



Autoridad Nacional para  
la Innovación Gubernamental  
**innovamos** para ti

Memoria Anual | **2015**



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE  
**PANAMÁ**

**Memoria Anual 2015**  
Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental



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



**ING. IRVIN A. HALMAN**  
ADMINISTRADOR GENERAL  
AUTORIDAD NACIONAL PARA LA  
INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL



**ING. LUIS FASANO**  
SUBADMINISTRADOR GENERAL  
AUTORIDAD NACIONAL PARA LA  
INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

## **MENSAJE ADMINISTRADOR GENERAL**

En cumplimiento con lo establecido por la Ley, nos complace documentar las acciones realizadas durante el periodo fiscal 2015 y presentar los logros y avances de los programas que lleva a cabo la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) en su Agenda Digital 2014-2019 denominada PANAMA 4.0.

Se destacan en este año la adopción de buenas prácticas de contrataciones de bienes y servicios tecnológicos, articulación con las direcciones de informática de los tres órganos del Estado, incluyendo el Tribunal Electoral, y la exitosa implementación de la metodología para el desarrollo de las agendas digitales institucionales con un horizonte de planificación al 2024.

Se han logrado importantes avances en la definición de los estándares y lineamientos para una arquitectura meta de las plataformas informáticas de las entidades y la seguridad, lo cual permitirá a las entidades del Estado facilitar, por vía de los medios digitales y la interoperabilidad, aquellos trámites que realizan los ciudadanos y las empresas.

La AIG por su parte, está comprometida a través de la Agenda Digital PANAMÁ 4.0, con las iniciativas del gobierno electrónico para la modernización de las entidades gubernamentales, atendiendo una de las metas del Gobierno Nacional para este periodo 2014-2019, que es la de “brindar servicios gubernamentales eficientes y eficaces” y que fue reiterada por el Presidente Varela en la XXIV Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado en la cual expresó que “no descansaremos hasta haber cumplido con nuestro compromiso de llevar a cabo una transformación de la gestión gubernamental para proveer servicios públicos más eficientes, con absoluta transparencia, facilitando la forma en que se realizan los trámites con el Gobierno y las contrataciones públicas con reglas claras y en estricto cumplimiento de lo que establecen las leyes”.

La selección de aplicaciones prioritarias, la infraestructura y las plataformas tecnológicas compartidas y los procesos a ser transformados en el horizonte de este quinquenio, además de aportar ahorros y eficiencia al Estado, posicionarán a Panamá como un país de avanzada con un ecosistema innovador, lo cual incidirá en la mejora de nuestros índices de competitividad, mediante un desarrollo nacional inclusivo, una cultura de transparencia y la consolidación de una democracia más participativa a través de la conectividad que requiere la sociedad de la información y del conocimiento.

Con este propósito y con el fin de articular la estrategia entre los diversos grupos de interés que inciden en la misma, la AIG ha continuado realizando presentaciones a instituciones, entidades y sectores de la economía vinculadas a la competitividad e innovación, entidades del sector público, gremios representativos del sector privado y organismos internacionales, así como también se han sostenido reuniones de coordinación con las direcciones de informática y enlaces del Centro de Atención Ciudadana 311, y más recientemente con los gobiernos locales ante la descentralización municipal.

Nos complace manifestar que los frutos del esfuerzo conjunto del equipo de colaboradores de la AIG y de las entidades del Estado, está dando los resultados esperados hacia el cumplimiento de las metas de Gobierno Digital y conectividad que fueron consignadas en el Plan Estratégico de Gobierno 2014-2019, así como significativos avances en el desarrollo de las capacidades institucionales para proveer Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las entidades del Estado.

A partir del año 2016 se efectuará una medición anual del indicador de avance de Gobierno Electrónico de las entidades gubernamentales fundamentado inicialmente en lo establecido en la Ley 83 de 2012 y el Plan de Sistemas establecido en las normas de Control Interno de la Contraloría General de la República, así como se evalúa el abordaje de la modernización gubernamental a través del desarrollo de agendas digitales institucionales estratégicas.

**Irvin A. Halman**  
Administrador General

# LOGROS DESTACADOS GESTIÓN 2015

**89.52% Ejecución presupuestaria** } 85.52% en Funcionamiento  
 } 90.44% en Inversión  
 cifra que contempla el uso de una Reserva Especial del Presupuesto 2015

**Se redujo en B/. 70 millones (31%) los costos de contratación pública**, a raíz del mejoramiento de los procesos de contratación de tecnología a través del **Sistema de Evaluación de Solicitudes (SES)** de la AIG que evaluó **2,872 solicitudes** y apoyo a la **Dirección General de Contrataciones Públicas** en la definición del catálogo del Convenio Marco de Bienes y Servicios Informáticos

**Se ahorró al Estado B/. 14 millones** mediante **plataformas tecnológicas** de uso compartido (Red Nacional Multiservicios – telecomunicación de voz y data del Estado, y Nube Computacional Gubernamental)

**Actualización de 2,192 trámites** en **71 entidades** del Estado en el portal de **Panamá Tramita**

**Crecimiento de 10%**  
 (900 mil usuarios activos conectados)  
 en la **Red Nacional Internet**  
 con avances para llevar a cabo un Acto Público con el fin de brindar **mayor cobertura de Banda Ancha** para incrementar la **cobertura de población a un 80%**



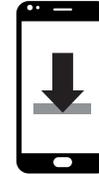
**311** El Centro de Atención Ciudadana -311- le **ahorró al Estado B/. 9.5 millones** al recibir **más de 1 millón de llamadas ciudadanas** como centro de contacto para las entidades que **atendieron satisfactoriamente el 90%** de los casos ciudadanos reportados





## Implementación de la plataforma tecnológica del **Sistema Penal Acusatorio (SPA)** del Tercer Distrito Judicial (Chiriquí, Bocas del Toro y Ngäbe Buglé)

Avances en aplicaciones móviles con lanzamiento del primer repositorio a nivel mundial **Panamá Apps** con **19 APPs** **oficiales del Estado** que ha tenido **602 descargas**



Implementación de **23 portales municipales**, aplicativo móvil y el Sistema Financiero Administrativo Contable Integrado en **30 municipios** como herramienta importante el proceso de descentralización municipal, el cual incluyó **capacitación de 150 funcionarios municipales**

Instalación de **24 kioscos interactivos de atención ciudadana** en **20 municipios** a nivel nacional



**PANAMÁ EN LÍNEA**  
CERO PAPEL, CERO FILA

Registro de **100 profesionales de la arquitectura** para **la solicitud de Planos en el Municipio de Panamá** y la puesta en marcha de esta aplicación del programa **Panamá en Línea**

Inclusión de **4 municipios digitales** en el uso de las tecnologías de la información con el apoyo del **Proyecto Cohesión Social-MIDES**

Puesta en marcha en conjunto con **ANTAI** de la iniciativa de **Gobierno Abierto** para **mayor transparencia y seguimiento de la gestión e información pública**

Exitosa participación en representación de la **República de Panamá** en foros y reuniones internacionales de **e-Gobierno, ciber-seguridad y Acceso Universal**, incluyendo una reunión especial con las empresas líderes globales en tecnología durante la **II Cumbre Empresarial de las Américas**



Validación del desarrollo de la **Estrategia Nacional de Ciber-Seguridad** y elaboración del proyecto de **Ley de Protección de Datos Personales**

**Panamá** fue confirmado como **anfitrión** de la **V Reunión Ministerial de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe para el 2018**

Avance hacia una operación con el **Banco Interamericano de Desarrollo** para una operación de **Gobierno Electrónico y alfabetización digital** por **B/. 30 millones** en los próximos años

## Mapas geo-referenciados

se crearon con **información actualizada** para la ciudadanía:

- **Precios más bajos** de la **Canasta Básica Familiar**
- **Combustible debajo del precio tope** provista por **ACODECO**
- **Ubicación de las escuelas** para el **MEDUCA**
- **Directorio Telefónico Estatal**



**Capacitación de 1,996 servidores públicos** en competencias de tecnologías de información y comunicaciones en el **Instituto de Tecnología e Innovación**

Realización de **cinco reuniones de coordinación** de todas las direcciones de informática de los **tres Órganos del Estado**, incluyendo el **Tribunal Electoral**

**MENSAJES DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA  
JUAN CARLOS VARELA R.  
EN DECLARACIÓN DURANTE LA CLAUSURA DE LA SÉPTIMA CUMBRE DE LAS AMÉRICAS  
PANAMÁ, 11 DE ABRIL DE 2015**

*“La Cumbre ha sido una gran oportunidad multilateral y, a la vez, de encuentros bilaterales entre los diversos liderazgos”.*



Reunión bilateral entre el Presidente Juan Carlos Varela R. y el CEO de Facebook Mark Zuckerberg, en presencia del Ministro Dulcideo De la Guardia, la Viceministra Maria Luisa Navarro e Ing. Irvin A. Halman.



Lanzamiento de aplicativos gubernamentales adaptados para disminuir el consumo de datos y para teléfonos móviles de baja gama, cuyo uso de datos no serán tarifados para los clientes de Digicel seleccionado por **Internet.org** como socio-operador para este programa.

*“Los Foros previos a la Cumbre han fortalecido la cultura democrática del continente”.*



La AIG sostuvo una reunión con los líderes globales de tecnología que asistieron a la Cumbre Empresarial, que permitió un intercambio sobre la Agenda Digital **PANAMÁ 4.0** para futuras alianzas estratégicas en beneficio del Gobierno Electrónico.

Estuvo presente Bruce Andrews, Deputy Secretary of Commerce (US Department of Commerce).

*“El tema de la Cumbre, “Prosperidad con equidad”, ha estado permanentemente en la agenda y las discusiones. El tema lo propusimos por nuestra experiencia y la experiencia de todos los países del continente. Hemos crecido fuertemente, pero no toda la población se ha beneficiado suficientemente de ese crecimiento”.*

*“Panamá considera que aquella gran cantidad de mandatos sobre los que hubo acuerdo, pueden y deben ser gestionados por las instituciones del sistema interamericano y otros organismos internacionales”.*

*“Nuestro gobierno remitirá los mandatos acordados a nuestros Directores en el BID, Banco Mundial, CAF, y otras instituciones financieras multilaterales, para que sean objeto de financiamiento y asistencia técnica. Y lo mismo deberá ocurrir con otras organizaciones multilaterales, como la OEA, CEPAL y OPS”.*



En la AIG, estamos participando activamente en reuniones y foros de la OEA, SICA, Red GEALC, ONU, CEPAL, eLAC y CEABAD.

*“Queremos destacar que en adición a los mandatos acordados, Panamá propuso y hubo total acuerdo entre los países, que entre ahora y el año 2025 se mejore sustancialmente el acceso de la población al agua potable y saneamiento básico, así como la cobertura de la banda ancha y de la educación media y técnica”.*



La AIG liderizó reuniones con los ejecutivos del BID para la estrategia del Plan Nacional de Banda Ancha, alfabetización digital y Gobierno Electrónico para competitividad.

*“Igualmente y de conformidad con las condiciones de cada país, deberá incrementarse sustancialmente la inversión en infraestructura y la efectividad de la misma”.*

*“Hacemos un llamado a las organizaciones multilaterales y la banca multilateral, a que aumenten sus esfuerzos tendientes a respaldar a los gobiernos en la identificación de los proyectos, los estudios técnicos y diseños conceptuales de la infraestructura pública necesaria para mejorar los servicios a la población y alcanzar nuestras metas de Estado”.*



La AIG trabaja en el rediseño de la Red Nacional Internet, para que la conectividad, llegue a más panameños y de manera gratuita.

---

# Contenido

---

Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental	15
Despacho Superior	23
Dirección de Innovación Gubernamental	27
Dirección de Arquitectura Tecnológica	32
Dirección de Gobierno Electrónico	44
Dirección Nacional de Tecnología y Transformación	59
Dirección de Internet, Inclusión y Movilidad	79
Dirección de Gobernanza de IT	92
Dirección de Cooperación Internacional y Centro de Excelencia de e-Gobierno e Innovación Gubernamental	104
Dirección de Gobierno Abierto	109
Centro de Atención Ciudadana 311	113
Dirección Nacional de Finanzas y Administración Ejecutiva	122
Oficina Institucional de Recursos Humanos	128
Galería	132

# **Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental**

---

Establecida mediante la Ley 65 de 30 de octubre de 2009

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) es la entidad competente del Estado para planificar, coordinar, emitir directrices, supervisar, colaborar, apoyar y promover el uso óptimo de las tecnologías de la información y comunicaciones en el sector gubernamental para la modernización de la gestión pública, así como recomendar la adopción de políticas, planes y acciones estratégicas nacionales.

## **Ejes de Acción**

- Modernización del Estado a través de las TIC.
- Racionalización para el buen uso de los recursos.
- Gobernanza para facilitar y ejecutar mejores prácticas.
- Administración de la Red Nacional Internet para la conectividad.

## **Funciones**

- Planificar las políticas y planes nacionales de innovación para la transformación y modernización del Estado.
- Coordinar el desarrollo de las iniciativas relacionadas con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) 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 capacitaciones 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 el diseño, desarrollo, ejecución, revisión de sistemas o contratación de bienes y servicios informáticos, al igual que brindar asistencia en la reingeniería de procesos y trámites de las entidades.

## **Ley de Gobierno Electrónico:** Ley 83 de 9 de noviembre de 2012

Los siguientes mandatos legales sobre Gobierno Electrónico están vigentes para todas las entidades y empresas mixtas en que el Estado posea más del 51%, correspondiéndole a la AIG velar por su ejecución:

- a. Trámites en línea (Art. 1)
- b. Resoluciones firmadas electrónicamente (Art. 4.2)
- c. Excepción a los usuarios de aportar datos y/o documentos que reposen en bases de datos de entidades públicas (Art. 4.3)
- d. Contar con medios electrónicos y dispositivos para almacenamiento, consultas e impresión de documentos (Art. 4.4)
- e. Trámites en línea permiten a los usuarios aportar copias digitalizadas de documentos (Art. 4.6)
- f. Comprobación automática de información mediante interoperabilidad de datos (Art. 4.7)
- g. Consultas sobre estado de tramitación de solicitudes en trámites en línea (Art. 4.8)
- h. Aceptación de documentos firmados electrónicamente por los usuarios (Art. 4.10)
- i. Devolución de documentos a ciudadanos (DE 719 de 2013, Art. 10)
- j. Acceso sencillo y eficaz de la información pública en formato de datos abiertos (Art. 4.12)
- k. Facilitar a los usuarios con discapacidad o con dificultades especiales el acceso a la información para trámites en línea (Art. 4.13)
- l. Habilitar diferentes canales o medios para la prestación de trámites (4.14)
- m. Mantener actualizados los requerimientos de trámites en Portal Oficial “Panamá Tramita” (4.15)
- n. Propiciar la atención de trámites en línea en el Centro de Atención Ciudadana - 311 (4.16)
- o. Facilitar acceso a datos de la entidad por parte de otras entidades públicas (Art. 4.17)
- p. Publicaciones electrónicas de actos y comunicaciones en Portal Oficial “Panamá Tramita” (Art. 6)
- q. Publicaciones de boletines, informes, agendas y memorias efectuadas en el portal de la entidad (Art. 6)
- r. Plan de simplificación progresiva de trámites y procesos administrativos vinculados a los usuarios con su publicación en Portal Oficial “Panamá Tramita” (Art. 18)
- s. Presentar Agenda Digital institucional anual (Art. 19)
- t. Presentar Plan Operativo Anual (Art. 19)
- u. Uso de la Pasarela y Portal Nacional de Pagos (Art. 20)
- v. Realizar pagos por transferencia automática de fondos (Art. 21)
- w. Implementación de herramientas tecnológicas que mejoren la eficiencia y calidad de los servicios (Ley 65 de 2009, Art. 3.2)

- x. Cumplimiento de estándares en los sistemas tecnológicos (Ley 65 de 2009, Art. 7)
- y. Contar con Plan de Sistemas (norma de Control Interno de la CGR establecida en 1999)

De igual forma se ha aprobado estándares que inciden directamente en la gestión de Gobierno Electrónico, los cuales son:

- Resolución No. 55 de 01 de Marzo, 2011 “Por la cual se aprueban los Estándares para Páginas Web en las Entidades del Gobierno de Panamá”.

**Publicado en Gaceta Oficial No. 26749-A del jueves 24 de marzo de 2011**

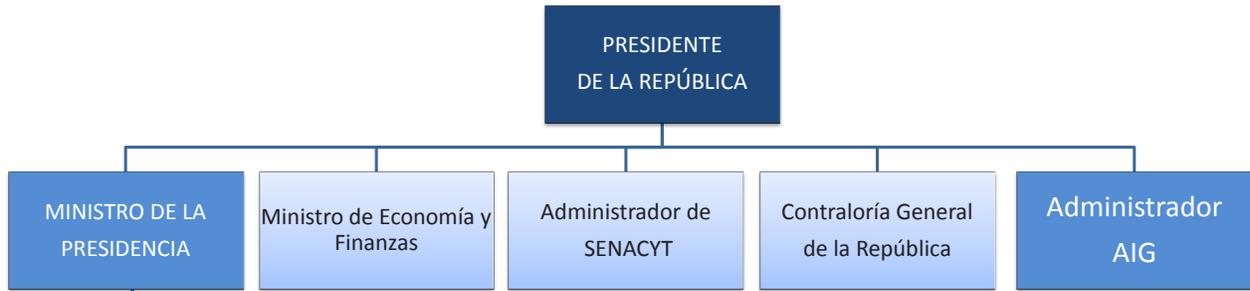
- Resolución No. 293 del 18 de febrero de 2013 por la cual se aprueba los Estándares para la Creación y Uso de las Redes Sociales en las Entidades del Gobierno de Panamá”

**Publicado en Gaceta Oficial No. 27246-B del 15 de marzo del 2013**

- Resolución No. 60 de 20 de Abril, 2011, “Por la cual se aprueban las Directrices para los Pagos que sean realizados por Medios Electrónicos a favor de las Entidades Gubernamentales, recogidas en el documento denominado “Estándares de Gobierno para Pagos Electrónicos”.

**Publicado en Gaceta Oficial No. 26772-B de 26 de abril de 2011**

## Estructura Organizacional



**S.E. Francisco Sierra**  
Ministro Consejero\*  
Presidente



**Ing. Irvin A. Halman**  
Administrador General, AIG  
Secretario



**S.E. Alvaro Alemán**  
Ministro de la Presidencia



**S.E. Dulcidio de la Guardia**  
Ministro de Economía  
y Finanzas



**Dr. Jorge A. Motta**  
Administrador General  
SENACYT



**Lic. Federico Humbert**  
Contralor General de la  
República

\* Representa al Presidente de la República

El Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental (CNIG), creado mediante Ley 65 de 30 de octubre de 2009, es un cuerpo colegiado cuya función es actuar como la instancia encargada de aprobar las propuestas de políticas y planes nacionales de desarrollo de tecnología, desarrollo tecnológico e innovación que formule la AIG, por sumas que superen los B/. 300,000.00.

El CNIG sostuvo cuatro reuniones presenciales en el 2015. Entre los proyectos de mayor relevancia aprobados tenemos los siguientes:

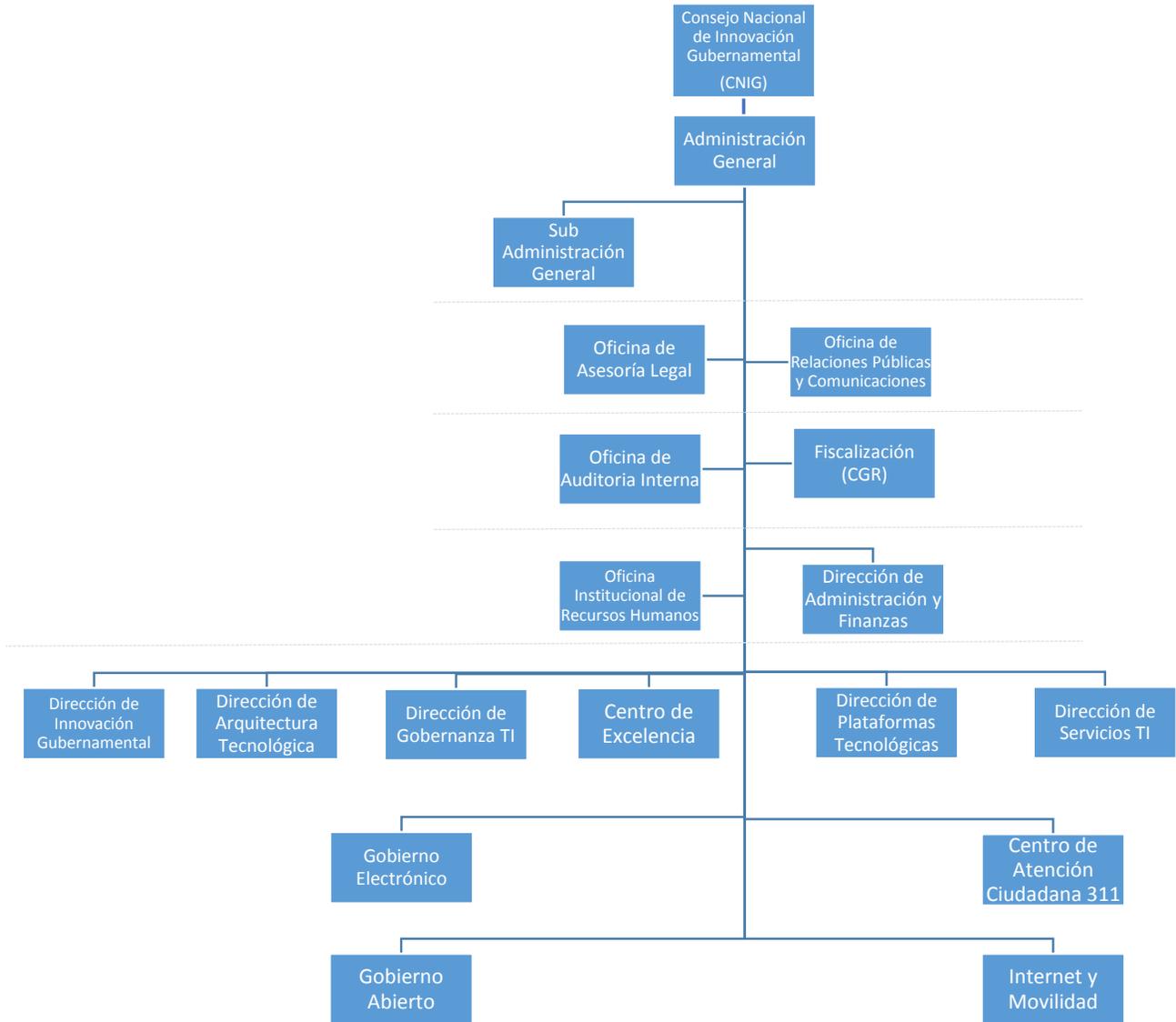
<b>Proyectos</b>	<b>Monto (B/)</b>
"Por la cual se autoriza, previa convocatoria del Procedimiento de Selección de Contratista, el Proyecto y la contratación para la construcción y remodelación de interiores de la nueva sede de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), a ubicarse en el área de la Ciudad del Saber, Clayton, Corregimiento de Ancón."	8.500.000,00
"Por la cual se autoriza, previo cumplimiento de los procedimientos administrativos correspondientes, el arrendamiento del terreno para la construcción de la nueva sede de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), a ubicarse en el área de la Ciudad del Saber, Clayton, Corregimiento de Ancón y se dictan medidas conexas"	708.000,00
"Por la cual se autoriza, la solicitud al Ministerio de Economía y Finanzas del Crédito Extraordinario y la previa convocatoria de los Procedimientos de Selección de Contratistas, de las contrataciones para el Proyecto denominado: SERVICIO DE PARAMETRIZACIÓN, CONFIGURACIÓN, CAPACITACIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL CONTINUA, ACOMPAÑAMIENTO EN SITIO, DOTACIÓN DE SISTEMAS DE GRABACIÓN DIGITAL DE AUDIENCIAS Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO EN EL TERCER DISTRITO JUDICIAL, que se requiere para la Implementación del Sistema Penal Acusatorio en el Tercer Distrito Judicial el cual comprende las provincias de Chiriquí, Bocas del Toro y la Comarca Ngäbe Buglé"	10.200.000,00

Proyectos	Monto (B/)
"Por la cual se autoriza, previo cumplimiento de las formalidades legales, el procedimiento excepcional de contratación y la suscripción del Contrato para la ejecución del proyecto denominado Mantenimiento, Operación y Administración de la Plataforma VoIP de las Instituciones del Estado, durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015, por el monto total de hasta UN MILLON SEISCIENTOS MIL BALBOAS (B/.1,600.000.00), con la Empresa CABLE AND WIRELESS PANAMÁ, S.A."	1.600.000,00
"Por la cual se aprueba el Proyecto denominado: Implementación de una solución distribuida de respaldo para la Nube Computacional Gubernamental, para la vigencia fiscal del 2015 y se emiten otras autorizaciones vinculadas al mismo"	630.000,00
"Por la cual se autoriza, el procedimiento excepcional de contratación del Servicio de Migración, puesta en Operación, Ambiente de Contingencia, Soporte y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica del Proyecto: Panamá En línea, para la vigencia fiscal 2015, con el Consorcio Cable ONDA, S.A. y GSI International Inc., y se deja sin efecto la Resolución No. 57 de 13 de noviembre de 2014"	700.000,00
"Por la cual se autoriza previa convocatoria del Procedimiento de Selección de Contratista la contratación del Servicio de Soporte Técnico de las Aplicaciones de Gobierno Electrónico: Panamá En línea, Correspondencia Estatal, Refrendo Electrónico, Gestión de Cobro y Gobiernos Locales; con cargo a las vigencias fiscales 2015-2016"	450.000,00
"Por la cual se autoriza la premiación denominada: Premio a la Innovación Gubernamental y otras menciones especiales"	
"Por la cual se Aprueba el Anteproyecto de Presupuesto Anual de Funcionamiento de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental"	27.375.000,00
"Por la cual se Aprueba el Reglamento de Funcionamiento del Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental"	
"Por la cual se autoriza, previa convocatoria del Procedimiento de Selección de Contratista, la contratación del Proyecto denominado: "ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE HARDWARE Y SOFTWARE, CENTROS DE DATOS Y RED DE TELECOMUNICACIONES DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ" que se requieren para la renovación de la plataforma actual de hardware y software que deba ser reemplazado y todo lo relacionado a los centros de datos y servicios de telecomunicaciones"	27.375.000,00

Proyectos	Monto
"Por medio de la cual se creó el Comité Nacional de Interoperabilidad y Seguridad, y se deja sin efecto la Resolución No. 22 de 12 de marzo de 2013 emitida por el Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental por medio de la cual se aprobó el Comité Técnico de Interoperabilidad".	
"Por la cual se autoriza prórroga a los contratos celebrados con los operadores que brindan el Servicio de Internet y Servicios de Data Center a la Red Nacional Multiservicios 2 (RNMS) en el Catálogo de la Multiservicios, hasta el 30 de abril de 2016".	
"Por la cual se autoriza al Administrador General de la Autoridad Nacional para Innovación Gubernamental, (AIG) a realizar las gestiones administrativas necesarias ante el Órgano Judicial, para hacer efectivo el traslado interinstitucional de los recursos financieros necesarios para la implementación de la Plataforma Tecnológica de Hardware, Software, Centro de Datos y Red de Telecomunicaciones del Sistema Penal Acusatorio a ejecutarse en el Primer Distrito Judicial de Panamá y Mantenimiento de las Existentes".	

