrio en la gestión de solicitudes, manteniendo una distribución del 53% en fallas y 47% en requerimientos operativos, evidenciando una atención integral tanto a incidentes críticos como a gestiones administrativas y técnicas.

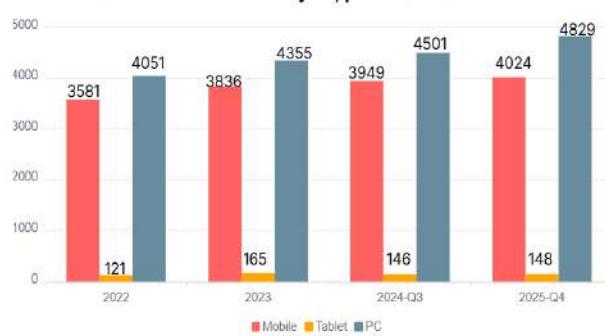
LOGROS:

- Creación del proceso de Licitación Pública Internacional a través de los proyectos financiados por el BID.
- Obtención de la No Objeción por parte del Banco para la publicación del pliego de cargos.
- Ejecución exitosa del proceso de homologación, con la participación de más de cinco empresas de telecomunicaciones interesadas en formar parte del proyecto.

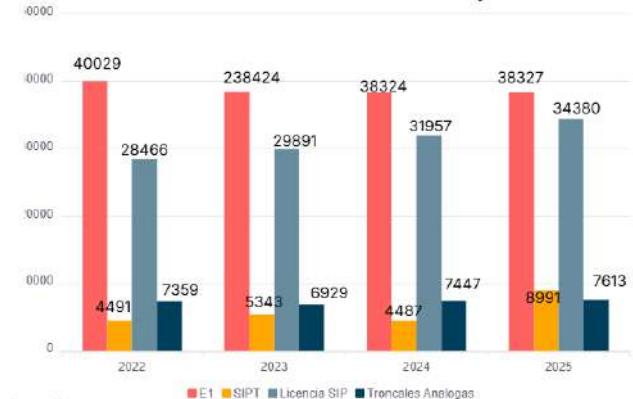
Próximos Pasos:

- Apertura de ofertas y evaluación técnica y administrativa por parte de la comisión ejecutora.
- Adjudicación, implementación y ejecución del proyecto.
- Cantidad de servicios usuarios MyUC que mantiene la RNMS Cantidad de usuarios de servicios de Voz fija.

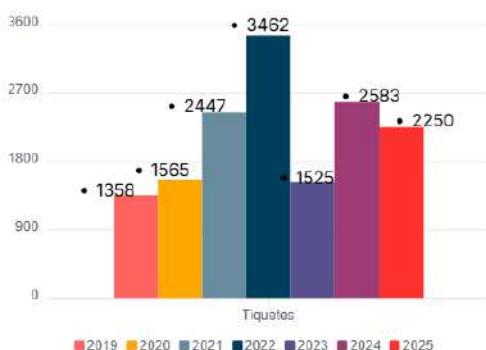
Cantidad de usuarios MyUC, para los años 2019 – 2025



Usuarios de Servicios de Voz Fija



Distribución anual de tiquetes atendidos en voz, desde 2019 hasta la fecha



LOGROS:

- Elaboración de Adenda No.1 para garantizar la continuidad de los servicios de voz fija.

IMPACTO ESPERADO:

- Mejor acceso a servicios básicos de telecomunicaciones, facilitando la comunicación oportuna y el intercambio de información incluyendo imágenes y videos, en situaciones de emergencia, seguridad o fuerza mayor.
- Mayor disponibilidad de contenidos y recursos multimedia a través de Internet, contribuyendo al desarrollo social y digital de comunidades rurales, de difícil acceso y en condiciones de vulnerabilidad.
- Conectividad gratuita para entidades como MEDUCA, MINSA y SENACYT AIP (Infoplazas), permitiendo que los ciudadanos accedan a información multimedia, servicios de telemedicina, educación a distancia, videoconferencias y otras soluciones

tecnológicas que, de otro modo, serían de difícil acceso en estas comunidades.

- Ampliación del alcance de la Red Nacional de Internet, la cual beneficiará inicialmente a más de 600,000 usuarios únicos mensuales, con una proyección de crecimiento de hasta 850,000 usuarios en los primeros seis meses, gracias a los avances tecnológicos incorporados en la RNI 3.0.

Próximos Pasos:

Se procederá con la publicación del pliego de cargos y del modelo de contratación para la implementación de la Red Nacional de Internet 3.0 (RNI 3.0).

Posteriormente, se llevará a cabo el proceso de homologación de los servicios contemplados en dicho pliego, con el fin de garantizar claridad técnica, transparencia y la participación efectiva de los operadores de telecomunicaciones.

GESTIÓN CON ENTIDADES PÚBLICAS – COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL

La Dirección de Telecomunicaciones desarrolló reuniones estratégicas con gobiernos locales para fortalecer proyectos de conectividad y transformación digital.

Entre las participaciones más relevantes destacan los encuentros con la alcaldesa de San Miguelito, Irma Hernández, y con la alcaldesa de Arraiján, Stefany Peñalba, en los cuales se abordaron iniciativas para mejorar la infraestructura tecnológica, modernizar servicios municipales y promover la inclusión digital en sus comunidades.

Estas coordinaciones reafirmaron el compromiso de la AIG de acompañar a los municipios en su transición hacia una gestión más conectada, eficiente e innovadora.

PARTICIPACIONES Y APORTES EN EVENTOS:

Reconocimiento internacional y fortalecimiento de las capacidades nacionales en ciberseguridad.

Panamá alcanzó un logro significativo al posicionarse en el puesto 43 entre 140 países en el World CyberDrill 2025, gracias a la participación conjunta de las direcciones de Ciberseguridad y Telecomunicaciones.

Esta competencia es una de las principales evaluaciones internacionales en preparación y respuesta ante incidentes cibernéticos.

El resultado refleja el trabajo continuo liderado por la AIG para fortalecer las capacidades nacionales de ciberseguridad y mejorar la coordinación interinstitucional frente a amenazas digitales.

Asimismo, consolida a Panamá como un referente regional en capacidades de respuesta, reafirmando el rol estratégico de la AIG en el fortalecimiento del ecosistema nacional de ciberseguridad.



Participación de la AIG en el Foro de Gobernanza de Internet Panamá 2025

La participación de la AIG fue fundamental para orientar las discusiones hacia la construcción de una agenda digital nacional, reforzando su compromiso con una Internet accesible, segura y sostenible para todos.



Participación de la Dirección de Telecomunicaciones en el Foro de Gobernanza de Internet.

Capacitación técnica y fortalecimiento de capacidades en ciberseguridad y telecomunicaciones.

La Dirección de Telecomunicaciones, en conjunto con la Dirección de Ciberseguridad de la AIG, organizó un taller especializado con ICANN para fortalecer las capacidades técnicas del sector público en materia de seguridad digital.

Difusión institucional y comunicación sobre proyectos de conectividad.

A través del canal “Voz Digital” de la AIG, el Lic. Aquilino Arias, difundió un segmento informativo sobre la Red Nacional Multiservicios (RNMS) y la Red Nacional Internet (RNI).

En este espacio se explicó de manera didáctica el propósito de ambas iniciativas,

orientadas a garantizar conectividad, servicios de datos y acceso a internet tanto para entidades del Estado como para comunidades en zonas de difícil acceso.

Esta acción comunicacional fortaleció la transparencia institucional y permitió que la ciudadanía comprendiera los esfuerzos nacionales en modernización y transformación digital.

El año 2025 marca un punto de inflexión para la Dirección Nacional de Telecomunicaciones.

La planificación de las nuevas generaciones de redes gubernamentales (RNMS 4.0 y RNI 3.0), la operación eficiente de la infraestructura existente, la optimización de recursos, la consolidación de capacidades técnicas y el fortalecimiento de la cooperación interinstitucional posicionan a la Dirección como un pilar clave del ecosistema digital del Estado.



DIRECCIÓN DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

Interoperabilidad



En el periodo del año 2025 realizamos avances en las Integraciones en el Bus de Interoperabilidad para distintas Entidades Gubernamentales a través del Portal Panamá Conecta:

Órgano Judicial (OJ)

- (Idoneidad de Abogado) para trámite del MITRADEL
- Integración nuevo Sistema (311- Centro de Atención Ciudadana).

Instituto para la Formación y Aprovechamiento de Recursos Humanos (IFARHU)

- Afiliación
- Beneficiario

Dirección Nacional de Investigación Judicial (DIJ)

- Récord Polívico

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Panamá (BCBP), plataforma Revisión de Anteproyecto DINASEPI

- Paz y Salvo
- Exoneración

Registro Público (RP)

- Consulta Sociedad Por RUC, para trámite de Registro empresarial de AMPYME.
- Consulta Adquirentes para trámite de ANATI-Actualización Catastral por venta de Inmueble.
- Solicitud de Inscripción al Registro Nacional de Oferentes del MINSA
- Solicitud de Licencia para Operación de Agencia Privada de Colocación de MITRADEL.

Tribunal Electoral (TE)

- Para validación primera vez en el SSO del Portal
- Junta Técnica de Ingenieros y Arquitectos (JTIA)
- Consulta de Datos Profesionales para trámites del BCBP en el Sistema de DINASEPI Online en la Solicitud de Servicios

Integración entre Entidades:

Caja de Seguro Social

- Consulta del ciudadano inscrito en el Portal PanamaConecta para el Portal de Servicios MI CAJA DIGITAL.
- Centro de Atención Ciudadana 3-1-1.

Integración de 18 servicios de la plataforma de creación de casos CAC 311, que permiten añadir inteligencia artificial con tecnología de GOOGLE.

Modernización de la plataforma del Bus de Interoperabilidad para mejorar desempeño, seguridad e integración entre

instituciones, adoptando estándares actuales y asegurando una infraestructura preparada para el futuro.

Consumo Mensual de los servicios alojados en el Bus de Interoperabilidad – AIG.



PORTAL DE DATOS ABIERTOS DE PANAMÁ (PORTAL DAP)

El departamento administra el Portal DAP, que es la plataforma centralizada donde las instituciones del gobierno panameño publican datos en formatos abiertos para que puedan ser utilizados, reutilizados y redistribuidos libremente por ciudadanos, empresas y desarrolladores. Su objetivo principal es fomentar la transparencia, la rendición de cuentas y el desarrollo sostenible, permitiendo que los datos públicos generen valor agregado; el Portal DAP es el Punto de acceso único que funciona como una ventana única para acceder a la información gubernamental, administrada por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG).

En 2025 se cumplió con una cuota importante en la apertura y publicación de nuevos conjuntos de datos en el Portal DAP, llegando a superar la cantidad de 5,000 datasets, lo que representa un hito importante en la liberación de información por parte de las entidades del gobierno panameño preocupadas por la transparencia, rendición de cuentas y la participación ciudadana en la figura de la generación de valor mediante la reutilización de los datos abiertos.

DEPARTAMENTO DE GOBIERNO ABIERTO (DGA) – 2025

El Departamento de Gobierno Abierto se encarga de 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 ciudadanos.

La AIG, a través del Departamento de Gobierno Abierto fue invitada a participar en el primer Taller de Priorización de Datos para la Acción Climática como parte del proyecto “Datos Abiertos para la Acción Climática”, impulsado por el Open Data Charter con el apoyo del Banco de desarrollo de América Latina y El Caribe (CAF), que busca asistir a los gobiernos de Chile, Colombia y Panamá en la implementación de la Guía de Apertura de Datos para la Acción Climática.

Esta Guía ofrece un marco metodológico y técnico para identificar, priorizar y publicar conjuntos de datos climáticos de alto valor.

La Guía incluye un listado inicial de 71 conjuntos de datos climáticos clave que sirven como punto de partida para los procesos de apertura de datos en los países participantes. La actividad es liderada por la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), junto con el Ministerio de Ambiente, el Open Data Charter (ODC) y el apoyo del Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF). Se designó al Portal DAP de AIG como medio idóneo para publicar los datos abiertos ambientales.

Conferencias, Capacitaciones y Talleres



Datos Abiertos para la Acción Climática

En el marco de la iniciativa Datos Abiertos para la Acción Climática, y a solicitud de las organizaciones responsables del proyecto, el Departamento de Gobierno Abierto de la AIG asumió la tarea de fortalecer las capacidades del personal de las instituciones que gestionan datos climáticos, con el fin de cumplir los objetivos establecidos. Hasta la fecha, se ha capacitado a 20 funcionarios de diversas entidades comprometidas con la gestión de datos ambientales: Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario (AAUD), Ministerio de Salud (MINSA), Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA), Instituto de Meteorología e Hidrología de Panamá (IMHPA), Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN).

Taller de Datos Abiertos



A solicitud de La Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá (SSRP),

se dictó el taller “Operación del Portal DAP, Gestión de datos y Publicación de Datos Abiertos” al personal de los distintos departamentos y unidades que generan información estadística en la institución.

En mayo de 2025 la AIG fue invitada a dictar la conferencia "Sociedad de la Información y la Importancia de los Datos Abiertos" en el Centro de Capacitación e Investigación, Dra., Alma Montenegro de Fletcher, de la Procuraduría de la Administración, con una asistencia presencial de 150 personas y virtual de unas 242.

Mantenimiento del Portal DAP, Limpieza de los datos abiertos, contactos con las instituciones

El Portal DAP se encuentra en permanente mantenimiento y mensualmente se atendieron diferentes actividades:

- Actualización de publicadores institucionales debido a cambios en sus asignaciones.
- Como resultado, en el período analizado se dio de baja a cerca de 50 funcionarios de la plataforma para crear credenciales nuevas a otros 50 publicadores.
- Revisión de la forma y del contenido de los datasets publicados por las instituciones.
- En 2025 se validaron, bajo criterios de calidad, cerca de 500 nuevos datasets y aproximadamente 1,400 datasets actualizados. A las instituciones publicadoras (alrededor de 50) se les solicitaron los cambios y correcciones necesarios, garantizando así una calidad primaria adecuada de los datos disponibles en la plataforma.

- Se mejoró la “Guía de Publicación en el Portal DAP”, incorporando como aporte adicional el Flujograma para la Apertura de Datos de Gobierno, disponible para descarga en el Portal DAP.
- Confección de informes mensuales y su distribución en la AIG, la ANTAI y el Grupo de Trabajo de Datos Abiertos de Panamá (GTDAP) del que la AIG es miembro importante. El GTDAP elabora el Plan Nacional de Datos Abiertos para ponerlo en práctica en las instituciones gubernamentales bajo el liderazgo de la ANTAI.

Miembro de Comisión Nacional De Gobierno Abierto – CNGA



El Departamento de Gobierno Abierto representa a la AIG en la Comisión Nacional de Gobierno Abierto (CNGA), la cual este año presentó el Plan de Acción de Gobierno Abierto de Panamá 2023-2025 que fuera revisado y aprobado por la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA).

