

# MEMORIA

# 2018

## PANAMÁ, UN GOBIERNO DIGITAL



Autoridad Nacional para  
la Innovación Gubernamental

**innovamos** para ti

# MEMORIA

## Anual 2018



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



**Mensaje del Administrador General**

***Irvin A. Halman B.***

Nos complace documentar las acciones realizadas durante el periodo fiscal 2018 y presentar los múltiples logros y avances de los programas que lleva a cabo la institución en su Agenda Digital PANAMÁ 4.0 para el periodo 2014-2019.

La AIG mantuvo un alto porcentaje de ejecución presupuestaria, permitiendo importantes desarrollos, articulación y robustecimiento en las plataformas tecnológicas que ponemos a la disposición de las entidades del Estado y de los ciudadanos, que contempló los principales programas de Gobierno Digital, como lo ha sido una nueva plataforma de trámites en línea y el levantamiento de los 450 procesos que serán incorporados a la plataforma; la puesta en marcha de Municipios Digitales en la mayoría de los municipios del país; el Centro de Atención Ciudadana (311) que continúa expandiendo sus servicios; la adjudicación de un nuevo modelo de Nube Computacional Gubernamental con mayor capacidad y nuevas funcionalidades; la puesta en marcha del Gestor Documental, que siendo implementado en la AIG y posteriormente en las entidades; el Sistema de Solicitud de Refrendo y Cobro en Línea (SIRCEL); el mantenimiento de la plataforma tecnológica y salas de audiencia del Sistema Penal Acusatorio; así como nuevas herramientas para las aplicaciones que desarrollamos para los censos de Salud y del Agro, todo lo cual traerá significativos ahorros y agilización de procesos tanto para los ciudadanos como para el Estado.

Destacamos también significativos avances en las contrataciones dentro de la operación a cinco años con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en apoyo al programa "Panamá en Línea", en especial la adquisición de la nueva plataforma de trámites y la plataforma PORTCEL de interoperabilidad logística.



Contribuimos en la redacción y aprobación de la Ley de Protección de Datos Personales, avances en las consultas de un proyecto de ley para actualizar el Código Penal en relación a los delitos cibernéticos y el proyecto de ley que se encuentra en Primer Debate en la Asamblea Nacional que actualiza la Ley de Acceso Universal a Internet. Se reglamentó mediante Decreto Ejecutivo la gestión documental digital y digitalización de documentos.



Pusimos en marcha nuevos Puntos de Acceso que expanden la Red Nacional de Internet logrando un nivel de cobertura del 84% de la población panameña, siendo el factor que más incidió en la medición de reducción del Índice de Pobreza Multidimensional que mide el Ministerio de Desarrollo Social.

Continúan adoptándose las buenas prácticas en relación a la gestión integral de Gobierno Digital, medición de avance de Gobierno Electrónico y el haber completado el modelo de madurez para la transformación digital de las entidades. El 85% de las entidades presentó un total de 753 iniciativas digitales que constan en sus agendas digitales institucionales que revisa la AIG para la concreción de sus proyectos y formulación de nuevas plataformas de uso compartido para el Estado.



Estos avances han sido reconocidos por organismos internacionales y en los espacios de intercambio de buenas prácticas en donde participamos, siendo este el caso de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe que eligió a Panamá para presidir la Red en el 2018, siendo también país sede de la V Reunión Ministerial de Gobierno Electrónico que se llevó a cabo de manera exitosa del 15 al 16 de noviembre de 2018, y en la cual Panamá presentó sus principales logros, así como fuimos reconocidos con el premio ExcelGOB 2018 en la categoría de Software Público por el desarrollo de la plataforma SINMA (Sistema Nacional de Monitoreo y Alertas), que está siendo utilizada también por otros países de la región y por lo cual también Panamá fue reconocida por su cooperación.

Como resultado de la adhesión voluntaria de Panamá a la Recomendación de la Estrategia de Gobierno Digital de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE), participamos por segundo año consecutivo en la reunión anual del Grupo de Trabajo de Gobierno Digital de la OCDE, e iniciamos la Revisión de Gobierno Digital de la República de Panamá.



Para apoyar en la mejora en el índice de Gobierno Electrónico y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 completamos el "Proyecto de Centro de Excelencia en Gobierno Electrónico" con el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la ONU (UNDESA), lo cual nos permitió avances a través de las entidades que atienden el sector social.

Estamos muy complacidos con el manejo integral de nuestras políticas de Gobierno Digital, dado que están permitiendo que los avances de Panamá se evidenciasen en los resultados del reciente informe del Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas, subiendo 14 posiciones en este índice, y logrando ser uno de los tres países que más avanzó a nivel global entre los 193 países participantes.

En un futuro próximo, con la aprobación del Presupuesto 2019, la AIG podrá contar con modernas facilidades para atender las actividades que realiza en conjunto con el resto de las entidades en una sede que consolidará las distintas áreas que actualmente



se encuentran dispersas, en un "Centro de Excelencia de Gobierno Digital e Innovación Gubernamental" con el cual el país podrá dar el siguiente salto en su progreso de modernización del Estado.

Hacemos un especial reconocimiento a los colaboradores de la AIG que en esta gestión han demostrado su alta capacidad, compromiso de ejecución y apoyo a las agendas digitales institucionales, la adopción de buenas prácticas de gobierno corporativo a partir del Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental, la Comisión Asesora de la AIG, así como el diálogo permanente sostenido con las organizaciones del sector privado y de la sociedad civil.

Nos complace que todo lo anterior se ha dado con transparencia y apego a la Ley, habiéndose mantenido también la calificación de la entidad con el 100% en el "Informe de monitoreo de las secciones de transparencia en los sitios Web de las diferentes instituciones del Estado".

**Ing. Irvin A. Halman**



Con la **Red Nacional Internet** alcanzamos el **85%** de cobertura ciudadana a nivel nacional.

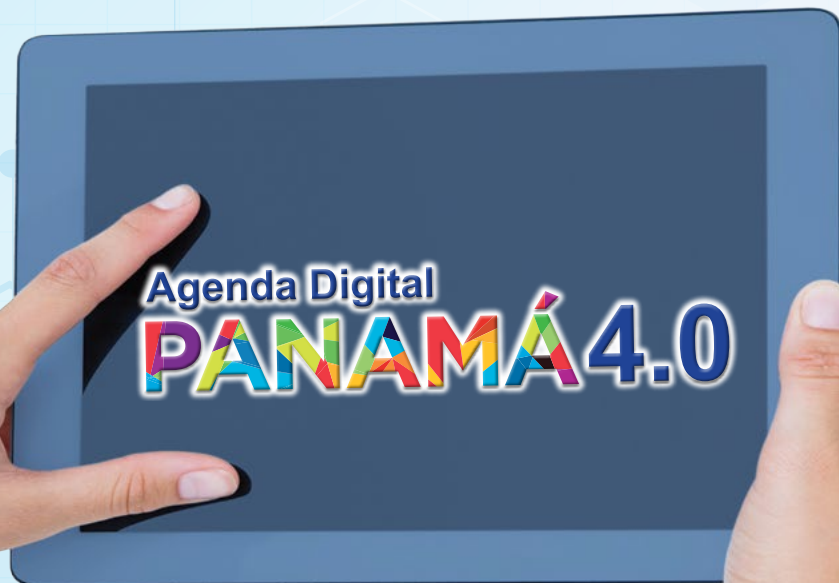
Incorporamos 120 sitios adicionales, completando 1,320 Puntos de Acceso a Internet gratuito, siendo este el factor que tuvo mayor incidencia en la reducción del índice de Pobreza Multidimensional. Adjudicamos 7 radio-bases para comunicación por Internet o celular en comunidades rurales de Veraguas, comarcales de Guna Yala y proyectos de telecomunicaciones en la provincia de Darién a través del Fondo de Acceso Universal.

Implementamos

**68 Municipios Digitales** a nivel nacional para una mejor gestión de los recursos en apoyo al **Plan de Descentralización Municipal.**

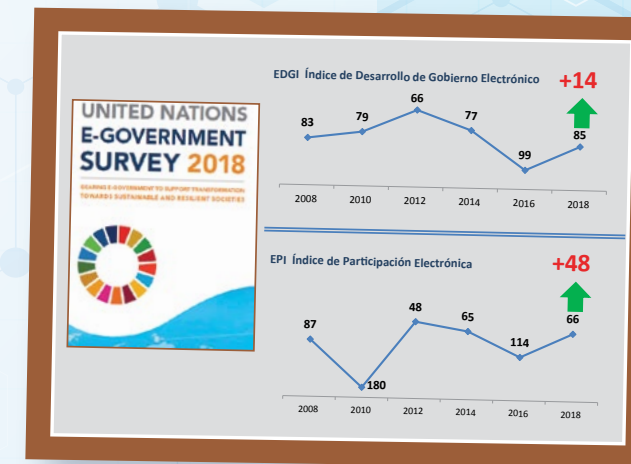


Consolidamos la plataforma de Municipios Digitales, incluyendo apoyo en materia de infraestructura, conectividad y equipamiento. Con estas inversiones y su adopción en los municipios se ha logrado rápido acceso a información y un mejor servicio al contribuyente, que ha resultado en aumentos en la recaudación municipal.



# LOGROS 2018

Las acciones de transformación y **Gobernanza Digital** resultaron en un importante avance de Panamá en sus indicadores e índices internacionales y con el nivel más alto que ha tenido Panamá.



Implementamos una herramienta de apoyo para el desarrollo de estrategias de Gobierno Digital en 10 entidades, y aplicación de diagnóstico de madurez digital en 58 entidades. Publicamos los indicadores Nacionales de Gobierno Electrónico (INAGOB) y el Indicador de Cumplimiento Informático (ICI). En el 2018 Panamá fue uno de los países de la región de mayor incremento en el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas.



Realizamos importantes avances en el **Programa Panamá en Línea** con el levantamiento de

**450** Trámites y automatización de **80** Trámites para las entidades.

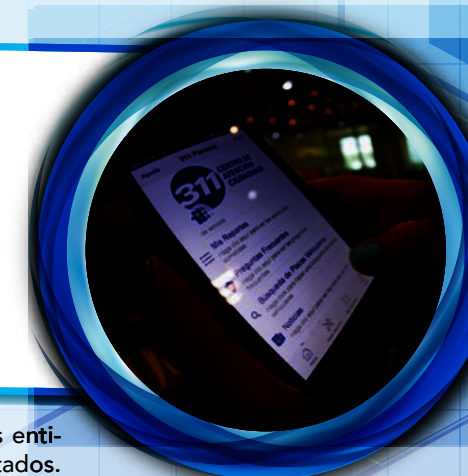
Levantamos los procesos de los trámites más relevantes, como resultado de consultas ciudadanas y con el sector privado para priorizar los trámites, y se puso en marcha una nueva plataforma que mejora la experiencia de los usuarios y acelera la publicación de nuevos trámites que se podrán iniciar en línea.

En el Centro de Atención Ciudadana

**311** implementamos nuevos servicios con importantes mejoras en el nivel de atención en las entidades que a su vez dieron respuesta al

**97%** de los casos reportados.

Atendimos más de 2.3 millones de llamadas ciudadanas para las entidades, que a su vez dieron respuesta al 97% de los casos reportados. Lanzamos un App para notificaciones sobre sucesos de interés ciudadano, asistimos en las consultas para el trámite de los CEPADEM e implementamos un portal para el seguimiento del proceso de remoción de vehículos con grúas que realizan la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre y la Policía Nacional.



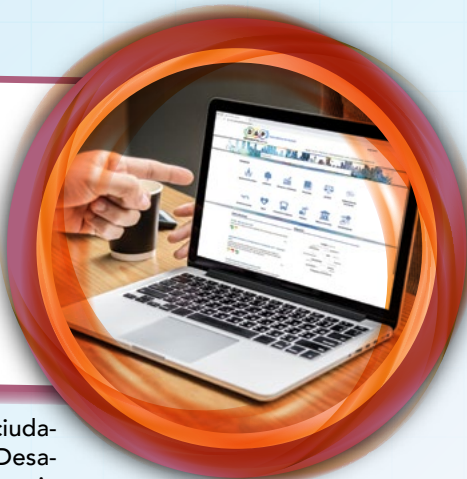


Panamá es reconocida internacionalmente por **Gestión Integral del Gobierno Digital.**

Presidimos la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC), además de ser país sede de la V Reunión Ministerial de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe

(Red GEALC); iniciamos la Revisión de Gobierno Digital con expertos de la OCDE, y concluimos el Programa Centro de Excelencia de Gobierno Electrónico e Innovación Gubernamental con las Naciones Unidas.

Contribuimos a la **Transparencia en el Sector Público, con Datos Abiertos 100% cumplimiento en el sitio web y Sistemas de Evaluación de solicitudes TIC del Estado.**



Las entidades publicaron 389 conjuntos de datos de interés ciudadano y empresarial en el portal oficial de Datos Abiertos. Desarrollamos para los portales municipales el sitio de transparencia que regula la ANTAI. Mantuvimos en la AIG el 100% de los requerimientos de transparencia publicados en nuestro sitio web.



Las redes gestionadas por la AIG mantienen **Altos Niveles de Servicio**, generando eficiencia y ahorros significativos al Estado.

Con alto desempeño de 99.5% la Nube Computacional Gubernamental brindó servicios de infraestructura a 84 entidades del Estado. La Red Nacional Multiservicios mantuvo 3,861 enlaces de datos que comunican a 125 entidades y el Centro de Respuesta a Incidentes Informáticos asistió a las entidades mitigando los riesgos ante ataques cibernéticos, estableciendo nuevas relaciones con otros centros internacionales.

**L  
O  
G  
R  
O  
S  
  
2  
0  
1  
8**

Habilitamos aplicaciones para la interoperabilidad de datos en los **Sectores de Seguridad, Transporte, Salud y Logística.**



Desarrollamos nuevos Apps y funcionalidades de interés ciudadano para la Autoridad Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre ("Inspector Ciudadano"), la Superintendencia de Seguros y Reaseguros ("SOAT") y la Policía Nacional ("Proteger y Servir"). Se puso en producción el piloto de la plataforma de interoperabilidad logística ("PORTCEL") para uso de las entidades y empresas en los procesos de importación y exportación, así como una plataforma de interoperabilidad de datos y datos geoespaciales que beneficiará a las entidades del Estado.

Propiciamos la normativa legal y plataforma de **Gestión Documental Digital** contribuyendo a la eficiencia de las entidades del Estado.



Implementamos con base a nueva normativa para la digitalización y gestión de documentos digitales con firma electrónica el Sistema de Gestión Documental en la AIG que estará disponible para el uso del resto de las entidades en la correspondencia y documentación oficial. Se desarrolló el Sistema Estatal de Información y Comunicaciones de Panamá (SEPAN) que está a disposición de las entidades para notificación proactiva a los ciudadanos.

**PANAMÁ, UN GOBIERNO DIGITAL**

# Agenda Digital PANAMÁ 4.0

## El Poder de la Transformación Digital

-  Integración
-  Eficacia
-  Agilidad
-  Ahorro
-  Conectividad
-  Inclusión
-  Planificación
-  Transparencia
-  Resiliencia
-  Innovación en la gestión

innovamos para ti

## íNDICE

Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental	14
Despacho Superior	20
Dirección de Innovación Gubernamental	38
Dirección de Arquitectura Tecnológica	42
Dirección de Gobierno Electrónico	50
Dirección Nacional de Tecnología y Transformación	64
Dirección de Internet, Inclusión y Movilidad	92
Dirección de Gobierno Abierto	114
Dirección de Gobernanza TI	120
Centro de Atención Ciudadana 311	136
Dirección de Servicios de TI	143
Programa Panamá en Línea AIG-BID	150
Dirección Nacional de Finanzas y Administración	156
Oficina de Asesoría Legal	162
Oficina de Comunicación y Relaciones Públicas	166
Oficina Institucional de Recursos Humanos	170
Oficina de Auditoría Interna	176



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

\* Representa al Presidente de la República



**S.E. Eyda Varela de Chinchilla**  
Ministra de Economía y Finanzas

Durante el 2018, también fue titular de la cartera Dulcido De La Guardia



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



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



**S.E. Jorge González**  
Ministro de la Presidencia

Durante el 2018, también fueron titulares de la cartera Álvaro Alemán y Salvador Sánchez



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

## **Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental (CNIG)**

El **Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental (CNIG)**, creado mediante **Ley 65 de 30 de octubre de 2009**, es un cuerpo colegiado que tiene a su cargo la aprobación de las propuestas de políticas y planes nacionales para la modernización gubernamental mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), así como el desarrollo tecnológico e innovación que formule la AIG, por sumas que superen los **B/. 300,000.00.**



# DURANTE EL 2018 EL CNIG

Sostuvo cuatro (4) Reuniones Presenciales

Entre los proyectos de mayor relevancia aprobados están los siguientes

1

Autoriza la suscripción de la Adenda No. 1 al Contrato No. 14-2016, con Medata, S.A., para los Servicios de Centro de Contactos Gubernamental del 311, por un período de 4 meses, a partir del 1 de noviembre de 2018 al 28 de febrero de 2019.

**MONTO MÁXIMO APROBADO**  
B/.431,279.96

2

Autoriza, previa convocatoria del Procedimiento de Selección de Contratista, la Contratación del Servicio de Mesa de Ayuda para la Red Nacional Multiservicios, durante el período comprendido entre el 1 de junio de 2018 al 31 de diciembre de 2020.

**MONTO MÁXIMO APROBADO**  
B/.1,085,000.00

3

Autoriza, previa convocatoria del Procedimiento de Selección de Contratista, la contratación del Servicio de Acompañamiento Técnico para las Aplicaciones de Gobierno Electrónico: Panamá En línea, Portal Panamá Tramita, Solicitud de Refrendo Electrónico, Gestión de Cobro y Gobiernos Locales; por un período de 12 meses.

**MONTO MÁXIMO APROBADO**  
B/.620,000.00

4

Autoriza a la AIG, a través de su Administrador General, a la suscripción de los contratos que resulten de la implementación y ejecución de 3 proyectos a ser financiados conforme al Contrato de Préstamo BID No. 3683/OC-PN, previo cumplimiento de las formalidades legales establecidas en el ROP.

**MONTO MÁXIMO APROBADO**  
B/.2,510,000.00

5

Autoriza a la AIG, a través de su Administrador General, a los efectos de suscribir un Acuerdo y Contribución Voluntaria para la Revisión de Gobierno Digital por parte de la OCDE, a ser financiados conforme al Contrato de Préstamo BID No. 3683/OC-PN.

**MONTO MÁXIMO APROBADO**  
€ 250,000.00

6

Autoriza, previo cumplimiento del Procedimiento de Selección de Contratista, la Adquisición de Infraestructura de Servidores y Sistema de Auto Gestión - Programa de Nube Computacional Gubernamental, para el período 2018.

**MONTO MÁXIMO APROBADO**  
B/.900,000.00

7

Autoriza la suscripción del contrato que resulte de la implementación y ejecución de la Puesta en Línea de 200 Trámites Gubernamentales financiado conforme al Contrato de Préstamo BID No. 3683/OC-PN, previo cumplimiento de las formalidades legales establecidas en el ROP.

**MONTO MÁXIMO APROBADO**  
B/.800,000.00

8

Autoriza previo cumplimiento del Procedimiento de Selección de Contratista, la contratación de los Servicios de Centro de Contactos Gubernamental, por un período de 24 meses, a partir del 1 de marzo de 2019 al 28 de febrero de 2021.

**MONTO MÁXIMO APROBADO**  
B/.2,510,000.00

9

Autoriza a la AIG, a través de su Administrador General, la suscripción de la Adenda No.001 al Contrato No.008-2017/PEL con la Empresa Sílice Panamá, S.A., para la inclusión de 50 nuevos trámites y migración de trámites en producción.

**MONTO MÁXIMO APROBADO**  
B/.260,000.00



**10**

Autoriza al Administrador General de la AIG, a realizar por conducto del Ministerio de Economía y Finanzas las gestiones administrativas necesarias ante el Órgano Judicial, la Procuraduría General de la Nación y el Ministerio de Seguridad Pública, para hacer efectivo el traslado interinstitucional de los recursos financieros necesarios para el Servicio de Parametrización, Configuración, Capacitación Presencial y Virtual Continua, Acompañamiento en Sitio y Mantenimiento de las 104 salas de audiencias distribuidas a nivel nacional, para el período comprendido entre el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2019.

**MONTO MÁXIMO APROBADO  
B/.2,550,000.0**

**11**

Autoriza la premiación denominada: Premio Nacional a la Innovación Gubernamental, 2017-2018 y otros reconocimientos especiales.

**12**

Modifica la Resolución No. 7 de 6 de junio de 2017 que autoriza a la AIG, a través de su Administrador General, a la suscripción de los contratos que resulten de la implementación y ejecución de 4 Proyectos, a ser financiados conforme al Contrato de Préstamo BID No. 3683/OC-PN, previo cumplimiento de las formalidades legales establecidas en el ROP.

**13**

Autoriza a la AIG, a través de su Administrador General, la suscripción de la Adenda No.001 al Contrato No. 18-2017 con la empresa Sílice Panamá, S.A., por un período de hasta 6 meses, a partir del 1 de septiembre del 2018, y posterior realización del Procedimiento de Selección de Contratista, para la contratación del Servicio de Soporte, Mantenimiento y Monitoreo del Sistema de Municipios Digitales, por un período de 24 meses, a ser financiados por el aporte local del Contrato de Préstamo BID No.3683/OC-PN.

**MONTO MÁXIMO APROBADO  
B/.1,740,000.00**

**14**

Autoriza a la AIG, a través de su Administrador General, a la suscripción del Contrato con el Consorcio Bextechnology, S.A. y Management and Quality S.A., para la Parametrización, Carga, Difusión y Apropiación de los Datos Abiertos de Gobierno para las Entidades Nacionales de Panamá; proyecto a ser financiado conforme al Contrato de Préstamo BID No. 3683/OC-PN, previo cumplimiento de las formalidades legales establecidas en el ROP.

**MONTO MÁXIMO APROBADO  
B/.319,074.67**

**15**

Autoriza, previo cumplimiento de las formalidades legales el procedimiento excepcional de contratación y la suscripción del contrato para la contratación del servicio de soporte, capacitación presencial, mesa de ayuda, acompañamiento y soporte al sistema de grabación digital de audiencias del sistema informático de gestión del Sistema Penal Acusatorio en la República de Panamá, para el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, con el Consorcio Cognosonline, compuesto por las empresas Cognosonline, S.A. y Cognosonline Solution Colombia, S.A.

**MONTO MÁXIMO APROBADO  
B/.2,500,000.00**

**16**

Autoriza a la AIG, a través de su Administrador General, la suscripción de la Adenda No. 1 para la inclusión de nuevos desarrollos, al Contrato No.007-2017/PEL con la Empresa Megapractical, S.A. de C.V., contratada para la Adquisición de un Bus de Servicio Empresarial ESB.

**MONTO MÁXIMO APROBADO  
B/.130,000.00**

**17**

Autoriza a AIG, a través de su Administrador General, a suscribir la Adenda No. 2 al Contrato No. 14-2016 con la empresa Medata, S.A., para incorporar el idioma inglés a los Servicios de Centro de Contactos Gubernamental del Centro de Atención Ciudadana 311, por un período de 3 meses, a partir del 1 de diciembre de 2018 al 28 de febrero de 2019, para atender la demanda de turistas y peregrinos que visitarán el país con motivo de la Jornada Mundial de la Juventud (JMJ) y demás actividades culturales del verano.

**MONTO MÁXIMO APROBADO  
B/.52,002.00**

**18**

Autoriza, previo cumplimiento del Procedimiento de Selección de Contratista, la Adquisición de Infraestructura de Servidores y Sistema de Auto Gestión – Programa de Nube Computacional Gubernamental, a ser financiado a través del aporte local del Contrato de Préstamo BID No. 3683/OC-PN, para la vigencia fiscal 2019.

**MONTO MÁXIMO APROBADO  
B/.900,000.00**



# DESPACHO SUPERIOR



**ING. IRVIN A. HALMAN**  
ADMINISTRADOR GENERAL



**ING. LUIS FASANO**  
SUBADMINISTRADOR GENERAL

## El Administrador General

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



Adicionalmente participó en reuniones de gremios del sector privado y de la sociedad civil tales como las reuniones de Síndicos del Centro Nacional para la Competitividad (CNC), el Consejo Nacional de la Empresa Privada (CoNEP), la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá (CCIAP), la Cámara Panameña de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (CAPATEC), la Cámara Panameña de la Construcción (CAPAC), la Cámara

Americana de Comercio e Industrias de Panamá (AMCHAM), la Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa (APEDE), la Asociación Panameña de Derecho y Nuevas Tecnologías (APANDETEC), el Instituto Panameño de Derecho y Nuevas Tecnologías (IPANDETEC), el Colegio de Notarios de Panamá, así como foros realizados por gremios y embajadas relacionados al gobierno y a la economía digital.



Apoyamos y participamos en las conferencias relacionadas al sector, la innovación en tecnologías disruptivas y TIC, tales como Cybertech en su segundo año, APANDETEC, XII Congreso Científico Internacional, Encuentro Ejecutivo de la CCIAP (Políticas Públicas ante las oportunidades de la economía Digital), Programa de Formación de Comunicadores Sociales sobre Temas de Internet (ISOC), XII Convención Anual de Contabilidad, Congreso de Administración Pública de la Universidad de Panamá, Jornada de Derecho Administrativo de la Procuraduría de la Administración, Asociación de Universidades Particulares de Panamá, XII Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática FIADI-APANDETEC y BizFit 2018.

En el marco de la Conferencia Anual de Ejecutivos de Empresa, CADE 2018, la AIG tuvo una participación importante para aportar y exponer sobre los avances en la Agenda Digital Nacional y sobre buenas prácticas de Gobierno Digital, así como en el ejercicio de la Visión 2050 de APEDE. De manera similar participamos de CADE Colón.

Se estableció en el Centro Nacional para la Competitividad una Mesa Ejecutiva sobre

Modernización del Estado para la atención de acciones puntuales con entidades gubernamentales que faciliten los trámites. Se identificaron tres oportunidades que están siendo atendidas en un espacio de diálogo público-privado bajo el liderazgo de la AIG.

Renovamos el Convenio con la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP) para pasantías en la AIG y compartir conocimiento con estudiantes y profesores contribuyendo al desarrollo de habilidades y capacidades necesarias para el entorno digital.

Elaboramos, en apoyo a la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), el proyecto de Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, que luego de las consultas con los distintos grupos interesados en Subcomisión de la Comisión de Gobierno y Justicia de la Asamblea Nacional, se realizaron modificaciones que fueron aprobadas en Consejo de Gabinete, permitiendo su aprobación en Tercer Debate por parte del Pleno de la Asamblea Nacional. De esta manera se desarrolla nuestro ordenamiento jurídico establecido en la Constitución de la República en materia de procesamiento y almacenamiento de datos personales.

Continuamos participando de manera activa en las reuniones del Grupo Gestor de la Estrategia PANAMÁ HUB DIGITAL, así como en su promoción en diversos foros, tanto locales como internacionales, con lo cual, en conjunto con SENACYT, quien la preside, entre otras entidades miembros, se está dando a conocer esta estrategia. Se promulgó el Decreto Ejecutivo 455 de 20 de junio de 2018 "que establece los mecanismos para potenciar el desarrollo de la Economía Digital y respaldo a la Estrategia Panamá Hub Digital.



Como aporte a lo establecido en el referido Decreto Ejecutivo, se completó con el apoyo del Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) y la Red Centroamericana de Comunicaciones (REDCA), el estudio de factibilidad en su segunda etapa para el establecimiento en Panamá de un punto regional de intercambio de datos de Internet (IXP Regional) el cual fue compartido con los principales actores, aprobándose por parte de CAF el inicio de una tercera etapa mediante cooperación técnica no-reembolsable para concretar el modelo de gestión e inversión requerida para el IXP Regional. Dimos seguimiento con las empresas proveedoras de Fibra Óptica Submarina que aterrizan en Panamá, para establecer regulación y normativa de seguridad de los mismos en conjunto con la Autoridad Marítima de Panamá (AMP) y la Autoridad del Canal de Panamá (ACP). Participamos en múltiples reuniones lideradas por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y la Dirección General de Ingresos (DGI) en torno a actualizar las normas fiscales y establecer los mecanismos para atender la Economía Digital, comercio electrónico y los servicios "Over the Top" (OTT) que se brindan por Internet. Como entidad apoyamos la discusión en Primer Debate del Proyecto de Ley de Modernización del Sistema Financiero, en especial lo concerniente a "Fintech". Continuamos participando de manera activa en las reuniones del Comité Ejecutivo y Técnico que

presiden el MEF y la Dirección General de Ingresos (DGI) respectivamente, para la gobernanza e implementación de la Factura Electrónica para uso de las empresas, que se puso en producción este año. Continuamos el apoyo al Tribunal Electoral en su proyecto piloto de Cédula Inteligente, considerando que la identidad digital es un componente clave del gobierno electrónico y la economía digital que permite validar a la persona que inicia los procesos que se realizan en línea y así brindar mayor seguridad a las transacciones. Participamos de las reuniones y foros relacionados a la Estrategia de Diplomacia Científica que lidera el Ministerio de Relaciones Exteriores y en las reuniones del Consejo Nacional de Emprendimiento que coordina la Autoridad de Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME).

Completamos con el Ministerio Público la revisión del Proyecto de Ley sobre Ciberdelito, que fue presentado ante la Asamblea Nacional para su consideración. No obstante, el Proyecto fue retirado para mejorarlo, en lo cual hemos asistido con actores interesados para su próxima presentación ante el Consejo de Gabinete. Este Proyecto atiende el compromiso adquirido por el país con la firma y ratificación del Convenio de Budapest en el 2014, que permite a Panamá participar de la red de centros de respuesta a incidentes informáticos y mecanismos de acción ante el delito informático.

El administrador general, en su calidad de Presidente de la Junta Asesora para el Servicio y Acceso Universal, presidió dos (2) reuniones de la Junta Asesora en donde se aprobaron importantes proyectos de conectividad y servicios para áreas rurales, incluyendo de educación. En representación de la Junta Asesora, por conducto del Ministerio de Desarrollo Social, presentamos las reformas a la Ley que Crea el Fondo de Servicio y Acceso Universal, con el fin de dotar de mayores recursos y hacer sinergias con otros proyectos para lograr mayor conectividad del Internet, especialmente en las áreas rurales. Este Proyecto de Ley, ya consensado con los principales actores en subcomisión de Comisión y Transporte, se encuentra en consulta en la Asamblea Nacional pendiente de establecer la fuente alterna de fondos que se ha estado trabajando con el MEF y la DGI a través de los servicios OTT.

Bajo el liderazgo de la AIG en coordinación con otras entidades, se promulgó el Decreto Ejecutivo N° 275 del 11 de mayo de 2018 sobre **Gestión Documental Digital**, que establece los procesos y procedimientos para que las entidades del Estado digitalicen y gestionen documentos



digitales, acortando los tiempos y facilitación en el manejo de los documentos, así como su archivística. Tal cual como lo establece el referido Decreto, la AIG implementó sus procesos y procedimientos internos, mediante Resolución No. 74 de agosto de 2018, que servirá de modelo para la utilización del Sistema de Gestión Documental desarrollado para el uso del resto de las entidades.

Habiendo obtenido en el 2017 los permisos de construcción para la sede de la AIG como **Centro de Excelencia para el Gobierno Digital y la Innovación Gubernamental**, se activó este año en el Banco de Proyectos y el mismo cuenta también con partida presupuestaria para el período fiscal 2019, lo cual nos permitirá iniciar próximamente este proyecto como se tenía contemplado en la Ciudad del Saber.





## COOPERACIÓN Jornada Mundial de la Juventud



A solicitud de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Jornada Mundial de la Juventud (JMJ 2019) continuamos las reuniones de coordinación con las empresas de telecomunicaciones proveedores del Estado, con el objeto de lograr la conectividad necesaria y provisión de servicios para atender las demandas que surgirán por motivo de este evento, tales como servicios de telefonía móvil y de conectividad en las áreas de mayor concentración (Cinta Costera y Metro Park). Como resultado de esta coordinación las operadoras de telecomunicaciones efectuaron inversiones permanentes y temporales con un incremento significativo de capacidad en la Cinta Costera, Metro Park, Parque Omar, Estadio Rommel Fernández, entre otras áreas de la ciudad y del interior donde habrá concentraciones.



En apoyo a la logística de la Jornada, se contó con aquellos servicios ya provistos por la AIG como los Puntos de Acceso de la Red Nacional de Internet, el Centro de Atención Ciudadana – 311, el Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información (CSIRT) y atención a la seguridad de las plataformas y redes de datos del Estado por medio de la Red Nacional Multiservicios (RNMS) y la Nube Computacional Gubernamental (NGC), entre otras asesorías y apoyos que estarán siendo brindados en atención a la JMJ2019.

## RELACIONAMIENTO CON ORGANISMOS INTERNACIONALES Y MULTILATERALES



AIG ha participado de reuniones con especialistas de organismos internacionales, ejecutivos de empresas líderes de la industria TIC y con representaciones de diversos países que poseen tecnología de vanguardia en Gobierno Digital.

En el caso de organismos internacionales, destacan el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con el cual iniciamos a través del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) una comprensiva operación de Gobierno Digital por B/. 30 millones a cinco años en el 2017 y la cual ha tenido

significativos avances de ejecución de actividades y desembolsos acorde a lo proyectado; con el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) para la cooperación técnica del IXP Regional, el Departamento de Asuntos Económicos de las Naciones Unidas (UNDESA) con quienes hemos culminado en el 2018 el Proyecto del Centro de Excelencia en Gobierno Digital e Innovación Gubernamental, la Organización de Estados Americanos (OEA) para los temas de ciberseguridad.

A través del BID, coordinamos la visita del Expresidente de Estonia, Toomas Ilves, quien se reunió en el mes de octubre con los síndicos del Centro Nacional de Competitividad, empresarios, miembros del Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental y del Consejo Asesor, para compartir su experiencia e intercambiar opiniones en relación al establecimiento de políticas públicas de Gobierno Digital.

Como resultado de la adhesión a la Recomendación de las Estrategias de Gobierno Digital de la Organización para el Desarrollo y la



Toomas Ilves  
Expresidente de Estonia

Cooperación Económica (OCDE), siendo Panamá uno de siete países no-miembro de la OCDE que se han adherido, participamos por segundo año consecutivo del Grupo de Trabajo de Gobierno Digital (e-Leaders), así como iniciamos la Revisión de Gobierno Digital con una misión conformada por tres países y que se llevó a cabo en noviembre de este año. Los resultados estarán disponibles durante el primer semestre del 2019.

Participamos también en las reuniones del Comité Ejecutivo de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC), luego de haber sido electos por su Asamblea General para presidir el Comité Ejecutivo en el 2018, y siendo que Panamá fue seleccionada como país sede de la V Reunión Ministerial de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe y XII Reunión Anual de la Red GEALC que se llevó a cabo con éxito los días 15 y 16 de noviembre de 2018. Este ha sido un reconocimiento a la participación y avances de nuestro país en esta materia.



**Damion Andrew Potter**  
Embajador de Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte en Panamá

El Comité Ejecutivo lo conforman ocho países de la región de Latinoamérica y el Caribe y se reúne mensualmente de manera virtual para establecer y dar seguimiento a los distintos programas e iniciativas de la Red GEALC, en los cuales participa activamente Panamá.

Panamá fue invitada a exponer en el International Conferences on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV) que organiza anualmente las Naciones Unidas para compartir entre expertos y actores interesados las principales tendencias en materia de gobierno electrónico.

Realizamos dos misiones a Estonia para compenetrarnos con las principales aplicaciones transversales que ha adelantado este país, firmando un Convenio de Colaboración (MOU) con el e-Governance Academy de Estonia, que nos permitió también organizar una misión especial del Registro Público, un representante de los notarios, el Ministerio de Salud y la Caja del Seguro Social para conocer las funcionalidades de sus aplicaciones de e-Notarías y e-Salud. Participamos también de reuniones bilaterales con varias misiones de Israel que nos visitaron sobre temas de ciberseguridad.

Mantenemos un permanente diálogo con los embajadores y representantes de sedes diplomáticas en el país, en materia de cooperación bilateral, principalmente la República de Corea, el Estado de Israel, el Reino Unido, los Estados Unidos de América, la República de Chile, los Estados Unidos Mexicanos, República de India, Singapur, Canadá y Estonia para el continuo intercambio y apoyo relacionado al Gobierno Digital, la innovación y el conocimiento TIC que puedan aportar las entidades y empresas de sus respectivos países.



## V REUNIÓN MINISTERIAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Con delegaciones de 23 países de la región, y con expositores de Corea, Estados Unidos, Estonia, Italia, Portugal y Reino Unido, se realizó del 15 al 16 de noviembre de 2018, en Panamá, la V Reunión Ministerial de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe y XII Reunión Anual de Red GEALC.

El evento, que fue inaugurado por el Presidente de la República de Panamá, tuvo como organizadores a la Red GEALC, al Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a la Organización de los Estados Americanos (OEA) y a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) de Panamá.

Además de tomarse conocimiento de las experiencias transversales y críticas del Gobierno Digital, y de sus principales tendencias, así como la presentación de los avances de en los Grupos de Trabajo de la Red, se eligieron los integrantes del Comité Ejecutivo para el 2019, se aprobó el Informe de Ejecución del Plan de Trabajo 2018, el Plan de Trabajo 2019, y la Declaración de Panamá.

Para el año próximo el Comité Ejecutivo quedó conformado por Bahamas, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Paraguay, República Dominicana y Uruguay, eligiéndose a República Dominicana como país Presidente. Los expresidentes que representaron a Uruguay, Mexico y Panamá forman parte del Comité Ejecutivo.

Los países votaron sobre 98 aplicaciones postuladas para los premios excelGOB 2018 en las categorías Valor del Gobierno Digital, reconociendo a la Plataforma de ciudadanía digital de Brasil; y Tecnologías emergentes reconociendo los programas de Mejoramiento de la seguridad del Estado e integridad de documentos con Blockchain de Colombia. Los países ganadores tendrán visitas técnicas a la República de Corea.

Se entregaron también menciones especiales en Datos abiertos, reconociendo Contrataciones abiertas de México; en Enfoque de género a Cambio de Afiliación por Interrupción Voluntaria del Embarazo de Uruguay; y en Software Público al Sistema Interoperable Nacional de Monitoreo y Gestión de Alertas (SINMA) de Panamá. Las menciones especiales fueron premiadas con becas para el Campus virtual de la OEA.



go en el Grupo de Trabajo en Tecnologías Emergentes), Panamá (Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, por haber sido sede del encuentro de co creación de software público, por haber aportado el software público SINMA a la región); Paraguay (SETICs -hoy Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, MITIC, por su co-liderazgo en el Grupo de Trabajo en Medición); Perú (Secretaría gobierno digital, por haber sido sede del Taller regional de software público); República Dominicana (OPTIC, por haber sido sede de la XI Reunión Anual de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe); Uruguay (AGESIC, por su co-liderazgo en el Grupo de Trabajo en Medición y la permanente cooperación horizontal con los demás países de la Red GEALC, recibiendo delegaciones y enviando técnicos para compartir el conocimiento de líder digital de la región); Venezuela (CNTI, por haber sido sede del encuentro de co-creación de firma electrónica, por su cooperación horizontal con El Salvador, y por haber aportado a la región el software Murachí).

Hubo reconocimientos en cooperación horizontal para Argentina (Subsecretaría de gobierno digital, por haber sido sede del encuentro de co creación de software público sobre X-road y el Gobcamp de Datos abiertos); Bahamas (Departamento de TI de la Oficina del Primer Ministro, por haber sido sede del séptimo taller regional de software público); Colombia (MinTIC, por su liderazgo en el grupo de trabajo de Innovación); Ecuador (Intel, por su cooperación horizontal con El Salvador en la integración del software público Quipux con el sistema SIGA).

El Salvador (Presidencia de la República, por su aporte en la evolución del software público Tenoli a versión LAT, y a ITIGES, por su apoyo a la región con el software público SIGA); México (Estrategia Digital Nacional /SFP, por haber sido sede de talleres, haber aportado a la adaptación del software público X-Road, y por su lideraz-

También se entregaron reconocimientos a los expositores internacionales, a los ex presidentes de Red GEALC (José Clastornik, de Uruguay; y Yolanda Martínez, de México), al Presidente saliente (Irvin A. Halman, de Panamá), al Gerente de la Red (Roberto López) y a los representantes de sus organismos impulsores (Mike Mora, de OEA; y Miguel Porrúa, del BID).

Un video especialmente realizado por Panamá, recordó los 15 años de Red GEALC que se conmemoraron en esta ocasión.

La XIII reunión anual de la red será en Argentina en 2019, y la VI Ministerial de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe se realizará en Perú en 2020.





# Extracto palabras

## Irvin A. Halman

“En la Red, hemos sido testigos de cómo nuestros países, casi en su totalidad, han establecido, cada vez más ambiciosas agendas digitales nacionales, respaldadas con nuevos aires de voluntad política de sus máximas autoridades, en atención a sus necesidades particulares, logrando un mayor nivel de madurez, ahora, en el más amplio concepto de un Gobierno Digital. Esta dimensión más amplia e integral del Gobierno Digital, plantea nuevas oportunidades y desafíos que requieren de un manejo integral de los procesos de gobernanza, los cuales pasan por la gestión del cambio en el servidor público y la generación de confianza ciudadana para el abordaje de los elementos habilitadores del Gobierno Digital, tales como la articulación entre entidades del Estado; la promulgación de las normas legales; la interoperabilidad, seguridad e inteligencia de datos; identidad digital, entre otras plataformas habilitadoras de la transformación digital, incluyendo un nuevo enfoque en los esquemas de contrataciones públicas orientado a la innovación y mejora del servicio público”.

“Esta Quinta Reunión Ministerial es un momento propicio para revisar en conjunto, en este valioso espacio de intercambio que nos brinda la Red, las lecciones aprendidas en las diversas áreas temáticas con potencial de colaboración entre países, que nos permitan atender las necesidades propias y transfronterizas que surgen en economías cada vez más globalizadas, las más exigentes expectativas sociales y los desafíos que se nos plantean con el uso de las tecnologías de la información y comu-

nicaciones por parte de los ciudadanos, cada vez más digitales en su forma de participar y deseos de ser escuchados.

Es por ello que el Comité Ejecutivo escogió como tema principal para esta Quinta Reunión Ministerial el “Valor del Gobierno Digital” para un análisis, en su más amplio sentido, de la rentabilidad de la inversión realizada en la generación de valor social, con políticas públicas orientadas al manejo integral de las acciones de Gobierno Digital que permiten el desarrollo de capacidades para la transformación de la gestión gubernamental, la facilitación de la atención ciudadana, la equidad en la prestación de los servicios y la transparencia en la función pública para la rendición de cuentas y la lucha contra la corrupción, contribuyendo a un entorno innovador, resiliente y orientado al desarrollo de nuestras sociedades”.

“El momento en que nos encontramos hoy nos llena de mucha satisfacción y la Red GEALC lo asume con responsabilidad para dar el siguiente salto en la evolución del Gobierno Electrónico que de manera acelerada se nos asoma, para avocarnos a la siguiente fase de un Gobierno Digital más comprensivo, inteligente, proactivo y centrado en el bienestar ciudadano.

Nos complace dejar como legado una Red ya consolidada, con capacidad para ejecutar proyectos, visible ante los diversos mecanismos regionales y reconocida internacionalmente, gracias al dedicado y persistente compromiso de quienes me han precedido en proyectarla en los distintos foros globales.”



## Extracto Palabras del Presidente Juan Carlos Varela

La tecnología y la innovación juegan un importante rol para alcanzar la paz mundial. Vivimos en un mundo global, cada país tiene su gobierno, su sistema político, en donde cada día vivimos en un mundo más global. En un mundo que tiene que ser de puertas abiertas, de fronteras abiertas, uno que comparta las riquezas, uno donde existen los recursos suficientes para que seis billones de habitantes de este planeta tengan acceso a una vida digna.

Vivimos en un planeta donde los seres humanos al final van a buscar mejores días para su familia, es la naturaleza del ser humano, y en ese rol, la innovación juega un papel muy importante de fortalecer el gobierno formal y por qué yo hablo del gobierno formal, porque es que los delincuentes quieren hacer un gobierno informal. Ellos se conectan, ellos se comunican, ellos intercambian información, ellos blanquean sus capitales, ellos se fortalecen entre ellos, entonces hay que fortalecer el gobierno formal, el gobierno representado por la voluntad del pueblo, el gobierno representado por las democracias y que los sistemas políticos que no sean democráticos, respeten los derechos humanos y les toque entonces luchar por los derechos de sus ciudadanos.

Es importante el uso de la tecnología en una forma productiva, en una forma positiva y Panamá ha dado pasos importantes en tres áreas que yo quisiera compartir con ustedes: seguridad, ha dado algunos ejemplos puntuales de cómo estamos flexibilizando las políticas migratorias del país para fortalecer nuestra vocación de un país de conectividad aérea, marítima, logística, un

punto de encuentro, un país de diálogo, de consenso y en eso estamos usando la tecnología. La estamos usando para un encuentro global como es la visita del Papa Francisco, la usamos a diario para más de los 15 millones de pasajeros que pasan por nuestros aeropuertos y para asegurar que más de los millones de contenedores que van a cruzar por nuestro país, que se mueven en nuestros puertos, o los barcos que cruzan por nuestro Canal, aseguremos un tránsito seguro. Pero hay dos otras áreas que para mí son importantes en el uso de la tecnología: uno, la salud. Panamá se ha ido encaminando hacia un sistema de salud preventiva en una forma muy agresiva donde la tecnología juega un rol muy importante, es conocer a nuestros ciudadanos más, hemos aplicado pruebas de salud preventiva a más de 500 mil ciudadanos mayores de 40 años, identificando las tres patologías que más los afectan, hipertensión, diabetes y desorden en la sangre. El uso de la tecnología es muy importante en los sistemas de salud pública, en la prevención, en el derecho de los ciudadanos al tratamiento preventivo de salud pública, y Panamá está avanzando en eso.

Nuestras cédulas muy pronto tendrán acceso a la información por la tecnología de todo lo que es el récord médico de nuestros ciudadanos. Muchos países ya han avanzado en ese camino, América Latina y el Caribe les toca avanzar con mayor agresividad, conocer a sus ciudadanos, establecer sistemas de salud preventiva y eso se logra con el uso de tecnología y el conocimiento de quiénes son nuestros ciudadanos, qué patologías los afectan y cuál es

el tratamiento adecuado para evitar que terminen en un hospital cuando ya la enfermedad ha avanzado.

El otro tema es la parte de educación y yo felicito a los estudiantes de la Escuela Guillermo Endara Galimani, una escuela modelo pública de nuestro país, en donde uno de sus estudiantes ocupó el primer lugar en las pruebas de ingreso de la Universidad Tecnológica de Panamá, una de nuestras mejores Universidades y sin duda alguna el rol que la tecnología y la conectividad están jugando en el acceso a la educación de los estudiantes nuestros para que usen su tiempo en una forma productiva.

Todos los proyectos que estamos implementando junto al Administrador General de Innovación Gubernamental, yo no los quiero mencionar en mi mensaje porque él los va a mencionar dos días aquí en temas de acceso al Internet y cómo se usa el acceso del Internet en la comunidades más humildes para poder mejorar los conocimientos de la población; es algo muy importante también; pero son esos tres temas puntuales de los cuales depende en gran parte la paz social de los países y el bienestar de nuestros ciudadanos, salud, educación es donde siento que es más importante inyectar más recursos, más conocimientos, compartir mejores prácticas para asegurar que la tecnología impacte en el cambio de vida de los ciudadanos.

Yo soy un fiel creyente que vivimos en un mundo con muchos retos, pero con muchas oportunidades y el fortalecimiento de la innovación, la tecnología, el uso de las redes sociales en una forma positiva cada día va a ayudar a construir un mundo mejor, sin duda alguna representa retos; pero siento que son muchas más las oportunidades que los retos, eso queda demostrado en los avances que los ministros presentes y secretarios seguro tienen en historias que

van a compartir en esta conferencia, el cual Panamá es anfitrión.

Muchas gracias por la oportunidad que le dan a nuestro país de recibirlos, por participar en esta conferencia sobre un mundo más conectado y cuando está bien conectado es un mundo más seguro, un mundo más equitativo, un mundo más justo.

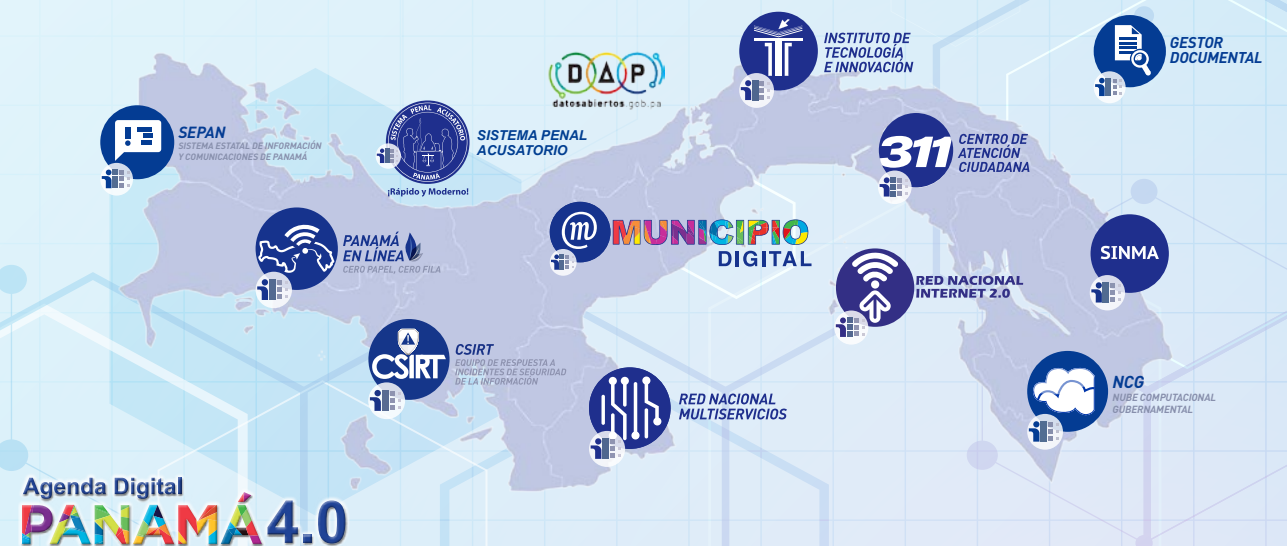
Hoy los ciudadanos están más empoderados con sus redes sociales, están empoderados con sus aparatos celulares, eso es positivo, pero al final también creamos muchos retos más para el gobierno; para que todo este acceso a la tecnología se use en una forma constructiva, para unirnos más.

Algunos Presidentes han tomado el camino de enfrentar las redes, de enfrentar los medios, de enfrentar esta libertad, esta ola de libertad que vive el mundo, yo he tomado más bien el camino de usarlo en una forma constructiva; pero siempre hay que asegurar que se dé el respeto a las autoridades. Los países funcionan basados en el respeto, basados en el conocimiento, basados en el acceso de los ciudadanos a información correcta, no que se le dé la información que no es correcta a través de los medios, de las redes, que los ciudadanos puedan tener la capacidad de hacer su juzgar sus evaluaciones al final en una democracia, el ciudadano es soberano y es el que al final toma sus decisiones.

Espero que tengan una buena estadía, que compartan mejores prácticas, no importa de qué país vengan, no importa a qué gobierno representen, lo más importante es que están aquí para buscar unidos el uso de la tecnología en el mejoramiento de la calidad de vida de todos los seres humanos de este planeta, con estas palabras, declaro inaugurado este foro y les doy la cordial bienvenida a nuestro país.



## Programas Habilitadores de Gobierno Digital



**DIRECCIÓN DE  
INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL**



**Ing. Samuel Díaz**

# HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL



**GESTOR DOCUMENTAL**

La implementación del Sistema de Gestión Documental (SGD), que ha completado la Dirección de Innovación Gubernamental, asegura la transparencia y el acceso a la información, favoreciendo así la productividad institucional. Al organizar y controlar los documentos y la información que estos contienen, de manera consistente, precisa y uniforme, durante todo su ciclo de vida, desde su generación hasta su eliminación o conservación definitiva, se optimizan los procesos administrativos y se facilita la rendición de cuentas.

Esta es una plataforma de uso compartido, alojada en la Nube Computacional Gubernamental (NCG), con la cual cada institución que así lo requiera puede tener una gestión documental efectiva y eficiente, sin necesidad de adquirir software o hardware. Esto propicia la interoperabilidad interinstitucional y cuantiosos ahorros que se irán registrando en la medida que las instituciones gubernamentales se vayan sumando.

Con la implementación del SGD, los documentos de correspondencia de entrada recibidos en la AIG, se ingresan y registran en el Sistema de Gestión Documental, mediante la digitalización certificada; y se administra el flujo documental de correspondencia de entrada al destinatario, directamente desde la plataforma. También se gestionan y registran los documentos de correspondencia interna y correspondencia de salida.

De este modo, la AIG da cumplimiento a las disposiciones de la Ley No. 51 de 22 de julio de 2008 de firma electrónica de documentos, la Ley No. 83 de 9 de noviembre de 2012 que regula el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales, el Decreto Ejecutivo No. 275 de 11 de mayo de 2018 y la Resolución No. 74 del 31 de agosto de 2018, mediante la cual se establecen las normas y procedimientos sobre el uso, manejo, registro, regulación y control, que se han de seguir al momento de gestionar la correspondencia, tanto interna, de entrada y de salida, en la AIG.



**SEPAN**  
SISTEMA ESTATAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE PANAMÁ

Este proyecto nace de una iniciativa esbozada en el Plan Estratégico de Gobierno (punto 5.5 - Gobierno Electrónico y Conectividad), con el propósito de proveer a las instituciones del Estado una herramienta que permita la creación y envío de avisos y comunicaciones en forma electrónica a personas naturales, personas jurídicas y entidades públicas.

Es nuestro objetivo principal, proveerles a todas las personas un único buzón electrónico, en donde puedan recibir todas aquellas comunicaciones que, por suscripción voluntaria, decidan recibir de parte de las instituciones del Estado, ya sea que estas comunicaciones sean realizadas de manera personalizada o para información del público en general.

Hemos iniciado en el 2018, la puesta en marcha del Sistema de Avisos. Se han habilitado 104 instituciones del Estado como clientes de esta herramienta, por medio de 213 suscriptores, que son enlaces del Centro de Atención Ciudadana 311, que participan como clientes de esta herramienta.

## PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE LOGÍSTICA Y COMERCIO EXTERIOR

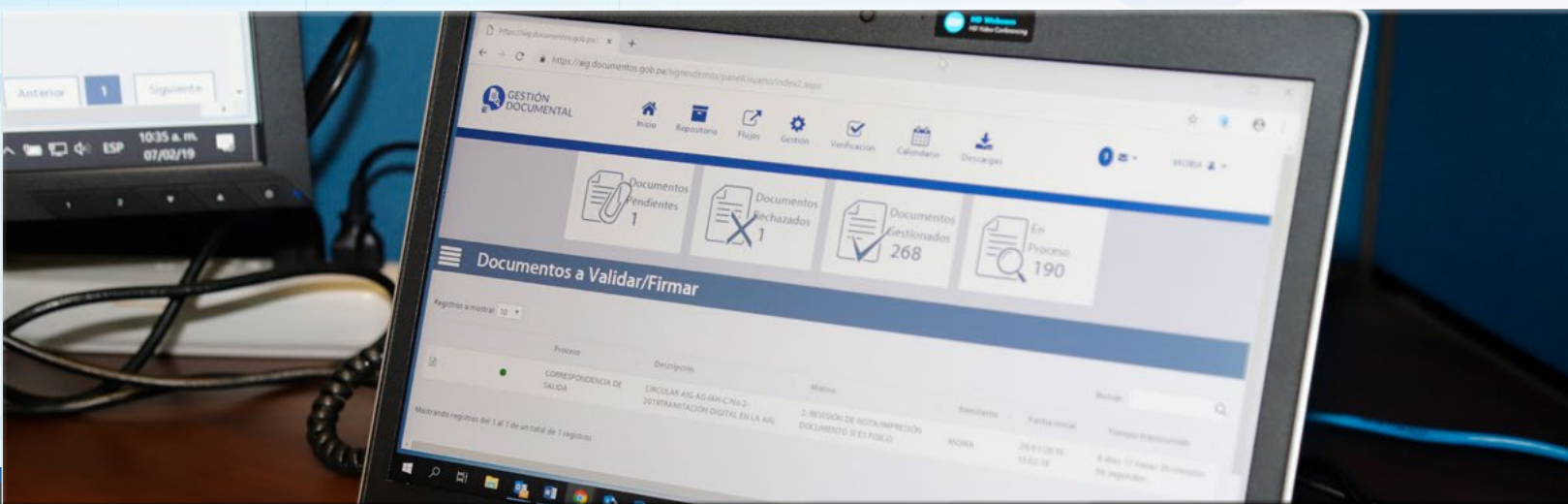
En apoyo a los esfuerzos que viene realizando el Gabinete Logístico, se implementó la Plataforma Tecnológica para la



Integración de los Sistemas de Logística y Comercio Exterior, como componente de la Política Nacional unificada en materia logística, definida en la Estrategia Logística Nacional 2030, adoptada mediante el Decreto Ejecutivo 268 del 10 de abril del 2018; plataforma que permitirá la modernización del sector, mediante el intercambio electrónico de datos entre las entidades gubernamentales y las empresas del sector logístico, eliminando los trámites basados en papel.

Con esta acción, simplificamos y automatizamos los trámites de importación, exportación y tránsito de mercancías a través del territorio nacional. Esto permite el cumplimiento de los compromisos adquiridos por Panamá con relación al Acuerdo de Facilitación del Comercio de la Organización Mundial del Comercio (OMC), adoptado mediante la Ley 55 del 09 de septiembre del 2015; y repercutirá en la mejora de nuestros índices de competitividad.

Esta plataforma permite la presentación electrónica de la información necesaria, y el pago en línea, para los trámites relacionados con la logística y el comercio exterior, agilizando así los procesos de autorizaciones de las entidades de gobierno que facilitan el levante de las mercancías; así como el monitoreo en tiempo real de la ubicación de la carga que transite por Panamá.



# **DIRECCIÓN DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA**



**Ing. Anabel Broce**

# HUB GEOESPACIAL DE PANAMÁ



adopción de tecnologías de georreferenciación de 42 instituciones y capacitando a más de 85 funcionarios.

El HUB Geoespacial coloca a Panamá en un nivel tecnológico muy importante en la región alcanzando la distribución de los datos georreferenciados entre las instituciones, entre funcionarios, entre sectores de forma fácil y segura o con el ciudadano como datos abiertos; e incluso permite publicar estas capas geo de ubicación de escuelas, hospitales, hidrantes, sitios de riesgo, sitios de riesgo, ubicaciones de las instituciones, entre más de 280 capas de información georreferenciada.

En este proyecto se beneficiarán más de 300,000 ciudadanos como también estudiantes universitarios del país al utilizar los diferentes datos Gis que las instituciones estén publicando.

Cumpliendo con las normas internacionales el HUB Geoespacial permite establecer y registrar datos estandarizados por todas las instituciones, utilizando metadatos para el fácil intercambio y uso de información publicada en ella, evitando que una institución levante y registre información que ya ha sido levantada por otra institución.

Durante el periodo del proyecto se dictó un total de 8 meses de capacitación a las diferentes instituciones que pertenece al Ipde como también a instituciones no afiliadas a la misma.

La AIG realiza convenio con universidades como la UTP para facilitar el acceso a esta tecnología y gestionar el aporte a estudiantes, como apoyo a sus proyectos.

En cumplimiento con la Arquitectura Tecnológica para el país se logra centralizar, fomentar e implementar la producción de información geoespacial para 42 instituciones en la plataforma tecnológica HUB GEOESPACIAL. Esta es la tecnología horizontal para todas las instituciones que crea, actualiza, mantiene y brinda la AIG para alcanzar el desarrollo geoespacial del país y facilita el acceso a tecnología de punta de forma rápida, segura y sin costos para las instituciones.

Al estar centralizada con software abierto le permite al gobierno reducir drásticamente los altos costos que involucraría la adquisición de licencias para cada usuario de cada institución, adicionalmente ahorra al Estado un costo de \$500,000 al año en publicación de datos y equipos.

AIG efectuó un código fuente propio para lograr el fácil uso y adopción de estas tecnologías por los funcionarios, logrando la



## ESTÁNDARES TECNOLÓGICOS

Se consensa, aprueba y publica el estándar de cableado estructurado para regular y establecer las especificaciones, calidad, mejores prácticas y requerimientos actuales y futuros de los sistemas de Telecomunicaciones a través de la Resolución No 67 Estándar del Gobierno para Cableado Estructurado.

Mediante Resolución 13 -2018 se publica el documento de Estándares para la Seguridad de la Información y las TIC Gaceta No. 285024, en donde se establece y nivela la seguridad que las instituciones deben implementar en cuanto a tecnologías, personal, formación organizacional, procesos, legislación, normativa, penalización y medidas de regulación para la predicción, prevención, mitigación, respuesta y recuperación en situaciones de seguridad dirigidas a las telecomunicaciones, hardware, tecnología Smart, softwares, bases de datos, sistemas operativos, entre otros.

El Catálogo de Estándares para la Interoperabilidad consensado y aprobado establece un conjunto de estándares que reglamentan el artículo 9 de la Ley número 65 del 30 de octubre de 2009, por el que se regula el Proyecto Nacional de Interoperabilidad Gubernamental para el intercambio electrónico de datos entre distintas entidades públicas del Gobierno Nacional de Panamá.



## SISTEMA DE INTEROPERABILIDAD NACIONAL Y MONITOREO DE ALERTAS (SINMA)

La Plataforma SINMA recibió el Premio Excel Gob en el tema de Software público y un trofeo en Reconocimiento por Cooperación Horizontal por parte de la Red GEALC en el Marco de la V Reunión Ministerial de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe. El código fuente tanto de la plataforma como del App ha sido puesto a disposición de todos los países que conforman esta Red y lo han adoptado de manera satisfactoria.

El SINMA es la plataforma implementada en más de 20 instituciones gubernamentales, en donde más de 250 servidores públicos son encargados de atender la solicitud de servicios y las alertas producidas por los ciudadanos y funcionarios y la actualización de capas de información geográfica.

Posee 40 tipos de servicios, alertas y situaciones a disposición de los ciudadanos. La plataforma tiene múltiples facilidades y procesos bien establecidos.

Los servicios, alertas o situaciones emitidas desde las Apps son sancionados o atendidos por las unidades o departamentos de las instituciones directamente

en cada punto del territorio nacional. De esta forma el ciudadano le da la oportunidad de conocer estas afectaciones de manera directa a la entidad competente.

SINMA tiene la capacidad de conectarse con los sensores climatológicos para que cada evento que se genera pueda ser seguido por el ciudadano en tiempo real y monitoreado desde todas las instituciones que componen o están integradas a esta plataforma de interoperabilidad.

Se han creado más de 150 elementos de información por distintas instituciones que pueden ser interoperadas, importadas, exportadas y utilizadas por las instituciones gubernamentales a través de la plataforma SINMA por cualquier herramienta Gis.

El Ministerio de Obras Públicas (MOP), ha facilitado mapas con la construcción de sus obras a nivel nacional (vados, dragados, carreteras, etc.)

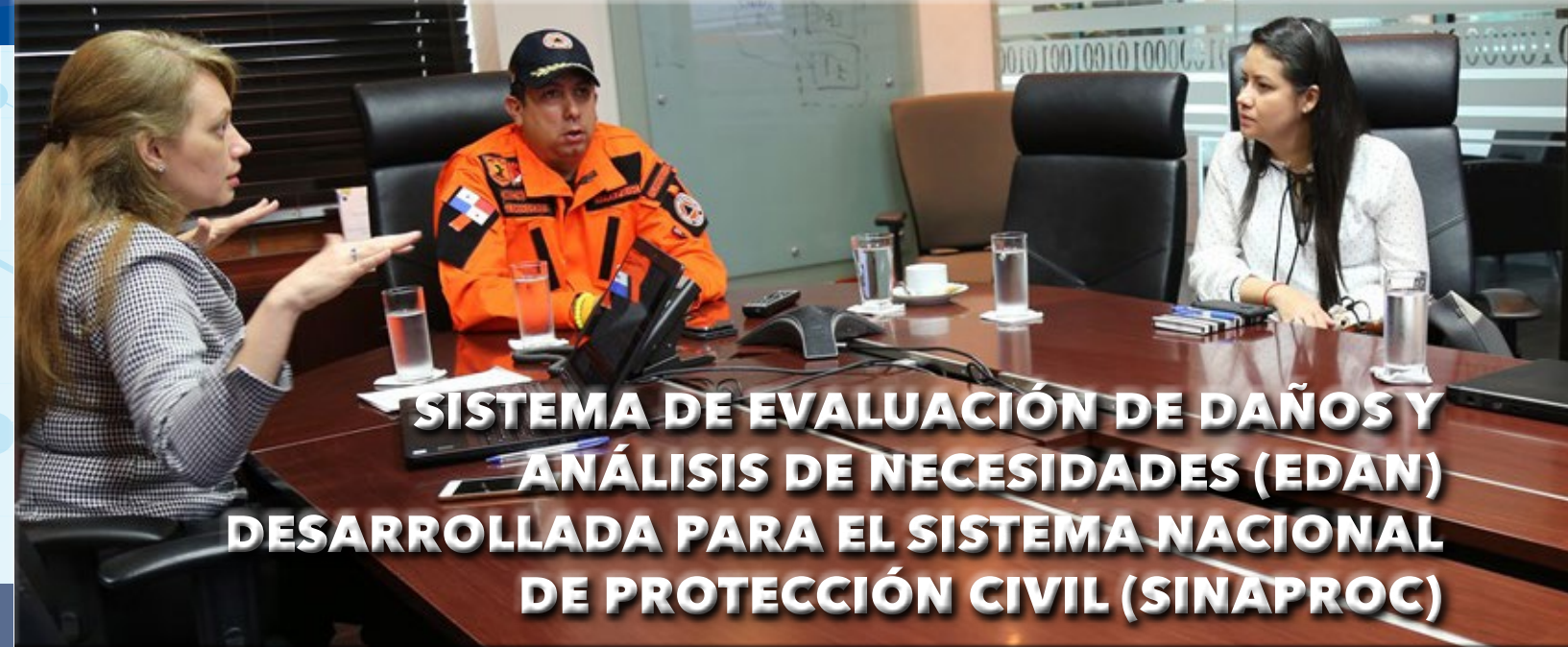
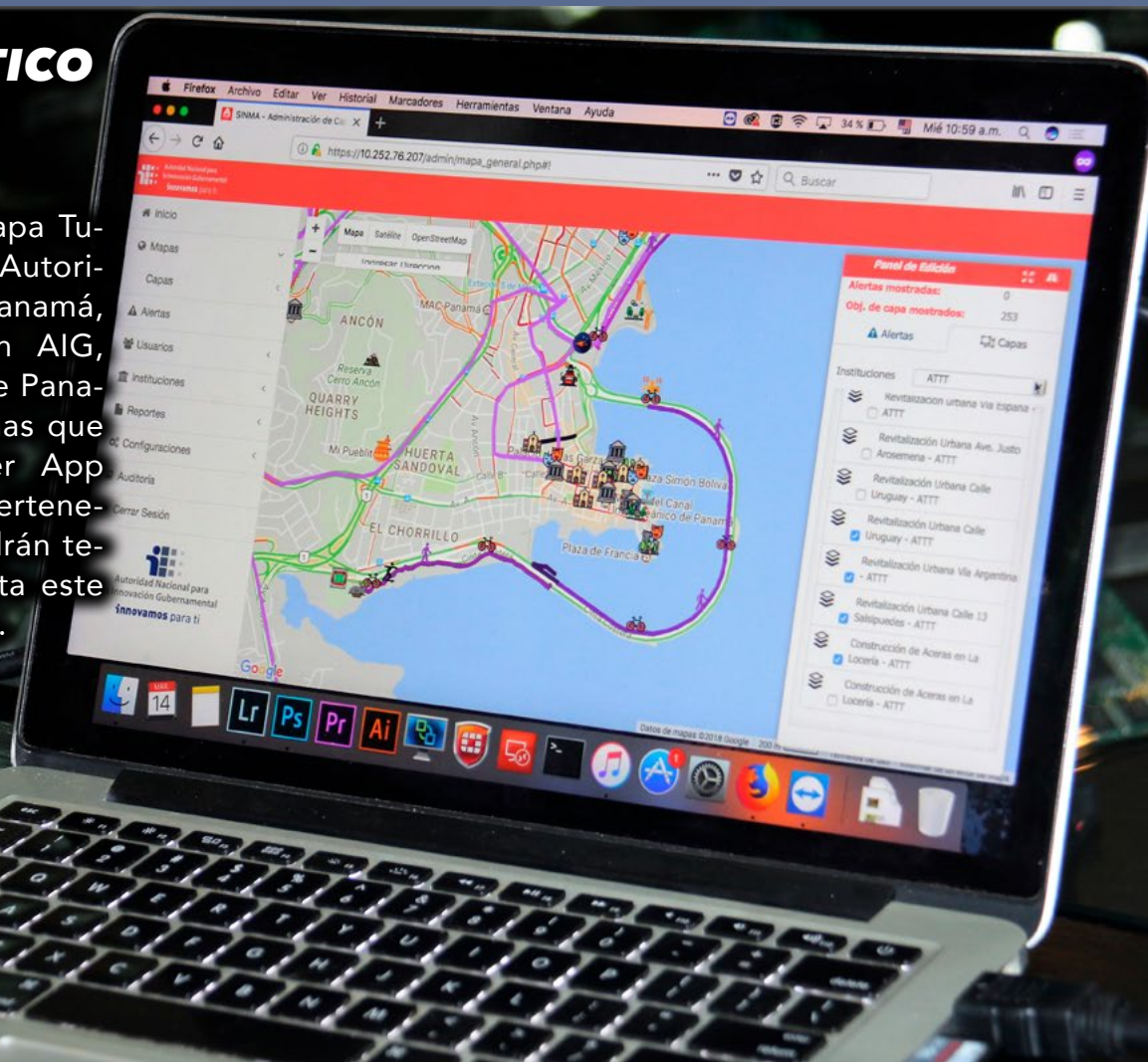
## PANAMA APPS y APPS POR SECTORES

Se implementa SINMA para las Alcaldías, iniciando con el Municipio de Panamá y se realizó el lanzamiento del App Alcaldía Móvil además, se implementó SINMA en el Sector Social, iniciando con MIDES y se realizó el lanzamiento del App Alerta Social.

Un total de treinta y un mil, ochocientos veintinueve (31, 821) ciudadanos han descargado los distintos Apps desarrolladas para las instituciones entre ellas: Inspector Ciudadano, Alcaldía Móvil, Alerta Social, Proteger y Servir, SOAT entre otros.

## MAPA TURÍSTICO DEL PAÍS

Se creó el primer Mapa Turístico del país por la Autoridad de Turismo de Panamá, en colaboración con AIG, Mibus y el METRO de Panamá. Todas las personas que descarguen cualquier App de las instituciones pertenecientes a SINMA podrán tener de manera directa este mapa de información.



El sistema de SINAPROC posee formularios para el levantamiento del EDAN que permiten visualizar de forma rápida el impacto de un evento adverso, tomando en cuenta la capacidad de respuesta del sector, determinando los recursos adicionales que son requeridos para enfrentar los efectos inmediatos y futuros para ayudar en la toma de

decisiones para salvar vidas, limitar el daño y reducir las pérdidas socio-económicas.

Se efectuaron capacitaciones al personal de SINAPROC en Panamá, Aguadulce, Santiago, Los Santos, David, Boquete, Bocas del Toro, Panamá Oeste, Panamá Norte, Panamá Este y San Miguelito.

## SISTEMA SINAPROC

El sistema de SINAPROC está conformado por funciones y facilidades para la Predicción, Prevención, Respuesta y Recuperación (PPRR). Se mantiene enlazado con los sistemas predictivos del clima y con sensores y estaciones climatológicas. Permite además establecer y ubicar georreferencialmente planes preventivos. El sistema también permite realizar acciones de Respuesta, la asistencia humanitaria y recuperación de desastres, controlando los recursos y ayudas entregados a la población afectada.

## LABORATORIO DE I+D

Se realizan capacitaciones a estudiantes universitarios en herramientas de Virtualización VMware y OpenSource como KVM. Se les facilita a estudiantes de la UTP la utilización de tecnologías avanzadas del Parque Virtual y sistemas abiertos de seguridad, al igual que a instituciones para la prueba y utilización de nuevas tecnologías.

## HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS FISCALES.

En apoyo a la Dirección General de Ingresos (DGI), se homologó un total de siete Equipos Fiscales que son comercializados en Panamá para el uso de los agentes económicos en su facturación.



# ROBOCUP JUNIOR CANADÁ

Participación en la organización de la gran Final Robocup Junior 2017 - 2018 de la competencia en Centro de Convenciones de la Ciudad del Saber e inicio de organización del Robocup Junior 2018 - 2019.



## GESTIÓN ELECTRÓNICA DE SALUD NACIONAL "GESNA"

El Sistema de Atención de Salud (GESNA) ha registrados 237,933 pacientes, con 305,219 atenciones médicas. Presenta funcionalidades para el registro de diagnósticos y su tratamiento, incluyendo los medicamentos, facilitar la captura de los datos de forma offline y online para brindar información en tiempo real del estado de la salud nacional, unificada en un solo centro de datos. La plataforma GESNA ha sido desarrollada utilizando herramientas libres lo que evita el pago de licencias y la base de datos ha sido desarrollada con estándares internacionales en cuanto a los diagnósticos médicos.

El sistema permite obtener en tiempo real el estado de la salud nacional, la toma de decisiones más rápidas, la base de datos que puede ser utilizada para realizar estudios técnicos y permite el seguimiento de la salud para los pacientes.



El SOAT es una plataforma tecnológica que permite almacenar en un solo repositorio de datos todas las pólizas vehiculares activas de las 16 aseguradoras que brinda este servicio a nivel nacional, facilitando así identificar el número de vehículos sin pólizas a nivel nacional.

El sistema de seguro obligatorio mantiene 917,961 Pólizas registradas, de un parque vehicular de 1,341,977.

La ciudadanía posee un módulo de consulta pública para validar el estatus de su póliza vehicular vigente o expirada.

Tanto los inspectores de la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT), como de la Policía Nacional poseen en las

boleteras electrónicas la consulta a la base de datos del SOAT. El desarrollo del SOAT se da en base a la ley 68 del 13 de diciembre del 2016 que regula la cobertura de la póliza de seguro obligatorio básico de accidentes de tránsito para garantizar el cumplimiento de la ley 14 de 1993.

Luego de múltiples reuniones con personal de la ATTT, La Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá (SSRP), la Policía Nacional y la AIG se logró definir una estructura de datos con la información necesaria para validar la vigencia de las pólizas vehiculares. Entre estos datos se encuentran: información del propietario, información del vehículo y la información de la póliza vehicular.

El SIAN es un desarrollo en apoyo al productor que permite recopilar los datos referentes a la producción, cosecha y exportación a nivel nacional, con un App que puede trabajar incluso sin Internet para recopilar la información en campo. Es una plataforma desarrollada con tecnologías abiertas, sin costo de licencia, con 6,721 productores y 123 empresas registradas a la fecha.

La plataforma tiene la capacidad de brindar en tiempo real el estado actual del sector agro en Panamá, ubicando de forma georeferenciada los cultivos que se producen en todo el país, a la vez que contribuye con información de utilizada para las proyeccio-

nes de oferta y demanda para establecer cuotas importación de productos en épocas de alta producción nacional. La plataforma también vincula información meteorológica en tiempo real con extracción de datos del API pública de Windy.



# DIRECCIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO



Ing. Karen Ortega

# PORTAL OFICIAL PANAMÁ TRAMITA

<http://www.panamatramita.gob.pa>

Sitio oficial del Estado para brindar información de trámites gubernamentales.



El portal Panamá Tramita, es el repositorio de todos los trámites de las entidades gubernamentales del Estado Panameño. En este portal ponemos a disponibilidad de los ciudadanos información de trámites como lo son: sus requisitos, formatos descargables, información relevante de las entidades gubernamentales (incluyendo sus oficinas regionales), servicios en línea, trámites disponibles en línea y noticias relacionadas con el Estado Panameño.

**El catálogo actual cuenta con 2,700 trámites gubernamentales y 1,463 trámites Municipales actualizados.**

Dentro de las entidades que son consultadas con mayor frecuencia en la página de Panamá Tramita, se pueden mencionar:

Municipio de Panamá

Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano

Tribunal Electoral

Registro Público de Panamá

Servicio Nacional de Migración

Los trámites que han sido consultados con mayor frecuencia, se mencionan a continuación:

Solicitud de Récord Polícivo

Renovación de Licencia de Conducir

Solicitud de Visa de Turista

Autenticación y Legalización de Documentos

Requisitos para contraer Matrimonio Civil

La sección de "Trámites disponibles al ciudadano", facilita el acceso directo a las plataformas o sistemas que habilitan un total de 128 trámites de las diferentes entidades gubernamentales que han sido dispuestos en línea.

El portal de Panamá Tramita, integra a todo el Estado, a través de un módulo administrativo que facilita a las entidades gubernamentales en lo que respecta a la actualización de sus requisitos, formatos, información de las oficinas regionales e información relevante de la entidad.

Actualmente hay un total de 261 funcionarios activos en la plataforma de Panamá Tramita, los cuales tienen acceso a infor-

mación de sus entidades para poder actualizar la información en este portal.

Con el objetivo de mejorar el portal de Panamá Tramita, se trabajó en un rediseño del portal, con el fin de optimizar aspectos de usabilidad y accesibilidad a la información. El nuevo portal contará con un diseño más moderno, atractivo, dinámico, intuitivo, relevante, para incrementar el uso de los ciudadanos, además de expandir su experiencia en el portal, haciéndolo más adaptable al público.

**Este portal estará a disposición de todos los usuarios a mediados del 2019.**



Con el objetivo de acelerar la puesta en línea de trámites, la AIG ha implementado una plataforma centralizada que apoya la implementación de trámites automatizados. Panamá en Línea, busca facilitar las transacciones mediante la simplificación de trámites, la automatización de los procesos y la reducción de información solicitada, siendo que en gran medida ya reside en los sistemas informáticos del Estado.

En octubre de 2018 se puso en producción la nueva plataforma Panamá en Línea 2.0 (PEL2.0), con un diseño y arquitectura más moderna, que facilita y acelera la puesta en línea de trámites.

Un ejemplo de como la plataforma facilita los trámites al ciudadano, es el proceso de registro, en el cual el solicitante al validar su número de cédula y el número de plásti-

co de la misma, contra la base de datos de ciudadanos panameños del Tribunal Electoral, queda automáticamente registrado.

Otro avance importante en la transparencia y amigabilidad de la plataforma es que en todo momento se le hace ver al solicitante el estado de su trámite en una línea de tiempo.

Como estrategia de divulgación de la Pla-

taforma de Panamá en Línea (PEL), y asesoramiento a los ciudadanos acerca del uso de la Plataforma como de la gestión de realizar trámites en línea, en el año 2018, se llevaron a cabo dos (2) jornadas de capacitación para los más de 200 administradores de las Infoplazas en las provincias de Chiriquí, Veraguas, Azuero y Panamá; donde se les actualizó acerca del Proyecto Panamá en Línea, y el Portal de Panamá Tramita.

A diciembre 31 de 2018 se han registrado 17,120 usuarios en la nueva plataforma

## IMPLEMENTACIÓN DE ESB (BUS DE SERVICIOS EMPRESARIALES) PARA LA INTEROPERABILIDAD DE TRÁMITES PARA PANAMÁ EN LÍNEA CON LAS ENTIDADES.

Logramos la implementación de un Bus de Servicios Empresariales (ESB), altamente escalable, que apoya en la disposición de servicios web con la mínima cantidad de desarrollo de código, con altos niveles de seguridad y con mecanismos de monitoreo que garantizan la confiabilidad de los servicios desarrollados y los datos compartidos, para ser consumidos por otras entidades de una forma amigable y sencilla.

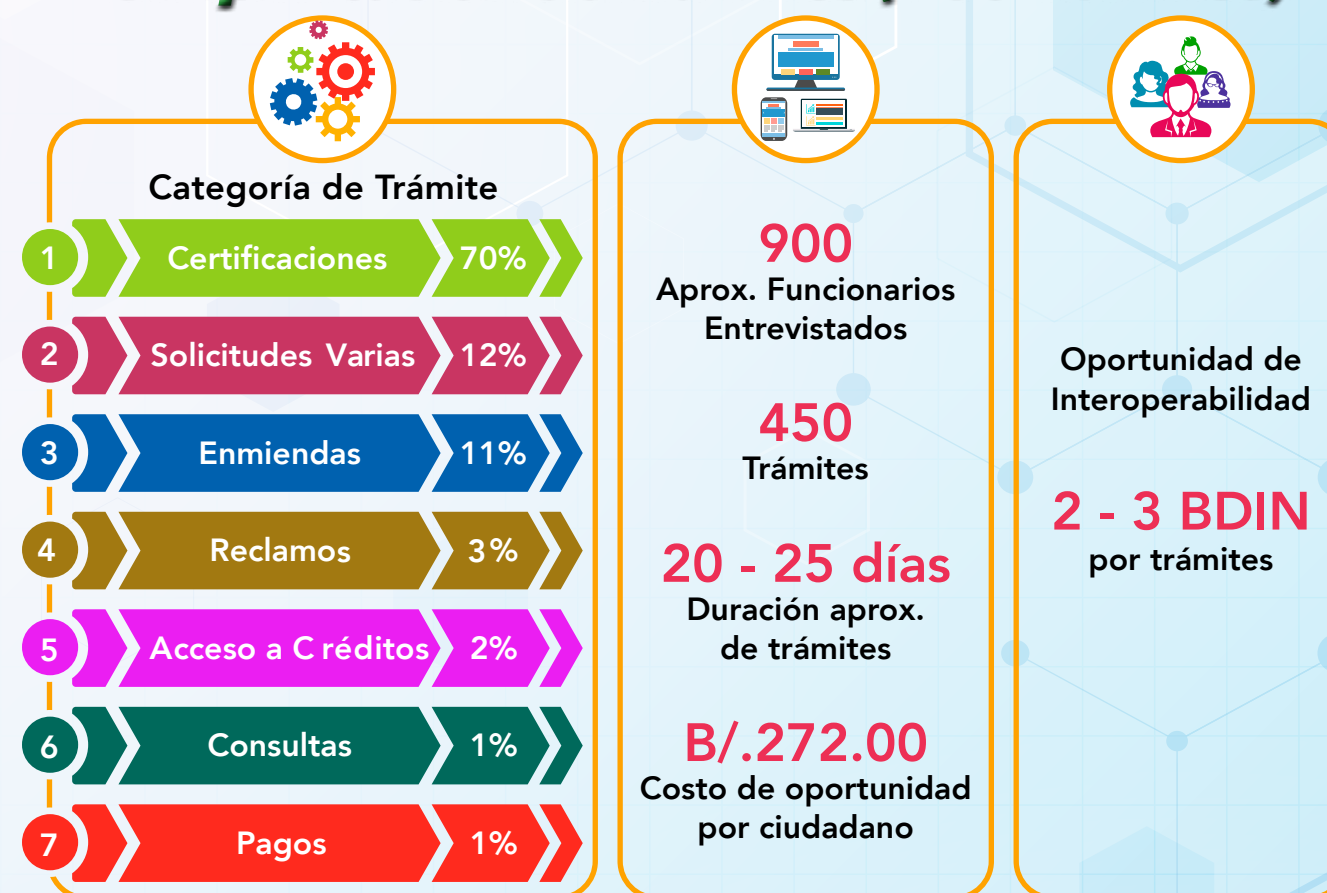
El proyecto consideró la publicación de servicios web de entidades con alto volumen transaccional como lo son: Tribunal Electoral (TE), Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT), Procesador de Pagos, Registro Público (RP) y Dirección de Investigación Judicial (DIJ), los cuales suman 16 operaciones/integraciones.

## PROGRAMA PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

La AIG en su rol de facilitador de la modernización del Estado a través de las tecnologías de la información y comunicación, ha incorporado en su programa Panamá en Línea los recursos necesarios para apoyar a las entidades para lograr al 2019 la meta establecida en el Plan Estratégico de Gobierno 2014-2019 de poner a disposición de 450 trámites gubernamentales automatizados.

En el 2018 culminamos con la meta de documentar los 450 trámites gubernamentales, brindándonos la capacidad de acelerar su puesta en línea. Las entidades gubernamentales y municipales que forman parte de este grupo de trámites son: AMPYME, ACODECO, MOP, IDAAN, Mi Ambiente, MIDA, SIACAP, ICGES, ISA, CSS, DIASP-MINSEG, ANATI, ARAP, MITRADEL, MIVIOT, MICI, TE, MINSA, AIG, BHN, DIJ, MIDES, SENADIS, UP, CGR, MUPA, IFARHU, SINAPROC, MEF, ATTT, BCBRP, APAP y 5 trámites municipales que fueron estandarizados.

## Resultados más relevantes encontrados en la Simplificación de Trámites (450 trámites)



Como resultado de la documentación de trámites, se pudo tipificar los trámites, estimar la duración de los trámites y los costos de oportunidad por ciudadano, además de conocer otros valores relevantes.

## PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES

Con el objetivo de fortalecer el proceso de priorización, se llevó a cabo una contratación con el Centro Nacional de Competitividad (CNC), con el objetivo de apoyar la selección, priorización y documentación de trámites (elementos de tiempo, volumen transaccional, costos y pasos), desde la perspectiva de los empresarios y ciudadanos. Grupos de enfoque con gremios y ciudadanos seleccionados de forma aleatoria, fueron considerados para ser consultados y de acuerdo a la información obtenida poder llevar a cabo una mejor priorización y selección de trámites a poner en línea.

En el proceso de Priorización, se tomó como base aspectos muy relevantes tales como: la identificación del objetivo del establecimiento de línea base en la que se obtuvo información relativa a los costos de los trámites desde la visión del usuario, técnicas de recolección de datos e instrumento, resultados esperados de las técnicas aplicadas.

De las técnicas de recolección de datos e instrumento se obtuvo como resultado:

**1,108 encuestas** aplicadas a ciudadanos.

## PANAMÁ TRAMITÁ

www.panamatramita.gob.pa

Disponibilidad:  
**2,700** trámites gubernamentales actualizados.

**1,463** trámites Municipales actualizados.

**2,700**

## SIMPLIFICACION DE TRÁMITES

En **3 años**

**72** entidades

**330** trámites identificados

**330**

## PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES (CNC)



Encuestas: **1,108** ciudadanos realizaron la encuesta.

Resultados:

- Trámites por Institución: **59 %**
- Trámites por Ministerios: **41%**

**1,108**

## Categorías de Trámites



**900**  
Aprox. Funcionarios Entrevistados

**450**  
Tramites

**20-25 días**  
Duración aprox. de tramites

**U\$1088,00**  
Costo de oportunidad del ciudadano

**450**

Certificaciones **70%**

Solicitudes Varias **12%**

Enmiendas **11%**

Reclamos **3%**

Acceso a Crédito **2%**

Consultas **1%**

Pagos **1%**

## TRÁMITES EN LÍNEA



Disponibilidad: **140** trámites en línea.

Beneficios: Interoperabilidad (consultas de datos en línea), Pasarela de Pagos.

Línea Base: **30** trámites

**140**





11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

## 68 MUNICIPIOS CON GRP MUNICIPAL



En el 2018, hemos implementado la plataforma integrada de Municipios Digitales para la gestión financiera, administrativa y contable, un GRP (por sus siglas en inglés, Government Resource Planning”), basada en la aplicación OpenBravo en 68 Municipios del país. El GRP contiene los módulos de Ingresos (Tesorería, Pagos) y Egresos (Almacén, Compras, Presupuesto), Contabilidad y RRHH, los cuales han mejorado la autogestión con eficacia, eficiencia, transparencia fortaleciendo el programa de gobierno de Descentralización Municipal.

Ese proyecto brinda un mejor servicio a los contribuyentes; con equipos tecnológicos, conectividad a Internet y herramientas sistemáticas que le permiten optimizar los trámites que realizan diariamente.

Con este Sistema los municipios están automatizando sus procesos de gestión y servicio a los contribuyentes de manera automática y digitalizada.

CUADRO A

CHITRÉ  
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA  
a Diciembre de 2017 y 2016  
(en miles de Balboas)

ACTIVOS	2017		2016	
	Credito	Debito	Credito	Debito
<b>Activos corrientes</b>				
Efectivo y equivalente de efectivo	45	0	300	0
Cuentas por cobrar	100	0	0	0
Inversión a préstamo a corto plazo	0	0	0	0
Inventarios	63	0	0	0
<b>Total de activos corrientes</b>	<b>109</b>	<b>0</b>	<b>300</b>	<b>0</b>
<b>Activos no corrientes</b>				
Preparados de inversión	0	0	0	0
Propiedad planta equipo	4626	0	5739	0
Bienes históricos y culturales	47	0	369	0
<b>Total de activos no corrientes</b>	<b>4673</b>	<b>0</b>	<b>6108</b>	<b>0</b>
<b>Total activos</b>	<b>5882</b>	<b>0</b>	<b>6408</b>	<b>0</b>
<b>PASIVOS</b>				
<b>Pasivos corrientes</b>				
Cuentas por pagar	0	0	0	0
Fondos de Tenencia	0	0	0	0
Provisiones	0	0	0	0
<b>Total pasivos corrientes</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Pasivos no corrientes</b>				
Cuentas por pagar a largo plazo	0	0	0	0
<b>Total pasivos no corrientes</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total pasivos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Activos Netos</b>			<b>6408</b>	<b>0</b>
<b>Activos Netos/Patrimonio</b>				
Institución Pública			5739	0
Institución Pública Adicional			369	0
Reservas			0	0
Resultados Acumulados			7	0
<b>Total de Activos Netos/Patrimonio</b>			<b>6408</b>	<b>0</b>

Los roles fueron parte integrante de este informe.

## TALLER DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL USO DEL GRP MUNICIPAL DIRIGIDO A LOS TESOREROS DE LOS MUNICIPIOS DIGITALES

Con el objetivo de conocer el uso de la plataforma sobre Municipios Digitales, se organizó el Primer Taller de Buenas Prácticas dirigido a Tesoreros Municipales a nivel Nacional. Se explicó el alcance del proyecto y cómo el mismo impacta en la Agenda Digital PANAMÁ 4.0, en apoyo a la Descentralización Municipal.

Además, se presentó la estrategia de implementación del Sistema Open Bravo en los 68 municipios con el fin de homologar este sistema en todos los municipios del país y dar la oportunidad a aquellos distantes y de difícil acceso; a iguales condiciones para la modernización y actualización de los procesos que se llevan a cabo, día a día, con los contribuyentes.

En el Taller, participaron los Tesoreros de los dos municipios modelos del proyecto (Chame y Chitré) y el municipio de Gualaca (ganador de la Categoría de Municipios Digitales del Premio Nacional a la Innovación Gubernamental 2017-2018, exponiendo sus testimonios en el buen uso del Sistema Open Bravo y todos los beneficios asociados al automatizar la gestión municipal, tanto para el municipio como para los ciudadanos.

## SISTEMA INTEGRADO PARA EL REFRENDO Y GESTIÓN DE COBRO EN LÍNEA (SIRCEL)

En enero de 2018 se puso a disposición de los colaboradores de la AIG, la nueva versión del Sistema Integrado para el Refrendo y Gestión de Cobro en Línea (SIRCEL), permitiendo realizar los procesos administrativos de aprobación o refrendo y gestión de cobro en línea de manera electrónica.

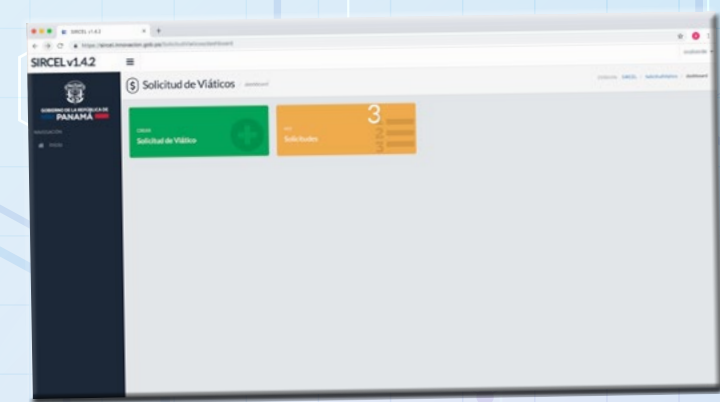
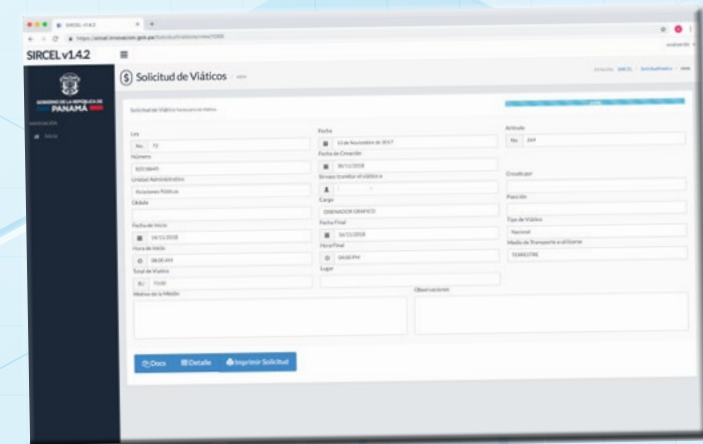
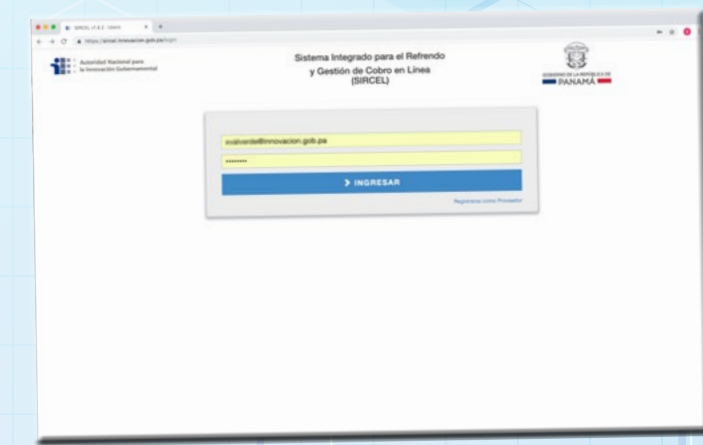
Con estas integraciones se ha logrado eximir al proveedor de presentar los paz y salvos requeridos para realizar las gestiones de cobro de los servicios o bienes brindados a la entidad. De igual forma, se obtiene la información de los proveedores, desde la base de datos del MEF, entidad que rige esta información. A raíz de la implementación del sistema ISTMO y la Cuenta Única del Tesoro, que verifica el paz y salvo antes del pago, se busca el que el proveedor no tenga que suplir este documento.

### Actualmente están en funcionamiento en la AIG los módulos de:

- Solicitud de Viáticos
- Solicitud de Efectivo
- Solicitud de Reembolso de caja menuda
- Solicitud de Refrendo de contratos y órdenes de compra
- Gestión de cobro para proveedores

### Como parte de una segunda fase del proyecto, se desarrollaron las siguientes integraciones:

- Paz y salvo de la Caja del Seguro Social (CSS).
- Paz y salvo de la Dirección General de Ingresos (DGI).
- Información de proveedores del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).
- Integración con SCAFID de la Contraloría General de la República (CGR).



## Esta integración incluye las siguientes acciones:

- Recepción del expediente en SCAFID.
- Acuse de recibido en SCAFID.
- Actualización de documentos en SIRCEL.
- Reingreso de documentos en SCAFID por devoluciones o subsanaciones.
- Consulta del expediente digital desde SCAFID.
- Actualización del estado del expediente en SIRCEL desde SCAFID.

Paralelo a estas integraciones, se realizaron ajustes a los procesos que componen SIRCEL, en pro de optimizarlos y hacerlos más eficientes.

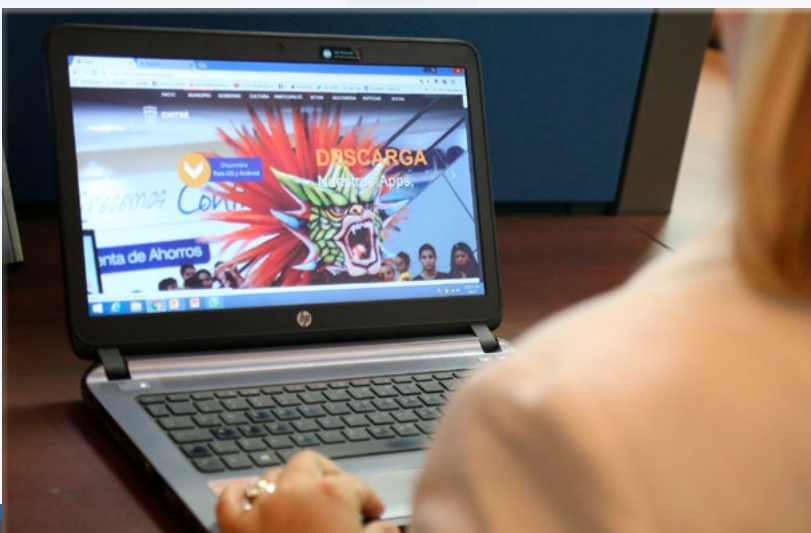
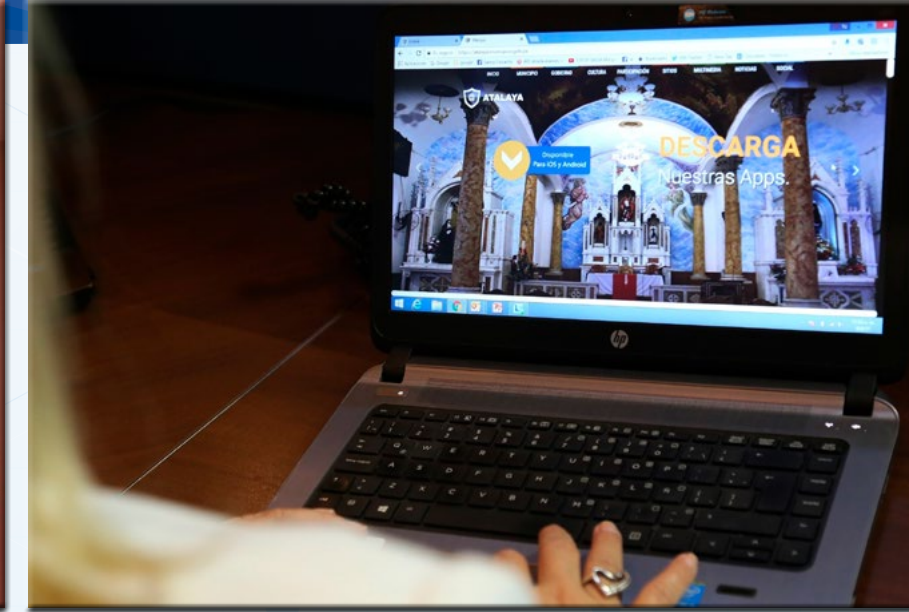
Una de las mejoras fue el ajuste al formulario de Viáticos a partir del 03 de septiembre del presente, según lo estableció la CGR,

mediante Circular N°23-2018-DNMySC y publicado en Gaceta Oficial N°28584A del 06 de agosto de 2018, donde se unifica en un solo documento el pago de los viáticos nacionales, internacionales y transporte.

Se realizaron nuevas mejoras al formulario en noviembre del presente, para ajustarlo a la segunda versión establecida por la CGR, mediante Decreto No. 52-2018-DNMySC del viernes 28 de septiembre de 2018 y publicado en Gaceta Oficial N°28622 del 29 de septiembre de 2018.

Para el 2019 se espera lograr un acuerdo con la CGR, que le permita a la AIG y a otras entidades que lo soliciten, utilizar este nuevo formulario con las aprobaciones electrónicas en SIRCEL, en lugar de las firmas manuscritas y sellos, como se requiere actualmente, lo que eliminaría la impresión del formulario.

Solicitudes	Cantidad	Monto	
Viáticos	Nacionales	339	B/.83,020.00
	Internacionales	86	B/.60,600.00
	Estipendios	483	B/.3,424.00
<b>Total Viáticos</b>	<b>908</b>	<b>B/.147,044.00</b>	
Efectivo (Caja Menuda)	564	B/.39,990.00	
Reembolso de Caja Menuda	1	B/.950.01	
Órdenes de Compra	245	B/.611,150.00	
Gestión de Cobro Proveedores	36	B/.82,840.00	



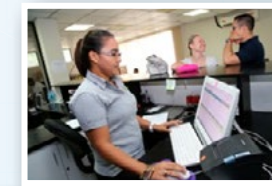
# MUNICIPIO DIGITAL

TALLERES INICIALES DE GESTIÓN DE CAMBIO

28 PORTALES MUNICIPALES



MUNET



10 MUNICIPIOS CON GRP

DESCENTRALIZACIÓN

40 PORTALES MUNICIPALES

74 PORTALES MUNICIPALES

40 MUNICIPIOS CON APP

74 MUNICIPIOS CON APP

68 MUNICIPIOS CON GRP

40 MUNICIPIOS CON GRP

MUNICIPIOS DIGITALES

ALFABETIZACIÓN DIGITAL Y CAPACITACION A FUNCIONARIOS MUNICIPALES

2011

2015

2016

2017

2018

2019





# DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN



**Ing. Dionys Sánchez**



# PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO (SPA)



Con una visión de justicia expedita del Órgano Judicial, se ha completado el desarrollo a nivel nacional de un sistema de información articulado con todos los entes que intervienen en el proceso, logra dar respuesta adecuada al usuario, permitiendo desde la génesis de la investigación ejercer un control investigativo, jurídico, de coordinación y dirección de casos, es decir, efectuar una administración de justicia penal integrada.

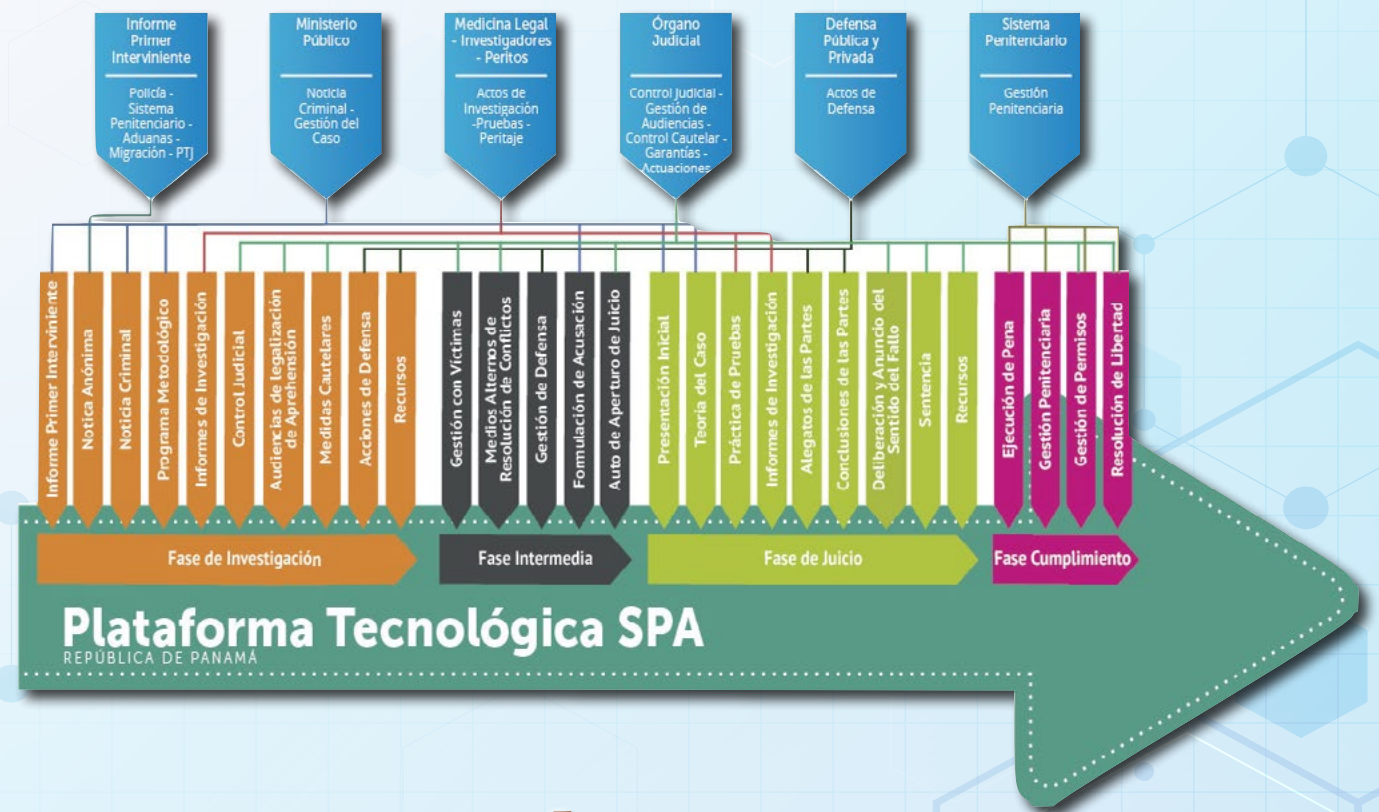
Facilita también, el registro de la actividad de investigación de los diferentes organismos al igual que las actuaciones y control de términos del Ministerio Público, Jueces de Garantías, Tribunales de Juicio y de Cumplimiento, Tribunales de Apelaciones y Consultas, Sala Penal y Pleno de la Corte Suprema de Justicia.

Durante el 2018, se trabajó en la definición y desarrollo de un programa de formación virtual para las entidades intervinientes, que incluyó elementos tecnológicos, de desarrollo de cursos y de implementación de contenidos pedagógicos relativos al Sistema Penal Acusatorio y sus usuarios internos como externos.

La AIG contrató el suministro de una Plataforma de Comunicación a las instituciones involucradas en la implementación del SPA, que incluye entre otras cosas: la adquisición de la plataforma de comunicación que

proporciona la conectividad entre las instituciones involucradas con la implementación del SPA y el Centro de Datos del SPA, de manera que los nuevos sitios a implementar formen parte de la misma red WAN (Wide Área Network - Red de Área Ampla) del Sistema Penal Acusatorio implementada en las fases anteriores.

Igualmente se suministró al Órgano Judicial el equipamiento informático que apoya la gestión de las grabaciones digitales de audio y video para 104 Salas De Audiencia a nivel nacional con su respectivo soporte y mantenimiento preventivo y correctivo.



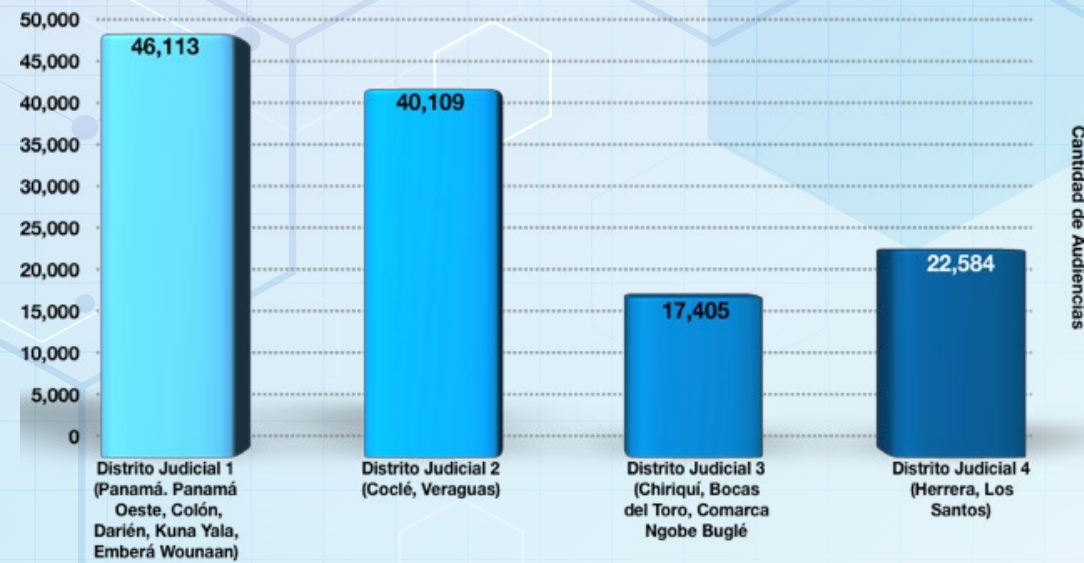
## SOPORTE TÉCNICO

Se trabajó en conjunto con las entidades, en la parametrización y configuración del aplicativo a nivel nacional, redundado en el **100% de las actividades** establecidas y realizadas en el cronograma.

Adicional se realizó el acompañamiento a los usuarios de todos los Distritos Judicial a nivel nacional de manera personalizada y remota las 24 horas, los siete días a la semana los 365 días, para atender las consultas o dudas que los usuarios plantean sobre el uso de la plataforma, apoyados por una **MESA DE AYUDA** para los **11,567 usuarios**.

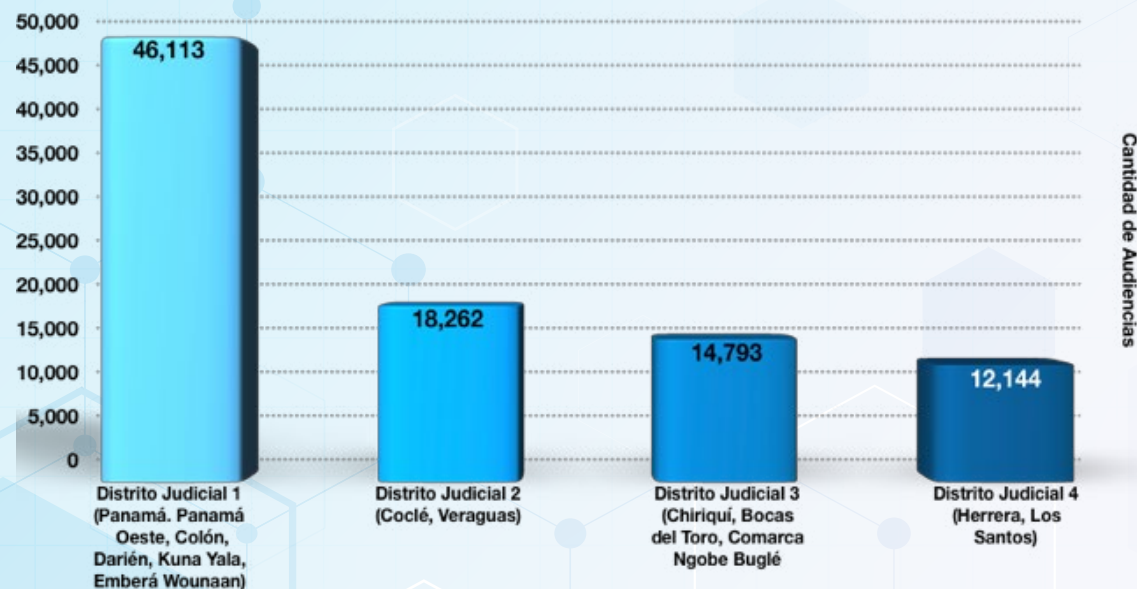
# REPORTES ESTADÍSTICOS

## Cantidad de Audiencias programadas por Distrito Judicial De 2 de septiembre de 2011 a 29 de noviembre de 2018



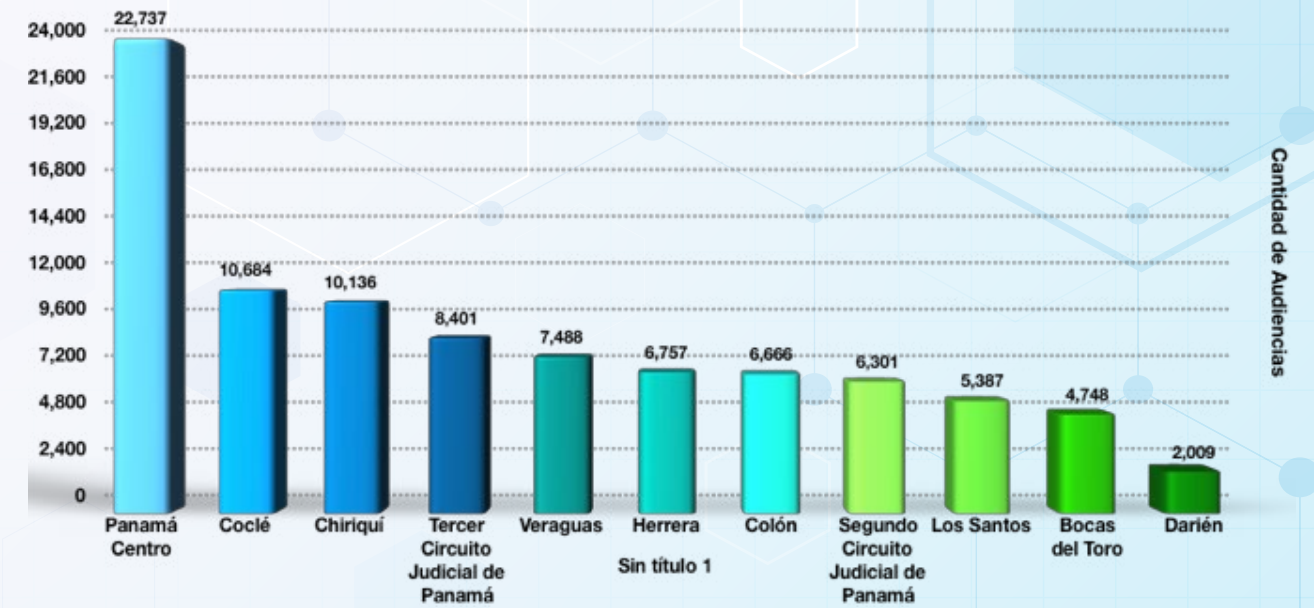
De las ciento veintiséis mil doscientas once (126,211) audiencias programadas en el periodo comprendido entre el 2 de septiembre de 2011 a 29 de noviembre de 2018 el 36,5% corresponden al Primer Distrito Judicial, el 31,8% al Segundo Distrito Judicial, el 13,8% al Tercero Distrito Judicial y el 17,9% al Cuarto Distrito Judicial.

## Cantidad de Audiencias programadas por Distrito Judicial De 2 de septiembre de 2016 a 29 de noviembre de 2018.



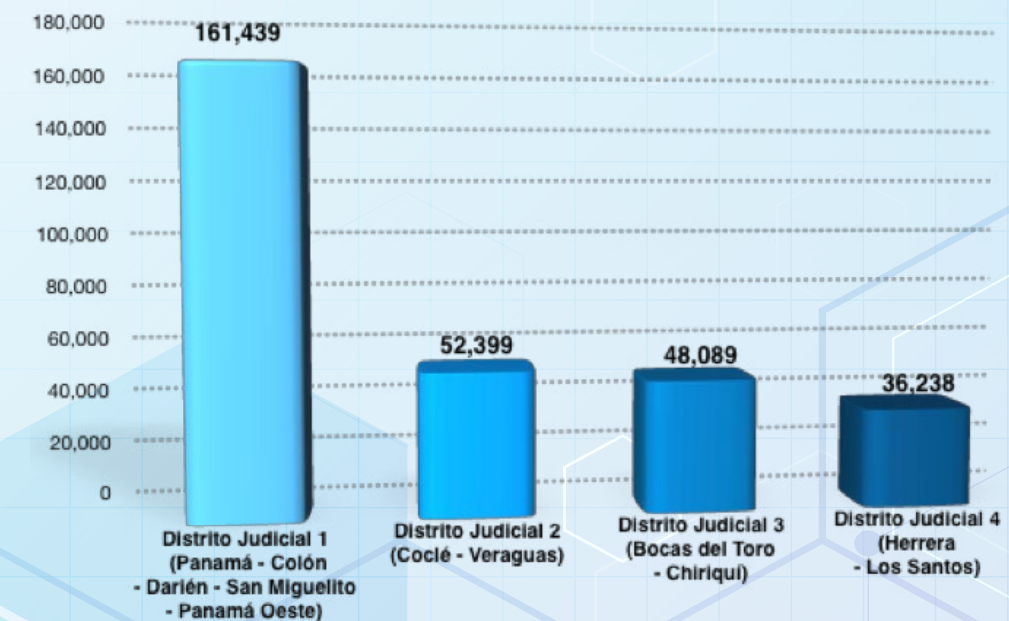
De las 91,312 audiencias programadas en el periodo comprendido entre el 2 de septiembre de 2016 a 29 de noviembre de 2018 el 50,5% corresponden al Primer Distrito Judicial, el 20% al Segundo Distrito Judicial, el 16,2% al Tercero Distrito Judicial y el 13,3% al Cuarto Distrito Judicial.

## Cantidad de Audiencias programadas por Oficina Judicial De 2 de septiembre de 2016 a 29 de noviembre de 2018



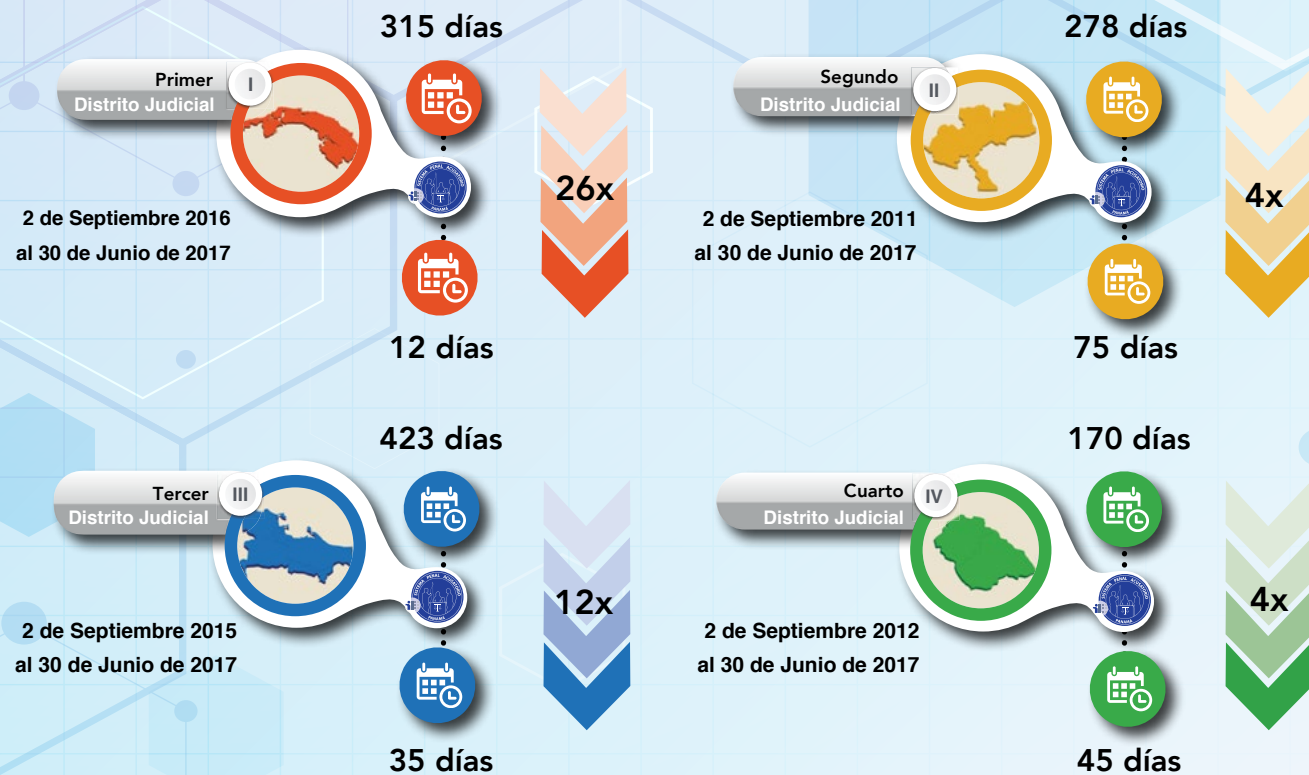
De las 91.312 audiencias programadas en el periodo comprendido entre el 2 de septiembre de 2016 a 29 de noviembre de 2018 en Panamá Centro se ha registrado el 24,9%, en Coclé el 11,7%, en Chiriquí el 11,1%, en el Tercer Circuito Judicial de Panamá el 9,2%, en Veraguas el 8,2%, en Herrera el 7,4%, en Colón el 7,3%, en el Segundo Circuito Judicial de Panamá el 6,9%, en Los Santos el 5,9%, en Bocas del Toro el 5,2% y en el Darién el 2,2%.

## Cantidad de Peticiones tramitadas en Audiencias De 2 de septiembre de 2016 a 21 de septiembre de 2018



De las 298.165 peticiones atendidas en audiencias programadas en el periodo comprendido entre el 2 de septiembre de 2016 a 21 de septiembre de 2018 el 54% corresponden al Primer Distrito Judicial, el 18% al Segundo Distrito Judicial, el 16% al Tercero Distrito Judicial y el 12% al Cuarto Distrito Judicial.

# DURACIÓN DE LOS PROCESOS JUDICIALES POR DISTRITO JUDICIAL



Reducción de hasta un 96% del tiempo para la duración de un proceso judicial

FUENTE: Organo Judicial

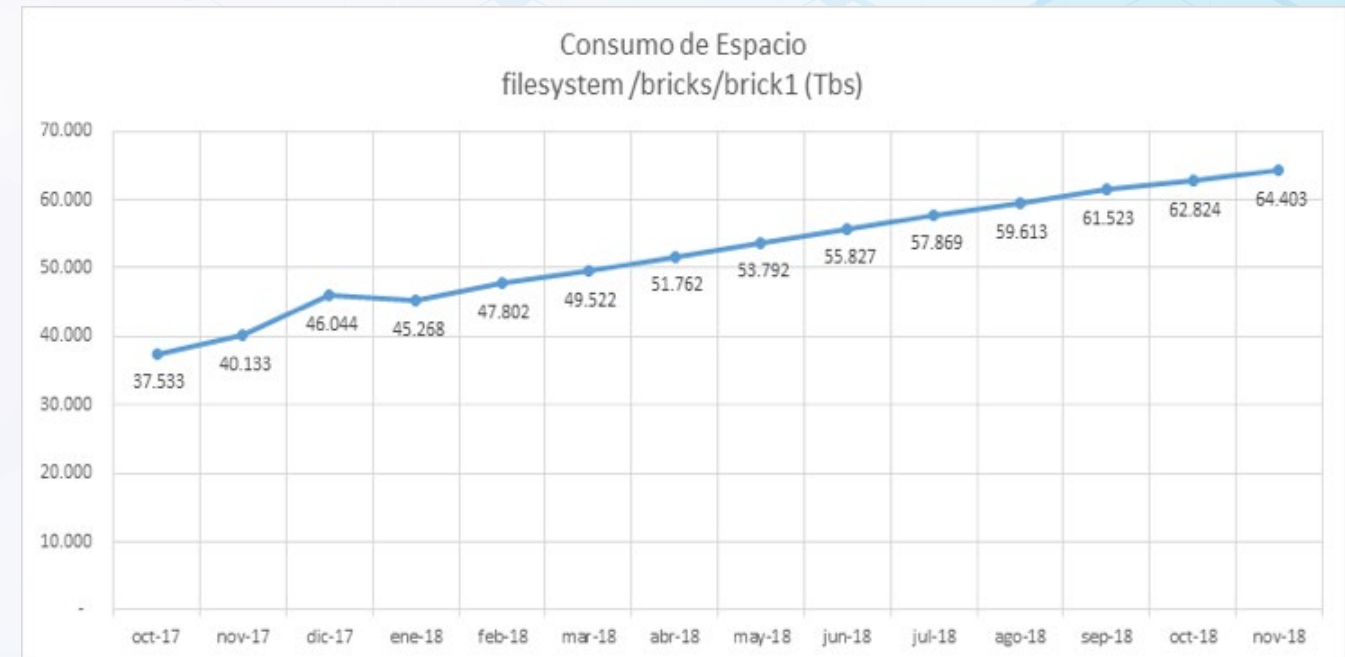
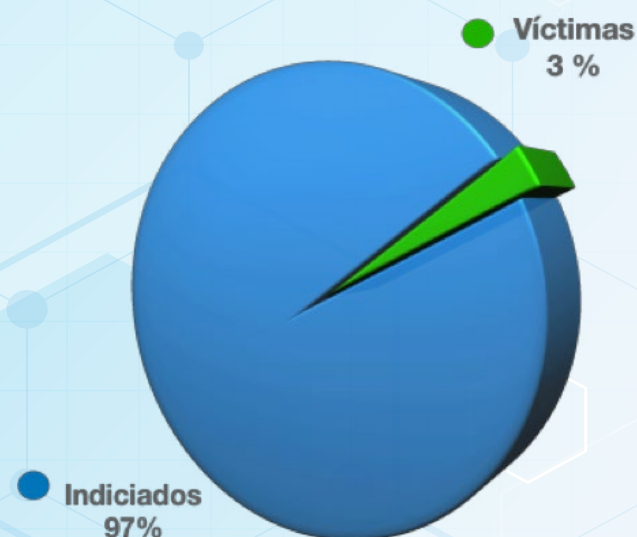
## PARTICIPACIÓN DE LA DEFENSA

Actualmente en la carga activa hay 74.385 personas que cuentan con una asistencia de la defensa. De estas personas el 97% son indiciados y el 3% son víctimas.

El 88% de las víctimas cuentan con la asistencia de un defensor público, frente a un 12% que son asistidos por un defensor privado.

El 95% de los indiciados es asistido por un defensor público, mientras que el 5% restante cuenta con la asistencia de un defensor privado.

Fuente: Datos estadísticos Plataforma Tecnológica del SPA



Casi 100% de crecimiento de la data almacenada en el último año.



## INVENTARIO SALAS DE AUDIENCIA A NIVEL NACIONAL

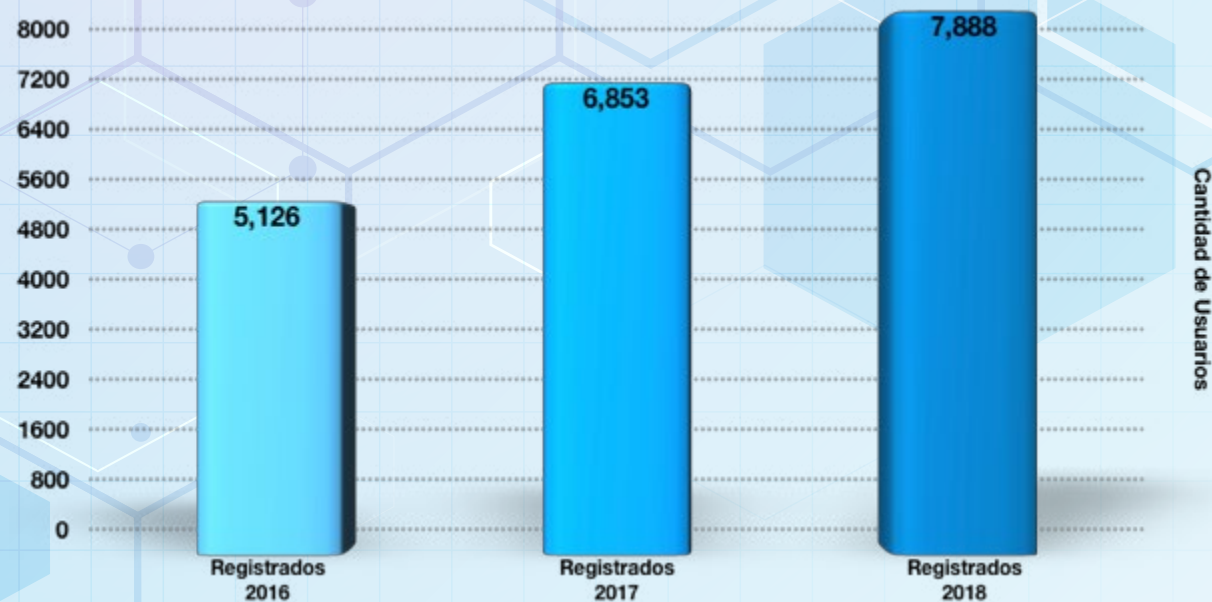
AGORA	20
FORTUNA	17
LA JOYA	10
COLON	6
CHORRERA	6
CHAME	1
DARIÉN	4
COMARCAS	5
CHIRIQUÍ-B.TORO	25
HERRERA - LOS SANTOS	4
VERAGUAS - COCLÉ	6

## REPORTE ESTADÍSTICO DE USO DE LA PLATAFORMA DE CAPACITACIÓN VIRTUAL

Informes de uso que presenta la creación de usuarios mensual

Número de cursos activos	110
Número de usuarios activos	441
Número de usuarios profesores/coordinadores	151
Promedio de vistas de página por día	5766
Número de usuarios	7888
Vistas de página en fecha de mayor actividad	59438

Número de usuarios por año



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

- 1 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.
- 2 Dota a los usuarios del sistema de una solución tecnológica integral que les permite brindar un servicio más eficiente y directo.
- 3 Cuenta con datos estadísticos reales que facilitan la correcta toma de decisiones y la transparencia en el procedimiento.
- 4 Provee de información pertinente al establecimiento de políticas criminales a los organismos encargados de la seguridad del Estado y seguimiento de las acciones.
- 5 Fomenta una cultura de funcionamiento en un ambiente digital y con la consecuente reducción de papel.
- 6 Fomenta la transparencia y rapidez de la administración de justicia.



La Red Nacional Multiservicios (RNMS) es una red diseñada con el objetivo de proveer ahorros al mantener una homologación de precios para las entidades, modernizar y brindar mayor seguridad a los servicios de comunicaciones del Estado Panameño, cumpliendo con las altas exigencias que dicha información amerita para beneficio de los ciudadanos.

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

### La Red está compuesta por los siguientes elementos:

- Plataforma para la prestación de servicios de Voz al 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 RNMS ofrece a través de su plataforma de seguridad 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).
5. Sistemas de Protección de Correos Electrónicos Gubernamentales
6. Servicio de Resolución de Nombres de Dominios Autoritativos (.gov.pa)
7. Servicio de Resolución de Nombres de Dominios recursivos para uso exclusivo de plataformas de uso compartido por las instituciones dentro de la RNMS
8. Servicio Protección de Portales y aplicaciones Web del Estado

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, administran y observan, 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 RNMS, 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 el objetivo de seguir garantizando el servicio continuo a las entidades del Estado a través de la RNMS, en enero de 2018 entró en vigencia la contratación de siete (7) empresas cuyo objetivo es la prestación de los servicios de Transporte de Datos, Internet y Centro de Datos para el Estado, por un periodo de 36 meses, comprendidos entre el 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2020.

## Con esta contratación se lograron los siguientes Objetivos:

- Disminución aproximada del 30% en las mensualidades
- Aumentos al siguiente nivel de ancho de banda para los enlaces actuales
- Servicios pueden solicitados hasta la vigencia del Contrato
- Cobertura a nivel nacional
- Nuevas funcionalidades dentro de la Plataforma de Seguridad

Con la inclusión de nuevas tecnologías se logró la cobertura en más de

**324 corregimientos**

donde hay presencia de oficinas institucionales.

### Capacidades y Medios en RNMS

#### Medio Físico Terrestre

- Capacidades desde 4 M a 1G, incluyendo la instalación
- Servicios de Valor Agregados

#### Medio Inalámbrico

- Capacidades desde 4 M a 20M, incluyendo la instalación
- Servicios de Valor Agregados

#### Medio Satelital

- Capacidades desde 1 M a 4M, incluyendo la instalación
- Servicios de Valor Agregados

### Además de brindar los siguientes beneficios:

- IP's Públicos gratis
- Plataformas de Seguridad Centralizadas
- Centro de Atención y Mesa de Ayuda exclusiva para la operación en la RNMS
- Visibilidad del CSIRT Panamá
- Diversos Esquema de Comunicación y servicios con un único enlace
- Servicios de Valor Agregado y Convexos RNMS

En el siguiente mapa se muestra de manera georeferenciada los sitios de instituciones cuyos servicios de telecomunicaciones son provistos por la RNMS y un resumen de la cantidad de enlaces de comunicaciones por institución.



Acrónimo Inst.	Enlaces
311	1
AAC	13
AAUD	5
ACODECO	13
ACP	3
AIG	29
AMP	27
AMPYME	21
ANA	31
ANATI	28
AND	6
ANTAI	3
APAP	10
APP	2
ARAP	12
ASEP	4
ATP	22
ATTT	36
AUPSA	27
BANCONAL	21
BDA	49

Acrónimo Inst.	Enlaces
BHN	14
BTN	1
CA	24
CBP	45
CDF	10
CENAMEP	2
CGR	33
CNS	10
CONADES	14
COTEL	24
CSS	120
DGCP	9
DGI	1
DGSP	21
DIJ	17
DP	15
EGESA	2
ENA	3
ETESA	8
FGC	2
FGE	9

Acrónimo Inst.	Enlaces
HST	1
ICGS	3
IDAAN	60
IDIAP	10
IFARHU	22
IMA	11
IMELCF	34
INAC	20
INADEH	39
INAMU	12
INMFR	2
IPACOOOP	14
IPHE	25
Escuelas MEDUCA	1565
ISA	19
LNB	33
MEDUCA (Administración)	254
MEF	51
Metro	1
MIAMBIENTE	31
MICI	38
MIDA	78
MIDES	13
MINGOB	134
MINPU	65
MINREX	6
MINSA	182
MINSEG	34
MITRADEL	20
MIVIOT	16
MOP	18
MUBO	1
MUCHI	10
MUCLE	2
MUCO	6
MUDA	7
MUHE	4
MULOS	3
MUPA	84
MUPO	2
MUVE	2
NOC SOC RNMS	3
OJ	124

Acrónimo Inst.	Enlaces
PANDEPORTES	24
PGA	16
PN	197
Presidencia	32
RGP	8
SB	12
SENACYT	107
SENADIS	10
SENAFRONT	7
SENAN	15
SENERGIA	1
SENNIAF	30
SERTV	7
SIACAP	2
SMV	3
SND	14
SNM	15
SUME 911	22
SUPERSEGUROS	2
TACP	3
TAT	5
TC	4
TE	48
TOCUMEN S.A. (AITSA)	7
UAF	3
UDELAS	17
UMIP	1
UNACHI	3
UP	65
UTP	11
ZFB	1
ZLC	9
TOCUMEN S.A. (AITSA)	1
MINGOB	1
MIVI	2
FC	1
RP	6
MIBUS	1
<b>Total General</b>	<b>3861</b>

Es importante mencionar la inclusión a la fecha de aproximadamente 1500 escuelas públicas a nivel nacional cuyos servicios de comunicaciones, incluyendo la seguridad de los mismos se provee desde la RNMS. Se conoce que el país cuenta con más de 3200 escuelas públicas a nivel nacional, sin embargo por factores como la falta de luz eléctrica, problemas en la seguridad perimetral, baja matrícula, no contar con salón de laboratorio, entre otros, no ha sido posible que las demás escuelas cuenten con un servicio de comunicaciones.

**Adicionalmente, dentro del proyecto de**  
**Municipio Digital**  
**y las labores de descentralización,**  
**se incluyó en el 2018, la conectividad de más de**  
**20 municipios a nivel nacional**

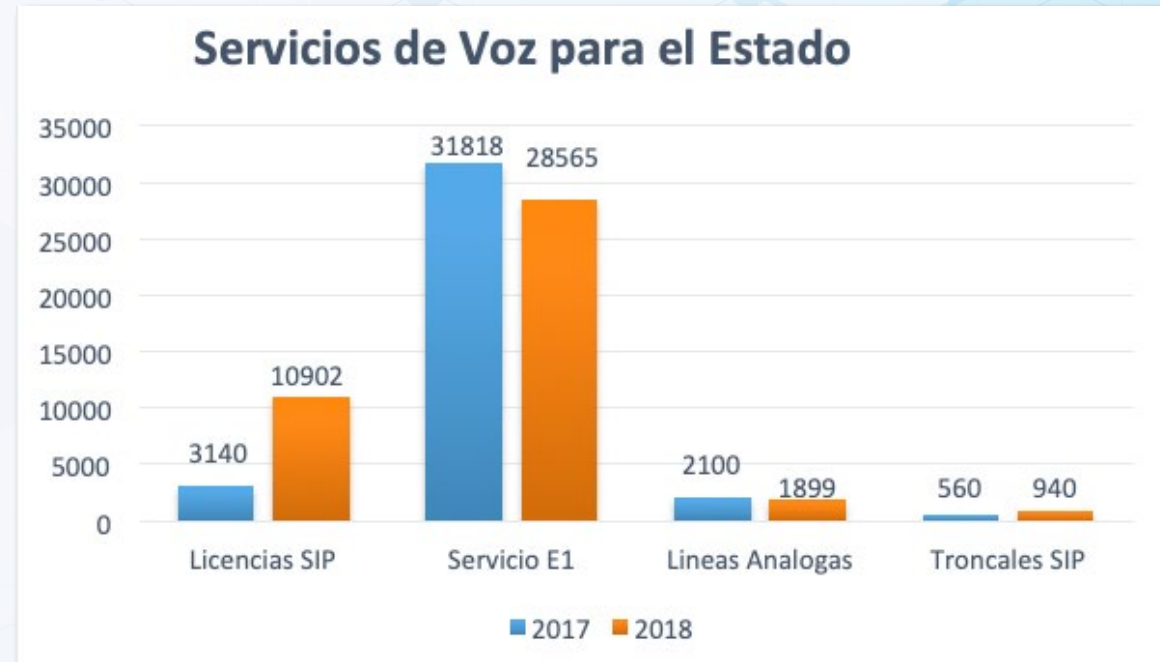
Santa Fe  
 Donoso  
 Portobelo  
 Olá  
 Chepigana  
 Remedios  
 Los Pozos  
 Pedasí  
 Nole Duima (Comarca)  
 Mirono (Comarca)

Muna (Comarca)  
 Chagres  
 Chimán  
 Balboa  
 Santa Isabel  
 Capira  
 Gualaca  
 Bugaba  
 Remedios  
 Tolé

**SERVICIOS DE VOZ PARA EL ESTADO**

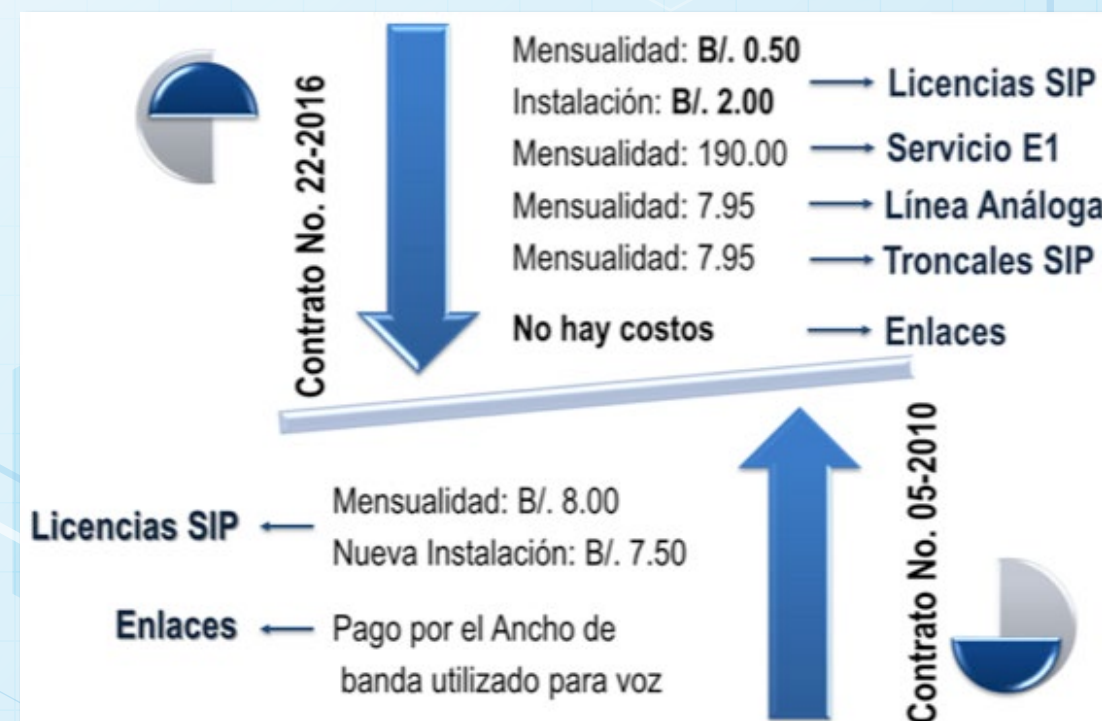
Mediante el Servicio de Voz, la RNMS brinda a las instituciones Telefonía IP, mensajería instantánea, colaboración y movilidad. Además, la contratación de estos servicios de Telefonía fija, Nacional e Internacional para el Estado, por un periodo de 48 meses iniciados desde el 1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2020, brindará durante esta vigencia, ahorros de aproximadamente B/. 17 millones de balboas.

Todas las entidades del Estado están cubiertas al 100 % en Telefonía, ya sea a través de Licencias SIP, servicios E1, líneas análogas y troncales SIP. El crecimiento de los servicios desde el inicio del Contrato a la actualidad, especialmente de los servicios provistos por licencias SIP y Troncales, los cuales permiten la implementación de mayor cantidad de productos de valor agregado a los clientes de la RNMS, se presenta en la siguiente gráfica:



Con la labor de sensibilización y concientización que desde la AIG se realiza, se puede observar además que las instituciones están disminuyendo el uso de los E1's. Esto se traduce en ahorros significativos debido a que están dejando de utilizar centrales físicas en sus premisas y realizando la migración de los servicios de voz hacia el uso de licencias SIP y troncales SIP. Al disminuir el uso de centrales físicas no deben incurrir en gastos de adquisición y mantenimiento de estas infraestructuras

Lo anterior va aunado a que todos los servicios arriba citados, se gestionan a través de una única plataforma lo que ha permitido entre otros beneficios, ahorros significativos comparados con los precios que se mantenían en el contrato anterior, principalmente en el monto de las Licencias SIP. Esta comparación la mostramos en la siguiente gráfica. Es importante destacar que todas las llamadas dentro del Estado son gratuitas.





Dentro de los Servicios de Voz provistos desde la RNMS, se manejan de todas las comunicaciones de voz que se generen y/o reciban en las diferentes instituciones del Estado. Su operación y buen funcionamiento permiten mantener seguras dichas comunicaciones, incluyendo las que utilizan los estamentos de seguridad como son las líneas 103, 104, 911, \*355 y 311; utilizadas para reportar emergencias al BCBP, Policía Nacional, Sistema Único de Manejo de Emergencias, SINAPROC y Centro de Atención Ciudadana, respectivamente, sin incluir los múltiples Ministerios, Autoridades y demás instituciones que mantienen sus comunicaciones integradas.

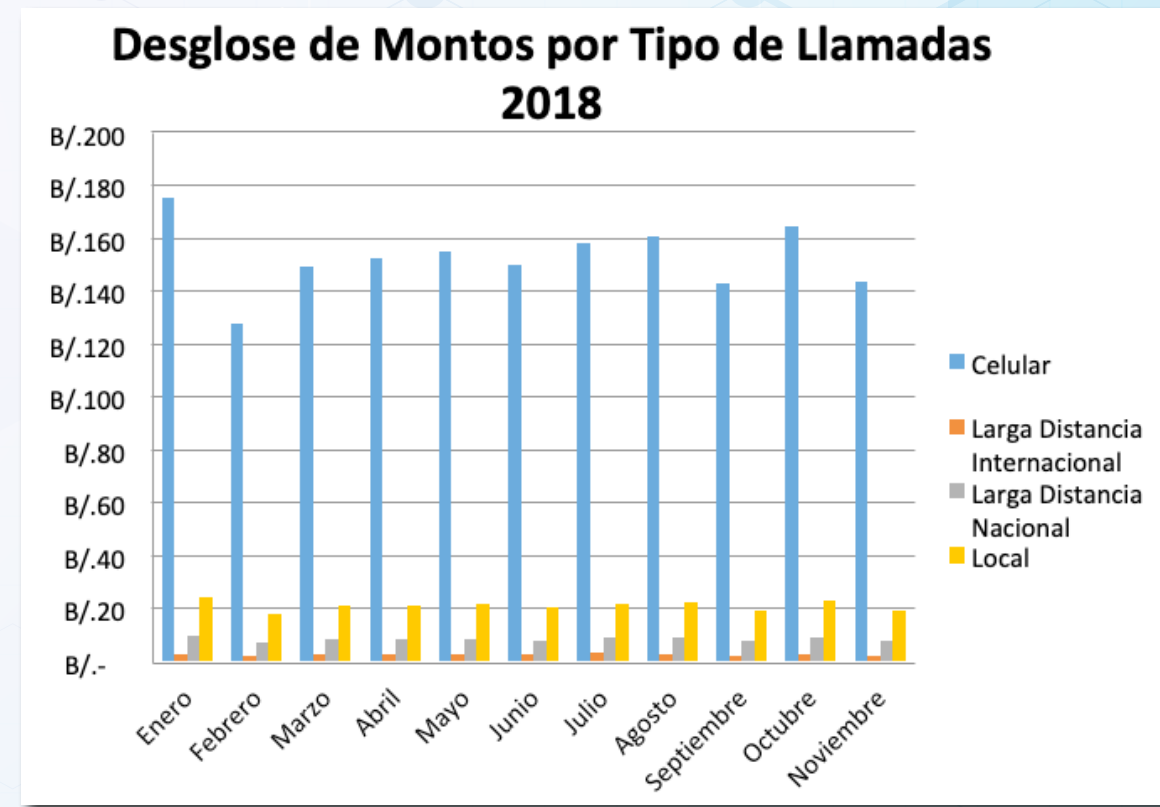
Para facilitar una descripción clara de los servicios de voz y brindar una asistencia

adicional a los administrados y usuarios finales de las entidades, se han creado manuales de procedimientos que incluyen paso a paso las configuraciones, procedimientos y responsabilidades de los administradores de los recursos de telefonía.

Entre otro de los servicios que ofrece la RNMS al Estado se encuentra el tarifador, el cual permite a las autoridades de las instituciones recibir en tiempo real información acerca de la duración y precio de todas las llamadas realizadas por cada uno de los usuarios. El portal web de esta plataforma, también permite a cada institución administrar de manera dinámica todos sus servicios, mover sus líneas de acuerdo a sus necesidades lo que se traduce en una optimización en la utilización de los recursos.

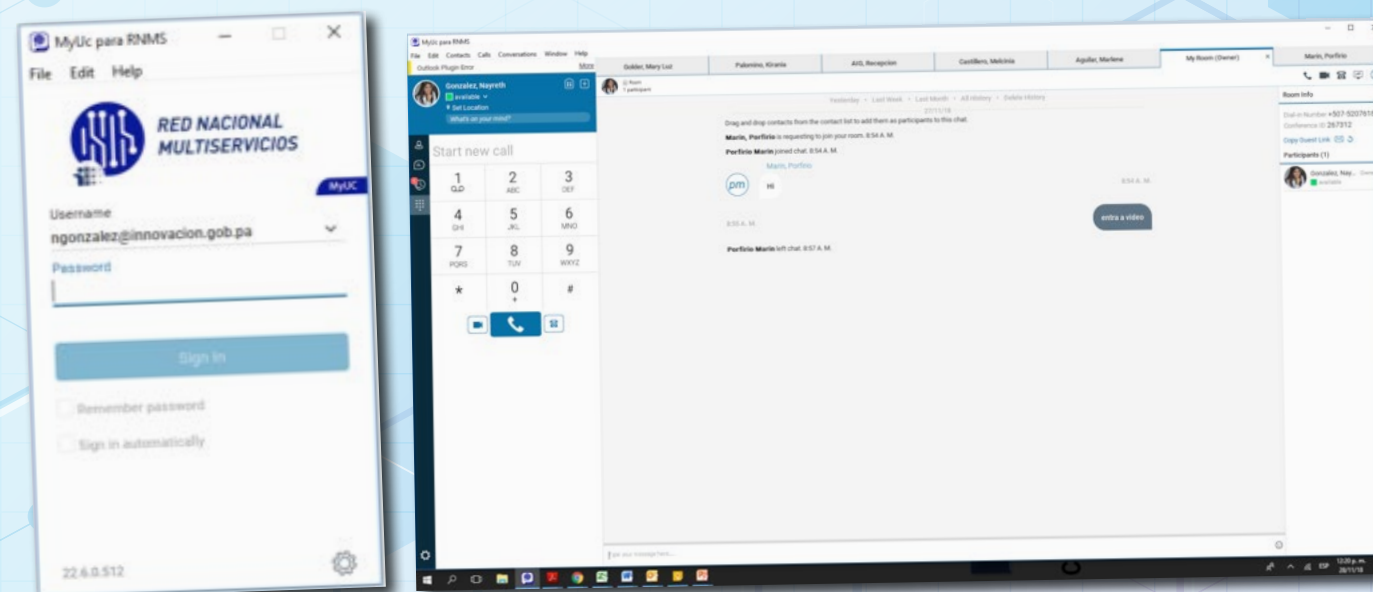
**A continuación presentamos desde la puesta en operación de esta herramienta, la cantidad mensual de llamadas realizadas por el Estado y sus costos.**

Año	Mes	Cant. de Llamadas Salientes	Monto
2017	Agosto	3,304,533.00	B/. 187,873.74
2017	Septiembre	3,055,132.00	B/. 179,155.77
2017	Octubre	3,216,323.00	B/. 185,778.13
2017	Noviembre	2,850,199.00	B/. 168,294.18
2017	Diciembre	2,767,681.00	B/. 166,685.03
2018	Enero	3,591,278.00	B/. 212,682.26
2018	Febrero	2,631,646.00	B/. 155,326.10
2018	Marzo	3,124,227.00	B/. 181,516.60
2018	Abril	3,160,123.00	B/. 184,738.05
2018	Mayo	3,260,960.00	B/. 187,841.23
2018	Junio	3,105,760.00	B/. 180,401.34
2018	Julio	3,366,021.00	B/. 191,789.58
2018	Agosto	3,534,095.00	B/. 194,360.38
2018	Septiembre	3,124,987.00	B/. 172,518.42
2018	Octubre	3,513,285.00	B/. 198,955.17
2018	Noviembre	3,009,662.00	B/. 172,272.42



## MyUC PARA RNMS

Aplicativo totalmente gratuito que permite al Estado, el desarrollo de un entorno colaborativo que conlleva a una mejor comunicación interna entre las entidades a nivel nacional y que puede ser programado desde cualquier dispositivo y lugar del mundo, con altos niveles de calidad, seguridad, disponibilidad y funcionalidad. Este aplicativo puede ser usado a nivel de celular, PC, Tablet manteniendo la misma experiencia presencial de la oficina o despacho



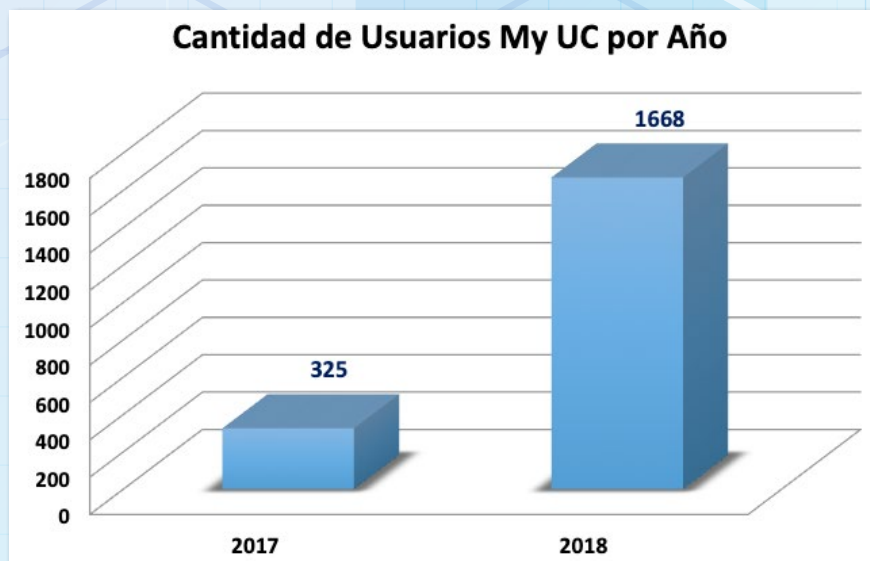
**A continuación se muestra una gráfica que detalla el crecimiento de utilización de la herramienta a finales del 2017, año de implementación a octubre 2018.**

Como se muestra en menos de un año el uso de la herramienta ha crecido más del 500%, brindando beneficios en sedes a nivel nacional de más de cuarenta y cinco instituciones.

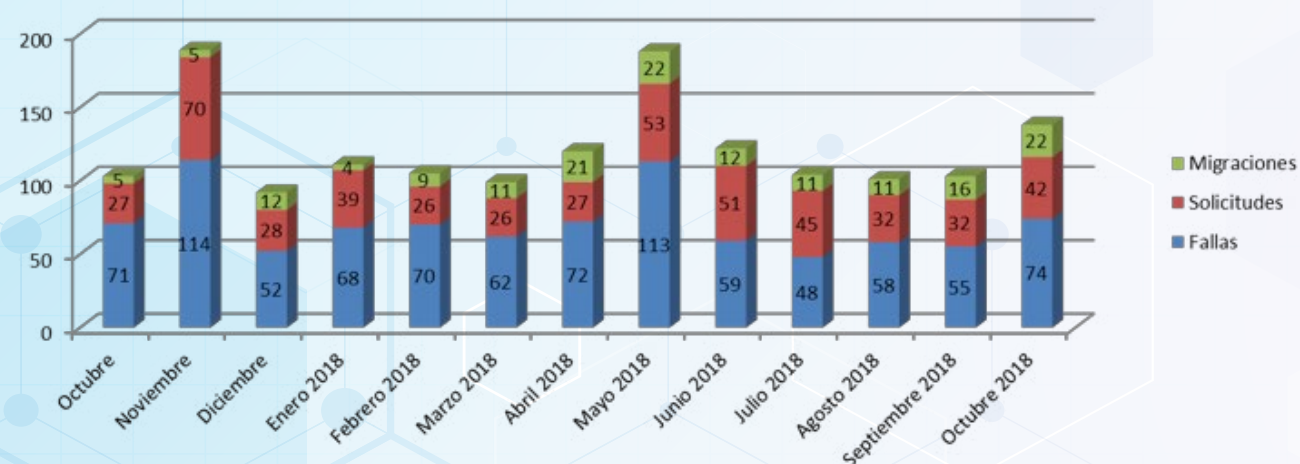
La AIG ha brindado a todas las entidades gubernamentales asesoramiento y apoyo en la coordinación con los operadores durante el proceso de migración de los servicios de telefonía, logrando el traslado efectivo de las instituciones que representan un alto porcentaje del gasto de telefonía del Estado.

El Estado cuenta además con una Mesa de Ayuda exclusiva para los servicios de Voz, el cual está encargado de la gestión del ciclo de vida de los incidentes, solicitudes y de requerimientos de la Telefonía Ip que se le brinda a las instituciones gubernamentales. El SOC opera las 24 horas al día todo el año y los clientes pueden llamar gratuitamente al número único de soporte 882-2525.

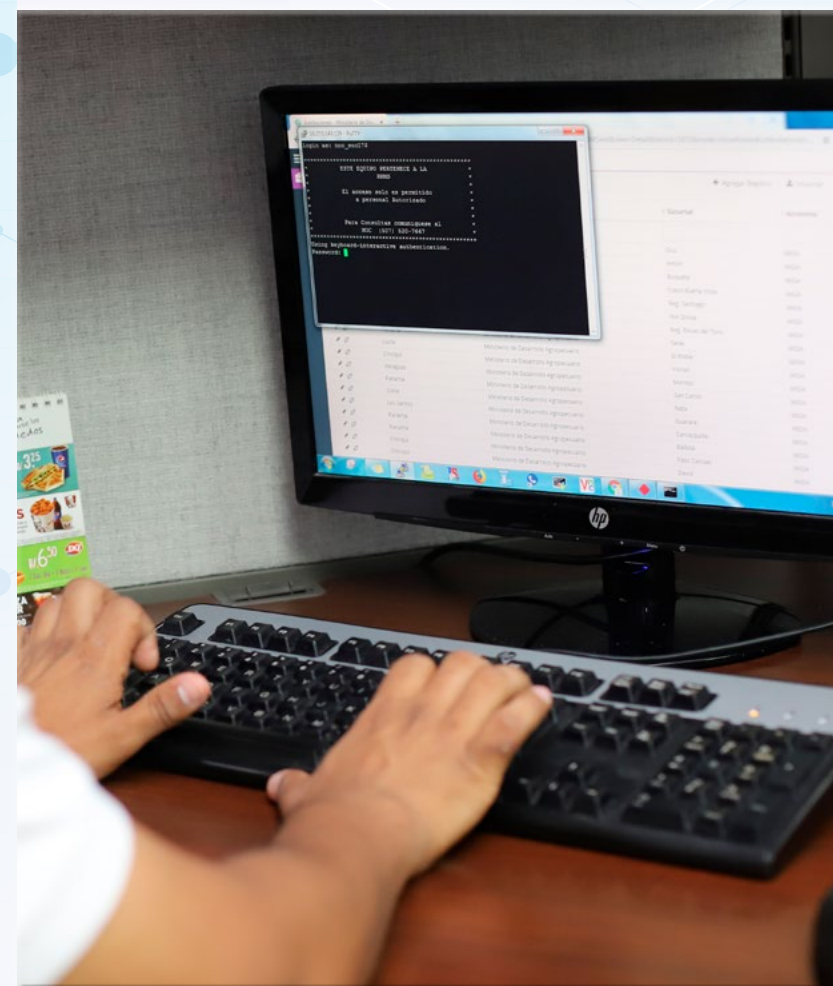
El SOC a partir de su gestión con la RNMS, ha tenido un incremento en la atención de casos de las diferentes instituciones que se han ido integrando al funcionamiento de la Red. Para tener una idea del crecimiento, mostramos datos de los casos atendidos durante enero a octubre 2018.



## HISTÓRICO DE TIQUETES



## MESA DE AYUDA Y NOC (NETWORK OPERATION CENTER) / SOC (SECURITY OPERATION CENTER)



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 durante 24 horas al día, los siete días a la semana y atiende los reportes de fallas y controla la seguridad en horario extendido.

Tiene la finalidad de ofrecer un servicio confiable a todas las entidades del Estado, permitiendo una administración permanente de todos sus enlaces y servicios a través de la red. 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 estado 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.

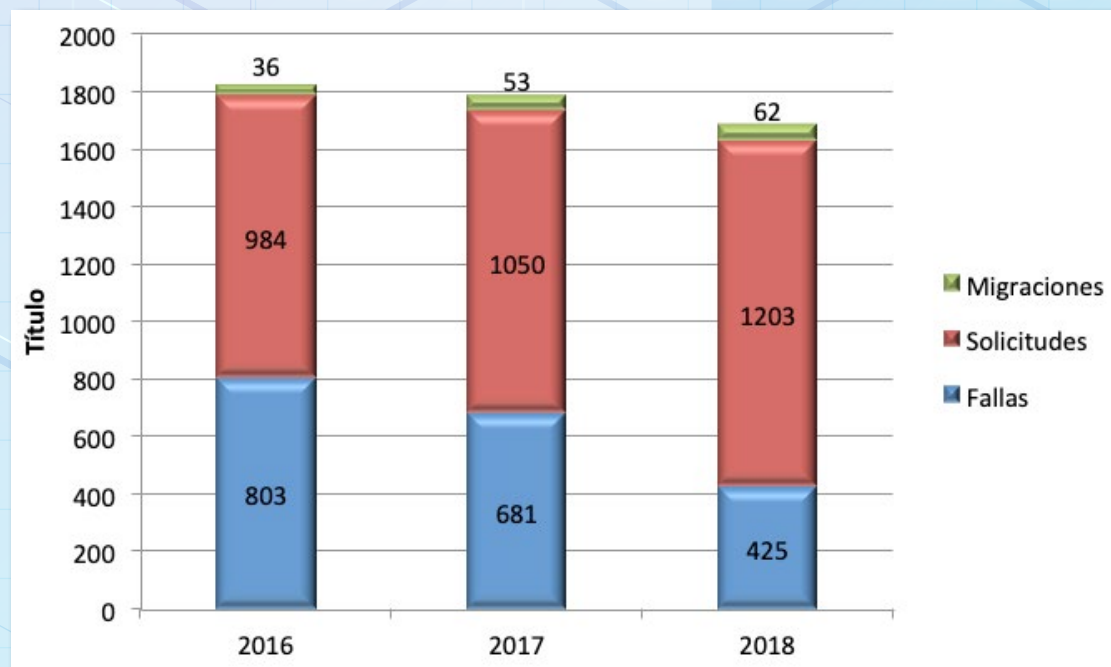
El NOC SOC de la RNMS surge como un equipo de recursos humanos de técnicos y especialistas que brindan el soporte centralizado y monitoreo continuo a los servicios asociados a las instituciones del Estado que han migrado a la RNMS o que inician formalmente su proceso de migración.

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

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 RNMS para controlar y manejar la operación diaria del tráfico y servicios de la Red.

Adjuntamos gráficas que muestran la atención de la mesa de ayuda

## HISTÓRICO DE TIQUETES



En la misma se observan una notable disminución en las fallas de los enlaces RNMS y un aumento significativo en las solicitudes de las instituciones.

## Para garantizar las mejoras continuas del servicio que ofrecemos a los clientes de la RNMS, el NOC-SOC ha implementado:

**1** Sistema de administración de Información de Enlaces RNMS, conocido como el Master de la RNMS, es un portal que muestra a las instituciones todos sus enlaces de comunicaciones por sucursales adquiridos sin importar el proveedor. En este portal se muestra información importante en materia de conectividad para cada sitio dentro de la red de la institución. El enlace es [master.rnms.gob.pa](http://master.rnms.gob.pa)

**2** El servicio de Cacti para las instituciones, que les permite revisar en tiempo real los consumos de ancho de banda de sus enlaces. A cada administrador de red de la institución se le asignó un usuario y contraseña para su respectivo acceso. El enlace es [Cacti.rnms.gob.pa](http://Cacti.rnms.gob.pa)

**3** El servicio de nagios para las instituciones, que les permite revisar en tiempo real el estado de sus enlaces. A cada administrador de red de la institución se le asignó un usuario y contraseña para su respectivo acceso. El enlace es [Nagios.rnms.gob.pa](http://Nagios.rnms.gob.pa).

**4** Encuesta de Satisfacción: Se lanzó una encuesta de satisfacción para evaluar el servicio del NOCSOC. El promedio de la evaluación para el 2018 es de 93%.

**5** • Visitas Proactivas a las Instituciones: Durante el 2018 se han estado realizando visitas proactivas a las instituciones, con el objetivo de conocer a los equipos de trabajo y escuchar de primera mano las recomendaciones para la mejora continua del servicio en el NOCSOC.

## RED NACIONAL MULTISERVICIOS COMO TRANSPORTE DE LA RED NACIONAL DE INTERNET (RNI 2.0)

Durante el año 2018 se ha avanzado en la implementación de 300 puntos adicionales de la RNI a través de la RNMS, esto es, para proveer acceso gratuito a Internet en las salas de atención y espera de los ciudadanos en algunas instalaciones de salud y labor social, ampliando la cobertura de Internet gratuito que el Gobierno Nacional le ofrece a la población en general. Adicionar puntos de la RNI a través de la RNMS es un compromiso que forma parte de los contratos suscritos entre la AIG y las operadoras que conforman la RNMS.

## Equipo Nacional de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información



La misión de CSIRT PANAMÁ es promover el conocimiento en seguridad de la información de manera que se pueda prevenir y responder a incidentes de seguridad.

Además coordina, colabora y propone normas destinadas a incrementar los esfuerzos orientados a elevar los niveles de seguridad en los recursos y sistemas relacionados con

las tecnologías informáticas y de comunicaciones de las entidades gubernamentales.

Los servicios de un CSIRT (Computer Security Incident Response Team) están fuertemente relacionados con su misión, la comunidad objetivo y el conocimiento, las habilidades y las capacidades de los recursos humanos a su disposición.

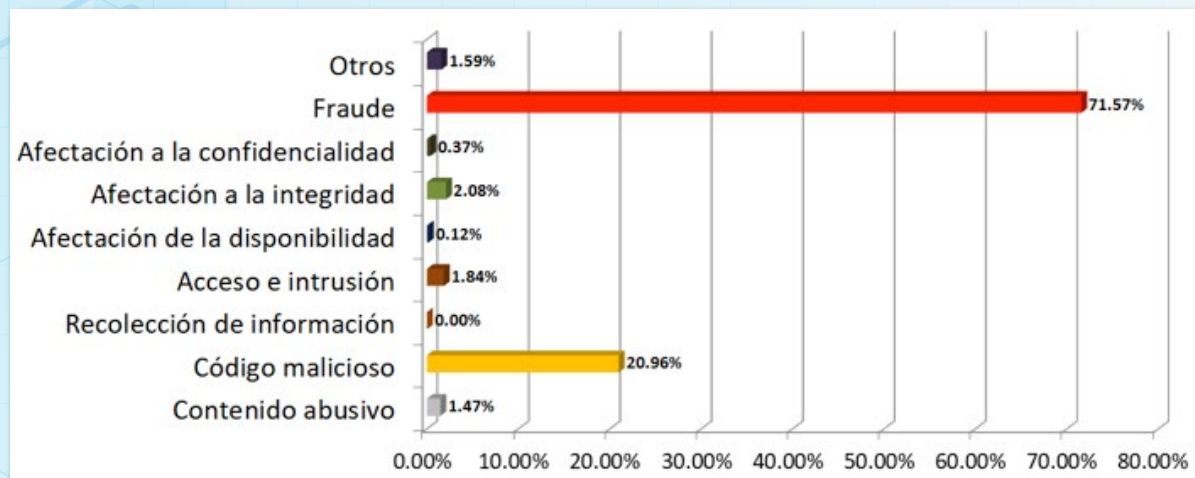
## Dentro de los servicios que ofrece CSIRT PANAMÁ están:

- Servicios reactivos: respuesta a incidentes.
- Servicios proactivos: avisos de seguridad, configuración y mantenimiento de herramientas de seguridad y aplicaciones
- Servicio de Gestión de Calidad de Seguridad: Concientización, Educación y Capacitación.

## La respuesta a incidentes está segmentada en tres partes triage: Coordinación y la Resolución de Incidentes.

Los reportes de incidentes que son tratados en el centro son categorizados de acuerdo a la taxonomía utilizada, es decir, los **42 diferentes tipos de incidentes** son clasificados en las **9 categorías**. A continuación, se muestra estadística de los incidentes por categoría correspondiente al periodo que comprende 1 de enero al 30 de noviembre del 2018 que corresponden a un total de **816**.

### Incidentes Informáticos por categoría Reportados al CSIRT Panamá Enero a Noviembre de 2018

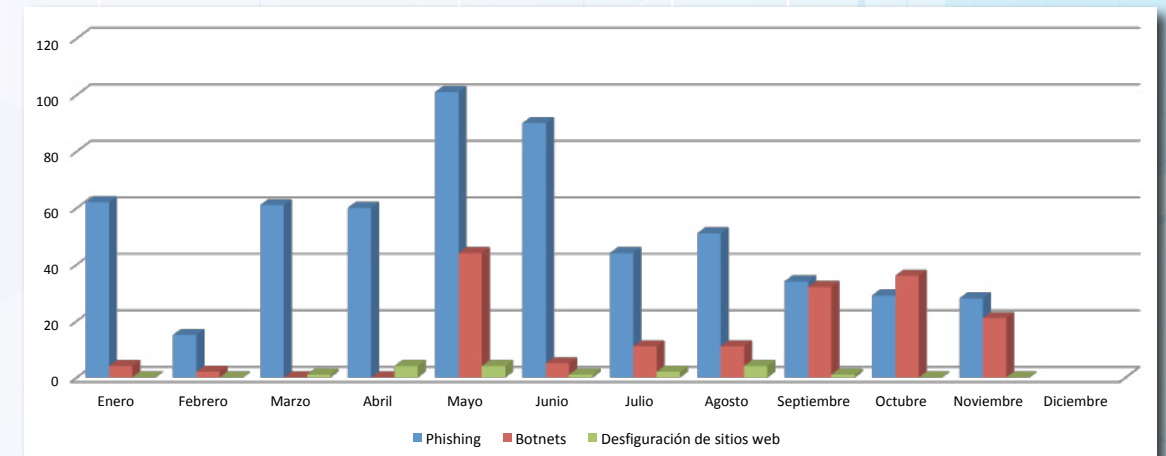


La gráfica anterior refleja que el mayor porcentaje de incidentes reportados pertenecen a la categoría Fraude con un **71.57%**, ésta categoría se encuentra sub-clasificada por incidentes que incluyen casos de Phishing, Suplantación de identidad y Afectación a los derechos de autor.

La categoría Código Malicioso con un **20.96%** se posiciona en segundo lugar de mayores incidencias reportadas al CSIRT Panamá; ésta categoría se encuentra sub-clasificada por incidentes relacionados con Botnets, Troyanos, Gusanos, Ransomware, Spyware, Puertas Traseras y Dialers.

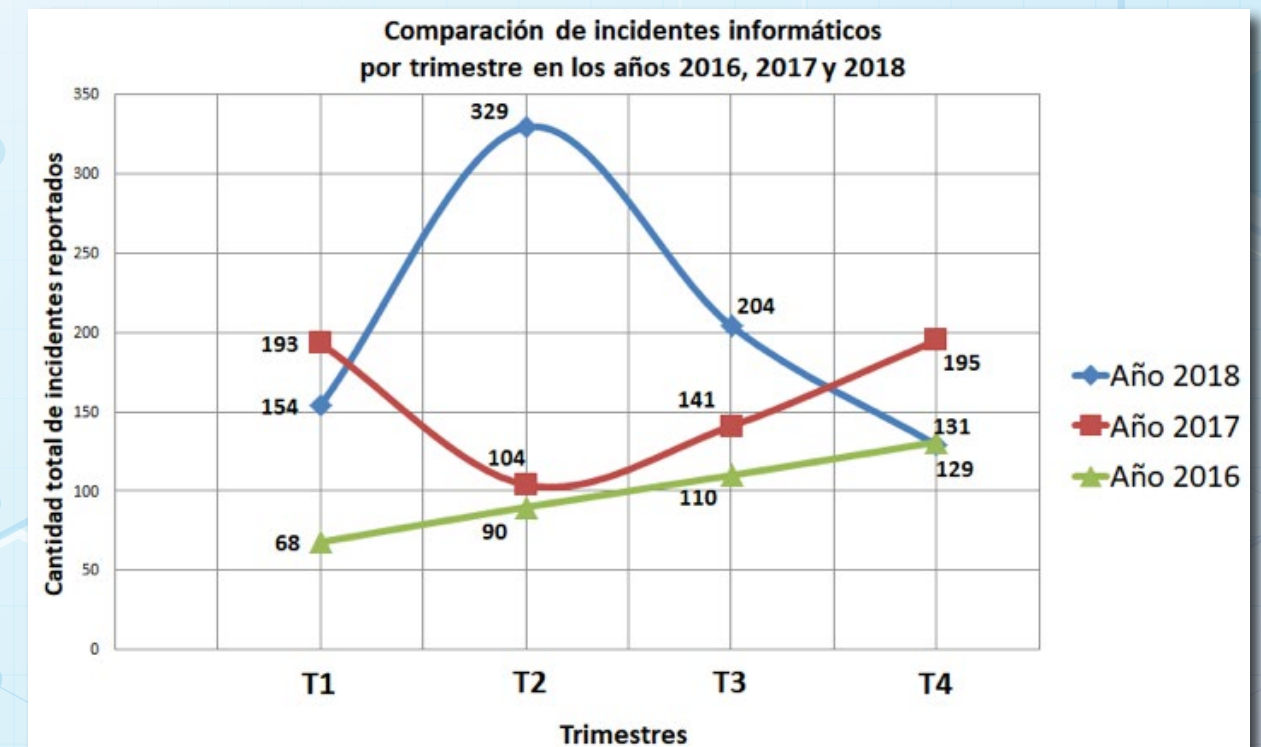
Y por último con un porcentaje del **2.08%** están los de la categoría afectación a la integridad; esta categoría esta sub-clasificada en Modificación no autorizada de información, Desfiguración de Sitio Web y Desfiguración Masiva de Portales.

## Top 3 Incidentes más Populares por Mes Enero a Noviembre de 2018



La ilustración 2, muestra el comportamiento de los tres tipos de incidentes más reportados. Al revisar la evolución mensual a lo largo del año 2018, desde enero hasta noviembre, se puede apreciar que los 3 tipos de incidentes que se reportan con más frecuencia son el Phishing (575 reportes), Botnets (166 reportes) y Desfiguración de sitios web (17 reportes). La desfiguración de sitios web solo se reportó en 7 meses de los 11 analizados, mientras que los reportes de Phishing y Botnets se presentaron durante los 11 meses analizados. Se puede apreciar que los meses de mayores casos de Phishing reportados fueron en mayo y junio de 2018, mientras que los casos de mayor actividad de Botnets reportadas fueron en los meses de mayo, septiembre y octubre de 2018

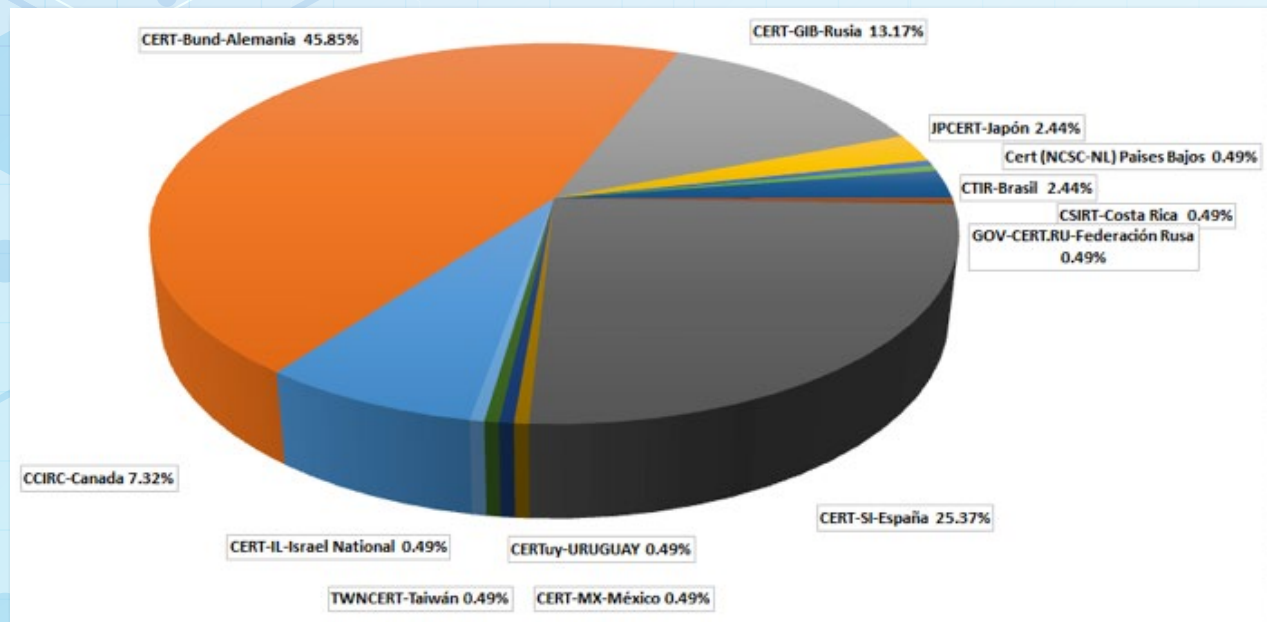
## El siguiente gráfico refleja los incidentes por trimestre para los años 2016, 2017 y 2018



En líneas generales cada año marca una tendencia de un incremento en los reportes de seguridad que se gestionan en el CERT. Del año 2016 al año 2017 se observó un incremento del 63% de los reportes, y realizando una comparación del año 2017 a noviembre del 2018 el incremento de los reportes es del 77%, esto evidencia que en la comunidad está reportando más incidentes cada año, de igual forma hay más reportes y solicitud de colaboración internacional.

**El siguiente gráfico muestra los equipos de repuestas a incidentes internacionales con los cuales hemos colaborado con la gestión de incidentes de seguridad.**

**Proporción de los reportes de CERTs Internacionales**

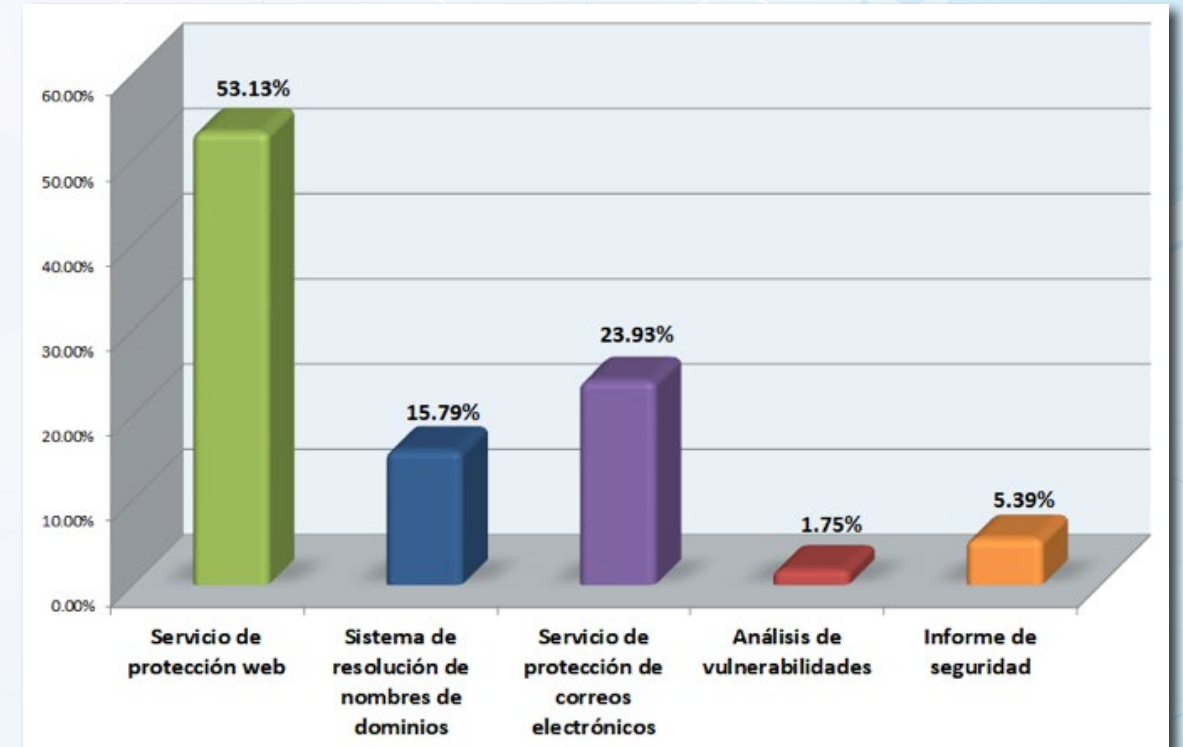


Por otro lado, como parte del servicio proactivo, desde CSIRT Panamá se implementan y administran proyectos para mejorar la defensa de la Instituciones, la Nube Computacional Gubernamental (NCG) y la Red Nacional Multiservicios (RNMS)

Entre los equipos de seguridad informática implementados y que contribuyen a mitigar las amenazas en los sistemas del Estado, podemos mencionar: Sistema de recolección y correlación de eventos, Plataforma de Firewall de Aplicaciones Web, Sistema de Resolución de Nombres y Plataforma de Servicio de Protección de Correos Electrónicos. Desde sus inicios a la fecha a través de CSIRT Panamá, se administran 120 dominios de instituciones bajo el servicio de protección de correos electrónicos, 130 servidores protegidos con el servicio WAF (Firewall de Aplicaciones Web) y 110 dominios a nivel autoritativo en el sistema de resolución de nombres de dominio.

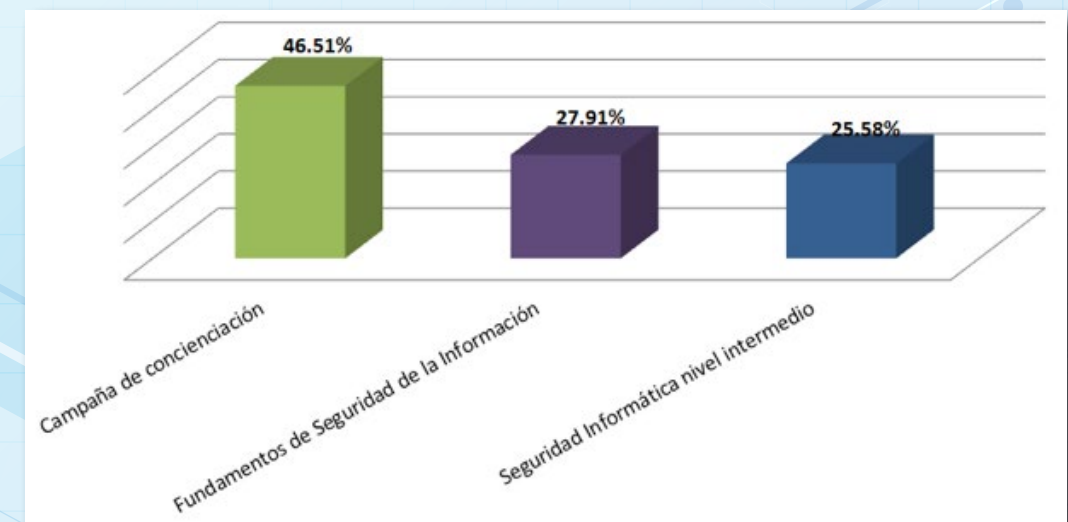
**El siguiente gráfico muestra el porcentaje de casos atendidos por plataforma de enero a noviembre del 2018 de un total de 798 casos, incluye creación, modificación y consultas.**

**Proporción de solicitudes atendidas por CSIRT Panamá desde enero hasta noviembre 2018**



En lo que se refiere al servicio de gestión de la calidad de seguridad, CSIRT PANAMÁ ofrece cursos orientados a la seguridad de la información y al manejo de incidentes, con el fin de aumentar el conocimiento y las capacidades de la comunidad en estos temas. Los cursos están dirigidos a: profesionales del área de los departamentos de tecnología de instituciones gubernamentales. Los cursos titulados **"Fundamentos de Seguridad Informática", "Seguridad Informática nivel intermedio", "Introducción al Manejo de Incidentes de Seguridad Informática" y "campañas de concienciación"**. En el período de enero a diciembre del 2018 un total de **172 funcionarios** fueron capacitados en ciberseguridad.

**Proporción de participantes por capacitación de Ciberseguridad Período enero a diciembre de 2018**



## A lo largo del año 2018 Personal de las siguientes entidades se han capacitado a través de CSIRT PANAMÁ

Aeropuerto Internacional de Tocumen - Asamblea Nacional de Panamá  
 Autoridad de Pasaporte de Panamá - Autoridad del Canal de Panamá  
 Autoridad Nacional de Aduanas - Banco Nacional de Panamá  
 Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá  
 Caja de Ahorros - Caja del Seguro Social  
 Contraloría General de la República de Panamá  
 Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud  
 Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales  
 Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses  
 Instituto Nacional de Medicina Física y Rehabilitación  
 Instituto Oncológico Nacional de Panamá  
 Instituto Panameño Autónomo Cooperativo  
 Metro de Panamá - Ministerio de Ambiente  
 Ministerio de Economía y Finanzas - Ministerio de Educación  
 Ministerio de la Presidencia - Ministerio de Seguridad de Panamá  
 Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral - Ministerio Público  
 Procuraduría General de la Nación - Servicio Nacional Aeronaval  
 Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos  
 Transporte Masivo de Panamá, S.A. (MiBus) - Tribunal Electoral

## II FORO DE CIBERSEGURIDAD



En octubre del 2017 la Organización de los Estados Americanos (OEA) en conjunto con la Alianza Nacional de Seguridad Cibernética de Estados Unidos realizó el lanzamiento global del “Mes de la Concientización en Ciberseguridad” e invita a los países miembros a realizar actividades relacionadas a la temática.

Por lo antes mencionado, CSIRT Panamá realizó por segundo año consecutivo en el marco de “Mes de la Concientización en Ciberseguridad” el II FORO de Ciberseguridad con el lema: “Colaboración y concientización: Claves para la ciberseguridad”, donde participaron más de 50 personas que forman parte de diversas entidades del gobierno y universidades públicas.

Contamos con la participación de especialistas que realizaron sus presentaciones en diversos temas de tecnología de actualidad como lo fue: Criptomonedas y Blockchain, Forense de ataques y los riesgos en el Internet de las Cosas (IoT, por sus siglas en inglés).

## ESTUDIANTES DE LA UTP REALIZAN PASANTÍA EN CIBERSEGURIDAD

Estudiantes de la UTP, realizaron una pasantía de seis (6) meses sobre Ciberseguridad en el CSIRT PANAMÁ, dirigido por la AIG.

El programa **“Creando una Trayectoria en Seguridad Digital”**, busca facilitarles a los jóvenes panameños los conocimientos necesarios para acceder a puestos de entrada en el campo de las Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC). Es coordinado por la AIG y apoyado por la Fundación City e implementado por la OEA y el Young Americas Business Trust (YABT).

**“Creando una trayectoria profesional en Seguridad Digital”** es parte de la iniciativa mundial de Fundación Citi Pathways To Progress para enseñar a los jóvenes mediante diversas técnicas de preparación para la carrera y las oportunidades necesarias para prosperar en la economía actual; con el fin de poner en práctica un enfoque más integral.

## PANAMÁ ES UNO DE LOS PAÍSES QUE LIDERA EL NATIONAL CYBER SECURITY INDEX EN AMÉRICA LATINA

Panamá es parte de la evaluación en el Índice Nacional de Seguridad Cibernética (NCSI)<sup>1</sup> que mide la capacidad de los países para evitar las principales ciber-amenazas y la preparación para gestionar incidentes cibernéticos, crímenes y crisis cibernéticas a gran escala.

El NCSI forma parte de la estrategia de la e-Governance Academy (eGA), una organización independiente sin fines de lucro fundada en 2002 en el marco del Programa

de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el Open Society Institute y el Gobierno de Estonia.

El Índice Nacional de Seguridad Cibernética (NCSI) muestra la situación de seguridad cibernética de los países a través de 12 capacidades estratégicas y 46 indicadores. Al mismo tiempo, es una base de datos global que proporciona enlaces y documentos sobre seguridad cibernética nacional.

En América Latina son analizados veintidós países y Panamá ocupa la posición número seis, liderando Estados Unidos, Canadá y Chile.



El NCSI se actualiza de manera periódica siendo una de sus características más distintivas en relación a otras mediciones, por lo que refleja de manera más precisa la realidad de los países medidos en materia de ciberseguridad.

**DIRECCIÓN DE INTERNET,  
INCLUSIÓN Y MOVILIDAD**



**Ing. Pablo A. Ruidiaz M.**



## RED NACIONAL INTERNET 2.0

Luego de haber completado, en el 2017, la implementación de los, 1,200 Puntos de Acceso de la RNI 2.0, se recibieron múltiples solicitudes de sitios adicionales de conexión. Una vez realizadas las evaluaciones correspondientes, en el segundo semestre del 2018, se aceptó el 10% de sitios adicionales de crecimiento del Proyecto. Contando a la fecha con 1,320 Puntos de Acceso cubriendo el 84% de la población total de la República.

El equipo de técnicos de la DIIM certificó en sitio los 120 Puntos de Accesos adicionales se realizaron giras de aceptación en todas las provincias incluyendo las comarcas.

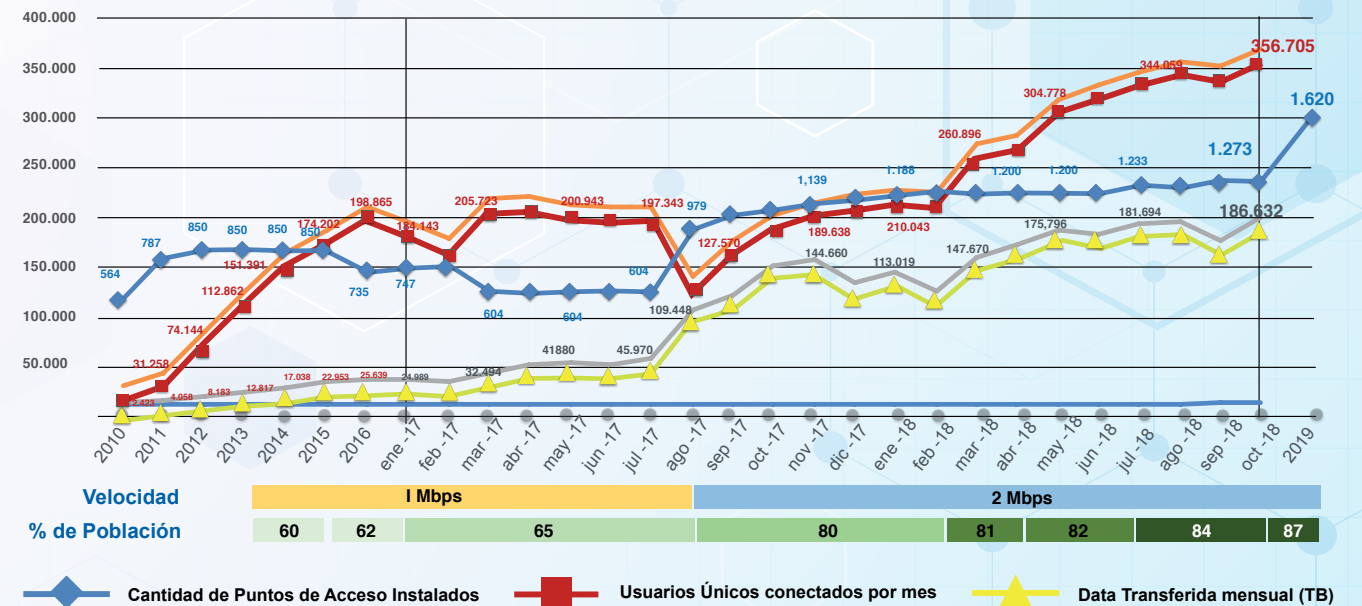
Se ha logrado mantener un 98% de disponibilidad de la RED a nivel nacional, a través del esfuerzo en conjunto entre la AIG y los contratistas.

### ESTADÍSTICAS DEL USO DE LA RNI 2.0 de noviembre 2017 a octubre 2018

Usuarios registrados durante el periodo: 555,822

Provincia	Registros
Bocas del Toro	20,944
Chiriquí	65,214
Coclé	41,495
Colón	42,268
Comarca Emberá-Wounaan	530
Comarca Guna Yala	1,635
Comarca Ngäbe-Buglé	6,935
Darién	9,233
Herrera	19,684
Los Santos	15,917
Panamá	247,427
Panamá Oeste	50,340
Veraguas	34,200
<b>Total general</b>	<b>555,822</b>

## RED NACIONAL DE INTERNET - ADOPCIÓN



Los esfuerzos realizados por el Estado para ampliar la cobertura de acceso a Internet, la Red Nacional Internet 2.0 (RNI 2.0) que contempla **1,320 Puntos de Acceso (PA)** de conexión gratuita de Internet WiFi con una velocidad de 2 Megas para el usuario final, en sitios de interés público, como también con **290 Centros Comunitarios de Información** - Infoplazas A.I.P, a nivel nacional, han contribuido a mejorar el Índice de Pobreza Multidimensional (IPM) en Panamá, en el factor "falta de acceso a Internet", reduciéndose de **5.9%** en 2017 a un **3.9%** (medición del MIDES).

En términos generales, con excepción de la provincia de Veraguas, todas las regiones mostraron un descenso de la contribución

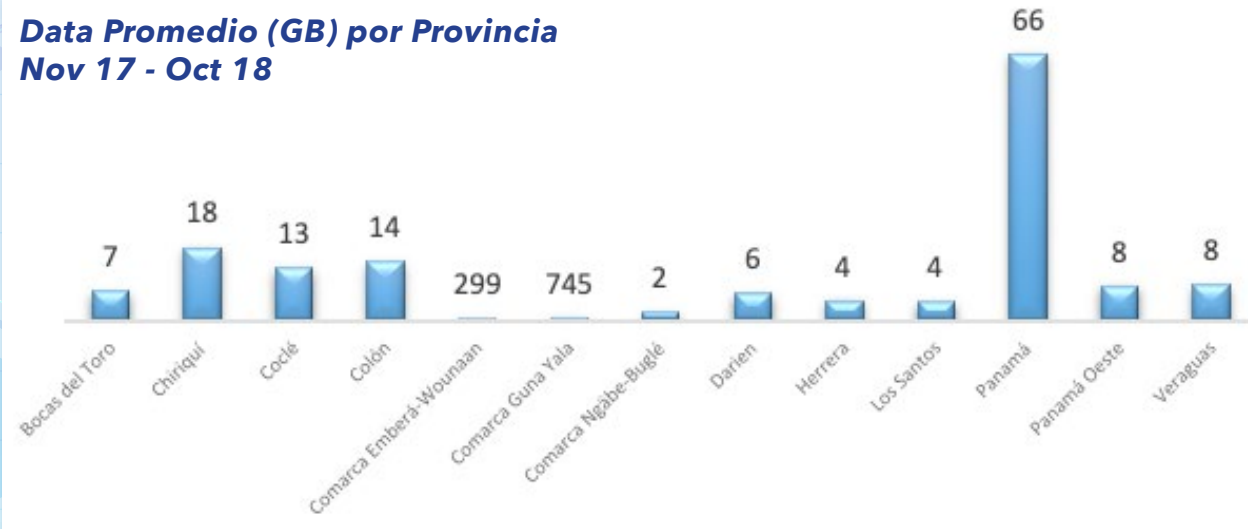
del IPM, principalmente en la provincia de **Colón (-4.0)**, comarca indígena **Guna Yala (-3.7)** y la provincia de **Herrera (-2.8)**; en el caso de Guna Yala, más de **6 mil personas** que habitan la región de Tubualá están siendo beneficiadas con el acceso a **Internet gratuito** que se proporciona a través de la RNI 2.0.

Se adelantó la identificación y gestión de los sitios que contienen enlaces provistos por la Red Nacional Multiservicios (RNMS) para incorporar **300 PA adicionales** que se integrarán a la RNI 2.0 en el 2019, con lo cual se incrementará la cobertura de la RNI **2.0 a 87% de la población**, con un total de **1,620 PAs disponibles**.



## Data Transferida por Región Promedio del año por provincia

Data Promedio (GB) por Provincia  
Nov 17 - Oct 18

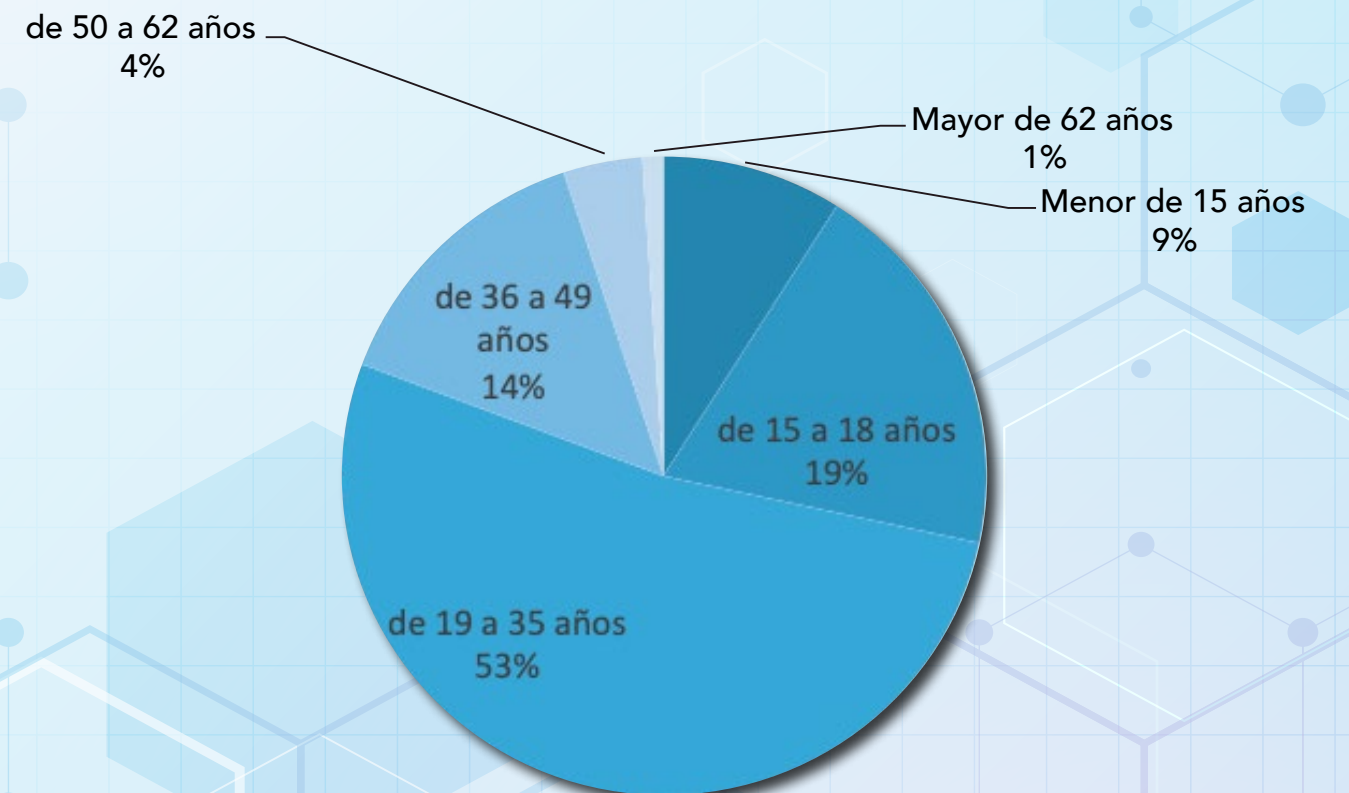


Fuente: Datos obtenidos del Sistema de Gestión de la RNI2.0

## Puntos de acceso a Internet a nivel nacional



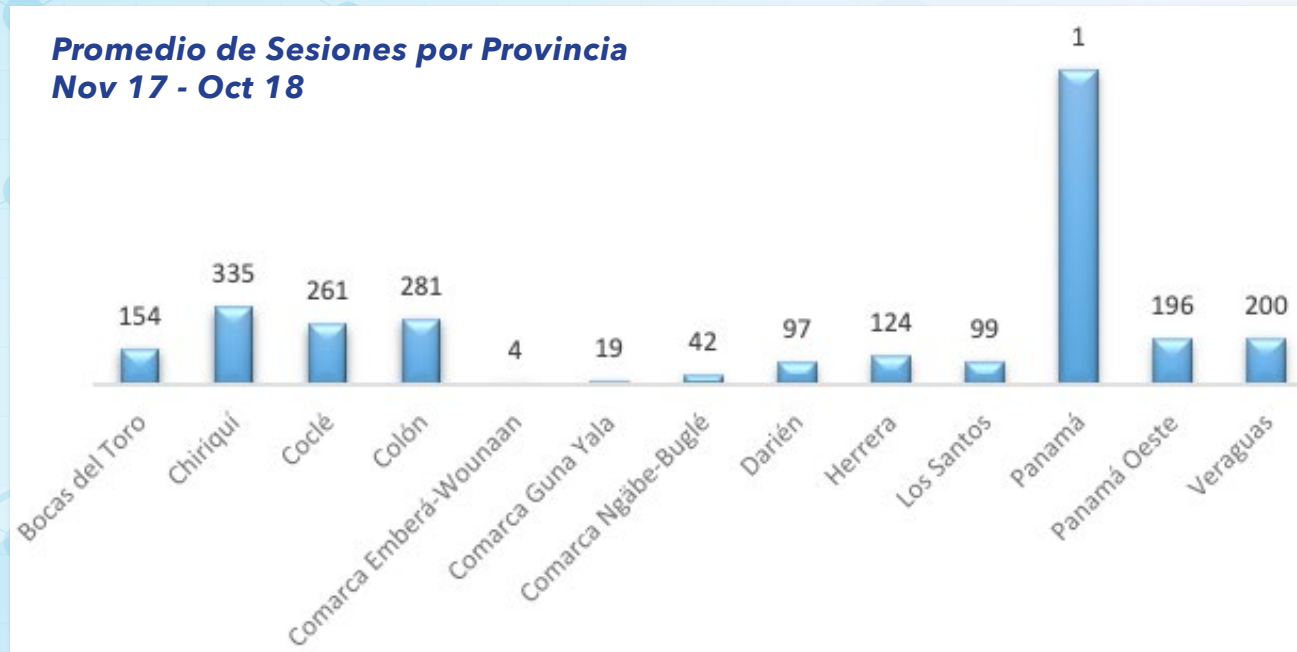
## Edades de los usuarios registrados en los últimos 12 meses



Fuente: Datos obtenidos del Sistema de Gestión de la RNI2.0

## Sesiones de los usuarios por Región Porcentaje de crecimiento mensual

Promedio de Sesiones por Provincia  
Nov 17 - Oct 18



Fuente: Datos obtenidos del Sistema de Gestión de la RNI2.0

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

Este Proyecto es financiado por el Fondo para el Desarrollo de Proyectos de Servicio y Acceso Universal y consiste en el mantenimiento, la reparación y la operación de teléfonos públicos que se encuentran localizados en áreas rurales y de difícil acceso a lo largo y ancho de la República de Panamá.

Los gastos incurridos en lo que va del año 2018 ascienden a B/.3,361,498.36, el cual mantiene operando 796 teléfonos públicos al servicio de miles de ciudadanos que viven en zonas comarcales, rurales y de difícil acceso de los cuales 278 sitios cuentan con servicio de internet WiFi el cual representa el 35% del total de teléfonos públicos del Proyecto de Telefonía Pública.

Provincia Comarca	Telf. Públicos con acceso a Internet WiFi
Ngäbe-Buglé	159
Veraguas	31
Coclé	20
Emberá	9
Colón	9
Darién	9
Panamá	8
Bocas del Toro	8
Chiriquí	6
Los Santos	6
Guna Yala	5
Herrera	4
Panamá Oeste	4
<b>Gran Total</b>	<b>278</b>

\*\*SE SOLICITARON ESTADÍSTICAS DE USO A CW DE LOS TP

Provincia Comarca	Promedio de disponibilidad anual del servicio
Bocas del Toro	77%
Chiriquí	88%
Coclé	78%
Colón	60%
Comarca Guna Yala	49%
Comarca Emberá	80%
Comarca Ngäbe Buglé	83%
Darién	76%
Herrera	95%
Los Santos	94%
Panamá	52%
Panamá Oeste	77%
Veraguas	78%
<b>Promedio Anual</b>	<b>79%</b>



# PROYECTOS DE SERVICIO Y ACCESO UNIVERSAL APROBADOS EN EL 2017 POR LA JUNTA ASESORA (LEY 59/2008)

## PROYECTO de extensión de Telefonía Móvil en PLATANILLA, Darién

Mediante la Resolución No. 5 de 2 de mayo de 2017 se asigna la Ejecución del Proyecto de Servicio y Acceso Universal de Telefonía móvil rural a la comunidad de Platanilla, corregimiento de Río Congo Arriba, Provincia de Darién, para implementar la extensión de la infraestructura de telefonía móvil celular (107) o el servicio de comunicaciones personales (106) con tecnologías no inferior a 3G. Gracias a este Proyecto y por la altura en que se ubicarán estas torres, también se verán beneficiadas las comunidades de Punta Alegre, Nuevo Tonosí y Río Arenal.

El 4 de enero de 2018 se formaliza el Contrato No. 01-2017 entre Telefónica Móviles Panamá, S.A. y la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal. El 12 de enero de 2018 se culmina la ejecución de este Proyecto.

Gracias a este proyecto la empresa pudo bajo su propia inversión instalar una nueva radio base de telefonía móvil en el sitio de repetición financiado por el Fondo de Servicio y Acceso Universal beneficiando más comunidades en la zona.

**Valoración Económica: Total B/.481,016.78**

**Duración del Proyecto: 24 semanas**

**Población beneficiada estimada: 1,942 habitantes**

**Estado actual: Finalizado**

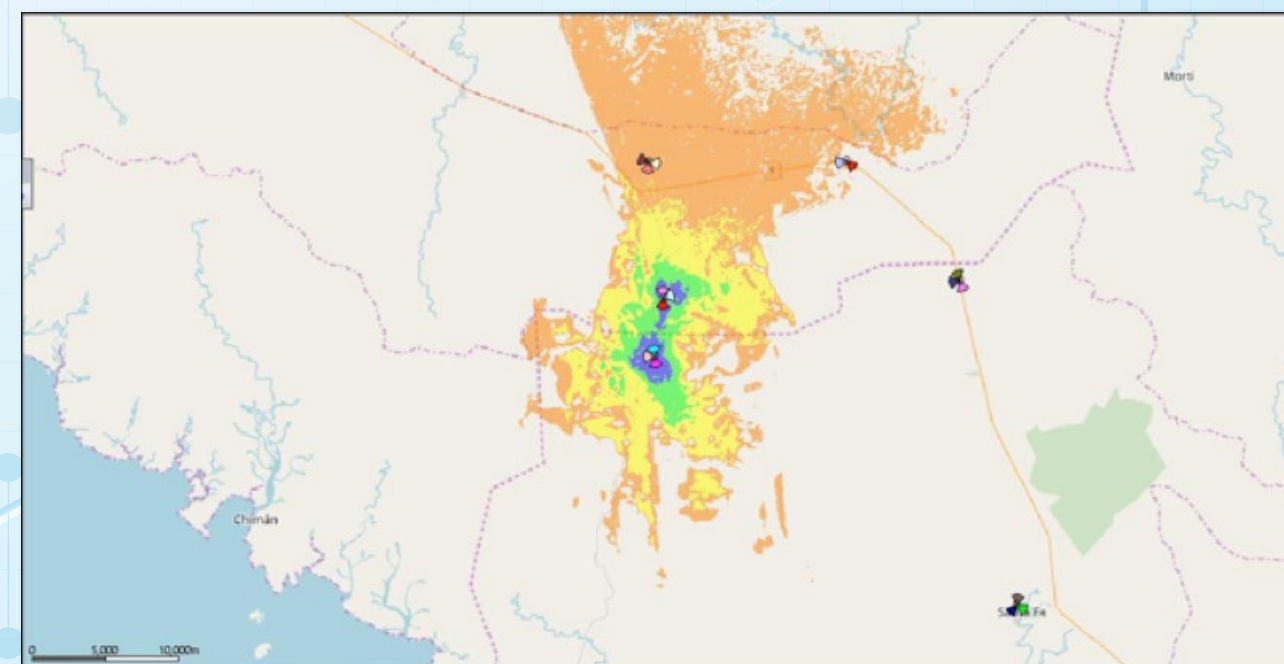


Ilustración 1 - Mapa de cobertura de señal móvil. Fuente Telefónica Móviles Panamá, S.A.

# PROYECTOS DE SERVICIO Y ACCESO UNIVERSAL

## APROBADOS EN EL 2018 POR LA JUNTA ASESORA (LEY 59/2008)

No. CONTRATO	CONTRATISTA	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	COSTO TOTAL
01-2018	CLARO PANAMÁ	Extensión de Infraestructura de Telefonía Móvil Mariato Veraguas	B/. 912,980.87
02-2018	CWP	Conectando y Transformando Darién	B/. 3,325,896.05
03-2018	CABLE ONDA, S.A.	Internet para 11 escuelas en área de difícil acceso	B/. 1,294,414.72
04-2018	UFINET, S.A.	Extensión de 30 kms de Fibra Óptica de Metetí a Canglón	B/. 108,916.00
04-2018	UFINET, S.A.	Extensión de 45 kms de Fibra Óptica de San Félix - Llano Tugrí	B/. 134,500.00
05-2018	CLARO PANAMÁ	Conectividad y Competencias Laborales	B/. 728,534.00
06-2018	TELFÓNICA MÓVILES	Extensión de Infraestructura de Telefonía Móvil Muladup - Guna Yala	B/. 1,334,155.00
07-2018	TELFÓNICA MÓVILES	Extensión de Infraestructura de Telefonía Móvil Puerto Obaldía	B/. 283,034.00
<b>Total de Proyectos Refrendados</b>			<b>B/. 8,122,430.64</b>

## PROYECTO DE EXTENSIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA MÓVIL MARIATO, VERAGUAS

Mediante Resolución 7 del 30 de agosto de 2017 y formalización mediante contrato 01-2018 entre la empresa CLARO PANAMA, S.A. y la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal se contrata la Prestación del Servicio de Voz y Datos con Tecnología UMTS (3G) a desarrollarse específicamente en la zona rural del Distrito de Mariato, Provincia de Veraguas.

### El proyecto se divide en dos fases:

**Fase 1:** brindar cobertura en los poblados de Torio, Mata Oscura, Residencial Orillas Encantadas y Playa Morrillo. Que se encuentra en 81% de avance.

**Fase 2:** brindar cobertura en el poblado de Arenas de Quebro (esto implica sitio repetidor intermedio cerro El Salto). Que se encuentra en un 21% de avance.

Valoración Económica para ambas fases: **Total B/. 912,980.87**

Duración del Proyecto: **24 meses**

Población beneficiada estimada: **5,554 habitantes**

Estado actual: **En ejecución con un 51% de avance**



## PROYECTO CONECTANDO Y TRANSFORMANDO DARIÉN

La Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal aprobó mediante resolución N°5 de 28 de marzo de 2018, el proyecto **"CONECTANDO Y TRANSFORMANDO AL DARIÉN, TRANSPORTE Y ACCESO DE TELECOMUNICACIONES E INTERNET EN ÁREAS DE DIFÍCIL ACCESO DE LA PROVINCIA DE DARIÉN"** y se concretó mediante el refrendo del contrato N°02-2018 con el proveedor Cable & Wireless Panamá, S.A.

El mismo tiene como objetivo la instalación de una nueva red de transporte de telecomunicaciones vía enlaces microondas terrestres para cubrir ocho (8) comunidades: **El Real, Río Congo, Unión Choco, Boca de Cupe, Cucuntí, Agua Buena, Punta Alegre y Puente Yape**; brindando servicios de WiFi público y teléfonos públicos para los ciudadanos así como enlaces para el uso de entidades gubernamentales por un monto de hasta **B/. 3,325,896.05**.

Se tienen giras de inspección programadas para la semana del 19 de noviembre, para mediados de diciembre y para finales de enero 2019. El día 12 de noviembre 2018 un equipo de técnicos de AIG, Ricardo Moreno, Pablo Ruidiaz y Nayreth González en conjunto con CW visitaron Utivé para verificar en maqueta que el diseño propuesto funciona de manera correcta.



La primera gira de inspección del suministro de los equipos e infraestructura se realiza la semana del 26 de noviembre 2018.



La segunda gira de inspección del suministro de los equipos e infraestructura se realizó el 27 de diciembre de 2018, en las comunidades de Boca de Cupe, El Real, Cucunatí, Agua Buena.



## PROYECTO DE INTERNET PARA ESCUELAS DE DIFÍCIL ACCESO

La Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal aprobó mediante resolución N° 4 de 28 de marzo de 2018 a CABLE ONDA, S.A., el Proyecto de Expansión de Fibra Óptica de 200 Km de internet simétrico de 50 Mbps a once (11) escuelas en áreas de difícil acceso, permitiendo al país disminuir la brecha digital en las áreas detalladas en éste proyecto. Éstas escuelas y/o colegios se encuentran ubicadas en áreas difícil acceso, la cual permitirá impactar alrededor de 38,508 habitantes dentro de la comunidad y un total de 1,402 de estudiantes.

El tramo en expansión en fibra (200 kilómetros) contemplado para servir a las escuelas y/colegios seleccionados, permitirá beneficiar a comercios, instituciones gubernamentales y a la comunidad en general.

- **Un Acceso de Banda Ancha, entregado acceso en fibra óptica o Wireless garantizando educación sin interrupciones.**
- **Internet simétrico de 50Mbps, a 11 escuelas ubicadas en diferentes sitios a nivel nacional, con acceso vía WiFi, acceso a internet inalámbrico en un salón de cada escuela.**
- **Las 11 escuelas contempladas en el Proyecto son:**

Escuelas/Colegios	Provincia / Corregimiento	Población	Matrícula
ESC. JUAN GIL	Panamá Centro / San Martín	4,410	59
ESC. LAS FILIPINAS	Panamá Oeste / Capira	5,307	20
ESC. EL MANGLARITO	Panamá Oeste / Sorá	1,635	25
ESC. LAS YAYAS	Panamá Oeste / La Chorrera	2,552	19
ESC. PLAYA LEONA	Panamá Oeste / Playa Leona	8,442	122
ESC. LA PITA	Panamá Oeste / La Ermita de San Carlos	1,571	23
ESC. LA LAGUNA	Panamá Oeste / La Laguna	1,132	127
I.P.T OMAR TORRIJOS HERRERA	Coclé / El Copé	1,425	198
I.P.T TONOSÍ	Los Santos / El Cacao	1,042	415
I.P.T. GIL BETEGON MARTINEZ*	Colón / Donoso	9,671	250
I.P.T. AGROFORESTAL ALTO DE PIEDRA	Veraguas / Alto de Piedra	1,318	144
		<b>38,508</b>	<b>1,402</b>

- Capacitaciones en uso general de internet, herramientas de búsqueda y seguridad en la red, está enfocado a que maestros y estudiantes conozcan el uso del internet como herramienta de trabajo, permitiendo así transmitir los conocimientos a futuras generaciones.
- Acceso a internet protegido, mediante la aplicación de políticas de filtrado de contenido.
- Soporte 24x7x365 días del año sobre la infraestructura
- Habitantes de las zonas de influencia = 38,508.
- Inversión por habitante = B/.36.00.
- Inversión por estudiante = B/.988.83
- El MEDUCA reconoce el interés y compromiso de continuidad de los servicios entregados una vez el proyecto haya cumplido el año activo de los servicios.

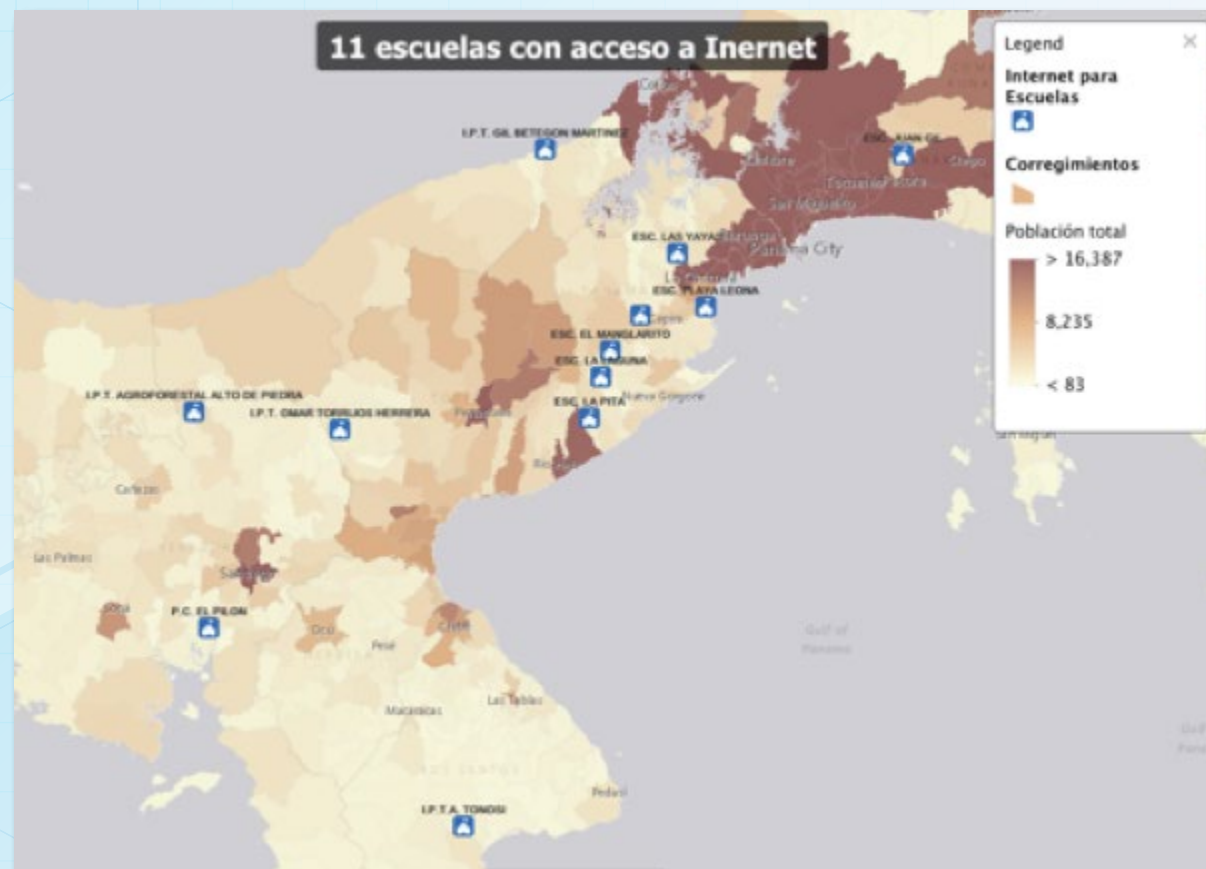
**Valoración Económica: Total B/.1,294,414.72**

**Duración del Proyecto: 16 meses**

**Población beneficiada estimada:**

**Habitantes dentro de la comunidad: 38,508    Estudiantes: 1,402**

**Estado actual: En ejecución con un 51% de avance**



# PROYECTOS DE EXTENSIÓN DE FIBRA ÓPTICA

La Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal aprobó mediante resolución N°2 de 28 de marzo de 2018, los proyectos para la Extensión de Red de Fibra Óptica de 45KM desde San Félix a Llano Tugrí Comarca Ngäbe Buglé y la Extensión de red de Fibra Óptica de 30 KM desde Metetí a Canglón, Provincia de Darién, presentados por la Empresa Ufinet Panamá, S.A. Los cuales detallamos a continuación:

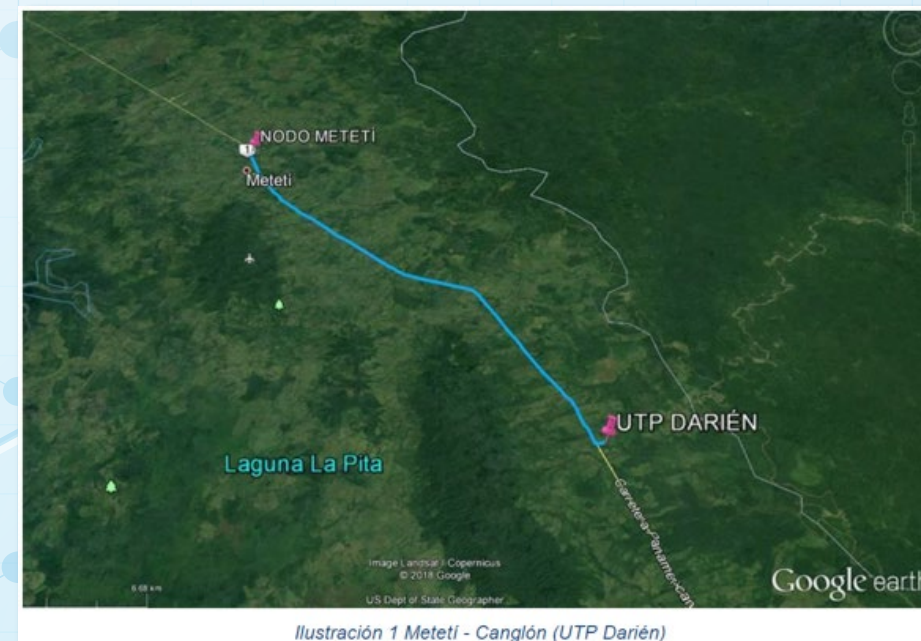
## Extensión de 30 Kms de Fibra Óptica desde Metetí a Canglón

El despliegue de 30 KMS de Fibra Óptica desde Matetí a Canglón, brinda la oportunidad de ofrecer conectividad de banda ancha a esta zona y migrar sitios que actualmente se están sirviendo a través de la tecnología satelital para entidades gubernamentales (RNI 2.0 y RNMS). Adicional a esto, se brindará la facilidad de entregar un enlace de datos para la Universidad Tecnológica en Darién/Instituto Agroforestal, en donde se dictan clases de agronomía y a futuro se desea dictarán

clases de Maestrías y Postgrados virtuales para profesionales del área.

Esta expansión resolverá dos retos dentro de la República de Panamá: conectar a través de Banda Ancha rincones del país que no son atractivos financieramente para el sector privado y aumentar la calidad de la conectividad en estas zonas cuya demanda crece a un ritmo exponencial, ayudando así a las áreas comarcales a su desarrollo.

**Se realizó una gira de inspección preliminar del proyecto del 20 y 21 de junio del 2018.**



**Valoración Económica: Total B/.108,916.00**

**Duración del Proyecto: 6 meses**

**Población beneficiada estimada: 11,405 habitantes**

**Estado actual: en ejecución con un 90% de avance**

## Extensión de 45 Kms de Fibra Óptica DESDE SAN FÉLIX - LLANO TUGRÍ

El proyecto de interconexión de 45 KMS de San Félix - Hato Chami hasta Llano Tugrí, expandirá la Fibra Óptica en la comarca Ngäbe Buglé, específicamente hacia Llano Tugrí, en donde el Gobierno Nacional está invirtiendo para impulsar el desarrollo de esta región. Con la llegada de la banda ancha a la zona, se migrarán sitios que actualmente se están sirviendo a través de la tecnología satelital para entidades gubernamentales (RNI 2.0 y RNMS).

Con este tendido los habitantes de estas áreas de interés social disfrutarán de

servicios de Telecomunicaciones similares en calidad de servicio a los de cualquier ciudadano de la capital del país. La motivación de este proyecto está enfocada en expandir la cobertura de red de Fibra Óptica en áreas de interés social para incentivar la inversión de infraestructura de telecomunicaciones en estos sectores remotos. Los operadores de telecomunicaciones podrán utilizar el tendido de Fibra Óptica para ofrecer servicios de voz, datos, Internet, etc.

**Se realizó una gira de pre inspección del proyecto del 2 al 5 de julio del 2018.**

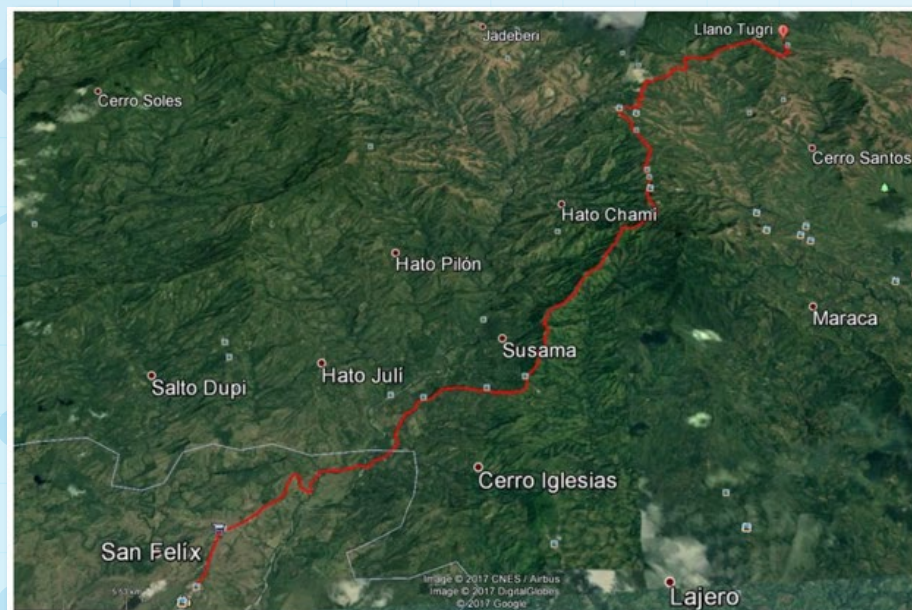


Ilustración 1 San Félix - Hato Chami - Llano Tugrí

**Valoración Económica:  
Total B/. 134,500.00**

**Duración del Proyecto:  
6 meses**

**Población beneficiada  
estimada:  
23,392 habitantes**

**Estado actual:  
en ejecución con un  
12% de avance**

## PROYECTO CONECTIVIDAD Y COMPETENCIAS LABORALES

La Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal aprobó a CLARO PANAMÁ, S.A. mediante resolución N° 6 de 28 de marzo

de 2018, el proyecto de Conectividad y Competencias Laborales, con la finalidad de facilitar el acceso de contenidos educativos a sectores vulnerables, en cuarenta y ocho (48) centros educativos en las Provincias de Panamá, Panamá Oeste y Colón, con una duración inicial de doce (12) meses y suministrará mil quinientas (1500) Tabletas que operen con tecnología LTE y UMTS, con sus respectivos paquetes de datos con capacidad de 2Gb, cumpliendo así con lo dispuesto en los nu-

merales 1, 2 y 4 del artículo 10 de la Ley 59 de 2008 y adicionalmente, el Ministerio de Educación ha presentado una nota de acompañamiento para sostenibilidad del Proyecto.

Con este proyecto se facilitará el acceso a contenidos educativos variados y gratuitos a sectores vulnerables, sin distinción de sexo ni de creencia religiosa, que en la actualidad no cuentan con una oferta accesible, aportando contenidos de interés y que permitan aplicar los conocimientos adquiridos en pasantías propiciadas con la participación estatal, de forma tal se termine la educación de personas que desertaron la escuela y que no cuentan con un medio para ganarse el sustento de forma digna. Todo esto sin duda mejorará la situación social y económica de quienes completen los cursos. Otro aspecto a destacar es la Certificación que obtendrán los estudiantes y la medición que se hará de los conocimientos adquiridos, aspectos

La Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal aprobó mediante resolución N° 9 de 23 de noviembre de 2017, el proyecto presentado por la empresa Telefónica Móviles Panamá, S.A., para implementar la extensión de la infraestructura de Telefonía Móvil celular (107), en el corregimiento de Tubuala, Comarca Guna Yala, específicamente hacia las comunidades Muladup, Mulatupo, Sasardi, Mamimulo, Isla Pino y Coetupo que incluyen por un (1) año repuestos, combustible y el mantenimiento preventivo y correctivo del Proyecto.

En la Propuesta el operador indica que la Fundación Telefónica Panamá, en conjunto con el Ministerio de Educación y el Gobierno Tradicional Guna Yala, desarrollarán un programa encaminado a brindar formación virtual y acompañamiento en el uso de su plataforma digital de contenidos tecnológicos y de innovación a docentes de la Comarca, por un período de 2 años, con el

objeto de mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje a través de contenidos actuales y pertinentes a la era digital.

El proyecto contempla realizar alianzas estratégicas para su eficaz desarrollo mediante convenios con el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, Ministerio de Educación, Ministerio de Gobierno, Ministerio de Seguridad, y la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología.

**Valoración Económica:  
Total B/. 728,534.00**

**Duración del Proyecto:  
12 meses**

**Estudiantes beneficiados:  
9,000 aprox.**

**Estado actual:  
en proceso de refrendo del contrato por  
la Contraloría General de la República**

## PROYECTO EXTENSIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA MÓVIL EN MULADUB

objeto de mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje a través de contenidos actuales y pertinentes a la era digital.

**Valoración Económica:  
Total B/. 1,334,155.00**

**Duración del Proyecto:  
39 meses**

**Estudiantes beneficiados:  
8,991 habitantes**

**Estado actual:  
en proceso de refrendo del contrato por  
la Contraloría General de la República**

# PROYECTO EXTENSIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA MÓVIL EN PUERTO OBALDIA

La Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal aprobó mediante resolución N° 3 de 28 de marzo de 2018, el proyecto presentado por la empresa Telefónica Móviles Panamá, S.A., el cual tiene por objeto brindar servicio móvil y banda ancha en la Comarca Guna Yala, particularmente en Puerto Obaldía, para la expansión de tres puntos de transmisión, una radio base, costos operativos y mantenimiento.

Con esta Proyecto se busca aprovechar la economía de escala que genera el backbo-

ne de transporte que se está construyendo a lo largo de la Comarca Guna yala, para extender la red de telecomunicaciones 3G, e incorporar así a otras comunidades cuya población tendrá acceso al servicio móvil y, adicionalmente, brindar respuesta a las reiteradas solicitudes de algunos establecimientos de seguridad nacional (SENAN Y SENAFRONT) que por razones de seguridad nacional requieren de cobertura móvil en dichas áreas, particularmente en Puerto de Obaldía.



Valoración Económica: **Total B/.283,034.00**

Duración del Proyecto: **39 meses**

Población beneficiada estimada: **909 habitantes**

Estado actual:

**Orden de proceder entregada el 10 de diciembre del 2018**

## APOYO A OTRAS DIRECCIONES

Durante este período se han evaluados en el Sistema de Evaluación de Solicitudes (SES), 33 peticiones de 23 instituciones diferentes por un monto total de B/. 15,705,641.18.

INSTITUCIÓN	MONTO	CANTIDAD
mMINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA	B/. 3,589,856.70	3
SISTEMA ESTATAL DE RADIO Y TELEVISIÓN	B/. 1,707,110.00	3
MUNICIPIO DE LA CHORRERA	B/. 1,500,000.00	1
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	B/. 1,475,112.57	1
UNIVERSIDAD DE PANAMÁ	B/. 1,300,000.00	1
ALCALDIA DE PANAMA, PROVINCIA DE PANAMA	B/. 1,295,199.00	2
AUTORIDAD NACIONAL DEL AMBIENTE	B/. 700,000.00	1
ASAMBLEA LEGISLATIVA	B/. 600,000.00	1
SERVICIO DE PROTECCIÓN INSTITUCIONAL	B/. 455,939.84	3
MUNICIPIO DE SAN MIGUELITO	B/. 441,967.00	1
CUERPO DE BOMBEROS DE PANAMÁ	B/. 385,000.00	1
AUTORIDAD AERONAUTICA CIVIL	B/. 327,080.00	2
POLICIA NACIONAL / MINGOB	B/. 324,370.50	1
INSTITUTO DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS NACIONALES	B/. 250,000.00	1
CONSEJO DE SEGURIDAD PÚBLICA Y DEFENSA NACIONAL	B/. 242,483.61	1
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS	B/. 229,351.15	2
SERVICIO NACIONAL DE FRONTERAS	B/. 210,982.64	1
MINISTERIO DE GOBIERNO Y JUSTICIA	B/. 189,903.60	2
MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA	B/. 136,213.57	1
JUNTA COMUNAL DE SAN FRANCISCO	B/. 109,230.00	1
INSTITUTO DE SEGURO AGROPECUARIO	B/. 95,000.00	1
CAJA DE AHORROS	B/. 70,840.00	1
MINISTERIO DE SALUD	B/. 70,001.00	1
<b>Grand Total</b>	<b>B/. 15,705,641.18</b>	<b>33</b>



### GIRA DE INSPECCIÓN PROYECTO MUNICIPIOS DIGITALES

Del 4 al 8 de junio del 2018 se realizó la aceptación e Instalaciones de equipos de los MUNICIPIOS DIGITALES en la Comarca Ngabe Buglé.

#### Se visitaron los siguientes municipios:

- MUNICIPIO DE NOLE DUIMA (Cerro Iglesias) - MUNICIPIO DE MUNA (CHICHICA)
- MUNICIPIO DE MIRONO (Hato Pilón) - MUNICIPIO de BESIKO (Soloy)

# lacnic29

30 abril / 4 mayo 2018  
Ciudad de Panamá, Panamá

Panamá se convirtió en el 2018 en la sede de la 29ª reunión de Registro Regional de Internet para América Latina y el Caribe (LACNIC, por sus siglas en inglés), evento internacional que promueve la cooperación y defensa de los intereses de Internet, con el objetivo que sea un instrumento efectivo de inclusión social y desarrollo económico, para todos los países y ciudadanos de América Latina y el Caribe.

LACNIC tuvo un impacto local muy importante debido a que impulsó el desarrollo y promoción, de Internet estableciendo contactos de primera mano con expertos reconocidos a nivel regional y mundial, capacitación técnica, talleres, foros y paneles que se desarrollan durante el evento.

Durante el evento se desarrollarán tutoriales y diversos paneles a cargo de destacados ponentes, que abordarán temáticas como el agotamiento del Protocolo de Internet versión 4 (IPv4), los principales desafíos para desplegar la versión que lo sustituye (IPv6), ciberseguridad, Internet



de las cosas, interconexión y gobernanza de internet, entre otros temas que permitieron discutir y compartir experiencias para el desarrollo de Internet en América Latina y el Caribe.

LACNIC 29 contó con destacados ponentes internacionales como Lee Howard, experto en despliegue IPv6 en el mundo, Bob Hinden, referente internacional sobre la seguridad en Internet de las cosas y Nicolás Waisman, especialista internacional en ciberseguridad.

Además, por primera vez en un evento de LACNIC, se realizó el Foro Global de Respuesta a Incidentes y Equipos de Seguridad, en la que participarán destacados

especialistas internacionales sobre respuestas a emergencias de Internet, además de operadores de redes y profesionales de seguridad de la región.

LACNIC 29 contó con la asistencia de más de 500 personas entre instituciones gubernamentales, proveedores de internet, redes académicas, operadores de ccTLD, operadores de NAPs/IXPs, sociedad civil, empresarios, representantes de empresas de servicios, software y Hardware.

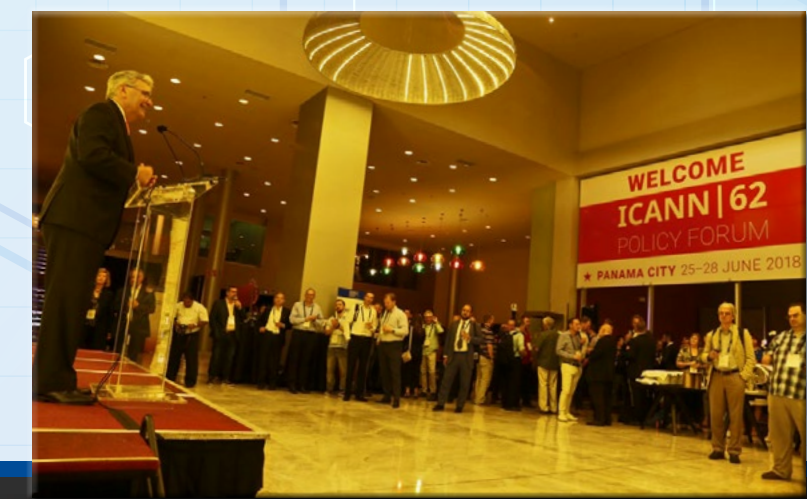
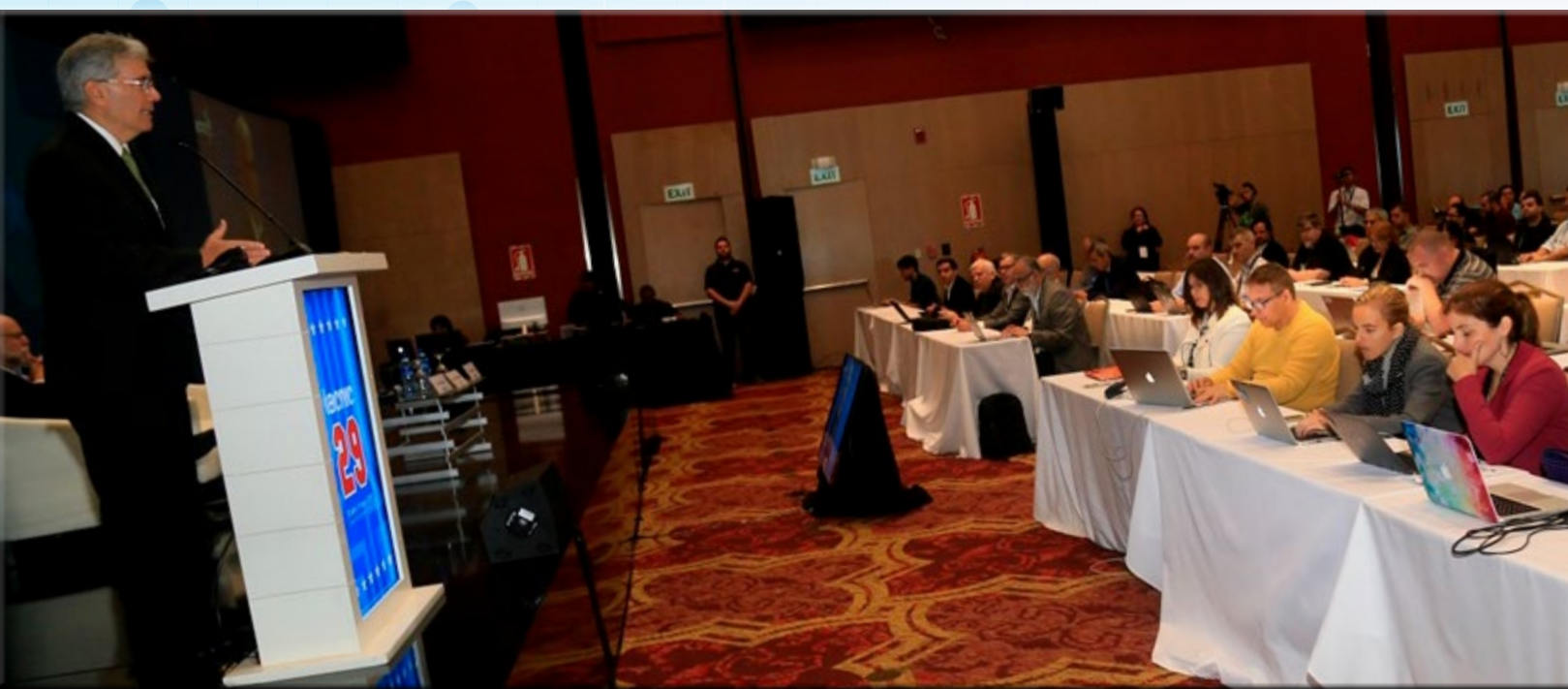


Panamá fue sede de la reunión mundial número 62 de ICANN y eventos conexos, que se llevó a cabo el pasado mes de junio de 2018.

La AIG acompañó a ICANN a establecer la organización local para la provisión de los servicios y facilidades requeridos para la realización de este evento de Gobernanza de Internet con una participación estimada de mil doscientas (1,200) personas de todas partes del mundo, reuniendo a expertos y representantes de la academia, sociedad civil, sector privado, gobiernos y profesionales del mundo de la tecnología.

La ICANN (the Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) es una organización pública benéfica sin fines de lucro. Su personal opera el Sistema de

Nombres de Dominio de Internet, coordina la asignación y adjudicación de los identificadores únicos de Internet, como las direcciones del Protocolo de Internet, acredita registradores de nombres de Dominios Genéricos de Alto Nivel (gTLD) y ayuda a dar voz a voluntarios de todo el mundo que se dedican a mantener la seguridad, la estabilidad y la interoperabilidad de Internet.







## “Espacios en Blanco de la Banda de TV” (TVWS)

La tecnología de “Espacios en Blanco de la Banda de TV” o “TV White Spaces, en inglés (TVWS)” permite utilizar de una forma más eficiente los espacios en frecuencia que se encuentran disponibles en un espacio y tiempo determinado, sin afectar las asignaciones principales de canales de TV realizadas en este segmento del Espectro Radioeléctrico.

Hemos hecho solicitudes a la Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP) para la realización de un prototipo controlado que permita probar la tecnología, dentro de la provincia de Veraguas, por un periodo de un mes con la cooperación del gobierno de Singapur a través de la Empresa de Cooperación de Singapur (SCE). El proyecto incluye un taller de potenciales aplicaciones, diseño y planificación de redes y un taller sobre el manejo del marco regulatorio, que debe contar con la participación técnica y jurídica de la ASEP.

El objetivo del proyecto, será encontrar un mecanismo para establecer las políticas, las estrategias y los planes requeridos para la ejecución efectiva de los proyectos

de Servicio y Acceso Universal que permita el uso de los Espacios en Blanco de la Banda de TV. El uso innovador y eficiente del espectro radioeléctrico podría permitir el despliegue de nuevas tecnologías de telecomunicaciones en zonas rurales y de difícil acceso de forma asequible, lo cual debe iniciarse con el desarrollo de políticas públicas que incentiven su despliegue. Además de la búsqueda de nuevos servicios que pudiesen ser atribuidos a los espacios en blanco dentro del segmento de 512 a 698 MHz (canales del 21 al 51 en UHF), que resulten luego del apagón analógico, iniciado con la Fase I. Lo anterior se basa en lo que se especifica en el Punto E de la Consulta Pública No. 12-2017, RESUMEN DE LOS BENEFICIOS DIRECTOS DEL APAGÓN ANALÓGICO DE LA FASE I en donde se indica que luego del apagón analógico “Se empieza a recuperar espectro radioeléctrico que puede aprovecharse para otros servicios”.

Recibimos la autorización de ASEP para los canales 43,44 y 46 de forma temporal para realizar las pruebas controladas con la tecnología de TVWS.

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) y CAF-Banco de Desarrollo de América Latina, con la colaboración de REDCA; han unido esfuerzos para llevar a cabo un estudio para el establecimiento de un Centro de Intercambio de Internet Regional (R-IXP) en la República de Panamá.

El estudio propone establecer la hoja de ruta para el despliegue de esta infraestructura regional y la evolución de IXP en la región centroamericana, diseñar y estructurar los requerimientos técnicos iniciales, el desarrollo de un plan de negocios y de ejecución del proyecto. Además, se propone definir un modelo de gobernanza acordado entre las múltiples partes interesadas.

El impacto anticipado con el establecimiento del R-IXP, principalmente para Panamá, incluiría la reducción de las tarifas de banda ancha, aumento de la velocidad de conexión y un estímulo hacia el desarrollo del ecosistema digital que permita el aprove-

## Centro de Intercambio de Internet Regional (R-IXP) en la República de Panamá

chamiento de las grandes oportunidades que giran alrededor de la nueva economía digital y por ende el crecimiento del PIB nacional.

Todo esto motivó la solicitud al Ministerio de Economía y Finanzas la aprobación de una cooperación técnica no reembolsable para el desarrollo de un estudio de factibilidad para la implementación del “Centro de Intercambio de Tráfico de Internet Regional (R-IXP) en la República de Panamá” el cual fue aprobado el día 23 de julio del 2018 y el Comité Ejecutivo de CAF aprobó los recursos el 10 de diciembre de 2018 con lo que podríamos esperar resultados en el primer semestre del 2019.

## Red de Especialistas de Infraestructura de Conectividad Digital

El Banco Interamericano de Desarrollo organizó la Primera Reunión de la Red de Especialistas de Infraestructura de Conectividad Digital en la ciudad de México. Con el tema la Infraestructura de Conectividad: Eje de la Economía del Futuro, con objetivo generar un espacio de diálogo regional entre los actores de política pública de América Latina y el Caribe. Se compartieron experiencias y lecciones aprendidas resultantes de la implementación de políticas de conectividad, mecanismos de financiación y mejores prácticas en el despliegue de la infraestructura digital con los representantes de los países miembros de la Red.

Representantes de la AIG participaron en

los paneles “Experiencias en el despliegue de Infraestructura digital” y “Mecanismos de Financiación”, cuyo objetivo fue conocer el estado actual del desarrollo de la infraestructura digital en América Latina y el Caribe, con base en el índice de banda ancha del BID (IDBA) y el análisis de prácticas en despliegue de infraestructura en la región, así como analizar el funcionamiento y las lecciones aprendidas en la implementación de los mecanismos para cerrar la brecha digital como lo son, los Fondos de Servicio Universal y las Alianzas Público-Privadas, considerando la conectividad como soporte de la transformación digital y su impacto en el crecimiento económico de los países.

# **DIRECCIÓN DE GOBIERNO ABIERTO**



**Ing. Carlos Díaz**





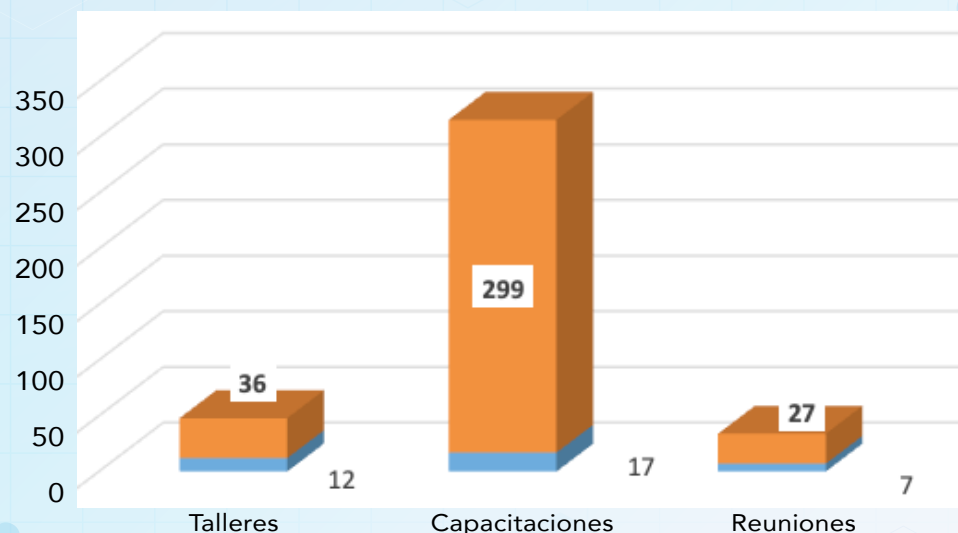
La AIG continuó durante el año 2018 la promoción y la apertura de los Datos Abiertos de Gobierno (DAG) en las entidades públicas del Estado.

Mediante talleres, jornadas de trabajo personalizadas y reuniones de seguimiento, la Oficina de Datos Abiertos dio seguimiento a los objetivos marcados de hacer posible la publicación de más y mejores conjuntos de Datos en el portal de Datos Abiertos

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS AÑO 2018

■ Números  
■ Personas



## CAPACITACIONES

Se realizaron diecisiete (17) jornadas de capacitación sustantiva sobre Datos Abiertos de Gobierno para el Desarrollo Sostenible, dirigido a (70) entidades públicas, (4) organizaciones de la sociedad civil, (22) Municipios y a (2) universidades estatales, asistiendo (385) personas, entre funcionarios públicos, miembros de la sociedad civil y estudiantes.

El objetivo de las capacitaciones es proporcionar herramientas, conocimientos y habilidades para líderes nacionales que conducen el programa DAG en Panamá, del

sector público, centrándose en la apertura la reutilización de los datos públicos. Del mismo modo, la formación sustantiva ofreció una oportunidad especial para sensibilizar a las autoridades políticas y los nuevos actores del ecosistema nacional de DAG.

El programa de capacitación también ofreció un espacio para identificar conjuntos de datos clave y posibles aplicaciones de gran impacto, y ofreció un espacio para la discusión de cuestiones reglamentarias relacionadas con el desarrollo de los DAG en Panamá.

## REUNIONES

Se realizaron siete (7) reuniones de seguimiento con los líderes institucionales, con el objeto de dar seguimiento a las acciones individuales que han realizado las distintas entidades de gobierno tales como Banco de Desarrollo Agropecuario, Superintendencia de Bancos, Dirección General de Contrataciones Públicas, Caja de Seguro Social, Órgano Judicial, Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y Metro de Panamá, para promover la apertura de los datos en cada una de ellas se definieron los siguientes objetivos:

- Aumentar la conciencia y el conocimiento sobre los temas relacionados con los DAG entre los servidores públicos, estadísticos, los directores de TI, personal de las TIC.
- Atacar deficiencias de capacidad específicas identificadas durante el Taller de Desarrollo de Capacidades, celebrado en el año 2015 con el auspicio de UNDESA y ANTAI, como obstáculos para la publicación y reutilización de DAG en Panamá.
- Sensibilizar y capacitar a los funcionarios públicos en la gestión de datos y el concepto de "abierto por defecto", lo cual se centra en la eficiencia y el análisis de datos más allá de la publicación.



## PORTAL DE DATOS ABIERTOS

Como resultado de los talleres y reuniones de coordinación con las entidades, se alcanza la cifra de trescientos ochenta y nueve (389) conjuntos de datos publicados, en el Portal Datos Abiertos de Panamá, a la vez que se aumenta la cantidad de lograr una mejor calidad de los datos publicados.

El compromiso que Panamá ha asumido en el marco del Plan Nacional de Datos Abiertos, es lograr los más altos niveles de transparencia del Estado, proporcionando catálogos que contienen valiosa información dirigida a empresas, organismos, sociedad civil, medios de comunicación y entidades internacionales, comprometidos con esta iniciativa.

Hemos proyectado que a medida que las entidades van adquiriendo los conocimientos y las destrezas en el uso del portal, contaremos con más información gubernamental en formatos abiertos.



# TALLERES

Se realizaron doce (12) talleres con el objetivo de ofrecer las herramientas, el conocimiento y las habilidades a los líderes de las diferentes entidades para publicar información en el portal de datos abiertos [www.datosabiertos.gob.pa](http://www.datosabiertos.gob.pa). Estos talleres contaron, con la participación de (59) servidores públicos de las entidades como ACODECO, AMP, METRO DE PANAMÁ, SUPERBANCOS, MERCADOS NACIONALES DE CADENA DE FRIO, S.A., UMIP, ARAP, INADEH, AAUD, MUNICIPIO DE DOLEGA, MITRADEL y MINGOB.



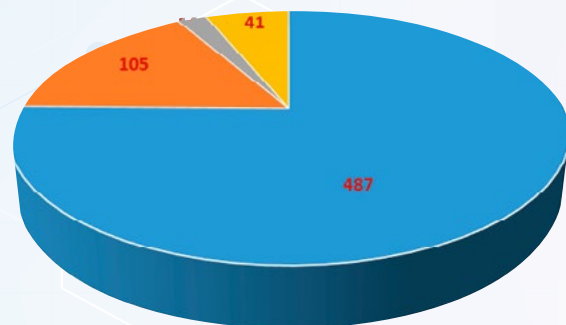
## SISTEMA DE EVALUACIONES DE SOLICITUDES (SES 2.0)

La AIG, como contribución en la mejora de las contrataciones públicas de bienes y servicios TIC por parte de las entidades desarrolló la **"GUÍA PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES O SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES"** (RESOLUCIÓN N° 49), publicada en Gaceta Oficial con el objetivo de establecer los criterios técnicos que serán considerados en la evaluación de los proyectos. También se adecuaron los criterios y procedimientos de evaluación en el **Sistema de Evaluación de Solicitudes** en concordancia con lo establecido en la modificada **Ley de Contrataciones Públicas**.

Durante este 2018 se evaluaron **seiscientas cuarenta y siete (647) solicitudes**, por un monto aproximado de **NOVECIENTOS TREINTA MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS SETENTA BALABOAS CON 07/100 (B/. 930,889,470.07)**. Donde **487 fueron aprobadas**, **105 canceladas** debido a que las instituciones decidieron no llevarlas a cabo, **14 no recibieron Concepto Favorable** y fueron rechazadas (no aprobadas) y **41 quedaron en trámites** por falta de requisitos y estándares solicitados por la AIG.



SES - ATENDIDOS - 2018



■ CONCEPTO FAVORABLE
 ■ CANCELADAS
 ■ CONCEPTO NO FAVORABLE
 ■ TRAMITES



# **DIRECCIÓN DE GOBERNANZA TI**



**Ing. Gabriel Reyes**

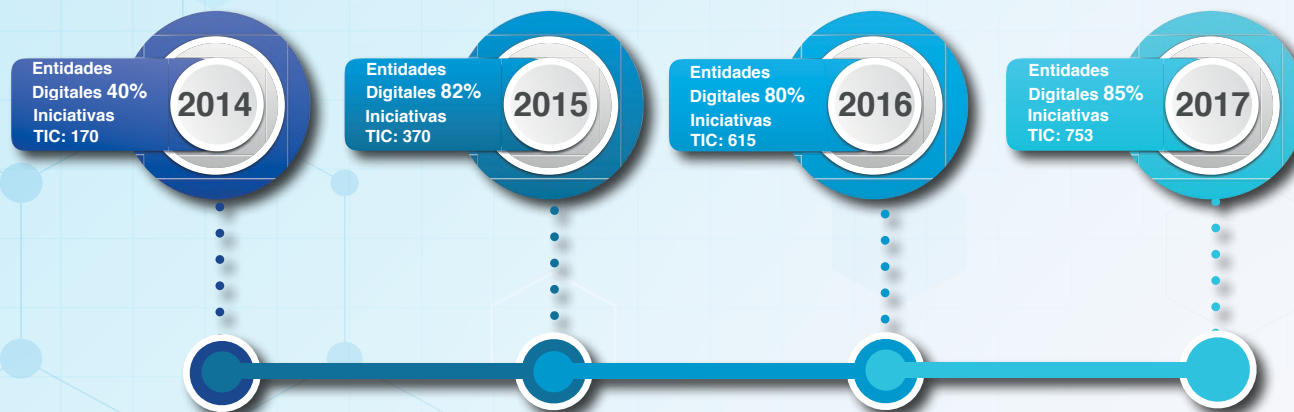
## DIRECCIÓN GOBERNANZA TI

Por tercer año consecutivo en la Dirección de Gobernanza hemos trabajado de la mano con las entidades y sus agendas digitales institucionales. Luego de un periodo de 4 meses de capacitaciones, entrenamientos y reuniones, para el 2018 el ejercicio de la Agenda Digital cumplió los objetivos, sobrepasando los resultados obtenidos en años anteriores. A continuación, detallamos algunas de las estadísticas:

**Total de iniciativas estratégicas reportadas 753**

**Total de entidades que han entregado su agenda digital: 92 de 107 entidades las cuales representan el 85.98% del total de las entidades del Estado.**

### AGENDAS DIGITALES INSTITUCIONALES



Gráfica 1. Comparativo año tras año de los resultados de las Agendas Digitales.

A destacar dentro de las Agendas Digitales 2018 podemos enumerar los siguientes hallazgos

## PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO (PEG)

Por primera vez desde que se inició con esta iniciativa de recolectar las agendas digitales institucionales, en este 2018 se logró identificar los Objetivos del Plan de Gobierno, el Plan Estratégico de Gobierno y el Plan de Competitividad en cada una de las iniciativas reportadas en las agendas, por parte de las instituciones, por consiguiente, se pudieron extraer las estadísticas de aquellos objetivos con mayor cantidad de iniciativas y podemos ver también aquellos que no cuentan con ninguna iniciativa.

## Iniciativas digitales que apoyan los Objetivos del PEG



### Objetivo 3.5

**161** iniciativas reportaron que están alineadas con este objetivo: "Brindaremos eficientes y eficaces servicios gubernamentales personalizados asegurando, la transparencia y sencillez de los trámites gubernamentales, estableciendo un plazo para su atención y evitando la discrecionalidad del funcionario. Todos los ciudadanos tendrán un libre acceso a las instituciones del gobierno, sin intermediarios y costos escondidos".

### Objetivo 4.3

Fortalecimiento Institucional, este objetivo se ubicó en el tercer lugar con solo **64** iniciativas, sin embargo, es uno del grupo de interés más fuerte en todas las iniciativas ya que en su mayoría las iniciativas están orientadas del Gobierno a Funcionarios.

### Objetivo 5.8

**132** iniciativas tecnológicas. "Gobierno y Desarrollo. Hacia una Gestión Moderna del Sector Público de Panamá".

### Objetivo 5.5.4

Este objetivo también fue clave dentro de las agendas digitales marcando con **43** iniciativas reportadas. Criterios de intervención y acciones y proyectos estratégicos: Los objetivos principales del gobierno electrónico: Panamá en línea, gobierno abierto, Munet, Geo-Referenciación, modernización de la Contraloría, SPA, fortalecimiento de los estándares de tecnología, Smartcity y el Plan Estratégico de banda ancha Panamá 2020.

### Objetivo 1.3

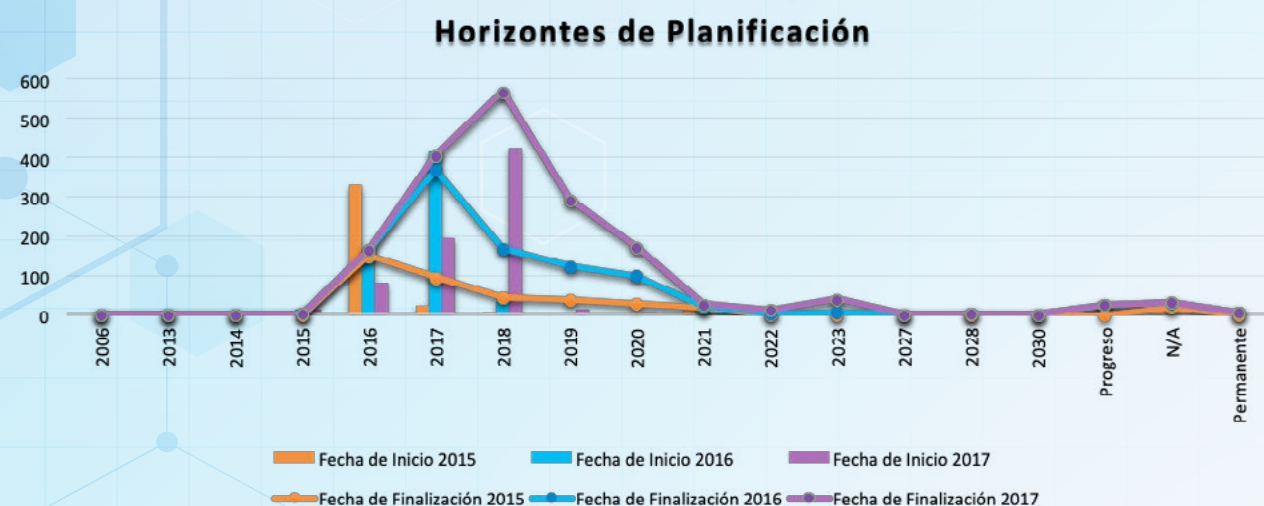
Derecho a la salud para todos - Sistema de Salud pública accesible y eficiente. Con **20** iniciativas se sitúa este objetivo en la posición #5, el mismo fue reportado mayormente por las entidades de Salud siendo el mismo propio del sector.

**Eje 4:** Seguridad Ciudadana del Plan de Gobierno: Barrios seguros con más oportunidades y mano firme. Objetivo de gobierno dirigido principalmente a los estamentos de seguridad, en donde se contó con un total de **18** iniciativas reportadas para el cumplimiento del mismo.

**Eje 1:** Bienestar Y Desarrollo Humano del Plan de Gobierno: "Vida Buena Para Todos". Con **14** iniciativas se ubica en el séptimo lugar.

# HORIZONTES DE PLANIFICACIÓN

Haciendo el comparativo año con año, sobre los horizontes de planificación, podemos observar en esta gráfica que las entidades sí cuentan con un horizonte de planificación debidamente definido. Para el año 2015 (naranja) la tendencia se inclinaba a comenzar los proyectos el siguiente año y terminarlos ese mismo año, sin embargo para el 2016 (celeste) continuaban proyectos en ese mismo año y su mayoría comenzaría y terminarían el siguiente año 2017; y finalmente las agendas del 2017 (morado) reflejan que aún tienen proyectos iniciados desde el 2016. En cuanto a la culminación presenta una gran cantidad para terminar en el mismo 2017 y el 2018 sobrepasando los proyectos que ejecutarán, lo cual se traduce en que están aún terminando muchos de los proyectos de agendas anteriores.



Se tiene contemplado que las Agendas Digitales se compartirán a través de la plataforma de colaboración de los Directores y Jefes de TI del Estado (CIORED).



## PLATAFORMA DE COLABORACIÓN DE LOS DIRECTORES Y JEFES DE TI DEL ESTADO (CIORED)

Se implementó con éxito la Plataforma de Colaboración de los Directores y Jefes de TI del Estado (CIORED) entrenando en su utilización a todo el personal asignado de las Instituciones del Estado y al personal de la AIG involucrado en su administración.

Desde la plataforma se está manejando toda la información requerida según la Ley 83 de Gobierno Electrónico y el de 357 de

Modernización Gubernamental, para la información de la Agenda Digital, el Plan Operativo Anual, los Planes de Simplificación de Trámites, los Planes de Sistemas y los Indicadores de Cumplimiento de las Normas TI. Además de esto, están disponibles, por ejemplo, noticias, foros, artículos y documentación relevante para la gestión de los Jefes de TI del Estado.

En el mes de septiembre se realizó la **VIII Edición del Premio Nacional a la Innovación Gubernamental** bajo el lema "El valor del Gobierno Digital", máximo galardón que otorga el Estado a las entidades que han logrado efectuar avances significativos en la prestación de servicios al ciudadano, mediante la implementación de soluciones tecnológicas y la modernización de sus sistemas. En esta octava edición logramos contar con una numerosa participación de proyectos postulantes en cada una de las categorías.



En esta edición del premio, el máximo reconocimiento, Premio Nacional a la Innovación Gubernamental fue entregado al **Metro de Panamá** como entidad ganadora en esta octava edición con el proyecto "Sistema de Información Móvil del Metro de Panamá" cuya implementación ha tenido un alcance de más de 50,000 descargas. Con esta aplicación se está actualizado sobre lo que sucede con el Metro de Panamá, el saldo disponible de la tarjeta, el estado y disponibilidad del servicio, conocer acerca de la historia que envuelve cada una de las estaciones, y aprender sobre esta importante obra de la República de Panamá.



## LAS OTRAS CATEGORÍAS PREMIADAS FUERON



**Simplificación de Procesos y Trámites:** recibió reconocimiento **La Procuraduría General de la Nación**, con su proyecto "Sistema de archivo y correspondencia", por la simplificación del manejo de los documentos, así como proveer consultas sobre los documentos registrados y las consultas de información histórica, reduciendo la burocracia y brindando eficientes y eficaces servicios gubernamentales facilitando las transacciones mediante la simplificación de trámites.



**El Municipio de Panamá** resultó ganador de la categoría **Plataformas Compartidas**, ya que logró incentivar la cultura de interoperar la información del sector público, para facilitar la disponibilidad de datos entre entidades y organismos públicos y reconocer a las mejores experiencias en implementación, publicación, actualización, divulgación y reutilización de los datos GIS publicados por las entidades de Gobierno.



**El Tribunal Electoral:** recibió el reconocimiento como la entidad que presentó la **Mejor Agenda Digital Institucional** como instrumento que establece las acciones y hoja de ruta para avanzar hacia un Gobierno Digital.



**Plataformas Tecnológicas de Gobierno Digital:** recibió reconocimiento **El Metro de Panamá**, con la implementación del proyecto "Sistema de información móvil del Metro de Panamá". Por impulsar procesos digitales que facilitan el desarrollo de iniciativas para la modernización en la gestión pública, contribuyendo a la eficiencia, eficacia y la participación ciudadana.



El reconocimiento a la **Calidad en Atención Ciudadana** fue recibido por el **Benemérito Cuerpo de Bomberos**, como la entidad que logró direccionar su estrategia en esfuerzos para brindar con calidad y esmero su servicio a la comunidad.



En la categoría de **Datos Abiertos** resultó ganador **La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos**, por el realce a las mejores experiencias ya realizadas en la publicación, actualización, divulgación y reutilización de los datos abiertos publicados por las entidades de Gobierno.



**El Municipio de Chepo:** fue el ganador en la categoría **Atención Ciudadana Municipal**, por brindar con calidad y esmero su servicio a la comunidad, cumpliendo con los criterios básicos de visibilidad, promoción, calidad de la gestión, mejora continua, eficiencia.



**La Universidad Marítima de Panamá:** recibió el premio en la categoría **Índice de Gobierno Digital**, que constituye un compromiso del Gobierno Nacional, siendo la herramienta clave para la mejora de los servicios, información y trámites ofrecidos a los ciudadanos. Con el propósito de medir el nivel de madurez y el avance en Gobierno Digital de las instituciones incrementando la eficiencia, transparencia y la participación ciudadana y que contribuyen al cumplimiento de la Ley 83, del 9 de noviembre 2012 y el Decreto 357 del 9 de agosto de 2016.



**El Consejo Nacional de Desarrollo Sostenible,** ganó la categoría **Convergencia Tecnológica**, por utilizar las plataformas que la AIG pone a disposición de las entidades del Estado, con el fin de que puedan integrar, tener movilidad e interoperabilidad de todos sus componentes de comunicación de datos, internet y telefonía fija en una experiencia de usuario eficiente, productiva y con costos minoritarios.



**El Municipio de Gualaca** ganó la categoría **Municipios Digitales**, dado su promoción a la integración de los sistemas de la gestión interna y externa municipal, a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's).



El periodista **César Camaño** de Telemetro Reporta Canal 13 resultó ganador de la categoría **Medios de Comunicación**, por su reportaje sobre el funcionamiento del **Sistema Smart de Monitoreo y Control de Alertas (SINMA)**. En esta categoría se destaca a los medios de comunicación por la difusión en temas de tecnología e innovación gubernamental.

## CUMPLIMIENTO Y PUBLICACIÓN DE INDICADORES DE GOBIERNO DIGITAL (INAGOB).

Con el propósito de establecer el grado de madurez y avance en Gobierno Digital de las Instituciones del Estado, y velando por el cumplimiento de lo estipulado en el Decreto Ejecutivo 357 de 2016 de Modernización del Estado y Gobierno Digital, se aprobaron 24 indicadores que serán medidos anualmente en 4 grandes grupos, con el objetivo de proveer mediciones reales en competitividad y desempeño en esta materia.

En la medición anual de los Indicadores de Gobierno Digital correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017, se obtuvo un avance del 16% en la

actualización de trámites de las instituciones del Estado, un 41% en cuanto a la atención ciudadana por parte de las entidades y Municipios, un 21% en el acceso sencillo y eficaz de información pública bajo el esquema de datos abiertos y un 40% de avance en contenido de Agendas Digitales e iniciativas estratégicas en materia de Gobernanza.

Esta medición nos permite contar con un marco de referencia para establecer las tendencias de los indicadores internacionales y poder situar a Panamá en una mejor posición y la mejora de los servicios, información y trámites ofrecidos a los ciudadanos.

dadanía, con especial interés en impulsar la competitividad y el desarrollo económico y social del país, mediante el uso de las TIC.

En el mes de abril se llevó a cabo la misión buenas prácticas en Estonia para el uso de las TIC en Gobierno, en donde se logró un intercambio entre las autoridades sobre la gestión de las políticas públicas en torno al Gobierno Digital y se pudo conocer en más detalle su plataforma para la interoperabilidad segura de datos, en la cual los ciudadanos pueden obtener información sobre quienes acceden a sus datos, y el uso de la identidad digital con su firma electrónica en sus diversas modalidades de tarjeta y móvil, que es la base en Estonia para llevar a cabo una multiplicidad de aplicaciones de interés como e-Salud, e-Notarías, e-Negocios, e-Gabinete, e-Justicia. También se sostuvo

## PROYECTO PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN GOBIERNO ELECTRÓNICO E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL - CENTRO DE EXCELENCIA

En atención al objetivo establecido en el Plan de Gobierno de Panamá de “brindar eficientes y eficaces servicios gubernamentales”, se está implementando el Proyecto de Cooperación Técnica y Desarrollo de Capacidades en temas de Innovación Gubernamental y Gobierno Electrónico, que busca impactar en el mejoramiento del servicio público y de atención directa a la ciu-



intercambio en temas de interés de Panamá, entre los cuales se abordó el de tecnologías emergentes como blockchain y áreas de futura colaboración entre los países.

A raíz de la experiencia adquirida en la misión de abril de 2018, a Estonia, se coordinó una segunda misión en el mes de septiembre, en donde participó Caja de Seguro Social, Registro Público y la Notaría Pública Décimo Tercera en el intercambio de políticas públicas y mejores prácticas internacionales en temas de e-salud y e-notaría para el mejoramiento del servicio público, con especial atención en impactar la competitividad y el desarrollo mediante la adopción de buenas prácticas globales basadas en las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

A través del proyecto con las Naciones Unidas, se logró documentar el Marco de Gobernanza de Gobierno Digital de la AIG, que será un modelo adecuado para comprender los esfuerzos realizados por la institución y el resto de las entidades del Gobierno de Panamá. Este libro es una guía de referencia de la Gobernanza y los aspectos que la componen. El marco está compuesto por 5 capítulos: Marco de Medición de Gobierno Digital, Modelo de Madurez de Gobierno Digital, Plan maestro de Gobierno Digital, Normas generales de Gestión de las TICs y las resoluciones, leyes y acuerdos internacionales.

Una tendencia a nivel internacional en países avanzados en materia de Gobierno Digital, consiste de la implementación de una ventanilla única digital, o un portal central del Estado. En ese sentido, se logró llevar a cabo la misión técnica con el consultor Mike Bracken, especialista de Public Digital para la evaluación al Estado en materia de Portales Únicos con el objetivo de optimizar e integrar los procesos con una disponibilidad inmediata de registros, reduciendo los tiempos y costos con información oportuna sobre registros vigentes y trámites en curso. Dicha misión incluía contar con un análisis y diagnóstico de los sitios web más importantes del Estado de Panamá, como el listado de condiciones y/o características comunes en portales únicos del Estado a nivel internacional y una hoja de ruta propuesta para implementar el portal único del Estado. Aplicación de tecnologías emergentes BlockchainHackMX, habilidades digitales PROSPERA y hogar conectado, e InteroperaMX.



## SERVICIO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTRATÉGICO Y LA PLATAFORMA DE GESTIÓN PARA LA MODERNIZACIÓN DIGITAL DEL GOBIERNO NACIONAL

El proyecto procura obtener la elaboración y aplicación de un Marco Metodológico que guíe el desarrollo de la estrategia de Gobierno Digital para el Estado Panameño. Este Marco Metodológico es la herramienta que facilita la definición de iniciativas institucionales y Estatales que guían la modernización del Estado con base en el desarrollo de Gobierno Digital, y que utilice insumos para las entidades como lo son las metas del Plan Estratégico de Gobierno 2014-19 (PEG), los modelos de arquitectura tecnológica y las normativas vigentes, de forma tal que se pueda establecer un modelo meta y se establezcan mecanismos referentes para llevar a cabo iniciativas y acciones institucionales acorde a los servicios que inciden en la atención ciudadana e impacten sus indicadores de gestión e índices de competitividad.

Se hacía prioritario poder contar con el diseño y debida implementación de un modelo estratégico y plataforma de gestión para la modernización digital del gobierno nacional.

Se hace necesaria la evaluación de la madurez del Gobierno Digital de Panamá. De lo anterior depende poder dar una orientación adecuada al esfuerzo de modernizar las instituciones del Estado de una forma metodológica y coherente, de tal forma que las mismas sean más eficaces y eficientes en apoyo al perfeccionamiento institucional y a las diferentes áreas de desarrollo económico del país.

La evaluación de madurez de Gobierno Digital de Panamá se compone de un análisis Estatal y de un análisis institucional.

La evaluación Estatal cuenta con dimensiones de análisis que guardan relación a los elementos que los organismos internacionales han identificado como importantes para que un país avance en materia de Gobierno Digital. Cada una de estas dimensiones cuenta con preguntas para identificar el nivel de madurez Estatal en que se encuentra Panamá.

La evaluación institucional cuenta con dimensiones, sub-dimensiones y preguntas, cuyas respuestas se apoyan en los criterios de niveles de madurez para identificar el nivel de madurez que se encuentra la institución en determinada dimensión.

El Modelo de Madurez de Gobierno Digital se aplicó a diez (10) instituciones piloto con el fin de obtener su grado de madurez digital y ayudarlas a trazar una hoja de ruta para cerrar las brechas existentes para alcanzar un nivel de madurez objetivo, determinado por la institución respectiva con apoyo de la AIG. Para esto, se utilizó un proceso metódico que sirvió de guía a las instituciones en la consecución de este objetivo.

El Modelo de Madurez de Gobierno Digital fue aplicado a las siguientes instituciones piloto: Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA), Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL),

Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), ATTT, Autoridad Nacional de Tierras (ANATI), Autoridad Nacional de Aduanas (ANA), Autoridad de Pasaporte de Panamá (APAP), MUPA, Órgano Judicial y Contraloría General de la República.

El proceso anterior contó con el apoyo de una plataforma digital diseñada para este fin.

Todas las instituciones piloto que han implementado el modelo de madurez digital se encuentran igualmente implementando la hoja de ruta que se determinó dentro del modelo en forma consensuada y que permitirá pasar de su estado inicial, generado por el diagnóstico, al nivel meta deseado, determinado por la entidad en conjunto con el equipo consultor.



### Resultados de las 58 entidades participantes

La plataforma digital apoya la aplicación del modelo de madurez digital y ofrece a disposición de las entidades herramientas que faciliten su implementación, así como una encuesta corta y otra larga, que una vez llenada por cada entidad, permite realizar un autodiagnóstico a cada entidad. Dicho autodiagnóstico sirve para determinar el nivel de madurez actual, así como determinar el estado de madurez digital objetivo para cada institución.



**INSTITUTO DE  
TECNOLOGÍA  
E INNOVACIÓN**

El Instituto de Tecnología e Innovación cuenta con más de 4 años en funcionamiento, centrándose principalmente en la capacitación de funcionarios del sector público del área de Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC) buscando mejorar la productividad y la calidad de los servicios de la administración pública mediante la adopción de nuevas tecnologías.

### Entre los objetivos del ITI destacan:

Aumentar la competitividad al inducir a los participantes en el proyecto de modernización del Estado y adoptar las tecnologías necesarias para mejorar la calidad y la puntualidad de los servicios.

Mejorar el conocimiento y la experiencia, al desarrollar y elevar el nivel de conocimiento del capital humano responsable de la implementación de los sistemas de aplicación, especialmente, de los administradores de TIC.

Innovación en el trabajo, utilizando la tecnología adecuada para racionalizar los procesos de trabajo y los usos de documentos de gestión, mediante aplicación de mejores prácticas y estándares universales de gestión y operación.

Transferencia de conocimientos y experiencias de otros países y organizaciones, mediante convenios de colaboración para que nos apoyen en los planes de implementación y acompañamiento.

Acreditación de conocimientos, mediante la contratación de empresas locales y extranjeras que provean la certificación internacional promoviendo la acreditación del personal TI buscando mejorar su gestión y carrera profesional.



AÑO	Operaciones del ITI desde 2012						Totales Anuales	
	Entrena. a usuarios Gobierno	Total de Eventos	Seminarios y Conferencias	Total de Eventos	Cursos Especializados a TI	Total de Eventos	Participantes en Cursos	Eventos de Capacitación
2012	192	7	0	0	0	0	192	7
2013	545	29	275	12	1020	51	1840	92
2014	830	41	650	15	650	35	2130	91
2015	478	32	174	8	615	43	1267	83
2016	811	34	155	8	703	50	1669	92
2017	1463	33	137	11	637	46	2237	90
2018	881	11	144	7	792	62	1817	80
<b>TOTAL</b>	<b>5200</b>	<b>187</b>	<b>1535</b>	<b>61</b>	<b>4417</b>	<b>287</b>	<b>11152</b>	<b>535</b>

Cifras hasta octubre de 2018

## CURSOS ESPECIALIZADOS EN APOYO A INSTITUCIONES DEL ESTADO

Se ha continuado con los cursos técnicos especializados de ORACLE UNIVERSITY en virtud del convenio de regularización de licencias para 23 instituciones del Estado.

Los cursos y seminarios que se han dictado están en el área de: Desarrollo Web, Administración de Base de Datos, Migración de Base de Datos y Aplicaciones WEB. Han participado unos 107 funcionarios del área de TI pertenecientes a unas 10 instituciones del Estado, amparadas en el convenio.

Durante el 2018, el ITI realizó un número plural de cursos en las siguientes áreas de especialización.

Se ha ampliado el apoyo con las instalaciones del ITI, a las instituciones que funcionan bajo la plataforma tecnológica del Sistema Penal Acusatorio (SPA), como al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), en su plan de capacitación para los módulos financieros de la plataforma ISTMO

Instituto de Tecnología e Innovación		
No.	Área de Especialización	Número de Cursos
1	Gobernanza TI	4
2	Arquitectura Empresarial e Innovación	3
3	Administración de Procesos de Negocios	3
4	Seguridad Informática	11
5	Continuidad de Negocios	3
6	Administración de Bases de Datos	11
7	Desarrollo Web & Móvil	6
8	Sistemas de Información Geográfico (HUB - Esri)	19
9	SAP y SAP Aplicativos Financieros)	58
10	Cursos Virtuales Plataforma Sistema Penal Acusatorio	5
11	Talleres sobre Gobierno Electrónico	1
<b>Total</b>		<b>124</b>

# PROYECTO E-LEARNING

Es una plataforma de aprendizaje en línea (e-learning) flexible y sencilla, que proporciona un sistema de administración de cursos, permitiendo establecer un portal personalizable y comunidades en línea dentro del Campus, así como una arquitectura que permite una fácil integración de múltiples sistemas administrativos. Funciona como una herramienta de gestión del conocimiento que pretende transferir el saber y la experiencia existente entre sus integrantes. Esta plataforma funciona con cursos presenciales apoyados en TICs, mixtos y virtuales, es decir, permite todas las modalidades de aprendizaje.

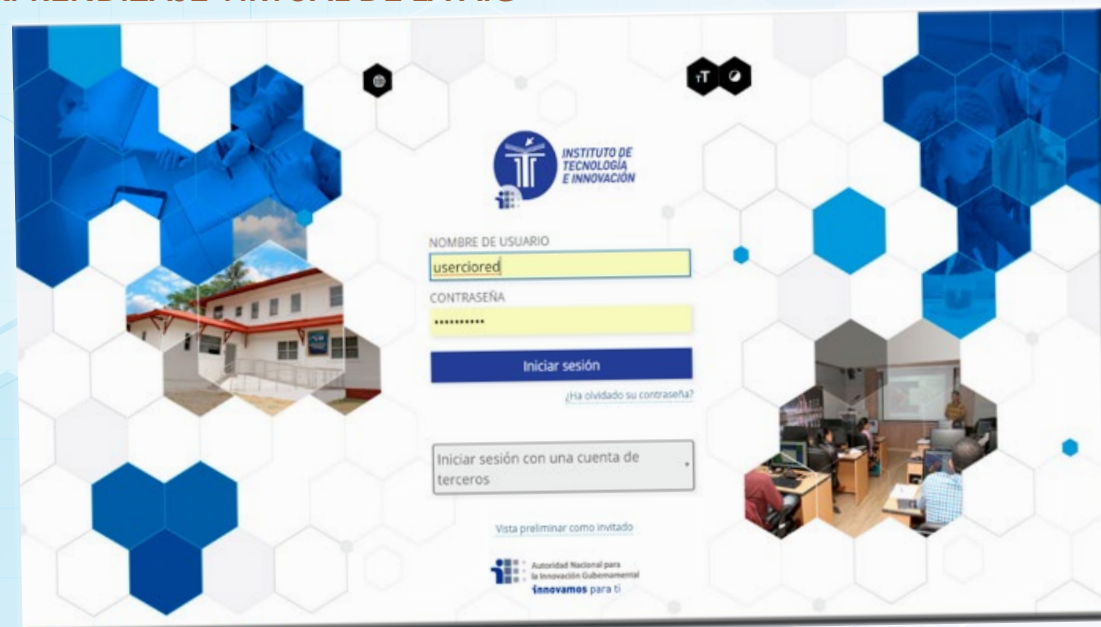
A partir de agosto se incorporó a la Plataforma de Aprendizaje de AIG, cuatro Cursos de Gestión TI: Introducción de COBIT, Introducción de ITIL e Introducción de TOGAF, y el curso de Manejo del SES. Se están desarrollando los cursos de:

- Gestor Documental
- Sistema Logístico
- Panamá Informa
- Sistema Municipal

## PLATAFORMA DE INSCRIPCIÓN

Se ha realizado los planes pilotos para la Administración de los cursos del ITI bajo la plataforma e-learning con los cursos TOGAF, COBIT e ITIL, esperando que para 2019, se normalice toda la administración de los cursos tanto virtuales como presenciales a través de la plataforma. La coordinación académica ha tomado las orientaciones pertinentes al rol y procesos de inscripción, seguimiento, evaluación y certificación de cursos bajo la plataforma.

### ENTRADA A LA PLATAFORMA DE APRENDIZAJE VIRTUAL DE LA AIG



Vista de la página principal

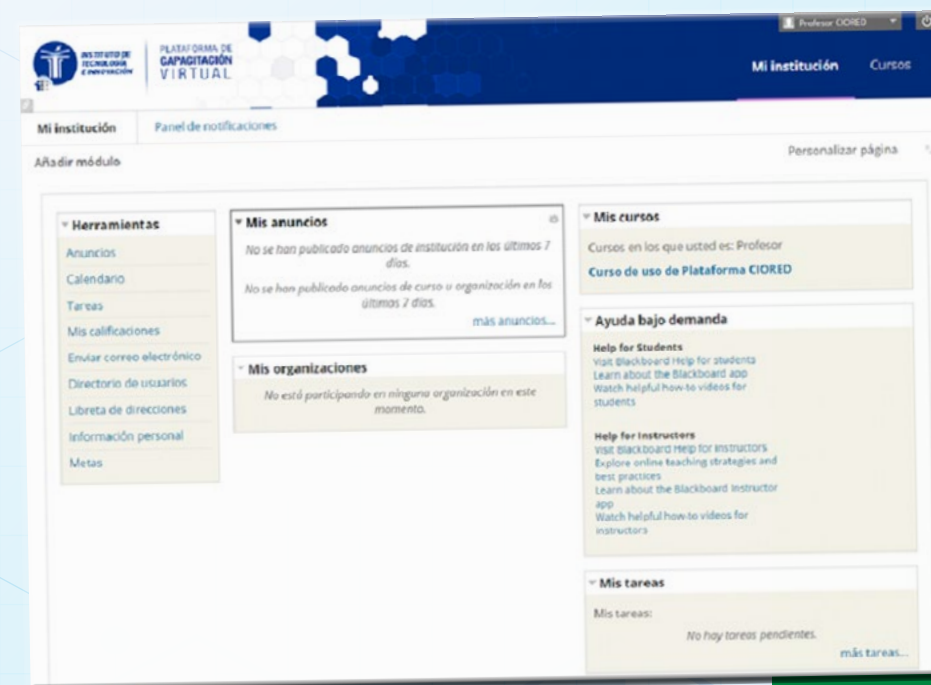
# IMPACTOS PARA EL ITI

Para el ITI, es uno de los logros importante, iniciado el uso de la Plataforma de Aprendizaje de AIG ya que el impacto de mayor cobertura a usuarios que requieren capacitarse en el área TIC, permitirá alcanzar con mayor celeridad los objetivos del gobierno en la modernización del Estado. Otro aspecto importante, es la reducción de los costos de capacitación y movilidad de funcionarios hacia y desde el ITI, ubicado en la Ciudad del Saber.

Otro logro importante, es haber concluido formalmente en el mes de febrero, el 3er. Programa de Maestría en Gestión y Tecnología del Conocimiento (MGyTC), en donde 12 funcionarios públicos obtuvieron una doble titulación, de los cuales, cuatro (4) son colaboradores de AIG. Este Programa de Maestría Profesional tiene el objetivo de proporcionar una formación específica

a profesionales que trabajan en entornos dinámicos que les permita enfrentarse a los retos de la transformación de la economía global de hoy en día, a una economía basada en el conocimiento. Este programa se centra en temas tales como gestión, tecnología e información que resultan esenciales en las organizaciones del siglo XXI.

Cooperación con el Gobierno de Singapur a través de su Agencia SCE (Singapur Cooperation Enterprise), para desarrollar dos (2) talleres especializados sobre la Planeación e Implementación de una estrategia de Gobierno Electrónico, siguiendo las experiencias y conocimientos adquiridos por Singapur. Esta fue calificada de muy provechoso por los Directores de Tecnología y participantes de AIG que asistieron y estos conocimientos serán de mucha ayuda en el avance y reforzamiento de nuestro Plan de Gobierno Electrónico.



Menú principal de cursos

Entre los planes futuros se contempla terminar de transformar todos los cursos de Gestión TI a la modalidad virtual: Gestión de Procesos, Gestión de Seguridad Informática, Gestión de Continuidad de Negocios, Planificación y Administración de Proyectos TI, Desarrollo de Proyectos utilizando metodología AGILE con SCRUM.

La contratación para la certificación en SAP de funcionarios de las instituciones: CSS, MEF, METRO e IDAAN.

## PLANES FUTUROS DE OPERACIÓN

# **CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 311**



**Lcdo. Edgar Tejada**



# 311 CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA



Con el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 la ciudadanía tiene al alcance de la mano, a todas las instituciones del Estado en un solo punto de contacto, las 24 horas y los 7 días a la semana, 365 días al año. El propósito, habilitado mediante los Decretos Ejecutivos 584 de 26 de julio de 2011, 272 de 14 de abril de 2015, 318 de 12 de julio de 2017, 593 de 11 de septiembre de 2018 y respaldado por el Artículo 41 de la Constitución Política de la República de Panamá, además de las Leyes 83, 38 y 6; es ser un enlace eficaz entre el ciudadano y las entidades del Estado que permita a Panamá, ser el modelo de atención ciudadana de clase mundial.

## Se puede acceder a este servicio de ocho maneras

- 1 Marcando gratuitamente al 3-1-1, desde teléfono fijo o celular.
- 2 A través del correo electrónico info@311.gob.pa
- 3 Accediendo a la página web www.311.gob.pa
- 4 Twitter @311Panama
- 5 Instagram @311panama
- 6 Facebook facebook.com/311Panama
- 7 YouTube 311CACPanama
- 8 Descargando el App móvil 311 Panamá 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 593 de 11 de septiembre de 2018 y la Resolución 83 de 1 de octubre de 2018 de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental en Gaceta Oficial mediante el cual se aprobó actualización de la "Guía para la Implementación y Operación de la gestión de casos recibidos, por medio del Centro de Atención Ciudadana 311 en las Entidades Gubernamentales", reglamentando las leyes y decretos ejecutivos vigentes acerca del tema. De igual manera, se amplió la publicación del Informe de Gestión de Atención Ciudadana de forma mensual para impulsar la transparencia y la rendición de

cuentas incorporando la modalidad de los datos abiertos.

Durante el 2018, el Centro de Contactos del Centro de Atención Ciudadana 311, recibió 2 millones 335 mil, 474 contactos ciudadanos, de las cuales un 90% de las llamadas fueron atendidas en 15 segundos o menos, reflejando así un incremento de 24% de adopción y participación ciudadana en relación al periodo anterior.

De los contactos recibidos, se registraron un millón catorce mil, cuatrocientos cincuenta (1,014, 450) casos; de los cuales, las entidades públicas, incluyendo a los municipios, atendieron satisfactoriamente el 97% de los casos reportados por la ciudadanía.



## Casos cerrados:

Se refiere al total de casos únicos creados por el Centro de Atención Ciudadana 311 en base a los contactos realizados por los solicitantes a través de los canales disponibles para realizar sus quejas, denuncias, sugerencias o solicitudes excluyendo llamadas falsas, consulta de información y seguimiento de casos existentes.

## % de casos atendidos:

Se refiere al porcentaje de casos donde la entidad responsable de los mismos ha brindado una respuesta documentada en la plataforma tecnológica del Centro de Atención Ciudadana 311 a las quejas, denuncias, sugerencias o solicitudes presentadas dentro de los 30 días calendario estipulados.

Entre otros logros se incluyen una ampliación de los servicios disponibles a la ciudadanía mediante la firma de un convenio con la Autoridad de Turismo de Panamá (ATP) para ofrecer los servicios en el idioma inglés en anticipación de la Jornada Mundial de la Juventud a realizarse en enero 2019.

## SIGUE MI LICENCIA

Como parte de las iniciativas para la modernización de las entidades, incluidas en la Agenda Digital PANAMÁ 4.0 y, con el compromiso de promover la transparencia y agilidad en los procesos y servicios, se coordinó el lanzamiento de la campaña Sigue Mi Licencia en apoyo de la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre de Panamá para brindarle información oportuna a conductores a quienes le hayan retenido este importante documento.



## INICIATIVAS INNOVADORAS Y TRANSPARENTES AL SERVICIO CIUDADANO

Una de las innovaciones más destacadas fue la puesta en marcha del nuevo portal de grúas <https://311.gob.pa/gruas> para facilitar el acceso a la ciudadanía al paradero de sus vehículos removidos por in-



fracciones de tránsito por la Policía Nacional y la ATTT logrando así, mayor agilidad y transparencia en la gestión pública además de brindarle la posibilidad de orientación e información a la ciudadanía las 24 horas al día. A la fecha hemos coordinado 109,588 remociones a nivel nacional. De esa misma forma logramos implementar un rediseño de nuestro portal web y app móvil del 311 para agregar nuevas funcionalidades como las notificaciones proactivas y mejorar la experiencia de los usuarios de nuestras plataformas.

## 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 a nivel nacional, así como visitas a las entidades con el objetivo de dar seguimiento al desempeño e informar sobre iniciativas y planes del programa.

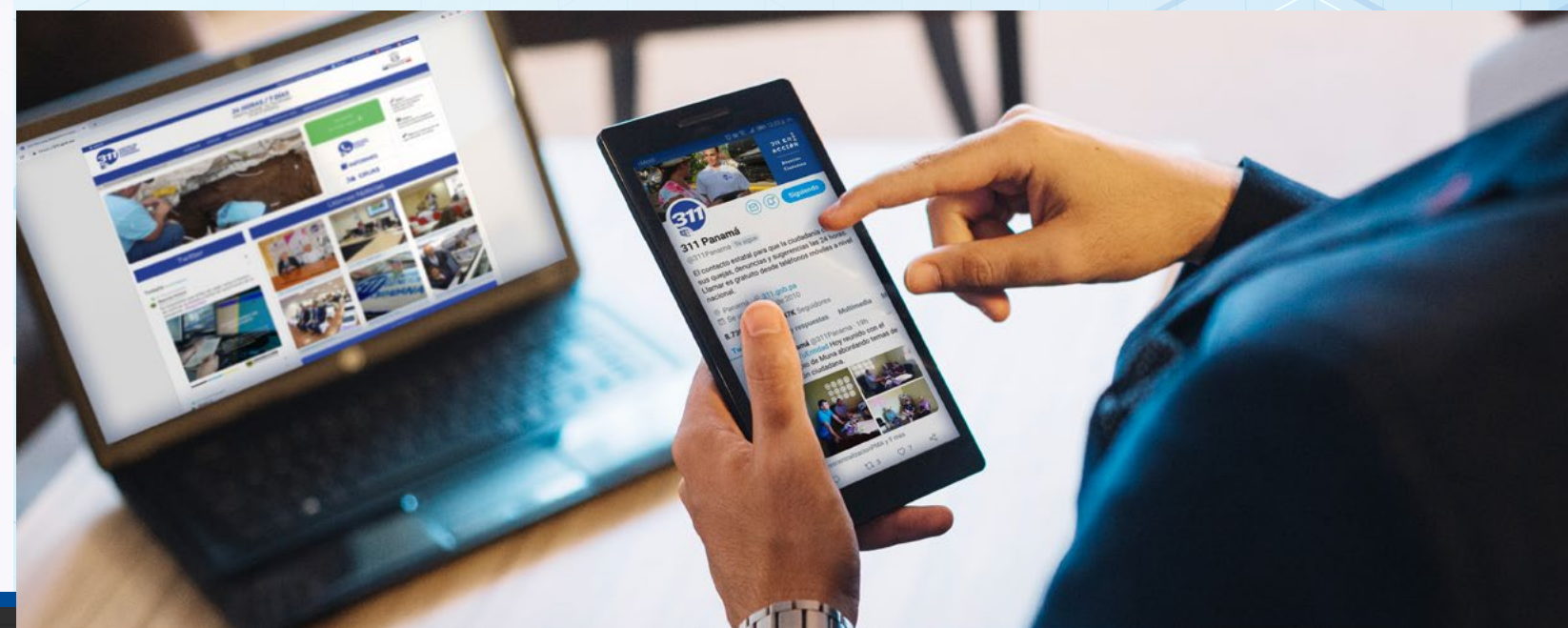
Estas acciones se complementaron con capacitaciones a los colaboradores de las entidades por parte de los asesores de la AIG y giras a nivel nacional para dar a conocer las bondades del 3-1-1 al público presente.

Un ejemplo destacado de la coordinación interinstitucional fue el apoyo brindado al Ministerio de Economía y Finanzas en relación a la entrega de los Certificados de Pago del Decimotercer Mes (CEPADEM) para los cuales atendimos 305,089 consultas ciudadanas por medio de nuestros canales de atención

## 56 MIL SEGUIDORES EN REDES SOCIALES

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. Impulsado por las campañas creativas diseñadas en conjunto con las entidades, la

cuenta en la red social Twitter alcanzó los 45 mil seguidores, registrando un aumento de 13% sobre el año anterior. Mediante una operación con el Banco Interamericano de Desarrollo también se logró iniciar la implementación de un nuevo sistema de gestión de redes sociales en conjunto con las demás entidades.



# **DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE TI**



**Ing. Joaquín Huertas**



# La Dirección de Servicios de TI

es la responsable directa de la gestión de tecnología en la AIG dirigiendo sus esfuerzos al desarrollo de mejores prácticas, servicios de soporte y mantenimientos del hardware y software implementado en la institución, así como también del manejo y administración del programa de Nube Computacional Gubernamental (NCG).



Panamá siendo un país comprometido con la implementación de procesos innovadores y responsable con la competitividad del país, inicia desde el 2011, bajo el liderazgo de la AIG, el Programa de NCG con el objetivo de estar preparados a los cambios que dicta la industria logrando desde ese momento no solo ahorros en sus gastos operativos sino también experimentando la optimización de los tiempos de implementación de aplicativos de usos masivos, que benefician el diario vivir del ciudadano.

Aplicaciones como Panamá en Línea, Sistema de Atención Ciudadana 311, Smart City, el GRP Gubernamental (ISTMO), los Municipios Digitales y otras más, son solo algunos de los actuales beneficiarios de este proyecto de Estado.

Con la NCG la AIG brinda infraestructura a 44 entidades del Estado. El crecimiento de la NCG de 2015 a 2018 ha sido de un 22% mismo que se representa por un total de 642 servidores virtuales que hoy en día dan servicio a estos clientes.

**El ahorro anual proyectado gracias a la NCG es de \$1,300,000.00.**

Crecimiento de clientes en IaaS

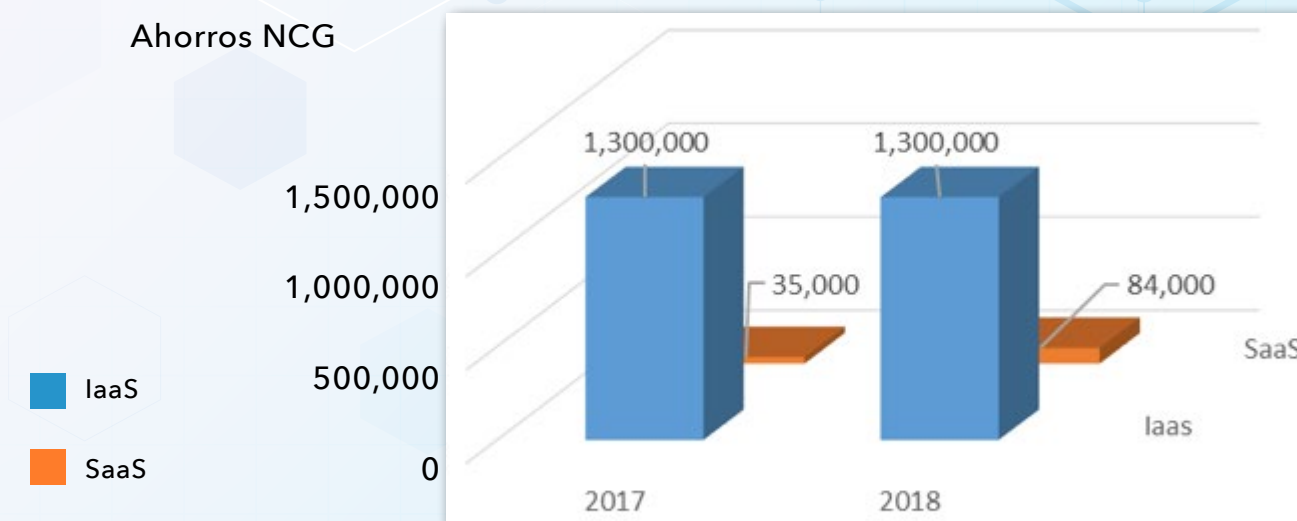


■ 2015  
■ 2016  
■ 2017  
■ 2018

Otros servicios ofrecidos desde la NCG incluyen el servicio de Correo Electrónico Institucional. Cerramos el 2018 con un total de 43 entidades y municipios sobre los cuales administramos 1,749 buzones.

El impacto mayor se ve reflejado en el incremento de clientes en el servicio SaaS (Software as a Service), principalmente en el servicio de correos electrónicos, logrando un incremento del 48% con respecto al año anterior. Impactando positivamente en ahorro a las instituciones en un monto aproximado de B/. 84,000 en el año 2018.

Ahorros NCG

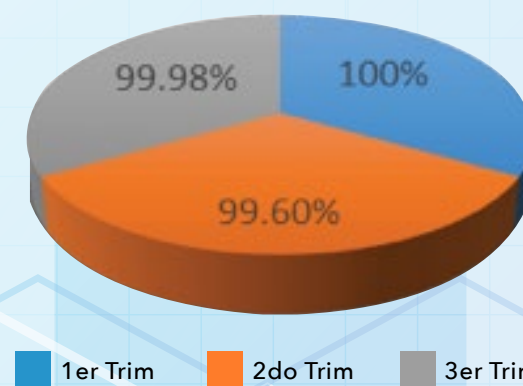


## REDES Y COMUNICACIONES

Se optimiza la disponibilidad de la red en AIG ofreciéndoles a nuestros clientes internos una conexión estable y robusta para garantizarles la operatividad de los sistemas y herramientas de la red, que les permita alcanzar los objetivos y metas de la institución.

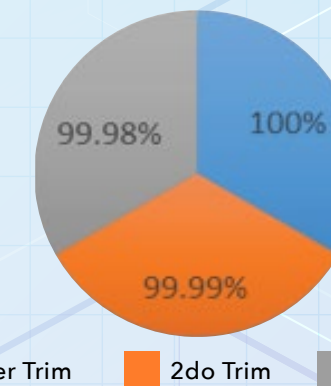
Tiempo de Actividad del 99.9% en los enlaces de Datos e Internet de la AIG

Enlaces de Comunicaciones AIG  
Datos e Internet  
Uptime Promedio 99.9%



Tiempo de Actividad del 99.99% en la Red Local (LAN) de la AIG

Red Local AIG  
LAN  
Uptime Promedio 99%



Robustecimiento en la Seguridad Informática de la infraestructura interna y perimetral de la red de la AIG, respaldándonos en las mejores prácticas de políticas de seguridad bajo la Norma ISO 27002.

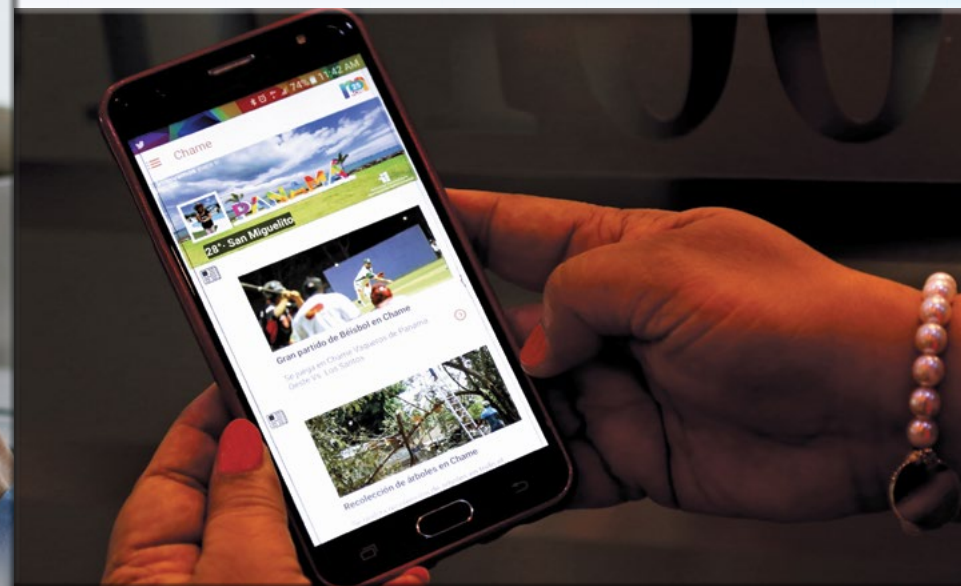
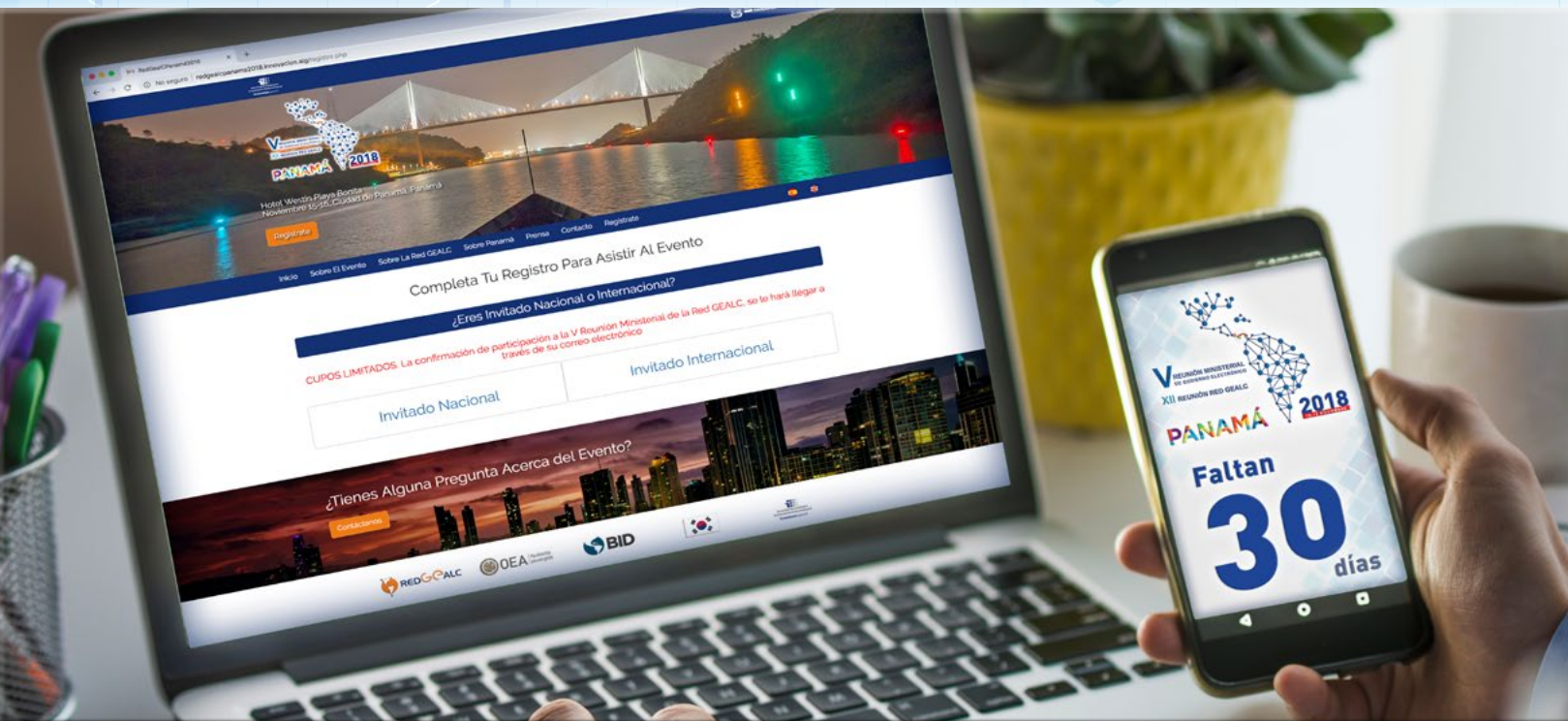
# Confección de la Página Web V Reunión Ministerial Red GEALC

Confección de Página Web multilinguaje para la V Reunión Ministerial Red GEALC, que se realizó en Panamá, en mes de noviembre de 2018. Registro en Línea de los invitados nacionales e internaciones, capacidad de transmisión en vivo del evento, posteo colaborativo de fotos, videos y las presentaciones de los expositores; formaron parte del desarrollo de este sitio.

<http://redgealcpanama2018.innovacion.gob.pa/>

**100% de Conectividad Tecnológica a 16 Municipios de difícil acceso.** Garantizamos a los usuarios de los Municipios de difícil acceso la facilidad de conexión a las herramientas del proyecto Municipio Digitales

MUNICIPIOS BENEFICIADOS	
Chitré	Chagres
Chorrera	Donoso
Mirono (comarca)	Portobelo
Nole Duima (comarca)	Santa Isabel
Pedasí	Chepigana
Los Pozos	Remedios
Balboa	Santa Fe
Chiman	Olá



El apoyo de la AIG en estas actividades permite a los municipios gestionar de manera efectiva los aplicativos informáticos implementados y que impactan positivamente en la atención a sus usuarios y a la operación diaria del municipio.

## 100% Cableado Estructurado Municipios Modelos para Proyecto Municipios Digitales

Se realiza el cableado estructurado para los municipios de Chitré y Chorrera.

Como apoyo al Proyecto de descentralización, se gestiona la adquisición de equipos (Computadoras e Impresoras) para el proyecto de municipios digitales y programa Panamá en Línea

	2017			2018		
	No. De equipos	Municipios beneficiados	Instituciones beneficiadas bajo el Programa PEL	No. De equipos	Municipios beneficiados	Instituciones beneficiadas bajo el Programa PEL
Computadoras	360	50	8	229	18	14
Impresoras	150		15			

## APOYO A ENTIDADES GUBERNAMENTALES

Se realizan proyectos de desarrollo para entidades externas como ANTAI, MIN-GOB, Embajada de Panamá en España, MINSA – Centro Regional de San Miguelito.

Creación de Página Web Colaborativa de Gobierno Abierto Panamá para ANTAI.

Desarrollo para Registro de Asistencia para el Congreso Médico 2018 - Regional

Portal Web Colaborativo con cuadro de mandos integral, que presenta el avance de Panamá en Materia de Transparencia y Datos Abiertos.

# IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE USO INTERNO (AIG)

Se logra implementación de nuevos sistemas informáticos y mejoras a ya existentes, impactando positivamente en los procesos operativos, control y seguimiento de proyectos haciendo énfasis en la adopción de los procesos de transformación digital en la AIG.

## Detalle de proyectos implementados:

- 1 Implementación de Sistema informático para control de visitas a la AIG
- 2 Nueva página WEB para el Sistema de Atención Ciudadana 311
- 3 Implementación de Cuadros de mandos para seguimiento a proyectos
- 4 Cuadro de mando para revisión de consumo y acceso a la RNI
- 5 Cuadro de mando para el control de cursos, personal capacitado, etc. en el ITI
- 6 Cuadro de Mando para el Centro de Proyectos de AIG
- 7 Mejoras al Sistema Integrado para el Refrendo y Gestión de Cobros en Línea (SIRCEL)
- 8 Apoyo en la implementación del Gestor Documental en la AIG

## ÁREA DE GESTIÓN DE TI

### OPTIMIZACIÓN DEL USO DE SOFTWARE LICENCIADO A NIVEL DE USUARIO FINAL

Producto de un proceso de revisión del uso de software licenciado en la AIG, se logra optimizar la cantidad de softwares licenciados instalados, impactando positivamente en un ahorro proyectado del 69% lo que representa en dinero un valor de B/. 97,300.00.

### SE IMPLEMENTAN NUEVOS SERVICIOS A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA DE LA AIG

Al 2018 la Mesa de Ayuda de la AIG logra dentro de su portafolio cubrir un total de once (11) servicios, que actualmente se brindan tanto a nivel externo como interno de la institución (AIG).

## Servicios brindados a través de la Mesa de Ayuda al 2018



Esto representa un incremento de 4 servicios y un volumen de atención a incidentes y solicitudes de servicio en un 87% con respecto al 2017.



*Lcda. Edanya Monterrey*

**PROGRAMA  
PANAMÁ EN LÍNEA  
AIG - BID**



## Unidad Ejecutora Programa Panamá en Línea

El Programa Panamá en Línea obtuvo un reconocimiento en septiembre pasado por parte del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y de los altos ejecutivos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en la revisión de cartera semestral, al ser considerada la única Unidad Ejecutora de Programas BID que alcanzó el 100% de desembolsos programados para el año, los cuales correspondían a la totalidad del presupuesto asignado para el año por un monto de \$6,293,527.00.

Se logró una ejecución presupuestaria de **73%**, correspondientes a los aportes del BID a través de diez (10) contratos finalizados. Estos contratos hacen referencia a las adquisiciones para la conectividad y equipamiento de los Municipios en donde se adquirieron enlaces de Datos e Internet, incluidos en la Red Nacional Multiservicios (RNMS), para **16 Municipios** de difícil acceso por medio satelital o terrestre, como apoyo al **Proyecto de Descentralización Municipal**, que incluyeron cableado estructurado para 18 Municipios, 15 impresoras térmicas y 113 computadoras para facilitar los servicios de ventanilla y de gestión contable para los 68 municipios que cuentan con el sistema de gestión financiera (GRP).

En coordinación con la **Asociación de Municipios de Panamá (AMUPA)** y la **Secretaría Nacional de Descentralización**, se estableció una hoja de ruta del Proyecto de Municipios Digitales, a partir de la cual se logra la implementación de **74 Portales Web Municipales** y **68 Municipios Digitales** con todos los componentes (GRP, Portal

Web y App). Con el **GRP** los municipios cuentan con los módulos de presupuesto, almacén, compra, Recursos Humanos, proyectos, vehículo, placa e Inteligencia de Negocios (BI, por sus siglas en inglés) para análisis de la información y actualización de **Open Bravo** versión profesional, así como dos (2) interfaces con el Tribunal Electoral y el Registro Público, permitiendo de esta manera que Panamá sea el país referente en **Modernización Municipal**, ejemplo y modelo de país en la implementación de su Ley de Descentralización Municipal.

Se logró realizar el diseño y la implementación del **Modelo Estratégico** y la **Plataforma de Gestión para la Modernización del Gobierno Digital** que busca obtener; en esta etapa del proceso de transformación gubernamental digital; la elaboración y aplicación de un marco metodológico que guíe el desarrollo de la **Estrategia de Gobierno Digital para el Estado Panameño**. Este marco metodológico será la herramienta que facilite la definición de iniciativas institucionales y estatales que guíen la modernización del Estado con base en el desarrollo

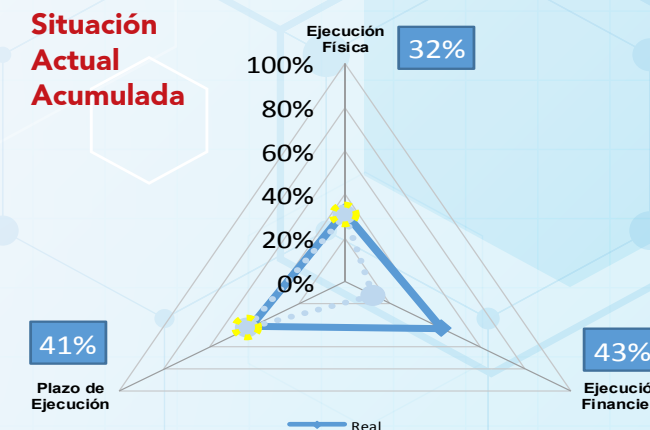
de **Gobierno Digital** y utilice insumos para las entidades como lo son las metas del Plan Estratégico de Gobierno, los modelos de arquitectura tecnológica y las normativas vigentes, de forma tal que se pueda establecer un modelo meta y se establezcan mecanismo referentes para llevar a cabo iniciativas y acciones institucionales acorde a los servicios que inciden en la atención ciudadana e impacten sus indicadores de gestión e índices de competitividad.

Se implementó la **Solución de Colaboración Interinstitucional para los Directores y/o Jefes de Tecnología del Estado**, como plataforma tecnológica que integra las direcciones de IT de las **110 Entidades del Estado** con la AIG. Con esta Plataforma en funcionamiento los funcionarios responsables del tema podrán mantener actualizada la información de sus perfiles, registro de funcionarios, listado de recursos informáticos, agenda digital, planes de IT, realizar consultas y solicitar apoyo, entre otras muchas funciones adicionales. La AIG, por su parte, puede brindar la facilidad de análisis y reportes inmediatos sobre la información ingresada por las diferentes entidades. Para la implementación de esta Plataforma se han capacitado a **165 funcionarios** con roles tanto de Directores, como Desarrolladores, Evaluadores y Secretarías.

### Desembolsos del Fondo BID



Situación  
Actual  
Acumulada



Se apoyó a cuatro (4) instituciones del Estado como la **Caja de Seguro Social (CSS)**, el **Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN)**, **Metro de Panamá** y el **Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)** para mejorar la disponibilidad, rendimiento, funcionalidad y seguridad de la **Plataforma SAP** a través de la contratación de personal técnico experto y certificado que asegure la continuidad de la operación de estas instituciones mediante los servicios de control que se deben realizar en dichas plataformas que aseguren la participación del personal de la entidad y garanticen la permanencia y continuidad de las recomendaciones estableciendo un plan de mejoras continuas y los requerimientos para el plan de recuperación de desastres.

Igualmente, se apoyó al **MEF** mediante la contratación de un experto SAP HCM (Recursos Humanos) para la elaboración de un dimensionamiento de necesidades, que apoye el proceso de contratación de un **Sistema de Gestión de Recursos Humanos en el Gobierno de Panamá**, apalancado de la plataforma ISTMO (SAP), con la intención de ayudar en la toma de decisiones acerca de la posibilidad de la implementación de este sistema en las instituciones del gobierno central panameño.

## CONTRATOS CON ÓRDENES DE PROCEDER

Por otro lado, se dio orden de proceder a 10 contratos, creando así nuevos compromisos de pago por un monto total de \$2,194,712.95. Entre los principales contratos destacan, el rediseño de la Plataforma Web del Portal Oficial de "Panamá Tramita" que ayudará en redefinición de un portal web moderno, atractivo, dinámico, intuitivo, relevante, adaptable y administrable a través de un gestor de contenido, con una estructura funcional operativa que esté de acuerdo con las tendencias, diseños y nuevas funcionalidades tanto para las redes sociales como para otros sitios modernos de Internet. Este portal será amigable para los usuarios, con contenidos fáciles de ubicar, descargas rápidas y capacidad para realizar transacciones que sigan los estándares y lineamientos para la confección de sitios web gubernamentales de la AIG.

Se realizó un acompañamiento técnico para las Aplicaciones de Gobierno Electrónico denominadas Panamá en Línea, Portal Panamá Tramita, Solicitud de Refrendo Electrónico, Gestión de Cobro y Gobiernos Locales, con lo cual se mantendrá una estructura de equipo de supervisión externo que será contraparte del equipo de operación de las aplicaciones de gobierno electrónico para dar seguimiento a la ejecución de tareas de los operadores involucrados en el desarrollo de las aplicaciones existentes que asegurarán la atención eficiente y eficaz de los requerimientos que se presenten en el día a día y brindarán apoyo en el despliegue de soluciones y la gestión de cambio.

De igual manera, se efectuó un acompañamiento en la Simplificación de Trámites con lo cual se generarán menos filas, se mejorará la experiencia de los usuarios, se tendrá acceso al gobierno 24 horas al día duran-

Ejecución Presupuestaria del Año 2018



te siete (7) días a la semana, se mejorará la capacidad de cobro, se aumentará la interoperabilidad y disminuirán los requisitos, se reducirán los tiempos de resolución, se iniciará la implementación del expediente digital y se mejorará la gestión de archivos. Se priorizó y simplificó 250 trámites en línea que incluyó diseños de alto nivel de formularios de aplicación y o solicitud, así como el desarrollo de tres talleres de gestión de cambio dirigidos al ciudadano para la adopción de servicios gubernamentales en línea.

Se realizó la recolección de datos y análisis de la situación actual de las entidades del Estado en materia de tramitación con el ciudadano con lo que se podrá obtener una línea base de la situación actual a través de encuestas, las cuales serán comparables con los resultados del Programa.

Se efectuó la revisión de Pares en Gobierno Digital por lo que se realizó un acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para asistir a la República de Panamá en la identificación de las fortalezas y áreas de mejora en las políticas y programas de gobierno en esta materia. Esta revisión proporcionará recomendaciones de políticas accionables basadas en buenas prácticas de última generación en todos los países que conforman la OCDE y adecuadas al contexto del país que contribuirán a mejorar el desarrollo y la implementación futura de las políticas en el país.

## ACTIVIDADES CON ALTO NIVEL DE AVANCE

Dando continuidad a las actividades, con un nivel alto de avance, se encuentran las actividades referentes a la migración de 82 trámites en la Plataforma Business Process Management System (Bonita) en su versión 7.2.4 para su puesta en línea. Esta migración incluye formularios requeridos por el trámite, los conectores a los servicios web definidos por trámite y el proceso considerado para generar la solicitud pertinente. De igual forma considera el mecanismo para la implementación del sistema de registro de ciudadanos y el de los funcionarios que atenderán los trámites. Al final de esta contratación, cada trámite deberá integrarse con los servicios web requeridos para su funcionamiento integral. Además, este servicio incluye la capacidad de consumo de servicios por parte del ESB (Enterprise Service Bus) de la AIG, la capacidad que se implemente en los formularios para poder ser accedidos desde plataformas diversas que incluyen navegadores web en estaciones de trabajo (computadoras), en smartphones y en tablets.

De igual manera, otro de los proyectos en alto nivel de avance está en el diseño e implementación de un Bus de Servicios Empresariales (ESB) para fortalecer la Plataforma de Trámites en Línea mejorando la velocidad, disponibilidad y gobernabilidad de los servicios de uso de los ciudadanos para realizar trámites con el Estado. Este proyecto considera al menos cuatro (4) entidades que actualmente utilizan la plataforma, a saber la ATTT, el MUPA, el RP y el TE, los cuales sumarán un máximo de dieciséis (16) servicios. Esta Plataforma también considera la capacitación a los usuarios y administradores y el mecanismo de gestión y administración del mismo. Adicional, este servicio apoyará la incorporación de veinticuatro (24) bases de datos de interés nacional al bus de servicios empresa-

rial, en virtud que Panamá en Línea (PEL) es la plataforma del Estado para la puesta en marcha de trámites en línea y estos nuevos servicios asegurarán el medio para el consumo efectivo por medio de interoperabilidad segura y gobernada.

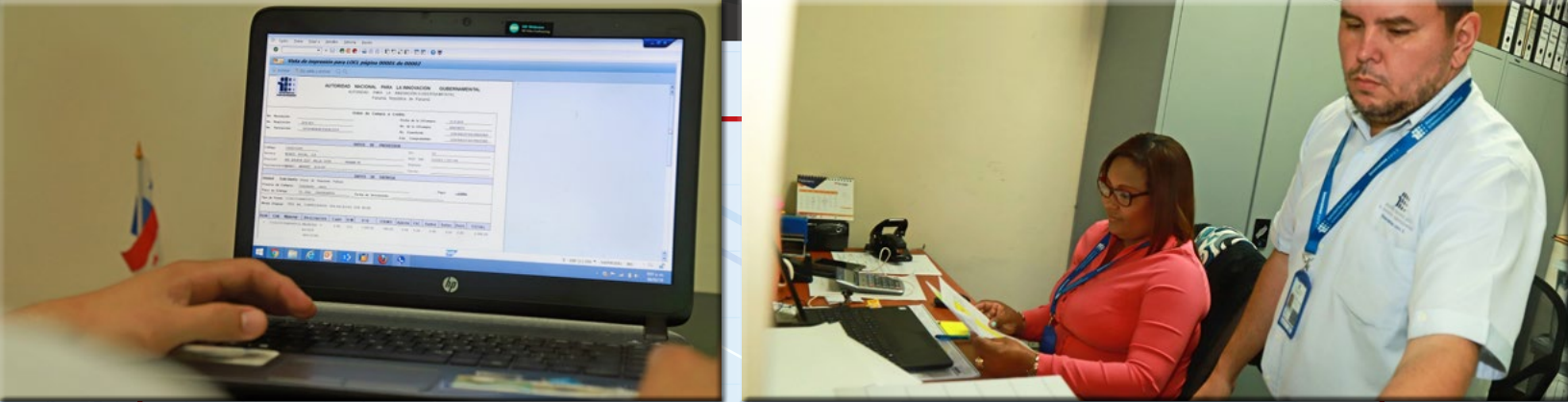
Otro proyecto que presenta un alto nivel de avance es la Plataforma Tecnológica para la Integración de los Sistemas de Logística y de Comercio Exterior que está estandarizando el funcionamiento de los sistemas de información, que conforman la plataforma tecnológica del sistema logístico nacional, como lo establece el Plan Estratégico de Gobierno 2015-2019; y además se logrará cumplir con los requerimientos del Acuerdo de Facilitación del Comercio de la Organización Mundial del Comercio (OMC), adoptado en Panamá mediante la Ley 55 del 9 de septiembre de 2015. Esta plataforma pretende habilitar un conjunto de herramientas tecnológicas, bajo el modelo iPaaS, que permitan la integración de las diversas plataformas y sistemas relacionados con las actividades de logística y comercio exterior asociados con los procesos de importación, exportación y tránsito de mercancías.

Se trabaja finalmente en el fortalecimiento de la Red Nacional Multiservicios (RNMS) para temas de Ciberseguridad consistentes en el reforzamiento de las plataformas actuales de balanceo de carga y entrega de aplicaciones seguras, Sistema correlacionado de eventos y Sistema de resolución de nombres de Dominios del Estado, que con la entrada en servicio de las nuevas operadoras de la RNMS y el aumento de las capacidades de servicios de datos e internet se hace imperativo contar con herramientas que salvaguarden la información de las páginas web, la Nube Computacional Gubernamental, entre otros programas que se comunican entre sí y con los ciudadanos.

# **DIRECCIÓN NACIONAL DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN**



**Lcdo. Ignacio Molino**



**La Dirección de Finanzas y Administración de la AIG** está compuesta por la Oficina de Planificación y los Departamentos de Presupuesto, Compras, Contabilidad, Tesorería, Servicios Generales y Seguridad.

Se alcanzó una ejecución presupuestaria de 84% global a los 18 días de diciembre, trabajo coordinado en conjunto con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), particularmente con la Dirección Nacional de Contabilidad (DNC), la Dirección de Presupuesto de la Nación (DIPRENA), el Consejo Económico Nacional (CENA) y con la Comisión de Presupuesto de la Asamblea Nacional.

El año 2018 también ha sido la etapa de maduración en el uso de ISTMO como sistema gubernamental de información financiera, en donde la AIG se convirtió en la primera institución descentralizada del Gobierno Nacional que adoptó el mismo. Esta herramienta facilita el trabajo y con sus controles respectivos se elimina la

discrecionalidad, permite la trazabilidad y brinda mayor seguridad en su uso.

Se está trabajando a través de la Cuenta Única del Tesoro (CUT) para el pago de obligaciones, lo que facilita los procesos, asegura el pago a los que estén en paz y salvo y a la vez, permite un manejo más eficiente de los recursos económicos, puestos a disposición de la entidad, vía Presupuesto Anual.

Este ha sido el segundo año del Programa Panamá en Línea, con Financiamiento BID que se podría traducir en un impulso más intenso a la gestión de la AIG, mediante un plan muy bien concebido y que es referente para la región.

## OFICINA DE PLANIFICACIÓN

Actividades de Implementación y Post-Implementación del Proyecto de Implementación de la Plataforma ISTMO (Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa) en la AIG.

Las actividades de implementación y la puesta en marcha del Sistema ISTMO en la AIG, fueron documentadas en un Documento Memoria del Proyecto (2016-2018). Se ha mantenido un seguimiento a los aspectos que requieren revisión en conjunto con la Dirección Nacional de Contabilidad del MEF.

Correspondió a la Oficina de Planificación, coordinar las actividades relacionadas con la puesta en operación del Programa Panamá en Línea en ISTMO (creación de la Dependencia BID), tramitación de requerimientos y atención de incidencias de soporte.

## FORMULACIÓN DEL ANTEPROYECTO DE INVERSIÓN

Estas actividades incluyeron la actualización del Plan Quinquenal Indicativo de Inversiones No Financieras (2018-2022), Coordinación para la Formulación y Actualización de los Programas de Inversión de acuerdo a los Topes Presupuestarios establecidos, y Presentación del Sustento Técnico para la Aprobación del Anteproyecto de Inversiones para la Vigencia Fiscal 2019.

## SEGUIMIENTO A PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN

Se realizaron reuniones de coordinación con la Dirección de Programación de Inversiones del Ministerio de Economía y Finanzas para incorporar mejoras en los contenidos de los informes de avance físico, con miras a establecer nuevos requisitos de información para el Banco de Proyectos.

## DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO



La ejecución total del presupuesto 2018 alcanza un total de **B/.31.8 millones** lo que representa un **84%** al 18 de diciembre del Presupuesto Ley Modificado de **B/.37.9 millones**.

### PRESUPUESTO DE INVERSIONES

El Presupuesto de Inversiones alcanza al 18 de diciembre una ejecución de **B/.26.6 millones** en base al Presupuesto de Ley Modificado para inversiones de **B/.32.2 millones**, lo que significa una Ejecución del **83%**.

N°	Proyecto	Presupuesto Modificado	Monto ejecutado 18/12/18	% de ejecución
1	Gobierno Electrónico	7,890,900.00	7,148,500.03	91%
2	Sistema Penal Acusatorio	11,638,797.00	11,387,879.57	98%
3	Red Nacional Multiservicios	494,045.00	249,044.53	50%
4	Nube Computacional	2,096,093.00	461,612.48	22%
5	Atención Ciudadana	1,322,602.00	1,293,839.85	98%
6	Programa de Innovación	1,018,082.00	899,540.23	88%
7	Panamá en Línea BID	7,754,643.00	5,216,569.25	67%
<b>TOTAL</b>		<b>32,215,162.00</b>	<b>26,656,985.94</b>	<b>83%</b>



## PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO

El Presupuesto de Funcionamiento al 18 de diciembre alcanzó una ejecución por **B/.5.3 millones** lo que representa el **91%** del Presupuesto Ley Modificado anual de **B/.5.6 millones**.

## INFORMES

El departamento gestiona y entrega dos informes importantes.

	Nombre del Informe	Destinatarios	Periodicidad
1	Informe de ejecución presupuestaria	La página 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 Página Web de la Institución (módulo de transparencia)	Mensual

## DEPARTAMENTO DE COMPRAS

El Departamento de Compras en el periodo comprendido de noviembre del año 2017 al 1 de diciembre del 2018, recibió **490 Requisiciones** para adquirir bienes y servicios para las diversas Direcciones y Departamentos que conforman la AIG, además se tramitaron requisiciones de la Dependencia en ISTMO para gestionar el **Convenio de Préstamo 3683/OC-PN Programa Panamá en Línea**.

Del total de requisiciones recibidas, se lograron concretar más de **420 Órdenes de Compra** y se elevaron al portal de Panamá Compra más de **50 convocatorias** para licitaciones públicas entre: Compra Menor, Licitación Pública por Precio, por Mejor Valor, Licitaciones Abreviadas y Contrataciones Directas. De estas licitaciones se ha logrado la adjudicación y la obtención de más de **30 contratos** refrendados de bienes y servicios

El Departamento de Compras brinda su apoyo a la Junta Asesora de Servicio y Ac-

ceso **Universal (JAS)** atendiendo las solicitudes para adquirir bienes y servicios.

De igual manera, este departamento se encarga de hacer los registros y pedidos de la **Unidad Ejecutora del proyecto BID**, de sus órdenes de compras y de los contratos en el sistema ISTMO.

En este periodo el Departamento de Compras asumió un nuevo reto con la integración del Sistema Integrado para el **Refrendo y Gestión de Cobros Electrónicos en Línea (SIRCEL)** y el **Gestor Documental**.

Con el ingreso de la AIG al **Sistema ISTMO** en el 2017, el Departamento de Compras dispone un papel más abarcador que el anterior en la tramitación de las Compras, en relación con los otros Departamentos de la Dirección de Finanzas y Administración Ejecutiva, logrando atender en tiempo oportuno, la búsqueda de proveedores que ofrezcan precios competitivos y las mejores garantías.

## DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Durante el segundo semestre del 2017 se realizaron reuniones con la Dirección Nacional de Contabilidad del MEF y el Consorcio de ISTMO para definir mejoras y requerimientos necesarios para que nuestro Departamento presente una información financiera con cifras reales, confiables y veraz para la toma de decisiones de la Administración.

Se han efectuado los registros de los ingresos de la Nube Computacional, subsidio y el recibo de traslados institucionales para el pago de la Regularización del uso de licencias Oracle, esto último con el propósito de cumplir con el compromiso del Contrato 36-2016.

Hemos realizado los registros contables financieros y sus respectivos cierres mensuales del Proyecto Panamá en Línea contratado con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), tanto en el sistema ISTMO, como el sistema ERP.

A partir de noviembre 2018, se registró la Depreciación de activos fijos del Proyecto Panamá en Línea (BID) en el sistema ISTMO.

**La Contraloría General de la República confeccionó nuevas parametrizaciones (transacciones contables) dentro de ISTMO para ser incluidas en la Dependencia BID para la AIG.**

Se procedió a registrar en el sistema ERP todas las transacciones contables de la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal. Adicional, se confeccionaron los Estados Financieros.

## DEPARTAMENTO DE TESORERÍA

Dentro de los logros alcanzados por el Departamento de Tesorería, podemos destacar que nos hemos alineado con el objetivo de modernizar y ordenar las finanzas del Estado, llevando toda nuestra operación de Tesorería, dentro del sistema ISTMO, lo que nos ha permitido acortar los tiempos de ejecución de pagos, redundando en un beneficio directo a quienes nos debemos.

Realizamos la presentación de las proyecciones de ingresos y egresos de la institución, de manera eficaz y oportuna, colaborando con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) a mantener un flujo de caja eficiente para el Estado. **Hemos recaudado en Ingresos de Autogestión al 31 de octubre 2018, la suma de B/. 159,790.92**

En conjunto con la Dirección de Gobernanza TI, se han gestionado los cobros a otras instituciones gubernamentales para hacer frente a los compromisos correspondientes a la regularización de licencias Oracle utilizadas por todo el Estado panameño.

Realizamos la depuración y racionalización de nuestras cuentas bancarias cerrando algunas y centralizando los recursos financieros en una sola cuenta (CUT), lo que permite aprovechar mejor la disponibilidad de saldos.

Se han generado alrededor de 2 mil trámites de pagos en el periodo comprendido del 01 de noviembre 2017 al 30 de noviembre de 2018, en los cuales hemos desembolsado B/. 25.4 millones de dólares para inversión y operación de nuestros proyectos.

Se trabaja muy coordinadamente con los departamentos de Contabilidad y Presupuesto para garantizar la mayor cantidad de registros al finalizar el año y así cumplir con la Ejecución Presupuestaria, de los proyectos en marcha de la institución.

**OFICINA DE  
ASESORÍA LEGAL**



**Lcda. Teresa Berbey**

# Asesoría Legal

Tiene como principal función brindar soporte jurídico al Despacho Superior y a las distintas Direcciones que conforman la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG).

Entre sus labores se encuentran la revisión de Pliegos de Cargos para los actos de selección de contratista, tramitación del procedimiento excepcional de contratación, elaboración de contratos, resoluciones, convenios, atender recursos y reclamos en materia de contratación pública, absolución de consultas sobre áreas de contratación pública, recursos humanos y administrativas en general. En igual sentido, participa activamente en la elaboración de las resoluciones emanadas del

**Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental (CNIG) y de la Junta Asesora de Acceso Universal (JAS).**

## Asesoría Legal ha participado en la elaboración de los siguientes Proyectos de Ley:

**Proyecto de Ley No. 418, que modifica la Ley 59 de 11 de agosto de 2008.**

Que promueve el Servicio y Acceso Universal a las Tecnologías de la Información y de las Telecomunicaciones para el Desarrollo y dicta otras disposiciones. Este proyecto se encuentra para ser discutido en Primer Debate en la Comisión de Telecomunicaciones de la Asamblea Nacional de Diputados.

**Proyecto de Ley No. 665, de Protección de Datos Personales.**

Actualmente se encuentra en el Ejecutivo pendiente de ser sancionado por parte del Presidente de la República.



Asesoría Legal ha participado en la elaboración de los decretos ejecutivos de **"Digitalización de Documentos y Gestión de Documentos Digitales"** y el correspondiente a la **"Estrategia Panamá Hub Digital."**

Al respecto de los proyectos de ley citados, se ha brindado apoyo y acompañamiento al Administrador General en múltiples reuniones y consultas ciudadanas de seguimiento para el avance de los mismos con las entidades, así como con gremios y organismos de la sociedad civil.

## Solicitudes de Acceso a la Información 1/noviembre/2017 - 31/octubre/2018

PRESENTADAS	RESUELTAS	NO ADMITIDAS	SOLICITANTES	RESULTADO
28	28	0	Adán L. Ramos	Resueltas en tiempo oportuno
			Adán Ramos Martínez	
			José A. Navarro	
			Orlando Aylldar	
			Gustavo Estribí Marengo	
			Rubén Merel	
			Francisco Berrío	
			Washington Lum	
			Ultimio Montoya	
			Gladys Elena Rodríguez	
			Erika Lineth Castellón	
			Abdel Velázquez	
			Yarisel Yimara Flores	
			Rocio Arribas	
			Fernando Ayarza	
			Florencia Small	
			Elizabeth Pinto	
			Luisa Nuccio	
			Dimas Vargas	
			Gustavo Estribi Marengo	
			Sebastián Jiménez	
			Elena Ferguson Alzamora	
			Esmeralda Solano Cuesta	
			Heidy Lacouture	
			Augusto Adrian Pretto	
			Eva Sierra	
			Yarisel Yimara Flores	
			Julio Everardo Galvez	

# **OFICINA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS**



**Lcda. Rosemary Cerrud Th.**





## La Oficina de Comunicación y Relaciones Públicas

Cumpliendo con el rol de comunicaciones, durante el 2018 se llevó a cabo



Durante este periodo, se realizaron más de 121 asistencias y coberturas de eventos, ferias, talleres, reuniones, firmas de convenio, capacitaciones, entre otros de la entidad; así como la coordinación de pautas publicitarias en medios de comunicación radial, digital e impresos a nivel nacional.



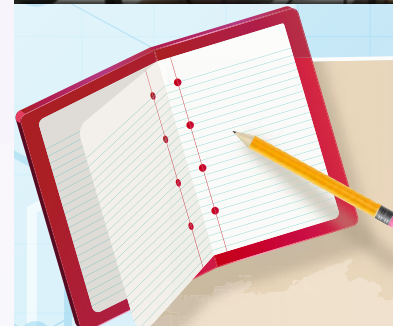
En el 2018, las redes sociales sirvieron de plataforma para la divulgación de manera inmediata de los proyectos institucionales de la AIG, alcanzando la cifra de **2.5 millones de impresiones**, representando así un incremento del **40%** en comparación al año anterior.

El público receptor de nuestras redes sociales se divide en un **55%** correspondiente a mujeres y un **45%** equivalente a hombres, con intereses en tecnología, noticias y emprendedurismo.



En la red social Twitter se llegó a la suma de **17 mil 400 seguidores**, con un impacto en publicaciones de **1 millón 367 mil personas**; mientras que en Facebook se realizaron 160 publicaciones, logrando **9 mil 670 me gusta**, con **9 mil 545 seguidores**.

En Instagram, se sumaron a la plataforma **mil 112 seguidores e interacción en 132 publicaciones** que se efectuaron durante este periodo de tiempo.



La oficina de Comunicación y RRPP tiene como función informar, divulgar y promover los programas, actividades y proyectos que desarrolla la institución, utilizando para ello los canales y medios de comunicación internos y externos que permiten dar a conocer los temas tecnológicos e innovadores, atendiendo los factores de comunicación que inciden en la adopción y la existente brecha digital. Está conformado por una directora, dos periodistas, camarógrafo, fotógrafo y diseñador gráfico quienes gestionan una comunicación actualizada, eficiente y permanente.

# **OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS**



**Ing. Thays Zorrilla**

# ACTIVIDADES Y LOGROS ALCANZADOS



## FERIA DE SALUD Y SERVICIOS

En coordinación con la Caja de Seguro Social (CSS) y empresas que tienen convenios con el sector gubernamental, se realizó a inicios del segundo semestre de 2018, una Feria de Salud y Servicios para colaboradores de la AIG. La misma contó con jornadas de vacunaciones, evaluaciones médicas, atención personalizada, toma de medidas, peso, exámenes de glucosa, exámenes auditivos y oftalmología. Además, se ofrecieron servicios de empresas que mantienen convenios con el Estado, las cuales ofrecieron sus productos y servicios a los colaboradores.



## ELABORACIÓN DE MANUAL DE CLASES OCUPACIONALES

En cumplimiento con lo establecido en la Ley 9 y sus modificaciones, se dio inicio a la elaboración del Manual de Clases Ocupacionales de la AIG, en coordinación con la Dirección General de Carrera Administrativa, donde se realizaron las auditorías de puestos y relevamientos de cargos, de forma que se identificaron y documentaron los puestos tanto genéricos como específicos de la institución. Dicho proyecto lleva un avance del 77%.



## INICIO DE PROCESO DE CONCURSOS DE INGRESO A PUESTOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA

En cumplimiento con lo establecido en la Ley 9 y sus modificaciones, se dio inicio a la elaboración del Manual de Clases Ocupacionales de la AIG, en coordinación con la Dirección General de Carrera Administrativa, donde se realizaron las auditorías de puestos y relevamientos de cargos, de forma que se identificaron y documentaron los puestos tanto genéricos como específicos de la institución. Dicho proyecto lleva un avance del 77%. productos y servicios a los colaboradores.



## COORDINACIÓN DE CAPACITACIONES

Se realizaron las coordinaciones 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 capacitación para los servidores públicos de la AIG.

## ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y DESARROLLO DE AMBIENTE DE EQUIPO CON LOS COLABORADORES

Conmemoración de fechas especiales como la realización de actividades para la Semana de la Secretaria y Día del Jefe, Día del Padre en el marco del Mundial de Fútbol Rusia 2018. Igualmente, para la celebración del Mundial de Rusia 2018 y por primera vez la participación de nuestra selección en el mundial.

Igualmente, se facilitó momentos de esparcimiento para que los colaboradores de la AIG compartieran fomentando el compañerismo y el buen clima laboral en la institución.

Por otra parte, en coordinación con el Despacho de la Primera Dama, nuevamente la AIG participó en la Caminata de la Cinta Rosada y Celeste, cuyo objetivo es fomentar la concienciación entre las personas acerca de la importancia de la detección temprana del cáncer tanto mujeres como en hombres.

Para fin de año, se organizaron actividades dirigidas al personal; entre estas el Mes de la Patria, en donde se llevó a cabo por segundo año consecutivo en el mes de Noviembre el concurso de talento folclórico denominado "Tradiciones de mi Patria" en el cual los colaboradores expusieron sus talentos, con bailes, can-

tos y/o ejecución de instrumentos musicales colectivos o individuales, buscando así promover nuestra cultura, el espíritu de competitividad sana entre compañeros y el incentivo a nuestro orgullo por ser panameños.

También se realizó un almuerzo para los ganadores y participantes del Concurso Tradiciones de mi Patria, como incentivo al esfuerzo que cada colaborador realizó para que la actividad fuera un éxito.

Para fin de año se realizó un agasajo especial dirigido las madres de la AIG, con el fin de homenajearlas en este día especial, donde además de un almuerzo, se entregaron incentivos a cada una como reconocimiento.

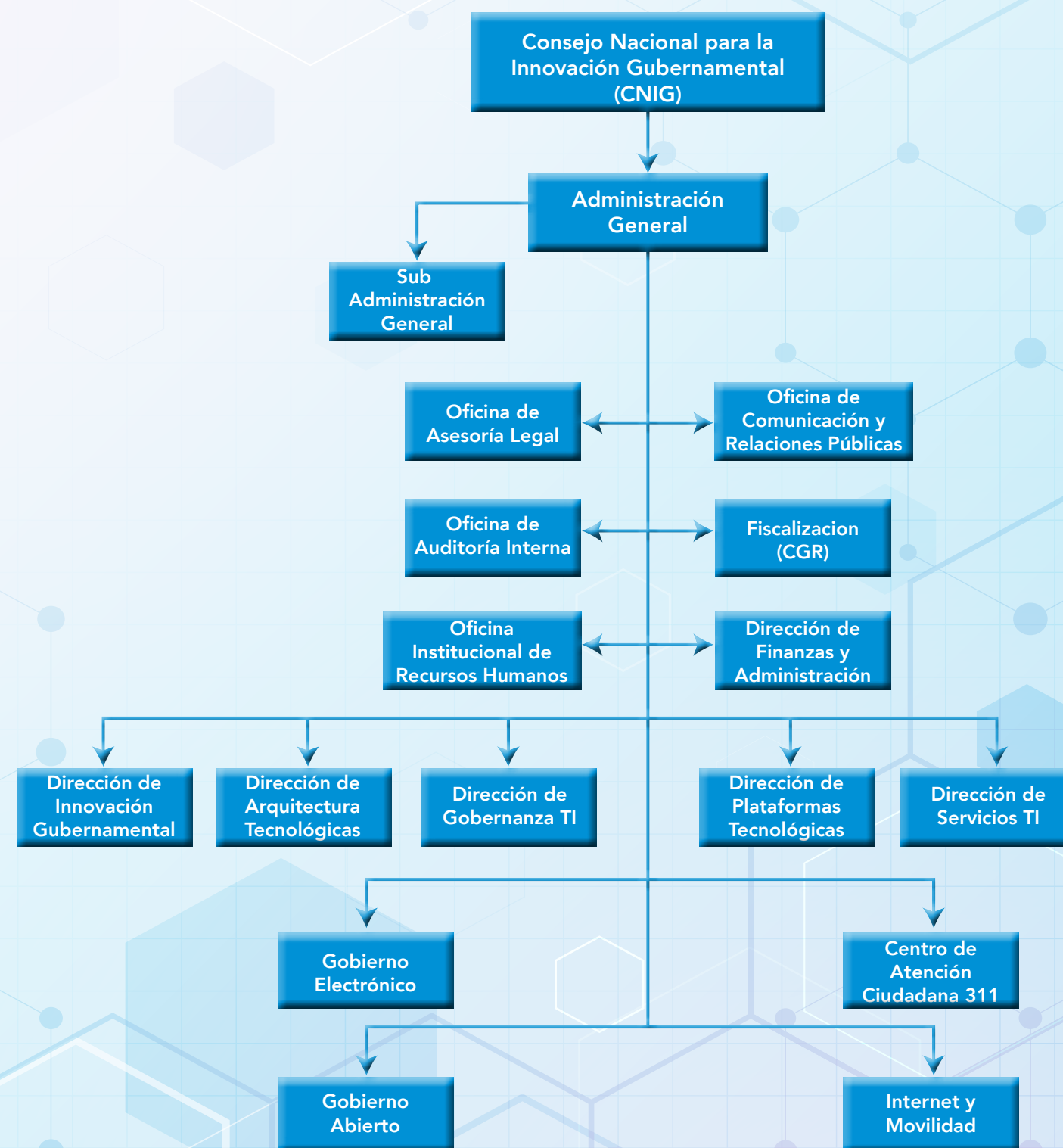
Como parte del incentivo para todos los colaboradores de la AIG se hizo entrega de pavos y jamones a cada uno como reconocimiento del trabajo realizado durante todo el año, en beneficio de la consecución de los objetivos de la institución.

Para cerrar el año, se llevó a cabo el Brindis de Navidad en las oficinas de la AIG, para compartir entre compañeros y celebrar juntos los logros de este año 2018.



# ORGANIGRAMA

## Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental





# **OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA**



**Lcda. Gisela González**



## Las funciones de

# La Oficina de Auditoría Interna

se alinean con los objetivos institucionales, como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, ayudar a cumplir sus objetivos aportando herramientas procedimentales con un enfoque sistemático y disciplinado, que permitan evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión, contribuir con la transparencia y la rendición de cuenta de los actos administrativos que se realizaron desde el 1 de noviembre de 2017 al 1 de diciembre de 2018.

Su objetivo de mayor énfasis es comprobar el cumplimiento de la norma de todo tipo, que se emitan tanto a lo interno de la organización como por los niveles superiores de la economía y el Estado, ejecutar e investigar lo actuado por los regentes de la administración con auditorías que les brinden resultados concretos ejerciendo funciones como:



### Examinar la Información Financiera y las Operaciones.

Se analiza la información financiera y específica de las partidas presupuestarias aplicando pruebas sustantivas a las transacciones, permite comprobar que el presupuesto se ejecutó en función a lo planeado y autorizado.



### Revisar el Cumplimiento de las Normas.

Se revisa y aplican pruebas de cumplimiento para comprobar que el acto administrativo se ejecutó con apego a las leyes, normas, políticas internas, condiciones contractuales que surgieron de los actos administrativos.



### Monitorear el Control Interno.

Se da seguimiento y actualiza los controles monitoreando los procesos operativos, para aportar recomendaciones y desarrollar procesos y procedimientos que mejoren y agilicen las funciones.

## RESULTADOS DEL PLAN ANUAL INSTITUCIONAL

Se contribuye con la gestión institucional al realizar diversas actividades de control interno que contiene el "Plan Anual de Auditoría Interna" específicamente en el cronograma, lo cual se ejecutó en un 90% las actividades programadas para la vigencia 2018, sobrepasó el resultado de las ejecutadas en la pasada vigencia. Los resultados son solicitados por la Contraloría General de la República, en la formulación del nuevo Plan Anual al iniciar cada vigencia fiscal.

## ACTIVIDADES REALIZADAS

Porcentajes de informe emitidos en la vigencia 2018, se realizaron treinta y dos evaluaciones recurrentes con el propósito de determinar factores de riesgos. Se inicia con la observación de los expedientes legales custodiados en la Oficina de Asesoría Legal, se evaluó el proceso de los actos públicos por el Departamento de Compras ajustándose a la normativa vigente, sustentados en el presupuesto y debidamente contabilizadas las transacciones. Se realiza en promedio veinticinco (25), se desarrolla tres Manuales de Procedimiento y se actualiza uno.



GRÁFICA N° 1 ACTIVIDADES REALIZADAS

## EVALUACIONES RECURRENTE

Se evaluó aquellos actos administrativos que implican salvaguarda de activos, ejecución de proyectos, operaciones económicas, otros, con el fin de emitir juicio objetivo sobre la razonabilidad de lo gastado. Respecto a los proyectos de inversión se tomó una muestra de los mismos, pagados y en funcionamiento, responsabilidad que le compete a la unidad operativa que lo gestiona.

Para la vigencia de 2018, la planificación de la cartera de inversión autorizada es de **B/21,443.813.00**, se registra al 30 de octubre la suma de **B/15,741.546.85** que corresponde a los proyectos ejecutados de: Desarrollo de Gobierno Electrónico, Solución Integrada del Sistema Penal Acusatorio (SPA), Implementación Red Nacional Multiservicios (RNMS), Implementación y Desarrollo Nube Computa-

cional Gubernamental (NGC), Implementación Sistema de Atención Ciudadana 311, Programa de Innovación y Programa "Panamá en Línea" (BID)

Se evaluó los resultados mensuales de la ejecución presupuestaria, se analizó las conciliaciones bancarias, se verificó los inventarios de materiales para consumo de las labores, sin que se detectara anomalía alguna.

Se realiza sorpresivamente el fondo de Caja Menuda, los comprobantes en cartera el cual se brinda un manejo eficiente por parte de su custodio y se brindó asesoría a personal operativo en el manejo y presentación de entregables de proyectos y bienes.

### Evaluaciones Recurrentes brindadas por Areas



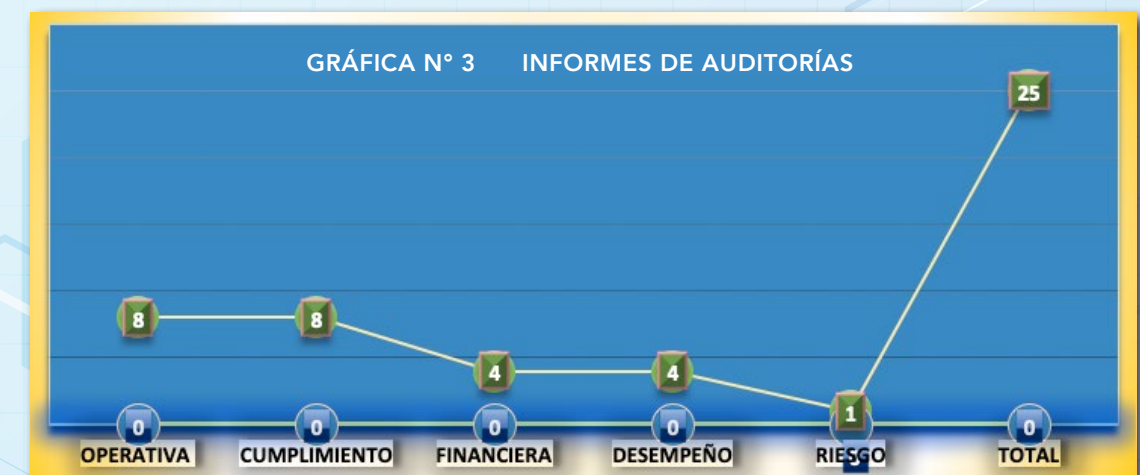
GRÁFICA N° 2 EVALUACIONES RECURRENTE

EVALUACIONES REALIZADAS – 2018		
ÁREA	DESCRIPCIÓN	EVALUACIÓN RECURRENTE
Dirección Servicios TI	Verificación de los equipos tecnológicos asignados y distribuidos al personal de la AIG.	Localizar mediante plaqeo de inventario la ubicación exacta del equipo como: PC, laptop, impresoras, teléfonos y otros equipos asignados al personal de la AIG.
Servicios Generales Administración	Verificamos el uso, control y mantenimiento que se le brinda a la flota vehicular.	Determinar si la unidad gestora brinda adecuado mantenimiento mecánico, despachos de combustibles y control de uso (paz y salvo) a los vehículos que forman la flota de la entidad.
Tesorería Finanzas	Verificación de los recaudos de autogestión por concepto de Nube Computacional a entidades gubernamentales.	Revisar periódicamente el proceso de cobro y depósitos de dinero a las entidades que mantienen contratación sobre servicios de nube que brinda la AIG. .
Almacén Administración	Monitoreo del proceso de adquisición y abastecimiento de bienes consumibles localizados en el Almacén.	Revisar periódicamente los registros de bienes fungibles destinados para la producción de servicios a las unidades gestoras de la AIG.
Dirección de Arquitectura	Verificamos pliegos de cargos y contenidos de cumplimiento.	Asesoría brindada a la Directora de Arquitectura en la toma de decisión sobre cumplimiento operativo.
Red GEALC Relaciones Públicas	Verificar que los resultados logrados sean consistentes con lo contratado, que los desembolsos sean justificados en función al desarrollo del evento.	Resultados e impacto social del evento de la Red Gealc Ministerial, en el desarrollo de tecnología para el país.

EVALUACIONES REALIZADAS – 2018		
ÁREA	DESCRIPCIÓN	EVALUACIÓN RECURRENTE
Depto. de Compras Administración	Monitoreo muestra del 15% órdenes de compras registradas, evalúa el proceso, la rotación de Proveedores, periodicidad e intervalo de tiempo en que se realiza las adquisiciones.	Operatividad del sistema automatizado módulo de compras, en la vigencia se generó 868 registros de órdenes de compras por B/1,624.504.11 a noviembre de 2018.
Oficina Legal	Análisis expedientes, sobre muestra del 15% de los contratos emitidos. Auditar el proceso, cumplimiento de cláusulas contractuales, recibidos a satisfacción de entregables y funcionalidad de los proyectos.	Operatividad del sistema automatizado módulo de compras en la vigencia se registró 75 Contratos por B/15,741.546.85, a noviembre de 2018.
Tesorería Finanzas	Verificación de comprobantes de reembolsos y arqueo del fondo líquido de la Caja Menuda Institucional.	Administración de los recursos en efectivo asignados por B/10,000.00 y sus reembolsos para operar el fondo de Caja Menuda.
Bienes Patrimoniales Administración	Monitoreo de la aplicación del procedimiento para la subastas de vehículos de la AIG, con valor de B/4,292.00 y B/3,825.01	Pruebas de Cumplimiento aplicadas por parte de la unidad gestora de Bienes Patrimoniales.
Dirección Gobierno Digital	Control y documentación de las donaciones de laptop incorporadas en proyectos.	Control de los equipos tecnológicos entregados a las respectivas municipalidades que forman el proyecto Municipio Digital.
Depto. de Contabilidad Finanzas	Verificación de los movimientos de ingresos y gastos de los fondos bancarios, conciliar oportunamente los saldos disponibles en libro como banco.	Fondos bancarios debidamente conciliados por Depto. de Contabilidad que garantice disponibilidad en los fondos de: Planilla, Inversión, General, JAS, BID y Autogestión.
Tesorería Finanzas	Verificación de las Fianzas de Cumplimiento que amparan los contratos vigentes.	Endosos actualizados de las Fianzas de cumplimiento que amparen la ejecución de la contratación.

## EVALUACIONES RECURRENTE

En la vigencia 2018 cumpliendo con el cronograma de trabajo se realiza en promedio veinticinco (25) y treinta dos (32) evaluaciones recurrentes. También se elaboró tres (3) nuevos Procedimientos y se actualiza uno (1), se brindó asesorías al personal operativo como regentes de proyectos y unidades gestoras. Se cumplió con los lineamientos que se establecieron en el Plan, se emiten informes de auditorías con propósitos diferentes así; uno (1) de riesgo, ocho (8) de cumplimiento, cuatro (4) de desempeño, cuatro (4) financieras y ocho (8) operativas.



INFORMES EMITIDOS - 2018			
INFORME N°	DESCRIPCIÓN	TIPO DE AUDITORÍA	FECHA DE INICIO
1	Comprobar el recibo del servicio, administración soporte Contrato N° 03-2017	Auditoría Operativa	05 febrero 2018
2	Verificación de viáticos otorgados a personal del Proyecto 311	Auditoría Financiera	24 enero 2018
3	Verificación de comprobantes y desembolsos de fondo de Caja Menuda.	Auditoría Financiera	30 enero 2018
4	Comprobar el recibo del soporte y garantía de fábrica según Contrato N°31-2017	Auditoría Operativa	05 febrero 2018
5	Comprobar el recibo del soporte - Contrato 30-2017	Auditoría Operativa	05 febrero 2018
6	Uso de Recursos Institucional con fin personal	Auditoría Desempeño	21 febrero 2018
7	Proceso Disciplinario de OIRH	Auditoría Desempeño	28 febrero 2018
8	Revisión de Equipos Tecnológicos y Comunicación	Auditoría Riesgo	09 febrero 2018
9	Servicios Consultorías-Con 8-2015. 15-2015 y 4-2016	Auditoría Cumplimiento	05 junio 2018
10	Soporte, Mantenimiento, Operación de Software Plataforma de PEL - Contrato 32-2017	Auditoría Operativa	12 marzo 2018
11	Herramienta Gestor Documental 1er entregable Contrato N°4-2017	Auditoría Operativa	04 abril 2018
12	Mantenimiento y soporte Plataforma Red Core Contrato N°33-2017	Auditoría Operativa	09 abril 2018
13	Implementación de herramienta tecnológica de aviso e información del Estado Panameño Contrato N°13-2017	Auditoría Financiera	08 mayo 2018
14	Mesa de Ayuda Noc Soc a la RNM - Contrato 9-2017	Auditoría Financiera	21 mayo 2018
15	Servicio Mesa de ayuda y centro atención Red Nal Multiservicios Noc Soc Contrato N°8-2017	Auditoría Cumplimiento	06 noviembre 2018
16	Diseño e implementación Modelo Estratégico de Plataforma de Gestión Contrato 37-2017	Auditoría Cumplimiento	17 julio 2018
17	Análisis, desarrollo e implementación del sistema de acciones de personal de la AIG	Auditoría Cumplimiento	18 julio 2018
18	Fondo JAS, Declaración Jurada y manejo de Proyectos	Auditoría Operativa	08 noviembre 2018
19	Estructura Modular Stand	Auditoría Operativa	08 noviembre 2018

INFORMES EMITIDOS - 2018			
INFORME N°	DESCRIPCIÓN	TIPO DE AUDITORÍA	FECHA DE INICIO
20	Ingreso al Sistema de Carrera Administrativa	Auditoría Desempeño	13 noviembre 2018
21	Comprobar el servicio de acompañamiento técnico para las aplicaciones de gobierno electrónico II fase Contrato N°17-2018	Auditoría Cumplimiento	08 noviembre 2018
22	Verificar la realización 3ra fase del proyecto MuNET, implantación de 40 GRP's, 26 portales y aplicativos móviles, capacitación al personal municipal contrato N°31-2016	Auditoría Cumplimiento	15 noviembre 2018
23	Verificar recibo Servicios de los Contratos N°19-2016 - Cable Onda, S.A., N°20-2016 - Cable & Wireless, N°21-2016 - Liberty Technologies, N°22-2016 - Cable & Wireless	Auditoría Cumplimiento	2 diciembre 2018
24	Servicio Organización evento de la Red GEALC, Contrato N°28-2018	Auditoría Cumplimiento	15 diciembre 2018
25	Servicio acompañamiento PEL, Con 17-2018	Auditoría Desempeño	20 diciembre 2018

## SERVICIOS BRINDADOS

La Resolución N°394 de 2014, faculta a la Oficina de Auditoría Interna ser un ente fiscalizador y asesor de la calidad, ejerciendo una cultura de mejoramiento en los procesos y procedimientos de trabajo. En la vigencia 2018, se desarrolla tres (3) nuevos procedimientos, aprobados y puestos en funcionamiento, se destacan los siguientes:

DESCRIPCIÓN - PRODUCTO	INSTRUMENTO DE APROBACIÓN	ESTADO
Procedimientos y pagos de viáticos a través de la herramienta Sircel.	Resolución N°82 28 septiembre 2018	En funcionamiento
Instructivo para la elaboración de Actas de Entregables, parcial, mensual y final.	Aprobado por el Administrador General en agosto de 2018	En funcionamiento
Procedimientos para la consecución y control Jornadas Extraordinarias y Trámites de Viáticos a servidores asignados a misión oficial al interior.	Resolución N°111 18 diciembre de 2017	En funcionamiento
Procedimientos para Subasta de Bienes y vehículos propiedad de la AIG.	Revisión del contenido por Unidades Gestoras	En Proceso de Resolución

Nota: Resoluciones reposan en Asesoría Legal y los documentos aparecen en la WEB de la AIG.

# SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIÓN

Los entes auditados acogen las recomendaciones y las implementan mejorando el proceso. Dentro de las recomendaciones brindadas dos resultaron no satisfactorias; una se suspende temporalmente el auditorio y otra se remite el Informe a Fiscalía.

Nº Informe	Número de Recomendación	Implementadas en el Periodo	No Implementadas	Recomendaciones de Mayor Impacto Acogidas
2	1	1	-0-	Se acoge la recomendación, se mantendrá copia del informe de gira en la unidad gestora.
3	2	2	-0-	Los sobrantes de la Caja Menuda serán depositados en el Fondo General, oportunamente.
6	2	1	1	Informe se remite a la Fiscalía por denuncia interpuesta por peculado de uso.
9	2	2	-0-	Se logra la incorporación económica en anteproyecto de presupuesto vigencia 2019.
18	1	-0-	1	Suspendida temporalmente por falta de información por parte de la unidad gestora.

Fuente: Oficina de Auditoría Interna

# PERSONAL DE APOYO DEL DESPACHO SUPERIOR



# CRÉDITOS MEMORIA 2018

**Ricardo Guardado**  
Fotografía

**Eric Herrera**  
Fotografía

**Earmy Carcache**  
Fotografía

**Xavier Valverde**  
Diseño y Diagramación



**Rosemary Cerrud Th.**  
Coordinación General



**Micaela Melgar**  
Redacción

**Agradecimiento especial al equipo de Comunicaciones y Relaciones Públicas,  
así como a los directores y colaboradores que aportaron en el desarrollo de la Memoria AIG 2018**



**Autoridad Nacional para  
la Innovación Gubernamental**

**innovamos para ti**

**Síguenos por**    **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

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