El Consejo además aprobó el Reglamento del CNIG, que estuvo pendiente desde que se estableció la entidad en el año 2010.

# Organización General de la AIG



# Despacho Superior

---

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

- CIO España/Comunidad de Madrid/Cyber NEEDS and Development /Ministerial GSMA Mobile World Congress
- Global Conference on Cyber Space
- Taller BID de Gobierno Centrado en el Ciudadano
- Foro de Servicio Público de las Naciones Unidas
- Ministerial sobre Sociedad de la Información Latinoamérica
- Foro Ministerial para el Desarrollo de Banda Ancha
- Simposio Gartner
- Microsoft Latam CIO Forum
- IX Reunión Anual de la Red GEALC
- Cumbre Global para la Alianza de Gobierno Abierto

También asistió a reuniones con gremios del sector privado, el Consejo Nacional de Competitividad, el Consejo de Competitividad, Plan Nacional de Ciencia y Tecnología (PENCIYT), la Cámara Panameña de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (CAPATEC) y la Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá (AMCHAM).

EXPO BIZFIT PANAMA, evento que reunió más de 15 países, miembros de la Federación de Asociaciones de América Latina, el Caribe, España y Portugal, aportando consenso de iniciativas y acciones conjuntas de los países para consolidar la Estrategia para el desarrollo del sector TIC de Panamá y la región Iberoamericana.



Presentación de la Agenda Digital Panamá 4.0 en AMCHAM.



Participación en el foro de Servicio Público de las Naciones Unidas 2015



Seminario de Capacitación y Certificación para la enseñanza de ajedrez

### Sostuvo 6 reuniones de la Comisión Asesora de la AIG conformada por:

- Lic. Augusto Arosemena, Viceministro de la Presidencia
- Dr. Julio Escobar - Centaury Technologies
- Ing. Roberto Melo - Dchain. / CAPATEC
- Ing. Marco Gateño - Comtel, S.A.
- Ing. Ibero Fernández - Ministerio de Economía y Finanzas
- Ing. Diego Eleta - Deloitte, Inc.
- Ing. Leonidas Anzola- Banco General, S.A.
- Ing. Nicolás Samaniego - Universidad Tecnológica de Panamá
- Ing. Adolfo Noriega - ADR Technologies / Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Panamá
- Ing. Jacinto Wong - Autoridad del Canal de Panamá

Se continuó con las reuniones semanales de las direcciones de la AIG logrando el alineamiento organizacional. Se completó el taller estratégico organizacional y el plan de acción de la Agenda Digital 2014-2019.

Se llevaron a cabo misiones de evaluación para el registro en la Dirección de Crédito Público del MEF de una operación a cinco años por valor de B/. 30 millones con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para el desarrollo de competencias y capacidades tecnológicas que permitan la puesta en marcha de trámites de gobierno electrónico, alfabetización digital con el apoyo a entidades y sectores como el del medio ambiente y logístico.

Se realizó un proceso de búsqueda del subadministrador de la entidad, posición que estuvo vacante desde la creación de la AIG, designándose al Ing. Luis Fasano para este cargo.

# **Dirección de Innovación Gubernamental**

---

La Dirección de Innovación Gubernamental tiene la tarea de coadyuvar y de contribuir a la identificación, planeamiento y desarrollo de los proyectos de transformación y al fortalecimiento de la capacidad de gestión de las instituciones, alineado al Plan Estratégico de Gobierno y a los Planes Sectoriales que contemplan: logística, facilitación del comercio, infraestructura, salud, educación, finanzas públicas, seguridad, justicia, y desarrollo social.

## **Proyectos de la Dirección de Innovación Gubernamental**

### **Sistema Logístico y de Comercio Internacional**

El sector logístico ha sido definido como una de las líneas de acción prioritarias en el Plan Estratégico de Gobierno 2015-2019. El propio PEG indica que el desarrollo de los servicios logísticos enfrenta entre otros, los siguientes retos: lentitud en la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior, la informatización de las agencias involucradas, la falta de digitalización de la información, demoras y pérdidas que generan los trámites del comercio exterior.

Panamá ocupa el lugar 52 en el Índice de Facilitación Comercial que elabora el Foro Económico Mundial. La posición desciende al lugar 55 en el pilar denominado: Eficiencia y Transparencia de la Administración Aduanera, dado que el sector logística y transporte supone el 20% del PIB, la mejora de los trámites relacionados con esta área de actividad resulta crítica para potenciar el sector como motor de la economía del país.

Desde la AIG se promoverá la coordinación de los distintos actores para el desarrollo de una plataforma que facilite el comercio internacional, el cumplimiento de los acuerdos internacionales, la integración de las Aduanas en el ecosistema de comercio y la facilitación de la información, y el desarrollo de la interoperabilidad entre los agentes.

## **E-Salud**

El Plan Estratégico de Gobierno 2015-2019 bajo el tema “Infraestructura y servicios para la competitividad y el desarrollo social”, dedica un espacio a Gobierno Electrónico y Competitividad, proponiendo dar un mayor impulso a estándares y aplicaciones de Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto para la prestación de servicios, trámites y transparencia.

Dentro de estos servicios se desea promover aquellos relacionados con el sector salud, con especial relevancia los de telemedicina, historial clínico online, la interoperabilidad de las entidades de salud.

## **Sistema Integrado de Recursos Humanos del Estado**

Desde la AIG se le brinda apoyo a la Dirección General de Carrera Administrativa (DIGECA), en la definición del Sistema Informático de Gestión del Recurso Humano.

Esta gestión contempla la elaboración de los diseños conceptuales y lógicos, basados en los requerimientos de la DIGECA que direccionan la construcción del sistema; el cual desde una perspectiva modular integre todas las funcionalidades requeridas planteados de este modelo.

Durante el 2016, se espera culminar con los diseños que definan el sistema y establezcan la base de requerimientos técnicos que deban ser considerados en el desarrollo y posterior implementación.

## **Acuerdo de Cooperación con DIGECA**

La modernización de los procesos en la gestión de los recursos humanos produce beneficios no sólo para las instituciones que generan ahorros para el Estado, reduciendo el impacto ambiental y social. Con la iniciativa de sistematizar procedimientos que antes se realizaban en forma manual, ocasionando gastos de papel, impresiones, manejo de mensajería, emisiones de carbono. Esto se podría automatizar reduciendo estos impactos negativos y generando valor agregado al servicio ciudadano, facilitando las consultas y los trámites en línea.

El propósito final del proceso integral en el que DIGECA se ha comprometido con las reformas a su ley implica, la actualización de manuales de clases ocupacionales, la implementación de programas de bienestar del servidor público y un proyecto de modernización en los sistemas etnológicos de gestión de los recursos humanos del Estado.



David Montenegro, Director General de Carrera Administrativa e Irvin A. Halman, Administrador de AIG en la firma de Convenio AIG-DIGECA

### **Talleres de aplicación de la metodología TOGAF para entidades del Estado**

Durante el segundo semestre de 2015 se realizaron talleres de aplicación para la metodología TOGAF (The Open Group Architecture Framework), para instituciones del Estado. En estos talleres se apoyaron a las 15 entidades en una primera fase para generar una arquitectura empresarial basada en esta metodología. En el 2016 se trabajará en nuevos talleres con la participación de otras instituciones del Estado.

### **Apoyo en la Alianza de Gobierno Abierto**

La AIG es el punto de contacto de la Alianza de Gobierno Abierto y de la Red GEALC para los aspectos relacionados a las TIC y colaboración a la ANTAI, en el programa que se realiza con las Naciones Unidas para el desarrollo de acciones de Gobierno Abierto en Panamá.

La Dirección de Innovación Gubernamental logró por parte del Gobierno Británico la creación y capacitación en el uso de una plataforma digital para el levantamiento de datos abiertos a las entidades estatales y ciudadanía en general. También será de utilidad para los consultores, organismos financiadores de proyectos públicos, compañías locales y empresas transnacionales, entidades financieras internacionales, entre otros.

Igualmente se realizó un acercamiento con la Contraloría General de la República, y la DINADE para la generación de procedimientos que avale la publicación de la información de las instituciones en la nueva plataforma digital.

### **Acercamiento a gremios empresariales e instituciones gubernamentales**

Este proyecto de acercamiento con los gremios empresariales e instituciones, procura identificar las necesidades en materia de tecnología e innovación y mejorar los procesos por parte de las instituciones gubernamentales.

Además esta aproximación tiene como finalidad identificar por sector cuáles son las necesidades en relación a los apoyos que reciben por parte del sector gubernamental con el cual interactúan.

El objetivo es apoyar a las instituciones gubernamentales a facilitar su gestión con los diferentes sectores de la economía del país a fin de ser más competitivos, elevando a su vez el nivel de vida y la competitividad del país.

Entre las reuniones realizadas en el 2015 se encuentran:

- Coordinación y seguimiento con la Cámara Marítima de Panamá.
- Coordinación y seguimiento con SENACYT. PENCYT, Agenda Digital de AIG.
- Coordinación y realización de acercamiento con el Sindicato de Industriales de Panamá.
- Acercamiento con el Ministerio de Ambiente.
- Acercamiento con el MICI.

# **Dirección de Arquitectura Tecnológica**

---

Dirección encargada de velar por el cumplimiento de los estándares, los procedimientos tecnológicos y de la integración de los Sistemas de Información del Estado. Entre sus funciones se destacan el otorgamiento o aval a las solicitudes institucionales, mediante el Sistema de Evaluación de Solicitudes (SES), que permite una adecuada inversión en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs).

Entre los logros que incidieron positivamente en el ciudadano durante el 2015 se destacan:



### **Plataforma Panamá Apps**

El App denominado PANAMÁ APPS es un repositorio de Apps oficiales para dispositivos móviles Android (Play Store) y iPhone (App Store), que contiene un catálogo por categorías como educación, salud, transporte, finanzas, turismo, social, seguridad, trámite y agropecuaria, permitiendo al ciudadano tener

acceso en un solo sitio de las aplicaciones disponibles para fácil descarga de manera confiable y segura, recibir notificaciones e incorporará en el futuro, otras aplicaciones que suministren las distintas entidades en completa coordinación con la AIG.

En noviembre de 2015 se lanzó la aplicación con las siguientes 19 entidades: Banco Nacional de Panamá, Caja de Ahorros, Autoridad del Canal de Panamá, Empresa Nacional de Autopista, Instituto de Mercadeo Agropecuario, Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre, Lotería Nacional de Beneficencia, Metro de Panamá, Caja de Seguro Social, Servicio Nacional de Migración de Panamá, SINAPROC, MEDUCA, Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad de Panamá, Municipio de Chitré, Municipio de la Chorrera y el Ministerio de Ambiente. Estas fueron las primeras entidades en incorporarse a esta innovación. Desde su lanzamiento se realizaron 602 descargas de PanamáApps en el 2015.

Con esta aplicación Panamá se convierte en el primer país de Latinoamérica y probablemente a nivel mundial en implementar un App móvil como parte de las acciones que se llevan a cabo en la Agenda Digital Panamá 4.0 para la Modernización del Estado a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



El Gobierno de Panamá a través de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) lanzó esta plataforma administrativa con tecnología móvil que permite a los ciudadanos acceder de manera rápida y segura a las aplicaciones móviles oficiales del Estado.

### **Lanzamiento de Aplicación Móvil Crowdsourcing – UBICA TU ESCUELA**

El App denominado UBICA TU ESCUELA, lanzado por la AIG y el Ministerio de Educación (MEDUCA), es el punto de partida para optimizar los procesos de planificación y de inversión de los recursos destinados para elevar la calidad de la enseñanza. Esta aplicación permite la localización geográfica de los más de tres mil centros escolares, pudiendo verificar que la escuela ha sido Georreferenciada en un mapa interactivo, permitiendo validar la ubicación del centro educativo.

La aplicación ofrece información sobre los colegios, facilita su búsqueda y levantamiento de información (zona escolar, provincia, distrito, corregimiento) y mostrar la información general de cada centro escolar para uso de la comunidad educativa y proveedores del MEDUCA.





Ubica Tu Escuela, es una herramienta que permite a la comunidad educativa en general, contar con información actualizada y confiable para un desplazamiento sobre centros educativos a nivel nacional, la cual podrán acceder al App por medio del conjunto de aplicaciones gubernamentales que están siendo colocadas en el repositorio Google Play Store. El lanzamiento se realizó el mes de junio de 2015.

### Módulo Web de Intercambio de Información Ambiental



En su rol de promover el uso de las aplicaciones tecnológicas y las herramientas de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), en las entidades gubernamentales en beneficio de la población, la AIG entregó al Ministerio de Ambiente (MIAMBIENTE), el módulo web para el Intercambio de información ambiental.

Este proyecto consiste en una plataforma digital que permite la habilitación del intercambio de datos ambientales, visores geográficos, aplicaciones web y móviles entre la sede principal de MIAMBIENTE y sus sedes regionales, en tiempo real; información que también será accesible a toda la población.

Datos geospaciales como: Biodiversidad, Calidad Ambiental, Cambio Climático y Estudios de Impacto Ambiental serán accesible en formato de Datos Abiertos.

Accediendo a la página web <http://siniapanama.maps.arcgis.com/> se podrá conocer

información sobre las reservas naturales y áreas protegidas, calidad del agua en las vertientes hidros, estado de áreas vulnerables a cambios de la naturaleza y estudios de impacto ambiental aprobados a nivel nacional, entre otros que ayudarán a las instituciones gubernamentales y a las empresas a tener una mejor planificación de sus decisiones organizacionales.

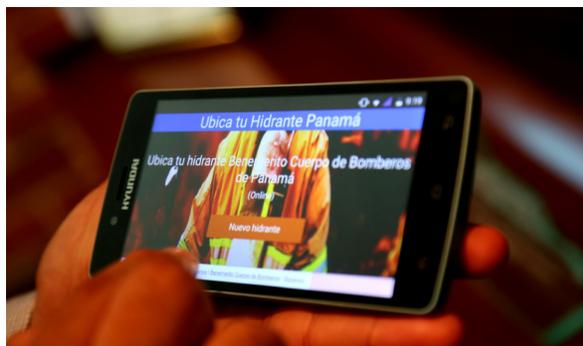
La AIG colaboró en la habilitación de un Módulo Web para el intercambio de información ambiental, que a través del Proyecto GEORED, integra el uso y aplicación de los Sistemas de Información Geográfica (SIG), para mejorar la toma de decisiones. Con este proyecto se incentiva uno de los nodos más importantes del ecosistema geoespacial, como lo es el de ambiente, que actualmente cuenta con la mejor organización administrativa para convertirse en uno de los pilares del ecosistema geoespacial en Panamá.

La nueva aplicación permite al personal de MIAMBIENTE, lograr sus metas institucionales en lo correspondiente a la gestión de la información ambiental, en tiempo real, generando datos adicionales e información vía web, desde sus propias sedes de frontera a frontera.



El ingeniero Manuel Quintero, Coordinador de proyectos de la AIG, explica la utilidad del módulo.

## **APP - UBICA TU HIDRANTE PANAMÁ, para el Benemérito Cuerpo de Bombero de Panamá (BCBP)**



Este sistema permite la digitalización Georreferenciada de los hidrantes del BCBP a nivel nacional, además de tener un inventario con el que se controla el estado de los hidrantes.



Esta herramienta tecnológica, le permite al BCBP identificar con antelación el estado y la ubicación de los hidrantes con el objetivo de planificar sus acciones ante los siniestros que se presenten.

## Proyecto Nacional de Interoperabilidad Gubernamental

El Proyecto Nacional de Interoperabilidad Gubernamental de la República de Panamá tiene como finalidad integrar los sistemas de información del Estado, para optimizar los procesos de validación y consulta a través de una plataforma tecnológica con datos de las diversas entidades de gobierno.

Las entidades públicas están interconectadas en un bus de datos por medio de servicios web en tiempo real, por lo que cada entidad podrá tener los datos más recientes, impactando así en los tiempos, costos de los trámites y servicios públicos.

En el 2015, se logró la instauración del Comité Nacional de Interoperabilidad y Seguridad cuyo objetivo es la integración e interacción de los sistemas de información del Estado. En ese sentido se facultó a la AIG para ser el coordinador ejecutivo del Sistema Nacional de Interoperabilidad y de Seguridad.

Como parte de este proyecto se está desarrollando un Esquema de Interoperabilidad Gubernamental con el objetivo de establecer los criterios y las condiciones que permitirán a las entidades de gobierno relacionarse y compartir información con mayor fluidez. Además de introducir un lenguaje común que facilite la interpretación del proyecto a las diferentes entidades.

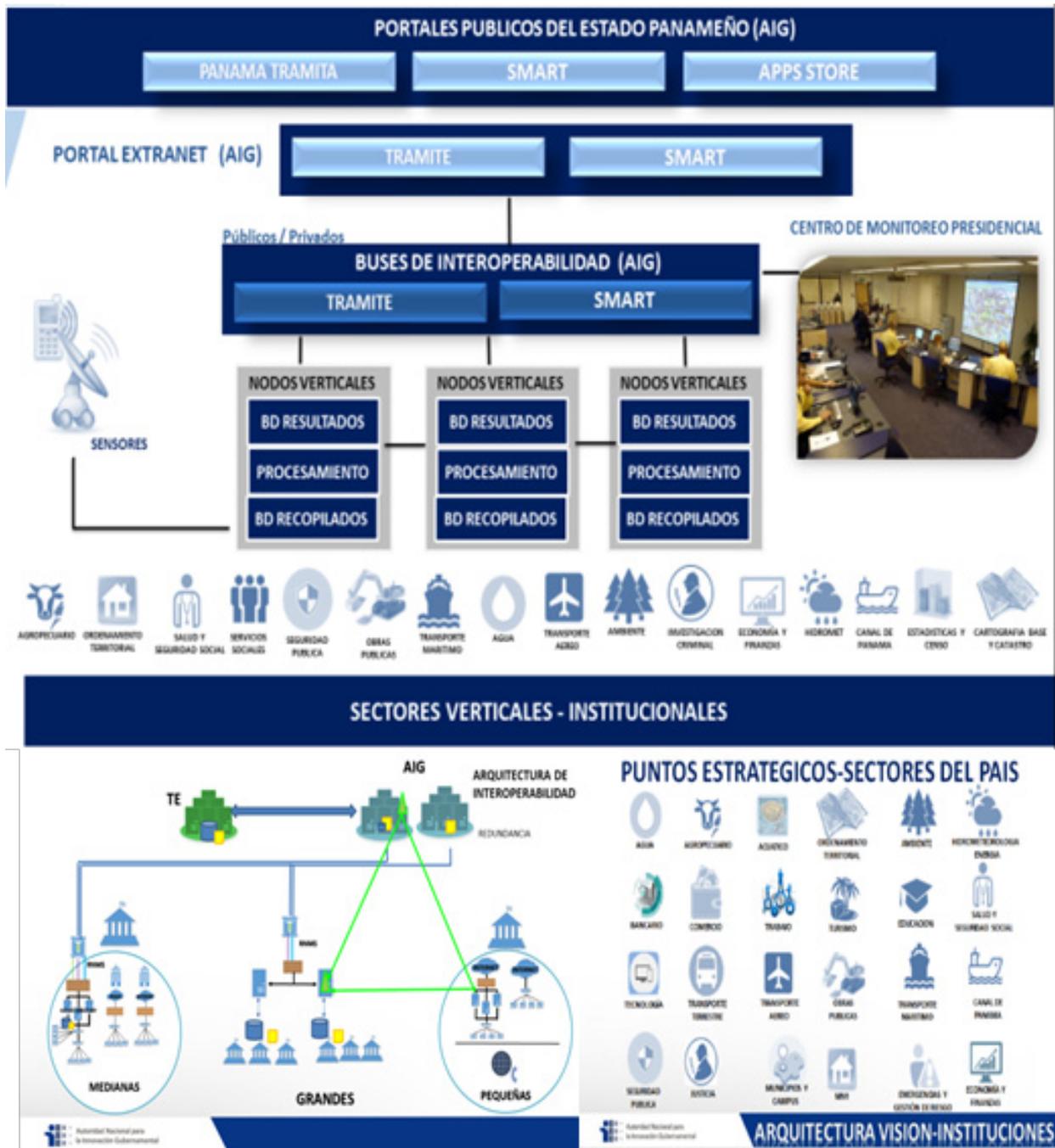
Este Esquema toma en cuenta los siguientes elementos:

- **Infraestructura y Seguridad:** es un canal seguro de comunicación común que facilita el intercambio de información y servicios entre las entidades Públicas.
- **Interoperabilidad Técnica:** se establecen los formatos de comunicación común.
- **Interoperabilidad Semántica:** permite comprender el contenido de la información representada y la organiza en modelos comunes, para que pueda ser utilizada por cualquier sistema o aplicación.
- **Interoperabilidad Organizativa:** incluye los mecanismos que establecen la forma de colaboración entre las entidades para asegurar la coordinación y alineación de los procedimientos administrativos que intervienen en la provisión y consumo de los servicios de interoperabilidad.
- **Arquitectura:** modelos que relacionan los servicios brindados con las TIC's para el intercambio de información.