Este documento contiene seis compromisos que apuntan a dar continuidad y sostenibilidad a importantes agendas temáticas para el desarrollo de políticas públicas que favorezcan a todos los panameños, se erige en base a los principios de gobierno abierto, transparencia, participación y

colaboración, a las prioridades país y a la Agenda 2030:

- Contrataciones abiertas en la infraestructura pública de Panamá:
- Fortalecimiento del Sistema de Información Ambiental (SINIA) en base a los estándares del Tratado de Escazú.
 - Presupuestos abiertos dirigida a generar conocimientos y capacidades técnicas en funcionarios y sociedad civil, para promover la participación ciudadana.
 - Laboratorios de innovación social con el propósito de promover la participación ciudadana empoderada e informada involucrada en los asuntos y problemas de su comunidad.
 - Escuela de Gobierno Abierto promueve a través del uso de instrumentos digitales mejorar el desarrollo curricular escolar, para incluir conceptos de gobierno abierto, transparencia, ética.

Grupo de Trabajo Regional de Datos Abiertos de la Red Gealc – GTRDA RG

El Departamento de Gobierno Abierto de la AIG, contribuyo a:

- Definir la agenda de La Conferencia Regional de Datos Abiertos de América Latina y El Caribe, Abrelatam-Condatos, celebrada en Bolivia, en el mes de julio 2025.
- Definir los Lineamientos Interamericanos para la Gobernanza de Datos e Inteligencia Artificial, publicado por la OEA.

Grupo de Trabajo de Datos Abiertos de Panamá – GTDAP

El Departamento de Gobierno Abierto de la AIG, contribuyo, a:

- La aplicación del Plan Nacional de Datos Abiertos en las instituciones gubernamentales y dando seguimiento a la apertura de datos por parte de éstas.
- Celebración de reuniones de renovación de miembros y actualización del reglamento interno del GTDAP.

Analítica de Datos

- Puesta en producción del nuevo Sistema de Gestión de Casos del 3-1-1, optimizando procesos del sistema anterior.
- Desarrollo continuo del sistema de gestión del caso 311 durante todo el año con requerimientos de las 149 entidades que se incluyeron.
- Desarrollo de un tablero de mando para visualizar estadísticas del sistema de gestión de casos SGC del 311, visualizando el registro de casos por mes, calificaciones de usuarios, tiempos en que las entidades dan respuestas, origen de casos entre otros.
- Desarrollo de 149 tableros de mando para que cada una de las entidades, juntas comunales o municipios puedan acceder a sus estadísticas que no manejaban antes.

El Portal DAP se encuentra en permanente mantenimiento y mensualmente se atendieron diferentes actividades:

- Actualización de publicadores institucionales debido a cambios en sus asignaciones.

- Como resultado, en el período analizado se dio de baja a cerca de 50 funcionarios de la plataforma para crear credenciales nuevas a otros 50 publicadores;
- Revisión de la forma y del contenido de los datasets publicados por las instituciones.

En 2025 se validaron, bajo criterios de calidad, cerca de 500 nuevos datasets y aproximadamente 1,400 datasets actualizados. A las instituciones publicadoras (alrededor de 50) se les solicitaron los cambios y correcciones necesarios, garantizando así una calidad primaria adecuada de los datos disponibles en la plataforma.

- Se mejoró la “Guía de Publicación en el Portal DAP”, incorporando como aporte adicional el Flujograma para la Apertura de Datos de Gobierno, disponible para descarga en el Portal DAP.
- Confección de informes mensuales y su distribución en la AIG, la ANTAI y el Grupo de Trabajo de Datos Abiertos de Panamá (GTDAP) del que la AIG es miembro importante. El GTDAP elabora el Plan Nacional de Datos Abiertos para ponerlo en práctica en las instituciones gubernamentales bajo el liderazgo de la ANTAI.

Miembro de Comisión Nacional De Gobierno Abierto – CNGA

El Departamento de Gobierno Abierto representa a la AIG en la Comisión Nacional de Gobierno Abierto (CNGA), la cual este año presentó el Plan de Acción de Gobierno Abierto de Panamá 2023-2025 que fuera revisado y aprobado por la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA).

Este documento contiene seis compromisos que apuntan a dar

continuidad y sostenibilidad a importantes agendas temáticas para el desarrollo de políticas públicas que favorezcan a todos los panameños, se erige en base a los principios de gobierno abierto, transparencia, participación y colaboración, a las prioridades país y a la Agenda 2030:

- Contrataciones abiertas en la infraestructura pública de Panamá.
- Fortalecimiento del Sistema de Información Ambiental (SINIA) en base a los estándares del Tratado de Escazú.
- Presupuestos abiertos dirigida a generar conocimientos y capacidades técnicas en funcionarios y sociedad civil, para promover la participación ciudadana.
- Laboratorios de innovación social con el propósito de promover la participación ciudadana empoderada e informada involucrada en los asuntos y problemas de su comunidad.
- Escuela de Gobierno Abierto promueve a través del uso de instrumentos digitales mejorar el desarrollo curricular escolar, para incluir conceptos de gobierno abierto, transparencia, ética.

Grupo de Trabajo Regional de Datos Abiertos de la Red Gealc – GTRDA RG

Como miembro de este grupo por parte de la AIG, el Departamento de Gobierno Abierto de la AIG, contribuyo, a:

- Definir la agenda de La Conferencia Regional de Datos Abiertos de América Latina y El Caribe, Abrelatam-Condatos, celebrada en Bolivia, en el mes de julio 2025.

- Definir los Lineamientos Interamericanos para la Gobernanza de Datos e Inteligencia Artificial, publicado por la OEA.

Grupo de Trabajo de Datos Abiertos de Panamá – GTDAP

El Departamento de Gobierno Abierto de la AIG, contribuyo, a:

- La aplicación del Plan Nacional de Datos Abiertos en las instituciones gubernamentales y dando seguimiento a la apertura de datos por parte de éstas.
- Celebración de reuniones de renovación de miembros y actualización del reglamento interno del GTDAP.

Analítica de Datos

- Puesta en producción del nuevo Sistema de Gestión de Casos del 3-1-1, optimizando procesos del sistema anterior.
- Desarrollo continuo del sistema de gestión del caso 311 durante todo el año con requerimientos de las 149 entidades que se incluyeron.
- Desarrollo de un tablero de mando para visualizar estadísticas del sistema de gestión de casos SGC del 311, visualizando el registro de casos por mes, calificaciones de usuarios, tiempos en que las entidades dan respuestas, origen de casos entre otros.
- Desarrollo de 149 tableros de mando para que cada una de las entidades, juntas comunales o municipios puedan acceder a sus estadísticas que no manejaban antes.

CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 3-1-1 (CAC 3-1-1)

El Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, es el punto de contacto eficaz para que los ciudadanos tengan acceso a remitir las quejas, denuncias, ideas, sugerencias y solicitudes de información, así como solicitar servicios específicos brindados por las entidades del Estado, conformado por un recurso humano capacitado y herramientas tecnológicas, facilitando así el acceso a respuestas y soluciones proactivas, cumpliendo con requisitos y normativas que rigen nuestras operaciones, como es el Decreto Ejecutivo 593 del 11 de septiembre de 2018 y la Resolución 83 de 1 de octubre de 2018 de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental en Gaceta Oficial mediante el cual se aprobó la actualización de la Guía para la Implementación y Operación de la gestión de casos recibidos, por medio del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 en las Entidades Gubernamentales.

A través del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, la ciudadanía tiene al alcance de la mano, a casi 214 instituciones del Estado, constituidas entre entidades públicas, gobiernos locales y algunas juntas comunales, en un solo punto de contacto, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, todo el año, y hemos trabajado en la actualización de los niveles de servicios con sus tiempos de cumplimiento, bases de conocimiento, Directorio de la entidad, y preguntas frecuentes, con los que cuenta cada entidad, y de esta manera brindarle a la ciudadanía información de valor para sus inquietudes.

De la mano con esto, se realizan las capacitaciones internas en las entidades que cumplen con la actualización de dicha información para garantizar, el cumplimiento del proceso de atención de

los casos en la entidad, y también con la capacitación a los agentes del Call Center, para la total comprensión de los servicios que otorgan las entidades y la naturaleza de negocio de cada entidad.

En este último año, se logró ingresar más de 100 entidades al nuevo Sistema de Gestión de Casos (SGC), plataforma de datos creada en AIG, y que suplanta al CRM RESPOND, ahorrándole al Estado más de \$300,000.00 anuales. Se cumplieron con las capacitaciones del SGC, a todos los enlaces ejecutivos y operativos de las entidades y gobiernos locales, como también algunas juntas comunales que han adoptado el Sistema del 3-1-1, como Junta Comunal de Ancón, Junta Comunal de San Francisco, Junta Comunal de Betania, Junta Comunal de Parque Lefevre, Junta Comunal de Juan Díaz, Junta Comunal de Bella Vista, Junta Comunal de Santiago, Junta Comunal de Calidonia.



En el mes de julio se llevó a cabo la primera reunión de enlaces ejecutivos y operativos, correspondiente al periodo 2024-2028, en la que participaron alrededor de 100 enlaces entre ejecutivos y operativos, y se destacó al Municipio de San Miguelito por su liderazgo y compromiso en el uso del sistema de gestión de casos del 3-1-1, destacándose por su eficiencia y constancia en la atención a los ciudadanos. En esta reunión se reafirmó el compromiso institucional con la mejora

continua en la atención a la ciudadanía, se resaltó el papel fundamental que desempeñan los enlaces en el fortalecimiento del servicio público, mediante una atención oportuna, eficiente y empática. Se compartió además los avances del Bus de Interoperabilidad Gubernamental, herramienta clave para simplificar trámites y facilitar el intercambio de información entre entidades públicas.



Los Asesores de Calidad realizaron una gira nacional para visitar a todos los Municipios, con la finalidad de levantar la data que completa la Base de Conocimientos, Niveles de Servicios de Atención conocidos como "SLA" (por sus siglas en inglés), directorio de la entidad y preguntas frecuentes. Se reunieron con los alcaldes de varios municipios y los mismos aceptaron el compromiso de implementar el 311 nuevamente en sus municipios y darles el seguimiento adecuado, apoyándose de sus enlaces nombrados para esta atención.

Cada Municipio visitado en la gira nacional, nombró un enlace ejecutivo y un enlace operativo para dar atención continua a las solicitudes de servicios que sus ciudadanos requieran, y recibieron la capacitación en el Sistema Gestión de Casos.

Como parte de nuestra Responsabilidad Social, el 21 de septiembre de 2025, se participó en la Jornada de Limpieza de Playas, organizada por la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario de Panamá, por la celebración del Dia Internacional de Limpieza de Playas. También participamos, el 30 de septiembre, en el voluntariado de armado de cajas, ubicación y separación, invitados SERTV, para participar con el Despacho de la Primera Dama que donará sándwiches a los pacientes y sus acompañantes, en el Hospital Oncológico. Estas prácticas, fortalecen la confianza de la ciudadanía, fomenta la participación, compromete a la comunidad en los procesos democráticos, y contribuye a la construcción de un entorno más equitativo e inclusivo.

Pusimos en acción nuestro programa "311 En Tu Comunidad", participando en varias ferias de atención ciudadana, que organizan entidades como MERCA Panamá, Tribunal Electoral y Juntas Comunales. El programa "311 En Tu Comunidad" nos permite interactuar con la comunidad, y conocer el nivel de conocimiento de la comunidad, de los servicios que ofrecen las entidades públicas, así como también dar a conocer de manera amplia las bondades del programa de Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, y los derechos con los que cuenta cada ciudadano de este país, cuando se trata del seguimiento y cumplimiento de una solicitud de servicio o denuncia.

MONITOREO DE ÍNDICES INTERNACIONALES

Organización de las Naciones Unidas (ONU) – Índice de Desarrollo de e-Gobierno (e-Government Development Index - EGDI)

El Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Organización de las

Naciones Unidas (UNDESA) ha publicado el Estudio sobre el Gobierno Electrónico cada dos años desde 2001. Esta publicación consta de 2 índices: Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) y el Índice de Participación Electrónica (EPI). La Encuesta evalúa el estado de desarrollo del gobierno electrónico de todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas. La evaluación mide el rendimiento del gobierno electrónico de los países en relación con otros, en lugar de ser una medición absoluta. La Encuesta sirve como herramienta de referencia y desarrollo para que los países aprendan unos de otros, identifiquen las áreas de fortaleza y los desafíos en el gobierno electrónico y den forma a sus políticas y estrategias.

El Índice (EGDI) consta de 2 valores:

- El ranking (posición de un país con respecto al resto) y el score que no es más que el puntaje obtenido por el país luego de la evaluación y estandarización del cálculo. De acuerdo con las 9 últimas publicaciones del Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI por sus siglas en inglés), Panamá ha estado en una constante mejora en los últimos 4 informes, si lo comparamos año tras año consigo misma. Nuestro resultado siempre se ubica por encima del promedio Global y la brecha con los líderes globales en cada informe se reduce.

Encuesta: Cuestionario para los Estados Miembros (MSQ) para la Encuesta sobre el Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas 2026

En el mes de abril de este año 2025, como cada 2 años, recibimos el “Cuestionario” que es el insumo principal para completar la publicación que contiene información sobre todos los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) con referencia al desarrollo de e-Gobierno y cuyos resultados se publicarán a mediados del año 2026. La DCI – Dirección de Ciencias de la Información, como “contacto país”, tiene la responsabilidad de gestionar y completar esta encuesta en el plazo correspondiente.

Banco Mundial (World Bank – WB) – Índice de Madurez de GovTech (GovTech Maturity Index - GTMI)

El Índice de Madurez de GovTech (GovTech Maturity Index - GTMI por sus siglas en inglés) es un enfoque integral referido a la modernización del sector público con el que se promueve un gobierno simple, eficiente y transparente, y se ubica a los ciudadanos en el centro de las reformas. Convertir las promesas de las soluciones digitales en resultados tangibles, medibles y sistemáticos sigue siendo todo un desafío en la mayoría de los países.

El GTMI mide los aspectos clave de las cuatro áreas principales del GovTech apoyo a los sistemas gubernamentales centrales, mejora de la prestación de servicios, incorporación de la participación ciudadana y promoción de los elementos que facilitan el GovTech y ayuda a los profesionales a diseñar nuevos proyectos de transformación digital.

En la última publicación 2022, la clasificación global de Panamá se ubica en la posición 32 de 198 países. Importante destacar que a nivel del Continente y de la Región (LAC) nos ubicamos en la posición #7 de un total de 35 y 33 países

respectivamente, con mejor evaluación que algunos países referentes.

En marzo de este 2025, el equipo de GTMI – GovTech Maturity Index del Banco Mundial invitó a Panamá a participar de la 3era. edición de este índice y nos enviaron el cuestionario para gestionarlo internamente en Panamá, tomando a la AIG – Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, específicamente a la Dirección de Ciencias de la Información – DCI como entidad de contacto principal.

En la gestión para obtener toda la información requerida se invitaron entidades encargadas de acuerdo con las áreas temáticas, estas fueron: Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), Dirección General de Ingresos (DGI), Contraloría General de la República (CGR), Caja de Seguro Social (CSS), Ministerio de Salud (MINSA), Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología (SENACYT), Autoridad Nacional de Aduanas (ADUANA), Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL), Dirección de Firma Electrónica, Tribunal Electoral (TE) y la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) como ente central.

Se espera que para diciembre de 2025, sean publicados los resultados de esta encuesta.



Hub de Datos

En el primer trimestre de 2025 pusimos en funcionamiento la nueva plataforma web del Hub de Datos, una herramienta que facilita la carga y normalización de información mediante métodos ETL predefinidos. Esta solución permite que instituciones que no cuentan con servicios web puedan poner sus datos a disposición de manera práctica y estandarizada.

