



Autoridad Nacional para  
la Innovación Gubernamental

**JUNTOS**  
*lo hacemos*  
**posible**

**MODERNIZANDO LA ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**AIG MEMORIA 2013**



# JUNTOS

lo hacemos

# POSIBLE

## Editorial

### **Director General**

Eduardo E. Jaén  
Administrador General AIG

### **Diseño y Diagramación**

Krystel Russo

### **Video, Edición y Estilo**

Relaciones Públicas AIG

### **Colaboraciones Especiales**

Directores Nacionales y  
Jefe de Departamentos AIG



[ventas@sepiapublicidad.com](mailto:ventas@sepiapublicidad.com)

#### **Contenido y Diseño Virtual**

Sepia Publicidad

**Editora** Marisol Canolez

**Director de Arte Web** Alberto Aizprúa

**Editor web** Augusto Aguirre

**Diseñadora Gráfica** Rubí Bonilla

# AIG<sup>2013</sup>

[WWW.INNOVACION.GOB.PA](http://WWW.INNOVACION.GOB.PA)



Autoridad Nacional para  
la Innovación Gubernamental

Panamá, 23 de enero de 2014  
AIG-EEJ-N-No.048-2014

Su Excelencia  
Sergio R. Gálvez E.  
Presidente  
Asamblea Nacional de Panamá  
E. S. D.

Señor Presidente:

En cumplimiento del artículo 198 de la Constitución Política de la República de Panamá, presento a la Honorable Asamblea Nacional por su digno conducto, el informe de gestión de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) correspondiente al año fiscal 2013.

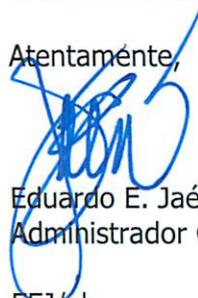
El informe que presentamos es una síntesis de las actividades realizadas por la AIG de acuerdo a su Misión y Visión, la cual nos compromete con la modernización de la gestión pública en beneficio de la ciudadanía panameña y la administración del Estado.

Es importante destacar que las funciones de la AIG están enfocadas y relacionadas a las instituciones del Estado, principalmente en la modernización de la gestión pública, por tanto su Ley Orgánica no establece actuaciones que la entidad deba someter a participación ciudadana. Los actos administrativos que ejecuta la entidad en su mayoría guardan relación con procedimientos de selección de contratistas, cuyas actuaciones se someten a las disposiciones de la ley de contrataciones públicas, cumpliéndose con los procesos de homologación, en las contrataciones que así exige la ley, dando la entidad oportunidad a los interesados en participar en los actos convocados, de hacer las consultas y realizar las observaciones que consideren pueda afectar la participación en condiciones igualitarias, quedando constancia en los expedientes electrónicos de los respectivos actos públicos, el Acta con las decisiones y el sustento de éstas respecto a lo planteado por los participantes, quedando todo publicado en el Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas.

En atención a la solicitud de información en poder de la entidad por parte de los ciudadanos con fundamento en la Ley 6 del 22 de enero de 2002, indicamos que esta Autoridad no recibió una sola petición ciudadana para el período administrativo 2013.

Del Honorable Señor Presidente de la Asamblea Nacional, quedo de usted, con la más distinguida consideración.

Atentamente,



Eduardo E. Jaén  
Administrador General

EEJ/ol



**RICARDO MARTINELLI**  
PRESIDENTE DE LA PÚBLICA DE PANAMÁ



**EDUARDO E. JAÉN**  
ADMINISTRADOR GENERAL DE LA AIG

Amigas, Amigos,

Hace cuatro años aceptamos el reto de adoptar las tecnologías de la información y las comunicaciones para asegurar que los trámites que los ciudadanos realizan con el Estado, se brinden con diligencia, calidad y transparencia, una de las promesas de campaña del Presidente Ricardo Martinelli. Luego de un largo camino recorrido, vemos con gran satisfacción que las diferentes iniciativas que nos propusimos, hoy ya son realidad y comienzan a cambiar de manera importante la forma en que las entidades gubernamentales se relacionan con los usuarios de sus servicios.

Esta es la última memoria que me toca suscribir como Administrador General de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental durante el quinquenio 2009 – 2014. Es a través de ella que me corresponde dejar plasmados los grandes esfuerzos realizados durante el año 2013 por todos nuestros colaboradores y el Gobierno Nacional en general, para hacer posible esos servicios con diligencia, calidad y transparencia que tanto ha impulsado este Gobierno del Cambio.

Hoy me complace reportar que Panamá Sin Papel (PSP), uno de los proyectos insignia de esta Administración, ya es una realidad. Hoy hay más de 100 trámites que se pueden realizar electrónicamente y en los meses que restan de este Gobierno, otros tantos se pondrán a disposición de los ciudadanos. Esta es una forma moderna, efectiva y transparente de hacer gestión pública. Sobre este programa es importante reconocer el apoyo que todo el equipo de Gobierno ha brindado para su exitosa implantación.

Durante el año 2013, pusimos en funcionamiento más de seis plataformas distintas, que ofrecen nuevo dinamismo a la acción gubernamental. Panamá Tramita, un portal que lista los 2,400 trámites que hacemos los ciudadanos con el Estado, identifica el proceso de gestión de cada trámite y los requisitos de información requeridos para su exitosa culminación. La Plataforma de Interoperabilidad Gubernamental interconecta 19 bases de datos del Estado para evitar que los ciudadanos tengamos que aportar información que ya existe dentro de las entidades. El sistema Gestor de Trámites opera los formularios electrónicos que total o parcialmente automatizan las solicitudes de los usuarios. El Portal Nacional de Pagos es una poderosa herramienta que permite a través de la Caja de Ahorros, la cancelación por medios electrónicos de las obligaciones que los contribuyentes tenemos con las distintas entidades. La Firma Electrónica que administra el Registro Público potencia la competitividad de nuestra plaza comercial, financiera y de servicios legales, a la vez que dinamiza la gestión pública inter-institucional, que reforzamos con una plataforma para contar con Correspondencia Gubernamental Segura. Todo este entorno informático operando en infraestructuras de nubes computacionales y a través de redes seguras y privadas de comunicaciones de alta velocidad y disponibilidad, han hecho que Panamá haya sido distinguida durante el año 2013 por el Foro Económico Mundial, al ubicarla en la posición número 7 del mundo por la adquisición y uso de tecnologías de punta por parte del Estado.

Durante la vigencia fiscal 2013, las entidades gubernamentales iniciaron con el apoyo de la AIG, proyectos de modernización con el uso de herramientas informáticas y de telecomunicaciones por un monto de B/.282 millones. Mucho de los proyectos desarrollados han sido destacados en la más reciente publicación del Índice Global de Tecnología que publica el Foro Económico Mundial, que destaca el avance de Panamá en 11 escaños a la posición 46 del mundo, entre los 144 participantes del Índice. Esta fue una de las razones por la cual Panamá fue confirmada como la segunda economía más competitiva de América Latina.

Finalmente quiero destacar el éxito de las iniciativas gubernamentales de inclusión digital, comenzando por la Red Nacional Internet, que hoy cuenta con 1105 puntos de acceso en todas las provincias y áreas comarcales del país, y que sirve a 89% de la población de Panamá. Ya son más de 1,300,000 panameños los inscritos en esta red inalámbrica gratuita que se ha convertido en el modelo a seguir por las naciones que como la nuestra, procuran dar el salto cualitativo a la nueva sociedad de la información y el conocimiento.

Ninguna de estas cosas se podrían haber hecho realidad sin el respaldo permanente de una Administración comprometida con el Cambio, con hacer las cosas de manera efectiva y eficiente, con facilitarle la vida a los contribuyentes y permitir el uso de medios electrónicos para lograr la prestación de servicios con calidad, diligencia y transparencia. Sobre este particular, debo reconocer el oportuno apoyo de los miembros del Consejo Nacional de Innovación Gubernamental, sin cuyas aportaciones el éxito de estos programas no se hubiera concretado en tan poco tiempo.

Hemos llegado a la recta final de nuestra labor al frente de esta Autoridad durante el quinquenio que transcurre. Los meses que nos restan estaremos culminando y poniendo en operación los programas tecnológicos más emblemáticos de la Administración Martinelli, asegurando el cumplimiento del imperdonable 45 y con la satisfacción de haber aportado al legado de una Administración Pública más dinámica y efectiva.

En la AIG nos sentimos honrados de haber servido al país, cumpliendo nuestro lema: Juntos Hacemos el Cambio Posible. Hemos trabajado por lograr un Panamá más moderno, más inclusivo digitalmente y mejor preparado para enfrentar los retos que el futuro nos depara.



**Eduardo E. Jaén**  
*Administrador General*

Sobre la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental

Dirección de Internet, Inclusión y Movilidad

Dirección Nacional de Innovación - Programa Panamá Sin Papel

311 Centro de Atención Ciudadana

Dirección Nacional de Gobierno Digital

Dirección de Tecnología y Sistemas

Servicio de Nube Computacional Gubernamental para el Gobierno de Panamá

Dirección Nacional de Tecnología y Transformación - Red Multiservicios del Estado Panameño

Centro Nacional de Respuesta a Incidentes (CSIRT PANAMÁ)

Arquitectura Tecnológica

Instituto de Tecnología e Innovación (ITI)

Departamento de Planificación y Presupuesto

Dirección Nacional de Proyectos Especiales y Cooperación Internacional (DNPECI)

# **AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL**

---

## **Misión**

Modernizar la gestión pública para prestar servicios de la mejor calidad a los ciudadanos.

## **Visión**

Ser reconocidos como la institución de referencia en tecnología e innovación del estado por medio:

- Brindar a la ciudadanía soluciones ágiles y de calidad con tecnología de punta.
- Contar con colaboradores comprometidos de alto nivel de desempeño.
- Establecer relaciones ganar - ganar con proveedores de clase mundial.

## **Valores**

- Transparencia

Nos adherimos al Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos que laboran en las entidades del Gobierno Central

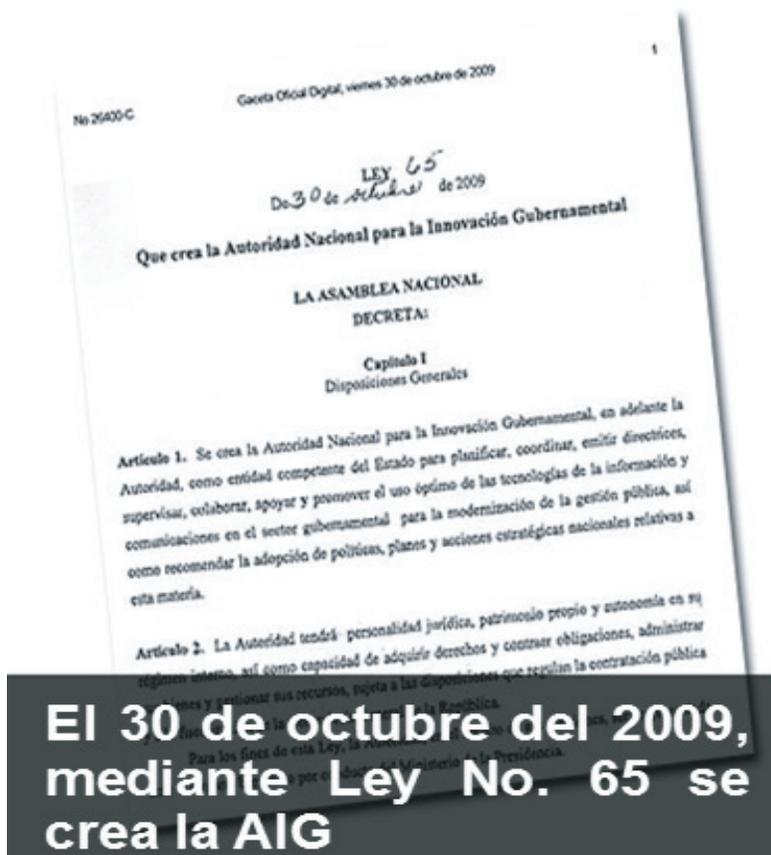
- Integridad
- Equidad
- Innovación
- Responsabilidad Social

## **Objetivos**

- Procurar mejores servicios a la Ciudadanía.
- Mejorar la confiabilidad, eficiencia o agilidad de los procesos.
- Ayudar al Estado a disminuir los gastos sin sacrificar la funcionalidad.
- Fiscalizar las iniciativas de tecnologías de información y comunicaciones vigentes a ser desarrolladas por el Estado de forma tal que se garantice su éxito y sostenibilidad.

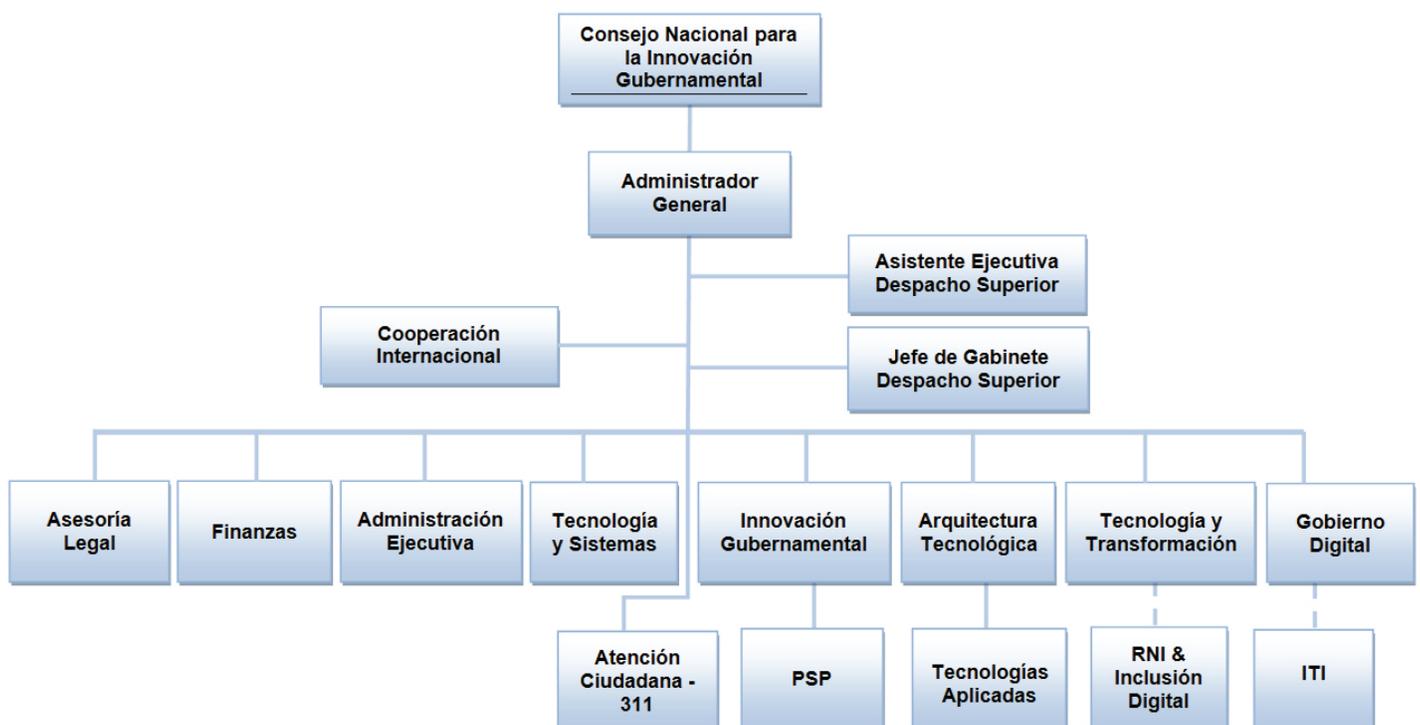
## **Funciones**

- Planificar y formular planes bi-anales de políticas y planes nacionales de innovación para la transformación y modernización del Estado.
- Coordinar el desarrollo de iniciativas relacionadas con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's) por parte de las entidades públicas.
- Supervisar e inspeccionar periódicamente los sistemas tecnológicos del Estado para verificar el cumplimiento de los estándares o identificar condiciones que requieran ser corregidas mediante acciones concretas.
- Organizar y ejecutar planes y programas de capacitación y adiestramiento del personal de las unidades departamentales de informática y tecnología de las entidades públicas.
- Brindar servicios de asesoría y consultoría a las entidades públicas sobre diseño, desarrollo, ejecución, revisión de sistemas o contratación de bienes y servicios informáticos; al igual que brindar asistencia en la re-ingeniería de procesos y trámites de las entidades.



## Estructura Organizativa

### ORGANIZACIÓN GENERAL DE LA AIG



# **DIRECCIÓN NACIONAL DE INNOVACIÓN**

## **PROGRAMA PANAMÁ SIN PAPEL**

---



Panamá Sin Papel (PSP), es considerado el proyecto insignia de la AIG y sin duda uno de los de mayor trascendencia del Gobierno Nacional, para lograr la desburocratización del Estado y hacerle los tramites más fácil a los ciudadanos de forma tal que los procedimientos se hagan de manera ágil y transparente.

La plataforma tecnológica de Panamá Sin Papel tiene varios componentes:

- Plataforma de interoperabilidad.
- Sistema de administración de trámites, que contempla el análisis, diseño y desarrollo de la solicitud electrónica con su proceso inicial de 100 trámites gubernamentales y la automatización de 5 procesos.
- El rediseño del portal [www.panamatramita.gob.pa](http://www.panamatramita.gob.pa) donde los usuarios pueden acceder a realizar trámites en línea con las instituciones del Gobierno.

### **Beneficios de Panamá Sin Papel**

- Reducción de tiempo de espera en los trámites.
- Eliminación o reducción de las filas en las distintas entidades gubernamentales.
- Incremento de la productividad.
- Reducción de costos operativos.
- Mejor calidad del servicio a usuarios.
- Reducción de la burocracia.
- Brindar al ciudadano un gobierno 24/7.

### **Sobre la Ley No. 83 del 9 de Noviembre de 2012, “Que Regula el Uso de Medios Electrónicos para los Trámites Gubernamentales”.**

- Los trámites en línea tendrán la misma validez que los realizados de forma presencial.
- Las resoluciones serán firmadas electrónicamente.
- Los usuarios estarán exentos de aportar datos que reposen en las bases de datos de las entidades públicas.
- Todas las entidades mantendrán actualizado el Portal Oficial.
- Los anuncios o edictos serán sustituidos por su publicación en el portal de la entidad pública.
- Obligatoriedad de las entidades de utilizar el “Pago por Tránsito Automático de Fondos”, como medio de pago de todas sus obligaciones.

## **Reconocimientos**

- La OEA le dio al Gobierno a través de la Autoridad para la Innovación Gubernamental, el Premio Interamericano a la Innovación en la Gestión Pública Efectiva 2013.
- Panamá está en los primeros lugares del mundo en cuanto al uso de tecnología por parte del gobierno, según el Foro Económico Mundial.
- Panamá Sin Papel ya es una realidad y ha sido reconocido por el Foro Global de e-Gobierno con sede en Corea.
- El Banco Interamericano de Desarrollo (BID), reconoció que Panamá ocupa la tercera posición en cuanto a la penetración de Banda Ancha y dio un reconocimiento al país por ese avance y su programa estratégico.

## **Tramitación en Línea**

- Más de 100 trámites automatizados disponibles para gestionar con el Gobierno en [www.panamatramita.gob.pa](http://www.panamatramita.gob.pa). entre ellos, el proyecto de Aprobación de Planos en Línea del Municipio de Panamá, el inicio del proceso de expedientes médicos electrónicos de la Caja de Seguro Social (CSS) y la Banca Gubernamental por Internet que adelantó el Banco Nacional de Panamá (BNP), la cual permite que instituciones realicen el 100 % de los pagos a sus proveedores de manera electrónica.

La AIG aprobó 282 millones de balboas en proyectos de modernización de la gestión pública en el 2013, dando cumplimiento al imperdonable 45 de desburocratización del Estado.

## **Adquisición de Plataforma Estatal de Gestión de Trámite BPM y de Interoperabilidad y nuevo portal PanamaTramita**

En miras de potenciar el desarrollo del servicio gubernamental en línea y aprovechando economías de escala, se adquirió una plataforma BPM, para la gestión automatizada de trámites vía Internet, con características de última generación que permitirá a las instituciones levantar sus procesos y ponerlos a disposición de ciudadanos, empresas y extranjeros.

Se adquirió una plataforma de interoperabilidad de base de datos, la cual permitirá que las instituciones rectoras de bases de datos de interés nacional, hagan uso de esta herramienta y pongan a disposición de otras instituciones electrónicamente, la información que necesitan para realizar los trámites, sin desgaste para el ciudadano y reduciendo las filas.

## **Automatización de trámites en línea**

En instituciones como la CSS, el Banco Nacional de Panamá, la Dirección Nacional de Migración, Caja de Ahorros y la Zona Libre de Colón, se han logrado iniciativas de modernización de la gestión pública en beneficio al ciudadano con colaboración de la AIG, lo que sumado a los 100 formularios y los 5 procesos adquiridos, constituyen un avance.

Para cumplir con esta meta, es prioritario que las instituciones se involucren activamente en el uso de la plataforma y el desarrollo continuo de sus procesos en línea.

En el mes de octubre de 2013, se realizó el lanzamiento del proceso electrónico para “permisos de construcción y aprobación de planos”, el cuál mejorará nuestra competitividad internacional, reducirá el tiempo de los trámites en la gestión pública y por supuesto reducirá los costos operativos de las entidades municipales y garantizará la seguridad en el proceso de aprobación de planos por parte de los gobiernos locales, disponible ya con el Municipio Capital.