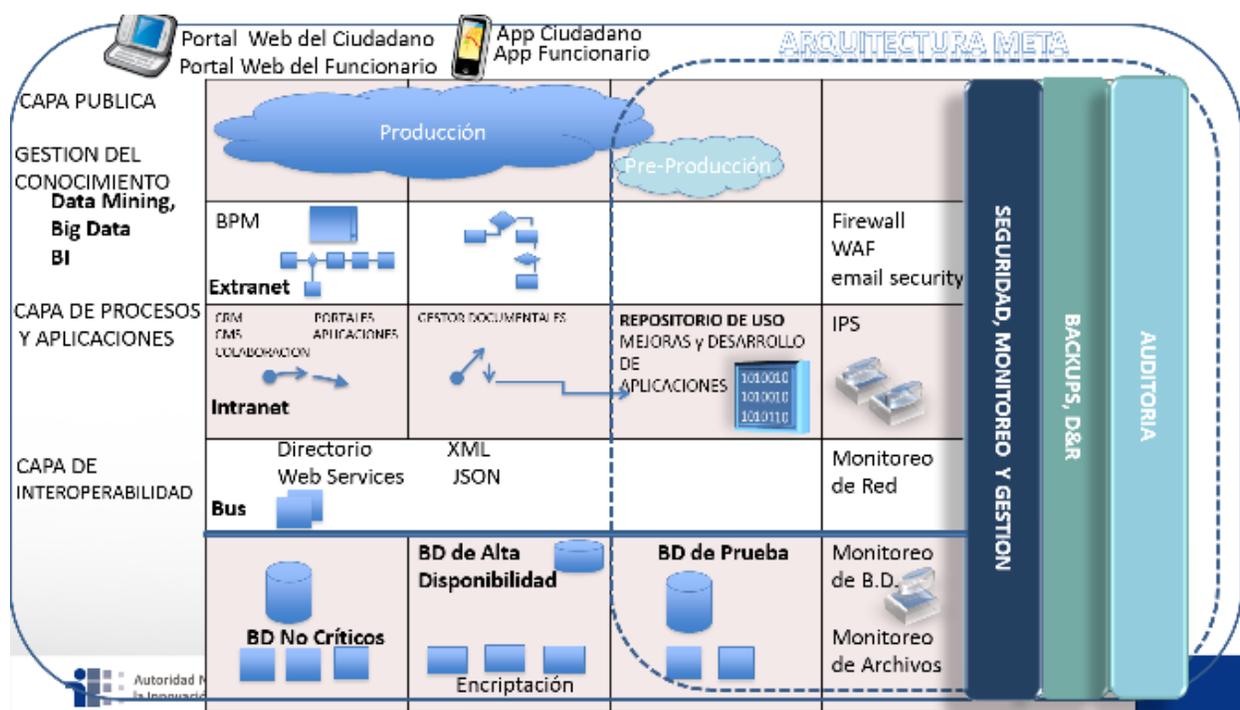
Instalación del Comité Nacional de Interoperabilidad cuya finalidad es coordinar todos los comités, comisiones y asociaciones gubernamentales para una mejor colaboración.

# Arquitectura de Interoperabilidad del Estado



Las instituciones están agrupadas en veinticuatro puntos estratégicos que interoperan entre sí debido a la implementación de una arquitectura maya, para garantizar alta disponibilidad

## Modelo de Arquitectura de Aplicaciones



La arquitectura de aplicaciones permite planear, diseñar la arquitectura, el ciclo de vida de las aplicaciones, administración y sus soporte y/o mantenimiento.

## Capacitaciones SOLCA



SOLCA Panamá es un proyecto tecnológico que busca la inclusión digital al conocimiento en las áreas de la educación, salud y gobiernos locales.

SOLCA (Software Libre y Código Abierto), diseña programas para el uso de los Software para disminuir la brecha tecnológica a través de este proyecto social. Cerca de 250 colaboradores de diversas instituciones públicas se capacitaron en los Talleres SOLCA "Aprender Haciendo", para ser entes multiplicadores.

Durante las capacitaciones y los Gabinetes Ciudadanos se entregaron más de mil 500 discos digitales con información de SOLCA.



Equipo de Arquitectura Tecnológica dictaron talleres en Panamá Centro, La Chorrera y provincia de Coclé.

### **Primera versión Hackathon AIG 2015**

El Hackaton AIG es uno de los proyectos más dinámicos en el cual se estimula a los jóvenes exponer su creatividad y alcanzar su potencial, logrando en pocas horas, crear aplicativos Georreferenciados y en sistemas compatibles con dispositivos inteligentes (Smartphone). En este encuentro realizado en el Instituto de Tecnología ITI, ubicado en la ciudad de Clayton, se dieron cita 15 emprendedores, apostando a la innovación y al ingenio. CAPATEC apoyó al ganador con una membresía anual en la asociación.

La AIG ha estado trabajando en conjunto con CAPATEC en acciones para el fomento de empresas innovadoras integradas por jóvenes.



La AIG a través de su proyecto GEORED, distinguió a los ganadores de esta Hackaton, entre los que se destacaron: Vittorio Calcagno Roberto Tortolero Sanz y Ricardo Chavarría. El Ing. Halman, la Ing. Anabel Broce y el Ing. Manuel Quintero, entregaron los reconocimientos a los jóvenes emprendedores.

## **GEORED- Hub Geoespacial de Panamá**

En 2015, se da inicio a la II fase del Proyecto GEORED – Hub Geoespacial de Panamá. En su I fase se logró la colaboración interinstitucional, mediante el intercambio de datos geoespaciales en formatos abiertos. En esta II fase en coordinación con la Autoridad Nacional de Administración de Tierras, el Instituto Geográfico Nacional Tommy Guardia y la Infraestructura Panameña de Datos Espaciales se prevé consolidar una Plataforma Robusta que garantizará la disponibilidad, interoperabilidad y la orquestación de todos los servicios geoespaciales entre las instituciones.

El Plan de Acción en esta II fase, consta de 6 componentes:

1. Arquitectura Meta del Ecosistema de Información Geoespacial.
2. Diseño, Desarrollo, Implementación y Conservación del Sistema de Información Geográfica Municipal.
3. Orientación y Valoración de los Nodos Sectoriales.
4. Fases para la Implementación de la Infraestructura Tecnológica.
5. Desarrollo de Aplicaciones Geoespaciales.
6. Desarrollo de Capacidades Técnicas y Alcance Comunitario.

La proyección es contar con el inventario de activos y recursos territoriales debidamente geo localizados e integrados en sistemas inteligentes, de manera que sirvan como base robusta para la optimización de los servicios ofrecidos a los ciudadanos, mejoramiento de la calidad de vida y se conviertan en apoyo para un desarrollo económico sostenible.

## **Sistema de Evaluación de Solicitudes (SES)**

El Sistema de Evaluación de Solicitudes (SES) es el sistema mediante el cual las entidades gubernamentales solicitan a la AIG el aval técnico sobre las tecnologías adquiridas por las instituciones del Estado, se les brindan las recomendaciones y sugerencias para los ajustes que garanticen la mayor participación en las adquisiciones de los equipos y herramientas tecnológicas.

Algunas características del nuevo SES son: interfaz más amigable (tipo Inbox), trazabilidad de solicitudes y la posibilidad de devolver solicitudes a estados anteriores, manteniendo un único registro por caso.

A raíz del mejoramiento de los procesos de contratación de tecnología mediante el Sistema de Evaluación de Solicitudes (SES) de la AIG que evaluó 2,872 solicitudes y apoyó a la Dirección General de Contrataciones Públicas en la definición del catálogo del Convenio

Marco de Bienes y Servicios Informáticos, se redujo en un 31% los costos de contratación pública (B/. 70, 890,299.94).

### **Asesoría Tecnológica a Instituciones Gubernamentales**

Durante este año se brindó asesoría tecnológica a las siguientes entidades:

- **ATTT:** integración Web Service para App Inspector Ciudadano.
- **MICI:** apoyo en proyectos tecnológicos.
- **Órgano Judicial:** evaluación General del RUE.
- **Ministerio de la Presidencia:** evaluación del Sistema de Solicitud de Reembolso para las empresas de gas en el Subsidio (25lbs).
- **Ministerio de Gobierno:** avances de acompañamiento a proyecto del Centro Penitenciario de Colón.

### **Catálogo de Compras de la Dirección General de Contrataciones Públicas**

La AIG realizó las recomendaciones en relación a los estándares que se establecen para el Estado en concepto de Tecnologías.

Además de las recomendaciones de las nuevas tecnologías de consumo masivo para ser considerados dentro del Catálogo de Precios y puedan ser adquiridos por las distintas entidades.

# **Dirección de Gobierno Electrónico**

---

Esta dirección facilita la operación de Gobierno, elabora planes, programas y proyectos para el fortalecimiento y modernización del Estado. En materia de innovaciones tecnológicas se están adoptando nuevos métodos de interacción, enfocados en cambiar la forma de gestionar los servicios y trámites del sector público, evitando en su totalidad o en su gran mayoría el tener que presentar documentación o certificaciones en papel.

Los proyectos de gobierno electrónico están facilitando los servicios gubernamentales para beneficio de los usuarios.



**El programa Panamá en Línea** busca renovar la forma en que el ciudadano tramita con el Estado, para que todos los procedimientos se hagan de manera ágil y transparente, trayendo consigo más comodidad para el ciudadano, reducción de discrecionalidad en los trámites y reducción en gastos administrativos. Para este período, el Plan Estratégico de Gobierno ha contemplado la puesta en marcha de 450 nuevos trámites en línea.

En el 2015 se puso en marcha los siguientes trámites: **Revisión y Registro de Documentos para la Construcción de planos en el Municipio de Panamá;** y **Solicitud de Registros Policivos de la Dirección de Investigación Judicial.**

Adicionalmente, 100 trámites y seis procesos fueron migrados e instalados en la Aplicación de Gestión de Trámites del Programa Panamá en Línea y Consulta de Bases de Datos del Tribunal Electoral, Registro Público, Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre, Municipio de Panamá y de San Miguelito.

### **Arquitectos forman parte de Panamá en Línea**

Alrededor de 100 profesionales de la arquitectura están registrados en la Aplicación de Gestión de Trámites con el fin de solicitar en línea la **Aprobación de Planos en el Municipio de Panamá;** los arquitectos pueden adjuntar toda la documentación necesaria y hacer el pago en línea que corresponda a Bomberos de Panamá, Ministerio de Salud y Registro Público.

## Solicitud de Récord Político

La Dirección de Investigación Judicial – Policía Nacional - es la primera entidad en integrar un proceso en Panamá en Línea como lo es la solicitud del Récord Político; el ciudadano ya no tiene que ir presencialmente a solicitar y a retirar su historial, salvo por excepciones especiales.



## MODERNIZACIÓN DE GOBIERNOS LOCALES

### Implementación de Portales, Apps, Tramitador y ERP Municipal

La AIG a través de su proyecto de Modernización de Gobiernos Locales ha ido incorporando estrategias de gobierno electrónico, que apoyan el esfuerzo de la descentralización municipal.

Uno de los principales logros fue el lanzamiento de la plataforma Municipios Digitales (ERP) con una integración al Tramitador que permite realizar trámites en línea, con la que el ciudadano puede interactuar vía Internet a través de su computador o dispositivo móvil con el municipio de su localidad. Se desarrolló la plataforma con una implementación de

10 municipios en el 2015 como parte de una primera fase, la cual se hospedan en la Nube Computacional Gubernamental, lo que permitirá también ahorros a los municipios y que no requieran de personal de informática para utilizar la aplicación.

Municipios Digitales se enmarca en la modernización de los municipios a través de la aplicación de diversos sistemas de gestión e información, que contempla un ERP municipal y un tramitador, para que la ciudadanía pueda hacer trámites y pagos en línea de manera eficiente y automática, través de aplicativos móviles o desde el computador, utilizando nuevas modalidades de pago, lo que se traduce en eficacia y eficiencia para beneficio del ciudadano.

Entre los aspectos más relevantes están la eficiencia en la municipalidad, transparencia en la gestión pública, participación ciudadana y un proyecto integral donde las personas, comercio y usuarios del municipio puedan cumplir con sus obligaciones de manera inmediata.



Capacitaciones a los alcaldes sobre herramienta tecnológica que brinda la AIG como apoyo a la Ley de Descentralización de los Gobiernos Locales.

Este proyecto inició con el programa MUNET que significa, Municipios Eficientes y Transparentes, como parte de una estrategia que se trabajó en conjunto con la Organización de Estados Americanos (OEA), y la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional para implementar el Gobierno Electrónico en los municipios de Panamá, desarrollando primero los portales digitales, luego los aplicativos móviles, la estandarización de los procesos a través de consultorías, tramitador y terminando con un ERP para automatizar todo el Municipio.

El proyecto de Modernización de Gobiernos Locales ha contribuido al mejoramiento y a la automatización, generando mayores capacidades en los 12 municipios y en las 4 comunidades de la Comarca Ngäbe Buglé y las Provincias de Chiriquí y Veraguas.

## Automatización en las municipalidades

La implementación de estos aplicativos permite que cualquier ciudadano pueda realizar trámites de manera eficiente y automática, convirtiendo a los municipios en entes proactivos.

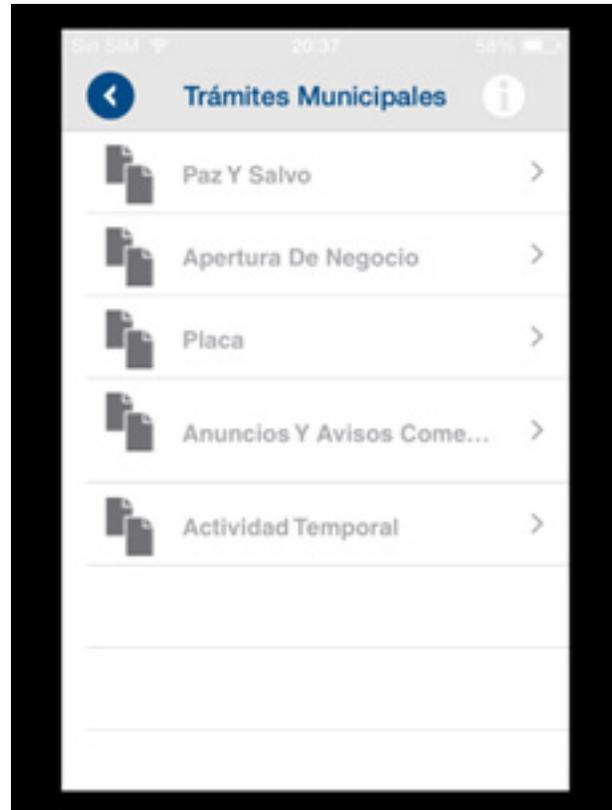


El Presidente Juan Carlos Varela Rodríguez dijo sentirse satisfecho de compartir el compromiso de su Gobierno con la descentralización de la administración pública.

## Cómo acceder a los portales? <http://municipio.municipios.gob.pa>

Panamá	Coclé	Herrera	Los Santos	Veraguas	Chiriquí	Bocas	Colón
Taboga	La Pintada	Pesé	Los Santos	Atalaya	Bugaba, Boquete	Bocas	Colón
Chepo	Penonomé	Las Minas	Tonosí	Soná	Boqueron, Barú	Changuinola	Portobelo
Arraiján	Aguadulce	Ocú	Las Tablas	Santiago	Dolega, Gualaca		
Chorrera	Antón	Chitré	Macaracas	Mariato	Alanje, Remedios		
Capira	Nata	Parita	Pedasi	Las Palmas	Renacimientos		
San Carlos		Santa María		La Mesa	Tolé, San Félix		
Chame				Montijo	San Lorenzo		
				Río de Jesús	<b>Comarcas Ngäbe:</b>		
					Besiko		
					Muna		
					Nole Duima		
					Mirono		

El servidor público revisa el trámite y envía la información al ciudadano cuya notificación puede llegar al celular del usuario.



El ciudadano puede:

- Conocer el Municipio.
- Participación ciudadana.
- Trámites y Pagos en Línea.
- Información de la ciudad de Panamá.

## ERP Municipal



- Firma de convenio para implementar ERP en 10 municipios que se amplió a 30 municipios, en septiembre de 2015.
- Municipios: Chitré, Parita, Pesé, Antón, Penonomé, Aguadulce, Pedasí, Gualaca, Dolega, Boquete, Bocas del Toro, Changuinola, La Pintada, Las Tablas, Los Santos, Capira, Chame, Chepo, La Chorrera, San Carlos, Taboga, Ocú, Montijo, Santiago, San Miguelito, Soná, Macaracas, Barú, Alanje y Río de Jesús.

## Alcances

### Módulos implementados:

- Gestión de aprovisionamiento.
- Sistema de recaudo.
- Gestión económico-financiero.
- Contabilidad.
- Impuestos.
- Gestión de cobros y pagos.
- Activos Fijos.
- Módulo de Inteligencia de Negocios.
- Auditoría y Transparencia.

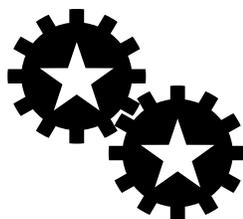
### Otras actividades

- Instalación del Open Bravo en la nube computacional.
- Integración con el Tramitador.
- Migración, Adaptación de formularios.
- Capacitación y acompañamiento.

### Tramitador (Funcionario)

Los servidores públicos trabajan en línea con un sistema que les permite interactuar con los ciudadanos, monitorear y auditar la productividad del municipio. Se pueden observar los tiempos reales, los plazos, el cumplimiento y los números de los trámites pendientes.





Portal oficial del Estado que sirve como repositorio de consulta de trámites y requerimientos de los servicios públicos. El objetivo de este portal es la integración de la gran variedad de trámites de las diferentes entidades, facilitando la información ciudadana y que no se les exijan a los ciudadanos y empresas requisitos que no constan en el portal.

PanamáTramita tiene registrados **2,192** trámites distribuidos entre **71** entidades del Estado, actualizados durante el 2015, lo cual se ha establecido como la línea base para el Plan de Simplificación de Trámites, que establece la Ley 83 de Gobierno Electrónico.

**PanamáTramita**  
Un gobierno más cerca de ti

Inicio Servicios en Línea Trámites Instituciones

Busca Trámites, Documentos, Instituciones del Estado, y más...  
Ejemplo: Duplicado de cédula

Busca en PanamáTramita

**Instituciones más consultadas**

- Autoridad Nacional de Ingresos Públicos
- Autoridad de Pasaportes de Panamá
- Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre / ATTT
- Municipio de Panamá
- Servicio Nacional de Migración
- Ver todas...

**Trámites más consultados**

- Paz y Salvo Electrónico de la Caja de Seguro Social
- Renovación de Licencia de Conducir
- Solicitud para Obtener un Aviso de Operación (Licencia Comercial)
- Inscripción del Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- Licencia de Conducir Primera Vez
- Ver todos...

**Documentos más visitados**

- Paz y Salvo Electrónico de la Caja de Seguro Social
- Renovación de Licencia de Conducir
- Solicitud para Obtener un Aviso de Operación (Licencia Comercial)
- Inscripción del Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- Licencia de Conducir Primera Vez
- Ver todos...

**Llámenos 311**  
Centro de Atención al Ciudadano

**Chat en línea**  
Lun-Vie 9AM - 4PM

**Paz y Salvo Electrónico**

**Otros Recursos del Estado**

- Clasificación Migratoria
- Gaceta Oficial Digital
- Consulta de Saldo - IDAAN
- Consulta del Historial del Conductor
- SIGUEME - Contraloría General
- Panamá Emprende
- Embajadas y Consulados
- Impulso Panamá

**Innovaciones de Interés** ver todas...

Agosto 12, 2014  
**Avanza con éxito proceso de aprobación digital para planos y permisos en proyectos de urbanizaciones y edificaciones**  
Como exitosa fue calificada la reunión de coordinación para el proceso de revisión de planos y usos de suelo en anteproyectos y edificaciones de forma digital, que sostuvieron...

Lea más »

Compartir en Facebook  
Compartir en Twitter

**PanamáTramita** cuenta con un módulo de administración que permite gestionar, desde un único punto y para todas las plataformas en las que se encuentra disponible el portal, el contenido de cada uno de los trámites con sus requisitos.

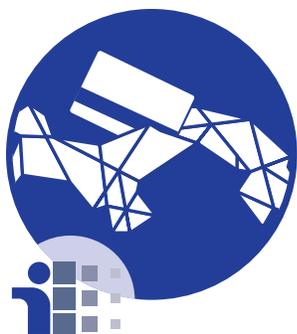
Las entidades son responsables de ingresar a este módulo y actualizar la información, la AIG revisa y publica.

Para comodidad de todos los usuarios, el portal se puede acceder desde dispositivos móviles a través de su App para equipos Android o desde el navegador web en su versión **responsive**, el cual puede acceder desde el repositorio PanamáApps incluso desde dispositivos móviles sin plan de datos a través de INTERNET.org, proyecto de Facebook que busca reducir la brecha digital en áreas de escasos recursos.

### **Soporte y asesoría tecnológica**

La dirección de Gobierno Electrónico en busca de la modernización del Estado trabaja en estrecha colaboración con otras instituciones:

- **Aeropuerto Internacional de Tocumen (AITSA)**, apoyo técnico en la mejora del sitio web de la institución en temas de consulta de información de horario de vuelos de llegada y salida de la terminal aérea.
- **Banco de Desarrollo Interamericano (BID)**, la AIG trabaja en el desarrollo de dos proyectos con el BID:
  - **Simplificación de Trámites al Ciudadano**, que busca medir la calidad de las prestaciones de los servicios públicos (transacciones entre ciudadanos y administración pública, para poder recibir los servicios necesarios y conocer la situación relativa de cada servicio).
  - **Programa de Mejora de la Competitividad y los Servicios Públicos a través del Gobierno Electrónico**, mediante el cual se aprovechará la experiencia del BID en iniciativas similares en países como Uruguay, Brasil, Chile, Trinidad y Tobago, Ecuador y Colombia.
- **Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) - Consejo Económico Nacional (CENA)**, asistencia técnica para capacitación, dictada por personal del CENA a funcionarios acerca del uso de esta herramienta desarrollada originalmente por la AIG y luego sostenida por el MEF.
- **Ministerio de Relaciones Exteriores (MIRE)**, apoyo técnico en la capacitación del personal de la Embajada de Panamá en España en el manejo del sitio web de la embajada.
- **Registro Público de Panamá (RP)**, enlace técnico en la entrega del código fuente del Sistema Electrónico de Inscripción Registral (SIR), novedosa plataforma tecnológica que ofrece mayor seguridad jurídica a la propiedad privada y demás derechos que se inscriben en la entidad.



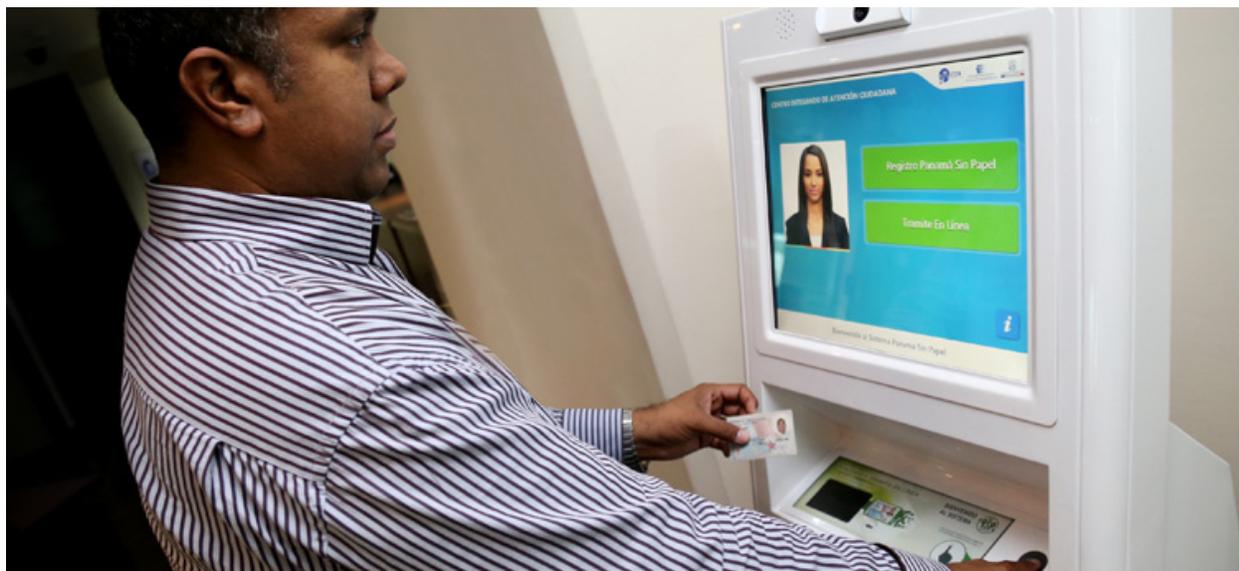
## **PORTAL NACIONAL DE PAGOS ELECTRÓNICOS**

**El Portal Nacional de Pagos** permite al público nacional y extranjero, conocer sus obligaciones con el Estado panameño, mediante un servicio de procesador de pagos electrónico.