El Hub de Datos evolucionó de una aplicación de escritorio instalada en equipos finales a una versión web moderna, accesible desde cualquier dispositivo móvil en la actualidad. Entre sus funciones mejoradas está el envío automatizado de informes de procesamiento de datos estandarizado.

Para el segundo trimestre de 2025, se utilizó la herramienta para publicar un set de datos del IFARHU con el listado de beneficiarios de sus diferentes programas, con el propósito de habilitar su uso en trámites como la afiliación ACH en el portal Panamá Conecta a través del Bus de Interoperabilidad.

DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍA

Durante el último año, la Dirección Nacional de Tecnología (DNT) fortaleció su función estratégica como unidad técnica responsable de evaluar el estado tecnológico institucional, revisar y validar proyectos, estandarizar criterios operativos, modernizar infraestructuras y acompañar a las instituciones en el desarrollo de soluciones y procesos tecnológicos críticos. Este trabajo se realizó en conjunto con las áreas rectoras de la AIG, garantizando que cada intervención, diagnóstico o recomendación estuviera alineada con la normativa, lineamientos estratégicos y visión país definidos por la institución.

Desempeñamos un papel fundamental en la implementación de políticas públicas digitales, el fortalecimiento de la arquitectura tecnológica del Estado, la promoción de la interoperabilidad gubernamental, la Nube Gubernamental, Panamá Conecta, la mejora de la ciberseguridad y la evaluación del nivel de madurez tecnológica de las instituciones.

Estas acciones han permitido a la AIG consolidar una visión clara y actualizada del estado tecnológico del país, basada en diagnósticos precisos y evidencia verificable. Esto fortalece su papel como rectora tecnológica del Estado, permitiéndole orientar decisiones, priorizar inversiones y asegurar que la transformación digital avance de forma ordenada, segura y bajo estándares unificados.

Proceso del Estudio de Madurez Tecnológica de las Instituciones del Estado.

Metodología de Evaluación

El Estudio de Madurez Tecnológica del Estado se desarrolló mediante un enfoque técnico, estandarizado y replicable, utilizando criterios homogéneos diseñados por esta dirección y alineados a prácticas internacionales de gestión pública, arquitectura tecnológica y gobernanza.

La evaluación se estructuró en diez dimensiones principales: Infraestructura, Seguridad, Innovación Tecnológica, Alineación Estratégica, Gobernanza de TI, Gestión de Servicios, Calidad de Datos, Toma de Decisiones Basada en Datos, Estandarización Tecnológica, Adopción del Software.

Cada dimensión fue traducida en indicadores medibles que permitieron determinar el nivel de madurez tecnológica de cada institución. Paralelamente, se diseñó un modelo de cinco criterios, que permitió agrupar y visualizar el desempeño institucional mediante cuadrantes comparativos.

Modelo de Diagnóstico

Para clasificar y comprender el estado tecnológico de las instituciones públicas, se utilizaron cinco indicadores:

- Infraestructura vs. Seguridad
- Innovación Tecnológica vs. Alineación Estratégica
- Gobernanza de TI vs. Gestión de Servicios

- Calidad de Datos vs. Toma de Decisiones Basada en Datos

- Estandarización Tecnológica vs. Adopción del Software

Estos indicadores permiten identificar el equilibrio entre capacidades operativas, seguridad, alineación institucional, gobernanza, eficiencia del servicio, estandarización, cultura de datos y nivel de adopción tecnológica.

Niveles de Clasificación del Modelo

Las instituciones evaluadas fueron clasificadas en uno de los siguientes cuatro niveles:

- Alto – Alto: desempeño elevado en ambos ejes evaluados.
- Alto – Bajo: fortaleza en el eje principal y debilidad en el eje complementario.
- Bajo – Alto: limitaciones en el eje principal, pero fortaleza en el eje complementario.
- Bajo – Bajo: niveles bajos en ambos ejes, requiriendo atención prioritaria.

Matriz de Evaluación de Madurez Tecnológica de las Instituciones del estado panameño.

Se utilizó un modelo que permitió ubicar a cada institución dentro de su cuadrante correspondiente y facilitó la identificación de prioridades para la modernización tecnológica del Estado.

La ejecución del Estudio de Madurez Tecnológica del Estado incluyó el envío del cuestionario oficial a 140 instituciones, la recolección de información de 80 entidades, el análisis de más de 17,700 respuestas y la elaboración de 80 informes individuales con clasificación en cuadrantes. Este proceso se reforzó con

más de 150 visitas presenciales para presentar resultados, validar evidencias y definir acciones de mejora.

Tras culminar los análisis individuales del nivel de madurez tecnológica (MT) de cada institución, se remitieron las evaluaciones oficiales a 80 entidades del Estado panameño, acompañadas de sus respectivos hallazgos, brechas identificadas y recomendaciones priorizadas. Este proceso permitió establecer una línea base estandarizada sobre la cual medir avances y orientar las decisiones de modernización.

A partir de la entrega de los informes institucionales, la AIG inició un ciclo sistemático de seguimiento, con visitas técnicas, reuniones de verificación y actualización de la información. A la fecha, se han realizado más de 62 visitas adicionales, lo que representa un 78% de cobertura de seguimiento respecto al total de entidades evaluadas. Estas visitas permiten contrastar la información declarada con la infraestructura real, validar mejoras implementadas y medir la evolución en períodos de 6 a 12 meses, conforme al marco metodológico definido.

Los primeros análisis comparativos reflejan tendencias positivas: aproximadamente el 65% de las entidades ha mostrado avances en al menos una de las dimensiones evaluadas (infraestructura, seguridad, gobernanza, gestión de servicios, datos, software o talento digital), mientras que un 35% mantiene rezagos o requiere acompañamiento especializado para superar limitaciones presupuestarias, de capital humano o de renovación tecnológica.

Este proceso continuo de visitas y verificación ha fortalecido la capacidad de la AIG para actualizar en tiempo real el mapa de madurez tecnológica del Estado,

priorizar intervenciones estratégicas, orientar inversiones, y establecer un modelo de mejora continua basado en métricas homogéneas y evidencia técnica. Además, ha permitido identificar prácticas destacadas que podrán ser replicadas en otras instituciones, promoviendo una evolución sostenida del ecosistema digital gubernamental.

Es el inicio de un proceso continuo, en el cual la AIG mantiene un ciclo permanente de evaluación, verificación y actualización, fortaleciendo su capacidad de rectoría y garantizando que la modernización tecnológica del Estado avance con información actualizada, decisiones basadas en evidencia y un acompañamiento técnico sostenido a las instituciones.

Adicionalmente, se promovieron los servicios de la AIG ante las entidades de estado relacionados con Panamá Conecta, fortaleciendo la trámiteología digital mediante la integración progresiva de instituciones al Bus de Interoperabilidad Gubernamental y a los modelos de arquitectura interoperable. La DTN también apoyó la evolución y fortalecimiento de la Nube Gubernamental, asegurando que las entidades avanzaran conforme a lineamientos técnicos y modelos de continuidad operativa.

Adquisición de Equipos Tecnológicos

Durante el año, se adquirieron 60 laptops de última generación destinadas a los desarrolladores de la AIG. Esta inversión fortalece la capacidad técnica interna, mejora el rendimiento en los procesos de desarrollo y garantiza que los equipos cuenten con las herramientas necesarias para avanzar en los proyectos institucionales de modernización y transformación digital.

Apoyo técnico de la Dirección Nacional de Tecnología a otras instituciones

La Dirección Nacional de Tecnología, como brazo técnico-operativo bajo la rectoría de la AIG, brindó acompañamiento, validación y soporte especializado a un amplio conjunto de instituciones públicas. Este apoyo se centró en la revisión de infraestructura, validación de TDR, análisis de arquitecturas tecnológicas, definición de lineamientos, modernización de plataformas, diagnóstico de procesos y orientación estratégica.

1. DIGECA – Ministerio de la Presidencia

- Apoyo en la formulación del Sistema Integrado de Recursos Humanos del Estado Panameño (SIRHEP).
- Revisión técnica de los TDR y arquitectura del sistema.
- Alineación con estándares de interoperabilidad y seguridad.

2. Ministerio de Salud (MINSA)

- Fortalecimiento del Expediente Médico y sus estándares técnicos.
- Hub Farmacéutico, Expediente Clínico
- Formulación de las Políticas Públicas y sus lineamientos Estratégicos 202-2035
- Recomendaciones para integración de sistemas y gobernanza de datos.
- Ajustes en infraestructura crítica y mejoras de interoperabilidad.

3. Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA)

- Modernización de la Plataforma Gubernamental Agropecuaria (PGA).
- Apoyo al Programa PIASI y sus componentes tecnológicos.
- Mejoras a los sistemas de importación veterinaria y trazabilidad.
- Apoyo en la digitalización de sus procesos

4. Ministerio de Comercio e Industrias (MICI)

- Fortalecimiento de la Ventanilla Única de Inversiones (VUIP).
- Asistencia en procesos internos de digitalización y automatización.

5. Caja del Seguro Social (CSS)

- Expediente clínico integrado.
- Modernización del SIPE.

6. Tribunal de Cuentas

- Modernización de infraestructura tecnológica obsoleta.
- Renovación de comunicaciones, ampliación de red
y fortalecimiento de infraestructura crítica.

7. SENAFRONT

- Modernización de comunicaciones DMR/P25 para operaciones tácticas.
- Optimización de sistemas para cobertura operativa en zonas fronterizas.

8. SENAN

- Sistema de control marítimo con geolocalización de naves.

- Fortalecimiento de plataformas de vigilancia y operación táctica.

9. SENACYT

- Acompañamiento en proyectos de infraestructura tecnológica y servicios científicos.
- Recomendaciones para interoperabilidad y gobernanza de datos.

10. Ciudad del Saber

- Apoyo en soluciones tecnológicas para ecosistemas de innovación.
- Revisión de infraestructura y modelos de servicios compartidos.

11. Lotería Nacional de Beneficencia (LNB)

- Digitalización de trámites (paz y salvo, consultas, orden de atención).
- Integración progresiva a Panamá Conecta.

12. Ministerio de desarrollo agropecuario (mida)

- PGA – Plataforma Gubernamental Agropecuaria.
- PIASI – Programa de Incentivos Agropecuarios y Seguro Integral.
- Sistemas de trazabilidad agropecuaria y fitosanitaria.
- Diagnóstico de infraestructura y modernización de redes.
- Mejora de procesos administrativos y productivos vía digitalización.
- Integración de sistemas con Panamá Conecta para trámites automatizados

13. Ministerio de educación (meduca)

- Proyecto de Matrícula Digital.
- Libreta Electrónica.
- Plataformas de servicios estudiantiles y administrativos.
- Lineamientos de red, conectividad y seguridad.

14. Ministerio de seguridad / policía nacional / senafront / senan

- Modernización de infraestructura tecnológica.
- Evaluación de plataformas de telecomunicaciones y P25.
- Integración de sistemas de control y vigilancia.
- Validación de proyectos de cámaras y monitoreo.

15. Municipios y juntas comunales

- Revisión de plataformas catastrales.
- Procesos Municipales
- Diagnóstico de infraestructura municipal.
- Integración con Panamá Conecta para trámites locales.

Consolidación de más de 300 Iniciativas Tecnológicas del Estado

La recopilación, organización y análisis de las iniciativas tecnológicas reportadas por las entidades públicas permitió alcanzar resultados concretos y medibles que fortalecen la capacidad de rectoría

tecnológica del Estado. Entre los principales logros se destacan:

Cobertura de entidades evaluadas:

Se consolidó información de 80 entidades públicas, abarcando ministerios, instituciones autónomas y semi autónomas.

Inventario nacional de proyectos tecnológicos:

Se registraron y clasificaron más de 320 iniciativas tecnológicas, cada una categorizada por área de impacto, naturaleza del proyecto, dependencia institucional y alineación a BPM.

Clasificación por áreas de impacto:

Las iniciativas fueron organizadas en las cinco áreas definidas:

- IT: Aproximadamente 34%
- Transformación Digital: 28%
- Seguridad: 20%
- Innovación: 12%
- Ciencias de la Información: 6%
- Identificación de proyectos BPM:

Del total, se identificaron alrededor de 110 iniciativas que cumplen o pueden evolucionar a Buenas Prácticas de Gestión (BPM), lo que representa un 34% del inventario nacional.

Proyectos BPM Cantidad y Porcentajes

BPM (Sí): 110 iniciativas — 34%

No BPM: 210 iniciativas — 66%

Total general: 320 iniciativas

Seguimiento técnico a nivel nacional:

Se realizaron más de 62 visitas de seguimiento a entidades, permitiendo

verificar su evolución en períodos de 6 a 12 meses.

Estas visitas permitieron actualizar:

- estados de avance
- riesgos
- necesidades técnicas
- proyecciones institucionales.

Detección de brechas y riesgos críticos:

Se identificaron cerca de 95 proyectos que requieren apoyo prioritario por riesgos

tecnológicos, obsolescencia, necesidad de fortalecimiento de seguridad o dependencia de infraestructura crítica.

Mapeo de capacidades institucionales:

Se establecieron perfiles tecnológicos por institución, identificando más de 40 entidades con capacidad para ejecutar proyectos complejos y otras 40 que requieren acompañamiento intensivo de la AIG.

Visión estratégica consolidada:

Se generó el primer Mapa Nacional de Iniciativas Tecnológicas del Estado, herramienta que permite visualizar tendencias, esfuerzos comunes, duplicidades, y oportunidades de integración.

Este año la Dirección Nacional de Tecnología consolidó información clave sobre la madurez tecnológica y las iniciativas de 80 entidades del Estado, estableciendo por primera vez una línea base nacional que orientará la modernización pública.

Estos resultados representan un paso decisivo para la rectoría tecnológica de la AIG y permiten iniciar el próximo año con información precisa, prioridades claras y una hoja de ruta basada en evidencia.



DIRECCIÓN NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD

La Dirección Nacional de Ciberseguridad desempeña un rol estratégico en la protección de los activos digitales del Estado panameño, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que sustenta los servicios públicos digitales. En un entorno cada vez más interconectado y desafiante, esta Dirección lidera la implementación de políticas, estándares y capacidades técnicas orientadas a fortalecer la resiliencia cibernética de las instituciones gubernamentales.

Bajo la dirección del Ing. Adolfo Pons, la Dirección Nacional de Ciberseguridad tiene a su cargo funciones clave para la seguridad digital del país, a través del Departamento de Seguridad de la Información, el CSIRT Nacional de Panamá y la Nube Gubernamental. Estas áreas constituyen pilares fundamentales para la prevención, detección, respuesta y recuperación ante incidentes cibernéticos, así como para la provisión de infraestructuras tecnológicas seguras y confiables para el Estado.

Departamento de Seguridad de la Información

El Departamento de Seguridad de la Información tuvo como principal objetivo durante el año 2025 fortalecer la protección de los sistemas y datos personal. Las acciones abarcaron desde el desarrollo de políticas y controles para la gestión segura de accesos hasta la actualización de soluciones tecnológicas avanzadas.

Las principales áreas de acción fueron:

- Establecimiento de políticas de control de acceso por país: Limitación de conexiones únicamente desde ubicaciones autorizadas.
- Refuerzo de la autenticación multifactor (MFA): Implementación de sistemas de multifactor obligatorio para accesos remotos y usuarios locales.
- Renovación y fortalecimiento de controles de seguridad: Incluyendo actualizaciones de antivirus, antimalware, soluciones de detección y respuesta (XDR) con inteligencia artificial, políticas de acceso de control en las aplicaciones.