## **Acerca de Proyectos de Archivística y Digitalización**

En miras de orientar a las entidades de Gobierno hacia la implementación de las mejores prácticas de la organización de sus archivos y mejorar la gestión documental interna, la AIG, como parte del Proyecto Panamá Sin Papel, realiza dimensionamientos y diagnósticos de las áreas de archivo para el levantamiento de Proyectos de Organización Archivística y Digitalización, que permita a las entidades parametrizar la documentación de cada uno de sus procesos, evitando la acumulación de documentos que no tienen valor, mejorando la administración y control de expedientes y optimizando su funcionamiento e implementar la digitalización de la información de una manera efectiva y organizada. De esta manera,

se garantiza un rápido proceso de poder acceder a los expedientes y se da ordenamiento a las áreas de archivo centrales de las instituciones.

Entidades como SENACYT, INADEH, Órgano Judicial y Servicio Nacional de Migración, han ejecutado estos procesos implementando una dinámica especializada que les permite hoy en día optimizar sus recursos y espacios físicos brindando un mejor servicio.

En proceso de ejecución se encuentran los archivos de la Autoridad de Servicios Públicos y Municipio de Panamá.

## Próximas Acciones

A partir del mes de enero de 2014 y por el periodo de 6 meses, se estará realizando el proceso gradual de lanzamientos de procesos automatizados de forma completa bajo la visión cero papel, a saber: Aprobación de Anteproyectos del MIVIOT, Traspaso y Certificación Vehicular en Línea de la ATTT y Certificación de Descuentos de Servidores Públicos de la Contraloría General de la República, sumado a 100 formularios que permitirán iniciar tramites electrónicamente con más de 29 entidades del Estado, dando cumplimiento al 100% de las metas contempladas en esta primera fase del Proyecto Panamá Sin Papel.



AIG y Alcaldía de Panamá firman importante acuerdo

El documento fue firmado por el administrador general de la AIG, Eduardo E. Jaén, y la alcaldesa del Distrito Capital, Roxana Méndez, quienes resaltaron la importancia de este acuerdo el cual busca mejorar la calidad de los servicios municipales, reducir la burocracia, brindar transparencia y reducir gastos administrativos mejorando la productividad de los funcionarios del Municipio.

“Es de suma importancia que incorporemos a los Gobiernos Locales en esta iniciativa. A través de este acuerdo sustentamos algunos proyectos como el sistema automatizado de planos y de permisos de construcción, el que posteriormente se utilizará en todas las entidades municipales del país. Lo que queremos es que el ciudadano reciba un servicio con esmero, diligencia, calidad y transparencia”, precisó el Ing. Jaén.



Foro Panamá Sin Papel en Cámara de Comercio

Edgar Rodríguez, director nacional de Innovación Gubernamental de la AIG, dijo que se incorporan iniciativas tecnológicas para el desarrollo y la sostenibilidad del país, y es por ello que la AIG está facilitando centros interactivos de Atención Ciudadana, como el que ya se encuentra activo en la Planta Baja del Municipio de Panamá.

# ***DIRECCIÓN DE INTERNET, INCLUSIÓN Y MOVILIDAD***

---



La Dirección de Internet, Inclusión y Movilidad coordina la estrategia gubernamental para trasladar a móviles, todas las plataformas de servicios de gobierno electrónico, impulsa el m-gobierno y abre nuevas posibilidades para la gestión electrónica entre entidades y ciudadanos.

Coordina las iniciativas asociadas con la puesta en marcha del programa nacional de Banda Ancha y el desarrollo e implementación de nuevos APP's para brindar mejores servicios a los ciudadanos.

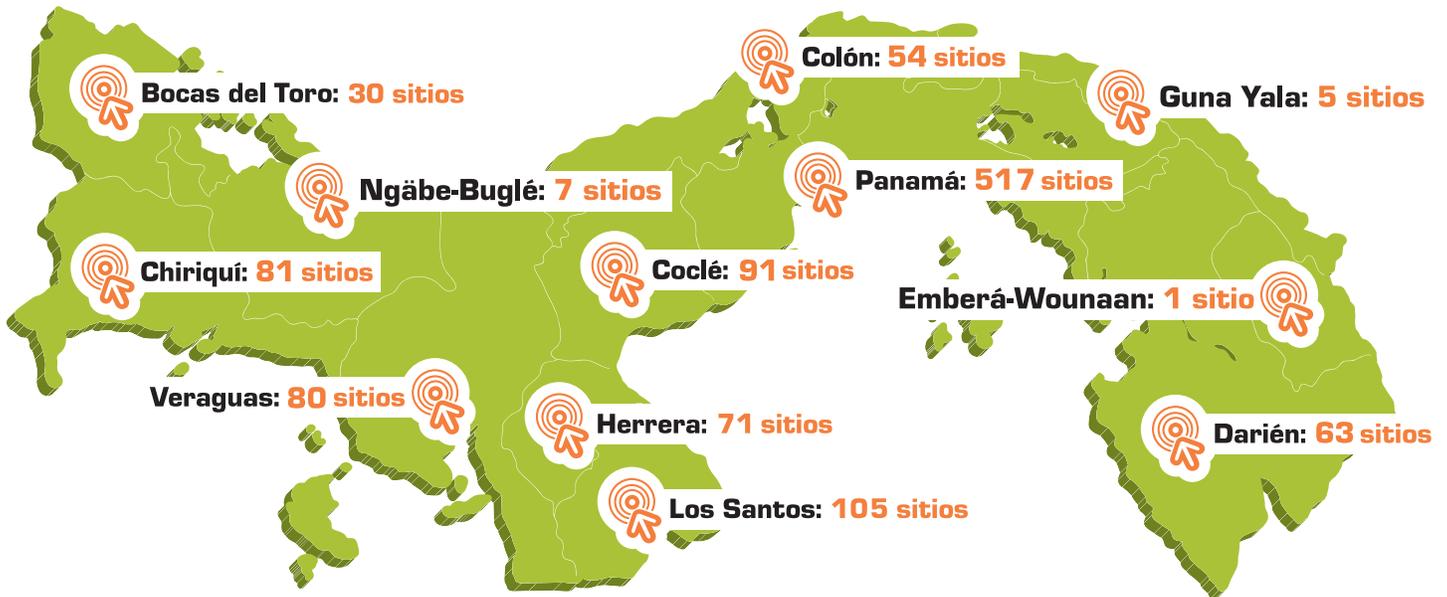
Además, administra y supervisa proyectos de Acceso Universal y fomenta iniciativas encaminadas a la inclusión digital.

Actualmente, dentro de la Dirección se está administrando lo siguiente: la RED NACIONAL INTERNET (RNI), proyecto insignia del Gobierno del presidente de la República Ricardo Martinelli, por su impacto social en todo el país; proyecto de Operación y Mantenimiento de Teléfonos públicos ubicados en áreas rurales y de difícil acceso y su reemplazo por nuevas tecnologías; proyecto de Desarrollo de la Banda Ancha para la Competitividad y la Integración y el proyecto de Infraestructura Celular en comarcas, áreas rurales y de difícil acceso.

## **Contenido**

1. Red Nacional Internet (RNI)
2. Red Nacional Internet en el Proyecto Curundú
3. Sitios de la Red Nacional Internet por provincia y distrito
4. Resultados de la RNI durante el año 2013
5. Estadísticas
6. Actividades de la Dirección durante el 2013
7. Escuela del Sur de Gobernanza de Internet - Panamá 2013 (22 al 26 de abril)
8. Proyecto de reemplazo de teléfonos públicos durante el 2013
9. Proyecto de Mantenimiento, Reparación y Operación de teléfonos públicos localizados en áreas rurales y de difícil acceso
10. Proyecto de telefonía móvil rural
11. Plan estratégico de Banda Ancha
12. Proyecto BID - Desarrollo de la Banda Ancha para la Competitividad y la Integración
13. Nota sectorial Banco Mundial

## 1. RED NACIONAL INTERNET



El proyecto actualmente ofrece 1,105 sitios de acceso a través de tecnología de red inalámbrica estándar – WiFi, acceso a internet gratuito, en sitios públicos como escuelas, parques, centros de salud, gimnasios entre otros. La implementación se realizó en 3 fases, cubriendo en su totalidad 41 ciudades o poblados, contemplando en esta cifra comunidades rurales en áreas de difícil acceso, a nivel nacional.

El día 13 de marzo del 2012, se encendieron 350 nuevos sitios en un acto presidido por el Excelentísimo Señor Presidente de República, en el Proyecto de Renovación Urbana de Curundú, que hoy forma parte del proyecto de Inclusión Digital del Gobierno Nacional.

El proyecto cuenta con su página web [www.internetparatodos.gob.pa](http://www.internetparatodos.gob.pa) y con un número telefónico para consultas 800-2121, al igual que con cuentas de twitter y facebook RNIPanama, donde registramos a la fecha 2,344 seguidores y 3,774 fans respectivamente.

A través del Proyecto Red Nacional Internet, la República de Panamá ha sido reconocida internacionalmente con el Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva 2013, en su Categoría de “Innovación en el Gobierno Abierto y Acceso a la Información”, gracias a la tesonera labor realizada por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG). Dicho premio es otorgado por la Organización de los Estados Americanos (OEA), a través de su Departamento para la Gestión Pública Efectiva.

## 2. RED NACIONAL INTERNET EN EL PROYECTO CURUNDÚ

Se instaló un total de 63 puntos de acceso en el Proyecto Curundú, beneficiando a 1,008 Familias, es decir, más de 5 mil moradores del área.

Las computadoras, con acceso a internet gratuito, permitirán a cada familia del lugar contar con una herramienta para el desarrollo personal y profesional.

Bajo el paraguas del programa “Inclusión Digital para la Transformación del Conocimiento”, se busca activar el fortalecimiento del conocimiento, continuar mejorando la calidad de vida del curundeño y dar más oportunidades de desarrollo social y económico para las familias del barrio.

### 3. SITIOS DE LA RED NACIONAL INTERNET POR PROVINCIA Y DISTRITO

#### SITIOS DE CONEXIÓN

PROVINCIA / DISTRITO	SITIOS
<b>Bocas del Toro</b>	
Changuinola	30
<b>Coclé</b>	
Aguadulce	33
Antón	12
Natá	12
Penonomé	33
La Pintada	1
<b>Colón</b>	
Colón	48
Chagres	1
Donoso	5
<b>Chiriquí</b>	
Bugaba	19
Barú	1
David	50
Dolega	11
<b>Darién</b>	
Chepigana	41
Pinogana	22
<b>Emberá-Wounaan</b>	
Cémaco	1
<b>Guna Yala</b>	
Narganá	1
Aligandí	4
<b>Herrera</b>	
Chitré	39
Ocú	17
Pesé	15
<b>Los Santos</b>	
Guararé	13
Las Tablas	37
Los Santos	25
Pedasí	21
Pocrí	9
<b>Panamá</b>	
Arraiján	28
Capira	18
Chame	26
Chepo	21
La Chorrera	41
Panamá	297
San Miguelito	86
<b>Veraguas</b>	
Cañazas	1
Calobre	1
San Francisco	1
Santiago	45
Soná	32
<b>Ngäbe-Buglé</b>	
Müna	2
Kusapin	3
Kankintú	2
<b>TOTAL DE SITIOS 1,105</b>	



#### 4. RESULTADOS DE LA RNI DURANTE EL AÑO 2013

Presentamos los resultados obtenidos durante 2013, según las estadísticas que nos ofrece el sistema de monitoreo de la Red:

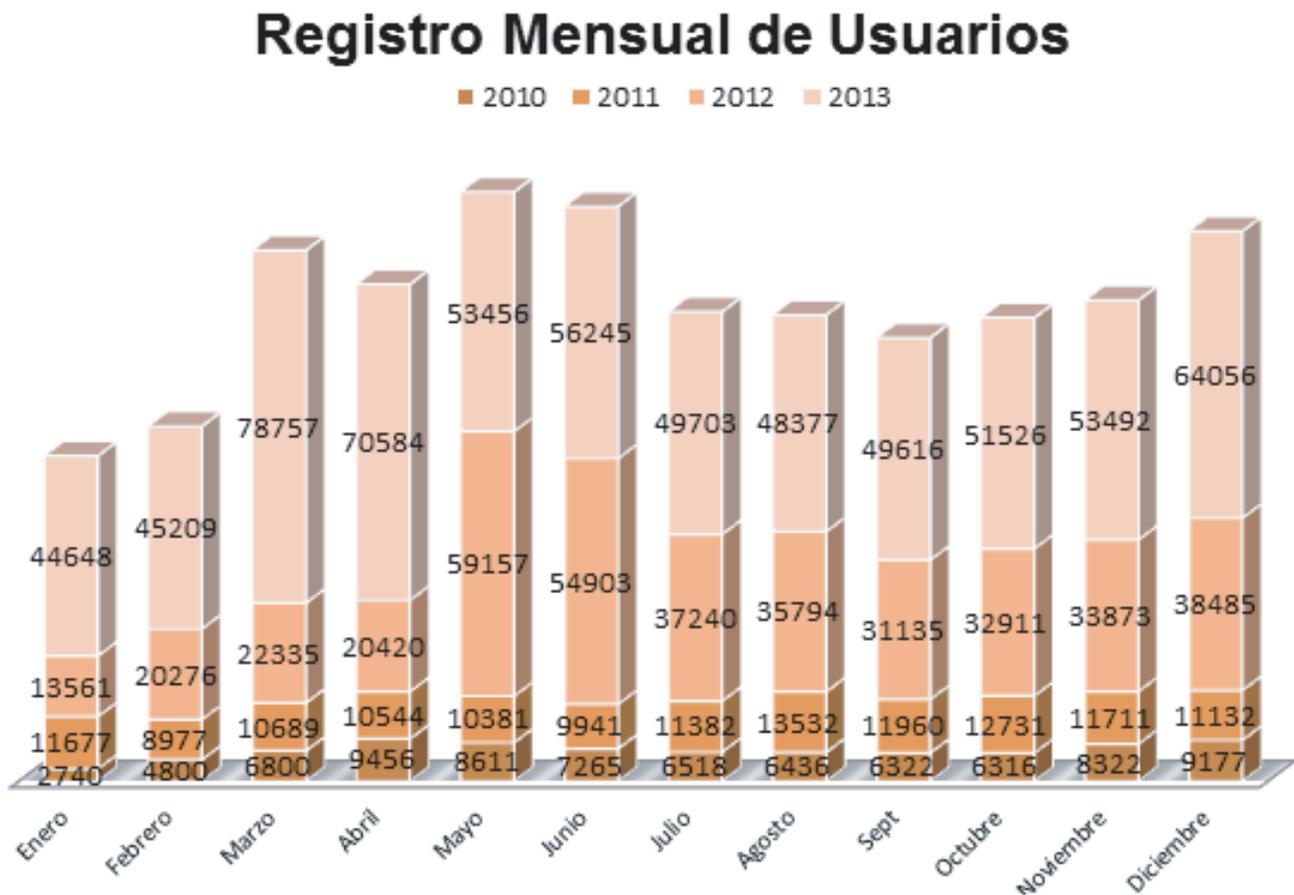
- El número total de usuarios nuevos en el periodo fue de 665,669, que suman más de 1,283,179 usuarios desde que se activó la Red en enero del 2010.
- El 42% de los jóvenes de 19 a 35 años son quienes más uso hacen de la tecnología, y también los primeros que las adoptan.
- 42% de los usuarios se encuentran en edad escolar.
- Un total de 346,876 usuarios utilizaron la Red en los últimos tres meses (octubre, noviembre y diciembre de 2013).
- Se han conectado 1,354,349 usuarios únicos entre Enero a Diciembre 2013.
- La data transmitida total fue de 153,801 gigabytes o 153.8 terabytes entre Enero a Diciembre 2013.

#### 5. ESTADÍSTICAS

Enero a diciembre del 2013

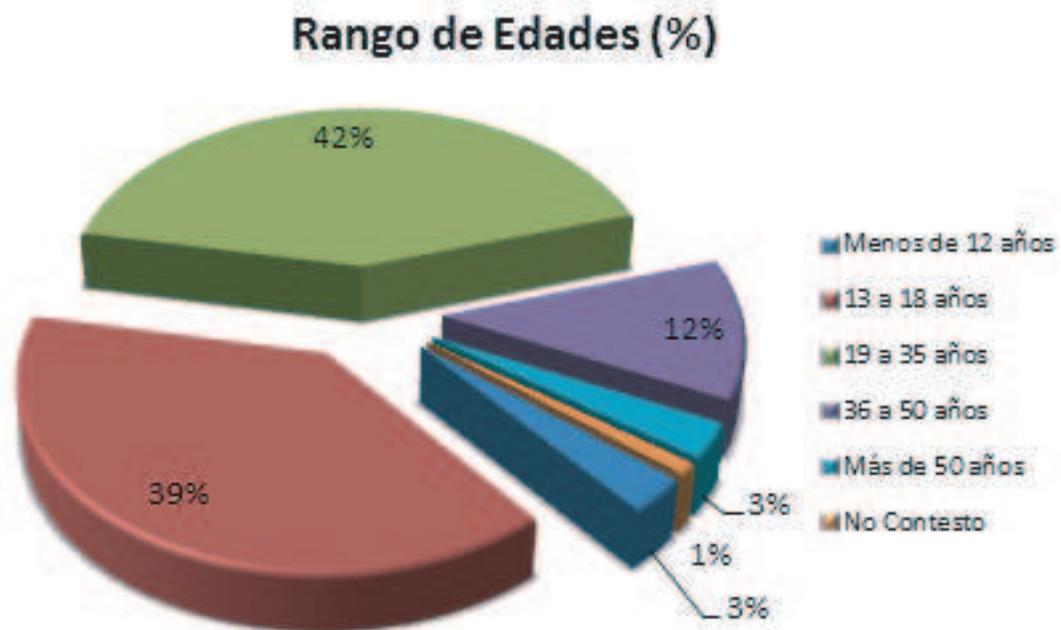
*INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS*

#### Registro mensual de nuevos usuarios 2010 vs 2011 vs 2012 vs 2013



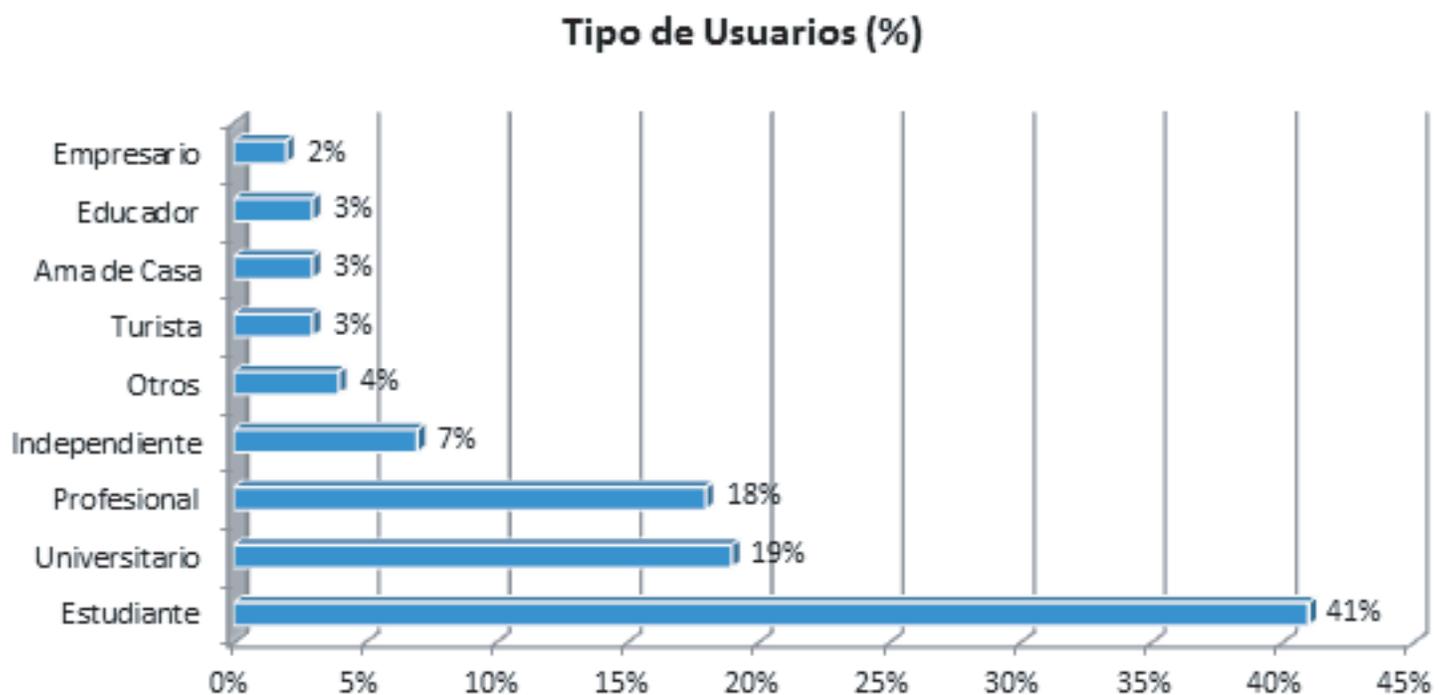
El registro mensual de nuevos usuarios presentó un aumento del 197% con relación al 2011 y un incremento del 66% entre el 2012 a 2013.