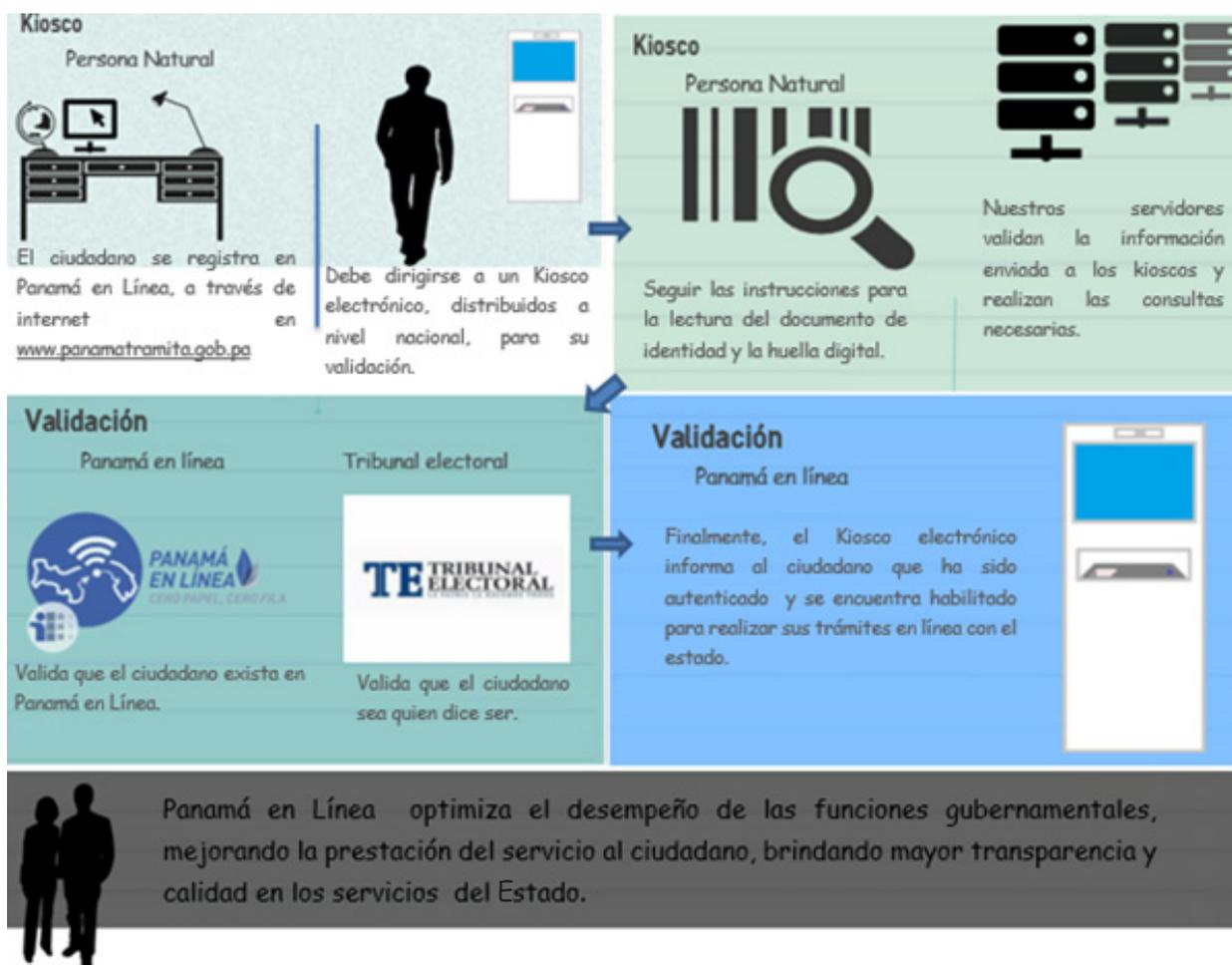
Para facilitar la incorporación de las entidades a este portal, la AIG confeccionó una interface tanto para su registro, como la activación desde las instituciones.

Se han reforzado las medidas de seguridad y autenticación, garantizando la seguridad de la información de los pagos del ciudadano.

Cabe mencionar que solamente las personas registradas y autenticadas pueden realizar trámites en Panamá en Línea, resumiendo el uso de la plataforma a un método sencillo de validación.



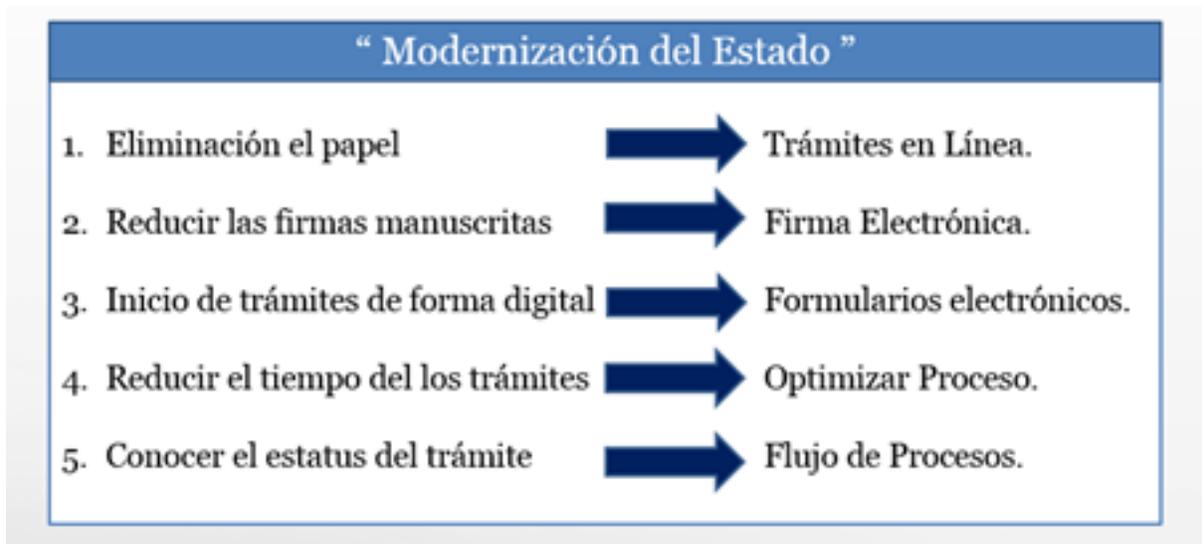
## Diagrama explicativo sobre uso de kioscos electrónicos



## Sistemas de Información de Refrendo Electrónico y Gestión de Cobro en Línea

Plataforma que busca optimizar el desempeño de las funciones gubernamentales para mejorar la prestación del servicio de forma electrónica, eximiéndolos de presentar documentación sobre información que reposa en bases de datos digitales del Estado, trayendo consigo más comodidad y reducción de gastos administrativos.

Este sistema está en su fase de implementación y pruebas.



Un elemento de valor legal a este sistema es el uso de la Firma Electrónica Calificada, para lo cual se desarrolló un portafirmas que permite al servidor público firmar electrónicamente los documentos, dentro de los procesos, que así lo requieran, validando dichas firmas con el Registro Público.

La Firma Electrónica Calificada facilitará la realización de la aprobación de los refrendos en los trámites administrativos que exige la Contraloría General de la República así como las distintas entidades del Estado.



Estos sistemas permitirán a través de Internet y haciendo uso de interoperabilidad entre las bases de datos gubernamentales, realizar el acto administrativo de Refrendo, entre la Contraloría General de la República y las distintas entidades del Estado.

## Interoperabilidad y Cero Papel

CERO PAPEL	INTEROPERABILIDAD																
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inicio del trámite de forma digital (formularios electrónicos).</li> <li>2. Conocer el estado del trámite en todo momento.</li> <li>3. Copias electrónicas de los documentos.</li> <li>4. Seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos.</li> <li>5. Interoperabilidad de base de datos.</li> <li>6. Reduce el aporte de datos y documentos que reposan en <u>BDIN's</u>.</li> </ol>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 50%;">1. DGCP</td><td>(Expediente)</td></tr> <tr><td>2. CSS</td><td>(Paz y Salvo)</td></tr> <tr><td>3. DGI</td><td>(Paz y Salvo)</td></tr> <tr><td>4. MUPA</td><td>(Paz y Salvo)</td></tr> <tr><td>5. IDAAN</td><td>(Paz y Salvo)</td></tr> <tr><td>6. RP</td><td>(Paz y Salvo)</td></tr> <tr><td>7. MEF</td><td>(Proveedores)</td></tr> <tr><td>8. CGR</td><td>(SCAFID)</td></tr> </table>	1. DGCP	(Expediente)	2. CSS	(Paz y Salvo)	3. DGI	(Paz y Salvo)	4. MUPA	(Paz y Salvo)	5. IDAAN	(Paz y Salvo)	6. RP	(Paz y Salvo)	7. MEF	(Proveedores)	8. CGR	(SCAFID)
1. DGCP	(Expediente)																
2. CSS	(Paz y Salvo)																
3. DGI	(Paz y Salvo)																
4. MUPA	(Paz y Salvo)																
5. IDAAN	(Paz y Salvo)																
6. RP	(Paz y Salvo)																
7. MEF	(Proveedores)																
8. CGR	(SCAFID)																

### **Tabla de procesos para procedimientos administrativos**

La puesta en marcha de los sistemas para el refrendo electrónico se inicia en la AIG con los procesos internos de solicitudes y reembolsos de caja menuda, fondos rotativos y viáticos, así como las planillas regulares, gastos de representación y CSS.

Una vez lograda la interoperabilidad requerida entre la CGR, DNCP y demás entidades, se implementarán los procesos de refrendo de órdenes de compra, contratos y gestión de pago.

<u>Procesos</u>
SOLICITUD DE:
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Refrendo de Ordenes de Compra.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- De Contado</li> <li>- A Crédito</li> </ul> </li> <li>2. Refrendo de Contratos.</li> <li>3. Refrendo de Gestión y Ordenes de Pago.</li> <li>4. Refrendo de Reembolsos de Cajas Menudas y Fondos Rotativos.</li> <li>5. Refrendo de Viáticos.</li> <li>6. Refrendo de Planillas .               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regulares</li> <li>- Adicionales</li> <li>- Gastos de Representación</li> </ul> </li> </ol>

## **Sistema de Planificación de Continuidad de Negocios y Recuperación de Desastres de Tecnología para Instituciones de Misión Crítica del Estado (DRP/BCP)**

La AIG creó las metodologías, los procesos y las herramientas para garantizar la operación y el funcionamiento de un Sistema de Planificación de Continuidad de Negocios y Recuperación de Desastres de Tecnología (DRP/BCP) para Entidades de Misión Crítica. Esto consiste en tener un plan para anticipar, prevenir y reaccionar de forma inmediata ante la ocurrencia de una interrupción que comprometa las operaciones regulares del Estado, orientado a sistemas informáticos. Esta preparación permite reaccionar y poder reanudar en un corto plazo los servicios críticos del Estado.

Las instituciones beneficiadas con este proyecto inicialmente son:

- Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG).
- Agencia Panamá Pacífico (APP).
- Fiscalía General de Cuentas (FGC).
- Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH).

Todas estas entidades cuentan con un DRP/BCP hecho a la medida, con una herramienta de respaldo y restauración y con una herramienta para registrar los eventos ocurridos y las pruebas programadas para seguimientos.

## **Automatización de Acciones de Personal para el Estado (Ministerio de Economía y Finanzas MEF)**

### **(Fase I Requerimientos)**

La AIG brindó asesoramiento al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), para la elaboración de los Términos de Referencia (TDR) del Sistema de Flujo para Acciones de Personal para el Estado.

Este proyecto fue seccionado en tres fases, de las cuales, inicialmente la AIG apoyó al MEF en la Fase I: Requerimientos. Le compete al MEF realizar el proceso de licitación e implementación.



# **Dirección Nacional de Tecnología y Transformación**

---

Esta dirección tiene bajo su cargo la ejecución de proyectos que ofrecen servicios de tecnología a las diferentes instituciones del Estado y la responsabilidad del Centro de Respuesta a Incidentes de Seguridad del Estado panameño así como la operación de la Plataforma Tecnológica del Sistema Penal Acusatorio.

## Plataforma Tecnológica del Sistema Penal Acusatorio



El Sistema Penal Acusatorio (SPA), fue creado para una administración de justicia más eficiente y transparente, con mayor celeridad ante el delito, pero con apego a los derechos y garantías fundamentales, garantiza la igualdad de oportunidad a los imputados, acceso oportuno al caudal probatorio y el seguimiento al cumplimiento de penas de los privados de libertad.

Para ofrecer una solución informática vinculada a este nuevo proceso penal, la AIG se encargó del diseño e implementación de la Plataforma Integral Tecnológica del Sistema Penal Acusatorio, que garantiza la interconexión entre las instituciones, evitando duplicidad de esfuerzos y gastos en materia de tecnología.

Esta plataforma tecnológica suministrada por la AIG contiene dentro de sus componentes el Módulo de Gestión y Estadísticas, en el cual las instituciones involucradas pueden controlar la información desde su inicio hasta la fase de cumplimiento, evaluando la gestión, la toma de decisiones y poder formular acciones preventivas, de mejora continua y de política criminal.

Gracias al soporte que brinda esta solución tecnológica integral al SPA, se ha logrado llegar a la población urbana, campesina e indígena mayor de 18 años, autoridades y líderes regionales, provinciales y distritales, miembros de la comunidad jurídica, incluyendo a las universidades.

En este nuevo sistema de justicia, la tecnología se vuelve para el juez, en un aliado imprescindible para su trabajo. Desde su implementación en el año 2011, la AIG ha invertido cerca de B/. 40 millones, incluyendo la implementación del 3er Distrito Judicial en el 2015, equipándolo con los mejores sistemas, programas y de soluciones tecnológicas integrales para todos los funcionarios intervinientes.

## **Soporte técnico**

Del 13 al 27 de abril, la AIG y las Instituciones trabajaron en conjunto en la parametrización y configuración del aplicativo. Desde el 19 de abril hasta el 1 de mayo se dio acompañamiento en las cinco provincias manteniendo presencia en todas las que actualmente cuentan con la plataforma.



Personal de la AIG participó de la migración de esta plataforma y recorrió el Tercer Distrito Judicial de manera personalizada, para atender las consultas de los usuarios sobre el uso de esta plataforma.

## **Capacitaciones**

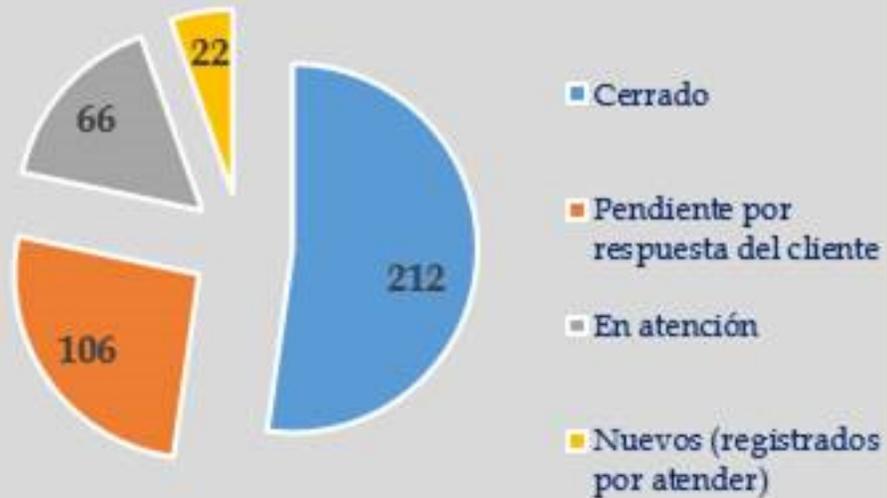
En búsqueda de la modernización tecnológica del sistema, la AIG suministró una plataforma robusta y confiable donde se almacena toda la información recabada por las oficinas judiciales en cada uno de los casos que se atienden, respondiendo con ello a los retos del nuevo sistema procesal.

<b>Capacitación 2015</b>	<b>Observación</b>
<b>Primer interviniente para Policía Nacional, Dirección General de Sistema Penitenciario y Autoridad Nacional de Aduanas</b>	<b>29 y 30 de junio</b>
<b>Corte Suprema de Justicia y Pleno de la Corte Suprema de Justicia</b>	<b>6 al 9 de julio</b>
<b>Primer Interviniente para SENAFRONT</b>	<b>27 al 29 de julio</b>
<b>Capacitación Órgano Judicial</b>	<b>15 al 19 de junio</b>
<b>Capacitación Ministerio Público, Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, Dirección de Investigación Judicial</b>	<b>22 al 26 de junio</b>
<b>Primer interviniente para Policía Nacional, Sistema Penitenciario y Aduanas</b>	<b>29 y 30 de junio</b>
<b>Recorrido interinstitucional de fluidez de la plataforma</b>	<b>1 de julio</b>
<b>Corte y Pleno</b>	<b>6 al 9 de julio</b>
<b>Primer Interviniente para SENAFRONT</b>	<b>27 al 29 de julio</b>
<b>Colegio Nacional de abogados - capacitación en la Versión 2.0 del Módulo de Defensa Privada</b>	<b>2 de julio</b>
<b>Con miras a robustecer los conocimientos inherentes a la gestión de la Plataforma Tecnológica del Sistema Penal Acusatorio, capacitó en el Módulo de Estadística, dentro de la Versión 2.0 de dicha PTSPA.</b>	<b>10 de julio</b>
<b>La oficina de Implementación del Sistema Penal Acusatorio del Ministerio Público organizó un Seminario de Actualización sobre el Sistema Penal Acusatorio dirigido a los abogados de la comarca Ngäbe Buglé</b>	<b>13 a 16 de julio</b>
<b>Capacitación Defensa Pública Chiriquí</b>	<b>22 de agosto</b>
<b>Capacitación Defensa Pública, jueces y Magistrados en Changuinola</b>	<b>29 de agosto</b>
<b>Colegio Nacional de abogados - capacitación en la Versión 2.0 del Módulo de Defensa Privada</b>	<b>31 de agosto</b>
<b>Capacitación MP, Órgano Judicial</b>	<b>15 y 16 de octubre</b>
<b>Capacitación módulo de estadística</b>	<b>26 al 30 de octubre</b>
<b>Capacitación Órgano Judicial</b>	<b>28 al 30 de octubre</b>
<b>Capacitación Órgano Judicial</b>	<b>28 de septiembre al 10 de octubre</b>

## Reportes de casos

En 2015 se reportaron 406 incidentes de los cuales 206 fueron concluidos. Estos reportes interinstitucionales obedecen a fallas sobre un mismo caso. Para mejorar el reporte de casos, el Ministerio Público y el Órgano Judicial realizaron reuniones, aclarando dudas sobre los procedimientos.

## CONSOLIDADO TIQUETES ENERO 1 A DICIEMBRE 31, 2015



### Recuento de Registros

En la gráfica se refleja el consolidado de los tickets registrados en el centro de atención de incidencias y reportes de la plataforma tecnológica del Sistema Penal Acusatorio y su estado.

## Reporte estadístico de la plataforma para capacitación virtual

Modalidad que presenta la creación de los usuarios por mes

Número de cursos activos	110
Número de usuarios activos	175
Número de usuarios profesores/coordinadores	48
Promedio de vistas de página por día	3,240
Número de usuarios	4,432
Vistas de página en fecha de mayor actividad	30,399

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

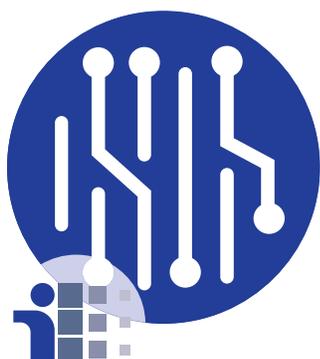
- Mayor cantidad de ciudadanos disponen de la posibilidad de acceso a una administración de justicia más moderna y expedita, a través de herramientas informáticas, coadyuvando a una mayor participación ciudadana, equidad y proyección social.
- Dotación a los usuarios del sistema de una Solución Tecnológica Integral que les permite brindar un servicio más eficiente y directo.
- Cuenta con datos estadísticos reales que facilitan la correcta toma de decisiones y la transparencia en el procedimiento.
- Provee de información pertinente al establecimiento de políticas criminales a los organismos encargados de la seguridad del Estado y seguimiento de las acciones.
- Fomenta una cultura de funcionamiento en un ambiente digital y con la consecuente reducción de papel.

Lanzamiento de la entrada en vigencia del SPA en el Tercer Distrito Judicial (Chiriquí, Bocas del Toro y la Comarca Ngäbe Buglé).



Magistrado Luis Ramón Fábrega, Magistrado Abel Augusto Zamorano, Ing. Irvin A. Halman, Administrador General de la AIG, S.E. Milton Henríquez, Ministro de Gobierno y Magistrado Presidente José Ayú Prado Canals.

## Red Multiservicio del Estado Panameño



# RED NACIONAL MULTISERVICIOS

La Red Nacional de Multiservicios está diseñada con el objetivo de modernizar y brindar mayor seguridad a los servicios de comunicaciones del Estado Panameño.

El diseño de esta red basado en un esquema de redundancia, permite a las instituciones contar con una estructura confiable, garantizando la continuidad de los servicios de comunicaciones en caso de fallas. Ofrece la interoperabilidad entre las entidades pero con esquemas de seguridad para preservar la integridad de la información.

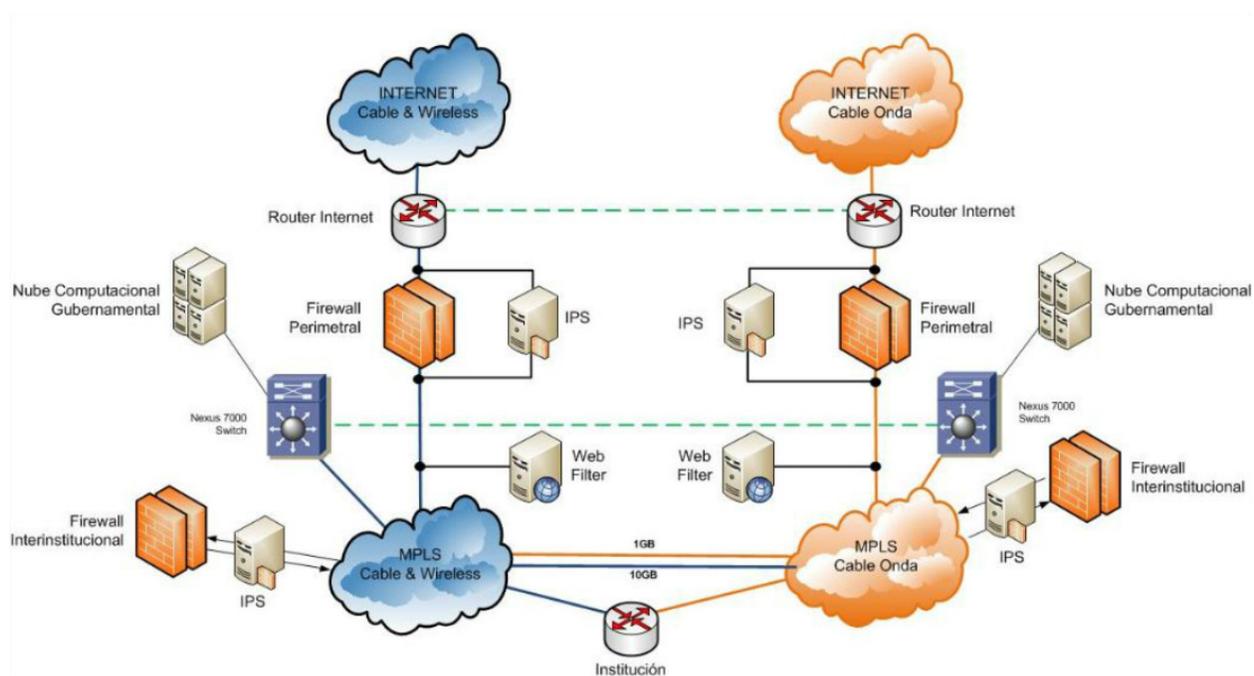


Figura: Esquema de la Red Nacional Multiservicios

La red está compuesta por los siguientes elementos:

- Plataforma de Softswitch (telefonía) 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 de 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 estima ahorros por más de B/.10 millones en telecomunicaciones, parte de este ahorro ha sido producto de su operación en una red de uso exclusivo del Estado, que mantiene tarifas y precios especiales.

En el 2015 se trabajó en una Adenda de la RNMS II para extenderla al mes de abril de 2016, con el fin de que su vencimiento fuese similar al de la RNMS I, lo cual permitirá realizar un acto público concurrente para ambos contratos en el 2016.

### **SoftSwitch (Telefonía) 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. Tiene capacidad para 50,000 líneas, siendo utilizado en un 80%.

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 utilizadas por los estamentos de seguridad (103, 104, 911, \*355 y 311) 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 ministerios, y demás instituciones que mantienen sus comunicaciones integradas en la plataforma de voz del Estado.

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

Esto 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 7x24 que atiende los reportes de fallas y controla la seguridad en horario extendido. Cuenta con las herramientas necesarias para garantizar soporte de primer y segundo nivel para los servicios dentro de la Red, de acuerdo a los requisitos del proyecto y las necesidades actuales de las diferentes 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.

Los técnicos cuentan 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 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 integrado al funcionamiento de la red. Para tener una idea del crecimiento, mostramos datos de los casos atendidos durante lo que ha transcurrido del 2015.