Logros y Acciones Implementadas en 2025

A lo largo del año, se llevaron a cabo diversas acciones estratégicas que mejoraron significativamente la protección de los sistemas y datos de la institución.

Gestión de políticas de acceso para usuarios finales:

Implementación de Autenticación Multifactor (MFA)

La implementación de la autenticación multifactor ha avanzado de manera significativa, alcanzando un alto nivel de adopción entre los usuarios de la institución. Actualmente, se ha logrado activar esta medida de seguridad en el 98% de los usuarios, lo cual representa un progreso considerable en el fortalecimiento de las políticas de ciberseguridad institucional. Esto se traduce en una reducción de accesos no autorizados, es decir, una disminución del 85% en intentos de intrusión.

Refuerzo de las Políticas de Contraseñas

Se implementaron nuevas políticas de contraseñas que incluyeron complejidad obligatoria y cambio periódico, lo que resultó en:

- Cumplimiento del personal: 98% de los usuarios.
- Políticas de Control de Acceso Geográfico
- Se implementaron políticas de control de acceso por país, restringiendo las conexiones únicamente a aquellos provenientes de ubicaciones autorizadas. Esto permitió bloquear accesos no deseados desde ubicaciones no reconocidas, reduciendo el riesgo de intrusiones externas.

Reforzamiento de la Seguridad en Inicio de Sesión de Usuario

- Se adoptó la política de renovación obligatoria de inicio de sesión de usuarios cada 8 horas. Este cambio aumentó la trazabilidad de los accesos y minimizó los riesgos asociados a sesiones prolongadas sin actividad.

Monitoreo de Accesos Privilegiados

- Se fortaleció el monitoreo y la auditoría de las cuentas con privilegios elevados, con el fin de detectar actividades inusuales de manera proactiva y prevenir accesos no autorizados o malintencionados.

Gestión de la seguridad en los equipos finales

- Se implementaron políticas para bloquear el uso de dispositivos de almacenamiento externos (USB, discos portátiles, etc.) por parte de los usuarios, a fin de reducir riesgos de fuga de información y prevenir la introducción de software malicioso.
- Actualización de Soluciones de Seguridad Avanzada: Se renovaron las soluciones antivirus, antimalware y sistemas XDR basados en inteligencia artificial, mejorando la capacidad de prevención, detección y remediación ante amenazas emergentes.

Se optimizaron los sistemas de incidencia y respuesta XDR mediante inteligencia artificial y automatización, logrando:

- Incidentes detectados y mitigados: 9256 incidencias durante el período de 2025.
- Tiempo promedio de respuesta: Reducción a 30 minutos (30% menos que en 2024).
- Detección y remediación ante amenazas.

El Departamento de Seguridad de la Información ha logrado avances significativos en la protección de los sistemas y datos durante el año 2025. A pesar de estos logros, se seguirán evaluando e implementando nuevas estrategias y tecnologías para mantener un entorno seguro frente a amenazas emergentes. El enfoque continuo en la capacitación del personal y la mejora de los controles de acceso será clave para el siguiente ciclo.

CSIRT NACIONAL DE PANAMÁ

Equipo nacional de respuesta a incidentes de seguridad de la información de Panamá.

CSIRT PANAMA es el equipo nacional de respuesta a incidentes de seguridad de la información de Panamá operado por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Los servicios ofertados a la comunidad objetivo, podemos visualizarlo en la siguiente imagen.

Servicios de CSIRT Panamá

Los servicios del equipo de CSIRT están definidos en las siguientes áreas:



Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información

A continuación, se muestra estadística el top 5 por tipo de incidentes, correspondiente al año 2025.

En el 2025 se han registrado un total de 3,474 incidentes de seguridad informática, el top 5 incidentes con mayor cantidad de reporte fueron: El Phishing con un 63%, seguido por el compromiso de cuentas no

privilegiadas con un 18 %, malware con 15%, compromisos de aplicaciones con 2% y fraude con un 2%.

En este contexto, podemos identificar un cambio en la naturalidad de los incidentes con respecto al 2024. En la imagen N° 3 podemos observar un aumento en la cantidad de reportes de Phishing en el 2025, disminución en el fraude de un 20% en comparación al 2024 y el malware aumento un 3%.

Gestión de Eventos de Seguridad de la Información

Total de incidentes al 25 de noviembre del 2025



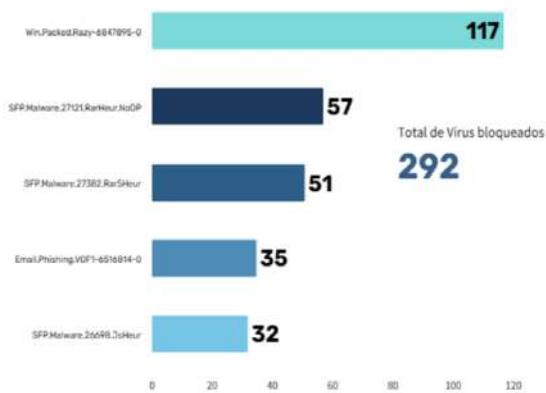
Existen servicios de seguridad que consumen las entidades y se entregan como servicios proactivos de CSIRT, contribuyen a mitigar las amenazas en los sistemas del Estado y mejoran la defensa de la Instituciones, la Nube Computacional Gubernamental y la Red Nacional Multiservicios.

A continuación, se muestra estadística de los reportes atendidos durante el año 2025 que comprende, un total de 899.



Reportes atendidos para mejora de la seguridad de los sistemas

Top de Virus Bloqueados



Top 5 virus bloqueados

Seguridad de Correo

Desde la AIG se brinda el servicio de protección de correos institucionales. Este servicio ofrece un apoyo sólido contra spam, malware y ataques dirigidos, manteniendo las comunicaciones limpias y seguras, reduciendo la carga de trabajo sobre los administradores de

infraestructura de las instituciones a las cuales les sirve.

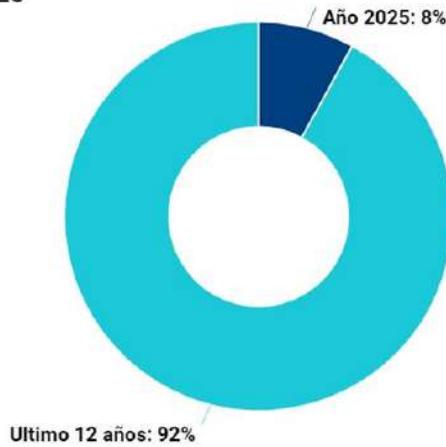
En la actualidad protege a más de 319 servidores de correo, demostrando su confiabilidad y capacidad para operar a gran escala. Además, es totalmente libre de costo y está administrado por un equipo con alto nivel técnico, que monitorea, ajusta y optimiza constantemente la plataforma para que tus mensajes fluyan con la máxima seguridad y eficiencia.

Seguridad de aplicaciones web

Bajo el servicio de protección de servidores web, se protege de ataques como la fuga de información, navegación forzada, abuso de funcionalidad, Ataque CSRF detectado entre otros.

En la actualidad se brinda el servicio de protección de servidores web (WAF) a 71 entidades gubernamentales, donde se cuenta con 404 servidores virtuales. En el 2025 se incorporaron un total de 34 nuevos servicios, que representa un 8% de crecimiento.

Porcentaje de inclusión de servicios WAF en el 2025



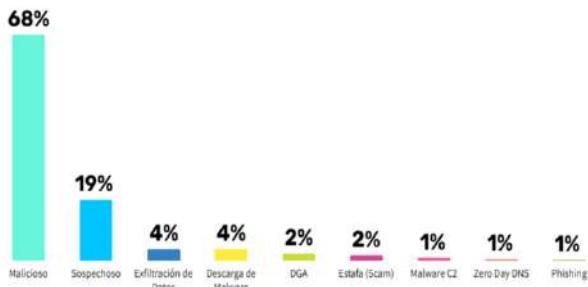
Servicio de protección de servidores web

Gestión de nombre de dominios

Para la gestión de nombre de dominios, tenemos un total de 174 zonas administradas, de las cuales hemos atendidos un total de 251 reportes, que incluye registro creados, modificado y consultas a lo largo del 2025.

En la ilustración Nº 9 se encuentra el Top 10 que refleja las principales amenazas identificadas y bloqueadas por la solución, destacando su efectividad en la detección temprana de actividades maliciosas.

Actividad bloqueada por la Protección DNS



Plataforma de intercambio de información

En la plataforma de inteligencia, MISP (Malware Information Sharing Platform) de CSIRT Panamá centralizamos indicadores de compromiso (IoC) provenientes de diversas fuentes como agencias públicas, CERTs y aliados internacionales se mejora la respuesta coordinada ante incidentes. Además, el intercambio automatizado y estandarizado de información reduce tiempos de reacción, evita duplicación de esfuerzos y aumenta la resiliencia del ecosistema digital nacional, de manera más eficiente y proactiva.

En la actualidad contamos con más de 55 mil indicadores de compromiso.

Gestión de Vulnerabilidades

El servicio de monitoreo de riesgos ciberneticos proporciona a las instituciones una visión detallada de su superficie de ataque, identificando vulnerabilidades, configuraciones débiles y comportamientos sospechosos. Reportamos hallazgos en sus activos en internet desde fallos críticos hasta tendencias de riesgo de forma centralizada y clara, mejorando la respuesta ante amenazas y la toma de decisiones

Conocimiento Situacional

Durante el año 2025, el equipo de CERT Panamá ha trabajado para mantener informada a la comunidad sobre las amenazas ciberneticas emergentes. A través de nuestro sitio web , realizamos publicaciones de avisos de seguridad, hemos buscado fortalecer la capacidad de respuesta y prevención de riesgos en el entorno digital.

A lo largo del año, hemos realizado un total de 41 publicaciones relacionadas con avisos de seguridad.

Transferencia de Conocimiento

Como parte de la estrategia de crecimiento de capacidades del equipo, en miras a elevar la madurez en concepto de ciberseguridad, hemos participado como representantes del CSIRT Panamá en ejercicios de entrenamiento con otros equipos de misma naturaleza. Entre ello tenemos los siguientes ejercicios.

1. Participación de reunión bilateral con el CSIRT de las Américas: durante el desarrollo de las Jornadas STIC 2025, Capítulo de Panamá, se compartió con los miembros del CSIRT de las Américas de la Organización de los Estados Americanos (OEA), en una jornada de intercambio de

información y colaboración sobre la situación regional en ciberseguridad.

2. Ejercicio de coordinación internacional de CSIRT – Coordinado por el Centro de Tratamiento de Incidentes de Seguridad en Redes de Computadoras de la Administración Pública Federal del Brasil, CTIR Gov: Participación del ejercicio de coordinación internacional de CSIRT, en donde se abordó el proceso de resolución de un incidente de ciberseguridad bajo la temática de Ransomware.

3. Taller de Centro regional de educación y formación en ciberseguridad para América Latina y el Caribe, LAC4: Participación de 10 equipos de CSIRT de la región, en el ejercicio “Operacionalizando el Escudo UE-ALC para América Latina y el Caribe”, donde se desarrolló el proceso de coordinación de un incidente de escala nacional. CSIRT Panamá, recopilado en: <https://cert.pa>



A través del Comité Interamericano contra el Terrorismo (CICTE) de la Organización de Estados Americanos (OEA), se desarrollaron las competencias virtuales tipo Capture The flag, CTF: el OEA Cyber Challenge y el She Secure Versión Panamá 2025. Desde el Centro de Cibercapacidades de Latinoamérica y el Caribe (LAC4), se impartieron 3 conferencias y 1 taller virtual, fortaleciendo temas de ciberseguridad, Ciber resiliencia, ciber diplomacia entre otros conceptos muy actuales.

Por otra parte, contamos con las capacitaciones en organizaciones panameñas, de los diversos comerciales, como el sector financiero, académicos, gubernamental e infraestructura crítica.



En el 2025, hemos realizado 4 campañas de concientización en ciberseguridad, enfocado en la protección de las redes sociales, dispositivos móviles, mundo digital y Navidad Segura.

Campaña Nacional de Ciberseguridad, “Panamá Cibersegura”

Impulsando el cuarto pilar de la estrategia nacional de ciberseguridad de Panamá , a través de la campaña “Panamá Cibersegura” , en el 2025 concluimos con diversos talleres, seminarios y recursos educativos diseñados para mejorar la conciencia sobre ciberseguridad y promover buenas prácticas en el uso de tecnologías digitales. Sitio oficial de Panamá cibersegura: panamacibersegura.gob.pa



Como parte del compromiso con la campaña Panamá cibersegura, en celebración de segundo aniversario de la campaña con la firma de convenio de cooperación con el sector de la academia con el colegio secundario Gatuncillo y el instituto justo Arosemena.

También se firmó tres convenios de cooperación con la Sociedad Civil.



A través de la Dirección Nacional de Ciberseguridad se crearon el dos Club de ciberseguridad en la provincia de Panamá y Colón.

En el 2025 a través del “Cuerpo de Solidaridad Informática (CSI)” del ministerio de educación (MEDUCA), se realizó una capacitación en relación con cuidado de la vida digital, 465 estudiantes integrado por diversos centros educativos de todas las provincias y comarcas de Panamá. Este grupo de estudiantes

formaran parte del desarrollo del club de ciberseguridad del MEDUCA en el 2026.



Cuerpo de solidaridad informático del MEDUCA.

Cooperación Internacional

Desde la Dirección Nacional de Ciberseguridad se sostuvo:

- Reunión con miembros diplomáticos de Ciberseguridad y Tecnología del gobierno de Reino Unido.
- Reunión con representantes de la Embajada de Estados Unidos
- Colaboración para patrocinar al Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad de Tilsor S.A. (CSIRT Tilsor), con el propósito de que este equipo pueda integrarse como miembro pleno al Foro de Equipos de Seguridad y Respuesta a Incidentes (FIRST).
- Participación de mesas de trabajo con el Grupo de ciberseguridad de la Red Interamericana de Gobierno Digital (REDGEALC).

Servicio de Nube Computacional

1. Visión y Logros Estratégicos 2025

Durante el periodo 2025, la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) ha consolidado su estrategia de Transformación Digital enfocándose en la modernización crítica de la infraestructura del Estado. Alineado con los impulsores estratégicos presentados en la gestión anterior, el 2025 se ha definido por el salto hacia una Arquitectura de Nube Híbrida y Multicloud.

El objetivo principal de este año ha sido reducir los costos de interacción entre ciudadanos y Estado mediante una infraestructura resiliente, escalable y segura. La visión 2025 se centra en dejar atrás las limitaciones de infraestructuras legadas para adoptar un modelo que integra servicios avanzados de nube pública con la soberanía de datos de una nube privada robusta.

2. Estadísticas de Gestión: Mesa de Servicio (CAS)

La operación continua de la Nube Computacional Gubernamental requiere un soporte técnico eficiente para garantizar la disponibilidad de los servicios críticos del Estado. A continuación, se presentan las estadísticas de atención a solicitudes e incidencias registradas en el periodo 2025.