## Rango de edad en el 2013

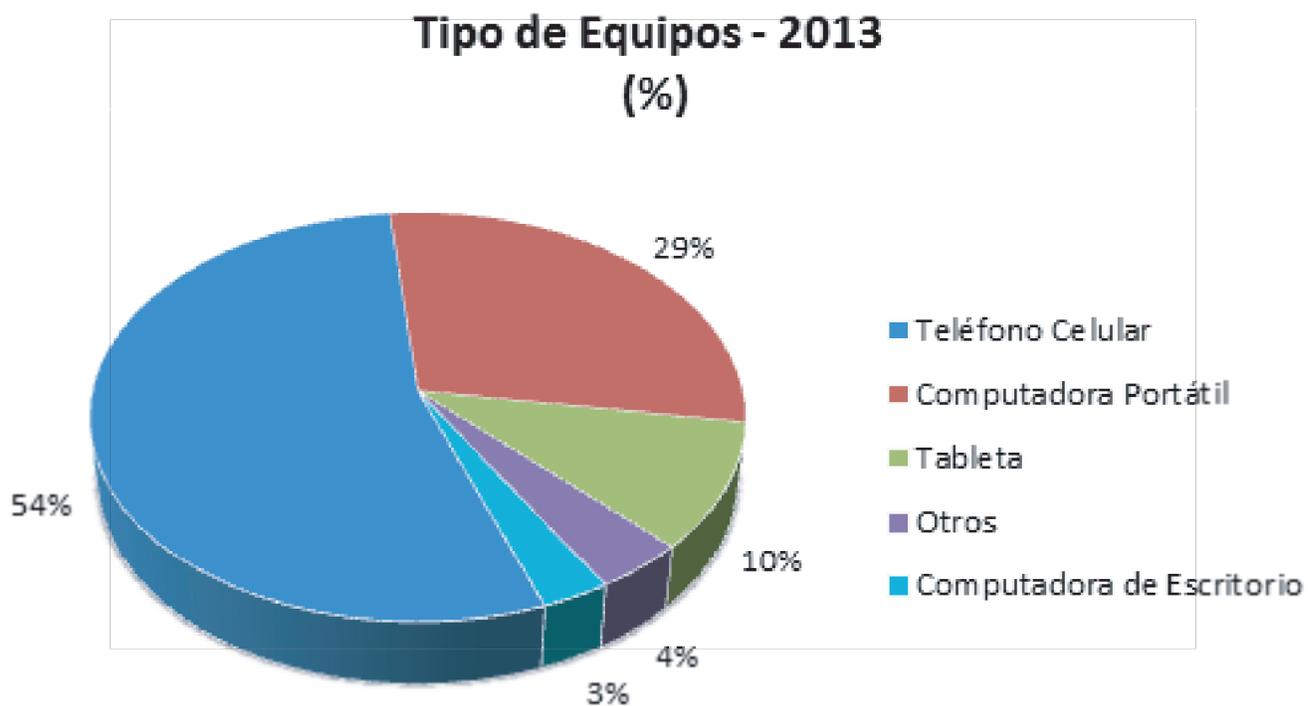


El 81% de los jóvenes corresponde al rango de 13 a 18 años y al rango de 19 a 35 años, los cuales hacen más uso de la tecnología; el rango de 36 a 50 años registra un 12%.

## Tipos de usuarios en el 2013 (enero a noviembre)



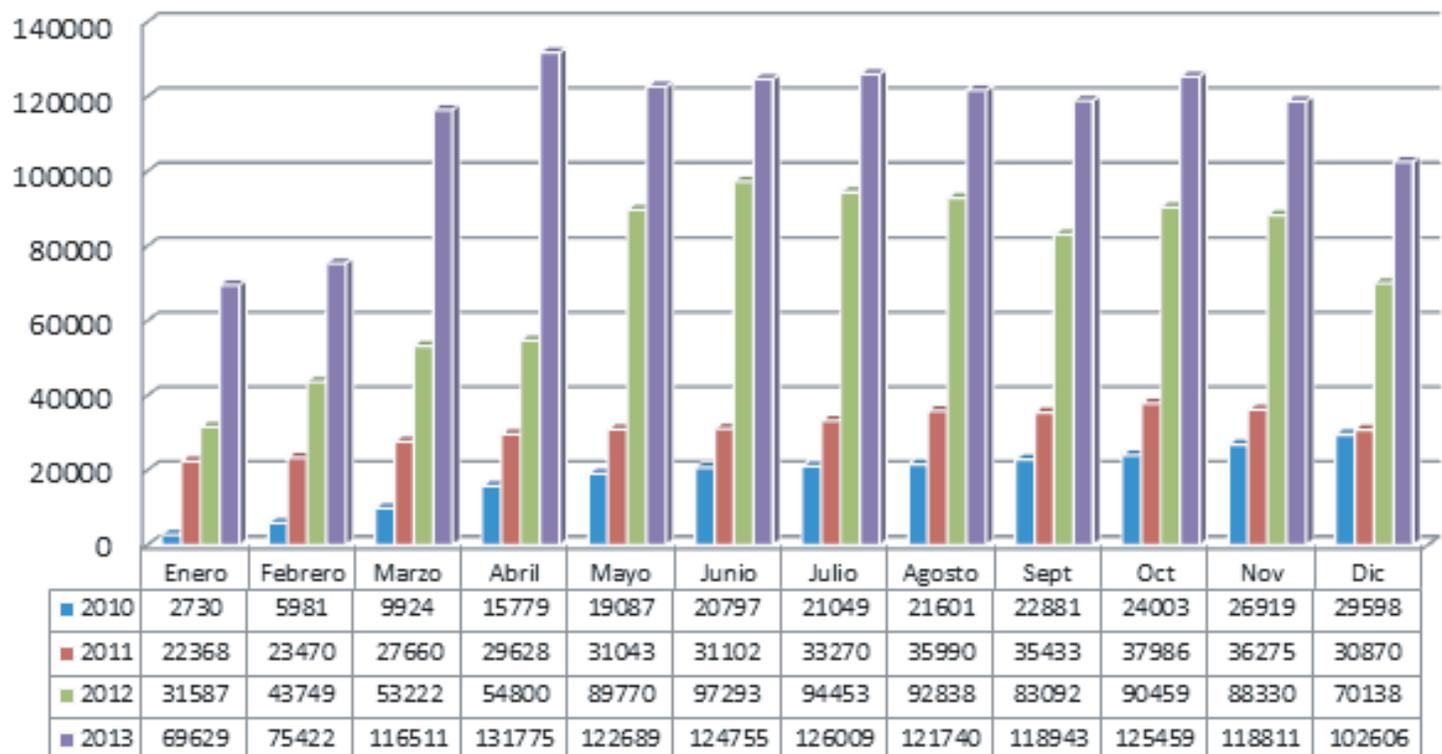
## Tipo de dispositivos en el 2013



## USO DE LA RNI

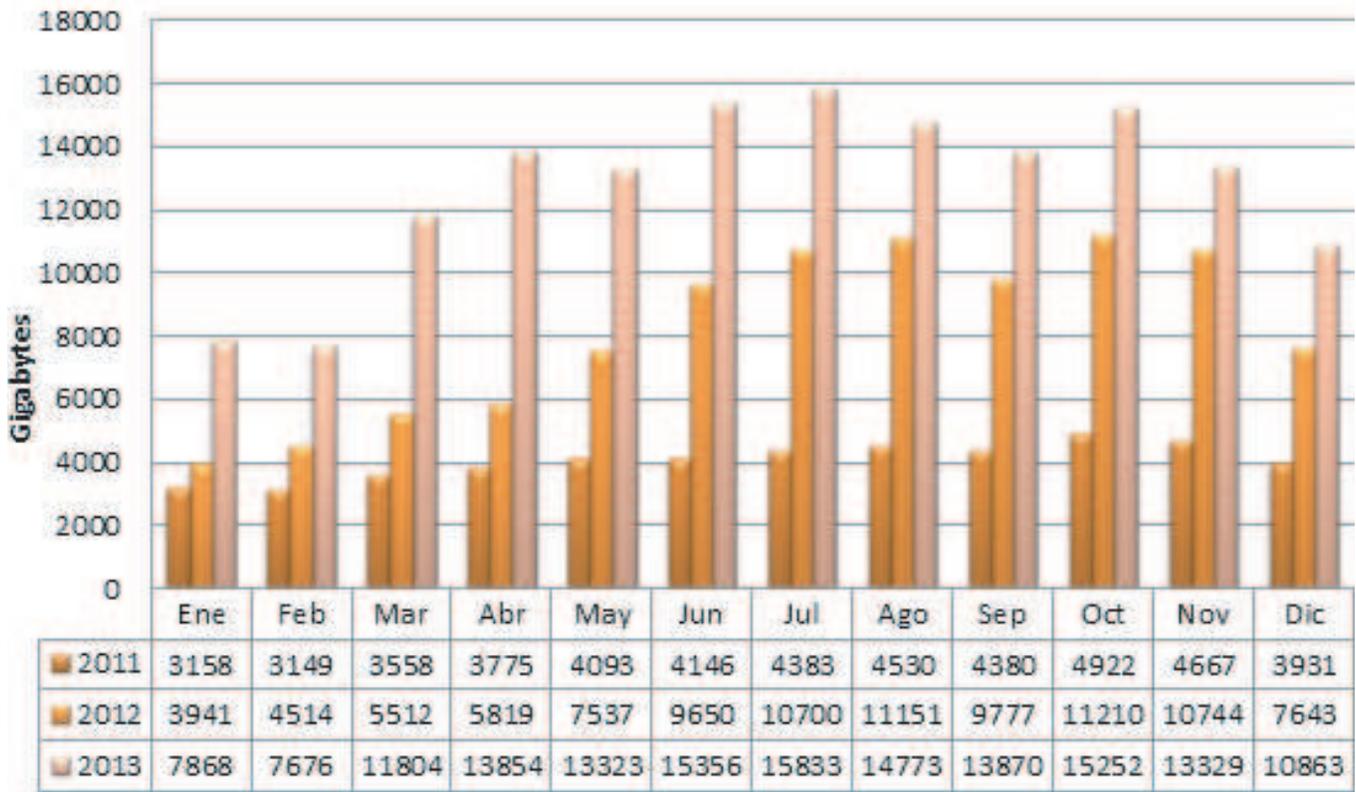
Usuarios únicos conectados mensualmente 2010 vs 2011 vs 2012 vs 2013

### Usuarios Únicos Conectados Mensualmente por año



Se observa un incremento notorio de un año a otro, del 2010 al 2011 un incremento del 70%, del 2011 al 2012 un incremento del 137% y del 2012 al 2013 un incremento del 40% sin contemplar el mes de diciembre de 2013.

## Data movida mensualmente 2011 vs 2012 vs 2013



### 6. ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN DURANTE EL 2013

- El 5 y 6 de marzo – Consejo de Gabinete en el interior del país.
- Del 14 al 24 de Marzo, se participó en la Feria Internacional de San José de David, donde se distribuyó a los presentes, materiales promocionales de la RNI y se les explicó su funcionamiento, como acceder a la misma y los sitios donde se encuentra instalada. Adicional, mediante una pantalla interactiva se mostraban los diferentes proyectos que lleva a cabo la AIG. La Feria recibió alrededor de 300,000 personas.
- Del 25 de abril al 5 de Mayo, se participó en la Feria Internacional de Azuero, donde se les explicó a los participantes el funcionamiento y sitios de acceso de la RNI. Se distribuyó material promocional de la RNI a los más de 200,000 visitantes de la Feria.
- Del 18 al 20 de junio, se promocionó el proyecto en la Feria del Niño. Con una temática alusiva al Descubrimiento del Mar del Sur, se involucra a los niños con la tecnología.
- 8 de octubre, Bizfit.





**MAR DEL SUR**

RED NACIONAL INTERNET

Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental

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

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

The complex block features a collage of images. On the left is a knight in armor. In the center is a group of people standing in front of a booth. On the right is a woman in traditional attire. The text "MAR DEL SUR" is at the top left, "RED NACIONAL INTERNET" is at the top center, and "Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental" is at the top right. Two website URLs are at the bottom.

## 7. ESCUELA DEL SUR DE GOBERNANZA DE INTERNET – PANAMÁ 2013

La AIG, la Junta Asesora y la CCAT (Centro de Capacitación de Alta Tecnología de Argentina) organizaron la quinta Escuela del Sur de Gobernanza de Internet en la ciudad de Panamá, donde su principal objetivo es lograr que jóvenes estudiantes y profesionales de distintas disciplinas de Latinoamérica y el Caribe se involucren en el debate de la Gobernanza de Internet y puedan comprender su importancia.

Con la página web [www.gobernanzainternet.org](http://www.gobernanzainternet.org) se promovió al país y a todos los patrocinadores locales del evento, entre los que podemos mencionar ASEP, AIG, MICI, UTP, NIC PANAMA, Liberty Technologies, MDM Securities Inc. y Soluciones Seguras.

Adicional, el alto nivel de los faculties nos dio como resultado la formación de líderes de opinión sobre gobernanza de internet y profesionales que participarán activamente en reuniones sobre el futuro del internet.

Entre los expositores panameños podemos resaltar al ingeniero Eduardo Jaén por AIG, Moisés Fraguera por el MICI, David Ramos por ASEP, Edna Samudio y Gustavo Martínez por NIC Panamá y Yoselin Vos por el Órgano Judicial.

Estuvieron unos 23 faculties extranjeros de manera presencial y otros 2 de manera virtual. Entre los cuales podemos mencionar: Belisario Contreras de la OEA, Carlos Martínez Cagnazzo y Ernesto Majó de LACNIC, Jacobo Esquenazi de HP Latinoamérica y el Caribe, Everton Lucero de ICANN, Marlon Fetzner de Microsoft, Sebastián Bellagamba y Shernon Osepa de ISOC.

Se logró una alta exposición de la RED NACIONAL INTERNET en las Redes Sociales y en el internet. Adicional, para darle mayor exposición a la RED se dispuso de un stand, el cual fue visitado por los participantes del evento y por los medios.



## 8. PROYECTO REEMPLAZO DE TELÉFONOS PÚBLICOS DURANTE EL 2013

Mediante Resolución No. 75, del 24 de julio del 2012 se asigna la ejecución del proyecto para el reemplazo de teléfonos públicos ubicados en áreas rurales y de difícil acceso y su Contrato No. 08-2012 refrendado el día 30 de noviembre de 2012, suscrito entre la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal y la Empresa Cable & Wireless Panamá, S.A.

Se trata del reemplazo de teléfonos públicos localizados en áreas rurales que por motivos de obsolescencia tecnológica o que no se encuentran en condiciones de servir como plataforma para permitir el acceso a la red de Internet. Se reemplazaron 190 teléfonos públicos de los cuales 52 son con acceso a internet WiFi, a todo lo largo y ancho de la geografía nacional. La inversión de éste contrato asciende a B/.1,702,330.56. Detallamos la cantidad de teléfonos por provincia:



## 9. PROYECTO DE MANTENIMIENTO, REPARACIÓN Y OPERACIÓN DE TELÉFONOS PÚBLICOS LOCALIZADOS EN ÁREAS RURALES Y DE DIFÍCIL ACCESO

En este proyecto los gastos incurridos en lo que va del año 2013, han sido por B/.1,281,875.74 lo cual mantiene operando 673 teléfonos públicos al servicio de miles de ciudadanos que viven en zonas comarcales, rurales y de difícil acceso.



## 10. PROYECTO DE TELEFONÍA MÓVIL RURAL

La Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal por conducto de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, convocó al Acto público Número: 2012-1-98-0-99-LP-000095, que tiene como objetivo: “Implementar la extensión de la infraestructura de telefonía móvil celular (107) o el servicio de comunicaciones personales (106) en las zonas geográficas rurales definidas”, con cargo al Fondo de Servicio y Acceso Universal.

Este proyecto se realiza para expandir la cobertura de Infraestructura de Telecomunicaciones y Servicio de Telefonía Móvil (voz y datos), en áreas rurales y de difícil acceso, donde comercialmente no es rentable la inversión para los operadores desplegar infraestructura y exista población suficiente para que la misma sea financieramente sostenible en el tiempo.

Las siete comunidades beneficiadas por el proyecto son:

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



Con el contrato No. 11-2013 la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal y la empresa Digicel Panamá, acuerdan la Ejecución del Proyecto de Servicio y Acceso Universal, para implementar la extensión de la infraestructura de telefonía móvil celular (107) o el servicio de comunicaciones personales (106) en las zonas geográficas rurales de Playón Chico (Ukupsení) y Cartí.

Con el contrato No. 12-2013 la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal y la empresa Cable & Wireless Panamá, acuerdan la ejecución del Proyecto de Servicio y Acceso Universal, para implementar la extensión de la infraestructura de telefonía móvil celular (107) o el servicio de comunicaciones personales (106) en las zonas geográficas rurales de Puerto Piña, Chimán, Kusapín y Sambú.

## 11. PLAN ESTRATÉGICO DE LA BANDA ANCHA

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

Mediante la Resolución No.30 del Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental se aprueba el Plan Estratégico de Banda Ancha de la República de Panamá, el cual contempla el Marco Estratégico Nacional compuesto principalmente por la Agenda Digital Estratégica, el Plan Maestro de Gobierno Electrónico, la Estrategía Nacional de Ciberseguridad, La ley 83 de 9 de noviembre de 2012 y el Decreto Ejecutivo No.928 de 21 de septiembre de 2010, que crea el Programa Panamá Sin Papel (PSP).

De igual forma, el día 29 de noviembre se realizó la presentación del Plan Estratégico de Banda Ancha de la República de Panamá a los Consecionarios de las Telecomunicaciones, a la prensa y al público en general. Con este Plan se pretende establecer mecanismos e incentivar la conectividad, el uso y la adopción de la Banda Ancha fija y móvil en nuestro país.

El mismo es un instrumento de política pública que plantea objetivos, pilares estratégicos, modelo de gobernanza y planes de acción específicos para hacer llegar la conectividad de Banda Ancha a todos los rincones del país, especialmente aquellos que financieramente no son atractivos para el sector privado.



## **12. PROYECTO BID - DESARROLLO DE LA BANDA ANCHA PARA LA COMPETITIVIDAD Y LA INTEGRACIÓN**

El Proyecto de Desarrollo de la Banda Ancha para la Competitividad y la Integración iniciado el pasado 25 de mayo del 2012, con la aceptación del Convenio de Cooperación Técnica Regional No Reembolsable No. ATN/OC-12880-RG obtuvo grandes avances en el año 2013 los cuales fueron los siguientes:

- 1. Mapas y Dashboard de la infraestructura de la Banda Ancha en la web y Estudio de la Banda Ancha para Panamá, Costa Rica, Honduras, Guatemala y El Salvador.** A mediados del mes de julio se logró finalizar la consultoría de los mapas de los países de Panamá, Costa Rica, Honduras, Guatemala y el Salvador los cuales brindarán información puntual sobre la banda ancha en áreas específicas y en función de varios factores como cobertura geográfica, velocidad disponible, tecnologías que se utilizan, número de proveedores en un área particular, entre otros. La información de cada país será desplegada en una plataforma vía web la cual podrá ser accesada por el organismo ejecutor, el grupo técnico y los consultores de la Firma Consultora por un periodo de dos años.
- 2. Elaboración de los Términos de Referencia para la Licitación Pública Internacional de la Firma Consultora.** A finales del mes de mayo se concluyó con los Términos de Referencia (TDR) para la Licitación Pública Internacional de la Firma Consultora por medio de la contratación del consultor individual.
- 3. Evaluación y selección de la firma consultora.** A finales de agosto 2013 se culminaron las actividades para realizar la licitación pública internacional basada en la calidad y costo para la contratación de la firma consultora, responsable de llevar a cabo la consultoría del Servicio de Desarrollo de las Bases de los Planes de Red de Banda de cada país, con la entrega del informe de evaluación combinado y evaluación de propuestas de precios.

Para dicha licitación se recibieron veinte (20) expresiones de interés de firmas locales e internacionales de las cuales se seleccionó una lista corta de cuatro (4) empresas (Deloitte Panamá, Astro Systems Inc., IDOM e IDEL) de la cual resultó ganadora con el mayor puntaje de 87.22 y un precio de oferta de B/.392,900.00, la empresa Astro Systems Inc. una firma internacional con sede en Maryland, Estados Unidos.

- 4. Evaluación y selección de la firma auditora.** La evaluación y selección de la firma auditora fue adjudicada a la firma Barreto y Asociados, una firma local quien cumplió todos los requisitos exigidos en los Términos de Referencia.

Al 31 de diciembre 2013, el proyecto lleva un avance del 65% vs 66% de lo programado en términos de tiempo y un 65% de ejecución presupuestaria.

## **13. MISIÓN DEL BANCO MUNDIAL**

El Banco Mundial en coordinación con la AIG preparó una Nota Sectorial TIC que incluía un breve análisis del sector, recomendaciones y un esquema de posibles contribuciones del Banco Mundial para lograr las metas de cobertura y demanda de banda ancha y estrategia nacional de ciberseguridad propuestas por el gobierno de Panamá. Asimismo, la Nota Sectorial hizo énfasis en el sector rural y población indígena para el desarrollo y expansión de la banda ancha y permitirá identificar los retos, los programas y las políticas públicas con vistas a abrir nuevas fronteras para el desarrollo regional y mitigar las inequidades sociales.

# 311 Centro de Atención Ciudadana

---



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

A través del 311 los más de 3,7 millones de ciudadanos que se benefician de este proyecto en todo el país pueden presentar sus quejas, denuncias, ideas y sugerencias así como también obtener información de requisitos para trámites con entidades de Gobierno.

Este proyecto cuenta con una inversión de 2,652 millones de balboas en 2011; 2 millones en 2012 y 1,5 millones en el 2013.