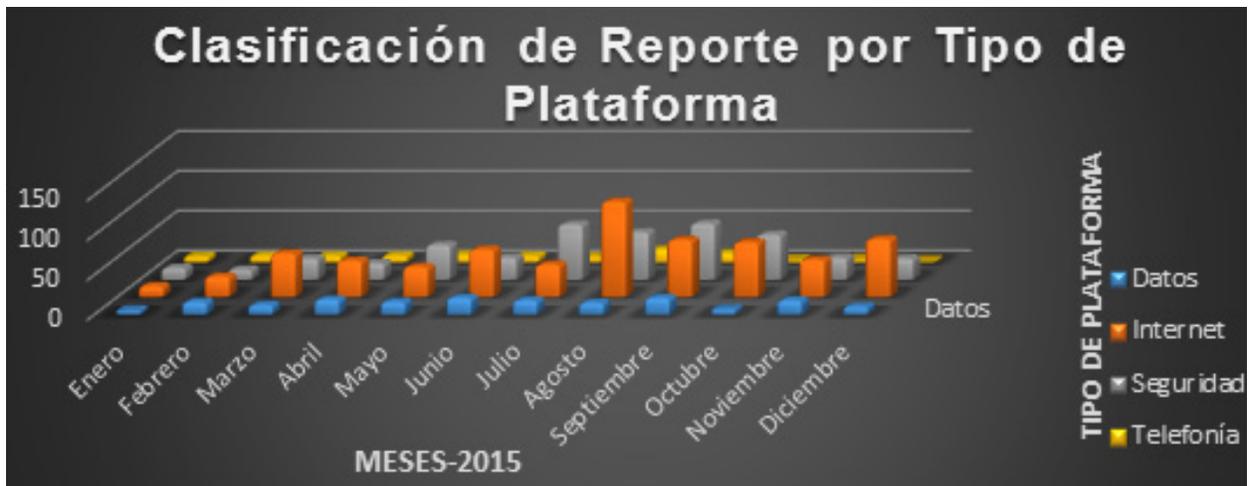
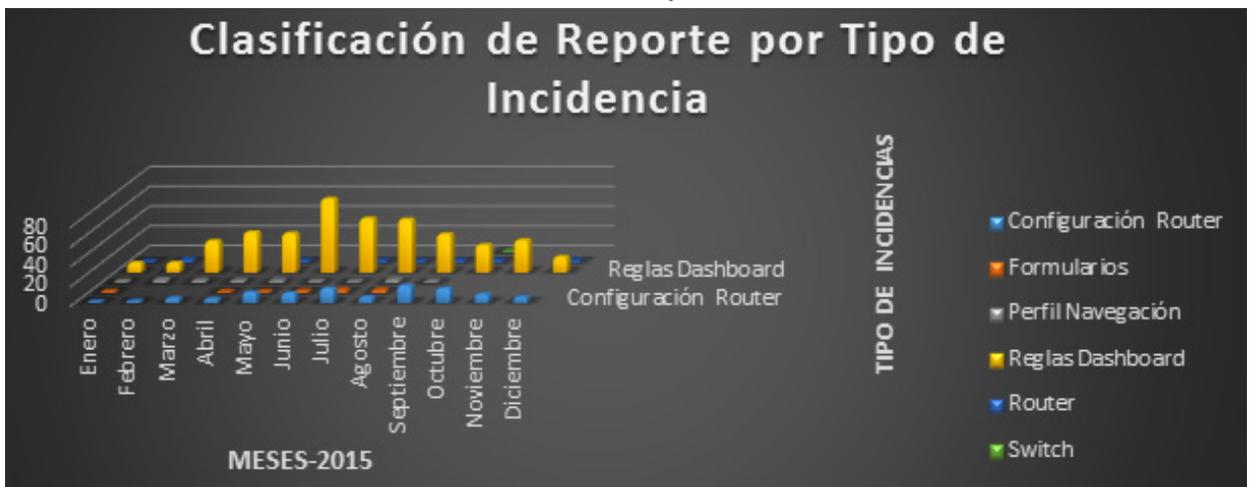
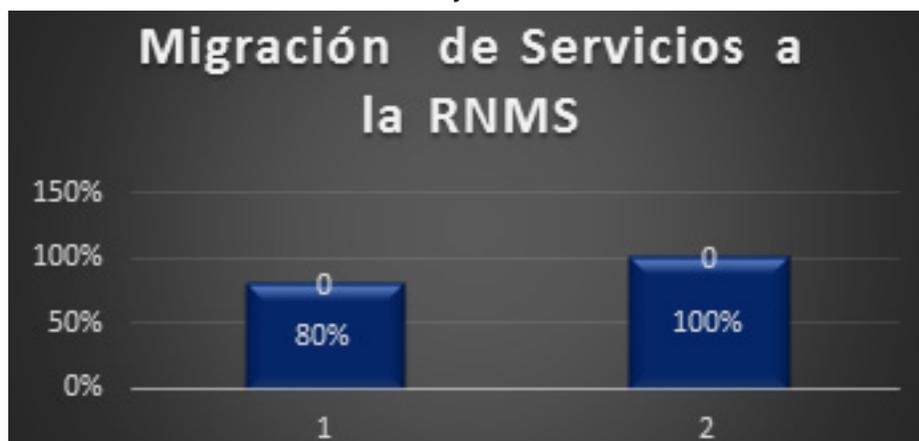


Gráfico sobre clasificación general de casos que se han atendido divididos por las plataformas que componen la RNMS.

Gráfico de incidencias atendidas por el Noc-Soc de la RNMS



Al 2015, la cantidad de instituciones migradas a la RNMS es de un total del 80% en cuanto a datos y un 100% de voz.



## **La Nube Computacional Gubernamental (NGC)**

La Nube Computacional “Cloud Computing” permite el ahorro tanto en licencias como en la administración de servicios y equipos necesarios para el alojamiento de las aplicaciones, con niveles de servicio superiores a los que una entidad pueda tener para el hospedaje de sus aplicaciones.

### **Características del Servicio de Nube**

- El servicio de la nube garantiza interoperabilidad y accesibilidad al estar integrada a la Red Nacional Multiservicios (RNMS).
- Proporciona interoperabilidad completa desde cualquier tipo de dispositivo utilizado, ya sean dispositivos de telefonía móvil, computadoras de escritorio con cualquier sistema operativo instalado o inclusive PDAs.
- Suministra seguridad a todos los niveles o capas de la NGC, 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.
- Los datos están 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 CSIRT Panamá.
- Se cuenta con réplica segura de datos y copia de seguridad.
- Proporciona el servicio en tiempo real con rendimiento, transparencia y disponibilidad.
- Brinda la información precisa, oportuna y detallada sobre los datos del rendimiento de los servicios prestados y actividades de mantenimiento planeadas.
- Cuenta con una comunicación proactiva con respecto a las actividades de mantenimiento.
- Posee con un SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) de 98.9% según estadísticas del 2015.
- Ofrece escalabilidad y rendimiento para arquitectura multiusuario con plataformas de alto rendimiento, disponibilidad y rápida innovación.

### **El servicio de la nube tiene plataformas:**

- Que prueba la capacidad de escalar a miles de usuarios.
- Garantiza estándares de servicio de calidad, rendimiento y seguridad para los usuarios.
- Tiene capacidad para el crecimiento de sistemas e infraestructura para satisfacer las demandas cambiantes.
- Cuenta con asistencia para responder con rapidez y precisión a los usuarios.
- Instituciones que han contratado el servicio de Nube Computacional.

Durante el año 2015 se agregaron a la plataforma de nube computacional 10 nuevas instituciones e importantes proyectos públicos con el ERP Municipal.

### **Instituciones que han contratado el servicio de Nube Computacional Gubernamental**

- Ministerio de la Presidencia
- Instituto Nacional de la Mujer (INAMU)
- Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos (SIACAP)
- Tribunal Administrativo Tributario (TAT)
- Instituto de Seguro Agropecuario (ISA)
- Secretaría de Energía (SNE)
- Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF)
- Zona Franca de Barú (ZFB)
- Universidad de las Américas (UDELAS)
- Superintendencia de Mercado de Valores (SMV)
- Empresa Nacional de Autopista (ENA)
- Autoridad Nacional de Administración de Tierras (ANATI)
- Autoridad de Turismo de Panamá (ATP)
- Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA)
- Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI)
- Autoridad del Canal de Panamá (ACP)
- Instituto de Mercadeo Agropecuario (IMA)
- Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT)
- Instituto Panameño de Habilitación Especial (IPHE)
- Autoridad de los Recursos Acuáticos de Panamá
- Sistema Estatal de Radio y Televisión (SERTV)
- Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT)
- Autoridad de los Recursos Acuáticos de Panamá (ARAP)
- Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC)
- Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)
- Municipio de Los Santos
- Universidad de Panamá (UP)
- Servicio Nacional de Migración
- Ministerio de Comercio e Industrias (MICI)
- Empresa de Generación Eléctrica (EGESA)
- Ministerio de Ambiente (MIAMBIENTE)
- Hospital Santo Tomás (HST)
- Secretaría de Cadena de Frío
- Autoridad de Aseo (AAUD)
- Agencia Panamá Pacífico (APP)
- Biblioteca Nacional de Panamá (BINAL)
- Municipio de Santiago
- Municipio de Chitré
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)
- TOCUMEN, S.A.

La Nube Computacional Gubernamental tiene 250 servidores virtuales con diferentes especificaciones, distribuidas en 40 instituciones mediante contrato, costo que no refleja la realidad de adquirir los servicios con otros proveedores.

### **Centro Nacional de Respuesta a Incidentes (CSIRT PANAMA)**



La AIG a través de CSIRT PANAMA, coordinó la revisión de las tareas plasmadas en la Estrategia Nacional de Seguridad Cibernética y Protección de Infraestructura Crítica con representantes del Ministerio de la Presidencia, Ministerio Público, Autoridad Nacional de los Servicios Públicos de Panamá (ASEP), Policía Nacional, Ministerio de Seguridad, Autoridad del Canal de Panamá (ACP), Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) y el Consejo Nacional de Seguridad.

**El CSIRT PANAMA (Computer Security Incident Response Team)**, como equipo nacional de respuesta a incidentes de seguridad de la información de Panamá, fortaleció sus tareas, capacitándose en la prevención, identificación y respuestas en casos de ataques a la infraestructura.

### **Seguridad Internacional y Diplomacia en el Ciberespacio (Bogotá, Colombia)**

La Organización de los Estados Americanos (OEA) y la Fundación ICT4 Peace organizaron el Taller sobre Seguridad Internacional y Diplomacia en el Ciberespacio, en Bogotá, Colombia, en el que participaron 26 países y diversas organizaciones internacionales, en donde discutieron una serie de proyectos cibernéticos, incluyendo aquellos promovidos por la Unión Europea, el Consejo de Europa, la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa, la OEA, las Naciones Unidas incluyendo su oficina contra la Droga y el Delito y la Unión Internacional de Telecomunicaciones, el Equipo de Respuesta a Emergencias Informáticas de Asia-Pacífico (AP-CERT) y la Asociación de Naciones del Sudeste asiático (ASEAN).

Esta actividad ha sido diseñada para proporcionar una explicación y un entendimiento más completo para los legisladores y diplomáticos en las Américas de las múltiples iniciativas que están en marcha en todo el mundo.

### **Comisión del Plan de Seguridad Cibernética**

One Conference y Conferencia Global del Ciberespacio (GCCS 2015), La Haya, Holanda



Panamá participó en la One Conference que fue organizada por el Centro Nacional de Seguridad Cibernética Holandés (NCSC) y tuvo lugar en la Haya, Holanda el pasado 13 y 14 de abril, al igual que de la cuarta Conferencia Global del Ciberespacio (GCCS 2015), en dicho país los días 16 y 17 de abril.

El GCCS es una conferencia estratégicamente posicionada a la que acuden altos representantes de gobierno, sector privado y sociedades civiles con el fin de promover la colaboración en el ciberespacio, mejorar las capacitaciones y discutir normas para el comportamiento responsable en el ciberespacio. Panamá presentó su posición país en el GCCS. La conexión entre la “One Conference” y el “GCCS 2015” ofrecen una oportunidad única para influir positivamente en la seguridad cibernética en una escala global.

## Desarrollo y Gestión de CSIRT, Estonia



CSIRT Panamá participó en el Taller sobre Desarrollo y Gestión de CSIRT en Tallin, Estonia. El evento fue organizado por el Equipo de Respuesta ante Emergencias informáticas de Estonia (CERT-EE) de la Autoridad del Sistema de Información de Estonia (RIA). El curso fue diseñado para funcionarios de nivel técnico responsables del desarrollo y gestión de los CSIRT de sus respectivos países.

Asistieron a esta capacitación funcionarios de los gobiernos de Costa Rica, Guyana, Jamaica, Nicaragua, Panamá, Paraguay y Uruguay.

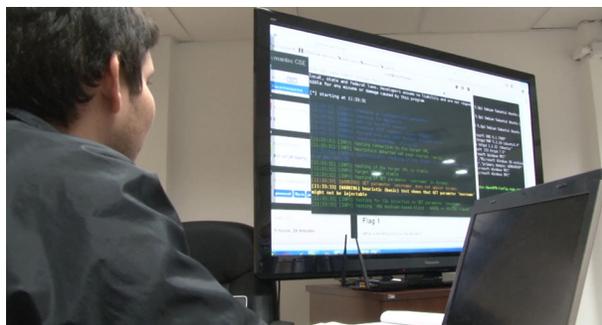
## Manejo y Repuestas a Incidentes de Seguridad Informática

CSIRT Panamá proporcionó un seminario de Manejo y Repuestas a Incidentes de Seguridad Informática los colaboradores de la Autoridad del Canal de Panamá (ACP).

Entre los temas tratados podemos listar: Conceptos básicos de CSIRT/CERT, Manejo de Incidentes, Proceso de Triage y Respuesta a Incidentes.

El evento se llevó a cabo los días 13 y 20 de mayo por un periodo de 8 horas cada día. Los participantes realizaron prácticas sobre la clasificación de incidentes (Triage) y Repuestas a incidentes.

## Ejercicios Iberoamericanos de Seguridad Cibernética - CyberEx2015



Con la participación de más de 350 hackers y expertos de 21 países, divididos en 45 equipos distintos operando de manera simultánea, CSIRT Panamá, participó en CyberEx 2015, ejercicio de seguridad cibernética.

La competencia es un ejercicio de Seguridad Cibernética organizado por el Instituto Nacional de Ciberseguridad de España (INCIBE), la Organización de los Estados Americanos (OEA) y el Centro Nacional de Protección de las Infraestructuras Críticas de España (CNPIC), cuyo objetivo fue centrado en el fortalecimiento de las capacidades de respuesta ante incidentes cibernéticos, así como una mejora de la colaboración y cooperación entre entes de respuestas.

```
[11:34:18] [DEBUG] skipping test 'MySQL UNION query (random number) - 31 to 40 columns' because the level (5) is higher than the provided (1)
[11:34:18] [DEBUG] skipping test 'MySQL UNION query (random number) - 31 to 40 columns' because the level (5) is higher than the provided (1)
[11:34:18] [DEBUG] skipping test 'MySQL UNION query (NULL) - 41 to 50 columns' because the level (5) is higher than the provided (1)
[11:34:18] [WARNING] GET parameter 'username' is not injectable
[11:34:18] [CRITICAL] all tested parameters appear to be not injectable. Try to increase '--level'/'--risk' values to perform more tests. Also, you can try to rerun by providing either a valid value for option '--string' (or '--regexp') if you suspect that there is some kind of protection mechanism involved (e.g. WAF) maybe you could retry with an option '--tamper' (e.g. '--tamper=space2comment')
[*] shutting down at 11:34:18
root@mylittlekali: #
```

### Coloquio Técnico de Ciberseguridad de la OEA-FIRST, Washington DC

CSIRT Panamá participó en el Coloquio Técnico de Ciberseguridad de la OEA- FIRST organizado por la Organización de los Estados Americanos.

El objetivo de esta conferencia fue facilitar discusiones en equipos de Respuesta ante Emergencias Informáticas (CERT), Cumplimiento de la Ley y Protección de Infraestructura Crítica (PIC).



## Tercer Foro Regional sobre Interconectividad, Ciberseguridad e IPV6, Panamá

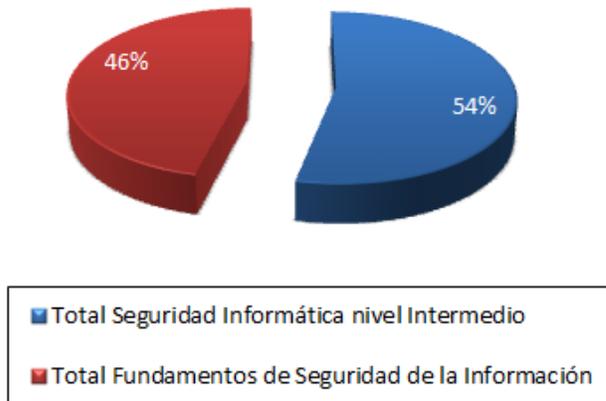
La AIG a través de CSIRT Panamá, participó del Foro Regional sobre Interconectividad, Ciberseguridad e IPV6, organizado por la Autoridad de los Servicios Públicos en coordinación con la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), el apoyo de Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones (COMTELCA) y la colaboración del Registro de Direcciones de Internet para América Latina y Caribe (LACNIC).



En el foro se trataron temas de interés, Ciberseguridad en la región y la importancia de colaboración regional.

## Curso de Seguridad Informática

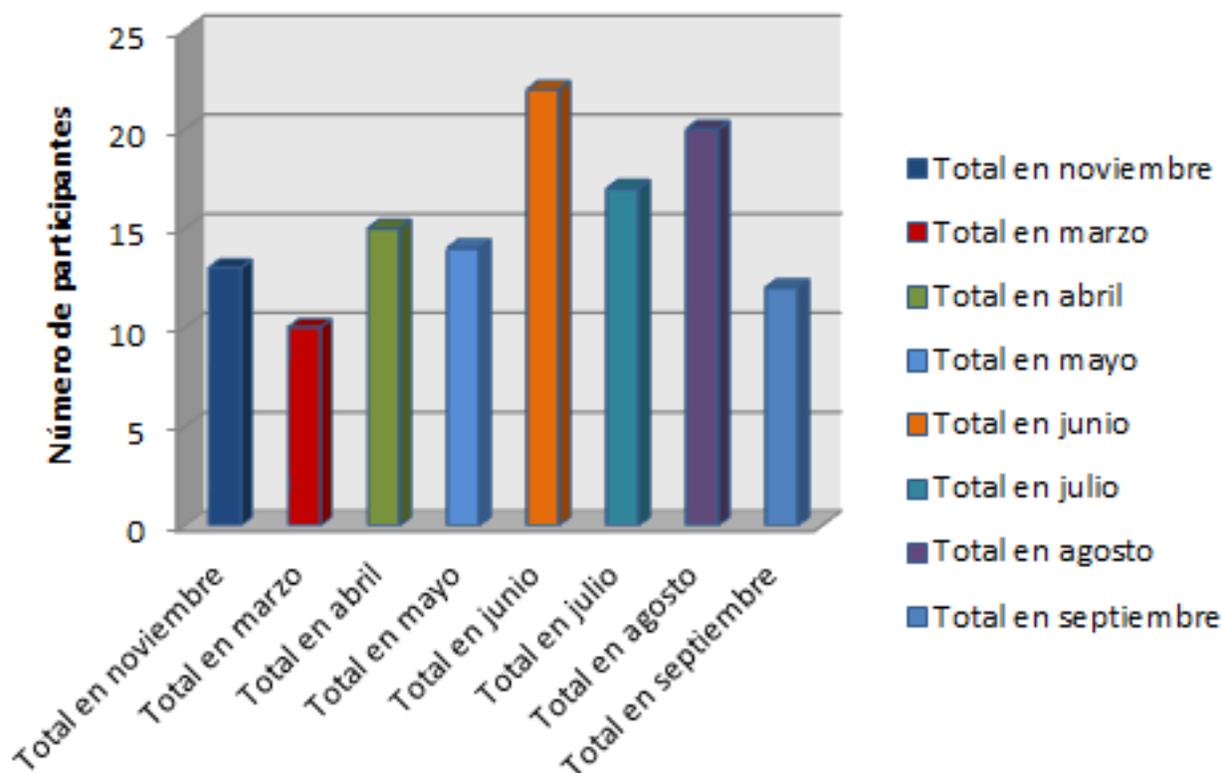
### Proporción de participantes por curso en período noviembre 2014 - octubre 2015



Con el objetivo de introducir en las entidades públicas y privadas una cultura sobre seguridad informática en el ámbito personal y laboral, fueron dictados los cursos de Fundamentos de Seguridad Informática y Seguridad Informática nivel Intermedio por personal de CSIRT PANAMA. El total de participantes fue de 123. En la gráfica se muestra la proporción de participantes para cada uno de los cursos.

En la gráfica se muestra la proporción de participantes para cada uno de los cursos.

## Proporción de participantes por mes en período - noviembre 2014 a octubre 2015 -



Proporción de los participantes por mes en los cursos impartidos

### Operación del CSIRT Panamá- Respuesta a Incidentes

CSIRT PANAMA es el Centro Nacional de Respuesta a Incidentes Cibernéticos de Panamá, operado por la AIG y designado por Decreto Ejecutivo No.709 del 26 de septiembre de 2011.

### Implementación y Administración de equipo de Seguridad informática

Desde CSIRT Panama se implementan y administran proyectos para mejorar la defensa de las Instituciones, de la Nube Computacional Gubernamental y de la Red Nacional Multiservicios.

Entre los equipos de seguridad informática implementados que contribuyen a mitigar las amenazas en los sistemas del Estado se encuentran: Sistema de Recolección y Correlación de Eventos, Sistemas de Control de Acceso en Redes Inalámbricas, Plataforma de Firewall de Aplicaciones Web, Sistema de Resolución de Nombres y la Plataforma de Servicio de Protección de Correos Electrónicos. Para elevar los niveles de seguridad en los recursos y sistemas del Estado se realizaron capacitaciones de la plataforma de Servicio de Protección de Correos Electrónicos para los dominios **.gob.pa** dirigida al personal de informática de las entidades.

**La distribución de los tipos de incidentes se refleja de la siguiente manera:**

**Estadísticas por tipo de evento 2012-2015**

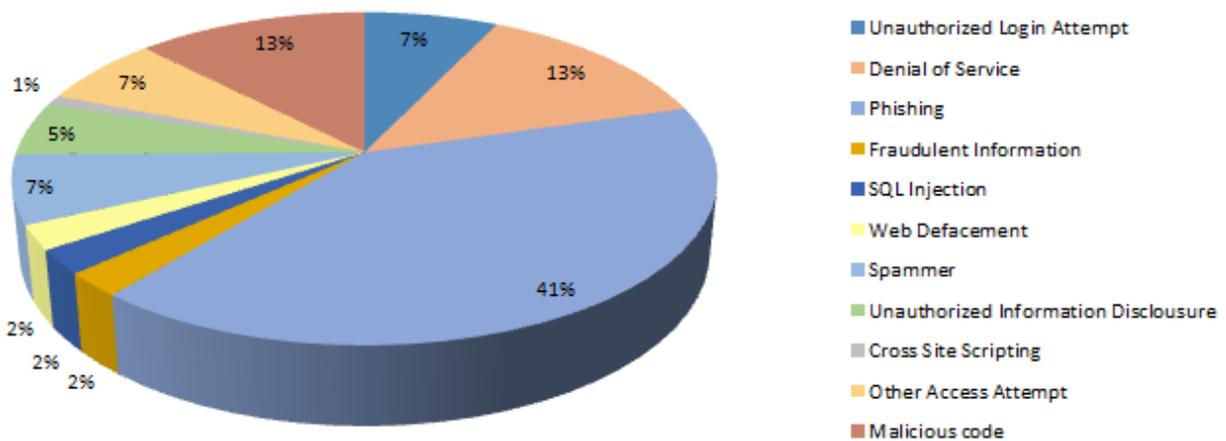


Gráfico muestra data desde enero 2012 hasta 14 de diciembre del 2015.

# **Dirección de Internet, Inclusión y Movilidad**

---



## **RED NACIONAL INTERNET**

La Dirección de Internet, Inclusión y Movilidad entre sus tareas coordina la estrategia para el ecosistema móvil para las plataformas de servicio de gobierno electrónico, administra la Red Nacional Internet (RNI), el proyecto de Operación y Mantenimiento de Teléfonos Públicos (ubicados en áreas rurales y de difícil acceso), para el reemplazo por nuevas tecnologías y proyectos de desarrollo de las telecomunicaciones.

Uno de los principales logros de esta dirección fue la coordinación de diversas iniciativas para la ejecución de la Estrategia Nacional de Banda Ancha y del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico, que mediante consultorías regionales del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), buscan colaborar con los gobiernos, el sector privado y la industria de las telecomunicaciones, para el desarrollo de redes de alta velocidad y llegar aquellas personas sin conectividad.

El objetivo global del plan de conectividad será permitir que Panamá llegue a una penetración de banda ancha (fija y móvil agregada) del 47,5% y una penetración de Internet del 83,5% para el año 2022. Además, como se espera un incremento de la demanda y del tráfico generado por usuarios también fuera de la República de Panamá, se tendrá que mejorar la conectividad internacional, fijándose un objetivo para 2022 de 88 Kbps por usuario.