Resumen de Atención por Categoría (Top 10)
El volumen de tickets gestionados refleja la alta demanda de servicios de publicación y conectividad por parte de las entidades:

Las estadísticas reflejan un ecosistema activo donde la publicación de servicios y la habilitación de conectividad representan casi el 40% de la actividad, evidenciando un gobierno en constante expansión digital.

Capacidad de Respuesta Especializada

El equipo técnico ha mantenido un nivel de excelencia en la atención, resolviendo exitosamente casos de alta complejidad relacionados con la infraestructura de nube, garantizando la continuidad operativa y la estabilidad de los servicios críticos del Estado.

3. Proyecto Insignia: Nueva Infraestructura de Nube Híbrida & Multicloud

El logro más trascendental del 2025 ha sido la puesta en marcha del proyecto de modernización: "Servicio de Nube Híbrida & Multicloud para el Programa de Nube Computacional Gubernamental".

Este proyecto representa una inversión estratégica estimada en US\$6,000,000.00, diseñada para elevar los estándares de calidad y servicio del Estado panameño.

Innovación Tecnológica y Alcance

Hemos implementado una solución de clase mundial que integra lo mejor de dos mundos:

- Soberanía y Potencia Local: Una nube privada renovada con equipamiento de última generación, almacenamiento de alto rendimiento y redes definidas por software (SDN) para una gestión ágil y segura.
- Flexibilidad Global (Multicloud): Federación nativa con nubes públicas líderes, permitiendo el despliegue de servicios avanzados bajo demanda.

Nuevas Capacidades "As a Service"

El 2025 ha permitido a las instituciones acceder a un catálogo de servicios

innovadores que aceleran el desarrollo de aplicaciones gubernamentales:

- BDaaS: Base de Datos como Servicio.
- PaaS: Plataforma como Servicio.
- CaaS: Contenedores como Servicio.

Resiliencia y Protección de Datos (DRaaS y BaaS)

Hemos fortalecido la seguridad nacional digital mediante la implementación de servicios robustos de:

- Recuperación ante Desastres (DRaaS): Garantizando la continuidad del negocio con tiempos de recuperación optimizados.
- Respaldo (BaaS): Asegurando la integridad de la información con estándares de protección avanzados.

Migración

Migración Masiva

El proyecto contempla la migración segura de 1,230 servidores virtuales existentes, asegurando la continuidad operativa de

más de 50 instituciones gubernamentales durante la transición hacia la nueva plataforma modernizada.

Gestión Administrativa y Fortalecimiento Técnico

La Dirección Nacional de Ciberseguridad y la Dirección de Arquitectura Tecnológica han liderado acciones clave para asegurar la sostenibilidad y el éxito de esta nueva etapa:

- Ejecución Exitosa de Licitación (LPI-007-2025): Se completó con transparencia y éxito el proceso de Licitación Pública Internacional, asegurando los mejores proveedores y tecnologías para el Estado.
- Desarrollo de Talento Humano: Se ha priorizado la capacitación del equipo técnico de la AIG (Fase IV del proyecto), dotándolos de nuevas competencias en administración de entornos híbridos, orquestación y ciberseguridad, asegurando la autonomía y capacidad técnica del Estado.
- Crecimiento Planificado: Se ha gestionado proactivamente la capacidad de la nube, con una proyección de crecimiento anual del 15%, garantizando que la infraestructura esté siempre lista para soportar nuevas iniciativas digitales.

DIRECCIÓN DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

El año 2025 marca un punto de inflexión en la tecnología gubernamental. Pasamos de administrar servidores físicos y virtuales dispares a orquestar un ecosistema de Nube Híbrida Inteligente. Esto no solo optimiza el gasto público, sino que habilita al Estado para desplegar servicios digitales más rápidos, seguros y centrados en el ciudadano.

¿Qué es Panamá Conecta?



Panamá Conecta es la plataforma de transformación digital del Gobierno de Panamá que centraliza trámites y servicios gubernamentales en un único punto de acceso.



Panamá conecta móvil

Se crea la Aplicación móvil, que centraliza servicios ciudadanos y permite a los panameños generar documentos como el Récord Político Laboral, reportar incidencias y gestionar solicitudes con diversas entidades del Estado desde un

solo lugar, utilizando una cuenta única mediante el Sistema de Autenticación Único (SSO). La plataforma permite reportes de atención directa a entidades y reportes del sistema 311 para incidencias urbanas, eliminando la necesidad de múltiples registros y agilizando la comunicación ciudadano-gobierno a través de un canal digital unificado, promoviendo la eficiencia, transparencia y mejora en la prestación de servicios públicos. Durante el año 2025, Panamá Conecta consolidó su posición como la principal plataforma de servicios digitales del Estado panameño.

Para lograr estos Objetivos nos enfocamos en:

- Digitalizar trámites gubernamentales para reducir tiempos y costos.
- Centralizar servicios en una plataforma única accesible 24/7.
- Mejorar la experiencia del ciudadano mediante procesos simplificados.
- Promover la transparencia y trazabilidad de los trámites.
- Facilitar la interoperabilidad entre instituciones del Estado.

Trámites y servicios disponibles:

- Actualización Catastral: Trámite de actualización catastral por venta de inmuebles.
- Actualización Catastral por Venta de Inmueble: Proceso específico para actualización por transacciones inmobiliarias.

Total, de Trámites	43
Ciudadanos	29
Únicos	
Porcentaje del Total	0.07%

En el 2025 logramos integración de 5 instituciones activas (MITRADEL, AMPYME, SIACAP, MINSA, ANATI)

Procesamiento de más de 941 mil récords policivos digitales

Más de 172 mil transacciones procesadas en el sistema de trazabilidad

MITRADEL líder con 54,888 trámites procesados (93.89% del total)

Cerca de medio millón de usuarios registrados en el sistema

Tiempo promedio de resolución optimizado a 8.68 días en MITRADEL

Implementación exitosa de firma electrónica en trámites críticos:

MITRADEL - Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral

MITRADEL es la institución líder en Panamá Conecta, procesando el 93.89% del total de trámites de la plataforma.

Total, de Trámites	54,888
Ciudadanos Únicos	13,965
Porcentaje del Total	93.89%

Trámites y servicios disponibles:

- Carta de Renuncia: Genera una carta de renuncia formal.
- Contrato de Trabajo: Inscribe el estado de tus contratos de trabajo de forma oficial.

- Permiso Temporal de Protección: Solicitud de permiso laboral temporal para extranjeros en Panamá.
- Abandono Laboral: Trámite para reportar el abandono de labores de un Colaborador.
- Permiso de Trabajo de Protección Humanitaria: Solicitud de permiso laboral de protección Humanitaria.

AMPYME - Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa

Total, de Trámites	1,724
Ciudadanos Únicos	1,628
Porcentaje del Total	2.95%

Trámites y servicios disponibles:

- Registro Empresarial: Solicitud de Registro Empresarial para Persona de tipo Natural o Jurídica.
- Registro Empresarial - Sociedad de Emprendimiento: Registro especializado para sociedades de emprendimiento.

SIACAP - Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones

Trámites y servicios disponibles:

- SIACAP Solidario: Sistema para solicitar beneficios del SIACAP Solidario.
- MINSA - Ministerio de Salud

Total, de Trámites	340
Ciudadanos Únicos	203
Porcentaje del Total	0.58%

- Récord Político Digital (DIJ)

El récord político digital se ha convertido en uno de los servicios más exitosos de Panamá Conecta, procesando más de 941 mil récords para más de medio millón de personas únicas.

Impacto:

- Eliminación de filas y tiempos de espera presenciales
- Generación de récord en minutos vs. horas o días
- Verificación QR para autenticidad del documento
- Reducción de costos operativos para la DIJ
- Mayor accesibilidad para ciudadanos en todo el país

Digitalización de Trámites Laborales (MITRADEL)

Con 54,888 trámites procesados (93.89% del total), MITRADEL lidera la transformación digital en materia laboral.

Impacto:

- Inscripción de más de 41 mil contratos de trabajo digitales
- Procesamiento de 12,555 cartas de renuncia
- Atención a 13,965 ciudadanos únicos

- Reducción drástica de visitas presenciales

Emprendimiento Digital (AMPYME)

La digitalización del registro empresarial ha facilitado la creación de nuevas empresas con 1,724 registros procesados.

Impacto:

- 1,628 emprendedores beneficiados
- Proceso 100% digital sin requisitos presenciales
- Facilita la formalización de micro y pequeñas empresas

Panamá Conecta ha demostrado ser una herramienta fundamental en la transformación digital del Estado panameño. Los resultados de 2025 validan la estrategia de centralización de servicios y la importancia de la interoperabilidad entre instituciones.

Logros Consolidados

- Cerca de medio millón de usuarios registrados (479,417)
- Más de 941 mil récords políticos emitidos digitalmente
- 58,463 trámites procesados en 5 instituciones activas
- 172,817 transacciones de trazabilidad registradas en el sistema

Visión Futura

Panamá Conecta continuará evolucionando como el principal canal de interacción entre ciudadanos y el Estado. El compromiso de la AIG y las instituciones integradas garantiza la expansión y mejora continua de la plataforma.

La plataforma no es solo una solución tecnológica; es un puente que construye un gobierno más transparente, eficiente y cercano a la gente.

Catálogo Detallado de Trámites

A continuación, se presenta el detalle completo de cada trámite disponible en Panamá Conecta, incluyendo descripción, funcionalidad, beneficios y capturas de pantalla de la plataforma.

Mitradel, Ministerio de trabajo, y Desarrollo Laboral.

Contrato de Trabajo

Institución: MITRADEL

¿Para qué sirve?: Permite a empleadores inscribir contratos de trabajo de forma oficial ante el MITRADEL, garantizando protección legal y cumplimiento de la normativa laboral panameña.

El Sistema de Autenticación Única (SSO) - Portal Único

Sistema de Single Sign-On (SSO) integrado en Panamá Conecta que permite a los ciudadanos y funcionarios acceder a múltiples servicios y aplicaciones del Estado con una única sesión de autenticación.

¿Para qué sirve?: Facilita el acceso unificado a diferentes instituciones del Estado, permitiendo a los usuarios autenticarse una sola vez y acceder a múltiples servicios sin necesidad de recordar múltiples credenciales. También valida la identidad de funcionarios para habilitar acceso a sistemas institucionales.

Beneficios:

- Una sola autenticación para múltiples servicios
- Validación de identidad en tiempo real con el Tribunal Electoral
- Gestión centralizada de usuarios y permisos
- Mayor seguridad con autenticación multifactor
- Reducción de carga administrativa en gestión de usuarios
- Experiencia de usuario mejorada sin múltiples inicios de sesión.



Instituciones con SSO Integrado:

- MITRADEL - Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral
- AMPYME - Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa
- SIACAP - Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones
- MINSA - Ministerio de Salud
- ANATI - Autoridad Nacional de Administración de Tierras
- DIJ - Dirección de Investigación Judicial (Récord Polívico)
- ATTT - Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre
- MIPRE - Ministerio de la Presidencia (SPOT)
- MIRE - Ministerio de Relaciones Exteriores
- IFARHU - Instituto para la Formación y Aprovechamiento de RRHH
- AIG - Autoridad para la Innovación Gubernamental
- 311 - Centro de Atención Ciudadana.

Vitrina de Desarrolladores

- Sistema de contratación centralizada que permite a las entidades del Estado panameño acceder a servicios especializados de desarrollo de software a través de una vitrina virtual en Panama Compra. Mediante este catálogo, las instituciones públicas pueden contratar desarrolladores

certificados con perfiles.

Colaboración Institucional:

Gestión coordinada entre:

- Dirección de Arquitectura Tecnológica - AIG (Desarrollo técnico)
- Dirección de Finanzas - AIG (Gestión administrativa)
- Despacho Superior - AIG (Supervisión estratégica)
- Dirección General de Contrataciones Públicas - DGCP (Convenio y coordinación)

¿Para qué sirve?: Facilita la contratación ágil y estandarizada de servicios de desarrollo de software por parte de las entidades del Estado, garantizando que los proveedores cumplan con requisitos técnicos, legales y financieros previamente validados. Permite a las instituciones públicas acceder a desarrolladores especializados bajo condiciones económicas competitivas y mediante un proceso simplificado.

INSTITUTO DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN (ITI)

Panorama general

El año 2025 representó un periodo de consolidación para el Instituto de Tecnología e Innovación (ITI), fortaleciendo su rol estratégico como ente impulsor de la transformación digital y del desarrollo de capacidades tecnológicas en el sector público panameño.



Durante el año, el ITI ejecutó programas de capacitación de manera sistemática y progresiva, impactando directamente en la modernización de procesos, la mejora de la productividad institucional y el fortalecimiento integral del servidor público.

Como resultado, más de 1,800 servidores públicos fueron capacitados, pertenecientes a más de 45 instituciones gubernamentales a nivel nacional.



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

La Dirección de Administración y Finanzas, en su interés de coadyuvar en el desarrollo eficaz y eficiente de la labor que realiza la Autoridad Nacional para la innovación Gubernamental (AIG) y a través de la ejecución de los proyectos propuestos por las unidades administrativas, continúa fortaleciendo los procesos internos brindando un servicio óptimo a los usuarios, disminuyendo los tiempos de respuesta, en conjunto con los departamentos que la conforman.

A continuación, presentamos los aspectos más relevantes en la gestión operativa de la DAF en el período comprendido de 2024:

Gestión Presupuestaria de la Autoridad

El presupuesto total de la Institución fue de B/.37,504,990.00, de los cuales corresponden al presupuesto de funcionamiento B/. 5,404,990.00 y B/. 32,100,000.00 para el presupuesto de inversiones.

La ejecución presupuestaria al cierre de octubre de 2025, con respecto al PRESUPUESTO ANUAL por monto de B/.37.5 millones, refleja COMPROMISO por B/.16.8 millones que equivale a un 46% y DEVENGADO por monto de B/.5.9 millones con un 36%.

EL SALDO PENDIENTE SIN EJECUTAR al 31 de octubre de 2025 por B/.19.1 millones, equivale a un 51.0% del presupuesto anual, de lo cual B/.14.2 millones son saldos presupuestarios sin ejecutar del Proyecto Panamá Digital (BID).

A la fecha existen B/.10.8 millones PENDIENTES DE DEVENGADO, cuyas

cifras relevantes son B/.8.8 millones en concepto de COMPROMISOS que están pendientes refrendo de Contraloría General de La República:

- B/.3,904,740.30: Contrato 11-2025- Servicio de mesa de ayuda, optimización de base de datos, implementación de mejoras, capacitación, soporte y mantenimiento de los equipos de las salas de audiencias de la Plataforma Tecnológica del Sistema Penal Acusatorio 2024 (ITA).
- B/.2,028,865.52: Contrato 10-2025- Servicios de administración, operación, renovación de soporte y monitoreo de la Infraestructura Virtual y de la Plataforma de Seguridad para el Sistema Penal Acusatorio y Servicio de Centro de Datos, administración, operación y monitoreo de Plataforma de Comunicaciones del Sistema Penal Acusatorio 2025 (C&W).
- B/.1,985,200.96: Adenda 3 del Contrato 05-2019- Servicio nube pública para el Programa Nube Computacional Gubernamental 2023-2024 (TIGO).
- B/.588,392.70: Contrato 12-2025- Suministro de 151 licencias de VTS para el aplicativo de gestión de grabación de audiencias en 151 oficinas judiciales del Órgano Judicial 2025 (ITA).
- ./279,569.60: Contrato 09-2025- Servicio Desarrollo de software

para la digitalización de trámites del IFARHU, como parte de las iniciativas de transformación digital de la AIG en la Plataforma PANAMA CONECTA (ROOTSTACK).