Se tomaron 10 entidades como plan piloto. En octubre de 2010 se integró al 311 el Ministerio de Obras Públicas (MOP) el 8 de octubre de 2010, siendo la primera entidad en ingresar. A noviembre de 2012 hay más de 90 entidades integradas al 311 siendo el último en ingresar el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

Al momento de presentar sus casos 237,503 personas han preferido el teléfono, 9,040 lo han hecho a través de la página web; 237 casos han sido registrados en el sistema por los enlaces operativos; 46 a través de la aplicación móvil y cuatro a través del buzón de voz.

A través del 311 las entidades han recibido 3,602,612 llamadas y se registraron 253,619 casos los cuales se desglosan en:

- Quejas: 241,419
- Ideas y Sugerencias: 3,779
- Denuncias: 947
- Solicitud de información: 6,474

De estas solicitudes de servicios las entidades han cerrado 245,034 casos.



Resumen global de los servicios y su Gestión



Casos cerrados dentro o fuera del Sla's



Áreas geográficas con más servicios solicitados

### Logros hacia la ciudadanía:

- 94% de las llamadas se atiende antes del umbral (15 segundos)
- El registro de casos se realiza en un tiempo de 4 minutos en promedio
- 96% de los servicios solicitados han sido resueltos
- Cada usuario cuenta con un número de caso para un mejor seguimiento
- Servicio de mejor calidad
- Más rápida respuesta
- Numero único gratuito
- Plataforma única de comunicación multicanal
- Atención a la ciudadanía 24/7
- Entrega de servicio interactivo y definido
- Mejoras en proceso de servicio
- Aumento de la participación ciudadana

### Logros Institucionales

- La centralización de la información: una base de datos confiable
- Implementación del sistema en 60 días
- Gestión de red interinstitucional
- Medición del desempeño y resultado
- Desarrollo de liderazgo, compromiso y trabajo en equipo
- Fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas.
- Optimización del acceso a la información pública



# DIRECCIÓN NACIONAL DE GOBIERNO DIGITAL

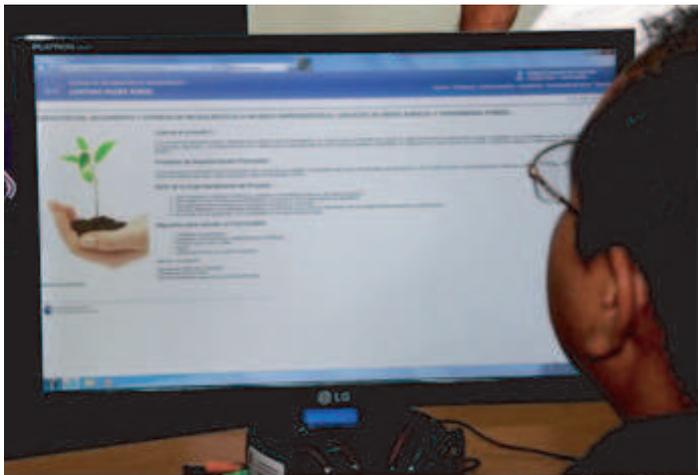
---

## Asesoría y apoyo en proyectos de diferentes entidades

- **Proyecto “Fortalecimiento Contigo Mujer Rural” – Despacho de la Primera Dama**

Mediante un acuerdo firmado entre la AIG y el Despacho de la Primera Dama, Marta Linares de Martinelli, se establece el compromiso de capacitar y ofrecer entrenamiento personalizado a un equipo de funcionarios del Despacho de la Primera Dama de la República y del Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA), quienes se convertirán en agentes multiplicadores de este proyecto.

Esta capacitación busca mejorar los procesos y servicios ofrecidos en el componente microcréditos del proyecto “Fortalecimiento Contigo Mujer Rural” llevado a cabo por el Despacho de la Primera Dama.



Con el uso de nuevas tecnologías, podemos brindarle a las mujeres, una oportunidad de aprendizaje que les servirá de apoyo en el desarrollo de proyectos rurales que les llevan a crear microempresas que les brinden sostenibilidad, mejorando así la calidad de vida de las mujeres del campo.

La capacitación se realizó del 12 al 15 de marzo en el Instituto de Tecnología e Innovación de la AIG.



- **Proyecto Portal de Trabajo - Agencia Panamá Pacífico (APP)**

[www.PanamaEmplea.gob.pa](http://www.PanamaEmplea.gob.pa): Les brinda la posibilidad de optar por empleos en las diversas empresas que se encuentran registradas en esta importante Área Económica Especial.

Con el apoyo de la AIG este portal se instaló en el Cloud de Howard y está en producción.

- **Proyecto Pasaportes Electrónico - Autoridad de Pasaportes de Panamá (APAP)**

Asesoría en el desarrollo del Módulo de Cobros del nuevo Sistema de emisión de pasaportes electrónico.

- **Proyecto Oportunidades de Desarrollo TIC para el Sector Logístico de Panamá – Ministerio de Comercio e Industrias (MICI)**

La AIG apoyó al MICI, en el levantamiento de términos de referencias de la Fase II y III de este proyecto.

Este proyecto se ha diseñado con el apoyo de la Cámara Panameña de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones - CAPATEC y es un proyecto dirigido a la mejora de la competitividad del sector TIC en el sector logístico.

- **Proyecto Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) – Ministerio de Comercio e Industrias (MICI)**

La AIG es parte de la Comisión Interinstitucional para la implementación de la VUCE, y por tanto ha brindado su asesoría en la ejecución.

Esta ventanilla se implementa con el propósito de agilizar los trámites comerciales, reducir los costos y contribuir a la competitividad de las empresas. Están integrados 13 ministerios y organismos públicos reguladores de los procesos de comercio exterior.

La Ventanilla Única es un portal unificado para el comercio exterior que permite vía internet, ingresando al Sistema Integrado de Gestión Aduanera: [www.siga.ana.gob.pa](http://www.siga.ana.gob.pa), acceder a la realización de los trámites correspondientes a la exportación e importación.

- **Proyecto Registro Único de Beneficiarios – Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)**

La AIG apoyó al MIDES en la incorporación de información de beneficiarios provenientes de los diferentes programas sociales de las entidades que componen el Gabinete Social, en su nuevo sistema Registro Único de Beneficiarios.



- **Implementación de la Consultoría de Re-Ingeniería de Procesos Municipales**

La AIG impulsa un “Plan de Modernización Administrativa” que permita optimizar la calidad de los servicios públicos que ofrecen 6 de los 28 Municipios que conforman el proyecto MuNet (Chepo, Arraiján, Chorrera, Penonomé, Chitré y Bocas del Toro).

Luego de realizada la consultoría, y basándose en gráficas de porcentajes de uso por Municipio y procedimientos, por un lado, y por el otro, en la simetría tanto del objeto de cada procedimiento, como del flujo de tramitación, del total de 33 procedimientos administrativos inicialmente documentados, se documentan un total de **19 procedimientos administrativos** para el total de Municipios que conforman el proyecto MuNet.

Nº	FAMILIA	NOMBRE DE PROCEDIMIENTO
1	Permisos y Autorizaciones	Solicitud de Actividad Temporal
2	Comercio	Solicitud de Anuncios y Avisos Comerciales
3	Comercio	Solicitud de Apertura de Negocio
4	Bienes Municipales	Solicitud de Arrendamiento de Bienes del Municipio
5	Salud Pública	Solicitud de Aseo y Recolección de Basura
6	Tránsito	Solicitud de Cambio de Color de Vehículo
7	Cementerio	Solicitud de Arrendamiento de Fosa en el Cementerio Municipal
8	Cementerio	Solicitud de Exhumación de Cadáver en el Cementerio Municipal
9	Ganadería	Solicitud de Deguello
10	Obras y Servicios	Solicitud de Edificación y Reedificación
11	Obras y Servicios	Solicitud de Extracción de Minerales
12	Ganadería	Solicitud de Herrete
13	Expedición de Documentos	Solicitud de Certificado de Paz y Salvo
14	Recursos y Reclamaciones	Interposición de Recursos contra los Actos de la Administración
15	Tránsito	Solicitud de Placa Vehicular
16	Tránsito	Solicitud de Traslado de Vehículo
17	Tránsito	Solicitud de Traspaso de Vehículo
18	Transporte	Solicitud de Venta de Combustible
19	Consumo	Solicitud de Venta de Bebidas Alcohólicas al por menor

## Resultados:

1. Garantizar la conformidad jurídica en el desarrollo, tramitación o ejecución de los procedimientos.
2. Analizar las dependencias, flujos de tareas y el trabajo colaborativo entre las distintas personas que conforman las Unidades Administrativas.
3. Permitir dotar de instrumentos de gestión y planificación a la Administración Local, que faciliten la adaptación al entorno y al cambio constante que exige el marco legislativo vigente.
4. Identificar la parte troncal o común de los Procedimientos gestionados por la entidad local.

Se realizó una visita a los alcaldes de los 6 municipios para explicarle el resultado de la Consultoría. En cada municipio ya están implementados en sus sitios web, los siguientes 5 trámites municipales.

- Solicitud de Actividad Temporal
- Solicitud de Anuncios y Avisos Comerciales
- Solicitud de Apertura de Negocios
- Solicitud de Certificado de Paz y Salvo
- Solicitud de Venta de Bebidas Alcohólicas al por menor

## • Automatización de Servicios Municipales (Trámites en Línea) en 4 Municipios pilotos: Arraiján, Penonomé, Antón y Chitré

Como parte de impulsar la modernización administrativa municipal, la AIG por medio de la consultoría de estandarización de procesos, y en cooperación con el MEF, está implementando los trámites municipales en línea, a través de un Tramitador Municipal.

INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		TRAMITADOR MUNICIPAL	
Procedimiento: Actividad Temporal			
Estado: En trámite			
Nº Expediente: 2013-07-25-00088			
Nº Registro: 511   2013-07-25   00:01:05			
Fecha Inicio: 25/07/2013			
Fecha Fin: -			

LISTADO DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Estado	Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin
Finalizada	Inicio del expediente	25/07/2013	25/07/2013
Finalizada	Adjuntado de Documentos	25/07/2013	25/07/2013
Pendiente	Revisión de la Solicitud	25/07/2013	-

DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Descargar	Nombre Documento		Fecha
	Certificado de Paz y Salvo		25/07/2013
	Copia de la Cedula		25/07/2013
	Permiso de la Policía		25/07/2013
	Pacto de Asociación		25/07/2013
	Solicitud de Actividad Temporal		25/07/2013

De igual forma se cuenta con un sistema y una solución de aplicativos móviles para dar mayor acceso a los ciudadanos. Para poder utilizar la solución de aplicativos móviles se están implementando la actualización de portales.

**ACTUALIZACION DE PORTALES MUNICIPALES**



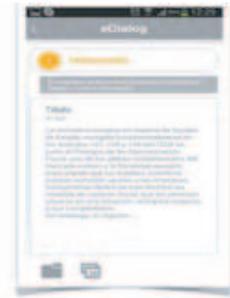
**Aplicativos Móviles**



Trámites Municipales



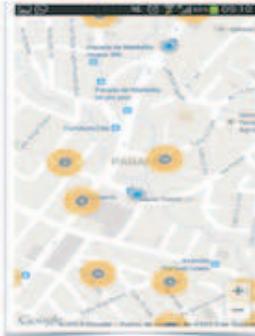
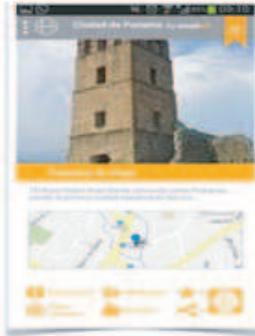
Servicios públicos



Participación ciudadana



**Información Turística**

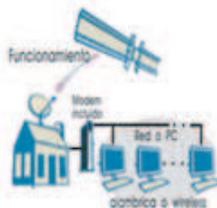


- **Apoyo al Ministerio de Desarrollo Social con su Proyecto de Apoyo para la Cohesión Social en Panamá (COHESAL)**

Con el objetivo de integrar al proyecto MUNET los municipios del proyecto COHESAL se realizó una gira de Diagnóstico en TIC's; en los Municipios comarcales: Mironó, Besikó, Nole Duima, Muná.

Como resultado de la gira la AIG pidió el apoyo a Senacyt para implementar en los Municipios comarcales del proyecto Cohesal, las Infoplazas con internet satelital, siendo la primera vez que estos lugares de difícil acceso van a contar con Internet. Senacyt va a proporcionar el internet, los equipos, impresoras y mobiliarios para las Infoplazas.

**IMPLEMENTACIÓN DE INFOPLAZAS EN LA COMARCA NGÄBE BUGLÉ**

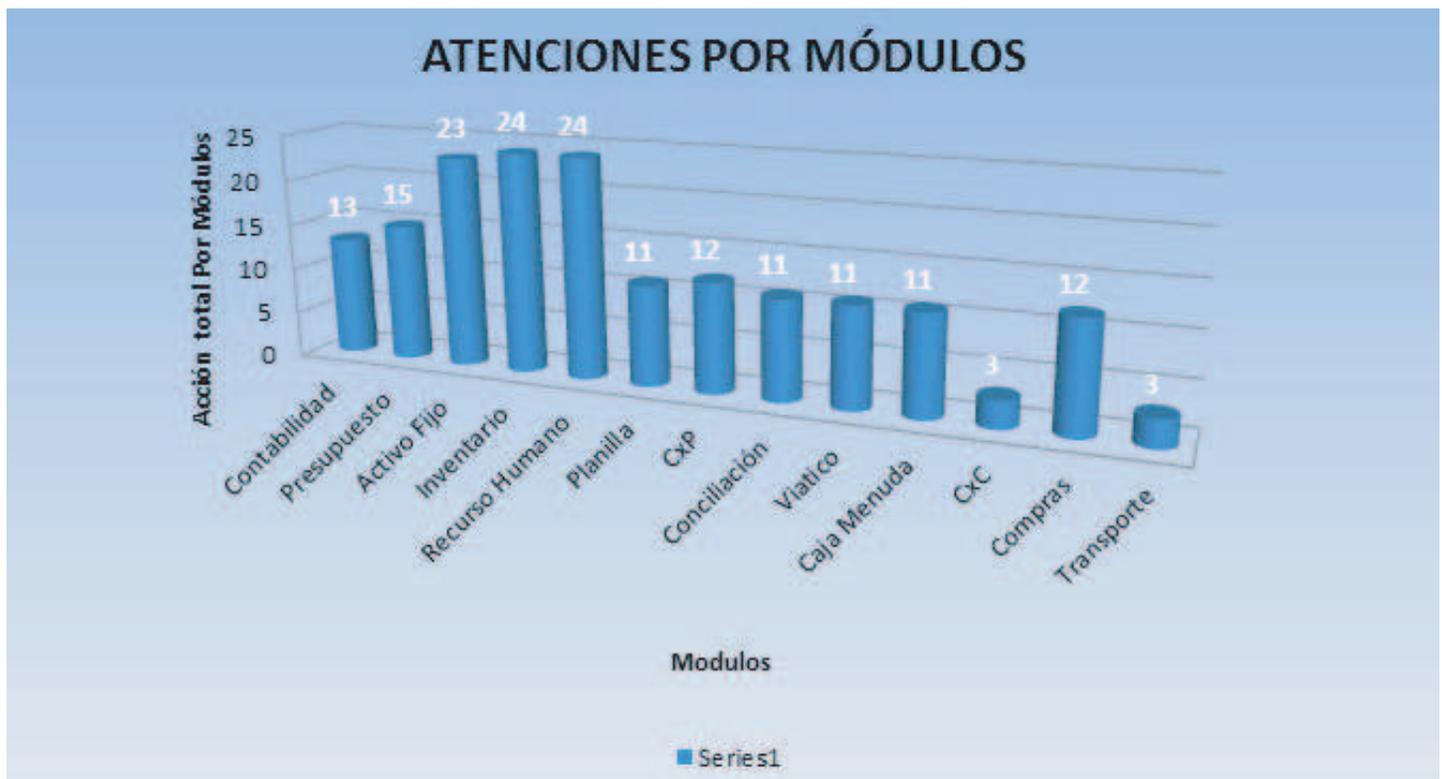


- **Sistema de Administración y Finanzas Gubernamentales (SAF-g)**

Es una Herramienta de Recursos Empresariales, ERP, orientado a gobierno con la finalidad de optimizar los procesos transversales de las instituciones estatales, dando acceso a toda la información de forma confiable, precisa y oportuna, con la posibilidad de compartir información entre las unidades de la organización, eliminando duplicación de datos y operaciones innecesarias, cuyo fin es otorgar los usuarios de negocio, tiempos rápidos de respuesta a sus consultas con un manejo eficiente que permita la toma oportuna de decisiones y disminución de costos operacionales. El SAF-g se ha implementado modularmente en varias instituciones basado en necesidades y prioridades inmediatas.



Se han atendido un total de 39 instituciones. En este año se desarrolló proyectos con 4 instituciones incluyendo a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental. La distribución de los proyectos desarrollados o en desarrollo están en la Procuraduría de la Administración, en donde se implementaron los módulos de Inventarios, Activos Fijos y Recursos Humanos. La Autoridad Nacional de Ingresos Gubernamentales los cuales, actualmente se tienen proyectos en desarrollo en las áreas de Recursos Humanos, Planilla, Presupuesto, Compras, Inventario, Tesorería. Ministerio de Obras Públicas, en donde se apoyó al análisis del Módulo de Pólizas y los módulos ya en producción como inventarios y activo fijo. En la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, se culminó todo el proceso de enlace contables entre las áreas de presupuesto, compras, inventarios, activo fijo, recursos humanos, tesorería.



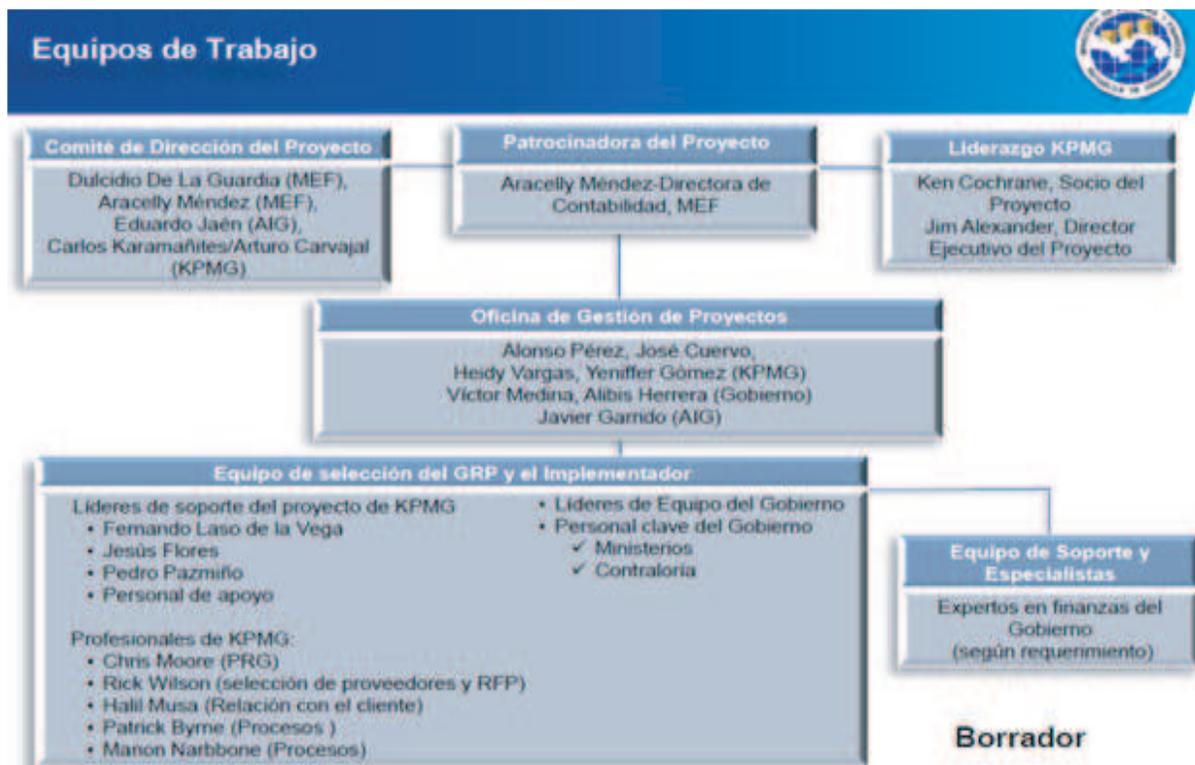
Se han atendido un total de 39 instituciones. La distribución de los proyectos desarrollados o en desarrollo están en la Procuraduría de la Administración, en donde se implementaron los módulos de Inventarios, Activos Fijos y Recursos Humanos.

La Autoridad Nacional de Ingresos Gubernamentales participa de la implementación y actualmente se tienen proyectos en desarrollo en las áreas de Recursos Humanos, Planilla, Presupuesto, Compras, Inventario y Tesorería.

Al Ministerio de Obras Públicas (MOP), se le apoyó con el análisis del Módulo de Pólizas y los módulos ya en producción como inventarios y activo fijo. En la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, se culminó todo el proceso de enlace contable entre las áreas de presupuesto, compras, inventarios, activo fijo, recursos humanos y tesorería.

- **Proyecto P.R.E.M.I.O / MEF**

La AIG, por medio de la Dirección de Gobierno Digital, apoyó al Ministerio de Economía y Finanzas, MEF, en la Oficina de Gestión de Proyecto en donde se seleccionó un implementador de una herramienta de recursos gubernamentales, GRP, de clase mundial con el objetivo de que la herramienta una vez implementada, en el sector Público de Panamá gestione de forma transparente, oportuno, efectivo y de alta calidad la contabilidad, la ejecución presupuestaria y de gasto y con reportes financieros de alta calidad. Todo esto con procesos estándares y con una herramienta que recopile las mejores prácticas.