### **Proyecto BID-Desarrollo de la Banda Ancha**

El Proyecto de Desarrollo de Banda Ancha para la Competitividad y la Integración inició el mes de mayo de 2012, con la aceptación del Convenio de Cooperación Técnica Regional No Reembolsable No. ATN/OC-12880-RG, y finalizando en el mes de mayo del 2015.

El Proyecto de Banda Ancha estuvo conformado por los componentes de:

- Análisis de las alternativas de despliegue de Banda Ancha.
- Desarrollo Regulatorio.
- Fomento de la Oferta y la Demanda de Banda Ancha.
- Fortalecimiento Institucional.

Durante este periodo se contrató al Evaluador Independiente del Proyecto, mediante contrato N°007-2015 ATN/OC-12880-RG cuyo objetivo fue medir la relevancia de las acciones realizadas en los resultados de la Cooperación Técnica Regional en términos del cumplimiento de los resultados esperados y la efectividad de la ejecución de la misma.

El 27 y 28 de abril, la AIG junto con Consultores Internacionales y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), presentaron los resultados del Proyecto: Desarrollo de la Banda Ancha para la Competitividad y la Integración Resultados de la Cooperación Técnica Regional No Reembolsable No. ATN/OC-12880-RG.

De igual forma, el equipo de auditores contratados mediante Contrato N°004-2013 ATN/OC-12880-RG presentaron los informes financieros del Proyecto.

### **Capacitaciones de Banda Ancha**

El equipo de AIG y el Centro de Estudios Avanzados en Banda Ancha para el Desarrollo (CEABAD) con el auspicio del BID y los gobiernos de Nicaragua y Corea, organizaron el curso Plan Nacional de Banda Ancha, con el objetivo de capacitar al servidor público y de compartir Casos de Éxitos de países como Brasil y la República de Corea del Sur.



En tanto, los colaboradores de la AIG realizaron pruebas virtuales y simultáneas con el CEABAD de Nicaragua y demás países participantes (Honduras, Costa Rica, El Salvador y Guatemala), asegurando su funcionamiento.

Dicha capacitación se distinguió con los directores de TI de entidades como el Ministerio de Gobierno, de AMPYME, Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Desarrollo Agropecuario, IFARHU, IDAAN, de Autoridad de los Servicios Públicos, de la Universidad de Panamá, de la Universidad Tecnológica, Ministerio de Educación y otros.

### **Misión del Banco Interamericano de Desarrollo**

Como parte de la alianza estratégica que mantiene Panamá con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para impulsar el avance de las herramientas tecnológicas en el país y la región Latinoamericana, sobre todo en áreas de vulnerabilidad social, la AIG realizó un conversatorio entre autoridades del gobierno panameño y representantes del organismo internacional.



La misión del BID incluyó a su asesor en Tecnología Diego Molano Vega, que fungió como Ministro TIC en Colombia. Molano hizo una presentación magistral referente a los proyectos que fueron aplicados en su país para cerrar la brecha digital y los esfuerzos en conjunto entre autoridades de Gobierno con empresas privadas, para reducir la pobreza por medio de tecnologías innovadoras.



## Red Nacional Internet

El proyecto actualmente ofrece 1,157 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 y otros. Esta implementación consta de tres fases, cubriendo en su totalidad 54 ciudades o poblados, entre comunidades rurales y áreas de difícil acceso.

El costo anual por el servicio de acceso a internet, mantenimiento, monitoreo y reposición es de B/.5,054,000.00.

Por cada balboa (B/.1.00) que se ha invertido en la Red Nacional Internet se obtiene aproximadamente siete balboas con 93 centavos (B/.7.93) en retorno de inversión que incluye ahorros, incremento de productividad y mayores ventas del sector de la Micro y Mediana empresa.

El promedio de disponibilidad de los sitios de acceso se mantuvo en un 99.9% durante el año 2105, cumpliendo con los requerimientos del servicio. Además, se recibió del contratista servicios de valor agregado para comunicación y encuestas para los usuarios, lo que permite promover servicios gubernamentales por sitio de acceso, corregimiento, distrito, provincia, edad o sexo de los usuarios.

La AIG se encuentra actualmente redimensionando y rediseñando la Red Nacional Internet y los servicios que brinda al ciudadano, en especial en los siguientes puntos:

- Incrementar la cantidad de población cubierta – 10% de población con un 30% de sitios de acceso adicionales.
- Mayor capacidad de acceso a internet de forma equitativa y aumentar de 1 a 2 Mega de velocidad alcanzable.
- Disponibilidad de contenidos dirigidos para los diversos sectores de interés nacional - Portales de contenido dirigido; con el objetivo de incrementar la adopción de usuarios de internet e incrementar la alfabetización digital con lo que se deben elevar los niveles de competencias del ciudadano y la competitividad global del país.



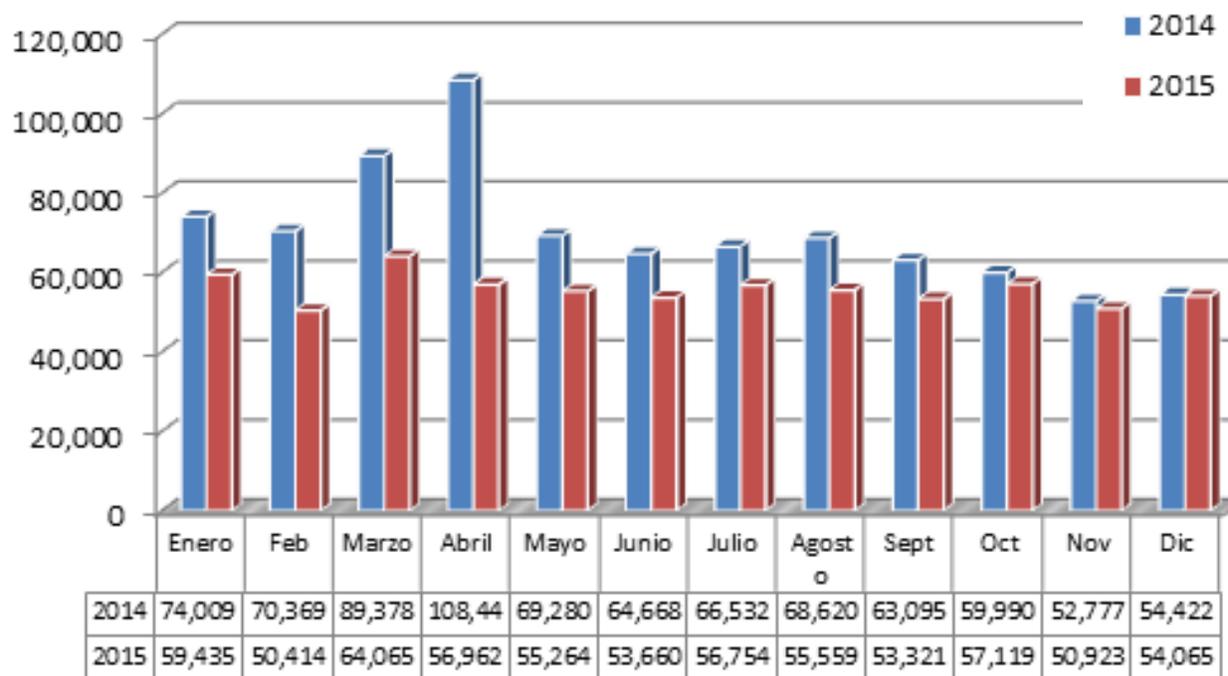
Recorrido en el escuela Petita Santos, en la Comarca Comarca Ngäbe Buglé



Visita a la provincia de Darién en donde la RNI busca ofrecer internet gratuito a esa población que alcanza 46 mil 951 habitantes (según censo de 2010).

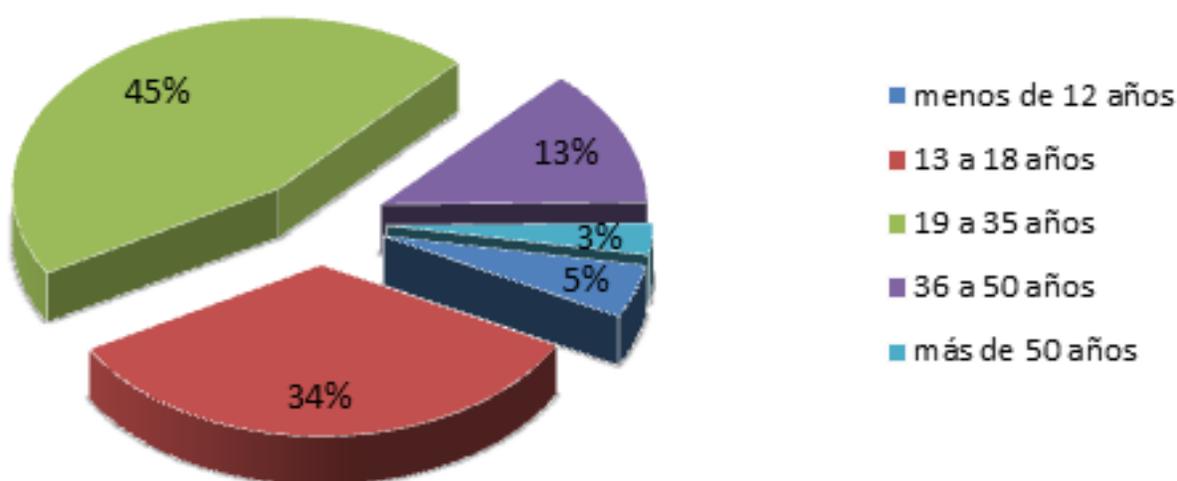
## Estadísticas mensuales

### Usuarios nuevos registrador en la RED - 2014 vs 2015 -



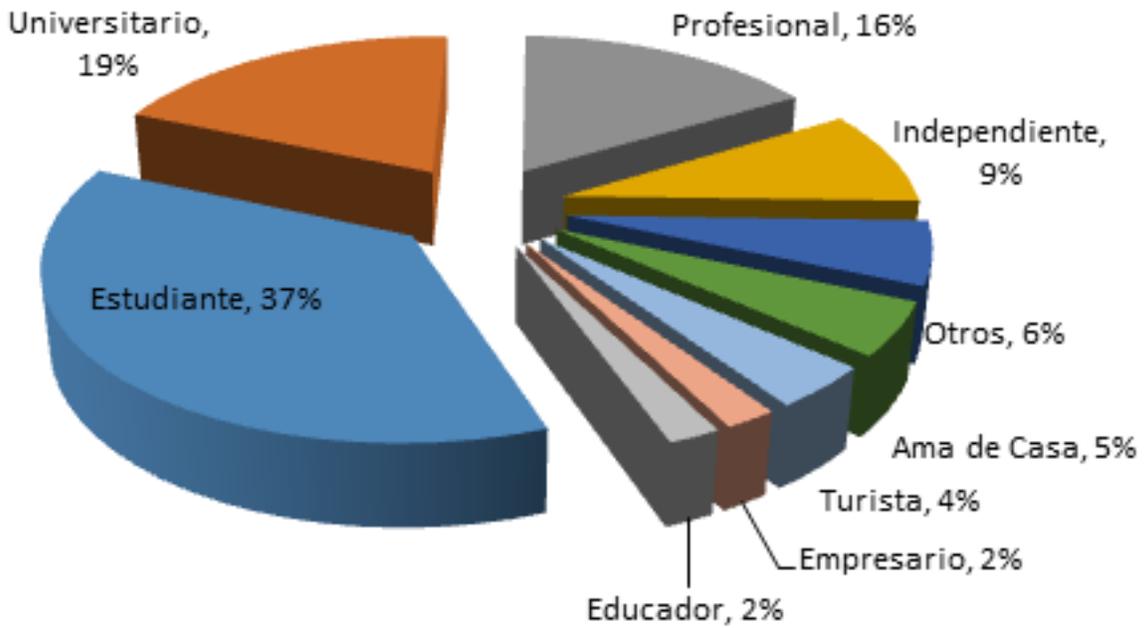
El registro de usuarios nuevos en la Red se ha mantenido constante en unos 50 mil registros mensuales promedio del año 2014 al 2015.

### Usuarios por edad (%) - Enero a Diciembre -



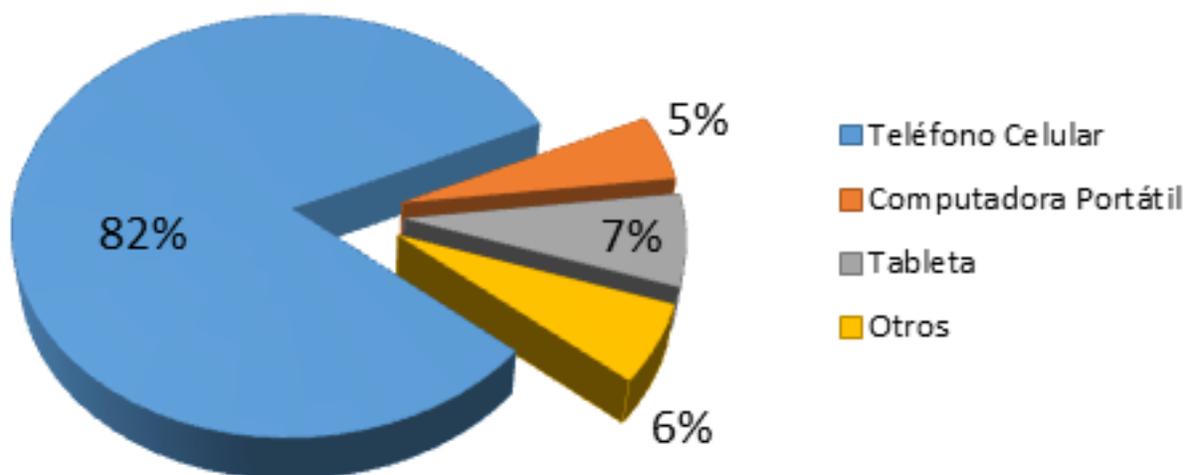
El 79% de los jóvenes corresponde al rango de 13 a 18 años y al rango de 19 a 35 años, los cuales hacen más uso de la tecnología; el rango de 36 a 50 años registra un 13%.

### Tipos de Usuarios de Enero a Diciembre 2015 (%)

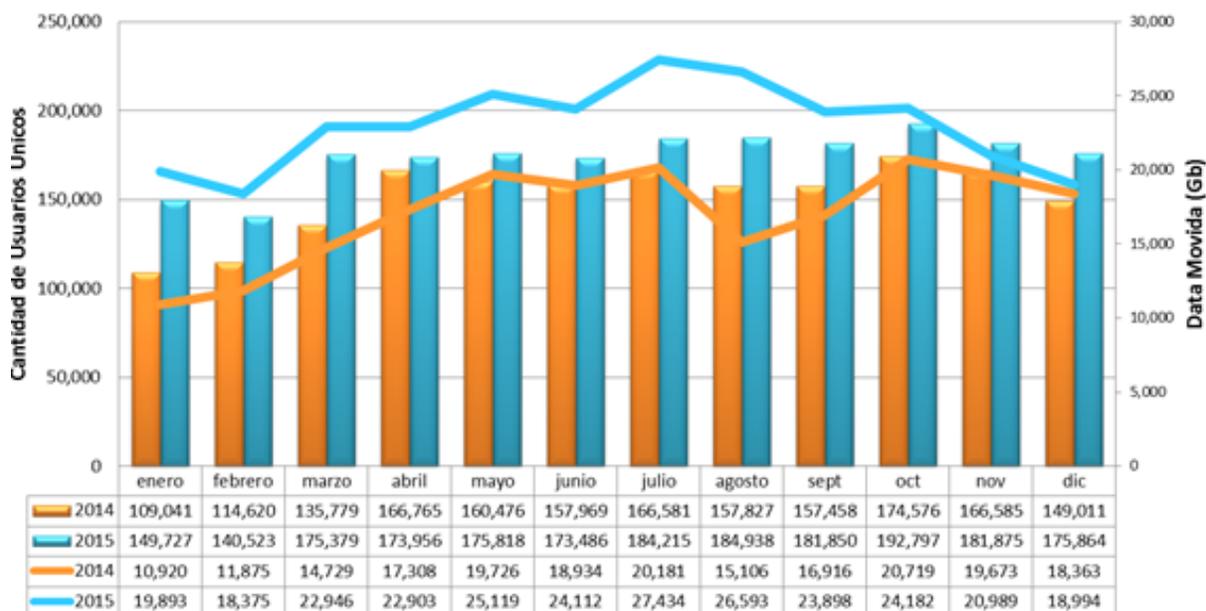


El porcentaje de uso de los teléfonos móviles (celulares) subió de un 67% en el 2014 a un 82% en el 2015, lo que ratifica que el uso de este tipo de dispositivos continúa en crecimiento y son adoptados rápidamente por los panameños.

### Tipos de Equipos utilizados para conectarse a la RNI Enero a Diciembre 2015



## Usuarios únicos de la Red Nacional Internet - 2014 vs 2015 -



Existe un incremento de un 35% en uso de data. Adicional, la cantidad de usuarios únicos ha aumentado un 15% del año 2014 al 2015.

## Proyecto de Mantenimiento, Reparación y Operación de Teléfonos Públicos, localizados en áreas rurales y de difícil acceso

El Proyecto de Mantenimiento, Reparación y Operación de los Teléfonos Públicos en áreas rurales y de difícil acceso tuvo una inversión de B/.1,391,825.28.

Este financiamiento proviene del Fondo de Proyectos de Servicios y Acceso Universal. La AIG y la Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP), como entidad reguladora realizaron las giras de inspección y de funcionamiento de los 686 teléfonos públicos.



Comunidad de Bajo Grande, El Harino, La Pintada, Provincia de Coatlé



El mapa ubica la cantidad de teléfonos públicos en el país

### 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, para implementar la extensión de la infraestructura de telefonía móvil celular (107) y el servicio de comunicaciones personales (106), en las zonas geográficas rurales definidas, con cargo al Fondo de Servicio y Acceso Universal.

Este proyecto busca expandir la cobertura de infraestructura de telecomunicaciones y servicio de telefonía móvil (voz y datos), en áreas rurales y de difícil acceso, donde para los operadores esta inversión no es comercialmente rentable.



Reunión de la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal, Integrada por representante de la ASEP, MIDES, SENACYT y AIG.

## Proyectos de Centro Interactivo de Atención Ciudadana

Como parte del compromiso de la administración con la modernización de las entidades del Gobierno, se tiene en marcha la instalación y puesta en funcionamiento de los Centros Interactivos de Atención Ciudadana (CIAC).

En la primera fase del proyecto se instalaron 24 CIAC en las provincias de Panamá, Colón y Coclé. En la segunda fase del proyecto se instalaron 20 CIAC (10 de ellos en Municipios y los otros 10 en dependencias de la DIJ), como se detalla a continuación:

<b>Nº</b>	<b>Provincia</b>	<b>Sitio</b>
1.	Bocas del Toro	SUBDIJ de Bocas del Toro
2.	Chiriquí	Municipio de Boquete
3.	Chiriquí	Municipio de David
4.	Chiriquí	Municipio de Gualaca
5.	Chiriquí	SUBDIJ de Chiriquí
6.	Herrera	Municipio de Chitré
7.	Herrera	Municipio de Ocú
8.	Herrera	SUBDIJ de Chitré
9.	Los Santos	Municipio de Los Santos
10.	Los Santos	Municipio de Macaracas
11.	Los Santos	Municipio de Las Tablas
12.	Los Santos	SUBDIJ de Las Tablas
13.	Veraguas	Municipio de Santiago
14.	Veraguas	Municipio de Soná
15.	Veraguas	SUBDIJ de Veraguas
16.	Panamá	DIJ Sede de Ancón
17.	Panamá	SUBDIJ de San Miguelito
18.	Panamá	SUBDIJ de La Chorrera
19.	Colón	SUBDIJ de Colón
20.	Coclé	SUBDIJ de Penonomé

## Lanzamiento de Internet.org

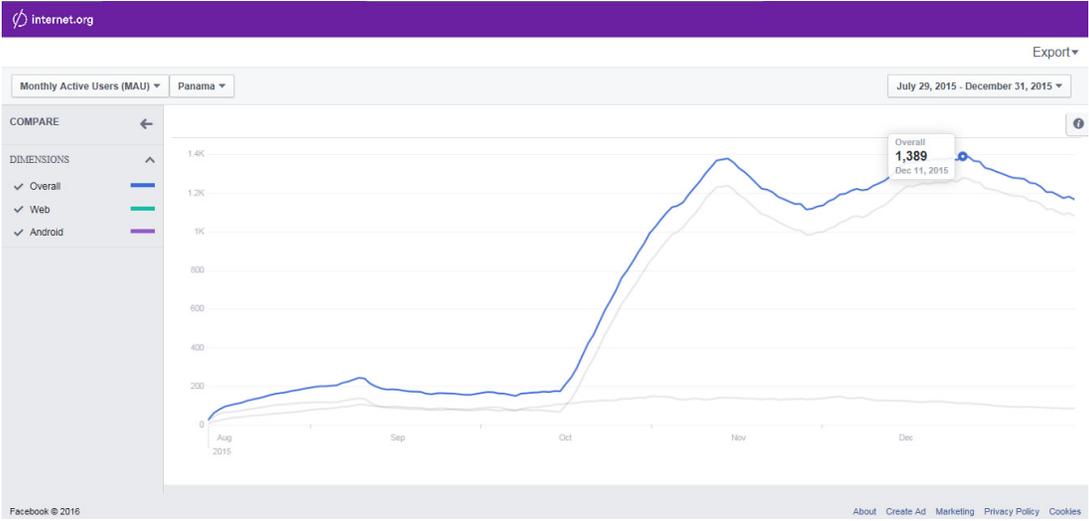
El gobierno de la República de Panamá, con el apoyo de la AIG hizo el lanzamiento oficial de aplicaciones para uso en el plan no tarifado (libre de cargos de data) ofrecido por Internet.org, en el mes de julio de 2015. Con esta nueva plataforma liderada por Facebook, los panameños tienen acceso gratuito a servicios esenciales que incluyen salud, educación, beneficios sociales, emergencias y trámites gubernamentales, en la red celular en todo el país.

El programa ofrece una serie de aplicaciones adaptadas a móviles de bajo costo (feature phones) con navegador, así como para dispositivos inteligentes. Desde esa base, se puede acceder gratuitamente a Internet por vía del celular, siendo este canal complementario a donde no llegan los puntos WIFI de la Red Nacional Internet que administra la AIG.



La nueva plataforma internet.org se enmarca dentro de un ambicioso plan a largo plazo. En América Latina han sido seleccionados países como Colombia, Guatemala y Panamá, este último como resultado de conversaciones entre el mandatario panameño, Juan Carlos Varela y el dueño fundador de Facebook, Mark Zuckerberg durante la recién celebrada Cumbre de Las Américas.

El proyecto nace para que el ciudadano utilice más el Internet, y tenga igualdad de condiciones para poder acceder servicios de la web en la ciudad y de la misma forma en áreas rurales. Internet.org no es una aplicación cerrada y los administradores de Facebook han hecho un llamado para que más y nuevos desarrolladores puedan crear contenidos útiles para el aplicativo, con la finalidad de ofrecer más opciones a las personas. Los servicios móviles activos en esta plataforma son **m.panamatramita.gob.pa**, **m.311.gob.pa** y **m.innovacion.gob.pa**, en los que se reciben un promedio de 1,300 visitas mensuales.



# **Dirección de Gobernanza de IT**

---



Es una de las dirección creada con el objetivo de desarrollar competencias, articular las iniciativas gubernamentales y lograr el cumplimiento de procesos, normas, estándares y leyes de connotación tecnológica, en todas las direcciones y jefaturas de tecnología del Estado, proporcionando un marco integral que ayuda a las entidades a lograr sus metas y a entregar valor mediante un gobierno y una administración efectiva de IT.

Entre sus funciones está coordinar el inventario de equipos y recursos tecnológicos para asegurar la homogeneidad y unicidad de criterios, atendiendo los requerimientos y necesidades de las instituciones públicas. Potencia la sostenibilidad de las TIC en el sector gubernamental, cuida la gobernanza de las tecnologías y consultoría interinstitucional, promoviendo un nuevo modo de gestión en los asuntos públicos.

### **Proceso de Regularización**

Durante el 2015, se apoyó a 37 instituciones de gobierno para lograr un acuerdo con la Corporación Oracle sobre el sublicenciamiento de las entidades, la utilización de sus programas y bases de datos.

Como resultado se logró una disminución del **66%** de la cifra inicial y se obtuvo de Oracle una propuesta final que incluye beneficios de capacitación y servicios de soporte para las base de datos y herramientas Oracle.

### **Agenda Digital y Plan de Simplificación de Trámites**

De acuerdo a la Ley 83 de Gobierno Electrónico, es de carácter obligatorio que todas las entidades del Estado elaboren los siguientes documentos de planificación para la inversión en TIC, para lo cual la Dirección de Gobernanza IT, por segundo año consecutivo realizó la articulación necesaria con las entidades.



En el 2015, en coordinación con las entidades, la Dirección de Gobernanza logró alcanzar el 90% en la confección de las agendas digitales de las entidades del Estado. Recibiendo con ellos, alrededor de **335** Iniciativas Estratégicas, en comparación con las 172 que se recibieron en el 2014; además se incrementó a 112, la cantidad de entidades involucradas. Sobre el Plan de Simplificación de Trámites, implementado por primera vez en el 2015, se logró recibir más de **200** trámites.

A finales del 2015, se inició con la implementación del Plan de Sistemas y el Plan Operativo anual, bajo una plantilla única en formato Excel, diligenciada por cada una de las entidades.

Para mediados del 2016 se iniciarán las evaluaciones de las instituciones según su cumplimiento sobre Ley 83, orientada hacia los beneficios que obtendrá el ciudadano como resultado de estas iniciativas, cumpliendo de esta forma la visión del gobierno, sobre la mejora continua de los servicios generales hacia el ciudadano, digitalizando los trámites y haciéndolos más eficientes.

Además, se contempla tener una plataforma para la gestión de las relaciones entre todas las entidades del Estado, en donde puedan interactuar y apoyarse mutuamente en la elaboración de proyectos, planes estratégicos, mejoras, etc. Con esta herramienta buscamos ampliar la visión e incluir temas como el inventario por institución, organigrama, entre otras cosas; haciendo del CRM Institucional, la herramienta número 1 de consultas y de gestión para todas las entidades, en donde fácilmente puedan encontrar toda la información de la institución, en un sitio seguro y confiable.

## **Reunión de Directores de Tecnología del Estado**

Se llevaron a cabo cinco reuniones de Directores de Tecnología del Estado, con representantes de las 89 instituciones.

Objetivos de las reuniones:

- Actualizaciones sobre las Agendas Digitales.
- Información sobre normativas de IT, buenas prácticas de IT, normativas del SES entre otros.
- Establecimientos de Comités de IT.
- Información sobre avances de proyectos de la AIG para las Instituciones.
- Actualizaciones en el uso de las tecnologías e iniciativas de Ciberseguridad, datos abiertos, Nube Gubernamental, planes de recuperación de desastres, Georreferenciación, entre otros temas de interés.

## **Los temas tratados en el 2015 fueron los siguientes:**

- Cumplimiento de la Ley 83. Agenda Digital y Plan de Simplificación de Trámites.
- Arquitectura de Estado: Smart Panamá, Interoperabilidad y Seguridad.
- Directorio Telefónico Estatal y Disposiciones Legales del Programa de Atención Ciudadana 311.
- Datos Abiertos.
- NOC-SOC de la Red Nacional Multiservicios - Procesos para Solicitudes de Administración, Gestión de Cambios y Escalamiento de Reportes.
- Servicio de Protección de Correo Electrónico para Dominios de Instituciones del Estado Panameño.
- Gobernanza IT.

## Instituto de Tecnología e Innovación (ITI)



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

### Objetivos del ITI:

- Fortalecer los conocimientos y el inventario de los funcionarios de Tecnología de Información (IT), aumentando sus niveles de habilidad.
- Promover una cultura de la innovación para la mejora continua de los procesos de trabajo, aprovechando las mejores prácticas, normas y arquitectura.
- Adoptar nuevas formas, procesos y tecnologías para la modernización del Estado, buscando la optimización de los procesos y la calidad de los servicios prestados.
- Establecer acuerdos de valor, como lo ha sido con la Agencia Nacional de Información del Gobierno de Corea (NIA), para la transferencia de conocimientos y experiencias.

Durante el período 2015, se realizaron 27 cursos, seminarios y talleres, los cuales fueron:

No.	Área de Especialización	Número de Cursos
1	Gobernanza TI – Gestión de Servicios	4
2	Arquitectura Empresarial e Innovación	3
3	Administración de Proyectos	2
4	Administración de Procesos de Negocios	2
5	Sistemas de Información Geográfico	3
6	Seguridad Informática	3
7	Desarrollo Web & Móvil	3
8	Sistemas Operativos	3
9	Seminarios sobre estándares TI para Gobierno	4
<b>Total</b>		<b>27</b>

Durante los últimos tres años (2011-2015), hemos recibido la visita de 31 Voluntarios Universitarios Coreanos (KIV) patrocinados por NIA, que ha impartido cursos en las áreas de XML, Redes y Seguridad, Diseño Web, la información Seguridad, Programación Juegos Android, Windows Server 2012, MS SQL Server, LINUX Intermedio, etc.



## **Práctica de Operación Innovadora**

NIA ofreció un equipo de Voluntarios IT (Grupo IT HOLA), quienes desarrollaron un sistema de admisión EN-LÍNEA. Sistema que se encuentra en proceso de familiarización para un mejor uso, con el fin de ponerlo en producción durante el 2016.

Este sistema fue desarrollado utilizando la tecnología Java y la aplicación de técnicas de desarrollo como la arquitectura MVC.

## **Proyecto: Aplicación Web**

### **Sistema de Admisión**

Se utilizó el patrón MVC para desarrollar este sistema web. MVC es para Modelo Vista Controlador.

En general, el Modelo corresponde a la estructura de las clases o tablas de base de datos y se utiliza un componente Bean de Java.

Se utilizó MySQL como base de datos y para el Controlador se utilizó un componente Bean de Java. El Controlador es la parte donde se obtiene la solicitud del cliente y acceso a los datos. Y finalmente, la vista es el contenedor que tiene las páginas que se despliegan al cliente. Esa vista se muestra utilizando la técnica de JSP de JAVA.

## **Planes Futuros de Operación**

Entre los planes futuros se contempla intensificar la formación especializada IT de los servidores públicos para apoyar la ejecución de proyectos en el área de Gobierno de IT, aplicando las normas y las buenas prácticas dentro de los departamentos IT gubernamentales y utilizando los estándares COBIT, ITIL, TOGAF e ISO, así como implementar la interoperabilidad de sistemas a través de los servicios de Gobierno Electrónico, desarrollo de aplicaciones de Servicios Web y aplicaciones móviles, utilizando metodologías para el desarrollo rápido de aplicaciones, adopción de reingeniería y mejoramientos en los Procesos de Negocios, desarrollo de plataformas de Sistemas de Información geográficos, así como la adopción de normativas para la administración de proyectos etc.

En este punto se identifican las siguientes áreas especializadas para la intención de capacitar a servidores públicos durante el 2016.

<b>Instituto de Tecnología e Innovación</b>		
<b>No.</b>	<b>Área de Especialización</b>	<b>Número de Cursos</b>
1	Gobernanza TI	4
2	Arquitectura Empresarial e Innovación	3
3	Administración de Proyectos	6
4	Administración de Procesos de Negocios	4
5	Seguridad Informática	4
6	Administración de Bases de Datos	6
7	Desarrollo Web & Móvil	7
8	Metodologías de Rápido Desarrollo	2
9	<u>Sistemas de Información Geográfico</u>	2
10	Sistemas Operativos	3
11	SAP	2
12	Seminarios sobre estándares TI para Gobierno	4
	<b>Total</b>	<b>47</b>

### **Establecimiento del Comité Estratégico para el GRP Gubernamental**

Entre las funciones del Comité se encuentran:

- Recomendar la estrategia para el GRP Gubernamental.
- Establecer el Road Map del GRP Gubernamental.
- Establecer la arquitectura meta del GRP Gubernamental.
- Controlar el cumplimiento de los objetivos.
- Recomendar la implementación de las políticas del proyecto Istmo.
- Controlar la planificación y progreso de la estrategia.
- Promover decisiones y soluciones rápidas.
- Recomendar mejores opciones sobre temas institucionales.
- Velar y ayudar a gestionar por la disponibilidad de Recursos.
- Apoyar a los líderes del proyecto Istmo de las instituciones.
- Analizar propuestas de las instituciones que puedan formar parte del GRP Gubernamental.
- Establecer la frecuencia de reuniones según sea la necesidad.



Comité GRP Gubernamental

## **Dirección de Servicios IT**

Dirección encargada de atender el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información, con soluciones rápidas y de fácil acceso, manteniendo los más altos estándares de calidad en el desarrollo y contratación de los sistemas automatizados y de servicios de consultorías.

Entre los principales logros se encuentra la Implementación de Mejores Prácticas de IT (utilizando el método COBIT 5), así como la implementación de infraestructura de contingencia para sistemas críticos de la AIG.

## **Coordinación de Administración y Desarrollo de Sistemas**

- **INNOVAME - Portal Colaborativo para la AIG:** Intranet colaborativa para la AIG. Implementación de ambientes para Desarrollos: Se creó un ambiente para desarrolladores, separado del ambiente en productivo.
- **Implementación de Control de Versiones para Aplicaciones:** Se implementó Git Lab, como herramienta de control de versión y trabajo en equipo para desarrolladores.
- **Automatización del Nodo de Transparencia Salarios de los funcionarios de la AIG:** El módulo de Recursos Humanos de AIG, alimenta en línea la información de la página Web de la AIG.

- **Automatización del Nodo de Transparencia para la Contratación de Funcionarios:** El módulo de Recursos Humanos de la AIG, se automatizó para brindar información en línea para que ser desplegada en la Página Web de la AIG.
- **Mis Activos:** Por medio de servicios Web, se despliega en la Intranet de la AIG, INNOVAMe; información de los activos que tiene cada funcionario según lo que tiene registrado el Módulo de Activos de la AIG.
- **Implementación de un Sistema de Backup de registro para los sistemas de Refrendo y Gestión de Cobro en Línea:** Se implementó un sistema de backup para los documentos que se suben en los Sistema de Refrendo y Gestión de Cobro en Línea.
- **Implementación demo de herramientas de Monitoreo:** Se implementó a manera de demo, herramientas de monitoreo de aplicaciones y base de datos, para ver el estatus y comportamiento de base de datos en MySQL, SQL y Aplicaciones como el portal INNOVAMe.
- **Levantamiento y verificación de los procesos de Planilla, Viáticos, Gestión de Compras y Servicios, Caja Menuda:** Con el apoyo de las diferentes áreas administrativas, Auditoría Interna y Gobierno Electrónico, se levantaron los procesos antes mencionados con el objetivo principal de automatizarlos.
- **Proyecto DRP / BCP:** Administración de Proyecto del DRP / BCP para cuatro entidades, incluyendo la AIG, en coordinación de la Oficina de Gobierno Electrónico.
- **Levantamiento de Actividades para la Solicitud de un Servidor virtual:** Todavía en ejecución, el levantamiento de actividades generales que se requieren para la solicitud de servidores virtuales, con tiempos estimados y sus tiempos reales. El objetivo es tener LSA y documentación que nos permita formalizar un proceso. Las actividades fueron realizadas con personal de Infraestructura de AIG.
- **Metodología de proyecto de Desarrollo:** En ejecución, se está documentando y enseñando un método ágil de trabajo, para desarrollo de software tipo scrum.
- **Levantamiento de un procedimiento para gestionar la calidad de las aplicaciones:** Todavía en ejecución, con el objetivo de tener una serie de pasos que garantice la calidad de las aplicaciones entregadas a la AIG y pasen por la Dirección de Servicios de IT.
- **Mantenimiento de operación de diferentes áreas de negocio:** Se mantiene la operación de las áreas de negocio de finanzas, la OIRH, la Administración con el ERP SAF-g implementado en la AIG.

## **Coordinación de Administración de Redes y Telecomunicaciones**

### **Logros en el área de Redes y Telecomunicación:**

- Cambio de red inalámbrica de la AIG, en los sitios Sucre, Balboa y Panamá-Corea, Clayton, con este cambio se lograron los siguientes objetivos:
  - Que los equipos inalámbricos de la AIG puedan conectarse utilizando el estándar IEEE 802.11ac, logrando con estas velocidades de hasta 1300 megabits por segundos en la frecuencia de las tarjetas de 5Ghz.
  - Mejorar la seguridad de la red, al lograr que la autenticación de los usuarios de la AIG sea por su cuenta de dominio, permitiendo conocer las aplicaciones que se manejan por usuario en red inalámbrica.
  - Sistema centralizado para manejos de Aps (Access point).
- Mudanza de Edificio 165 Clayton hacia Edificio 757 Balboa, se realizaron todas las instalaciones a nivel de comunicaciones, para que el área del edificio 165 pueda ser migrada adecuadamente al edificio 757 sin mayores impactos. Se adquirieron los enlaces necesarios para los laboratorios de las universidades.
- Apoyo en el área de comunicaciones a los siguientes proyectos de otras direcciones de la AIG:
  - PEL Fase 1.
  - PEL Fase 2.
  - SPA.
  - Portales, tramitadores, y ERP Municipales.
  - 311.
  - NCG.
  - PNP.
- Implementación de proyecto DRP de la AIG en el área de comunicaciones, permitiendo conexión desde el Datacenter Clayton hasta IDC ABnetwork Howard y entre AIG-Sucre hasta IDC ABnetwork Howard con enlace alternativo.
- Implementación de Softphone en el grupo de AIG en el Broadsoft, permitiendo obtener movilidad en la línea telefónica para usuarios seleccionados.
- Balanceo de cargas a nivel lógico y de equipos en el edificio 757, como primera fase, con esto se tiene como objetivo nivelar las cargas de proveedores y no sobrecargar todo el tráfico en un solo proveedor, de igual manera si un equipo sufre un daño, que no se vea comprometida la pérdida de servicio en el sitio.
- Dentro de las tareas, se manejó todos los temas de la AIG, referente a comunicaciones de todos los sitios referentes a datos, internet, telefonía y proyectos especiales.

## **Coordinación de Seguridad Informática**

- Gestión del Plan Estratégico de Servicios de Seguridad TI:
  - Monitoreo de Eventos.
  - Prevención y detección de software maliciosos.
- Instalación de la nueva consola de antivirus con Firewall.
  - Instalación de Agentes por usuarios.
  - Instalación de Producto ESET (antivirus).
  - Monitoreo de red. (Implementación en la intranet).
  - Generación de Reportes x incidencias semanales.
- Implementación de políticas de actualizaciones importantes de seguridad de Windows a nivel de usuarios.
- Definición de plan de prueba de seguridad informática a nivel de aplicaciones.

## **Coordinación de Infraestructura de Servidores**

Apoyo en el área de Infraestructura a los siguientes proyectos de otras direcciones de la AIG, entre ellas:

- PEL Fase 1.
- PEL Fase 2.
- SPA.
- Portales, tramitadores, y ERP Municipales.
- 311.
- NCG.
- Correspondencia Estatal.
- Implementación de proyecto DRP.
- Panamá APPs.
- Implementación de proyecto para Backups.
- Consultoría a otras direcciones.
- Definición de políticas y procedimientos para procesos propios de infraestructura de servidores.

# **Dirección de Cooperación Internacional y Centro de Excelencia de e-Gobierno e Innovación Gubernamental**

---

La Dirección de Cooperación Internacional elabora los estudios para la planificación, evaluación, control, promoción de planes, programas y proyectos, en apoyo a los organismos internacionales, países amigos y organismos no gubernamentales de cooperación. Paralelamente, el Centro de Excelencia, se encarga del diseño, la construcción, implementación, funcionamiento y de los lineamientos de Gobierno Electrónico, para incrementar su efectividad y un impacto positivo en los índices de competitividad del país, a través de programas relacionados a las buenas prácticas.

## Acuerdos de Cooperación

En el marco de cooperación Panamá y la República de Corea del Sur, la AIG y la embajada de Corea del Sur, organizaron el IV Foro de Cooperación sobre Gobierno Electrónico cuyo eje se centró en las experiencias y buenas prácticas de ese país asiático, ofreciendo un panorama global sobre los avances y disposición tecnológica e infraestructura de telecomunicaciones, entre otros factores para el fomento de la digitalización en la gestión pública.



CHUNG, Chae Gun, Viceministro de MOI de Corea del Sur y el Ing. Irvin A. Halman, administrador general de la AIG.

Los representantes de la delegación Coreana expusieron los logros y las estrategias del e-Gobierno de Corea, Sistema de Gestión de Desastres, Sistema de Control de Crimen, Marco Normativo de e-Gobierno, Sistema de Proceso de Negocio, ITS/Sistema de gestión de autobuses & Sistema de control de video de vigilancia, entre otros aspectos.

La delegación de Corea del Sur estuvo conformada por los señores: CHUNG, Chae Gun, Viceministro de MOI, Sr. CHO, Young Lip, Embajador de Corea en Panamá, Kang, Sung Jo, Director General, Ministerio del Interior, Dr. Park, YoungJin, Dr. Choi, SengYong y otros representantes del país Coreano.

Este foro se enmarcó dentro del Plan Estratégico del Presidente de la República, Juan Carlos Varela Rodríguez y la Agenda Digital Panamá 4.0 de la AIG, en el que se ha dispuesto implementar de manera sostenible una estrategia de Gobierno Electrónico, convirtiéndose en uno de los pilares de la transformación de la gestión pública, transparente y que faciliten la participación ciudadana en la toma de decisiones.

Otros de los acuerdos obtenidos con la República de Corea fue la renovación Tecnológica del Centro Panamá-Corea, con la dotación de equipos nuevos para dicho centro.



Delegación de la República de Corea y panameña en reinauguración del ITI.



## **Misión Corea IT Volunteers**

Durante el 2015, funcionarios del Gobierno de Panamá recibieron capacitaciones por parte de la misión Korea IT Volunteers en diversas áreas de informática en el Centro de Acceso de Información Panamá-Corea, ubicado en la Ciudad del Saber, Clayton. Las capacitaciones cubrieron temas tales como Bases de Datos (SQL SERVER) y Sistema Operativo (LINUX), y forman parte de un convenio entre el Gobierno de Corea y el Instituto de Tecnología e Innovación (ITI).

## **Creación Portal Web de Datos Abiertos**

La Embajada de Inglaterra a través de su fondo de Ciencia e Innovación, acogió la iniciativa de la AIG para la creación de un portal de Datos Abiertos. Dentro de esta cooperación, con el objetivo de promover la implementación del Programa Nacional de Datos Abiertos, en todas las entidades estatales, la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), junto con la OKFN (Open Knowledge Foundation Network) por sus siglas en inglés realizaron el taller Datos Abiertos en Panamá: Estrategias y Capacidades. Las herramientas tecnológicas proporcionadas en esta capacitación buscan facilitar la publicación de información pública y el aprovechamiento óptimo mediante la reutilización de la información gubernamental.

## **Cooperación de los Estados Unidos para la cultura de Datos Abiertos**

Continuando con el planteamiento del Gobierno de la República de Panamá, de implementar acciones que contribuyan al establecimiento de Datos Abiertos que lleven eficacia y eficiencia a los distintos procesos que las entidades estatales tienen con los ciudadanos, la AIG con el apoyo de la Embajada de los Estados Unidos llevó a cabo una conferencia con Kyle Hall, especialista en Internet, transparencia gubernamental, sistemas legales e innovación.

Kyle Hall ha sido pieza primordial en la creación del Portal de Datos Abiertos en los Estados Unidos, trabajando estrechamente con la Alcaldía y Contraloría del Estado de California y destacando en todo momento, la importancia de permitir el acceso a toda la información además de garantizar la transparencia y buenas prácticas en los procesos gubernamentales.

## **Implementación del Centro de Excelencia y Observatorio TIC de Panamá**

La AIG dio importantes pasos a nivel diplomático con la Cancillería de Panamá para la creación del Centro de Excelencia en e-Gobierno e Innovación Gubernamental y el Observatorio de avances en e-Gobierno para la competitividad y de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en nuestro país. Este proyecto estratégico percibe el diseño, construcción, implementación, funcionamiento y el desarrollo sostenible de un centro de competitividad, que provoque impacto directo en la mejora de los índices de Panamá, con miras al intercambio de buenas prácticas con países de la región.

En el Centro de Excelencia se contempla la operación del Observatorio TIC, el cual pretende establecer un marco regulatorio para la identificación de índices relacionados a competitividad y gobierno electrónico, proporcionando una medición objetiva, mediante programas de capacitación para el uso eficiente de las TIC.

Además, se realiza el Monitoreo de Índices y seguimiento a las Acciones que influyen en el desempeño de los Índices de Competitividad, en un rol protagónico como los representantes del Gobierno en la Mesa Tecnología e Innovación del Foro Anual que realiza el Centro Nacional de Competitividad (CNC).

Este Monitoreo de Índices y seguimiento a las Acciones de la AIG se realizó en coordinación con las actividades que se adelantaron con la Secretaría de Competitividad y Logística de la Presidencia de la República.

# **Dirección de Gobierno Abierto**

---

La AIG promueve la utilización de datos abiertos para modernizar a las entidades del Estado y que estas puedan operar sobre la data en un sólo formato y para ello, se está trabajando con la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), buscando dichos estándares y así publicar la información de forma tal que puedan ser operables sin ningún inconveniente para los usuarios.



Las iniciativas de datos abiertos que se están implementando en distintos países ponen de manifiesto que la apertura de datos no solo facilita la distribución de servicios a los ciudadanos, sino también el control que estos pueden ejercer sobre su calidad y veracidad.

### **Firma de Convenio AIG-ANTAI**

Como parte de los compromisos del Gobierno de Panamá establecidos en el segundo Plan de Acción Nacional 2015-2017 de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA), la AIG firmó un convenio de cooperación técnica con la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI); siendo los suscriptores los administradores de ambas entidades: El ingeniero Irvin A. Halman y la licenciada Angélica Maytín Justiniani, respectivamente.



El convenio tiene el propósito de brindar colaboración técnica, recursos económicos, humanos y equipos, para los proyectos: Plataforma electrónica para acceso a la información, Infórmate Panamá; Página de Internet “Gobierno Abierto Panamá” y el Proyecto “Fortalecimiento de las capacidades de los países en desarrollo para facilitar el acceso a la información para el desarrollo sostenible a través de Open Government Data” en Panamá.

## Taller: UNDESA

La AIG y la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la información (ANTA), con apoyo de las Naciones Unidas y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), iniciaron el Taller de Desarrollo de Capacidades “Datos Abiertos de Gobierno en Panamá: Sensibilización y Planificación Estratégica, cuyo objetivo específico fue el desarrollo de capacidades, sensibilización y trabajo colaborativo de funcionarios públicos y miembros de la sociedad civil en el tema de Datos Abiertos y proveer insumos para la preparación de un plan de acción en Panamá.



Los invitados a participar en dicho taller fueron un grupo seleccionado de más de 50 funcionarios nacionales del Gobierno, representantes de organizaciones de la sociedad civil y del sector privado; instituciones de investigación y otras partes interesadas en Panamá que tendrán experiencia directa significativa o el conocimiento profundo de los problemas de Datos Abiertos de Gobierno.

## Carta Internacional de Datos Abiertos

En el mes de octubre de 2015, la AIG manifestó formalmente la intención del Gobierno de la República de Panamá de adherirse a la Carta Internacional de Datos Abiertos en virtud que nuestro país comparta los principios de un gobierno abierto y transparente, por lo que nos sumamos al esfuerzo de otras naciones elegibles alrededor del mundo, para abordar los retos de gobernabilidad del siglo XXI.

La Carta internacional de Datos Abiertos se implementará a través del II Plan de Acción Nacional de la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP), el cual fue consultado y consensuado con la sociedad civil y suscrita el pasado 9 de julio de 2015.

## **II Taller - UNDESA**

La Autoridad de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI) y la AIG, en conjunto con las Naciones Unidas realizaron la II Capacitación Sustantiva en Datos Abiertos de Gobierno (DAG), para el Desarrollo Sostenible.

El objetivo de las capacitaciones es ofrecer herramientas, conocimientos y habilidades a los líderes nacionales que conducen DAG de Panamá en el sector público y privado para la elaboración de un Plan Nacional de Datos Abiertos, que fomente la transparencia y la participación ciudadana, a través de aplicaciones tecnológicas y estándares que permitan la publicación de datos y conectividad, con lo cual los ciudadanos y empresas podrán ser actores activos en la democratización de la gestión gubernamental.

## **TALLER CKAN**

Siguiendo con el objetivo de promover la implementación de Datos Abiertos en todas las instituciones gubernamentales de la República de Panamá, la AIG y la ANTAI, con el apoyo de la Embajada del Reino Unido en la Ciudad de Panamá, junto con la OKFN (Open Knowledge Foundation Network), realizaron el Taller de Datos Abiertos en Panamá “Estrategias y Capacidades”, el cual buscó proporcionar las herramientas necesarias para la publicación de información pública y el aprovechamiento óptimo mediante la reutilización de la información gubernamental.

El taller se dividió en dos etapas: una primera etapa de trabajo en octubre de 2015, con el personal de áreas de gobierno consideradas como impulsoras de la apertura de datos en Panamá. Para ello se contempló que las actividades abarquen las necesidades de algunos de los tres grupos clave de participantes.

# **Centro de Atención Ciudadana 311**

---



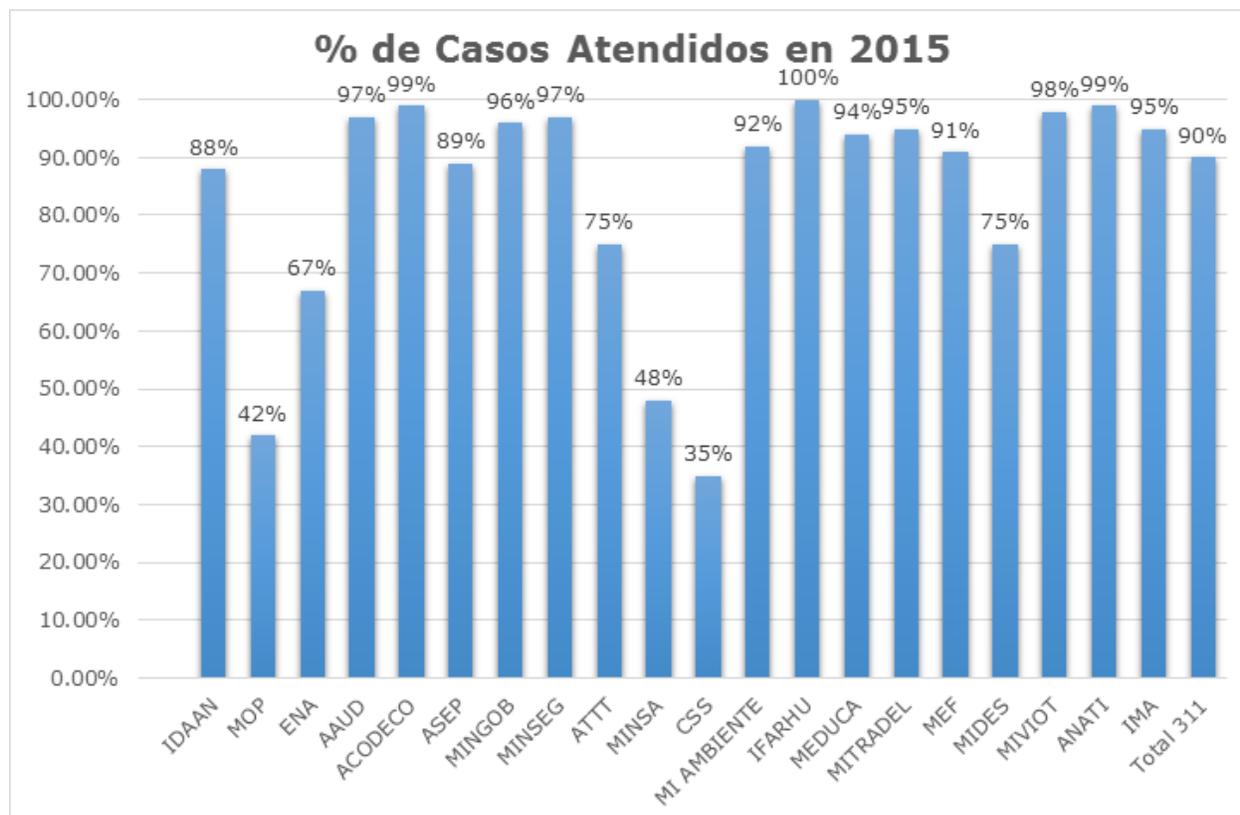
EL Centro de Atención Ciudadana 311 que administra la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), ofrece un servicio de calidad y prontitud para las quejas, denuncias, sugerencias, solicitudes y consultas, que son referidas a las instituciones del Estado, para la atención correspondiente.

Se puede acceder a este servicio de seis maneras:

- Marcando gratuitamente al 3-1-1, desde cualquier teléfono fijo o celular.
- A través del correo electrónico **info@311.gob.pa**
- Accediendo a la página web **www.311.gob.pa**
- Vía twitter **@311Panama**
- Vía Facebook **facebook.com/311Panama**
- Descargando nuestra aplicación móvil para Android o iPhone.

Para agilizar la atención a los casos ciudadanos y facilitar la integración de los servicios interinstitucionales se publicó el Decreto Ejecutivo 272 del 14 de abril de 2015, modificando decretos anteriores. Asimismo se firmaron compromisos dentro del 2do Plan de Acción Nacional 2015-2017 de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) y se gestionó la publicación del Informe de Gestión de Atención Ciudadana de forma mensual para impulsar la transparencia y la rendición de cuentas.

Las entidades públicas, incluyendo municipios atendieron satisfactoriamente el 90% de los casos reportados por la ciudadanía.



Entre otros logros se incluyen un nuevo modelo operativo para el centro de contactos, los lanzamientos de herramientas innovadoras y una ampliación de los servicios disponibles a la ciudadanía.

### **Centro de Contacto, interactivo y dinámico**

La AIG contrató mediante licitación pública, el Servicio de Centro de Contactos Gubernamental, con nuevas funcionalidades que mejoran la calidad de la atención.

El nuevo modelo operativo incluye llamadas salientes a la ciudadanía para informarle las acciones de las entidades al atender su caso además de una ampliación de los servicios brindado por medio de los otros canales disponibles de acceso.

De igual forma se licitaron nuevas herramientas de gestión de las relaciones (CRM) y de inteligencia de negocios (BI), que pronto permitirán mayores funcionalidades para los ciudadanos, enlaces institucionales y personal del centro de contactos.



Personal de la Contraloría General de la República y directivos de la AIG, garante de la transparencia en los procesos de contratación.

Durante 2015 el Centro de Contactos del Centro de Atención Ciudadana atendió 1 millón 56 mil 703 llamadas ciudadanas, de las cuales un 88% fueron contestadas en 15 segundos o menos.

Con el objetivo de conocer de primera mano los procesos de comunicación, ministros, directores de entidades y asesores del Estado han visitado este centro de llamadas, ubicado en el edificio del Banco Hipotecario, en ciudad de Panamá.



Visita de Milton Henríquez, Ministro de Gobierno al Centro de Contactos en compañía del Lic. Edgar Tejada, Director del 311.

## Herramientas innovadoras, al servicio ciudadano

Una de las innovaciones más destacadas fue la puesta en marcha de los mapas georreferenciados que muestran información relevante para la ciudadanía como: el número de casos abiertos en el 311 para todas las entidades, la Canasta Básica Familiar (con precios más bajos) y combustible (debajo del precio tope) referidos por ACODECO, los puntos de acceso a la Red Nacional de Internet a nivel nacional, las inversiones realizadas por SENADIS a nivel nacional y un directorio virtual de AMUPA para los municipios del país. Otra innovación importante fue el lanzamiento del Directorio Telefónico Estatal que le permite acceso expedito al ciudadano a los números de todas las entidades a nivel nacional.



Imagen del mapa desarrollado para SENADIS y el logo del nuevo Directorio Telefónico Estatal que ya este colocado en los sitios web de la Presidencia de la Republica, la AIG, AMPYME y el propio 311.

## Municipios se incorporan a la innovación

Para ampliar los servicios y simplificar el acceso a la ciudadanía, además de facilitar la gestión de casos entre entidades locales y nacionales se incorporaron los servicios de los municipios del país dentro del Centro de Atención Ciudadana 311, en apoyo a la ley de descentralización.



Edgar Tejada, Director del Centro de Atención Ciudadana y los H.A. Nadine González y Tiburcio Jaén, de los Municipios de Pinogana y Chepigana, respectivamente, exhortaron a los moradores a utilizar el sistema para conocer sus múltiples beneficios y buscar información de los trámites y procesos que se llevan a cabo por parte de ambas casas municipales. El Administrador de la AIG, Irvin Halman, y la H.D. Katleen Levy participan durante el lanzamiento del Municipio de Chame auspiciado por la H.A. Nieves Mayorga.

### **Coordinación interinstitucional**

La mejora continua, coordinación, capacitación y el intercambio de experiencias sigue siendo uno de los principales pilares del Centro de Atención Ciudadana 311 por lo cual se llevaron a cabo reuniones mensuales con Enlaces Ejecutivos y Operativos, además de visitas a las entidades donde se sostuvieron reuniones con ministros, directores, administradores y alcaldes para darle seguimiento al desempeño e informar sobre iniciativas y planes del programa. Esto se complementó con capacitaciones a nivel nacional con colaboradores de las entidades por parte de los asesores de la AIG. En diciembre se realizó una reunión para conocer los logros 2015 y los desafíos del 2016.





Representantes de las entidades públicas que pertenecen al 311. Edgar Tejada, Director del Centro de Atención Ciudadana sosteniendo reunión con S.E. Ministro de Salud Francisco Terrientes para impulsar atención a los casos interpuestos por la ciudadanía. Personal del 311 capacitando a directivos de la Autoridad Marítima de Panamá. Administrador Carlos Gonzalez de ANATI reforzando la importancia del 311 durante el 4to Congreso de Atención Ciudadana realizado en octubre 2015.

### **Premio a la Calidad de Atención Ciudadana**



El licenciado Rolando Rodríguez, Secretario General de la Procuraduría recibió el galardón.

El Ministerio Público resultó galardonado con el Premio a la Calidad en la Atención Ciudadana en su segunda versión. La Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y la Familia (SENNIAF), Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT), el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN) y la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), fueron distinguidos con mención honorífica por reconocer, incentivar y promover la gestión pública efectiva y los principios de un Gobierno Abierto, transparente y con participación de la población panameña. Para las evaluaciones de las instituciones distinguidas se consideraron aspectos como: cumplimiento en los niveles de servicios, participación activa en las reuniones y divulgación interna y externa de los servicios ofrecidos a través del 3-1-1.

## 25 mil seguidores en redes sociales



La línea 311 permanece abierta las 24 horas al día todo el año para facilitarle acceso a las entidades del Estado



A través de las redes sociales se comunican situaciones de impacto a la ciudadanía y se impulsan las diversas iniciativas y eventos de las entidades de gobierno, manteniendo un archivo histórico que realiza el Centro de Atención Ciudadana en cada institución. La cuenta en la red social Twitter alcanzó los 25 mil seguidores, registrando un aumento de 48% sobre el año anterior.

Ejemplo de publicación de la cuenta 311 Panamá en la red social Twitter.

## Promoción y divulgación en todo el país

Colaboradores del 311 participaron en diversas actividades, como parte de sus tareas de divulgación y promoción:

- 311 en tu comunidad.
- Gabinetes Ciudadano.
- Ferias Nacionales.
- Colocación de calcomanías en los vehículos del Estado.
- Vocería en medios de comunicación.



Actividades de promoción y divulgación realizadas por el equipo del 311.

# **Dirección Nacional de Finanzas y Administración Ejecutiva**

---

La Dirección Nacional de Finanzas y Administración Ejecutiva está compuesta por los Departamentos de Tesorería, Contabilidad, Oficina de Planificación y los departamentos de Servicios Generales, Compras, Seguridad y Recursos Humanos.

La formulación de proyectos, su ejecución y su adecuada culminación fueron el resultado del trabajo en equipo, de la Dirección General y los directivos de cada unidad operativa, conjuntamente con el personal técnico de la Institución.

En tanto, la Oficina de Planificación de la Dirección se preparó durante el 2015 para contar en el 2016 con la Herramienta Project Server de Microsoft para el manejo de los proyectos de la AIG, por lo que se tendrá un mejor control del desarrollo de los proyectos y el control de usos de los recursos disponibles para una ejecución más eficiente y organizada.

Durante el 2015, se continuó trabajando en la adopción de manuales de control de procesos, a fin de ir formalizando los mismos y permitiendo así, facilitar las acciones de auditoría interna para la prevención de errores.

## **Oficina de Planificación**

### **Implementación del Sistema de Administración de Proyectos Institucional bajo la plataforma Project Pro para Office 365**

En el año 2015, se desarrollaron los procesos de formulación de proyectos de inversión y de apoyo para registrar el portafolio de proyectos que maneja la institución. Con esta plataforma se ha logrado tener una visión unificada de todas las iniciativas que le toca administrar a la institución durante su gestión, fundamentados en el Plan Estratégico de Gobierno (2014-2019) y la Agenda Digital (2014-2019).

### **Participación en el Seminario Internacional de Monitoreo y Evaluación de Proyectos**

Con el auspicio del Ministerio de Economía y Finanzas, el Banco Interamericano de Desarrollo y el Banco Mundial, la AIG participó en la Décima Reunión de La Red Latinoamericana y del Caribe de Monitoreo y Evaluación, del 2 al 4 de septiembre de 2015. En dicha reunión se realizaron talleres y sesiones plenarias con la participación de especialistas internacionales que plantearon las mejores prácticas para dar seguimiento a la ejecución de proyectos de sector gobierno.

## **Formulación del Proyecto de Construcción del Centro de Innovación Gubernamental**

En el segundo trimestre se sometió para la aprobación del Concejo Nacional de Innovación Gubernamental el Proyecto de Construcción del Centro de Innovación Gubernamental que albergará la Sede Central de la AIG, el Instituto de Innovación Gubernamental y otros proyectos especiales que lidera la institución.



El Concejo autorizó la contratación de los estudios de factibilidad para el diseño, conceptualización, elaboración de los planos de dicha edificación; así como la Asesoría Especializada en Sostenibilidad bajo el Estándar LEED del Green Building Council de los Estados Unidos. Ambas consultorías se encuentran en ejecución a partir del tercer trimestre de 2015 y se anticipa su finalización para el primer trimestre de 2016.

## **Formulación de la Operación de Préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo**

Durante el tercer y cuarto trimestre de 2015 la Oficina de Planificación ha participado conjuntamente con las Direcciones Operativas en la formulación de Programa de Mejora de la Competitividad y los Servicios Públicos a través del Gobierno Electrónico, que debe financiarse mediante un Convenio de Préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo. Al finalizar el año 2015 se logró elaborar el documento final del Proyecto que deberá registrarse en Banco de Proyectos de Inversión del Ministerio de Economía y Finanzas previo a su firma.

## Departamento de Presupuesto

### Presupuesto de Inversiones

El Presupuesto de Inversiones ejecutado alcanza aproximadamente el 52.19% de lo programado, alrededor de B/.13.4 millones de los B/.25.7 millones del presupuesto modificado a diciembre 2015.

El MEF ha aprobado una Reserva Especial para garantizar la ejecución del contrato 34-2015 cuyo objetivo es la implementación del Sistema de Penal Acusatorio en el Tercer Distrito Judicial.

Esta solicitud se dio, ya que los recursos adicionales solicitados a inicio de año fueron otorgados por el MEF en el último trimestre del año. Al darse la ejecución de este contrato la ejecución será de **90.44%** en inversiones al 30 de abril del 2016.

En el cuadro siguiente se observa el detalle:

EJECUCIÓN DE INVERSIONES 2015				
N°	Proyecto	Presupuesto Modificado	Monto ejecutado	% de ejecución
1	Panamá Sin Papel	1,287,151.00	702,479.52	54.58%
2	Gobierno Electrónico	7,961,194.00	6,836,708.81	85.88%
3	Sistema Penal Acusatorio	11,554,029.00	1,667,563.72	14.43% *
4	Red Nacional Multiservicios	1,730,048.00	1,728,720.09	99.92%
5	Nube Computacional	1,631,857.00	1,070,016.08	65.57%
6	Atención Ciudadana	1,569,000.00	1,428,480.36	91.04%
7	Foro Educativo	20,000.00	6,075.00	30.38%
<b>TOTAL</b>		<b>25,753,279.00</b>	<b>13,440,043.58</b>	<b>52.19%</b>

\*Al darse la ejecución de la reserva especial del contrato 34-2015 por B/.9,850,000.00 para su ejecución subiría a 95% en el SPA.

(Información al 19 enero 2016)

## Presupuesto de Funcionamiento

La ejecución del Presupuesto de Funcionamiento alcanza aproximadamente el 85.52% de lo programado es decir, alrededor de B/. 4.6 millones de los B/. 5.4 millones del presupuesto modificado.

## Informes

El departamento gestiona y entrega dos informes importantes; 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	Informes de Viajes de la Entidad	La WEB de la Institución (módulo de transparencia)	Mensual

## Departamento de Contabilidad

- Durante el periodo fiscal 2015 se manejaron fondos con Organismos Internacionales como CATHALAC, BID y COHESAL, en adición a los Subsidios presupuestados y aportados por el Gobierno Central.
- Se efectuaron los registros contables en el ERP de la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal y se confeccionaron los Estados Financieros para la Referida Junta y la Contraloría General de la República. Además se registró en el ERP, el Proyecto de Desarrollo de la Banda Ancha para la Competitividad y la Integración.

El Departamento ha estado cumpliendo en el tiempo estipulado con la presentación de los Estados Financieros de la entidad correspondiente al periodo fiscal 2015.

## **Departamento de Tesorería**

- Durante el año 2015 el departamento de tesorería procesó alrededor de 820 gestiones de cobros incrementando unos 9.5% de tramites al año 2014.
- Para el mismo periodo, se logró integrar el 100% de la operación de cobros por servicios de Nube Computacional Gubernamental a sus funciones.
- El Departamento de Tesorería ha brindado colaboración a la Dirección de Gobierno Digital en el ámbito de consultas para el levantamiento del flujo de trabajo para el proyecto que llevan adelante para la modernización del trámite de Gestión de Cobros y Refrendo en Línea.

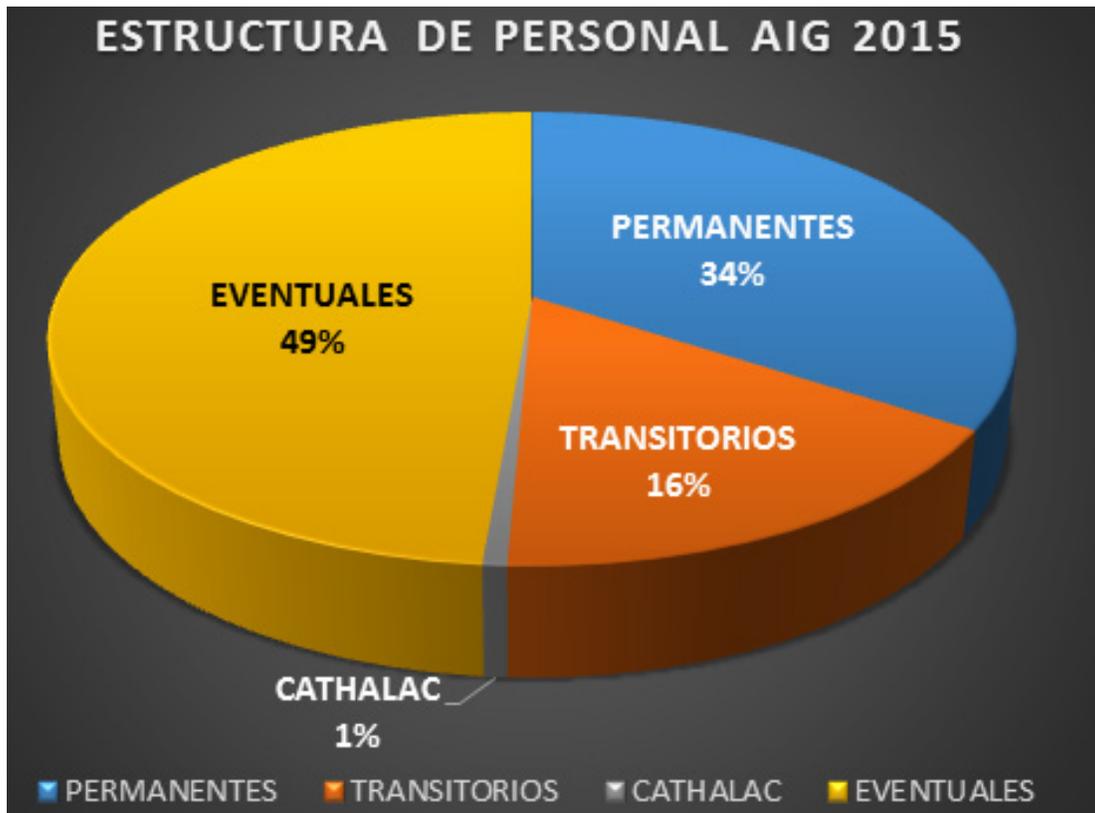
# **Oficina Institucional de Recursos Humanos**

---

## Logros alcanzados

- En coordinación con el Despacho Superior y luego de las revisiones de la estructura organizativa y de personal que se encontraba vigente a inicios del periodo 2015, se realizaron las diligencias correspondientes para crear 30 posiciones en la Estructura de Personal en transitorio de inversiones, para reforzar las unidades operativas y que se pudiera dar inicio al cumplimiento de la Agenda Digital Panamá 4.0.
- Planificación, organización, coordinación, control y supervisión de todas las actividades inherentes a la Oficina Institucional de Recursos Humanos, así como las funciones asignadas al personal de esta oficina.
- Asesoría en materia de planificación y administración del recurso humano, a nivel directivo.
- **Celebraciones de días especiales:** se organizaron algunas celebraciones especiales como: Semana de la Secretaria y Día del Jefe, Día de la Madre, Día Típico, Caminata de la Cinta Rosada y Celeste en coordinación con el Despacho de la Primera Dama, feria del IMA, ferias de Salud y servicios coordinadas con la Dirección General de Carrera Administrativa (DIGECA), donde se divulgaron los beneficios obtenidos para los servidores públicos, mediante acuerdos y convenios con el Estado, etc.
- **Servicio de área protegida:** para el beneficio y seguridad de todos los colaboradores se adquirieron los servicios de área protegida, tanto para colaboradores como visitantes que cubren todas las instalaciones de la AIG, desde el Edificio Sucre, Arias y Reyes, como el ITI en Ciudad del Saber y los edificios en Balboa.
- **Coordinación de Capacitaciones:** se han realizado las coordinaciones correspondientes con el ITI para ofrecer a los colaboradores de las áreas técnicas capacitaciones y/o adiestramientos en materia de las tecnologías. Igualmente se ha coordinado con el INADEH y las direcciones u oficinas las actividades de capacitaciones para los servidores públicos de la AIG.
- **Jornadas de Sensibilización Ley 9 de Carrera Administrativa:** Con el objetivo de brindar información relacionada a la Ley No. 9 de Carrera Administrativa, así como el Decreto Ejecutivo 222 que la reglamenta y demás modificaciones a la Ley, se realizaron jornadas de sensibilización en coordinación con DIGECA para todo el personal, tanto directivo como operativo, en el cual además se facilitó información para el manejo del Régimen Disciplinario y el Reglamento Interno de la AIG.

## Estructura de Personal





El recurso humano de la AIG contribuye de manera constante para el impulse de un gobierno.

# Galería

---

## Inauguración del INNOMOVIL AIG

En el marco de la versión número 60 de la Feria Internacional San José de David, el Presidente de la República, Juan Carlos Varela R., junto al Magistrado Presidente de la Corte Suprema de Justicia, José Ayú Prado y al administrador general, Irvin A. Halman, realizaron el corte de cinta de inauguración del Innomóvil de la AIG.



## Divulgación de Proyectos

Equipo de colaboradores de la AIG estuvieron presentes en los Gabinetes Ciudadanos, ferias y actividades comunitarias promoviendo los proyectos que adelanta la AIG para beneficio de los ciudadanos.



## Plataforma de Correspondencia Estatal

Una delegación de Concejales de la República de Chile visitó la AIG para conocer el Plan e Implementación del proyecto de Modernización de Gobiernos Locales en apoyo a la Ley de Descentralización.



## AIG recibe aporte para mejoras tecnológicas en los municipios

El Ministro de Desarrollo Social, Alcibíades Vásquez Velázquez a través del Proyecto COHESAL, realizó un aporte económico a la AIG por la suma de B/ B/.109,285.00 para el fortalecimiento tecnológico del proyecto de Gobiernos Locales



## **Caminata de la Cinta Rosada y Celeste “Hoy Celebramos la Vida, Luchando Juntos”**

En un ambiente festivo y de mucha cordialidad, el equipo de colaboradores de la AIG acompañó al presidente de la República, Juan Carlos Varela Rodríguez y a la Primera Dama, Lorena Castillo de Varela, durante la Caminata de Luz que se realizó en la Cinta Costera.



## **Mes de la Patria**

Ing. Irvin A. Halman participó en la ceremonia de cremación de banderas organizado por la Gobernación de Panamá en conmemoración de las festividades Patrias.



## Juramentan Comisión Nacional de Símbolos Patrios

El Ing. Irvin A. Halman fue juramentado por la Viceministra de Gobierno como miembro de la Comisión Nacional de los Símbolos de la Nación, designado mediante Decreto Ejecutivo N°563 del 20 de octubre de 2015, y que tiene como misión velar por el cumplimiento del buen uso de los Símbolos de la Nación.



## Celebraciones de fin de año

Al ritmo de villancicos, colaboradores de la AIG disfrutaron de la Posada navideña.





— **Coordinación General**  
Oficina de Comunicaciones  
y Relaciones Públicas  
Rosemary Cerrud Th.  
Diana N. González

— **Concepto y Diseño**  
Krystel Russo

— **Fotografía**  
Eric Herrera  
Earmy Carcache  
Ricardo Guardado





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



InnovacionPma



Edificio Sucre, Arias & Reyes, Piso 3 y 4  
Avenida Ricardo Arango y Calle 61, Obarrio  
Panamá, República de Panamá  
Tels. (507) 520-7400, (507) 520-7500