- B/.83,586.30: Contrato 13-2025-Renovación del servicio de alojamiento y administración gestionada en Nube Pública para la Plataforma PORTCEL.

La ejecución presupuestaria de gastos de funcionamiento registró un 80% en concepto de COMPROMISO y de ello, se han devengado el 96%, quedando un saldo pendiente por devengar de B/.148,243.45.

La ejecución de inversiones refleja 41% en COMPROMISO (B/.13.0 millones) y 18% en DEVENGADO (B/.2.3 millones), quedando un SALDO PENDIENTE DE DEVENGADO POR B/.10.6 millones.

A pesar de que las cifras a nivel de la ejecución total están por alrededor del 46% del presupuesto anual, es importante visualizar que, exceptuando la ejecución del Proyecto Panamá Digital- Aporte Externo BID, el nivel de ejecución de gastos se incrementa en 76% al mes de octubre de 2025, lo que concluye en cifras positivas:

Departamento de Presupuesto:

El departamento de Presupuesto tiene como objetivo general la planificación, coordinación, ejecución y evaluación de las actividades relacionadas con el presupuesto institucional, atendiendo los requerimientos para el logro de los planes y proyectos propuestos; tomando como marco de referencia el cumplimiento de la ley 454 del 14 de noviembre de 2024, por la

cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la vigencia fiscal 2025

Gestión del Departamento de Presupuesto:

- Para el período comprendido entre enero a octubre de 2025, el Departamento de Presupuesto ha gestionado un total de 780 trámites, que equivalen a un monto de B/.35.3 millones, de los cuales se detallan:
 - B/.16.8 millones son registros presupuestarios en concepto de planillas de sueldos, cuotas patronales, prima de antigüedad, viáticos, cajas menudas, cuentas directas, certificaciones para contratos y certificaciones para órdenes de compra.
 - B/.12.4 millones son traslados de partidas interinstitucionales, para atender compromisos del proyecto Sistema Penal Acusatorio (B/.6.6 millones) y B/.5.7 millones para la gestión de pagos de compromisos de vigencias expiradas de contratos.
 - B/.2.2 millones son traslados de partidas institucionales.
 - B/.1,051,260.00 por redistribuciones de gastos.
 - B/.2.8 millones en concepto de certificaciones y validaciones presupuestarias de cuentas por pagar (gestiones de cobro).

Departamento de Compras y Proveeduría

El Departamento de Compras y Proveeduría tiene como objetivo general garantizar que la AIG, realice todas las acciones administrativas a través de la adquisición, recepción, almacenaje y distribución de los bienes y/o servicios

requeridos por las diferentes unidades solicitantes que le permitan operar adecuadamente, de manera transparente, utilizando como herramienta fundamental, todos los procedimientos establecidos en la ley 22 de 27 de junio de 2006, que regula la contratación pública, ordenado por la ley 153 de 2020.

Departamento de Contabilidad

El departamento de Contabilidad tiene como objetivo, realizar los registros de todos los documentos contables, a la fecha, se encuentran actualizados en el sistema ISTMO. El departamento de contabilidad es responsable de brindar información financiera confiable conforme a las normas vigentes que rigen para las entidades del sector público.

Gestión de Contabilidad

Para el periodo de enero a octubre 2025, se devengó por el orden de B/, 6,197,652.76 balboas, de los cuales B/. 124,705.53 corresponden a Cuentas Directas (servicios básicos, viáticos), los cuales fueron pagados la suma de B/ 116,645.82. es decir (94%,) y pendiente por pagar B/,8,059.71. Devengamos en Planilla por B/. 3,074,336.03, correspondiente a Planilla regular y planilla adicional de los cuales se pagaron B/. 2,270,050.80 es decir (88%). y quedando por pagar B/,354,285.23. Adicional, tenemos Compras a Crédito por un monto de B/. 1,842,486.22 y pagados B/. 1,530,816.85 (83%) pendientes por pagar B/. 311,669.37. Adicional, devengamos Contrato de Bienes y Servicios por un monto de B/,773,933.58, pagamos B/,716,078.58 (93%) quedando B/,57,885.00 por pagar. Y, por último,

tenemos devengo de Alquiler de B/, 382,191.40 de los cuales pagamos B/,347,854.50 (91%). y pendiente por pagar de B/, 34,336.90.

Se efectuaron conciliaciones bancarias de los fondos de operaciones CUT., Fondo de planilla, Fondo Autogestión, Fondo Aporte local y Fondo Aporte externo y la Junta Asesora al mes de septiembre del 2025.

Se avanza en la depuración de cuentas contables.

Se confeccionó los estados financieros incluyendo los proyectos que lleva a cabo la Entidad, correspondiente a septiembre de 2025.

Recurso recaudado:

Ingresos corriente y capital

Ingreso corriente:

Presentamos gestiones de cuentas por cobrar al MEF. que asciende a B/,3,677,844.00 de los cuales recibimos la suma de B/,2,530,071.00 quedando por recibir, B/,1,147,773.00 en concepto de asignaciones mensuales.

Ingreso Capital; Presentamos gestiones de cobro por un monto de: B/,7,500,000.00 de los cuales 3,000.000.00 corresponde al traslado interinstitucional de Órgano Judicial. Al cierre de octubre recibimos la

suma B/,3,287,252.00 quedando por recibir B/,4,212,748.00 en concepto de asignaciones mensuales y traslado interinstitucional de Órgano Judicial.

Departamento de Bienes Patrimoniales

El Departamento de Bienes Patrimoniales, garantizar la recepción, el registro y el control de los bienes muebles e inmuebles de la Autoridad de Innovación Gubernamental (AIG), que se reciban directamente de los proveedores por compras, donaciones; o cuando se reciban bienes mediante transferencias internas de sus unidades administrativas, atendiendo los preceptos contenidos en el Manual General para el Registro y Control del Inventario Estatal, emitido por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Gestión de Bienes Patrimoniales

Las actividades realizadas por la unidad de Bienes Patrimoniales durante el periodo comprendido de enero a octubre Año 2026 son las siguientes:

REMISIÓN DE INFORME DE INVENTARIO DE LOS BIENES DEL ESTADO A LADIRECCIÓN DE BIENES PATRIMONIALES DEL ESTADO (DBPE) DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS.

- Se entregó el Informe de Inventario de los bienes, correspondiente al I Semestre de 2025 por un total 5,802 activos, con un valor inicial de B/.65,372,490.63, depreciación por un monto de B/19,993,753.83 y un valor actual de B/.45,378,736.80.

DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Lanzamiento del Portal Panamá Conecta

En el mes de junio de 2025 se realizó el lanzamiento oficial de Panamá Conecta, Portal Único del Ciudadano. La visión de esta plataforma es centralizar de forma progresiva los trámites y servicios digitales del Estado en un único punto de acceso, universal y orientado al ciudadano, reduciendo la dispersión de portales, tiempos de gestión y la necesidad de trámites presenciales.

Panamá Conecta se consolida, así como la puerta de entrada digital a la relación Estado-ciudadanía, alineada con los principios de gobierno digital, simplificación de trámites, interoperabilidad e inclusión.

Indicadores clave del Portal hasta la fecha (noviembre 2025)

- Cantidad de usuarios registrados: 477,212
- Trámites realizados: 930,685 en su totalidad
- Tabla de Cantidad de Trámites Realizados por Mes (2025):

Mes	Cantidad de Trámites
2025-01	93,147
2025-02	77,330
2025-03	71,813
2025-04	68,958
2025-05	78,124
2025-06	76,623
2025-07	102,945
2025-08	88,870

2025-09	90,662
2025-10	100,793
2025-11	81,420

- Tabla de cantidad de trámites por entidad (año 2025)

Entidad	Cantidad de Trámites
DIJ	872,851
MITRADEL	54,289
AMPYME	1,712
SIACAP	1,468
MINSA	337
ANATI	23

- Tabla de cantidad de trámites por estatus (año 2025)

Estatus	Cantidad de Trámites
Revisión	896
Subsanación	895
Rechazado	6,180
Aprobado	922,557
Verificado	156

Trámites digitales publicados en Panamá Conecta

Durante el año 2025, la Dirección de Transformación Digital impulsó la incorporación de múltiples trámites digitales de alto impacto ciudadano dentro de Panamá Conecta, los cuales se encuentran listos para su navegación y uso por parte de la población.

Entre los principales trámites integrados destacan:

Ministerio de Relaciones Exteriores (MIRE)

- Apostilla Electrónica, Autenticación y Legalizaciones
- Solicitud y gestión en línea de documentos para uso internacional, con validaciones automatizadas y soporte de firma electrónica cuando aplica.

SIACAP

- SIACAP Solidario
- Trámite para solicitud de retiros anticipados, integrado a los sistemas del SIACAP y al flujo de aprobación institucional correspondiente.

IFARHU

- Solicitud de Transferencia ACH
- Permite a los beneficiarios registrar o actualizar sus datos bancarios para recibir pagos de becas mediante transferencia electrónica.

AMPYME

- Registro Empresarial
- Registro Empresarial – Sociedad de Emprendimiento
- Ambos trámites están orientados a facilitar la formalización de emprendimientos y empresas, con

enfoque en reducción de tiempos y pasos presenciales.

MINSA

- Inscripción en el Registro Nacional de Oferentes
- Trámite que permite a las empresas y personas naturales registrarse como oferentes para procesos relacionados con salud y medicamentos.

DIJ – Policía Nacional

- Récord Polívico
- Emisión digital del récord polívico laboral, requisito frecuente para trámites laborales y migratorios.

ANATI

- Actualización Catastral
- Facilita la actualización de información catastral asociada a inmuebles, apoyando procesos de compraventa y regularización.

MITRADEL

- Carta de Renuncia
Generación automática de cartas de renuncia formales y personalizadas.
- Contrato de Trabajo
Inscripción y consulta del estado de contratos de trabajo de forma oficial.
- Permiso Temporal de Protección
- Trámite para autorización laboral temporal de personas extranjeras en Panamá.
- Abandono Laboral

- Registro formal de casos de abandono de labores.
- Permiso de Trabajo de Protección Humanitaria
- Autoriza a personas bajo protección del Estado a desempeñar labores de manera regular.

ATT

- Consulta de Estatus de Póliza Vehicular
- Verificación en línea del estado de pólizas vehiculares.
- Ubicar Auto Remolcado
- Consulta de vehículos remolcados y lugar de custodia.

311 – Centro de Atención Ciudadana

Plataforma 311

Acceso integrado a la gestión de reportes, solicitudes y quejas ciudadanas de forma rápida y sencilla.

Estos trámites constituyen una primera ola de servicios priorizados, sobre la cual se continuará construyendo para integrar progresivamente más instituciones y procesos.

Mejora continua de la experiencia del usuario y arquitectura del portal

Más allá del número de trámites integrados, un foco central de 2025 ha sido la mejora continua de la experiencia del usuario y de la arquitectura técnica de

Panamá Conecta, bajo un esquema de iteraciones semanales.

Entre los principales avances se destacan:

- Optimización del flujo de navegación del portal, reduciendo pasos innecesarios, clarificando mensajes y reorganizando la información para facilitar la búsqueda y acceso a los trámites.
- Mejoras en la interfaz de usuario (UI) de formularios y pantallas clave, priorizando legibilidad, consistencia visual y accesibilidad.
- Integración con la pasarela de pagos del Estado, permitiendo que determinados trámites incorporen pagos en línea de forma segura y trazable.
- Integración con los servicios de firma electrónica, habilitando la firma digital de documentos y solicitudes en aquellos procesos que lo requieren.
- Integración con el Bus de Interoperabilidad Gubernamental administrado por la AIG, lo que permite realizar consultas y validaciones en tiempo real con bases de datos de otras entidades, reduciendo la presentación de documentos físicos.
- Validación de identidad en tiempo real con el Tribunal Electoral, mediante mecanismos de autenticación centralizados, fortaleciendo la seguridad y confiabilidad de los trámites y

evitando suplantación de identidad.

Este enfoque de mejora continua ha permitido evolucionar Panamá Conecta no sólo como un “catálogo de trámites”, sino como una plataforma viva, en constante ajuste en función de pruebas internas, retroalimentación de usuarios y prioridades de política pública.

Desarrollos digitales estratégicos liderados por la Dirección

Aunque el foco principal ha sido Panamá Conecta, la Dirección de Transformación Digital ha avanzado también en desarrollos internos clave para la modernización de la gestión pública.

Sistema de administración de notas oficiales

- Se diseñó y puso en marcha un sistema de gestión de notas

entrantes y salientes para uso interno en la AIG.

- El sistema permite:

Registrar, administrar y dar seguimiento al ciclo de vida de las notas oficiales.

Integrar el flujo con servicios de firma electrónica, permitiendo validar el movimiento y aprobación de documentos críticos.

- Durante 2025 se ha utilizado como prueba piloto dentro de la AIG, con la proyección de:

Extender su uso a otras entidades del Estado.

Habilitar el intercambio interinstitucional de notas de forma completamente digital en fases posteriores.

PROGRAMA PANAMÁ DIGITAL- BID

El Programa Panamá Digital PN-L1171, continuará apoyando la implementación de la estrategia de transformación digital del Gobierno de Panamá, iniciada con el Programa Panamá en Línea (3683/OC-PN) y adoptará lecciones aprendidas de su diseño y ejecución. Su estrategia para alcanzar el objetivo general de reducir los costos transaccionales entre ciudadanos y empresas con el Estado, y a la vez contribuir a la recuperación económica inclusiva de Panamá, es fortalecer las condiciones que aceleren la transformación digital de la Administración Pública y aseguren su sostenibilidad en el largo plazo, abordando sus debilidades institucionales, normativas, tecnológicas y en habilidades digitales. Para ello, el programa se enfocará en fortalecer el ecosistema digital, mejorando las capacidades de gestión, de innovación digital y nivel de madurez en ciberseguridad; incrementando la disponibilidad y uso de servicios digitales nacionales y municipales; y aumentando habilidades y el uso de servicios digitales con un enfoque inclusivo.

Enfocarse en el ciudadano y en los empresarios tendrá beneficios directos sobre el bienestar social al reducir las horas de trabajo requeridas para cubrir los costos de los trámites y los tiempos utilizados en desplazamiento y espera; y también sobre los costos de producción con potenciales beneficios en la competitividad de las empresas. El Estado

también se beneficiará al poder utilizar menos recursos públicos para generar los servicios ofrecidos a la sociedad.

Objetivos del Programa

El Programa Panamá Digital PN-L1171, tiene el objetivo general de reducir los costos de la interacción entre los ciudadanos y empresas y el Estado, contribuyendo así a la recuperación económica inclusiva.

- Se espera el logro de esta meta mediante los siguientes objetivos específicos: Incrementar la eficiencia en la prestación de trámites y servicios para ciudadanos y empresas.
- Mejorar la efectividad de la ciberseguridad de los servicios digitales.
- Incrementar la demanda de trámites y servicios digitales, con énfasis en las poblaciones vulnerables.