- **Proyecto Comisión Evaluador para la escogencia del implementador del GRP del estado panameño.**

Con este proyecto, se determina quién es el implementador del GRP gubernamental, en donde participaron, además de AIG y el MEF, la ACP, la Secretaría del Metro, la Dirección de Contrataciones Públicas, junto con un equipo de verificadores para que todo se hiciera con transparencia de la empresa Deloitte.

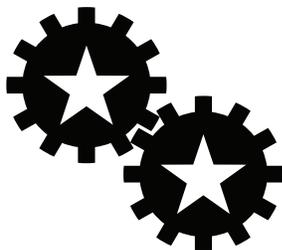
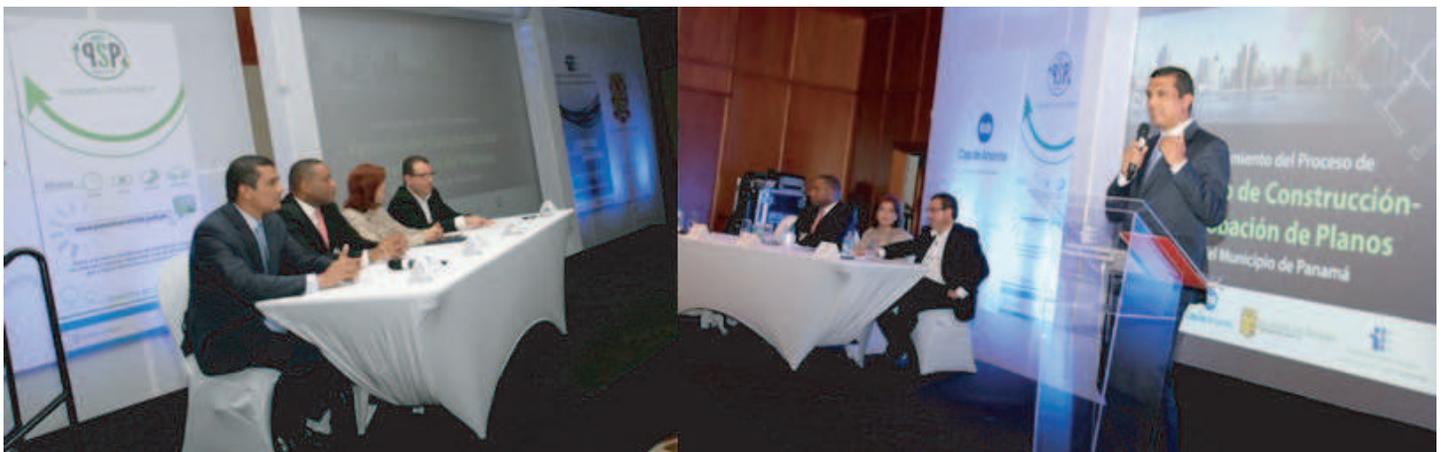
- **Implementación de un Proceso del Proyecto Panamá Sin Papel: Aprobación de Planos del Municipio de Panamá, con pago en línea utilizando la Pasarela de Pago de la Caja de Ahorros**

La AIG, el Municipio de Panamá y la Caja de Ahorros, realizaron el lanzamiento del proceso electrónico para “permisos de construcción y aprobación de planos”; el cual se implementa a través del portal [www.panamatramita.gob.pa](http://www.panamatramita.gob.pa).

Este portal es una plataforma tecnológica que permitirá realizar trámites electrónicos para la revisión técnica y aprobación por parte de la Dirección de Obras y Construcciones Municipales del Municipio de Panamá, los planos propuestos por el profesional solicitante. Simultáneamente, someter también a la revisión técnica y aprobación de otras entidades especializadas tales como: MIVIOT, IDAAN, MOP, MINSA, ANAM, ATTT, Bomberos, SENADIS, Autoridad de Aseo. Dependiendo del proyecto, en adición, se puede requerir la certificación de otras entidades como ACP, Aeronáutica Civil, SINAPROC o ARAP.

En conjunto con esta plataforma tecnológica se incluye la tramitación electrónica de las transacciones de pago y la liquidación o compensación correspondiente a las mismas, acreditando el pago en forma electrónica y en línea, a la entidad o empresa que recibe dicha transacción, lo que también se traduce en ahorros significativos al gasto público. El servicio es completamente electrónico y está destinado inicialmente al pago con tarjetas VISA y Mastercard, y se espera que próximamente se incorpore el pago con tarjetas Clave.

El personal de las diferentes entidades que son parte del proceso de aprobación de planos; al igual que empresas de arquitectos y arquitectos independientes, han sido capacitados en el uso de este sistema. Poco a Poco se está realizando la transferencia al uso de esta nueva e innovadora forma de hacer trámites con el Estado.



**PanamáTramita**  
Un gobierno más cerca de tí

# **DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS**

---

La Autoridad para la Innovación Gubernamental, como ente encargado de coordinar el uso óptimo de las tecnologías de la información y comunicaciones del sector gubernamental ha incrementado sus esfuerzos por ser referentes en el uso de la misma en sus instalaciones.

En este afán de mejora, se desarrollan proyectos de evaluación de soluciones, que puedan ser recomendados como opción confiable de apoyo en las necesidades de servicios de tecnología existentes en el mercado.

Nuestra área no solo es la responsable de mantener disponible oportunamente la tecnología en la institución, sino que también debemos ser ejemplo del uso de la misma para las demás instituciones gubernamentales.

A continuación resumiremos los logros obtenidos en la ejecución del año 2013.

## **ÁREA DE DESARROLLO DE SISTEMAS**

Como parte del brazo innovador del área de Tecnología y Sistemas, el área de desarrollo ha realizado los siguientes logros.

### **ERP-AIG:** Sistema de Administración Financiera, Enterprise Resource Planning

- Apoyar en la ejecución operativa del cierre anual 2012.
- Modificaciones al código del ERP, incluyendo los ajustes para permitir el cierre del año 2012.
- Apertura del periodo fiscal del 2013.
- Creación de los reportes contables de
  - Patrimonio Neto.
  - Balance de Auxiliares.
  - Balance de Comprobación.
  - Balance General.
  - Estado de Resultados.
- Iniciar el uso del módulo de tesorería.
- Levantar requerimientos del módulo de Caja Menuda.
- Implementar la contabilidad del BID (creaciones de base de datos y sus ancilares).
- Implementar la contabilidad de la JAS (creaciones de base de datos y sus ancilares).
- Apoyar a las áreas de presupuesto, tesorería, compras, almacén, RRHH y bienes patrimoniales, en el uso de la herramienta y responder a sus requerimientos.
- Nos responsabilizamos por el manejo de la base de datos del ERP.
- Modificaciones a los módulos del ERP, mejoras en formularios y pantallas de captura del módulo de contabilidad.
- Apoyo en las integraciones de módulos como, compras, presupuestos, almacén, patrimonio (este punto también se está colocando como tema de Gobierno).
- Resolver los requerimientos de usuarios.
- Incluir más usuarios en el uso del sistema del ERP, para el personal de Patrimonio.
- Validar las diferencias del módulo de almacén.

### **SHAREPOINT:** Portal de Intranet

- Continuar con la 2da Fase de implementación de Formularios de RRHH.
- Se crean micro sitio exclusivo para el uso del proyecto de PSP de la AIG.
- Se crean micro sitios para el área de tecnología.
- Se crea micro sitios para el proyecto de Panamá Sin Papel.
- Se mejoran los accesos al sistema.
- Se dan entrenamientos de reforzamiento en el uso de la herramienta.
- Se incluyen a los equipos MAC's en poder tener acceso al sharepoint.
- Se crean nuevos servidores virtuales en la Nube con el fin de hacer una migración del sitio de Sharepoint a esta plataforma.
- Se realiza la migración del sitio de sharepoint a la nube gubernamental.

- Se mejora la funcionalidad de los formularios de recursos humanos:
  - Solicitud de Permisos.
  - Asignación de Jornada Extraordinaria.
  - Detalle de Jornada Extraordinaria.
  - Certificación de trabajo.
  - Solicitud de Uso de tiempo Compensatorio.
  - Solicitud de Vacaciones.
- Notificación de Reincorporaciones.
- Colocación de nuevas plantillas para formularios de requisiciones al igual que los procedimientos y manejo de flota vehicular.
- Nuevos accesos que permiten integrar el sharepoint con la nueva herramienta de la mesa de ayuda.

The screenshot shows the AIG website interface. At the top, there are navigation elements like 'Acciones del sitio', 'Examinar', and 'Página'. Below that, a breadcrumb trail reads 'Inicio > Página principal'. A horizontal menu contains links for 'Inicio', 'Acerca de AIG', 'Servicios', 'Otros Portales', 'Formularios', 'Mesa de Ayuda', and 'Políticas y Procedimientos'. A search bar is located on the right. The main content area is divided into three columns. The left column features icons for 'Políticas y Procedimientos' and 'Mesa de Ayuda'. The center column has a 'NOTICIAS AIG' section with a large banner for 'AULA INTERACTIVA AIG' and 'AIG - SEMM', and a 'QUÉ SUCEDE EN AIG?' section with a list of recent news items. The right column has a 'NOTICIAS WEB AIG' section with a headline 'Autoridad para la Innovación Gubernamental' and several news snippets.

## EVALUACIONES DE NUEVAS INICIATIVAS TECNOLÓGICAS

- Evaluación de soluciones (DEMO) de firma electrónica por medio de Adobe EchoSign con la empresa de ADOBE.
- Evaluación de soluciones (DEMO) de correos masivos para facturaciones en la NUBE de la empresa INS.
- Evaluaciones y Demos de Productos de Dashboard Dive Solutions (W&Z Solutions).
- Evaluación de Software para el manejo de documentos y firmas en la nube (fuera de la nube gubernamental) con la empresa GCM.
- Evaluación de software para el manejo de Flujos (BPM) con el producto de BonitaSoft, Francia.
- Participación en las evaluaciones del flujo del sistema penal acusatorio.
- Evaluaciones del proyecto de correo estatal.
- Apoyo al personal de administración en determinar herramientas para el manejo de encuestas.

## NUEVOS PROYECTOS

- Evaluación y pruebas del nuevo sitio de la autoridad de innovación gubernamental en sharepoint.
- Apoyo en la configuración del sistema de monitoreo de redes de 4sight.
- Instalación del sistema de placas Sira en la nube gubernamental.
- Apoyo en el sitio de entrenamientos vía web.
- Publicaciones de nuevos proyectos en el sitio de Innovación como: Para, Piensa y Conéctate.

- Instalación del nuevo servidor para proyecto de correo estatal.
- Creación de nuevas páginas para captura de los datos del concurso de innovación gubernamental.
- Participación activa en el proyecto de PSP (a nivel de AIG), apoyando en las definiciones de reportes de impresiones de usuarios.

### **CONFIGURACIONES, MIGRACIONES Y APOYO**

- Migración del servidor de Gaceta Oficial a una nueva plataforma, configuraciones y modificaciones acorde a las necesidades de Presidencia.
- Apoyo al personal de la Embajada de Panamá en España para el manejo de su sitio web.
- Apoyo a la base de datos y usuarios del sistema SES.
- Apoyo al departamento de RRHH en creaciones en línea de encuestas al personal de la AIG.
- Apoyo al personal de Compras en el uso de la herramienta de versionamiento SVN tortoise (manejador de versiones de documentos), utilizado por el área de compras de la institución.

### **ÁREA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y DATA CENTER**

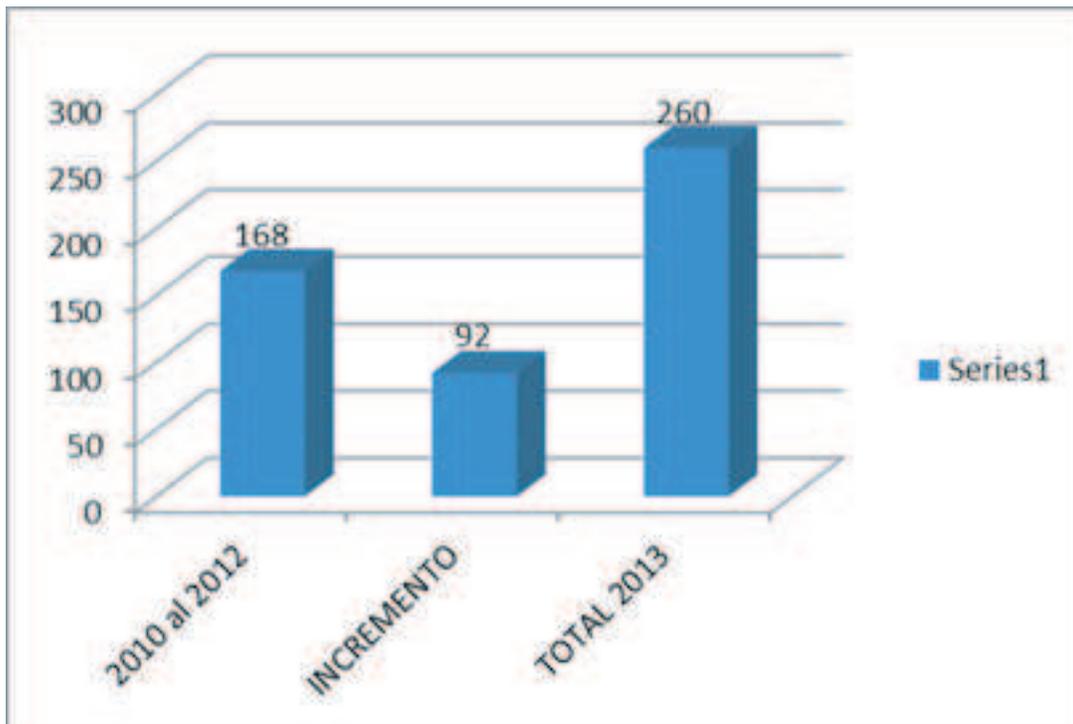
- Se gestionó durante todo el año, todo lo relacionado a puertos de comunicación, problemas de red, comunicación entre redes a servidores virtuales de las instituciones que forman parte de la Nube Computacional.
- Se realizó migración de Proyecto de Monitoreo de Instituciones estatales de Datacenter Cable Onda a Datacenter Cable & Wireless Panamá.
- Se realizó evaluación y estudios de los enlaces de comunicaciones en la AIG, lo que llevó a cancelar varios enlaces, tanto con Cable & Wireless Panamá, como Cable Onda, lo que generó ahorros en los gastos de comunicaciones.
- Se puso en funcionamiento el sistema de reserva de salones, lo que generó un mayor orden interno a la hora de que los colaboradores necesiten hacer reuniones.
- Se realizó aumento a enlaces de 311 y AIG Sucre, para mejoras en servicios de internet y datos.
- Se realizó mudanza de Servidores SOLKA (servidores utilizados para investigación y desarrollo de Software Libre), del edificio 712 al Edificio 757 en Balboa, producto del desalojo del edificio 712 por parte de la Autoridad para la Innovación Gubernamental.
- Se realizan mejoras a la infraestructura de seguridad en la red para minimizar el riesgo de recibo de correos no deseados o mal intencionados
- Se realizó mudanza de comunicaciones e infraestructura de servidores de instituciones gubernamentales a la nube computacional, tales como Mire, Anati, Zona Franca de Barú, Arap, ATP, Siacap, MIDA, MICI, entre otras.
- Se realizó migración de plataforma VPN de cliente checkpoint a VPN a través de Windows.
- Se efectuó implementación de F5 (appliance para control de seguridad y vulnerabilidad en la red), para protección de servidores críticos de la AIG, de diversos ataques cibernéticos.
- Se realizaron mejoras a la Plataforma de servidores HP (Bladematrix), tanto en discos, memorias y procesador. Estas mejoras fueron complementadas con ajuste en la infraestructura de comunicaciones, la cual era requerida como complemento en la mejoras.
- Se realizó la implementación del tarifador de llamadas telefónicas de la AIG, para consultas de las extensiones del Broadsoft.
- Acceso de sistema Remedy desde las oficinas de AIG, para que el proyecto RNMS pueda ver todos los tiquetes que se abren en NOCSOC.
- Implementación de OPMANAGER para monitoreo de LAN y WAN de las redes de la AIG, para una mejor administración de los sistemas de comunicaciones.
- Se dio soporte al proyecto 311, en los temas de comunicaciones para los sistemas Respond y Dundas.
- Se estableció comunicación entre servidores SPA y Servidor Dynatrace, para el proyecto de monitoreo a través de agentes.
- Se realizó reordenamiento de Rack en el Piso 4, haciendo mejoras de cables y equipos de comunicación.
- Se implementó Red de CSIRT de internet puro en oficinas AIG para trabajos de rastreo de puertos y pruebas.
- Se atendió todo lo referente al Broadsoft AIG Sucre, Balboa y Panamá Corea. Creación de usuarios, gestión de permisos e inconvenientes.
- Se atendió todo los referentes a datos e internet, en edificio Sucre, Balboa, Panamá Corea, Datacenter Cable Onda y Datacenter Cable & Wireless.
- Se implementó y puso en marcha el Sistema de Mesa de Ayuda para la Gestión interna de la AIG y los clientes de la NCG.
- Se crearon en las plataformas de NCG, 82 Máquinas virtuales para los diferentes proyectos gestionados.
- Se implementó y puso en marcha la herramienta System Center para el Monitoreo de los Servidores en la NCG.
- Se puso en marcha el sistema de inventario de Sistemas.
- Se realizó la Gestión y soporte a las Plataformas de NCG, las cuales suman un total de 260 Servidores virtuales.

- Se logró la firma de 21 Contratos de Servicio de NCG con las Instituciones.
- Además el apoyo en tiempo, asesoría y recursos a otras Direcciones dentro de la Autoridad.

Estadísticas de impacto positivo en la gestión del área:

<b>AHORRO EN SERVICIOS DE COMUNICACIONES 2012 vs 2013</b>				
PROVEEDOR: Cable Onda				
2012		2013		AHORRO
SERVICIOS CONTRATADOS	MONTO	SERVICIOS CONTRATADOS	MONTO	
20	150,446.22	21	140,780.12	9,666.10

<b>ASIGNACIÓN DE SERVIDORES EN NUBE GUBERNAMENTAL</b>			
2010 al 2012	INCREMENTO	TOTAL 2013	% INCREMENTO
168	92	260	54.76%



<b>AHORRO DEL GOBIERNO CONTRATANDO EN LA NUBE</b>			
CANTIDAD DE SERVIDORES	Costo Anual		
	AIG	OTROS	AHORRO
260	718,224.00	1,289,121.60	570,897.60

## ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO

El área de soporte técnico maneja casos de atención directa para los usuarios en:

- Configuración de los equipo con aplicaciones y programas.
- Instalación y configuración de las impresoras.
- Apoyo en las diferentes presentaciones en los salones de reunión y locales externos a la AIG.
- Creaciones de perfiles y cuentas de correo.
- Configuraciones de dispositivos móviles.
- Solicitudes varias en donde se amerite la interacción directa con el usuario interno de la AIG.

Se levantaron seis meses de estadísticas en donde se reflejan un total de 1,500 solicitudes de servicio, lo que representa un incremento en 734 solicitudes con respecto al año anterior.



Con el objetivo de llevar un mejor control del inventario de equipo informático, control de solicitudes de servicio y mejora en el tiempo de atención, se han implementado estrategias que apoyan a nuestro personal a realizar de forma más eficiente sus funciones. Entre estas tenemos:

- Se implementa una nueva mesa de ayuda.
- Se instalan software de monitoreo en caso de robo o pérdida de equipos Windows.
- Se pone en funcionamiento monitoreo en caso de robo o pérdida en equipos laptop Mac y Ipad.
- Se actualizan equipos clientes y servidores con nueva versión de antivirus.
- Reemplazo de 27 equipos nuevos a colaboradores de la AIG.

Como estrategia de apoyo en el Proyecto Panamá Sin Papel, se implementa el "Sistema de Estadísticas de Monitoreo de Impresiones". De esta manera podemos llevar un mejor control de como del uso de papel y poder así crear los mecanismos necesarios para su disminución.

# **SERVICIO DE NUBE COMPUTACIONAL**

## **GUBERNAMENTAL para el Gobierno de Panamá**

---



- A. OBJETIVO
- B. QUÉ ES LA NUBE (CLOUD COMPUTING)?
- C. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE NUBE
- D. CANTIDAD DE MÁQUINAS VIRTUALES CREADAS 2013
- E. INSTITUCIONES CON EL SERVICIO DE NUBE COMPUTACIONAL
- F. SERVICIO QUE BRINDA AIG EN LA NCG A LAS DIFERENTES INSTITUCIONES
- G. INSTITUCIONES QUE HAN CONTRATADO SERVICIO DE NCG
- H. INGRESOS ACTUAL CONTRATADO
- I. INSTITUCIONES POR ADQUIRIR LOS SERVICIOS DE NUBE
- J. COSTO BENEFICIO Y VENTAJA DE ADQUIRIR NCG
- K. AHORRO DEL ESTADO EN ADQUIRIR LA NCG

### **A. OBJETIVO**

- Potenciar el almacenamiento físico y virtual de la información de Gobierno, que permita contar con alta disponibilidad (24/7) y redundancia física en cualquier lugar y tiempo, mediante permisos de acceso a archivos, datos y aplicaciones más utilizadas, proporcionando interoperabilidad desde cualquier dispositivo.
- Tener la mayor cantidad posible de instituciones Gubernamentales con el Servicio de Nube Computacional Gubernamental (NGC).

### **B. QUÉ ES LA NUBE (CLOUD COMPUTING)?**

La computación en nube es conveniente para los usuarios ya que permite ahorrarse tanto en licencias como en la administración de servicios y equipos, necesarios para el alojamiento de nuestras aplicaciones. Todo gracias a la arquitectura conformada por capas, las cuales corresponden al software, plataforma e infraestructura como servicios respectivamente.

La virtualización es esencial en el desarrollo óptimo de las plataformas de Nube (Cloud). Se puede decir que la virtualización es una optimización de los recursos de hardware, donde se puede llegar a tratar a un arreglo de servidores de alto rendimiento, con una relación de 50 a 1 en comparación a una plataforma de servidores convencionales.

No es computación en la nube cuando una entidad alquila un ordenador específico en un centro que resulte estar en alguna localidad; se trata de computación en la nube cuando una entidad solicita el servicio de una máquina virtual generada por ordenadores que físicamente podrían residir en uno o varios lugares.



### C. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE NUBE

1. Garantizamos que el servicio de la nube proporcione interoperabilidad y accesibilidad, con la plataforma Red Nacional Multiservicios (RNMS) al Gobierno.
2. Proporcionará interoperabilidad completa desde cualquier tipo de dispositivo utilizado, ya sean terminales de telefonía móvil, PCs de escritorio con cualquier sistema operativo instalado o inclusive PDAs, entre muchos otros, con el propósito de interactuar con la información y los programas, desde cualquier punto donde el usuario se encuentre, mediante una conexión a Internet.
3. Suministrará seguridad a todos los niveles o capas de la nube, no sólo del usuario y su contraseña, sino también para las plataformas responsables de los datos del usuario, con políticas detalladas y procedimientos que garanticen la seguridad física y lógica de los datos.
  - 3.1 Los datos estarán protegidos por la seguridad integral física y lógica, encriptación de datos, autenticación de usuarios y seguridad de las aplicaciones, así como las últimas normativas prácticas de seguridad y certificaciones emitidas por C-SIRT Panamá.
  - 3.2 Contará con réplica segura de datos y copia de seguridad.
4. Proporciona el servicio en tiempo real con rendimiento, transparencia y disponibilidad.
  - 4.1 Brindará la información precisa, oportuna y detallada sobre los datos del rendimiento de los servicios prestados y actividades de mantenimiento planeadas.
  - 4.2 Contará con una comunicación proactiva con respecto a las actividades de mantenimiento.
  - 4.3 Contará con un SLA de Servicio (Acuerdo de Nivel de Servicio).
5. Ofrecerá escalabilidad y rendimiento para arquitectura multiusuario con plataformas de alto rendimiento, disponibilidad y rápida innovación.

- 6. El servicio de la nube contará con plataformas:
- 6.1 Que pruebe la capacidad de escalar a miles de usuarios.
- 6.2 Garanticen estándares de servicio de calidad, rendimiento y seguridad para los usuarios.
- 6.3 Capacidad para el crecimiento de sistemas e infraestructura para satisfacer las demandas cambiantes.
- 6.4 Asistencia para responder con rapidez y precisión a los usuarios.

#### D. CANTIDAD DE MÁQUINAS VIRTUALES CREADAS / 2013

Con la Nube Computacional o Cloud Computing en el año 2013 (junio a diciembre) se crearon los siguientes servidores virtuales:

Institución	Totales
MEF	1
AIG	7
MIDA	6
MIVIOT	1
ANATI	1
ACP	2
MIREX	2
PRESIDENCIA	3
TAT	2
IMA	1
ATP	1
Superintendencia de Mercado de Valores	8
SENNIAF	3
INAMU	1
Autoridad de Transparencia	2
MICI	5
	<b>46</b>

Nota: Esto es referente a las instituciones que han contratado el Servicio de Nube Computacional.

#### E. INSTITUCIONES CON EL SERVICIO DE NUBE COMPUTACIONAL PRESENTAMOS UN CUADRO DE LAS INSTITUCIONES QUE CUENTAN CON EL SERVICIO DE NUBE COMPUTACIONAL GUBERNAMENTAL (NCG).

Institución	M. Virtuales	Institución	M. Virtuales
MEF	55	SNM (Migración)	1
APP	2	Contraloría General	1
IPHE	1	Energía (Sec. Energía)	1
MIDA	10	ZFB(Zona Franca de Barú)	1
MIVIOT	2	SENNIAF	3
ANATI	4	MICI	5
ACP	3	SMV	8
ISA	3	TAT	1
SIACAP	3	ARAP	2
MIREX	4	INAMU	1
ATP	1	PRESIDENCIA	2
IPHE	1	UDELAS	2
POLICIA NACIONAL	1	IMA	1
Autoridad de Transparencia	2	SINAPROC	1
<b>Total de M. Virtuales:</b>	<b>91</b>	<b>Total de M. Virtuales:</b>	<b>30</b>
<b>Gran Total</b>	<b>121</b>		

## H. INGRESO ACTUAL CONTRATADO DEL SERVICIO DE NUBE COMPUTACIONAL

Presentamos cuadro de ingresos del Servicio de Nube Computacional correspondiente al año fiscal 2013; se ha cobrado la cantidad de B/. 27,068.80, quedando pendiente un total de B/.47,553.20 de un total contratado de B/.74,622.00, éste monto corresponde a las gestiones de cobros que ya se han procesado y que las instituciones deben pagar en su totalidad.

Pagos	B/. 33,554.80
Pendiente	B/. 41,067.20
<b>Total</b>	<b>B/. 74,622.00</b>

## I. INSTITUCIONES POR ADQUIRIR EL SERVICIO DE NUBE

A continuación mencionamos instituciones que están por adquirir el servicio de Nube Computacional.

- 1). Tribunal Administrativo de Contrataciones Públicas B/.2,764.80
- 2). Secretaría de la Cadena de Frio B/.2,764.80
- 3). Hospital Santo Tomás B/.16,588.80
- 4). Universidad de Panamá B/.1,382.40
- 5). Empresa Nacional de Autopista B/.2,764.80
- 6). Banco Hipotecario Nacional B/.2,764.80
- 7). AMPYME B/.2,764.80
- 8). Ministerio de Desarrollo Social B/.9,285.60
- 9). Autoridad Nacional de los Servicios Públicos B/.2,764.80
- 10). Ministerio de Salud B/.12,000.00
- 11). Defensoría del Pueblo B/.2,764.80
- 12). Instituto Conmemorativo Gorgas B/.2,764.80
- 13). Autoridad de Aseo B/.7,500.00

## J. COSTO BENEFICIO Y VENTAJAS EN ADQUIRIR LA NUBE COMPUTACIONAL GUBERNAMENTAL (NCG)

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

- Reducción en el tiempo de respuesta a las instituciones de algunas semanas a 2 horas.
- Reducción de un 80% en costo de la implementación de las necesidades de IT para proyectos institucionales.
- Toda la infraestructura de servicios en nube en las entidades gubernamentales centralizada en un único sistema administrativo.
- Ofrecer una plataforma adaptable para responder a las necesidades de las diversas instituciones gubernamentales mientras ahorra energía reduciendo la redundancia de servicios.
- Extraer el mayor valor posible de la implementación para acelerar el retorno de la inversión.
- Ofrecer a las instituciones gubernamentales una solución más rentable y rápida para sus necesidades.
- Proveer servicio Ondemand (CLOUD).

### Ventajas de tener el servicio de nube con AIG vs otros proveedores

- Mismas especificaciones de servidores a un menor costo.
- Soporte 24/7 dentro del servicio de nube.
- Herramientas de seguridad, antispam y firewall.
- Hosting- Creación y Resguardo de los Servidores Virtuales del cliente en la NCG.
- Seguridad- La seguridad a nivel de Redes es Administrada y controlada por los grupos de CSIRT (Centro Nacional de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática) y RNMS (Red Nacional Multiservicios) y contamos con Centros de Datos (IDC), con niveles de TIER III y TIER IV, respectivamente.
- Disponibilidad- Contamos con Soporte 24x7, a nivel de redes e infraestructura en todos los componentes dentro de la nube, garantizando una disponibilidad del 99.7% en nuestros servicios.
- Respaldos: Resguardo semanal de todas las Máquinas Virtuales creadas dentro de nuestra plataforma de Nube, contamos con una red y aplicación exclusivamente para respaldos.
- Ahorro de 80% en costos de implementación.
- Tenemos un modelo propio de pagos, administración, manejo de recursos y portafolio de servicios.

## K. AHORRO DEL ESTADO EN ADQUIRIR LA NUBE COMPUTACIONAL

Si tomamos en cuenta el servicio de Nube Computacional que estamos brindando a las diferentes instituciones que han confiado en nuestro servicio, tenemos un total anual de B/. 152,769.60 contratado, costo que no refleja la realidad de adquirir los servicios con otros proveedores, si hacemos un análisis de los costos reales y lo globalizamos se tendría un gasto de B/. 314,706.48 con respecto a otros proveedores que brindan servicio de Nube.

Costos propuestos de servicio de la Nube Computacional por tamaño en servidores:

Pequeño	Mediano	Grande
Servidor Web	Servidor APP	Servidor BD
HDD 100 GB	HDD 500 GB	HDD 500 GB
1vCPU(3.3GHz)	2vCPU(3.3GHz)	4vCPU(3.3GHz)
2 Tarjetas de Red	2 Tarjetas de Red	2 Tarjetas de Red
4 GB Memoria	8 GB Memoria	16 GB Memoria
<b>B/. 115.20</b>	<b>B/. 230.40</b>	<b>B/. 460.80</b>

En base a 46 servidores distribuidos en 22 instituciones mediante contrato y convenios firmados tenemos un total de B/. 210,628.20 anuales con diferentes especificaciones.

- Costo de Nube Computacional con la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.**

Cant.	Servicios	Costo Unitario	Costo Mensual	Costo Anual
18	Servidores Pequeños	B/. 115.20	B/. 2,073.60	B/. 24,883.20
31	Servidores Medianos	B/. 230.40	B/. 7,142.40	B/. 85,708.80
6	Servidor grande	B/. 460.80	B/. 2,764.80	B/. 33,177.60
5	10 TB de discos	B/. 150.00	B/. 750.00	B/. 9,000.00
1	Cuchillas para Cluster	B/. 0.00	B/. 0.00	B/. 0.00
		<b>B/.956.40</b>	<b>B/.13,687.20</b>	<b>B/. 152,769.60</b>

- Costo Nube Computacional con otro proveedor que brinda servicio de Cloud.**

Cant.	Servicios	Costo Unitario	Costo Mensual	Costo Anual
18	Servidores Pequeños	B/. 241.02	B/. 4,338.36	B/. 52,060.32
31	Servidores Medianos	B/. 413.18	B/. 12,808.58	B/. 153,702.96
6	Servidor Grande	B/. 734.55	B/. 4,407.30	B/. 52,887.60
10	10 TB de discos	B/. 467.13	B/. 4,671.30	B/. 56,055.60
1	Cuchillas para Cluster	B/. 583.35	B/. 583.35	
		<b>B/. 2,439.23</b>	<b>B/. 26,808.89</b>	<b>B/. 314,706.48</b>

- **Cuánto costaría sin AIG, en caso de adquirir servidores físicos.**

Cant.	Servicios	Costos Unitario	Costo Total	Costo con replica
18	Servidores Pequeños	B/. 2,780.00	B/. 50,040.00	B/. 100,080.00
31	Servidores Medianos	B/. 5,500.00	B/. 170,500.00	B/. 341,000.00
6	Servidor grande	B/. 9,850.00	B/. 59,100.00	B/. 118,200.00
1	Arreglo de disco Almacenamiento 10 TB	B/. 106,010.00	B/. 106,010.00	B/. 212,020.00
1	Alojamiento IDC (12 meses)	B/. 12,000.00	B/. 144,000.00	B/. 144,000.00
1	Soporte y Garantía (12 meses)	B/. 22,100.00	B/. 22,100.00	B/. 22,100.00
1	Equipo de respaldo AVAMAR	B/. 120,000.00	B/. 120,000.00	B/. 120,000.00
<b>TOTAL</b>		<b>B/. 278,240.00</b>	<b>B/. 671,750.00</b>	<b>B/. 1,057,400.00</b>

**Costo total instalando servidores físicos: B/. 1,057,400.00**

**Si comparamos los dos cuadros tendremos un ahorro al Estado del Servicio de Nube por un monto de:**

Ahorro al Estado vs otros proveedores que brindan servicio de Nube  
B/. 161,936.88

Ahorro al estado en caso de no adquirir servidores físicos.  
B/.904,630.40

## F. SERVICIO QUE BRINDA AIG EN LA NUBE COMPUTACIONAL A DIFERENTES ENTIDADES

Institución	M.V	Web/Peq	Correo/Med	B.Datos/Gde	Storage
MEF	55	21	18	16	10
APP	2	1	1		
IPHE	1		1		
MIDA	8	1	7		1
MIVIOT	2	1	1		
ANATI	3	1	1	1	2
ACP	2	1	1		
S.N. Migración	1	1			
ISA	3	1	2		
Contraloría General	1	1			
SIACAP	3		3		
MIREX	4	3	1		1
Sec. Energía	1		1		
PRESIDENCIA	4	2	2		
POLICÍA	1	1			
SINAPROC	1	1			
UDELAS	2			2	1
TAT	3	1	2		1
IMA	1	1			
ATP	1	1			
Zona Franca de Barú	1	1			
ARAP	2	1	1		
Superintendencia de Mercado de Valores	8	4	4		
SENNIAF	3	1	1	1	
INAMU	1		1		
Autoridad de Transparencia	2	2			
MICI	5		3	2	
	<b>121</b>	<b>48</b>	<b>51</b>	<b>22</b>	<b>16</b>

Cantidad de Instituciones	<b>26</b>
Cantidad de M.V en Instituciones	121
Cantidad de Servicio Web	48
Cantidad de Serv. B Datos	51
Cantidad de Serv. Aplicaciones	22
Cantidad de Serv. Almacenamiento	16

**G. INSTITUCIONES QUE HAN CONTRATADO EL SERVICIO DE NUBE COMPUTACIONAL  
PRESENTAMOS CUADRO DE INSTITUCIONES QUE HAN CONTRATADO EL SERVICIO DE NUBE  
COMPUTACIONAL GUBERNAMENTAL Y SU MONTO ANUAL RESPECTIVAMENTE.**

<b>Cant.</b>	<b>Instituciones</b>	<b>Total Mensual</b>	<b>Total Anual</b>
1	Ministerio de Comercio e Industria (MICI)	B/. 4,377.60	B/. 52,531.20
2	Instituto Nacional de la Mujer (INAMU)	B/. 388.40	B/. 4,660.80
3	Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos. (SIACAP)	B/. 691.20	B/. 8,294.40
4	Tribunal Administrativo Tributario (TAT)	B/. 230.40	B/. 2,764.80
5	Instituto de Seguro Agropecuario (ISA)	B/. 921.60	B/. 11,059.20
6	Instituto de Mercadeo Agropecuario (IMA)	B/. 115.20	B/. 1,382.40
7	Secretaría de Energía (SNE)	B/. 115.20	B/. 1,382.40
8	SENNIAF	B/. 806.40	B/. 9,676.80
9	Zona Franca de Barú (ZFB)	B/. 115.20	B/. 1,382.40
10	Universidad de las Américas (UDELAS)	B/. 921.60	B/. 11,059.20
11	Superintendencia de Mercado de Valores (SMV)	B/. 1,497.60	B/. 17,971.20
12	Instituto Panameño de Habilitación Especial (IPHE)	B/. 230.40	B/. 2,764.80
13	Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT)	B/. 889.00	B/. 10,668.00
14	Ministerio de la Presidencia	B/. 691.20	B/. 8,294.40
15	Autoridad Nac. de Adm. de Tierras (ANATI)	B/. 1,310.00	B/. 15,720.00
16	Autoridad de los Recursos Acuáticos de Panamá (ARAP)	B/. 345.60	B/. 4,147.20
17	Comercio Electrónico (MICI)	B/. 230.40	B/. 2,764.80
18	Autoridad de Turismo de Panamá (ATP)	B/. 115.20	B/. 1,382.40
19	SINAPROC	B/. 115.20	B/. 1,382.40
20	Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA)	B/. 2,809.20	B/. 33,710.40
21	Autoridad de Transparencia y Acceso a la Información	B/. 230.40	B/. 2,764.80
22	Autoridad del Canal de Panamá (ACP)	B/. 405.60	B/. 4,864.20
		<b>B/. 17,552.60</b>	<b>B/. 210,628.20</b>

# DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN

## RED MULTISERVICIOS DEL ESTADO PANAMEÑO

---



La Red Nacional de Multiservicios está diseñada con el objetivo de modernizar y brindar mayor seguridad a los servicios de comunicaciones del Estado Panameño, cumpliendo con las altas exigencias que dicha información se amerita para beneficio de los ciudadanos.

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

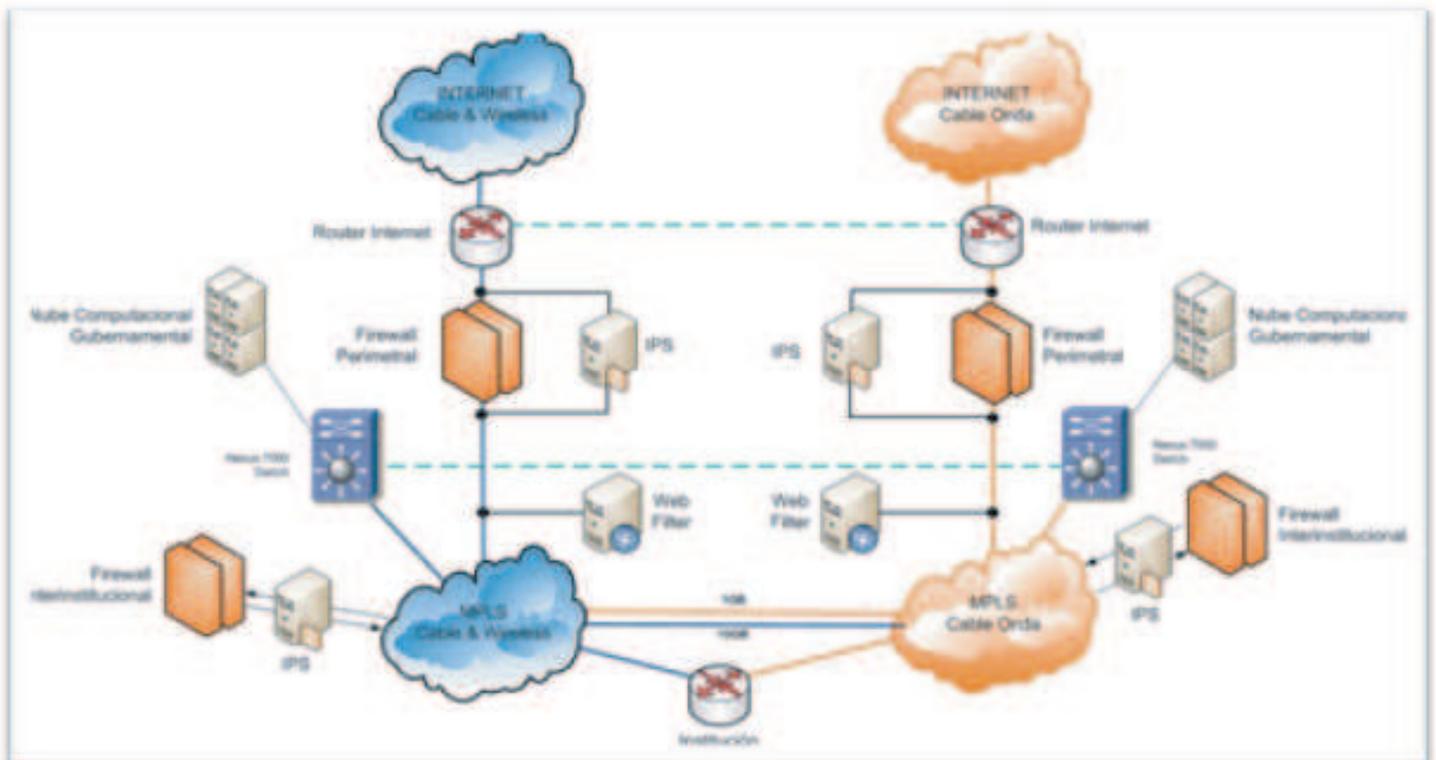


Figura: Esquema de la Red Nacional MultiServicios

La red está compuesta por los siguientes elementos:

- Plataforma de Softswitch del Estado.
- Plataformas de Seguridad de la Red Nacional Multiservicios.
  - Plataforma Interinstitucional.
  - Plataforma de Internet.
- Enlaces de la Red Nacional Multiservicios.
- Switches Core de los Centros de Datos de la Red Nacional Multiservicios

Para brindar mayor seguridad la Red Nacional Multiservicios, a través de su plataforma de seguridad ofrece los siguientes servicios de protección:

1. Firewall perimetral.
2. Firewall interno.
3. Sistemas de Prevención de Intrusos (IPS).
4. Sistemas de Filtrado de Navegación Web (Webfilter).

Todas las soluciones han sido diseñadas e implementadas en modo redundante y de alta disponibilidad, de manera que se garantiza el servicio continuo a todas las instituciones del Estado que se conecten a la Red Nacional Multiservicios.

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

Con este proceso de vigilancia y gestión operativa se cuenta con una de las soluciones de seguridad más complejas y abarcadoras de la región, ejerciendo las funciones efectivas de un Proveedor de Servicios de Seguridad o MSSP por sus siglas en inglés.

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

Con la implementación de esta plataforma, el Gobierno proyecta ahorros por más de 13 millones de balboas anuales en gastos de telecomunicaciones, parte de este ahorro ha sido producto de operar en una red de uso exclusivo del Estado, manteniendo tarifas y precios especiales.

## **SoftSwitch Gubernamental**

El Softswitch Gubernamental, brinda a las instituciones los servicios de voz, fax y video llamadas con todas las ventajas y ahorros de la telefonía IP sobre una plataforma robusta que ofrece funcionalidades de conferencia, mensajería y centro de llamadas.

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

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

Aunado a lo anterior, entre los servicios que ofrece el softswitch del Estado podemos mencionar el tarifador, el cual permite a las autoridades de las instituciones recibir en tiempo real información acerca de la duración y precio de todas las llamadas realizadas por cada uno de los usuarios. El portal web de esta plataforma, también permite a cada institución

administrar de manera dinámica todos sus servicios y mover sus líneas de acuerdo a sus necesidades lo que se traduce en una optimización en la utilización de los recursos.

La AIG ha brindado a todas las entidades gubernamentales asesoramiento y apoyo en la coordinación con los operadores durante el proceso de migración de los servicios de telefonía, logrando la migración efectiva de las siguientes instituciones que representan un alto porcentaje del gasto de telefonía del Estado.

### **Mesa de Ayuda y NOC (Network Operation Center) / SOC (Security Operation Center)**

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

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

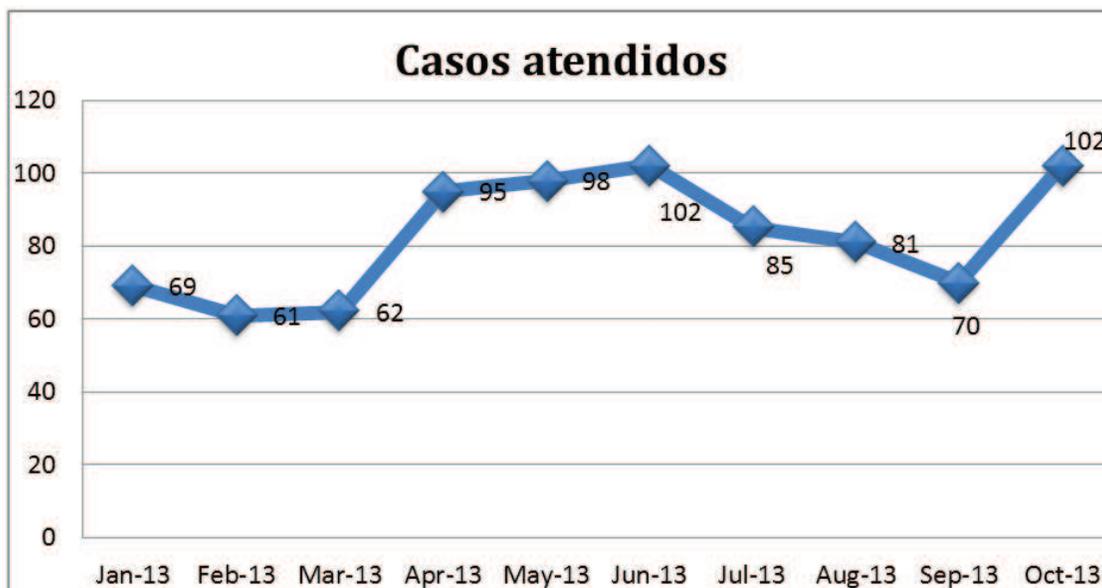
Surge para cubrir la necesidad de centralizar la operación, monitoreo, seguridad y soporte de esta gran red del Estado a través de un servicio de soporte telefónico 24/7 que atiende los reportes de fallas y controla la seguridad en horario extendido.

Tiene la finalidad de ofrecer un servicio confiable a todas las entidades del Estado, permitiendo una administración de todos sus enlaces y servicios a través de la red. Cuenta con las herramientas necesarias para garantizar soporte de 1er y 2do nivel para los servicios dentro de la Red, de acuerdo a los requisitos del proyecto y las necesidades actuales de las diferentes instituciones del Estado.

El NOC cuenta con una plataforma de monitoreo que permite darle diariamente seguimiento al estatus de las conexiones de los enlaces y a los dispositivos de red que reciben dichos enlaces, con el fin de detectar fallas y/o degradación de los servicios que se transportan a través de la RNMS.

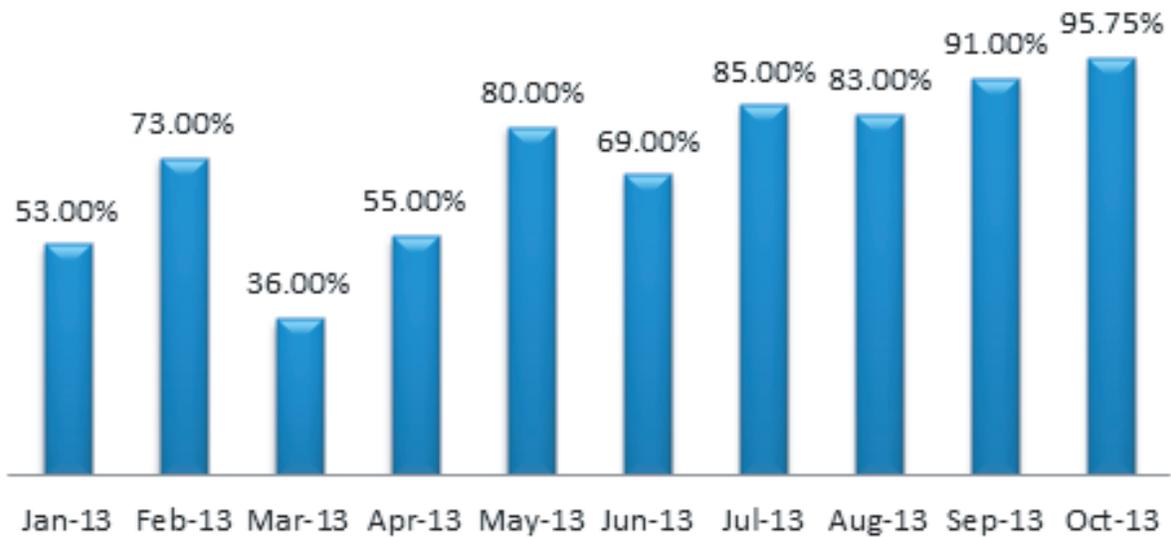
Además de técnicos y especialistas capacitados, cuenta con una base de procedimientos definidos, para lograr un cumplimiento de métricas y niveles de servicios; mantiene el control sobre la configuración, rendimiento, seguridad y el histórico de cambios, incluyendo la carga de configuraciones anteriores, y está en la constante tarea de monitorear los componentes de la Red Multiservicios y gestionar la solución de los incidentes que se presenten en la infraestructura que forma parte de la Red Multiservicios a través de un número único 520-RNMS (7667).

El NOC-SOC de la Red Nacional Multiservicios, ha tenido un incremento en la atención de casos de las diferentes instituciones que se han ido integrando al funcionamiento de la red. Para tener una idea del crecimiento, mostramos datos de los casos atendidos durante el 2013:



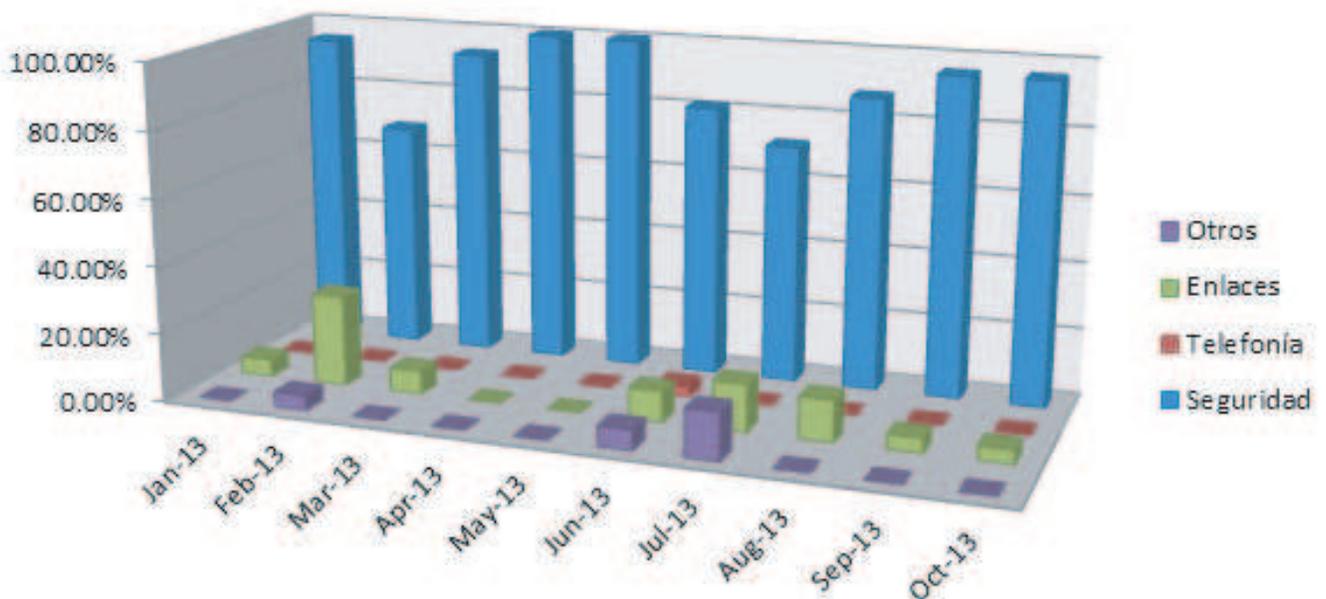
Adicional mostramos el porcentaje de casos atendidos y solucionado dentro de los tiempos establecidos en el acuerdo de nivel de servicio (SLA).

## Porcentaje de cumplimiento de SLA



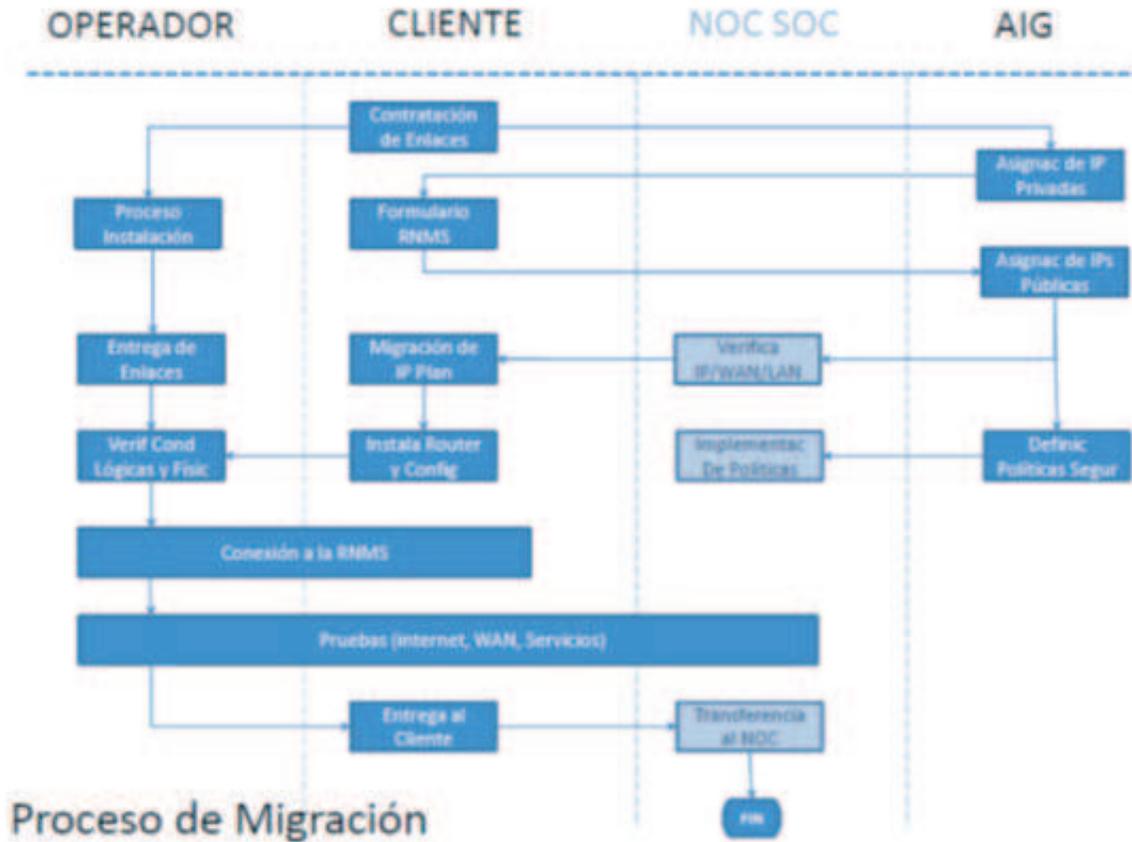
A continuación presentamos una clasificación general de casos que se han atendido divididos por las plataformas que componen la RNMS:

## Clasificación de reportes por tipo de plataforma



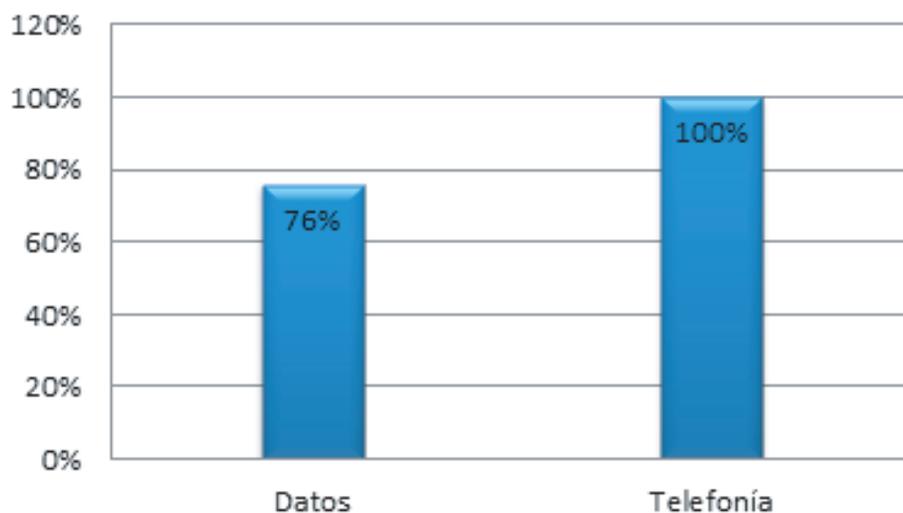
## Procedimiento de Migración

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



Al 2013, la cantidad de instituciones migradas a la Red Nacional Multiservicios es de un total del 76 % en cuanto a migración de datos y un 100% de migración de voz.

## Migración de servicios a la RNMS



# CENTRO NACIONAL DE RESPUESTA A INCIDENTES (CSIRT PANAMÁ)

---

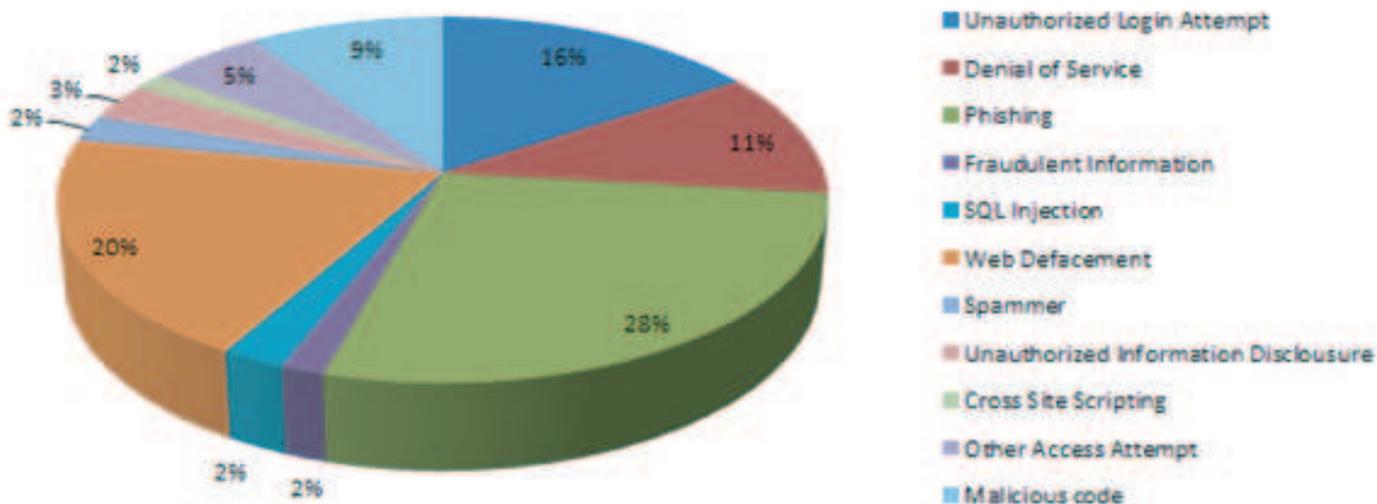


CSIRT PANAMÁ es el Centro Nacional de Respuesta a Incidentes Cibernéticos de Panamá, operado por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), y designado por Decreto Ejecutivo No.709 del 26 de Septiembre de 2011.

La información que se detalla a continuación, refleja los incidentes reportados desde el último trimestre del año 2011 hasta la fecha de la elaboración de este documento a Diciembre de 2013.

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

## Tipos de Incidentes



## 1. Resumen de actividades ejecutadas en 2013

- **Taller Regional Básico de Técnicas de Investigación en Ciberdelincuencia; Lima, Perú**

Los días 11 al 13 de marzo, en Lima, Perú se realizó el Taller Regional Básico de Técnicas de Investigación en Ciberdelincuencia. Es el primer taller donde cuenta con la participación de las áreas como Fiscales, Policía e Investigadores de diferentes latitudes como EE.UU, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, Perú y Panamá. El Taller contó con la organización del Departamento de Justicia de U.S., Servicio Secreto de U.S. y la Organización de los Estados Americanos (OEA). El taller tiene como objetivo dar a conocer a los asistentes sobre los avances en la región y el fortalecimiento de medidas de investigación y combate de la ciberdelincuencia.

- **Reunión Embajada de Canadá**

Se brindó ayuda con la propuesta para la identificación de las infraestructuras críticas en Panamá. Se proyecta una alianza para trabajar con los sectores de Energía y el Canal de Panamá.

- **Reunión comisión de seguridad – Asociación Bancaria de Panamá**

Se realiza reunión de acercamiento con la Asociación Bancaria de Panamá, logrando importantes acuerdos, tales como el reporte de incidentes de seguridad hacia el CSIRT PANAMA.

- **Ejercicio de Gestión de Crisis Cibernética, Panamá**

La Secretaría del Comité Interamericano Contra el Terrorismo (CICTE), de la Organización de los Estados Americanos (OEA), en colaboración con la Autoridad de Innovación Gubernamental (AIG), realizó El Ejercicio de Gestión de Crisis Cibernética los días 24 y 25 de abril. El objetivo de este ejercicio fue el de aprender a proteger a los ciudadanos frente a las amenazas informáticas en el ciberespacio.

En este ejercicio participaron:

- Comité de Seguridad de la Asociación Bancaria de Panamá.
- Las empresas de distribución y transmisión eléctrica.
- Tocumen S.A.
- Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN).
- Autoridad del Canal de Panamá (ACP).
- Policía Nacional, entre otras.

- **Panamá suscribe acuerdo de cooperación con STOP.THINK.CONNECT**

La delegación de Panamá, firmó el acuerdo de cooperación durante el evento Securinfo Washington 2013, en la Sala de las Américas de la Organización de Estados Americanos (OEA), el 27 de junio; fecha donde el estado panameño se compromete a la divulgación de dicha campaña dentro del país.

### 1.1. AIG presente en simposio sobre Seguridad Cibernética

El pasado septiembre tuvo lugar el evento “McAfee Security Summit 2013” realizado por las empresas McAfee y Smartbytes donde estuvo presente la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG).

El objetivo del evento fue concienciar a los profesionales sobre la ciber-defensa y la seguridad cibernética, tanto a nivel privado y público.



- **Aprueban Convenio sobre la Ciberdelincuencia**

Mediante firma de la Ley 79 del 22 de octubre de 2013, Panamá ratifica su adhesión a la convención de Budapest sobre el Delito Cibernético.

La Convención es el primer tratado internacional sobre delitos cometidos a través de Internet y otras redes informáticas, que trata sobre todo con las infracciones de los derechos de autor, fraude informático, la pornografía infantil y violaciones de seguridad de la red. También contiene una serie de competencias y procedimientos, tales como la búsqueda de las redes informáticas y la interceptación. Su objetivo principal, es seguir una política penal común destinada a la protección de la sociedad contra el delito cibernético, especialmente mediante la adopción de una legislación apropiada y el fomento de la cooperación internacional.

- **STOP.THINK.CONNECT - International Campaign Partner agreement**

STOP.THINK.CONNECT. es un mensaje coordinado para ayudar a los ciudadanos a estar más seguros mientras utilizan Internet. El mensaje fue creado por una coalición sin precedente de empresas privadas, organizaciones sin fines de lucro y agencias del gobierno.

El Antiphishing Working Group (APWG) la Alianza Nacional de Ciberseguridad (NCSA) de Estados Unidos, ha liderado el esfuerzo de encontrar un mensaje unificado que pueda ser adoptado por el sector público y privado.

STOP.THINK.CONNECT. es una campaña de acción positiva basada en investigaciones de mercado. Los objetivos de la campaña son:

- Aumentar y reforzar la sensibilización sobre los temas de seguridad en el ciberespacio, incluyendo riesgos y amenazas, y proveer soluciones para incrementar la seguridad mientras se navega por Internet.
- Comunicar al público estrategias y actitudes para mantenerse a ellos mismos, sus familias y comunidades, a salvo mientras se utilizan las redes informáticas.
- Cambiar la perspectiva de seguridad informática del público, de evitar lo desconocido y el sentimiento de falta de ayuda, por uno de reconocimiento de la responsabilidad compartida y empoderamiento sobre el tema de ciber seguridad.
- Involucrar al sector privado, público, y gobiernos locales en el esfuerzo de mejorar la seguridad en línea.

La convención del mensaje STOP.THINK.CONNECT ha creado el programa para socios internacionales como una manera de encarar el problema global relacionado con el ciber delito mediante la expansión de las campañas educativas y de sensibilización a los demás países alrededor del mundo.

La convención ha establecido acuerdos de cooperación con más de 30 organismos internacionales y gobiernos, y Panamá ha logrado suscribir el acuerdo, para la divulgación de la campaña utilizando los materiales ya existentes, con las adecuaciones correctas para enviar un mensaje unificado a través de diferentes medios.



PARA | PIENSA | CONÉCTATE®



Mensaje de campaña STOP.THINK.CONNECT

# ***ARQUITECTURA TECNOLÓGICA***

---

## **Laboratorio de Servidores**

La AIG realizó por 6 meses consecutivos Talleres de I+D y Prácticas intensivas sobre configuración de Servidores, Virtualización en distintos Sistemas Operativos e instalaciones de Servidores de Correo y Páginas Web a estudiantes de varias Universidades beneficiando a futuros profesionales del área informática, como parte del Plan para fomentar la Investigación y el Desarrollo, la transferencia de conocimiento y el fomento de la innovación Tecnológica en todas las Universidades del país.



## **Robótica**

En el año 2013 se han capacitado en Robótica básica, media y avanzada a más de 100 estudiantes y fomentado la creación de Clubes de Robótica, realizando transferencia de Tecnología en Colegios como: Panamerican School, Colegio San Agustín y Universidades como la Universidad de Panamá, Universidad Tecnológica de Panamá e Unachi. Estas capacitaciones incluyen talleres utilizando robots especializados donde aprenden el manejo inalámbrico de robots, utilización de sensores para comunicación e interacción con el medio ambiente, programación e inteligencia artificial.





## Proyecto de Acondicionamiento de Pc's

La AIG acondicionó cientos de computadores y realizó talleres de acondicionamiento de hardware y software para estudiantes de la UTP y UP, donde realizan parte de su labor social apoyando el proyecto "Acondicionamiento de Pc's" de la AIG, dicho programa se encarga de tomar Pc's recicladas y ponerlas en óptimo funcionamiento o bien acondicionar computadores con los software libres para luego ser donadas a la población más necesitada de nuestro país.



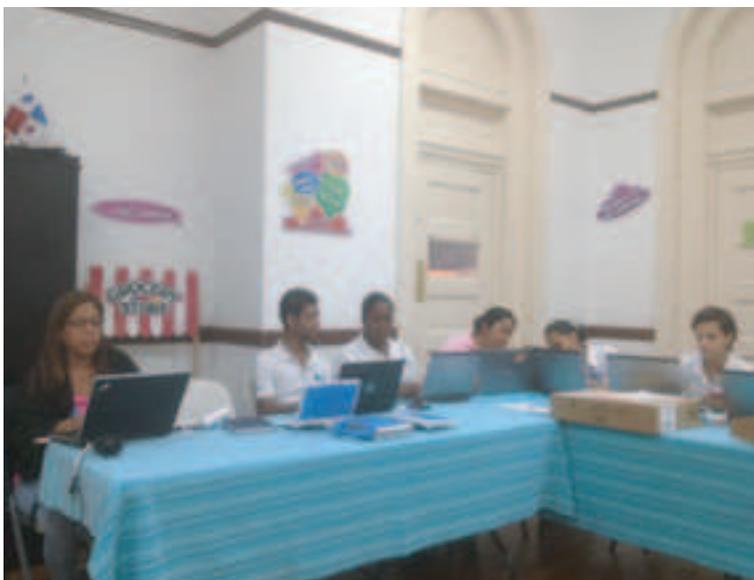
## Centro Ann Sullivan

Este centro se encarga de la atención de niños y jóvenes con autismo y discapacidad cognitiva y tiene como objetivo principal que los asistentes cuenten con herramientas tecnológicas para alcanzar el conocimiento y enfocar sus habilidades.

El aula cuenta con una mesa interactiva de vivos colores, diseñada para alumnos de entre 3 y 11 años, con una superficie táctil multi-toque de 27 pulgadas, sobre la que varios niños pueden interactuar simultáneamente y así poder trabajar de forma interactiva para potenciar la capacidad de aprendizaje.

Adicionalmente, la AIG ha instalado una pantalla interactiva SMART Board, la que ofrece una amplia superficie en la que los estudiantes pueden interactuar con el docente en diferentes actividades educativas con la más alta tecnología en aprendizaje, y dos pantallas LCD de 42”.

Otra de las iniciativas de la AIG fue la construcción de la página web Ann Sullivan, herramienta tecnológica que permitirá a la ciudadanía conocer un poco más sobre el Centro y la agenda de actividades que allí desarrollan y la vez se instaló el punto de conexión 1,105 de la Red Nacional de Internet “Internet para Todos”.



## Infoplazas del país

Durante todo el año se realizaron diversas capacitaciones a los administradores de Infoplazas, en los Talleres SOLCA-APRENDER HACIENDO, en el cual los participantes de distintos lugares como el Chorrillo, Darién, Herrera, Arraiján y Coclé, fueron capacitados y dotados de las herramientas necesarias para poder hacer uso en sus respectivas Infoplazas del Software SOLCA para personas con discapacidad, teniendo como principal objetivo brindarle a estos administradores todo el conocimiento necesario para poder hacer inclusivos sus centros de trabajos y así romper con la brecha digital.



## Responsabilidad social

### Taller SOLCA: Aprender-Haciendo

Centro Panamá Corea de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Dictado a los enlaces del CONADIS

El objetivo del Taller es darle a conocer a los técnicos del Consejo Nacional de Discapacidad, CONADIS nuevas herramientas tecnológicas que le permiten a las personas con discapacidad física, intelectual, auditiva y visual participar de forma independiente en ambientes laborales, educativos y sociales, entre otros.

### Participantes:

1. Instituto Nacional de Salud Mental.
2. Ministerio de Economía y Finanzas.
3. Hospital San Miguel Ángel.
4. Instituto de Mercadeo Agropecuario.
5. Ministerio de Relaciones Exteriores.
6. Autoridad de Recursos Acuáticos de Panamá.
7. Defensoría del Pueblo.
8. Instituto Nacional de Medicina Física y Rehabilitación.
9. Tribunal Electoral.
10. Ministerio de Salud
11. Registro Público.
12. Caja de Seguro Social.
13. Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales.
14. SENADIS.



## Taller SOLCA: Aprender-Haciendo

Dictado en el Patronato Luz del Ciego

Dirigido a las organizaciones de personas con discapacidad visual, con el interés de que se conviertan en agentes multiplicadores dentro de sus organizaciones.



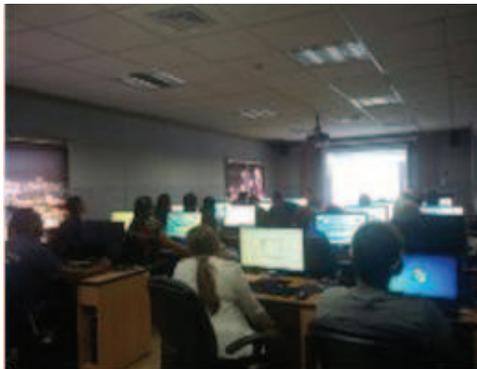
## Taller SOLCA: Aprender-Haciendo

Dirigido a los enlaces del CONADIS

Dictado en el Centro de Tecnología e Innovación de la AIG, de la Ciudad del Saber, Clayton

### Participantes:

1. Autoridad Nacional de Aduanas.
2. Aeronáutica Civil.
3. Instituto de Mercadeo Agropecuario.
4. Autoridad de Turismo de Panamá.
5. Contraloría General de la República.
6. Banco Hipotecario Nacional.
7. Autoridad Marítima de Panamá.
8. Banco Nacional de Panamá.
9. Universidad de Panamá.
10. Dirección Nacional de Política Indígena.
11. Dirección de Migración.
12. Dirección de Correos de Correos y Telégrafos.
13. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Panamá.
14. Asociación Nacional del Ambiente.



## Taller SOLCA: Aprender-Haciendo

Dictado a los enlaces del CONADIS en el Instituto de Tecnología e Innovación de la AIG de la Ciudad del Saber, Clayton

1. Servicio Nacional Aeronaval.
2. Ministerio de Comercio e Industrias.
3. Ministerio de Desarrollo Agropecuario.
4. Lotería Nacional de Beneficencia.
5. Policía Nacional.
6. Ministerio de la Presidencia.
7. Ministerio de Educación.
8. Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.
9. Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia.
10. Sistema Estatal de Radio y Televisión.
11. Instituto Nacional de la Mujer.
12. Ministerio de Desarrollo Social.
13. Programa Ángel Guardián.
14. Instituto Panameño de Habilitación Especial.
15. Instituto Panameño Autónomo Cooperativo.
16. Universidad de Panamá.
17. Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.



## Taller SOLCA: Aprender-Haciendo

Desarrollado en el Instituto de Tecnología e Innovación de la AIG en Clayton, Ciudad del Saber.

Participaron 42 personas:

1. Órgano Judicial.
2. Universidad Americana.
3. Hospital Santo Tomás.
4. Alcaldía de Panamá.
5. Ministerio de Desarrollo Social – Programa Ángel Guardián.
6. Asamblea Nacional.
7. Universidad Marítima Internacional de Panamá.
8. Universidad de Panamá.
9. Universidad a Distancia de Panamá.
10. Universidad Santa María La Antigua.
11. Ministerio Público.
12. Ministerio de Gobierno.
13. Universidad Especializada de las Américas.
14. Ministerio de Vivienda.
15. Universidad Tecnológica de Panamá.
16. Universidad Latina de Panamá.
17. Hospital del Niño.
18. Ministerio de Relaciones Exteriores.
19. SENADIS.
20. Universidad Latinoamericana de Ciencias y Tecnología.



**Inversiones del Estado en tecnología**

El Estado panameño invierte millones de balboas en Tecnologías de Información y Telecomunicaciones (TIC's), para modernizar e innovar las instituciones. Durante el año 2013, se autorizaron proyectos por el orden de los **B/. 281.59 millones** a las diversas instituciones del gobierno; alguno de los mismos son de carácter multianual.f



# ***DIRECCIÓN NACIONAL DE PROYECTOS ESPECIALES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL (DNPECI)***

---

La DNPECI tiene a su cargo los proyectos que por sus características propias requieran una gestión de componentes financieros, técnicos y multinacionales en el área de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), bajo el desarrollo de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG). A su vez, tiene a su cargo los procesos de gestión de recursos técnicos y financieros no reembolsables y reembolsables que beneficien a la AIG; integrando, negociando y dándole seguimiento a las acciones, proyectos y programas que se generen para el mejor aprovechamiento de dichos recursos. Asimismo, es la unidad encargada de buscar las oportunidades de cooperación internacional incluyendo la concurrencia de aportaciones de recursos públicos y privados, nacionales e internacionales, para la generación, ejecución y difusión de proyectos tecnológicos; así como de modernización del Estado panameño y de formación de recurso humano especializado para la innovación y el desarrollo tecnológico de Estado.

## **MISIÓN**

Contribuir al desarrollo de Panamá aprovechando las mejores prácticas mundiales en gestión gubernamental de proyectos en el área de TICs y las oportunidades que la Cooperación Internacional plantea en sus diferentes dimensiones, procurando además un mejor entorno internacional.

## **OBJETIVO GENERAL**

Contribuir y fortalecer el establecimiento de un proceso de gestión ordenado, seguro y transparente de los proyectos especiales y de la cooperación internacional siendo capaz de generar oportunidades efectivas y eficientes para beneficio de la población panameña, en congruencia con la Política Exterior y el Plan Nacional de Gobierno Electrónico.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Gestionar los proyectos especiales y la cooperación internacional hacia la AIG para que contribuya, a través de sus diferentes modalidades, al desarrollo sostenible del país, en congruencia con las prioridades nacionales y los principios de la política exterior.
- Promover el aprovechamiento de los recursos de cooperación internacional, su incremento y eficacia, así como la adopción de mecanismos seguros y transparentes.
- Coordinar la integración de los mecanismos y acciones a seguir ante las fuentes internacionales, para facilitar procesos que utilicen el uso más eficiente y racional los recursos externos.
- Ejercer como interlocutor oficial de la AIG, frente a las fuentes internacionales de cooperación y gestores de proyectos en el área de TICs.
- Realizar las acciones de negociación y oficialización respectivas ante los gobiernos y organismos internacionales, para lograr la aprobación de los proyectos, programas y acciones que avalan el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y Cancillería.
- Coordinar con las fuentes internacionales de cooperación, las visitas de las misiones técnicas al país y contribuir en la elaboración de sus agendas, mientras se encuentren en Panamá.
- Coordinar la conformación de comisiones nacionales y formar parte de éstas para la negociación de recursos externos y proyectos especiales.
- Mantener actualizado el registro de proyectos y programas de cooperación tecnológica, así como el de las fuentes de financiamiento y cooperación técnica que mantienen vínculos de cooperación con Panamá a través de la AIG.
- Representar a la AIG en los foros regionales y multilaterales de Cooperación y Tecnologías de la Información y Comunicación.

- Promover iniciativas de proyectos TICs que beneficien y mejoren la cooperación tecnológica, y que acompañen los esfuerzos por mantener y aumentar la cooperación hacia Panamá.
- Comunicar la información sobre ofertas de cooperación internacional, así como otras acciones relacionadas.
- Promover las reuniones binacionales y comisiones mixtas en el tema de cooperación técnica, que deban realizarse, con participación de cooperantes internacionales e instituciones nacionales, para elaborar los programas de cooperación, periódicos y ordenados, con los países y organismos internacionales.
- Elaborar los informes que sean necesarios para el debido control y seguimiento de los proyectos especiales y de la cooperación nacional e internacional reembolsable y no reembolsable.
- Participar en el proceso de facilitación y oficialización de los recursos no reembolsables ligados a créditos.

## CONVENIOS Y LOGROS

### ONU avala avances en Gobierno Electrónico



Panamá está cumpliendo con los parámetros y va muy bien encaminado en sus programas de modernización del Estado a través de las iniciativas de Gobierno Electrónico, aseguró en esta capital, Jonas Rabinovitch, consejero senior en Gobierno Electrónico de la División de Administración Pública y Gestión de Desarrollo del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la ONU.

“Es muy importante el avance que tiene Panamá en materia tecnológica, ya que existe el potencial para hacer el Estado más eficiente. Además, noto que existe una voluntad política para hacer las cosas así”, sostuvo Rabinovitch.

## AIG y empresa 4sight Technologies suscriben convenio



Con el objetivo de buscar oportunidades de cooperación tecnológica, el administrador general de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), ingeniero Eduardo E. Jaén, suscribió un acuerdo con 4Sight Technologies, con sede en Boston, Massachusetts, Estados Unidos de América (EUA), representada en el acto por su presidente, Hernán Clarke.

## Foro de Cooperación en Gobierno Electrónico Corea-Panamá



El Foro denominado “Intercambio Corea-Panamá” fue inaugurado en esta capital, con el propósito de revisar el programa de Modernización del Estado, aseguró Ramón Balid, coordinador del Plan Maestro de Gobierno Electrónico de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG).

La República de Corea ocupa el primer lugar del mundo en los índices de medición de la efectividad de los programas de Gobierno Electrónico, por lo que este foro de intercambio no sólo es importante, sino que se augura mucho provecho para los funcionarios que toman parte en esta iniciativa.

En el acto de apertura participaron el director general para E-Gobierno del Ministerio de Seguridad y Administración Pública de Corea, Shim Deok-seob; el embajador de Corea en Panamá, Cho Byoung-lip y el administrador general de la AIG, Eduardo E. Jaén.

## Visita Dra. Susan Amat



La Dra. Susan Amat, fundadora de Hive Venture y co-fundadora y directora ejecutiva de The Launch Pad (TLP), considerado el modelo internacional para educación de emprendedores, realizó una visita a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG).

Amat, compartió con el administrador general Eduardo E. Jaén, y miembros de la junta directiva de la Cámara Panameña de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones (CAPATEC), los modelos creados para el emprendimiento en algunas universidades de Estados Unidos de América.

## AIG y MEDCOM suscriben Memorándum de Colaboración Tecnológica



La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), suscribió con la Corporación MEDCOM, un Memorándum de Entendimiento para establecer un intercambio de información y colaboración técnica, a fin de facilitar la difusión y aplicación de herramientas tecnológicas de geo-localización.

# DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

---

## 1. Presupuesto de Inversiones

El presupuesto de inversiones ejecutado alcanza aproximadamente el 98.39% de lo programado, o sea alrededor de B/. 23.6 millones de B/. 24 millones como presupuesto modificado. En el cuadro siguiente se observa el detalle.

N°	Proyecto	Monto ejecutado	% de ejecución
1	Panamá Sin Papel	8,128,783	99.95
2	Gobierno Electrónico	7,104,960	96.24
3	Sistema Penal Acusatorio	1,313,918	96.89
4	Red Nacional Multiservicios	5,185,390	100.00
5	Nube Computacional	294,975	100.00
6	Atención Ciudadana	1,475,000	98.33
7	Foro Educativo	111,550	96.08

## 2. Presupuesto de Funcionamiento

En el presupuesto de funcionamiento se registró un monto B/. 4.3 millones, logrando un 90.13% de ejecución presupuestaria aproximadamente.

## 3. Sistema del ERP

Los registros presupuestarios en el Sistema de Administración de Recursos Empresariales (ERP) por sus siglas en inglés durante el año 2013 fueron normales y se logra un 100% en los mismos. Sus reportes preliminares también se lograron a los días 27 días de cada mes de forma regular.

## 4. Formulación de los Planes Operativos Anuales 2014

Esta tarea de Planificación se gestionó en las 8 Direcciones Operativas Nacionales, las 2 Direcciones Auxiliares y en el Despacho Superior. Se logró en un 100% de POAs, incluyendo todos los departamentos de la institución.

## 5. Informes

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

N°	Nombre del Informe	Destinatarios	Periodicidad
1	Informe de ejecución presupuestaria	La WEB de la Institución (módulo de transparencia), MEF, Contraloría, Asamblea de Diputados y Secretaría de Metas de la Presidencia	Mensual
2	Informe de avance de los proyectos de inversión	El Sistema Nacional de Inversiones Públicas (SINIP) del Ministerio de Economía y Finanzas	Trimestral
3	Informe de Calidad	Departamento de Desarrollo Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas	Trimestral

## **DEPARTAMENTO DE TESORERÍA**

Durante el año 2013 se el departamento de tesorería proceso alrededor de 558 gestiones de cobros, y 300 Órdenes de Compra, sobre las cuales hacemos estimaciones sobre cuán largo es el proceso de pago, tomando en consideración las distintas dependencias que intervienen en el proceso, según los niveles de autorizaciones, dando como resultado lo siguiente:

- TIEMPO PROMEDIO DE PAGO PARA CUENTAS DESDE 100K A 300K, 16 DÍAS, REPRESENTAN EL 7.2% DE LAS GESTIONES.
- TIEMPO PROMEDIO DE PAGO PARA CUENTAS DESDE DE 301K EN ADELANTE, 37 DÍAS, REPRESENTAN EL 3.6% DE LAS GESTIONES.
- TIEMPO PROMEDIO DE PAGO PARA CUENTAS DESDE DE 0.01 A 99,999.99, 6 DÍAS REPRESENTAN EL 89.2% DE LAS GESTIONES.

A inicios del mes de septiembre se planteó la iniciativa por parte del Despacho Superior, Dirección de Innovación y la Dirección de Finanzas, que se implementaran estrategias para poder pagar electrónicamente.

A pesar de ciertas limitaciones y con la convicción de facilitar y agilizar los procesos de pago en pro de mejorar la calidad de servicio y facilitar el cobro a nuestros proveedores, se ha implementado el pago electrónico mediante instrucciones bancarias, logrando con esto pagar el 15.59% de las Gestiones de Cobros vía electrónica.

Durante los meses de julio y agosto el departamento de Tesorería inicio su inclusión en el sistema ERP mediante el cual se lleva a cabo toda la logística de Administración Financiera y Presupuestaria de la AIG, logrado procesar el 100% de pagos a proveedores mediante este módulo; trayendo múltiples beneficios, como por ejemplo facilitar los registros contables, consultas de pagos, entre otros.

## **DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

Hemos realizados los registros contables en el nuevo sistema ERP e implementado los amarres contables de los módulos de los diferentes departamentos.

Durante el periodo fiscal 2013 en CATHALAC se han manejados fondos por B/.921,963.00.

Se inició los registros contables en el ERP de la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal.

El Proyecto de Desarrollo de la Banda Ancha para la Competitividad y la Integración es otros de los que se están registrando en el sistema ERP.

EL Departamento ha estado cumpliendo con la presentación de los Estados Financieros correspondiente al periodo fiscal 2013.