Componentes del Programa

El Programa Panamá Digital PN-L1171, cuenta con tres (3) componentes, además de los recursos para su administración, que se describen a continuación:

Fortalecimiento institucional del ecosistema de innovación digital y ciberseguridad.

Este componente apoyará los objetivos específicos (i) y (ii) mediante la financiación del diseño, implementación y operación de varios centros dentro de la AIG, como el Centro de Gobernanza de la Transformación Digital, el Centro de Datos y Observatorio de Gobierno Digital, el Laboratorio de Innovación Digital y el Centro Nacional de Ciberseguridad. Además, se financiará la actualización de la Nube Gubernamental y la mejora del marco de gestión de proyectos de innovación para optimizar los procesos de trabajo de la AIG.

Plataforma de gobierno y servicios digitales.

Este componente contribuirá al logro del objetivo específico financiando la simplificación y digitalización de trámites prioritarios, especialmente en sectores vulnerables, la expansión del gestor documental, la digitalización de documentos y herramientas tecnológicas para la gestión de recursos humanos y compras TIC. Además, incluirá un estudio sobre el sistema de gestión de bienes patrimoniales, la expansión de la plataforma de interoperabilidad, mejoras del Portal Único del Ciudadano, y la integración de la plataforma GRP de municipios digitales al gobierno central. También se financiará el diseño y ejecución de una Estrategia Nacional de Datos, incluyendo talleres de sensibilización, un plan multisectorial de gestión de datos, la inclusión de expedientes digitales en “Panamá Digital” y asistencia técnica en

SAP para agencias públicas. Finalmente, se implementará un programa de fondos concursables para entidades públicas, basado en criterios de alineación con la ADE, impacto y sostenibilidad.

Talento digital, gestión del cambio e inclusión digital.

Este componente contribuirá al objetivo financiando la creación y fortalecimiento de habilidades TIC y de ciberseguridad en la administración pública, un piloto de plan de carrera TIC con enfoque de género y diversidad, iniciativas de formación y sensibilización en ciberseguridad, y un plan de gestión del cambio a nivel nacional. Además, promoverá la demanda e inclusión digital mediante un proyecto piloto de habilidades digitales para mujeres indígenas, el uso de Infoplazas para formación en competencias digitales con enfoque de género y poblaciones vulnerables, el desarrollo de instrumentos para competencias digitales y la implementación de una estrategia de comunicación y campañas publicitarias.

Proyectos en Ejecución Financiados con fondos del Programa Panamá Digital PN-L1171

A partir del año 2025 se inició la ejecución de las siguientes actividades:

1. Consultoría para el Desarrollo de la segunda fase del programa Mujeres Indígenas Conectadas (MI@S) de la AIG

Contrato 001-2025/PD, celebrado con Enred Panamá, S.A., por un monto de US\$199,500.00

Objetivo: Implementar la segunda fase de diseño de MI@S, Mujeres Indígenas Conectadas, la realización de experiencia piloto, y el desarrollo de herramientas e inicio de su Plan de Extensión.

El Programa Mujeres Indígenas Conectadas (MI@S) de la AIG, consta de tres (3) fases, cuyo objetivo es lograr que 500 mujeres indígenas de Panamá serán capacitadas (con un mínimo de 30 h. de capacitación) en la utilización práctica de las tecnologías digitales para su empoderamiento económico y el uso/aprovechamiento de los servicios públicos digitales.

Para promover una mayor demanda e inclusión digital se financiará en el Programa Panamá Digital: proyecto piloto de habilidades digitales para uso de servicios públicos y empoderamiento económico de mujeres indígenas con potencial de adaptación a otros colectivos diversos.

Licenciamiento de Gestión de Exposición y Soporte

Contrato 002-2025/PD, celebrado con Soluciones Seguras, por un monto de US\$412,840,00.

Objetivo: Adquirir una herramienta integral de Gestión de Exposición Cibernética que pueda ser utilizada para el monitoreo de instituciones gubernamentales, brindando una capacidad avanzada para identificar,

monitorear y gestionar de manera continua las vulnerabilidades en los sistemas críticos del Estado. Esta herramienta deberá proporcionar una visibilidad centralizada y detallada, permitiendo priorizar las acciones de mitigación en función del nivel de riesgo y la importancia estratégica de los activos, así como mejorar significativamente la capacidad de prevención y respuesta ante amenazas ciberneticas avanzadas y emergentes. Además, garantizará el cumplimiento de las normativas nacionales e internacionales de ciberseguridad, fortaleciendo la protección de las infraestructuras tecnológicas gubernamentales y reduciendo al mínimo la exposición a riesgos que puedan comprometer la prestación de servicios gubernamentales. Esta solución no solo contribuirá a reforzar la resiliencia cibernetica del Estado, sino que también asegurará la continuidad operativa de las instituciones públicas, promoviendo un entorno más seguro y confiable para los ciudadanos.

40 COMPUTADORAS WORKSTATION PORTATILES 14".

Orden de Compra a favor de Pandata Services, INC, por un monto de US\$85,208.38.

Objetivo: Para el fortalecimiento Tecnológico de la AIG.

Se mantiene en ejecución las siguientes actividades que a continuación se listan:

1. Refrescamiento Tecnológico de los Sistemas de Protección y Resolución de Nombre Dominio Gubernamental.

Contrato 002-2024/PD, suscrito con Soluciones Seguras, S.A., por un monto de US\$684,311.06

Alcance: Renovación tecnológica de los sistemas de solución de protección de resolución de nombre de dominio gubernamental.

Esta plataforma brinda los servicios de resolución de nombres de dominio (DNS) Autoritativos y Recursivos para las instituciones del Estado, desde dos centros de datos distintos, a través de la Red Nacional Multi-Servicios (en adelante RNMS) así como para los que consulten información a los dominios del Estado (terminados en .gob.pa) desde Internet. Al mismo tiempo a través de tecnologías de seguridad, brinda protecciones que aseguran la disponibilidad, la integridad y la confiabilidad del servicio descrito.

2. Licenciamiento de Sistemas de Seguridad de Red Perimetral de Siguiente Generación y Servicio de Soporte.

- Contrato 005-2024/PD, celebrado con Smartbytes, S.A., por un monto de US\$63,660.00

Alcance: renovación del Licenciamiento de Sistemas de Seguridad de Red Perimetral de Siguiente Generación y su soporte por un período de tres (3) años. Esta plataforma brindará protección y asegurará el funcionamiento de la infraestructura computacional de la autoridad.

1. resiliencia de las infraestructuras tecnológicas gubernamentales, y monitorear el cumplimiento de las normas y políticas de la AIG para garantizar su alineación con los principios éticos, de seguridad y transparencia.
2. Proteger la continuidad operativa de los servicios gubernamentales mediante la mitigación efectiva de riesgos cibernéticos.

El Sistema de Evaluación de Solicitudes (SES)

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), tiene la responsabilidad de actuar como un ente de control, para asegurar que el proceso de evaluación de los proyectos TIC en las contrataciones públicas se realicen de manera técnica y correcta, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de la AIG y la de Contrataciones Públicas.

El aplicativo SES es la herramienta que la AIG utiliza para la gestión de las evaluaciones de los Proyectos de TIC en el Estado.

La AIG, verifica los criterios técnicos establecidos para la evaluación de los proyectos en conformidad con lo establecido en la Ley de Contrataciones Públicas y el Reglamento del SES.

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

Copernicus LAC Panamá

Centro Regional de Operaciones Copernicus para Latinoamérica y el Caribe.

Objetivo

Implementar el Centro para desarrollar capacidades regionales en tecnología espaciales, democratizando el acceso, procesamiento y aplicación de datos satelitales de observación terrestre para el desarrollo sostenible y la toma de decisiones estratégicas de América Latina y el Caribe.

Piloto de Aceleración de Educación en Ciberseguridad.

El objetivo de este piloto es capacitar a estudiantes de Universidades públicas en ciberseguridad a través de plataformas educativas de renombre internacional. Esto elevará su nivel de competencia y contribuirá a mejorar la posición de Panamá en los índices de ciberseguridad de organismos internacionales como la UIT y la OCDE.

Generales

Objetivos específicos:

1. Capacitar a estudiantes (100) en prácticas de ciberseguridad reconocidas internacionalmente.
2. Proveer a las entidades gubernamentales evaluaciones y recomendaciones valiosas en ciberseguridad.

3. Recopilar datos sobre el estado actual de la ciberseguridad en entidades gubernamentales participantes.

Entregables.

1. Programa de Capacitación: cursos de ciberseguridad impartidos a través de plataformas educativas internacionales.
2. Evaluaciones de Ciberseguridad a Entidades Gubernamentales: Evaluaciones detalladas y recomendaciones proporcionadas por los estudiantes a las entidades gubernamentales.
3. Informe de KPIs: Análisis de los indicadores clave de rendimiento para evaluar el éxito del piloto.
4. Informe Final: Informe completo del proyecto que incluye hallazgos, ideas y recomendaciones para un programa de capacitación a servidores públicos para futuras iniciativas.

Programa de capacitación

Este programa consta de 3 niveles.

1. Básico
2. Intermedio
3. Laboratorios Interactivos.

Hitos realizados

- Convocatoria y selección de estudiantes.
- Lanzamiento de PAC.

- Contratación plataforma nivel intermedio y avanzado del PAC.
- Inicio y finalización de Nivel básico e intermedio del PAC.
- Lanzamiento Fase 2

Hub Geoespacial.

Generales:

La gestión eficiente de datos geoespaciales es crucial para la toma de decisiones informadas en el sector gubernamental. Actualmente, el repositorio de datos geoespaciales del Estado se encuentra desactualizado y existen problemas de interoperabilidad entre distintas instituciones. Además, el uso de software propietario implica costos elevados en licencias y limita el acceso y la colaboración entre entidades.

El Instituto Panameño de Datos Espaciales (IPDE) es la entidad encargada por ley de gestionar los datos geoespaciales en el país y coordina una comisión técnica interinstitucional. En 2025, el IPDE presentó un plan estratégico que debe ser revisado para evaluar su alineación con los objetivos del proyecto.

Para abordar estos desafíos, se plantea la implementación de un Hub Geoespacial basado en software de código abierto, lo que permitirá mejorar la interoperabilidad, reducir costos y fomentar la transparencia en la gestión de datos.

Actualmente AIG es quien ha brindado el servicio de nube, alojando el sitio y fue quien instaló el software que se utiliza.

Por lo que se reactivará y se tratará en algún punto fomentar el uso de código abierto y software libre.

El proyecto busca la creación de un repositorio de datos geoespaciales interoperable, actualizado y accesible a través de herramientas de código abierto.

- Evaluación y Transparencia de la Situación Actual:

Inventario de datos geoespaciales existentes en cada institución.

Identificación de los estándares comunes adoptados de formatos, sistemas de coordenadas, metadatos utilizados, servicios web.

Análisis de almacenamiento y mecanismos de intercambio de datos actuales.

- Adopción de Estándares Comunes:

Revisión del plan 2025 del IPDE y su marco normativo.

Definición de políticas de acceso y gobernanza de datos.

Validación de los estándares ya definidos por el IPDE y alineación con las necesidades del proyecto.

- Implementación del Repositorio en la Nube Gubernamental:

Uso de plataformas de código abierto como GeoNode, GeoServer y PostGIS.

Desarrollo o actualización de un portal centralizado para la publicación y acceso a datos geoespaciales.

Definición de mecanismos para la actualización y mantenimiento de los datos en colaboración con las entidades generadoras.

- Capacitación y Monitoreo:

Entrenamiento en herramientas como QGIS, GeoServer y PostGIS.

Evaluación periódica del uso de estándares y calidad de datos.

Implementación de un sistema de monitoreo de interoperabilidad y acceso a la información.

Portcel

El Portal Tecnológico de Comercio Exterior y Logística (PORTCEL) surge como una plataforma de integración que facilita la interoperabilidad entre los sistemas de distintas entidades gubernamentales responsables de fiscalizar los flujos de carga, actuando como un portal intergubernamental que conecta a múltiples actores clave del sector.

Contrataciones

Servicio de alojamiento y administración gestionada en nube pública para la plataforma Portcel 1 noviembre de 2024 – 31 octubre de 2025

SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN GESTIONADA EN NUBE PÚBLICA PARA LA PLATAFORMA

PORTCEL 1 NOVIEMBRE DE 2024 – 31 OCTUBRE DE 2025.

El Ing. Remón nos comunicó que se hará por Simple Prórroga con de la empresa información localizadas. A . S (SUCURSAL PANAMÁ). El costo total de esta contratación es de B/.96,405.06. Se gestionó la contratación formalizando contrato 02-2025 conforme al Acto No. 2025-1-46-01-08-PS- 000022 (prorroga 2). Se designó a la asistente la gestión de cobros que realizó hasta agosto de 2025. Se levantó acta de aceptación del mes de septiembre y está en espera de firma.

SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN GESTIONADA EN NUBE PÚBLICA PARA LA PLATAFORMA PORTCEL 1 NOVIEMBRE DE 2025 – 31 OCTUBRE DE 2026

Se realizó la gestión de esta contratación mediante Acto No. 2025-1-46-01-08-PS- 000033 (para la prórroga 3 actual), se firma contrato 13- 2025.

MI@S

Este programa nace del compromiso del Gobierno de Panamá con la igualdad de género, a través de las series programáticas de apoyo a políticas de igualdad de género (PN-L1156 y PN-L1162), el Plan de Empoderamiento Económico de Mujeres Indígenas (PEMIP) y el Programa Panamá Digital (PN-L1171 de 2022), ejecutado por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG).

PROGRAMA PANAMÁ DIGITAL

Objetivo general:

Reducir los costos de interacción entre ciudadanía, empresas y Estado para una recuperación económica inclusiva.

Objetivos específicos:

- Incrementar la eficiencia en la prestación de trámites y servicios.
- Mejorar la efectividad de la ciberseguridad de los servicios digitales.
- Incrementar la demanda de servicio digitales, con énfasis en poblaciones vulnerables.

Componentes del programa:

1. Fortalecimiento institucional del ecosistema de innovación digital y ciberseguridad.
2. Plataforma de gobierno y servicios digitales.
3. Talento digital, gestión del cambio e inclusión digital.

PROGRAMA DE HABILIDADES DIGITALES PARA MUJERES INDÍGENAS URBANAS Y RURALES

Tiene un enfoque práctico para el uso de tecnologías y el acceso a servicios públicos, forma parte del componente de talento digital, gestión del cambio e inclusión digital. Se elaboraron 12 módulos

con pertinencia cultural en plataforma e-learning (Chamilo). Se capacitaron y certificaron 11.

PRIMERA FASE (2022 – 2023)

Los módulos permiten conocer los aspectos básicos del uso del celular y la computadora. A partir del cuarto módulo se abordan contenidos que resultan muy útiles para la vida cotidiana. Se realizaron cursos para 21 nuevas formadoras indígenas: Uno en San Félix (Comarca Ngäbe Buglé). Otro en Panamá, con representantes de diferentes pueblos indígenas. Se reforzó la capacitación de las 8 formadoras certificadas en 2023. Se evaluaron los resultados del piloto, se incorporaron ajustes contenidos. - y se ampliaron

SEGUNDA FASE (2025)

Se desarrollaron 5 cohortes piloto, beneficiando a 53 mujeres indígenas: Tres (3) cursos en San Félix. Uno (1) en Guna Yala. Uno (1) en Panamá Oeste.

Informe de Actividades y Proyectos de la dirección de Innovación Dirección de Innovación Gubernamental.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Capacitar a los estudiantes (UTP) en ciberseguridad para mejorar su empleabilidad y experiencia práctica.
- Ofrecer evaluaciones y recomendaciones en

ciberseguridad a entidades gubernamentales.

- Brindar a la AIG una visión integral del estado de la ciberseguridad en el sector público, facilitando el desarrollo de estándares y mejores prácticas.
- Utilizar los KPI obtenidos en el piloto para informar el desarrollo de un plan de capacitación a mayor escala para servidores públicos, liderado por el ITI.

METODOLOGÍA – FASE DE PLANIFICACIÓN

La fase de planificación fue una de las más importantes del proyecto, ya que permitió sentar las bases para el desarrollo exitoso del Programa Piloto de Aceleración en Ciberseguridad. En esta etapa se realizaron contactos y acercamientos en conjunto con la AIG quien desempeñó un papel central gracias a su experiencia en ciberseguridad, contribuyendo a la exploración de plataformas de educación en modalidad autogestionada.

Como parte de este análisis, se estableció comunicación con las siguientes empresas:

- Security Blue Labs
- TCM
- OffSec
- CompTIA
- Range Force
- INE
- EDx

Se realizó lanzamiento con el fin de mantener contacto con los estudiantes y lograr el mayor porcentaje de avances en esta nueva plataforma.

Fecha: 14 de mayo de 2025.

Lugar: Salón de conferencias Edificio 3 UTP.

Nivel Avanzado: Laboratorios Interactivos. Para este nivel se realizó una compra menor para el suministro de 100 licencias para el uso de laboratorios interactivos de entornos digitales de alta fidelidad para el entrenamiento y construcción de capacidades en ciberseguridad que incluye soporte y actualizaciones de la plataforma por 3 meses para el piloto de aceleración de ciberseguridad por \$12,500.



Esto se hará por Orden de Compras. Previamente se había lanzado un SDI, realicé toda la gestión y redacción de este SDI y se había hecho un informe, sin embargo, en el proceso nos informa la Licda. Mariela González que había una plantilla enviada a los directores, no tenía conocimiento de esta, por lo que se tuvo que redactar nuevamente otro informe de acuerdo con esta plantilla. Se solicitó la certificación de partida de acuerdo con los resultados del SDI.

Se redactaron los documentos:

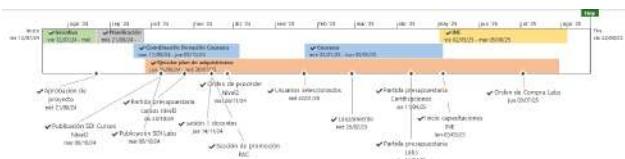
- Pliego de cargos
- Requisición
- Certificación de Partida
- Informe de SDI



33 estudiantes terminaron la ruta: Fundamentos de Scripting para Ciberdefensa.

44 estudiantes terminaron la ruta: Hacking Ético: Fundamentos de equipo rojo y azul.

32 estudiantes terminaron la ruta: Professional Capacity Building: Next-Gen.



El Piloto de Aceleración de Educación en Ciberseguridad ha demostrado ser una iniciativa estratégica y de alto impacto, alineada con la necesidad del país de fortalecer sus capacidades en materia de seguridad digital.

La experiencia acumulada en estas primeras fases deja como resultado:

- Una estructura metodológica clara (hoja de ruta, Project Charter y cronogramas).
- Un ecosistema de aliados conformado por universidades, entidades públicas y proveedores.
- Un grupo inicial de participantes capacitados.

El aprendizaje obtenido debe servir como guía para optimizar la planificación de las siguientes fases, especialmente en lo relativo a la gestión de recursos, contrataciones y coordinación interinstitucional.

En conclusión, las dos primeras fases del programa permitieron generar insumos concretos para el diseño del piloto, tales como el análisis de plataformas de capacitación, la validación de necesidades locales y la definición de un esquema de trabajo viable. Este esfuerzo deja como resultado una base clara para la

continuidad del programa y facilita la siguiente etapa de implementación.

Aunque aún falta camino por recorrer, el trabajo realizado aporta claridad, organización y estructura al proceso, lo que será clave para avanzar con mayor efectividad en las fases siguientes.

Breve descripción del proyecto

El proyecto FOSS (Free and Open Source Software) tuvo como propósito promover la concientización y el uso de tecnologías de bajo costo basadas en software libre y de código abierto en el sector público. La iniciativa incluyó actividades de sensibilización, capacitación y exposición al público, con la participación de instituciones gubernamentales, universidades y ahora sociedad civil.

A través de sesiones informativas, demostraciones y capacitaciones, se buscó brindar a los tomadores de decisión y a los servidores públicos herramientas y alternativas tecnológicas que fomenten la eficiencia, innovación y sostenibilidad en la gestión estatal.

Objetivo principal

Promover la adopción y el conocimiento de tecnologías de software libre y de código abierto en el sector público panameño, como una alternativa innovadora y sostenible que contribuya a la eficiencia, la reducción de costos y la transformación digital del Estado.

Objetivos Específicos

1. Concientizar a los directores y funcionarios públicos responsables de la toma de

decisiones sobre el uso de tecnologías de bajo costo y software libre.

2. Capacitar a los servidores públicos en la implementación y uso de software libre para mejorar la eficiencia y reducir costos en las instituciones del Estado.
3. Desarrollar una plataforma de exposición pública para difundir información sobre el uso de software libre en el sector público y privado.

Logros clave

- **Concienciación**

Se logró sensibilizar a directores y servidores públicos responsables de la toma de decisiones sobre el potencial del software libre como alternativa tecnológica.

- **Capacitación y formación**

Servidores públicos recibieron capacitaciones sobre opciones de software libre y su aplicabilidad en la gestión gubernamental.

- **Colaboración interinstitucional**

Se estableció un trabajo conjunto con la AIG, la UTP y la UP, fortaleciendo las alianzas estratégicas.

- **Creación de la sección web FOSS**

Se desarrolló un portal web como repositorio central de

contenidos, que facilita el acceso a información sobre herramientas de software libre disponibles.

- **Evento de exposición (FOSS)**

Se llevó a cabo con éxito el evento que sirvió de cierre, reconocimiento a capacitadores y exposición a servidores públicos de AIG, mostrando casos de uso, experiencias y herramientas, generando interés entre los participantes.

- **Visibilidad y reconocimiento**

El proyecto obtuvo cobertura y proyección institucional como iniciativa innovadora para explorar alternativas de bajo costo en tecnología.

Resultados

- Fase 1: 2 sesiones con 45 directores y/o tomadores de decisiones.
- Fase2: 133 funcionarios capacitados de 43 entidades públicas en 28 sesiones. Dadas en el ITI.
- Fase 3: Sección de página web terminada en espera para lanzamiento:
<https://panamaconecta.gob.pa/foss-catalog>

Fase 1 – Sesión de concientización

Objetivo

Concientizar a los directores y funcionarios públicos responsables de la toma de decisiones sobre el uso de tecnologías de bajo costo y software libre.

Sesión 1 - Sesión sobre Software Libre y de Código Abierto (FOSS).

Fase 2 – capacitación a servidores públicos.

Período de Ejecución: 31 de marzo - 9 de julio de 2025

RESULTADOS GENERALES

La Fase 2 del Programa alcanzó una cobertura de 43 instituciones públicas, desarrolladas en 28 sesiones de capacitación dirigidas a servidores públicos.

PRINCIPALES LOGROS

- Amplia cobertura institucional: Participación de 43 instituciones de diferentes sectores del Estado panameño
- Herramientas FOSS en las que se capacitaron:
 - Keepass
 - GIMP
 - LibreOffice
 - Okular
 - Inkscape
 - OpenOffices

Capacitación regional enfocada en el uso de tecnologías satelitales para la gestión del riesgo de desastres y el monitoreo del uso del suelo. Proyecto Copernicus LACPanamá



Mujeres indígenas culminan formación tecnológica a través del Programa MIAS



OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS

A lo largo del año, se ejecutaron iniciativas estratégicas orientadas a fortalecer la imagen institucional, posicionar los avances tecnológicos del Estado panameño y respaldar las actividades lideradas por el Administrador General, Ing. Adolfo Fábrega.



Coberturas Institucionales y Divulgación Pública Durante el 2025, la Oficina de Relaciones Públicas ejecutó una amplia agenda de cobertura, difusión y documentación de actividades institucionales, tanto nacionales como internacionales. Se generaron contenidos en fotografía, video, notas informativas y material audiovisual que fueron publicados en todas las plataformas oficiales de la AIG.

Coberturas destacadas



Se realizaron más de 50 coberturas relevantes, entre ellas:

- Implementación del voto electrónico en el Concejo Municipal de San Miguelito. (10 enero)
- Capacitación de 40 horas para servidores públicos en el ITI. (3 febrero)
- Reafirman compromiso con la transparencia y modernización del Estado mediante tecnología. (3 febrero)
- Aportaciones tecnológicas en la Asamblea Nacional. (3 febrero)
- Participación en el debate del Proyecto de Ley 90 sobre cámaras corporales. (5 febrero)
- Presentación de la App de reportes ciudadanos a ACODECO. (7 febrero)
- AIG y Países Bajos fortalecen cooperación en transformación digital. (13 febrero)
- ITI capacita a más de 100 servidores públicos. (14 febrero)
- AIG-IDAAN desarrollan app para optimizar distribución de agua. (18 febrero)
- Protagonismo de AIG en Cybertech Latin America 2025. (21 febrero)
- Lanzamiento del Piloto de Aceleración en Educación en Ciberseguridad junto a UTP. (26 febrero)

- Lanzamiento de Expo Tech 2025. (27 febrero)
- Convenio AIG–UIP para potenciar talento tecnológico. (4 abril)
- AIG presente en CADE 2025. (10 abril)
- Lanzamiento oficial de DINASEPI Online. (25 abril)
- Licencias de ciberseguridad a gobiernos locales. (2 mayo)
- Avances claves en competitividad para Panamá. (12 mayo)
- Alianza estratégica AIG–ANTAI. (21 mayo)
- Panamá, epicentro global de ciberseguridad con STIC & RootedCON. (21–23 mayo)
- Lanzamiento de la plataforma Panamá Conecta. (18 junio)
- Participación en iniciativas regionales de gestión del riesgo con CopernicusLAC. (julio)
- Culminación de la capacitación regional en gestión del riesgo. (8 julio)
- Expansión de conectividad rural en zonas comarcales. (29 julio)
- Reducción del 50% en costos de banda de internet para instituciones. (30 julio)
- Firma de convenio “ Panamá Cibersegura”. (5 agosto)
- Taller DPI LATAM 2025. (12 agosto)
- Capacitación a 70 servidores públicos en gestión pública. (14 agosto)
- Proyecto FOSS para reducción de costos en software institucional. (21 agosto)
- Lanzamiento de la Revista Estado Beta. (septiembre)
- Encuentro nacional de Directores de Tecnología. (16 septiembre)
- Aportes de la AIG en la estrategia de ciberseguridad del sector marítimo. (17 septiembre)
- Taller de ciberseguridad con ICANN. (26 septiembre)
- Gira internacional para fortalecimiento tecnológico. (29 septiembre)
- Evento She Secures Panamá 2025. (2 octubre)
- Representación de la AIG en foro regional de gestión de desastres en Guatemala. (3 octubre)
- Campaña del mes de Concienciación en Ciberseguridad liderada por CSIRT Panamá. (10 octubre)
- Alianza AIG–DGCP para fortalecer la contratación pública tecnológica. (14 octubre)
- Impulso de la conectividad digital en el foro Global Gateway. (15 octubre)
- Participación en She Secures & OEA CyberChallenge. (21 octubre)
- Acciones para reforzar la transparencia tecnológica del Estado. (octubre)
- Coordinación con el Sistema Penal Acusatorio para fortalecer la gestión tecnológica. (24 octubre)
- Reuniones de cooperación con Guatemala en innovación. (27 octubre)
- Comunicaciones institucionales y comunicados oficiales (29 octubre).
- Visita del Primer Secretario y Cónsul de Corea al ITI. (17 noviembre)
- Participación en ESCALA LATAM 2025. (20 noviembre)

Estas coberturas permitieron ampliar la presencia institucional y fortalecer el mensaje de innovación y modernización del Estado.

Vocerías en Medios de Comunicación



Durante el año se ejecutó una intensa agenda de vocerías del Administrador General, Ing. Adolfo Fábrega, en medios televisivos, radiales y digitales, entre ellos Ecotv, Nextv, Sertv, Telemetro, TVN, Radio Panamá y La Estrella de Panamá.

La gira mediática tuvo como propósito divulgar:

- La plataforma Panamá Conecta.
- La Hoja de Ruta AIG 2024–2029.

Estas vocerías consolidaron la presencia de AIG como referencias internacionales en transformación digital y permitieron una comunicación clara, directa y oportuna con la ciudadanía.

Producción de Contenidos Institucionales

- Podcast Institucional “Voz Digital” Durante 2025 se publicaron 10 episodios del podcast institucional Voz Digital, difundidos en YouTube e Instagram. Este espacio abordó proyectos de alto impacto, entrevistas a autoridades, directores, administradores.
- Revista Institucional Estado Beta Se produjo la revista especializada Estado Beta, con contenidos analíticos, entrevistas, artículos y reportajes que resaltan proyectos relevantes y temas vinculados a la transformación digital del Estado.
- Boletín Institucional Interno Se elaboró un boletín interno dirigido a los colaboradores de AIG para comunicar: Avances institucionales. Actividades y eventos.

Buenas prácticas y logros de los equipos.

- Reconocimiento al talento interno. Nuevos formatos de contenido digital La Oficina de Relaciones Públicas creó, estandarizó y reforzó nuevos formatos audiovisuales:
- Cápsulas informativas sobre Panamá Conecta.
- Videos educativos sobre servicios digitales.
- Animaciones y material interactivo.
- Notas de proyectos visuales innovadores.

- Contenidos para promover el Centro de Atención Ciudadana 311 integrado a Panamá Conecta.
- Activación y actualización de nuestro canal de youtube.
- Creación de nueva pagina web AIG. Estas piezas generaron mayor claridad informativa y un incremento notable en la interacción ciudadana.

Ejecución de Eventos y Apoyo Institucional



Estas actividades, de alto impacto institucional, requirieron coordinación interinstitucional, gestión de medios, producción audiovisual y acompañamiento estratégico.

Coordinación Estratégica con la Presidencia de la República

Envíos semanales para informes presidencial de nuestros hitos.

- Divulgación en nuestras redes sociales de contenidos de la gestión del presidente de la

República.



Durante enero-diciembre de 2025, la Oficina de Relaciones Públicas de la AIG fortaleció la comunicación estratégica del Estado mediante:

- Más de 50 coberturas institucionales.
- Vocerías de alto nivel en los principales medios del país.
- Amplia producción de contenido audiovisual y editorial.
- Organización y apoyo operativo en eventos claves.
- Promoción constante de los avances tecnológicos que impulsa el Gobierno Nacional. Las acciones desarrolladas consolidaron a la AIG como líder regional en innovación, ciberseguridad y transformación digital, además de reforzar la confianza ciudadana mediante una comunicación transparente y accesible.



AIG

AUTORIDAD NACIONAL PARA LA
INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL