



Autoridad Nacional para  
la Innovación Gubernamental

**innovamos** para ti

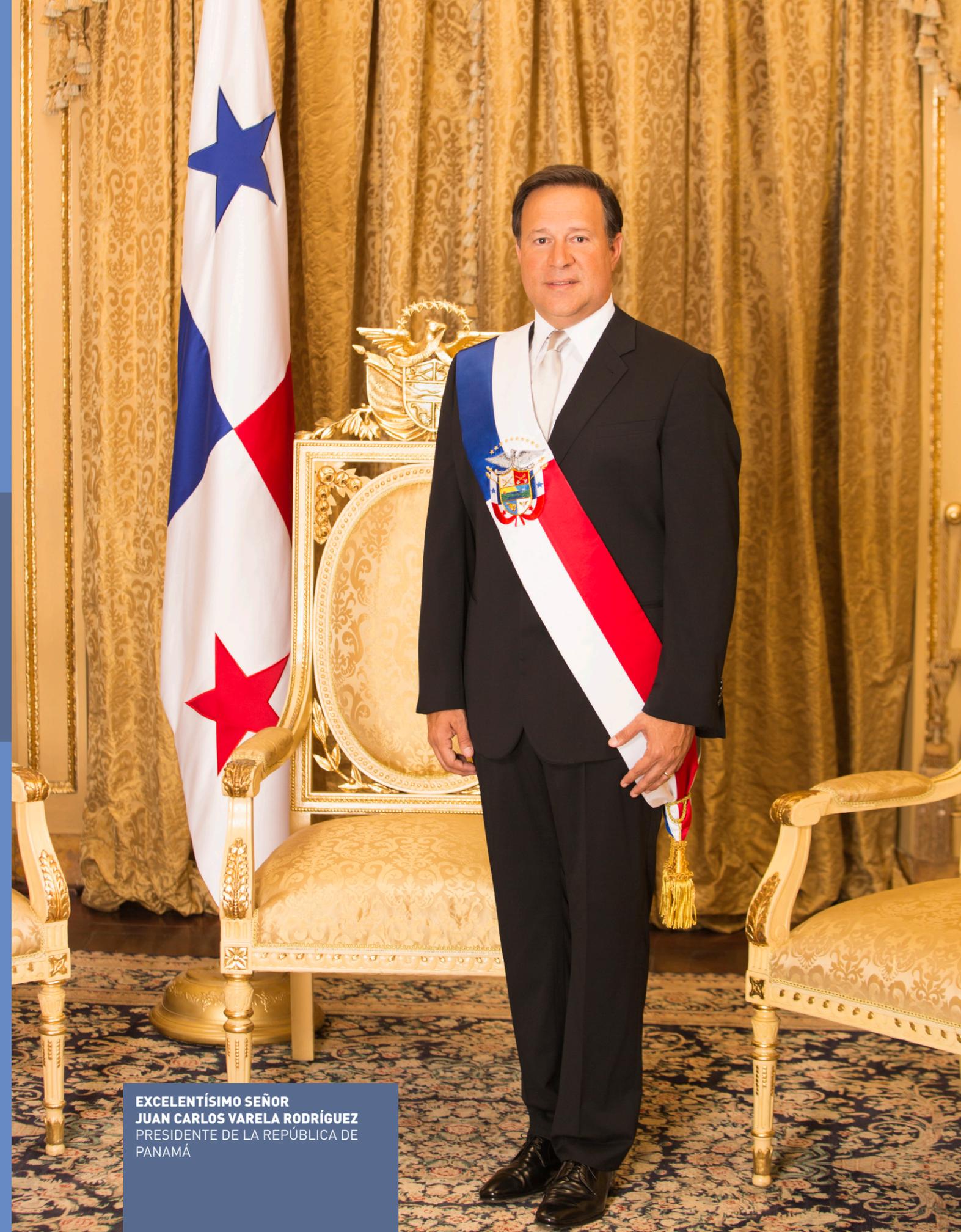


HACIA UN  
**GOBIERNO**  
MEMORIA 2016 **DIGITAL**

# Memoria Anual 2016

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

Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental



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



Autoridad Nacional para  
la Innovación Gubernamental

**innovamos** para ti



**ING. LUIS FASANO**  
SUBADMINISTRADOR GENERAL

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

## MENSAJE

# Ing. Irvin A. Halman

Administrador General de la Autoridad  
Nacional para la Innovación Gubernamental

Nos complace documentar las acciones realizadas durante el periodo fiscal 2016 y presentar los logros y avances de los programas que lleva a cabo la AIG en su Agenda Digital PANAMA 4.0 para el período 2014-2019.

La AIG nuevamente alcanzó un alto porcentaje de ejecución presupuestaria logrando importantes desarrollos, articulación y robustecimiento en las plataformas tecnológicas que ponemos a la disposición de las entidades del Estado, que contempló los principales programas de gobierno en línea, como lo ha sido la plataforma de Gestión Financiera y Contable para 30 Municipios dentro del Proyecto de Descentralización Municipal, el Centro de Atención Ciudadana (311) y la regularización de licencias ORACLE para las entidades del Estado.

Destacamos también el inicio de una importante operación con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para los próximos 5 años en apoyo al programa "Panamá en Línea"; la implementación a nivel nacional del Sistema Penal Acusatorio con la entrada en funcionamiento del Primer Distrito Judicial; ahorros de B/. 17 Millones en la contratación de servicios de telefonía de voz del Estado para los próximos 4 años; la adjudicación de la nueva Red Nacional Internet con 60% más cobertura y más del doble de velocidad, para lograr la cobertura del 80% de la población panameña; el desarrollo de herramientas colaborativas como el Sistema de Monitoreo y Alertas que inició con la implementación del App Inspector Ciudadano para la ATTT.



Para la adopción de buenas prácticas internacionales y el desarrollo de un Centro de Excelencia en Panamá suscribimos convenio con el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (UNDESA); así como hemos suscrito otros convenios y participando de importantes misiones a países líderes en la materia, como es el caso de Corea, Singapur, Israel, el Reino Unido y Silicon Valley en los Estados Unidos.

Hemos reforzado el marco legal con la reciente sanción del Decreto Ejecutivo 357 para el Gobierno Digital y la Modernización Gubernamental que establece un mandato presidencial para la simplificación de trámites, el fortalecimiento de las direcciones de informática y la medición de avance en esta materia; propuesto un proyecto de ley de Protección de Datos de Carácter Personal en conjunto con ANTAI; reformas a la Ley que crea la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal para atender el acceso universal a Internet; y un proyecto de ley de Ciberdelitos, liderizado por el



***La AIG nuevamente alcanzó un alto porcentaje de ejecución presupuestaria logrando importantes desarrollos, articulación y robustecimiento en las plataformas tecnológicas que ponemos a la disposición de las entidades del Estado.***

Ministerio Público.

Destacamos el avance que se está logrando a través del equipo de colaboradores de la AIG y de las entidades del Estado para el cumplimiento de las metas de Gobierno Digital y conectividad que fueron consignadas en el Plan Estratégico de Gobierno 2014-19, así como los significativos avances en el desarrollo de capacidades institucionales para proveer tecnologías de la información y comunicación (TIC). Como parte de este

esfuerzo de articulación se han tenido ocho reuniones con los directores de informática en estos dos años de gestión.

Estos avances son 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 en su Comité Ejecutivo y nos confirmó como país sede de la V Reunión Ministerial que se llevará a cabo

en el 2018. Así mismo, se nos invitó como país a adherirnos a las Recomendaciones de Gobierno Digital de la OCDE.

Nos complace sobremanera resaltar que nuestra gestión privilegia la construcción de capacidades para el fortalecimiento institucional, la adopción de buenas prácticas de gobierno corporativo a partir del Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental

y todo el equipo de colaboradores, así como el diálogo permanente sostenido con los gremios del sector privado y la Comisión Asesora de la AIG, permitieron que nuestra entidad fuese calificada con el 100% en el "Informe de monitoreo de las secciones de transparencia en los sitios Web de las diferentes instituciones del Estado" realizado por la ANTAI.

**Irvin A. Halman**  
Administrador General

## LOGROS DESTACADOS GESTIÓN 2016

**92.3%** Ejecución presupuestaria { **89%** en Funcionamiento / **93%** en Inversión

Cifra contempla el uso de Reserva Especial al término de la ejecución del presupuesto a marzo de 2017.



Ahorro de **B/. 17 millones** en los próximos 4 años mediante la contratación de servicios de Telefonía fija de comunicación del Estado, a través de la Red Nacional Multi Servicios.



Ahorro de **B/. 10.1 millones** a través del Centro de Atención Ciudadana – **311**, atendiendo **más de 1.3 millones** de llamadas ciudadanas para las entidades que a su vez atendieron satisfactoriamente el **90%** de los casos ciudadanos reportados.

Ahorro por más de **B/. 58.7 millones** en la reformulación de **adquisiciones de tecnología en las entidades del Estado** mediante el Sistema de Evaluación de Solicitudes.



Ahorro de **B/. 1.1 millones** y crecimiento de **44 %** con la incorporación de 11 nuevas entidades a la Nube Computacional Gubernamental.

Ahorro de **B/. 13 millones** para el Estado y beneficios para las entidades en la regularización de 23 instituciones para el uso de Software y **Licenciamiento de Oracle** en cumplimiento con las normas de Derecho de Autor y Propiedad Intelectual.



Ahorro de **B/. 3 millones** en el programa de implementación y soporte de apoyo a la descentralización municipal a través de la **plataforma de gestión financiera y contable** en 30 municipios.



**Crecimiento de 10%** (1 millón de usuarios activos conectados) y la adjudicación de la nueva Red Nacional Internet con **60% más cobertura y más del doble de velocidad**, atendiendo áreas rurales para lograr la conexión del 80% de la población.

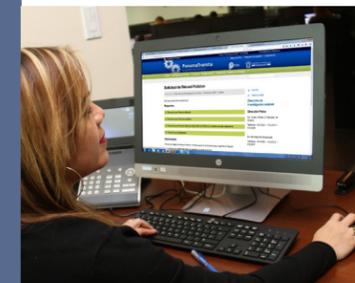


Coordinación de **15,974 solicitudes de grúas por infracciones** de tránsito para la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT) en Panamá y Colón, a través del Centro de Atención Ciudadana - 311.



**24,346 descargas** desde su puesta en marcha, del **App Inspector Ciudadano desarrollado** para la ATTT.

Se mantuvieron actualizados **2,500 trámites** en **120** entidades del Estado en el portal [www.panamatramita.gob.pa](http://www.panamatramita.gob.pa)



Lanzamiento del Certificado del **Récord Polívico** a través de la plataforma de trámites del programa **Panamá en Línea**.

Puesta en marcha del **Programa Panamá en Línea** por la suma de **B/. 30 millones**, en una operación integral a cinco años con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).



Sanción del **Decreto Ejecutivo 357 para el Gobierno Digital y la Modernización Gubernamental** que establece un mandato presidencial para la simplificación de trámites, el fortalecimiento de las direcciones de informática y la medición de avance en esta materia, atendiendo el Objetivo 3.5 del Plan de Gobierno: **"Brindaremos eficientes y eficaces servicios gubernamentales"**.



Implementación tecnológica a **nivel nacional del Sistema Penal Acusatorio** con la entrada en vigencia del **Primer Distrito Judicial** (Panamá, Colón, Panamá Oeste y las Comarcas Guna Yala, Emberá-Wounaan, Madugandí y Wargandí).

Implementación de la plataforma de **Datos Abiertos** que permite a las entidades publicar información en formatos que facilitan su uso por parte de los ciudadanos.



Desarrollamos una **aplicación para la inteligencia de datos y gestión del Censo de Salud** de la Presidencia de la República y una plataforma para el **Censo Agropecuario** del MIDA.



Se realizaron **3 reuniones de Directores y Jefes de Tecnología del Estado**, logrando articulación y sinergias en proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que se llevan a cabo como parte de la modernización de la gestión pública.

Capacitación a **1,763 funcionarios públicos** del sector de Tecnología de la información (TI), fortaleciendo los conocimientos para la optimización de los procesos y la calidad de los servicios prestados al ciudadano, basado en las mejores prácticas, normas y arquitecturas tecnológicas.



Calificación de **100%** en el último "Informe de monitoreo de las secciones de **transparencia en los sitios Web** de las diferentes instituciones del Estado" realizado por la **ANTAI**.

# innovamos para ti



Centro de Excelencia para el Gobierno Digital e Innovación Gubernamental.

# ÍNDICE

14

Autoridad Nacional  
para la Innovación  
Gubernamental



87

Dirección de Internet,  
Inclusión y Movilidad



99

Dirección de  
Gobierno Abierto

23

Despacho Superior



30

Dirección de  
Innovación Gubernamental



105

Dirección de Gobernanza TI



35

Oficina de Asistencia Internacional  
y Centro De Excelencia



113

Centro de Atención  
Ciudadana 311



43

Dirección de  
Arquitectura  
Tecnológica



121

Dirección de Servicios de TI



127

Dirección Nacional de  
Finanzas y Administración



51

Dirección de  
Gobierno Electrónico



135

Oficina Institucional de  
Recursos Humanos



61

Dirección Nacional de  
Tecnología Y Transformación



139

Gabinete Ciudadano 2016



## LEY DE GOBIERNO ELECTRÓNICO:

### Ley 83 de 9 de noviembre de 2012

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

- a. Trámites en línea (Art. 1)
- b. Resoluciones firmadas electrónicamente (Art. 4.2)
- c. Excepción a los usuarios de aportar datos y/o documentos que reposen en bases de datos de entidades públicas (Art. 4.3)
- d. Contar con medios electrónicos y dispositivos para almacenamiento, consultas e impresión de documentos (Art. 4.4)
- e. Trámites en línea permiten a los usuarios aportar copias digitalizadas de documentos (Art. 4.6)
- f. Comprobación automática de información mediante interoperabilidad de datos (Art. 4.7)
- g. Consultas sobre estado de tramitación de solicitudes en trámites en línea (Art. 4.8)
- h. Aceptación de documentos firmados electrónicamente por los usuarios (Art. 4.10)
- i. Devolución de documentos a ciudadanos (DE 719 de 2013, Art. 10)
- j. Acceso sencillo y eficaz de la información pública en formato de datos abiertos (Art. 4.12)
- k. Facilitar a los usuarios con discapacidad o con dificultades especiales el acceso a

la información para trámites en línea (Art. 4.13)

l. Habilitar diferentes canales o medios para la prestación de trámites (4.14)

m. Mantener actualizados los requerimientos de trámites en Portal Oficial "Panamá Tramita" (4.15)

n. Propiciar la atención de trámites en línea en el Centro de Atención Ciudadana - 311 (4.16)

o. Facilitar acceso a datos de la entidad por parte de otras entidades públicas (Art. 4.17)

p. Publicaciones electrónicas de actos y comunicaciones en Portal Oficial "Panamá Tramita" (Art. 6)

q. Publicaciones de boletines, informes, agendas y memorias efectuadas en el portal de la entidad (Art. 6)

r. Plan de simplificación progresiva de trámites y procesos administrativos vinculados a los usuarios con su publicación en Portal Oficial "Panamá Tramita" (Art. 18)

s. Presentar Agenda Digital institucional anual (Art. 19)

t. Presentar Plan Operativo Anual (Art. 19)

u. Uso de la Pasarela y Portal Nacional de Pagos (Art. 20)

v. Realizar pagos por transferencia automática de fondos (Art. 21)

w. Implementación de herramientas tecnológicas que mejoren la eficiencia y calidad de los servos (Ley 65 de 2009, Art. 3.2).



***Entidad establecida hace 15 años en lo que hoy es la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), fue creada mediante la Ley 65 de 30 de octubre de 2009.***

La AIG es la entidad competente para planificar, coordinar, emitir directrices, supervisar, colaborar, apoyar y promover el uso óptimo de las TIC y la reingeniería de procesos en el sector gubernamental para la modernización de la gestión pública, así como para recomendar la adopción de políticas, planes y acciones estratégicas nacionales para las entidades de los tres órganos del Estado.



CONSEJO NACIONAL DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL (CNIG).

*“Brindaremos eficientes y eficaces servicios gubernamentales personalizados asegurando, la transparencia y sencillez de los tramites gubernamentales”.*

Objetivo 3.5 Plan de Gobierno, Presidente Juan Carlos Varela

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

que inciden directamente en la gestión de Gobierno Electrónico, los cuales son:

- **Resolución No. 55 de 01 de Marzo, 2011** “Por la cual se aprueban los Estándares para Páginas Web en las Entidades del Gobierno de Panamá”. Publicado en Gaceta Oficial No. 26749-A del jueves 24 de marzo de 2011
- **Resolución No. 293 del 18 de febrero de 2013** por la cual se aprueba los Estándares para la Creación y Uso de las Redes Sociales en las Entidades del Gobierno de Panamá” Publicado en Gaceta Oficial No. 27246-B del 15 de marzo del 2013
- **Resolución No. 60 de 20 de Abril, 2011,** “Por la cual se aprueban las Directrices para los Pagos que sean realizados por Medios Electrónicos a favor de las Entidades Gubernamentales, recogidas en

el documento denominado “Estándares de Gobierno para Pagos Electrónicos”.

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

Mediante el Decreto Ejecutivo No. 357 de 9 de agosto de 2016, se modificó y actualizó el Decreto Ejecutivo No. 719 de 15 de noviembre de 2013, que regula el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales, para la ejecución de acciones de modernización gubernamental y de Gobierno Digital en cumplimiento del Objetivo 3.5 establecido en el Plan de Gobierno:

- Brindaremos **eficientes y eficaces servicios gubernamentales personalizados asegurando, la transparencia y sencillez de los tramites 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.

- Transformaremos la gestión pública actual en una gestión eficiente y eficaz en las áreas sustantivas y de atención directa a la ciudadanía, mediante un **gobierno sin paredes, puertas ni horarios a los servicios ni a la información.**
- Reforzaremos el concepto de Gobierno Electrónico para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, incrementando la eficiencia y la eficacia de la gestión pública, aportando a las acciones del gobierno un marco de transparencia para crear mecanismos que faciliten la **participación ciudadana en la toma de decisiones de la gestión pública.**

# Esctructura Organizacional



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



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



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



**S.E. Dulcidio De La Guardia**  
Ministro de Economía  
y Finanzas



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



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

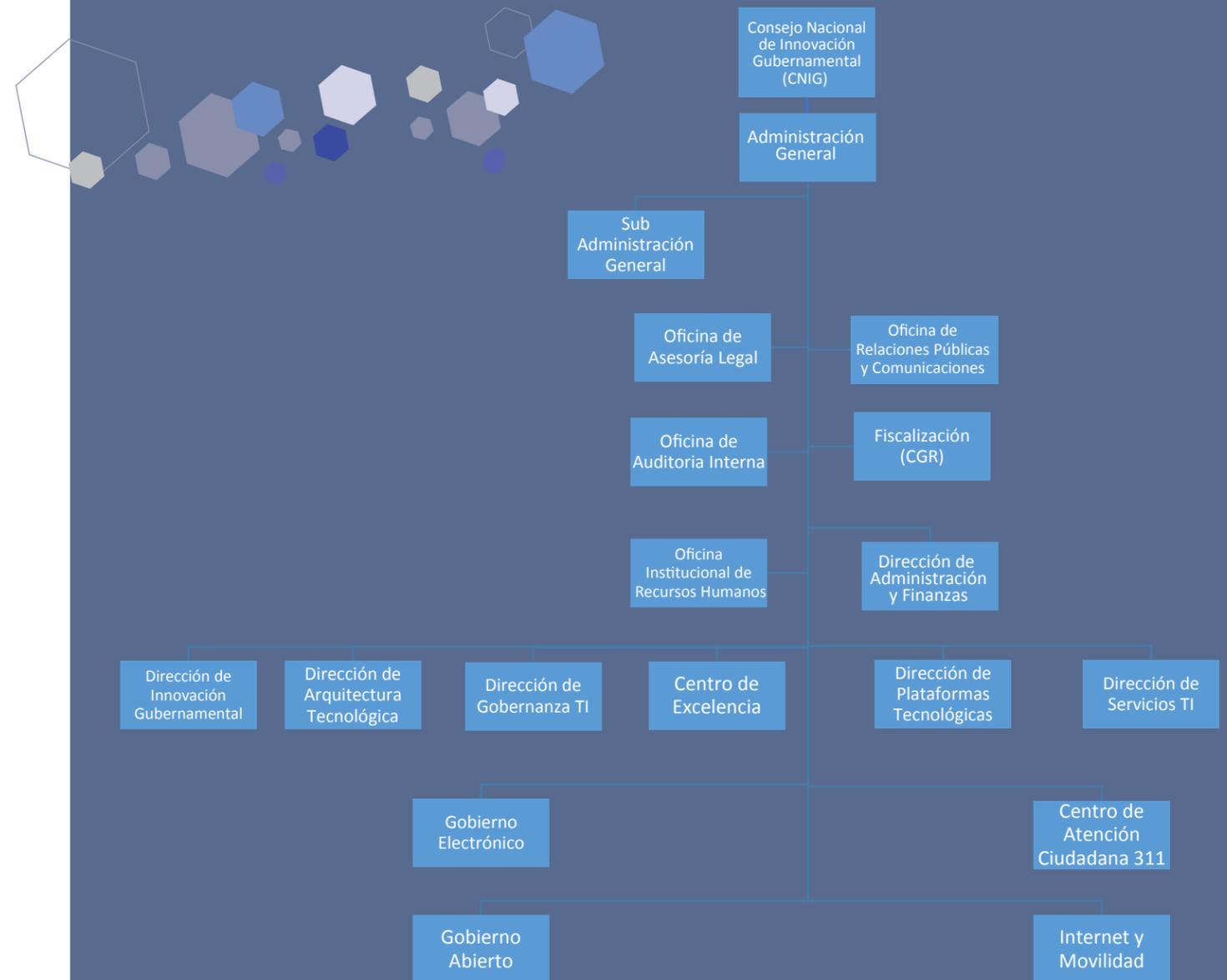
\* Representa al Presidente de la República

El Consejo Nacional para la Innovación Tecnológica e innovación que formule la AIG, Gubernamental (CNIG), creado mediante Ley 65 de 30 de octubre de 2009, es un cuerpo colegiado cuya función es actuar como la instancia encargada de aprobar las propuestas de políticas y planes nacionales de desarrollo de tecnología, desarrollo tecnológico e innovación que superen los B/. 300,000.00. Durante el 2016 el CNIG sostuvo ocho reuniones presenciales. Entre los proyectos de mayor relevancia aprobados están los siguientes:

cc	Tema	Monto
1	Por medio de la cual se autoriza la realización de Adenda No.1 al Contrato No. 10-2015, de los Servicios de alojamiento, comunicaciones, mantenimiento, soporte y monitoreo del Centro de Datos del Sistema Penal Acusatorio (SPA) celebrado entre la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental y la empresa Cable & Wireless Panamá, S.A.	B/. 388,787.92
2	Por medio de la cual se autoriza la realización de Adenda No.1 al Contrato No. 03-2015, de los servicios de Centro de Contactos Gubernamental del Centro de Atención Ciudadana 311, celebrado entre la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental y la empresa Medata, S.A	B/. 686,224.00
3	Por la cual se autoriza, previo cumplimiento de las formalidades legales, el procedimiento excepcional de contratación y la suscripción del Contrato para la ejecución del proyecto Servicio de Alojamiento, Comunicaciones, Mantenimiento, Soporte y Monitoreo del Centro de Datos del Sistema Penal Acusatorio (SPA), durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2016, por el monto total de hasta CUATROCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL BALBOAS (B/.468,000.00) que incluye los impuestos establecidos por Ley, con la Empresa Cable & Wireless Panamá, S.A	B/.468.000.00
4	Por la cual se autoriza, previo cumplimiento de las formalidades legales, el procedimiento excepcional de contratación y la suscripción del Contrato para la ejecución del proyecto denominado Mantenimiento, Operación y Administración de la Plataforma VoIP de las instituciones del Estado, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, por el monto total de hasta UN MILLÓN SEISCIENTOS MIL BALBOAS (B/.1,600.000.00) que incluye el I.T.B.M.S., con la Empresa Cable & Wireless Panamá, S.A.	B/.1,600.000.00
5	Por la cual se Aprueba el Proyecto denominado Prestación de los Servicios de Comunicaciones 101, 102 y 103 a todas las Instituciones del Estado, durante un periodo de cuarenta y ocho (48) meses comprendidos entre el 1 de enero de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2020	NO APLICA
6	Por la cual se autoriza, previa convocatoria del Procedimiento de Selección de Contratista, la contratación del Servicio de Mesa de Ayuda y Centro de Atención de la Red Nacional Multiservicios (NOC-SOC) para el periodo comprendido entre el 1 de junio y el 31 de diciembre del 2016	B/. 350,000.00
7	Por la cual se modifica la Resolución No. 2 de 4 de mayo de 2015, mediante la cual se autoriza, previo cumplimiento de los procedimientos administrativos correspondientes, el arrendamiento del terreno para la construcción de la nueva sede de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), a ubicarse en el área de la Ciudad del Saber, Clayton, Corregimiento de Ancón y se dictan medidas conexas	B/.1,605,000.00
8	Por la cual se 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; con cargo a las vigencias fiscales 2016 - 2017	B/. 450,000.00
9	Por la cual se aprueba la Regularización de las Licencias para amparar el uso de Software y Bases de Datos desarrollados por la Empresa ORACLE CENTRO AMÉRICA S.A., utilizados por las entidades del Estado, se autoriza a gestionar ante el Consejo de Gabinete la realización de esta contratación, y el crédito extraordinario al Ministerio de Economía y Finanzas, además se emiten otras autorizaciones vinculadas a dicho acto	B/. 8,258,260.49
10	Por la cual se aprueba prórroga a los contratos celebrados con los operadores que brindan Servicios de Telecomunicaciones a las Instituciones del Estado panameño, utilizando la Plataforma de la Red Nacional Multiservicios, comprendido entre el 1 de mayo del 2016 hasta el 31 de diciembre de 2016	NO APLICA
11	Por la cual se aprueba la actualización de la Agenda Digital 2014-2019	NO APLICA
12	Por la cual se modifica la Resolución No. 1 de 4 de mayo de 2015, mediante la cual se autoriza, previa convocatoria del Procedimiento de Selección de Contratista, el Proyecto y la contratación para la construcción y remodelación de interiores de la nueva sede de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), a ubicarse en el área de la Ciudad del Saber, Clayton, Corregimiento de Ancón	B/. 9,000,000.00

cc	Tema	Monto
13	Por la cual se autoriza, la solicitud al Ministerio de Economía y Finanzas del Crédito Extraordinario, las transferencias interinstitucionales necesarias y la previa convocatoria del Procedimiento de Selección de Contratista, la contratación del Proyecto para el SUMINISTRO DEL SERVICIO DE PARAMETRIZACIÓN, CONFIGURACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO EN SITIO, CAPACITACIÓN VIRTUAL Y PRESENCIAL CONTINUA, DOTACIÓN DE SISTEMAS DE GRABACIÓN DIGITAL DE AUDIENCIAS Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO EN EL PRIMER DISTRITO JUDICIAL, que se requiere para la Implementación del Sistema Penal Acusatorio en el Primer Distrito Judicial, el cual comprende las provincias de Panamá, Panamá Oeste, Colón, Darién y las Comarcas Guna Yala, Emberá-Wounaan, Madugandí y Wargandí	B/. 20,500,000.00
14	Por la cual se autoriza al Administrador General de la Autoridad Nacional para Innovación Gubernamental (AIG), a realizar las gestiones administrativas que se requieran para la ejecución del Contrato de Préstamo a suscribirse entre el Ministerio de Economía y Finanzas y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), destinado a la Financiación y Ejecución del Programa Panamá en Línea, hasta por el monto de VEINTIDÓS MILLONES DE BALBOAS (B/.22,000,000.00), y un aporte local de OCHO MILLONES DE BALBOAS (B/. 8,000,000.00), que suman un total de TREINTA MILLONES DE BALBOAS (B/.30,000,000.00)	B/. 30,000,000.00
15	Por la cual se aprueba el Esquema de Interoperabilidad Gubernamental de Panamá como parte del Sistema Nacional de Interoperabilidad y de Seguridad	NO APLICA
16	Por medio de la cual se autoriza previo cumplimiento del Procedimiento de Selección de Contratista, la contratación de los Servicios de Centro de Contactos Gubernamental para el funcionamiento del Centro de Atención Ciudadana 311, por un período de veinticuatro (24) meses	B/. 2,588,044.80
17	Por la cual se autoriza el Procedimiento Excepcional de Contratación del Servicio Anual de Soporte, Mantenimiento y Operación de Software para la Plataforma: Panamá en Línea (PEL) con el Consorcio CABLE ONDA-GSI; con cargo a las vigencias fiscales 2016-2017	B/. 1,800,000.00
18	Por la cual se autoriza, previa convocatoria del Procedimiento de Selección de Contratista, la Adquisición e implementación de la Herramienta Tecnológica de Avisos e información del Estado panameño	B/.1,000,000.00
19	Por la cual se autoriza, previa convocatoria del Procedimiento de Selección de Contratista, la Adquisición e Implementación de la Herramienta Tecnológica de Gestión Documental del Estado panameño	B/.1,000,000.00
20	Por la cual se autoriza, previa convocatoria del Procedimiento de Selección de Contratista, la Contratación de Servicios de Plataforma Tecnológica para la Integración de los Sistemas de Logística y de Comercio Exterior	B/.3,900,000.00
21	Por la cual se autoriza, previa convocatoria del Proceso de Selección del Contratista, la Contratación del Servicio de Diseño e Implementación del Modelo Estratégico y la Plataforma de Gestión para la Modernización Digital del Gobierno Nacional	B/. 800,000.00
22	Por la cual se aprueba la propuesta de modificación de la Estructura Organizacional de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental	NO APLICA
23	Por la cual se autoriza, previa convocatoria del Procedimiento de Selección de Contratista, la Contratación de Servicios de Nube Privada para el Programa de Nube Computacional Gubernamental, administrado por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental	B/.6,000,000.00
24	Por la cual se autoriza el Procedimiento Excepcional de Contratación, para la realización de la tercera fase del Proyecto MuNet, mediante la implementación de 40 GRPs Municipales, 26 Portales y Aplicativos móviles, Nuevos Módulos y Capacitación para el personal municipal a nivel nacional, con cargo a las vigencias fiscales: 2016, 2017 y 2018	B/. 990,852.10
25	Por la cual se aprueba el Indicador de Gobierno Electrónico	NO APLICA
26	Por medio de la cual se autoriza, previo cumplimiento de las formalidades legales, el procedimiento excepcional de contratación y la suscripción del contrato para la ejecución del proyecto "Servicio de centro de datos, comunicaciones y sistemas de soporte para la plataforma del Sistema Penal Acusatorio", con la empresa Cable & Wireless Panamá, S.A.	B/. 896,043.41
27	Por la cual se autoriza, previo cumplimiento de las formalidades legales, el procedimiento excepcional de contratación y la suscripción del contrato para la ejecución del proyecto denominado "Servicio de Mesa de Ayuda y Centro de Atención de la Red Nacional Multiservicios NOC/ SOC" para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de agosto del 2016, por el monto total de TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y UN BALBOAS CON 20/100 (B/.398,471.20) incluyendo el I.T.B.M.S., con el CONSORCIO NOC SOC., conformado por las empresas Cable & Wireless Panamá, S.A. y Cable Onda, S.A.	B/. 398,471.20
28	Por la cual se aprueba prórroga para la prestación de los servicios de Transporte de Datos (200), Internet (211) y Centro de Datos, a los contratos celebrados con los operadores que brindan Servicios de Telecomunicaciones a las Instituciones del Estado panameño, utilizando la Plataforma de la Red Nacional Multiservicios, en un período comprendido entre el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2017	NO APLICA

# Organización General de la AIG





## DESPACHO SUPERIOR



**Cybertech 2016,  
Tel Aviv Israel**

# Transformación Gubernamental

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

Cybertech	Tel Aviv
Dell Executive Briefing Center	Austin, TX
Latin Asia Business Exchange (Conectividad y Desarrollo Urbano)	Singapur
Visita a corporativo y fábricas de HUAWEI	China
IV Foro Regional de CEABAD	Managua
Misión comercial Silicon Valley - MICI	San Francisco
Simplificando Vidas	Washington
Foro Global de Gobierno Electrónico Corea 3.0	Busan, Corea
IV Reunión Ministerial de Gobierno Electrónico y la X Reunión Red GEALC	Santiago, Chile

Además, participó en reuniones con gremios del sector privado y de la sociedad civil tales como las reuniones de Síndicos del Consejo Nacional de Competitividad, el Consejo Nacional de la Empresa Privada (CoNEP), la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá, la Cámara Panameña de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (CAPATEC) y la Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá (AMCHAM), el Club Rotario Panamá, el Club Rotario Panamá Sur, entre otros.



## SE LLEVARON A CABO TRES REUNIONES DE LA COMISIÓN ASESORA DE LA AIG CONFORMADA POR:

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

Incorporándose los siguientes nuevos miembros que reemplazaron a Roberto Melo, Ibero Fernández, Leonidas Anzola y Adolfo Noriega:

- Iván de Ycaza- Cámara Panameña de la Construcción
- Raúl Jiménez- J & M Estrategias
- Fernando Aramburú- Aramburú y Asociados
- Jorge García Icaza- Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Panamá

## SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES GUBERNAMENTALES COMO PRIORIDAD PARA MEJORAR COMPETITIVIDAD DEL PAÍS



de procesos y trámites gubernamentales” para atender el principal factor que según los empresarios encuestados en “Doing Business” afecta la competitividad nacional. La mesa estuvo conformada por empresarios, entidades gubernamentales y organizaciones académicas.

La AIG presentó el desempeño de Panamá en los principales índices relacionados al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) y los esfuerzos que se llevan a cabo para articular la estrategia de transformación gubernamental que plantea la Agenda Digital PANAMA 4.0 para la actual gestión de Gobierno.

En el marco del X Foro Nacional para la Competitividad 2016, se estableció una mesa exclusivamente dedicada a la “facilitación

## Acciones Propuestas

ACCIÓN	Entidad Responsable
1 Elevar al más alto nivel Gubernamental los mecanismos que permitan la transformación gubernamental en las entidades del Órgano Ejecutivo y en los gobiernos locales, para simplificar procesos y trámites, poniendo en marcha 80 trámites en línea a marzo de 2017 e implementando unidades ejecutoras en las entidades	<b>AIG</b>
2 Poner en marcha iniciativas de trámites y consultas en la CSS en línea: Afiliación de Asegurados, Inscripción de Patronos, novedades (Avisos de entradas de asegurados, licencias, vacaciones, aviso de salida de asegurados), Planilla (individual y masivamente), Solicitud de facturación, módulos de recaudación y emisión de certificados de paz y salvo.	<b>CSS</b>
3 Asegurar la adopción de la firma electrónica y su uso en documentos y trámites digitales, mejorar el servicio y seguridad de los trámites registrales, así como iniciar el uso de la cédula inteligente en segmentos apropiados.	<b>Registro Público y Tribunal Electoral</b>
4 Implementar la nueva plataforma eTax 2.0 con servicios de atención al contribuyente y facilidades para pagos en línea. Normar la aplicación gradual de la factura electrónica iniciando en el 2017 y activación de funcionalidades disponibles en los equipos fiscales.	<b>Dirección General de Ingresos</b>
5 Implementar la nueva versión de la plataforma PanamaCompra 3.0 actualizada acorde a la Ley 22 vigente	<b>Dirección General de Contrataciones Públicas</b>

Participantes de la MESA #17, dedicada a la "facilitación de procesos y trámites gubernamentales", en el X Foro Nacional a la Competitividad 2016



## AIG EXPONE EN EL Foro Global Gobierno 3.0 EN COREA

La AIG fue invitada a participar y exponer ante 37 países representados en el **Foro Global Gobierno 3.0** que se llevó a cabo en Busán, Corea, y que contó con una asistencia estimada en 500 personas. La tercera versión del Foro Global Gobierno 3.0, organizado por el Gobierno Coreano, país líder en plataformas de Gobierno Electrónico, tuvo como objetivo analizar tendencias y demandas que enfrentan los gobiernos ante las cada vez más complejas necesidades de servicio ciudadano, así como compartir experiencias y enriquecer a los asistentes a partir de aprendizajes e intercambio entre altas autoridades a nivel mundial y expertos en materia de innovación gubernamental.

El Administrador General expuso sobre **"Servicios Compartidos como plataforma para la Innovación Gubernamental en Panamá"**, en donde se presentó la experiencia de la AIG en el desarrollo de la Agenda Digital PANAMA 4.0 y el uso de las TIC, para

proveer plataformas de uso compartido para las entidades gubernamentales, lo que ha permitido ser más eficaces en el lanzamiento de nuevos servicios digitales y obtener significativos ahorros en las aplicaciones de Gobierno Digital que facilitan la modernización gubernamental.

### PANAMÁ ENCAMINA SUS PASOS HACIA UN HUB DIGITAL

El VIII Encuentro de Innovación y Negocios **BIZ FIT PANAMÁ 2016** fue sede del Lanzamiento de la **Estrategia para el Desarrollo del Sector TIC 2025: PANAMÁ HUB DIGITAL**, y del primer **Observatorio del Sector de Tecnologías de Información y Comunicación "OPTIC"**.

**PANAMÁ HUB DIGITAL** es la Estrategia para el Desarrollo del Sector de las Tecnologías de Información y la Comunicación (TIC) para los próximos 10 años. Es una alianza pública, privada y académica que



El Comité Ejecutivo PANAMÁ HUB DIGITAL hizo entrega del Documento de la Estrategia para el Desarrollo del Sector TIC 2025 PANAMÁ HUB al Ing. Irvin A. Halman, Administrador General de la AIG

tiene como principal objetivo que Panamá sea un Centro de Innovación Digital. Cuenta con el apoyo de la Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SENACYT), siendo su órgano ejecutor la Cámara Panameña de Tecnologías de Información, Innovación y Telecomunicaciones (CAPATEC).

**PANAMA HUB DIGITAL** cuenta con 4 pilares: talento humano, infraestructura física y social, recursos financieros, y marco legal y regulatorio. La Estrategia crea un mapa a seguir de programas y proyectos coordinados para lograr los objetivos estratégicos, para promover relaciones de clúster y recursos suficientes para hacer al sector TIC competitivo a nivel internacional.

El Comité Ejecutivo PANAMÁ HUB DIGITAL hizo entrega del Documento de la Estrategia para el Desarrollo del Sector TIC 2025 PANAMÁ HUB DIGITAL al Ing. Irvin A. Halman, Administrador General de la AIG, quien recibió el Documento en representación del gobierno nacional.

### **PANAMÁ ESTRECHA RELACIONES CON SILICON VALLEY**

Con la visión de convertir a Panamá en un Hub Tecnológico que se adelanta con Cámara

Panameña de Tecnología de Información, Innovación y Telecomunicaciones (CAPATEC), y de sacarle provecho al Tratado de Promoción Comercial vigente con los Estados Unidos, los sectores privado y gubernamental realizaron una Misión Comercial a Silicon Valley (San Francisco, California) organizada por la Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá –AMCHAM.

La delegación de la AIG, estuvo representada por su titular, Irvin A. Halman y el subadministrador general, Ing. Luis Fasano. En tanto, estuvo también representado el Ministerio de Comercio e Industrias (MICI), la Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SENACYT), la Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá (AMCHAM), así como de la Cámara Panameña de Tecnología de Información, Innovación y Telecomunicación (CAPATEC).

### **PANAMÁ SERÁ SEDE DE LA V REUNIÓN MINISTERIAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE EN EL 2018**

La AIG participó de la **IV Reunión Ministerial de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC)** que se llevó a cabo en Santiago de Chile y en la cual participaron las altas autoridades a cargo del Gobierno Digital de la Región.

En la reunión se abordaron temas importantes de Gobierno Digital como herramienta transversal para mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía, así como tendencias, buenas prácticas y experiencias compartidas por gobiernos líderes en la materia, como Corea y Estonia, y se anunció a **Panamá como país sede de la próxima V Reunión Ministerial de Gobierno Electrónico a realizarse a finales del 2018.**

Como resultado de la Asamblea General de la Red GEALC, Panamá también fue electa para integrar su Comité Ejecutivo, junto a México, en representación de la región Mesoamericana. El Comité Ejecutivo lo conforman ocho países de la región de Latinoamérica y el Caribe.

### **CONSULTA PÚBLICA SOBRE “PROYECTO DE LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL”, REFUERZA EL MARCO LEGAL PARA LA ECONOMÍA Y EL GOBIERNO DIGITAL**

La AIG en conjunto con la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (**ANTAI**), realizaron un foro cuyo objetivo fue la presentación del Proyecto de **Ley de Protección de Datos de Carácter Personal**, en la modalidad de **Consulta Ciudadana Abierta**. El Foro contó con la colaboración de la Organización de Estados Americanos (**OEA**), a través de la **Relatoría Especial para la Libertad de Expresión**.

El **proyecto de Ley de Protección de Datos de Carácter Personal**, autorizado por el Consejo de Gabinete para presentación ante la Asamblea Nacional, tuvo como uno de sus ejes prioritarios adecuar nuestro ordenamiento jurídico en materia de procesamiento y almacenamiento de datos personales en Bases de Datos, su acceso y custodia segura acorde a los estándares y buenas prácticas internacionales.

### **FIRMA DE MEMORANDUM DE ENTENDIMIENTO (MOU), CON LA REPÚBLICA DE SINGAPUR**

La AIG ha establecido una relación con el Gobierno de la República de Singapur buscando compartir mejores prácticas, experiencias y mecanismos que faciliten el desarrollo integral de los actores clave en los procesos de modernización hacia un Gobierno Digital.

En el marco de esas oportunidades se establecieron iniciativas que serán puestas en marcha en el 2017, tales como: la implementación de TV WHITESPACES, que utiliza espectro disponible de televisión para transmitir Internet de Banda Ancha e Internet de las Cosas (IoT), el desarrollo de un programa integral para los CIO's del Estado en materia de Gobierno Digital, talleres dirigidos a conocer las mejores prácticas en la elaboración de su Portal Ciudadano, y cómo pueden ser incluidos en las iniciativas y

proyectos que se desarrollan en la AIG.

### **SUSCRIPCIÓN A GARTNER**

La AIG ha contratado por el período de un año, la suscripción a Gartner con el objetivo de tener acceso a recursos a través de artículos, evaluaciones de productos y análisis de tendencias en materia de tecnología aplicada a la Modernización Gubernamental.

Con este servicio, estaremos apoyando al Estado, apalancando los proyectos de modernización con información de apoyo relacionada a evaluaciones de productos y marcos de referencia, al igual que con especialistas en múltiples áreas como lo son: interoperabilidad, ciberseguridad, estrategia, gestión de ambientes cloud, entre otros.

### **CATHALAC**

Durante el año 2016, utilizamos fondos de Organismos Internacionales como CATHALAC para apoyar dos grandes iniciativas de la AIG con un alto impacto al Estado Panameño. Como parte de estas iniciativas se realizó la contratación de la United Nations Department of Economics and Social Affairs (UNDESA), para el desarrollo del Centro de Excelencia en Gobierno Digital. Con esta inversión, la AIG contará con mecanismos que facilitarán la medición interna en materia de competitividad, guiando los planes de gobierno y los proyectos institucionales, generando una mejor alineación entre iniciativas e indicadores de impacto económico y social.

Además dimos el apoyo en el desarrollo de una hoja de ruta para la implementación de la cédula inteligente, por parte del Tribunal Electoral. Con esta inversión la AIG aporta un ejercicio investigativo para guiar esta importante iniciativa buscando enlazar las posibles aplicaciones de la cédula inteligente y su integración con otras herramientas como, la firma digital.

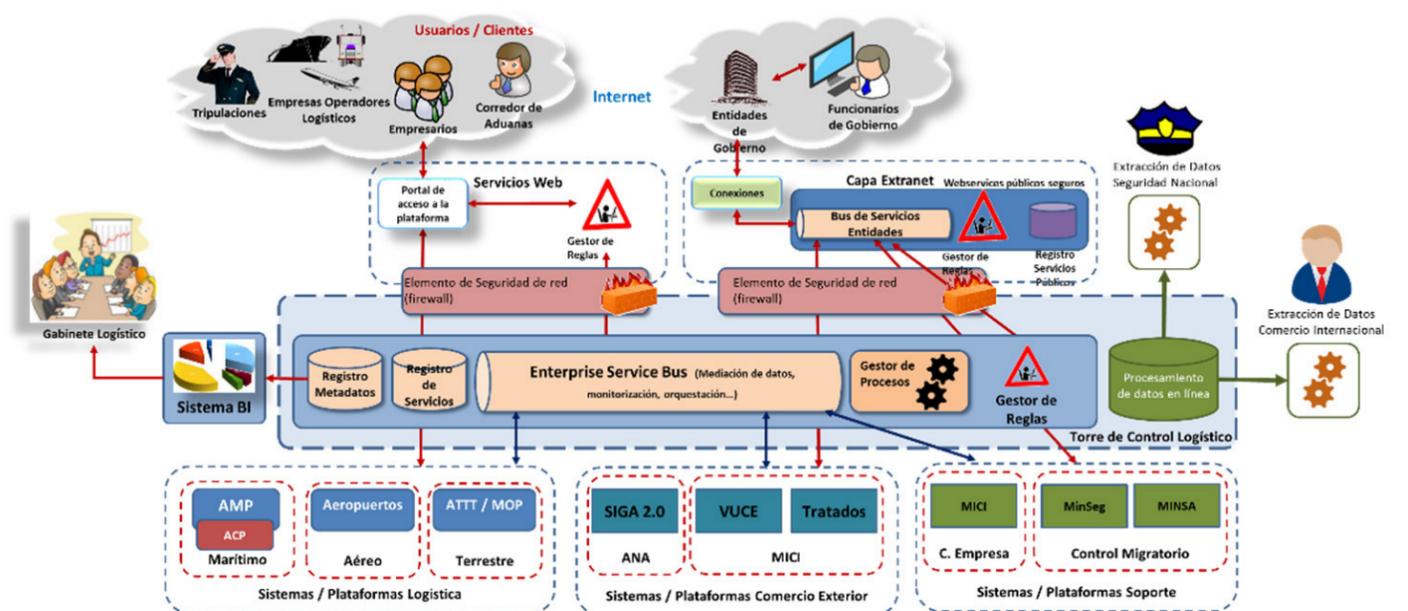
Lo aportado por la AIG, en el convenio con CATHALAC fue por la suma de B/.6,440,669.00 de los cuales se ejecutaron B/.5,836,984.21. El convenio se llevó a cabo a partir del 19 de mayo del 2011 hasta el 31 de diciembre de 2016. La diferencia será devuelta al Tesoro Nacional.

# DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL



# Identificación, planeamiento y desarrollo

*Modelo Conceptual de la Plataforma Tecnológica de Logística y Comercio Exterior*



La Dirección de Innovación Gubernamental tiene la tarea de coadyuvar y de contribuir a la identificación, planeamiento y desarrollo de los proyectos de transformación y al fortalecimiento de la capacidad de gestión de las instituciones, alineado al Plan Estratégico de Gobierno y a los Planes Sectoriales que en este período han contemplado principalmente proyectos en los sectores logística, salud, modernización y gestión de correspondencia, así como de documentos.

## ELABORACIÓN DEL MODELO CONCEPTUAL DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LOGÍSTICA Y COMERCIO EXTERIOR.

Se elaboró el diseño del “**Modelo Conceptual de la Plataforma de Logística y Comercio Exterior**”, logrando la aprobación de los sectores público y privado involucrados en los procesos de logística y de comercio internacional. Este modelo busca integrar todos los sistemas y plataformas de logística y comercio tal como lo establece el Plan Estratégico de Gobierno.



### **REALIZACIÓN Y ADJUDICACIÓN DE LA LICITACION PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTRATÉGICO Y LA PLATAFORMA DE GESTIÓN PARA LA MODERNIZACIÓN DIGITAL DEL GOBIERNO NACIONAL**

Este proyecto procura 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 identificación de estrategias institucionales y Estatales de 10 instituciones de impacto en la modernización y trámites en el Estado, incluyendo un diagnóstico del nivel de madurez de las direcciones de informática y recursos tecnológicos de las entidades gubernamentales.

### **LEVANTAMIENTO DEL DOCUMENTO DE CASO DE NEGOCIO PARA FARMACIAS Y DROGAS**

Desde la AIG, se elaboró y entregó, como apoyo a la Dirección Nacional de Farmacias y Drogas del Ministerio de Salud, el documento de Caso de Negocio con el que se plantea y justifica la necesidad de esta Dirección en lograr una mejora integral en sus operaciones e infraestructuras de cara a lograr mejores niveles de eficiencia operativa y calidad en la atención a sus usuarios.

### **DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS DE ATENCIÓN A LA LLEGADA DE PASAJEROS EN LAS TERMINALES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE TOCUMEN**

La Dirección de Innovación Gubernamental trabajó elaboró y entregó, como apoyo a la Administración del Aeropuerto Internacional de Tocumen, el documento de Descripción de Procesos de Atención a la llegada de Pasajeros a la Terminal Aérea.

Se realizó un levantamiento de los procesos de atención a los pasajeros en el área de migración a su llegada al país, de cara a la ampliación de la terminal aérea. Igualmente se efectuó un análisis del volumen de pasajeros conforme a las proyecciones de crecimiento.

Con este apoyo la Administración del Aeropuerto Internacional de Tocumen avanza en las actividades relacionadas con el proyecto de ampliación y modernización del Aeropuerto Internacional de Tocumen.

### **CONSULTORÍA DE IDENTIDAD DIGITAL**

Se realizó la adjudicación de la Consultoría de Identidad Digital, que permitiera establecer la estrategia de integración de la cédula inteligente del Tribunal Electoral y la firma electrónica del Registro Público en Panamá; con el fin de contar con las herramientas necesarias para la adopción de plataformas de automatización de procesos que forman parte del Gobierno Digital.

El estudio describe un mapa de ruta o “roadmap” de la evolución predecible para la cédula inteligente, la firma electrónica y mecanismos observados en otros países.

El marco de referencia fue desarrollado en coordinación con personal designado de la AIG, sirviendo como normativa la interoperabilidad entre las instituciones, sector privado y las autoridades certificadoras de la cédula inteligente.



Procesos de Atención a la Llegada de Pasajeros a la Terminal Aérea.



**OFICINA DE ASISTENCIA  
TÉCNICA INTERNACIONAL  
Y CENTRO DE EXCELENCIA**



Órgano Judicial, ganador de la VI Edición del Premio Nacional a la Innovación Gubernamental

# Premio Nacional A LA Innovación Gubernamental

En el mes de mayo se realizó la VI Edición del Premio Nacional a la Innovación Gubernamental bajo el lema “El poder transformador de la tecnología”, máximo reconocimiento 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 sexta edición logramos contar con una numerosa participación de proyectos postulantes en cada una de las categorías.

Las categorías a destacar durante la premiación fueron: Plataformas tecnológicas interinstitucionales, Páginas web de entidades estatales, Participación ciudadana y uso de redes sociales, para este año se incluyeron dos categorías: Open Source Gubernamental y Mejor Agenda Digital Institucional.

## “EL PODER TRANSFORMADOR DE LA TECNOLOGÍA”

El máximo galardón le correspondió al Órgano Judicial como entidad ganadora en esta sexta edición con el proyecto “Sistema automatizado de gestión”, cuya implementación ha logrado cambios positivos e importantes en la prestación de sus servicios encaminados a la automatización de procesos y orientada al almacenamiento, administración de datos y consulta de información para la gestión electrónica y digital de los expedientes, que cursan trámites en los Tribunales del Órgano Judicial de la República de Panamá.

La Comisión evaluadora responsable de analizar los proyectos postulados estuvo conformada por representantes de la Cámara Panameña de Tecnología y Comunicaciones (CAPATEC), la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP) y la Dirección de Innovación de la AIG tal como lo indica la Resolución N°. 8 del 15 de junio de 2015.

Las entidades reconocidas en esta VI versión del Premio Nacional para la Innovación Gubernamental fueron:

**El Metro de Panamá**, recibió reconocimiento en la categoría **Redes Sociales**, por la implementación de estrategias de comunicación que le permiten al ciudadano interactuar de manera directa con los servicios que ofrecen.

**Órgano Judicial**, en la categoría **Plataforma Interinstitucionales** por la implementación de herramienta que permiten la automatización y simplificación de trámites, tal cual lo establece la Ley 83 de 2012 de Gobierno Electrónico, para atención ciudadana.

**El IFARHU**, recibió el premio en la categoría **“Open Source o Código Abierto”**, con su proyecto “IFARHU TABOGA” al

fomentar la innovación Gubernamental mediante plataformas tecnológicas que permite a un menor costo, el que entidades y ciudadanos hagan uso de soluciones basadas en ese software. También Como pieza clave para la modernización de las entidades de Gobierno, se reconoció la labor que cada una de ellas lleva a cabo en sus Páginas WEB para brindar a los ciudadanos de una manera sencilla, accesible y participativa la información y el trabajo que realizan, resultando ganador el IFARHU.

**El Ministerio de Ambiente (MIAMBIENTE)**, 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.

Durante el evento, se realizó un reconocimiento a los medios de Comunicación que mediante su **cobertura periodística y contenido noticioso**, impulsan los proyectos de tecnologías al servicio de la ciudadanía implementados por las entidades de Gobierno.



# FORO NACIONAL DE COMPETITIVIDAD 2016

El Centro Nacional de Competitividad promueve un espacio de diálogo entre los sectores público y privado para identificar y establecer las acciones que requiere el país para lograr mayores niveles de competitividad.

Por primera vez se contó con la mesa de "Facilitación de procesos y trámites gubernamentales," en donde se consensaron importantes propuestas como parte de la Agenda Acción 2016-2017, que a la fecha han presentado los siguientes avances:

Acción	Avances
Elevar al más alto nivel Gubernamental los mecanismos que permitan la transformación gubernamental en las entidades del Órgano Ejecutivo y en los gobiernos locales:	
Promulgación de Decreto Ejecutivo, implementación de metodología de planeación estratégica según normativa Agenda Digital institucional y medición de avances en Ley Gobierno Electrónico (Ley 83 de 2012).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se promulgó Decreto ejecutivo No. 357 de 9 de agosto de 2016 para la Modernización Gubernamental Digital</li> <li>Aprobados los 24 indicadores que serán medidos anualmente en los 4 grandes grupos.</li> <li>Se ha avanzado en la Agenda Digital y se inició operación BID (Panamá en Línea) por B/. 30 millones a 5 años</li> </ul>
Avanzar con el siguiente grupo de 80 trámites en línea, interoperabilidad de datos, simplificación de trámites consignados en el Portal Oficial PanamaTramita.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de los 200 trámites para el levantamiento y estudio de los procesos actuales de los trámites en las entidades gubernamentales.</li> <li>Portal PanamaTramita actualizado con 2,500 trámites por parte de personal de las Entidades Gubernamentales y por la AIG.</li> </ul>
Implementar unidades responsables en cada entidad para la atención de procesos y trámites, con enfoque en su mejoramiento y simplificación con el apoyo de las TIC, eliminando trámites y requisitos innecesarios, así como en el empoderamiento ciudadano para seguimiento a sus trámites, estadísticas de flujos de trabajo, medición de tiempos de respuesta y cumplimiento de metas institucionales. Confeccionar reglamentos internos en cada entidad en la cual se establezcan los tiempos en las respuestas y trámites para eliminar discrecionalidad de funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecido en el Decreto Ejecutivo 357</li> <li>AIG dará seguimiento de su ejecución</li> <li>Avance será medido en Índice de Gobierno Electrónico</li> </ul>
Implementación de juntas asesoras en todas las direcciones del Gobierno conformado por personas del sector privado. Validar que los cambios de los trámites en normativas y regulaciones que puedan afectar la estabilidad jurídica cuenten con el visto del CNC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han realizado reuniones de trabajo para evaluar avance de las acciones de la Mesa 17</li> <li>Se replanteó Comisión Asesora de la AIG para incluir a representantes de gremios y enfoque en procesos/trámites</li> <li>Se solicitaron cortesías de sala en CCIAP, APEDE, CoNEP y AMCHAM para lograr apoyo sector privado</li> <li>Solicitud a CoNEP de recopilar trámites prioritarios de parte de los gremios y personas contacto para trabajar con las entidades</li> </ul>

## MONITOREO DE INDICADORES INTERNACIONALES

Como parte del desarrollo sostenible en temas relacionados a Gobierno Electrónico, desde la AIG se monitorean 8 organismos internacionales que miden a Panamá, especialmente aquellos que impactan los índices de Gobierno Digital y las TIC, y que éstos a su vez, están relacionados con los proyectos insignia

que se desarrollan en la institución. La importancia se debe al creciente proceso de globalización y desarrollo de la nueva sociedad de la información que exigen del Estado y de la modernización de la gestión pública mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia y la participación ciudadana.

Calificaciones obtenidas por PANAMÁ en las últimas mediciones de los Índices Internacionales de mayor relevancia						
Organismo Internacional Responsable	WORLD ECONOMIC FORUM	WORLD BANK GROUP	NACIONES UNIDAS	ITU	Open Knowledge Foundation	
Nombre del Índice (en inglés)	World Economic Forum - WEF	World Bank Group - WBG	United Nations - UN	International Telecommunications Union - ITU	Open Knowledge Foundation - OKF	
Objetivo del Índice	Competitive Global Index - CGI	Readness Network Index - RNI	Doing Business Index - DBI	E-Government Development Index - EGDI	ICT Development Index - IDI	Open Data Index - ODI
	Captura el conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el crecimiento económico sostenible de un país.	Mide la propensión de los países a aprovechar las oportunidades que ofrecen TIC's y como éstas afectan la competitividad y bienestar de las naciones.	Proporciona una medición, análisis y comparación objetiva de las normas que regulan la actividad empresarial y su aplicación en economías y ciudades seleccionadas que estimulan la competencia.	Mejorar y simplificar los servicios de información y procesos institucionales ofrecidos a los ciudadanos y organizaciones. Facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y participación ciudadana.	Mide y compara entre economías: De las TIC's • Nivel de evolución • Progreso de desarrollo • Brecha digital entre países • Potencial y grado de desarrollo en que los países hacen uso de las TIC's	Mide el nivel en que una economía pone a disposición de la sociedad los datos que gestiona la administración pública en formatos fáciles de manipular. Y hace comparaciones con otras economías.
Año	2016	2016	2017	2015	2016	2015
Total de Países Incluidos	138	139	190	193	175	122
Rank	42	55	70	99	93	88
Score	4.51	4.3	66.19	0.4904	4.87	0.2
Con respecto a la medición anterior	↑ +8	↓ -2	↓ -1	↓ -22	↓ -2	↓ -9

## World Economic Forum (WEF)

### Pilar #9 – Disponibilidad Tecnológica

Mide la agilidad con la que una economía adopta las tecnologías existentes para mejorar la productividad de sus industrias, con especial énfasis en su capacidad para aprovechar plenamente las TIC's.

Panamá obtuvo las mejores calificaciones en los siguiente sub pilares:

- Disponibilidad en última tecnología
- Absorción de tecnologías a nivel de empresa
- Usuarios de habitantes por cada 100 habitantes

Como parte de las acciones relacionadas a estos índices se adjudicó RNI 2.0 con 60% más cobertura y el doble de ancho de banda para apalancar y obtener nuevas fuentes de recursos logrando incrementar de 43% a 80% de la población conectada al Internet.

### Pilar# 12 – Innovación

Damos seguimiento al sub pilar **12.5 Contratación pública de productos de tecnología avanzada**, en cuanto a la

posición de Panamá hemos descendido en innovación en compras de productos de última tecnologías por parte del Gobierno por la reducción en nuevas inversiones en tecnología en los distintos sectores tales como: salud y educación.

Se espera que con las nuevas implementaciones y uso de las TIC's como parte de la modernización de la gestión pública redunde como mejor evaluación en el pilar 12.5 en los siguientes informes.

### Índice de Disponibilidad de Red (Readiness Network Index):

Tomando en cuenta las últimas mediciones desde el 2012 a la fecha, Panamá está en la lista de los países que están en permanente mejoría. Ha escalado 6 posiciones desde entonces, a pesar de que en la última medición descendimos 4 posiciones, nos mantenemos dentro de los países considerados en mejoría.

Como acción actualmente se están realizando iniciativas para establecer un centro de intercambio de Internet (IXP) regional en Panamá que nos permitirá reducir los costos de tráfico de internet en un 30 a 60%.



Presentación de avances de los proyectos TIC institucionales, incluidos en la Mesa 17 de la Agenda de Acción del X Foro Nacional de Competitividad.



Mesa #17 del X Foro Nacional para la Competitividad 2016, conformada por entidades gubernamentales y el sector privado.

### Doing Business Haciendo Negocio (DBI)

Según informe Panamá ocupa la posición 70 de 190 economías lo que significa que tuvo un descenso de 3 posiciones con respecto al informe anterior. Esto luego de que la clasificación Doing Business 2015-2016 fuese ajustada, reflejando “correcciones a los datos” en todas las economías, según consigan el Banco Mundial. La posición de Panamá en el ranking Doing Business 2015-2016 pasó de la posición 69 a la 67, afectando la calificación para el informe de este año.

En cuanto a ineficiencia y burocracia gubernamental, como segundo factor que inciden los negocios, se inició una operación con el BID por B/. 30 millones para los próximos 5 años mediante el Programa “Panamá en Línea”, que tiene como meta 450 trámites en línea y que incluye

componentes de alfabetización digital y Gobierno Digital en las entidades.

### Naciones Unidas Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI)

1. Panamá ocupa la posición número 99 en el Índice de Gobierno Electrónico (EGDI), lo que significa un descenso de 22 posiciones en comparación a la última evaluación (2014).

2. De los tres pilares que componen el índice (Índice Servicios en línea, Índice Infraestructura en Telecomunicaciones, Índice Capital Humano), mostramos buenos resultados en 2 de ellos.

3. Panamá entra en el rango de presencia emergente y ampliada; y para mejorar nuestro Índice de Servicio en Línea debemos trabajar para estar en la presencia integrada.



# DIRECCIÓN DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

# Estándares, procedimientos e integración

de los Sistemas de Información del Estado

Dirección encargada de velar por el cumplimiento de los estándares, los procedimientos tecnológicos y de la integración de los Sistemas de Información del Estado. Entre sus funciones se destacan la de revisar y otorgar Concepto Favorable en las adquisiciones de bienes y servicios tecnológicos de las entidades que superen un valor de B/.50,000, mediante el Sistema de Evaluación de Solicitudes (SES), velando por una óptima inversión en materia de las TIC.

Entre las iniciativas desarrolladas por esta dirección, que incidieron positivamente en el ciudadano durante el 2016 se destacan:

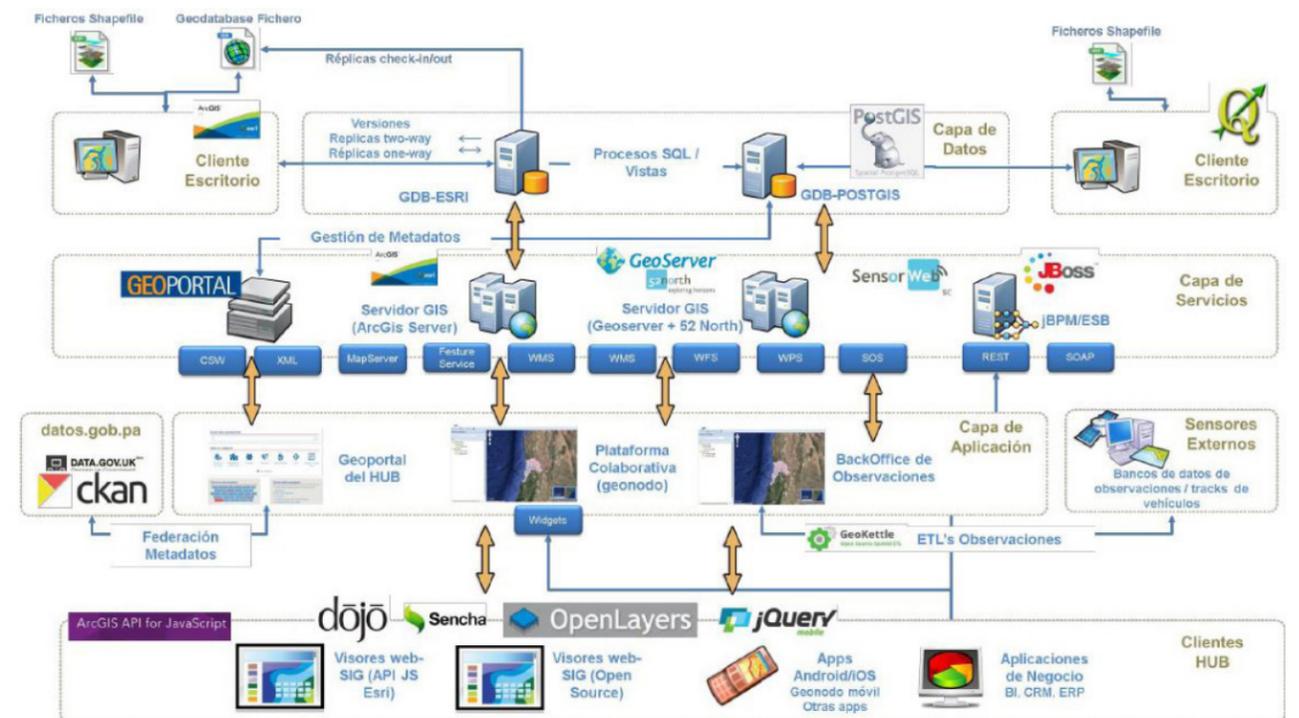
## CENSO NACIONAL DE SALUD PREVENTIVA

Se desarrolló una Plataforma Tecnológica para la inteligencia de datos en apoyo al **Censo Nacional de Salud Preventiva**, organizado por el Gobierno de la República de Panamá a través del Ministerio de Salud y la Caja de Seguro Social.

La plataforma en su inicio, recopilará información del Censo Nacional de Salud Preventiva, que busca determinar, como parte de la **primera fase** el estado de salud de aproximadamente **100 mil personas**, aseguradas y no aseguradas mayores de 40 años y sus principales padecimientos. La aplicación desarrollada por la AIG asistirá en el seguimiento de los ciudadanos y la toma de decisiones relacionadas a la inversión del Gobierno en temas de salud, abastecimiento de medicamentos y necesidad de especialistas entre otros.



## PLATAFORMA HUB-GEOESPACIAL



AIG culminó el desarrollo de la **Plataforma del Hub-Geoespacial**, que es el próximo escalón de evolución de la actual plataforma GeoRed. El objetivo del Hub Geoespacial es la implementación de una plataforma transversal a todas las instituciones que permita la centralización, catalogación, publicación y re-utilización de la información de mapas y datos geoespaciales producidos por las diferentes instituciones del Gobierno, conteniendo herramientas que le facilitan el levantamiento, control y análisis de mapas de información para la toma de decisiones.

Durante el 2016, seis fueron las entidades importadas al Hub Geoespacial; próximamente, 27 instituciones estarán migrando sus datos a esta Plataforma.

## ENCUESTA NACIONAL AGRO INDUSTRIAL

Este es un desarrollo para el Sector Agropecuario, que busca el registro de

datos de la producción agropecuaria, su estandarización e interoperabilidad entre el **MIDA y el IMA** y el análisis de los datos de siembra, producción y cosecha brindando

información actualizada por rubro, productor, empresas agro comerciales y posibles necesidades de exportación, entre otros datos, con lo cual la aplicación aporta a lograr mejores proyecciones de la oferta para el diseño de políticas públicas en el sector.



### CAPACITACIÓN SOLCA/TALLERES APRENDER HACIENDO

La AIG realiza capacitaciones en el uso de Software Libre y Código Abierto (SOLCA) para personas con discapacidad, lo que le permite a este sector de la población tener una mejor calidad de vida, brindarle independencia a la persona con discapacidad e inclusión tecnológica al poder lograr el uso de la computadora mediante estas herramientas tecnológicas.

Este año la Gira Nacional SOLCA ha beneficiado y capacitado en las Provincias

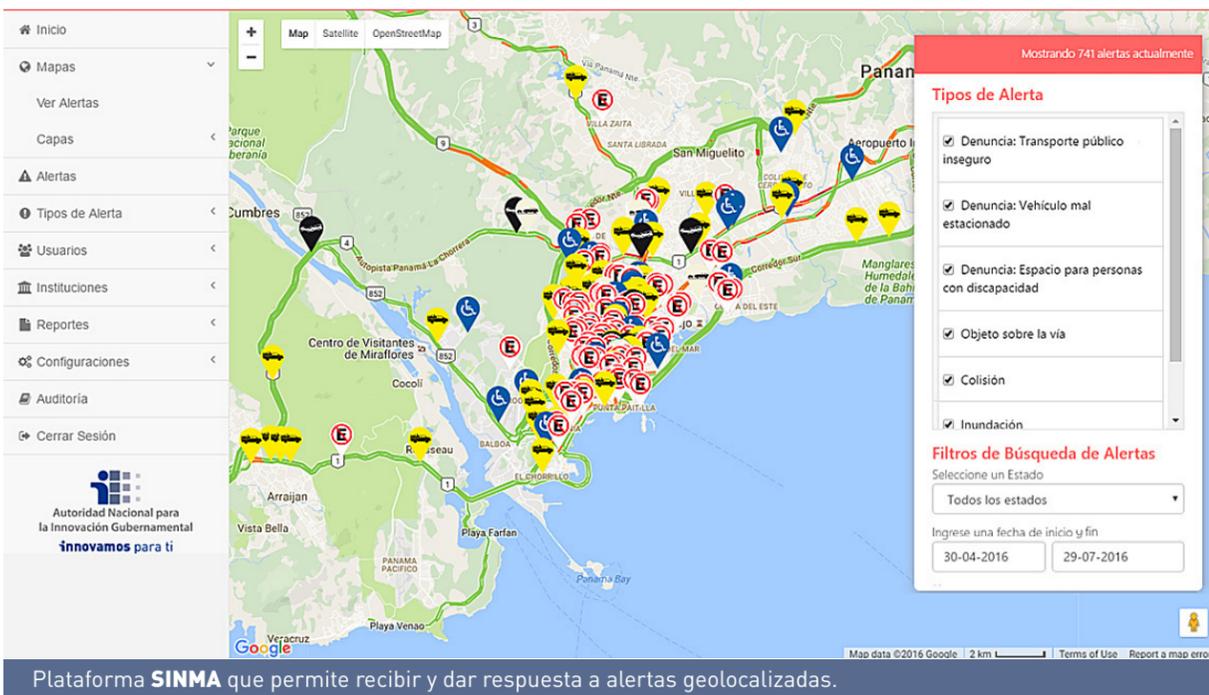
de **Chiriquí, Bocas del Toro, Veraguas y Panamá.** Se atendió a un aproximado de **250** beneficiados directos, entre personas con Discapacidad y Maestros de Educación Especial.

Para el 2017 se prevé realizar giras en el resto de las Provincias a Nivel Nacional.

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

El SINMA es una plataforma que permite recibir y dar respuesta a alertas geolocalizadas generadas desde aplicaciones móviles, acorde a las nuevas tendencias de ambientes colaborativos. Algunos de estos Apps están dirigidos a recibir alertas generadas por la población y otras alertas generadas por funcionarios públicos autorizados.

Actualmente, están utilizando el SINMA la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT) y la Fuerza de Tarea Conjunta (FTC), esta última compuesta por personal de Bomberos, SUME 911, SINAPROC y la Policía Nacional, para dar respuesta a las alertas generadas por la aplicación **Inspector Ciudadano.**



Plataforma SINMA que permite recibir y dar respuesta a alertas geolocalizadas.



### INSPECTOR CIUDADANO

Aplicación móvil desarrollada en conjunto con la ATTT y con apoyo de la Secretaría Nacional para la Discapacidad (SENADIS).

La aplicación móvil que puede ser descargada desde el repositorio de Apps oficiales, **Panamá Apps**, disponible en Google Play (Android) y App Store (iPhone), permite al ciudadano enviar alertas y denuncias de infracciones de tránsito directamente a inspectores de la ATTT, siendo una herramienta rápida y efectiva de participar en la agilización del flujo vehicular, la mejora de la seguridad y en el uso correcto de las vías de circulación del país.

Esta nueva herramienta consta de un tablero de control que permite a la ATTT recibir las alertas y denuncias ciudadanas, dar seguimiento y brindar retroalimentación al ciudadano del estado de sus reportes; además permite configurar qué alertas están habilitadas en la aplicación móvil.

Hasta el momento se han habilitado alertas de colisión de autos, objeto sobre la vía, inundación y denuncias para transporte público inseguro, vehículo mal estacionado y ocupar espacio reservado para personas

Las alertas recibidas se despliegan en un mapa que permite a los analistas conocer y tomar acción sobre situaciones que ocurren a nivel nacional.

En este mapa con información provista desde el App Inspector Ciudadano, desarrollado para la ATTT, se pueden incluir datos geoespaciales como localidades, áreas de interés, el estado del tráfico y otros, que faciliten el proceso de toma de decisiones. Las alertas generadas pueden incluir texto, fotos, audio y video para incrementar el conocimiento de la situación.

Para el 2017, se trabajará en la segunda fase de desarrollo de la plataforma, que incluirá capacidades para mostrar la localización de activos en tiempo real, integración e intercambio de información entre más instituciones, entre otros.

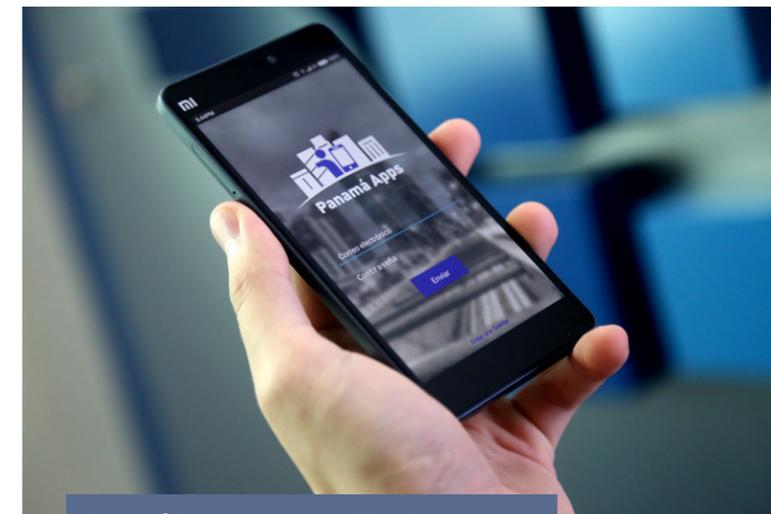
con discapacidad. La ATTT se encuentra en proceso de evaluación de denuncias por circular en los hombros y giros no autorizados en "U".

Inspector Ciudadano cuenta con 24,346 descargas y 11,174 usuarios registrados, realizando así 4,029 alertas o casos reportados.



Desde su lanzamiento en diciembre de 2015, la Plataforma **Panamá Apps**, repositorio oficial de aplicaciones móviles Gubernamentales, ha crecido, con la incorporando de nuevos Apps al alcance de los ciudadanos; entre ellos: 311 Panamá, Registro Público (RP Móvil), INADEH y Pandeportes. Esto suma un total de **24** aplicaciones móviles de **21** instituciones gubernamentales.

La aplicación se encuentra disponible para la plataforma Android y IOS; y cuenta con un total de 3,023 descargas hasta el mes de diciembre de 2016.



Panamá Apps cuenta con 24 aplicaciones móviles de 21 instituciones gubernamentales

### ROBOPCUP JUNIOR 2016

La AIG participó en conjunto con otras instituciones y Universidades públicas y privadas, en el principal evento de tecnología Robótica, **Robocop Junior 2016**, transfiriendo conocimiento y las investigaciones que realiza a más de 230 equipos de jóvenes al nivel nacional de escuelas privadas, públicas y equipos libres.

### SISTEMA DE EVALUACIONES DE SOLICITUDES (SES)

El SES es el sistema mediante el cual las entidades gubernamentales solicitan a

la AIG el aval técnico (Concepto Favorable) sobre las tecnologías adquiridas por las instituciones del Estado, se les brindan las recomendaciones y sugerencias para los ajustes que garanticen la mayor participación en las adquisiciones de los equipos y herramientas tecnológicas.

A raíz del mejoramiento de los procesos de contratación de tecnología mediante el SES se evaluó **1,812 solicitudes**, logrando ahorros en la compra de Tecnología del Estado que se han cuantificado en la suma de **B/. 58,659,617.00**



Implementación del Sistema de Evaluación de Solicitudes (SES), para mejorar los procesos técnicos de contratación tecnológica,



App Inspector Ciudadano



## Respetemos los estacionamientos para Personas con Discapacidad

ÚNETE!

Forma parte de los muchos ciudadanos que están haciendo la diferencia y **REPORTA** el mal uso de los estacionamientos para **Personas con Discapacidad** en el **App Inspector Ciudadano**.



INSPECTOR CIUDADANO  
DISPONIBLE EN  
Panamá Apps



Panamá  
Primero





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



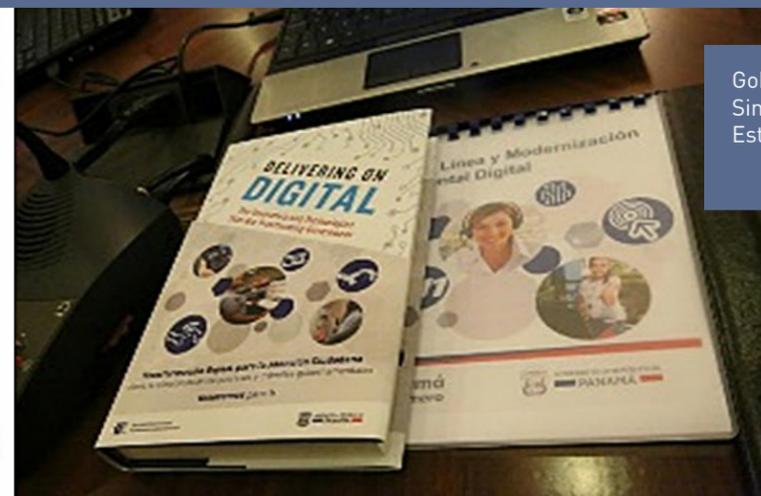
[www.innovacion.gob.pa](http://www.innovacion.gob.pa)  
Para consultas: 520-7400

¡Síguenos por    InnovacionPma



**DIRECCIÓN DE  
GOBIERNO ELECTRÓNICO**





Gobierno pone en marcha Programas para la Simplificación de Trámites y Modernización del Estado.

## AUTOMATIZACIÓN Y digitalización de procesos

El objetivo de esta dirección es la de elaborar planes, programas y proyectos para el fortalecimiento y modernización del Estado, a través de la automatización y digitalización de procesos, con enfoque en la gestión de servicios y trámites en el sector público, utilizando herramientas que permitan la interoperabilidad de datos, trámites en línea, eliminación del uso del papel, simplificación de procesos y requisitos, así como el seguimiento de los trámites por parte de los ciudadanos y contribuyentes, tanto para el gobierno central como para los gobiernos locales.

### SE PUSO EN MARCHA EL PROYECTO DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y EL PROGRAMA PANAMÁ EN LÍNEA

La AIG presentó en Consejo de Gabinete

la puesta en marcha del **Proyecto de Modernización Gubernamental y el Programa "Panamá en Línea"**, por la suma de **B/. 30 millones**, en una operación integral a cinco años con el **Banco Interamericano de Desarrollo (BID)**.

La AIG con este Programa atenderá **cuatro componentes** que actúan sobre factores que inciden en la eficiencia gubernamental, tales como el **Gobierno Electrónico y alfabetización digital ciudadana** para uso de las plataformas digitales, **fortalecimiento de las direcciones de informática** de las entidades, así como el apoyo a los sectores **logístico, medioambiente y emprendimiento**, entre otros de impacto nacional; sustentándose en el marco legal provisto para la AIG, la **Ley 83 de 2012 de Gobierno Electrónico**

y el recientemente promulgado **Decreto Ejecutivo 375** del 9 de Agosto de 2016.



Portal Panamá Tramita  
[www.panamatramita.gob.pa](http://www.panamatramita.gob.pa)

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

**PanamaTramita** tiene registrado **2,500 trámites** distribuidos entre 112 oficinas de Gobierno, actualizados durante el 2016, lo

cual se ha establecido como la línea base para el Plan de Simplificación de Trámites, que establece la Ley 83 de Gobierno Electrónico.

**Tiene a disposición de los ciudadanos información de:**

- Trámites y sus requisitos (documentos a presentar, a llenar y costos)
- Información las entidades públicas (ubicación, horario de atención, contactos)
- Servicios en línea

**Es una plataforma 24/7 que permite:**

- Reducir largas filas, tiempos y costo solo para la consulta sobre trámites y requisitos.
- Durante el 2016, los cinco trámites más consultados fueron:
- **Solicitud para Obtener un Aviso de Operación (Licencia Comercial)**
  - **Inscripción y/o Modificación del Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)**
  - **Renovación de Licencia de Conducir**
  - **Paz y Salvo Electrónico de la Caja de Seguro Social**



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

**Busca en Panamá Tramita**

Instituciones más consultadas	Trámites más consultados	Documentos más visitados
Dirección General de Ingresos	Solicitud para Obtener un Aviso de Operación (Licencia Comercial)	Solicitud para Obtener un Aviso de Operación (Licencia Comercial)
Autoridad de Pasaportes de Panamá	Inscripción y/o Modificación del Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)	Inscripción y/o Modificación del Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)
Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre	Renovación de Licencia de Conducir	Renovación de Licencia de Conducir
Municipio de Panamá	Paz y Salvo Electrónico de la Caja de Seguro Social	Paz y Salvo Electrónico de la Caja de Seguro Social
Servicio Nacional de Migración	Licencia de Conducir Primera Vez	Licencia de Conducir Primera Vez
Ver todas...	Ver todos...	Ver todos...

**311 CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
Paz y Salvo Electrónico

Otros Recursos del Estado

- CSS Digital
- Proinvex Panamá
- Gaceta Oficial Digital
- Consulta del Historial del Conductor
- SIGUEME - Contraloría General
- Panamá Emprende
- Embajadas y Consulados

PanamáTramita cuenta con un sitio de administrativo de gestión de trámites que le permite a las entidades públicas actualizar su propia información.

### LANZAMIENTO DE CAMPAÑA “TRÁMITES GUBERNAMENTALES”

Como parte de las iniciativas que se llevan a cabo con la implementación del Programa de Modernización del Estado y el Programa Panamá en Línea, se realizó una campaña de divulgación y colocación de afiches informativos en las distintas entidades y municipios del país a nivel Nacional en donde se realizan trámites.

La campaña fomenta el que los ciudadanos accedan al Portal Oficial Panamá Tramita para consultar los requisitos, de manera que se les facilite la gestión de sus trámites. Adicionalmente se les insta a reportar al 311 cuando los trámites o requisitos no estén actualizados, de manera tal que la AIG pueda colaborar con la entidad en la actualización de los mismos de ser necesarios o en alertar sobre posibles discrecionalidades de parte de los funcionarios.

### SOLICITUD DE RÉCORD POLICIVO EN LÍNEA

La AIG en conjunto con la Policía Nacional, a través de la Dirección de Investigación Judicial (DIJ), anunciaron la puesta en marcha del trámite gubernamental digital “**Récord Policivo en Línea**”, que forma parte del proyecto de **Modernización del Estado** denominado **PANAMÁ EN LÍNEA**.

Por lo que, desde el mes de octubre, los panameños pueden obtener su Récord Policivo con validez de 30 días a través de la web, al ingresar al portal **www.panamatramita.gob.pa** registrarse y en los kioscos ubicados en más de 10 SubDIJ en el país, y luego seguir los pasos que el sistema le indica para recibir su récord policivo en sus correos electrónicos.



## TRÁMITES GUBERNAMENTALES

Los requisitos establecidos para los trámites de la entidad están disponibles en el Portal Oficial **www.panamatramita.gob.pa** o en el app móvil PanamáTramita (descárguelo desde PanamaApps).

**PANAMATRAMITA DISPONIBLE EN Panama Apps**

Consíguelo en el App Store | APP DISPONIBLE EN Google Play

- 1 Es obligación de la entidad **mantener actualizado el Portal Oficial** con todos los trámites y sus requisitos.
- 2 Los trámites en línea **no generan gastos adicionales** a los presenciales.
- 3 Los trámites disponibles en línea **tienen la misma validez** que aquellos que se realizan de forma presencial.
- 4 **Los usuarios están exentos de aportar datos y/o documentos** que reposen en las bases de datos de las entidades públicas cuando ello se indique en el Portal Oficial.



Para orientación, quejas, reportes, sugerencias o consultas sobre trámites de las entidades del Estado puede llamar gratis al 311.

f t 311Panama

DESCARGA EL APP

311Panama

Programa apoyado por el BID



**Panamá Primero**



Actualmente la Plataforma cuenta con 6,000 ciudadanos registrados.

Hasta la fecha, se ha solicitado 3,200 récord policivo a través de Panamá en Línea.

**El Récord Policivo, como primer trámite en línea,** es muestra del compromiso del Gobierno Nacional de modernizar la gestión pública, mediante la simplificación de trámites y automatización de procesos, mediante el uso de herramientas tecnológicas con ahorros al estado, así como mejorar la satisfacción de los ciudadanos en sus trámites con las entidades públicas.

A finales del 2016, se realizó la

contratación de la empresa KPMG para la II Fase de levantamiento de trámites que serán incorporados en la plataforma Panamá en Línea.

Los criterios considerados para la selección de los siguientes 200 trámites fueron: Impacto en los niveles de competitividad, volumen transacciones reportado por las entidades, volumen de solicitudes reportados por el Centro de Atención Ciudadana 311 y recomendaciones obtenidas por consultas gremiales, buscando lograr atender a las necesidades imperantes de la sociedad civil.

Esta segunda fase empezará a funcionar en el segundo semestre del 2017.

## SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE REFRENDO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN DE COBRO EN LÍNEA

Buscando ser un actor en la eficacia de trámites internos, la AIG implementó un proyecto para poner en línea una plataforma que ayuda en la gestión de refrendos y cobros de forma digital. Buscando reducir tiempos y distancias, se ha incorporado la firma electrónica e iniciaremos un piloto integrado con la Contraloría General de la República, con el objetivo de revisar la experiencia de refrendo electrónico y con base en los resultados establecer un plan de implementación en las entidades del Estado.

La plataforma cuenta con un módulo de Administración, para gestionar de forma única y centralizada, el acceso al sistema por parte de las entidades. Ha sido implementada para ser accedida a través de navegadores web y desde dispositivos móviles en versión App y escritorio, como tablets y celulares. En éstos últimos solo se puede consultar, aprobar y dar seguimiento a los procesos, más no firmar electrónicamente, debido a la naturaleza de la tecnología utilizada para la firma electrónica calificada que se utiliza y que aún no es compatible con dichos dispositivos.

Desde el mes de abril de 2016, se encuentra en funcionamiento el proceso de "Solicitud de Efectivo por Caja Menuda", en la AIG.

Dicho proceso es iniciado electrónicamente por el usuario y requiere una serie de aprobaciones, que se van realizando en el sistema, hasta que finalmente se culmina con la entrega del efectivo por Ventanilla Única, al usuario.

Con estos procesos electrónicos, buscamos minimizar la impresión de papel y agilizar los trámites internos, minimizando los tiempos de respuesta y liberando así, de trabajo al personal operativo, para que

pueda dedicarse a otras tareas que mejoren el rendimiento de sus correspondientes áreas.



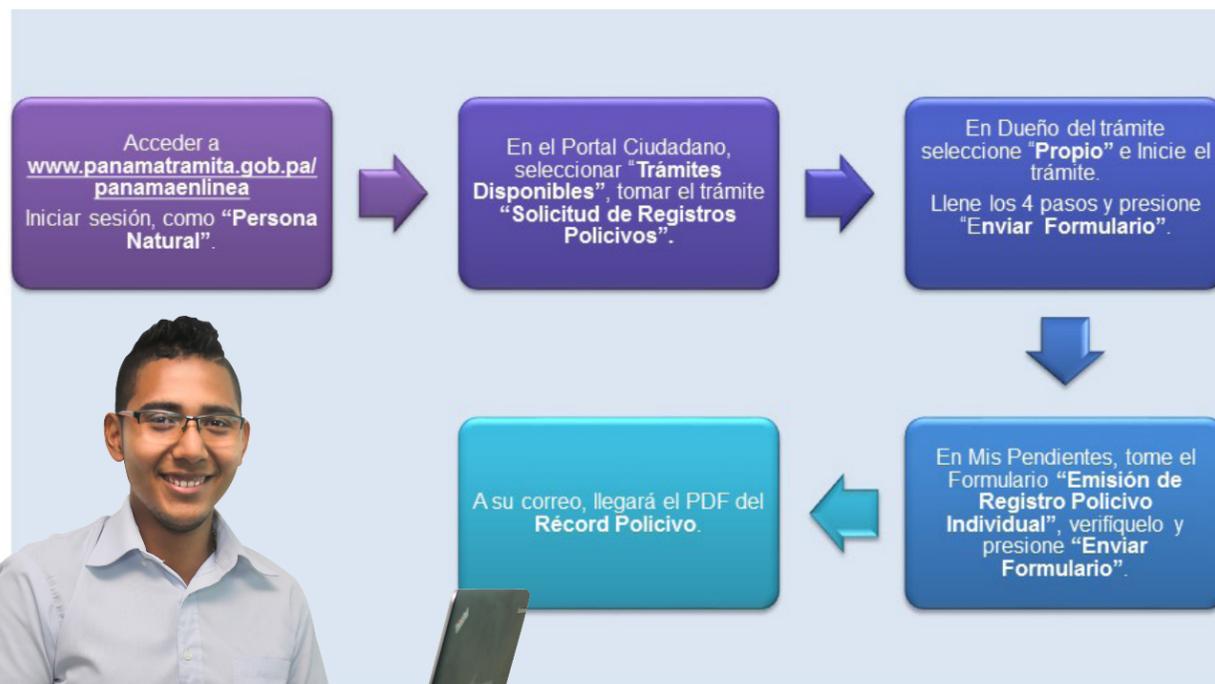
En el 2016, la AIG se preparó para apoyar hacia una nueva forma de gestión municipal más cercana, inclusiva, transparente, accesible y participativa a través del uso de las TIC. Para ello, creamos nuevas herramientas que facilitan los trámites y las relaciones con los ciudadanos y contribuyentes, a través de la profesionalización de los funcionarios municipales, la consolidación de la administración digital y cambios en el modelo de gestión y dirección.

La implementación exitosa del GRP Municipal (Sistema Financiero, Contable y Administrativo integrado) en abril del 2016, en el municipio de Chitré, sirvió de modelo para convertir los 77 municipios de Panamá, en municipios digitales, eficientes y transparentes.

En la primera fase de este proyecto logramos la implementación exitosa de 30 municipios utilizando esta plataforma, dando con ello inicio a su transformación de estos a Municipios Digitales.

Los 30 municipios participantes de la primera fase son: Chitré, Parita, Pesé, Pedasí, Penonomé, Aguadulce, Antón, Boquete, Gualaca, Dolega, La Pintada, Santa María, Chame, Bocas del Toro, Changuinola, Atalaya, Los Santos, Chepo, La Chorrera, San Carlos, Taboga, Ocú, Montijo, Santiago, San Miguelito, Soná, Macaracas, Barú, Alanje y Río de Jesús.

## ¿Cómo Solicitar el Récord Policivo en Línea?





*Firma de Convenio con Municipios del país para la implementación de una Plataforma para la Gestión Financiera, Contable y Administrativa Municipal. (GRP)*

La plataforma, hospedada en la Nube Computacional Gubernamental de la AIG, cuenta con módulos de datos, gestión de adquisiciones, recaudos, gestión económica y financiera, contabilidad, administración de tasas impositivas, gestión de cobros y pagos y administración de sus activos.

Adicionalmente permite realizar trámites en línea para los contribuyentes tales como: la solicitud de Paz y Salvo, actividad temporal, apertura de negocios, trámites de placa, anuncios y avisos comerciales.

De esta manera, se apoya a las acciones que el Gobierno lleva a cabo para la modernización de las entidades y la atención ciudadana, que en el caso de los gobiernos locales, se da mediante la implementación de la Ley de Descentralización Municipal.



**DIRECCIÓN NACIONAL DE  
TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN**

# Ejecución y seguridad

La Dirección Nacional de Tecnología y Transformación, es la encargada de la ejecución de proyectos que ofrecen servicios de tecnología a las diferentes instituciones del Estado y la responsabilidad del Centro de Respuesta a Incidentes de Seguridad del Estado panameño así como la operación de la Plataforma Tecnológica del Sistema Penal Acusatorio y la Red Nacional Multiservicios.



## PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO

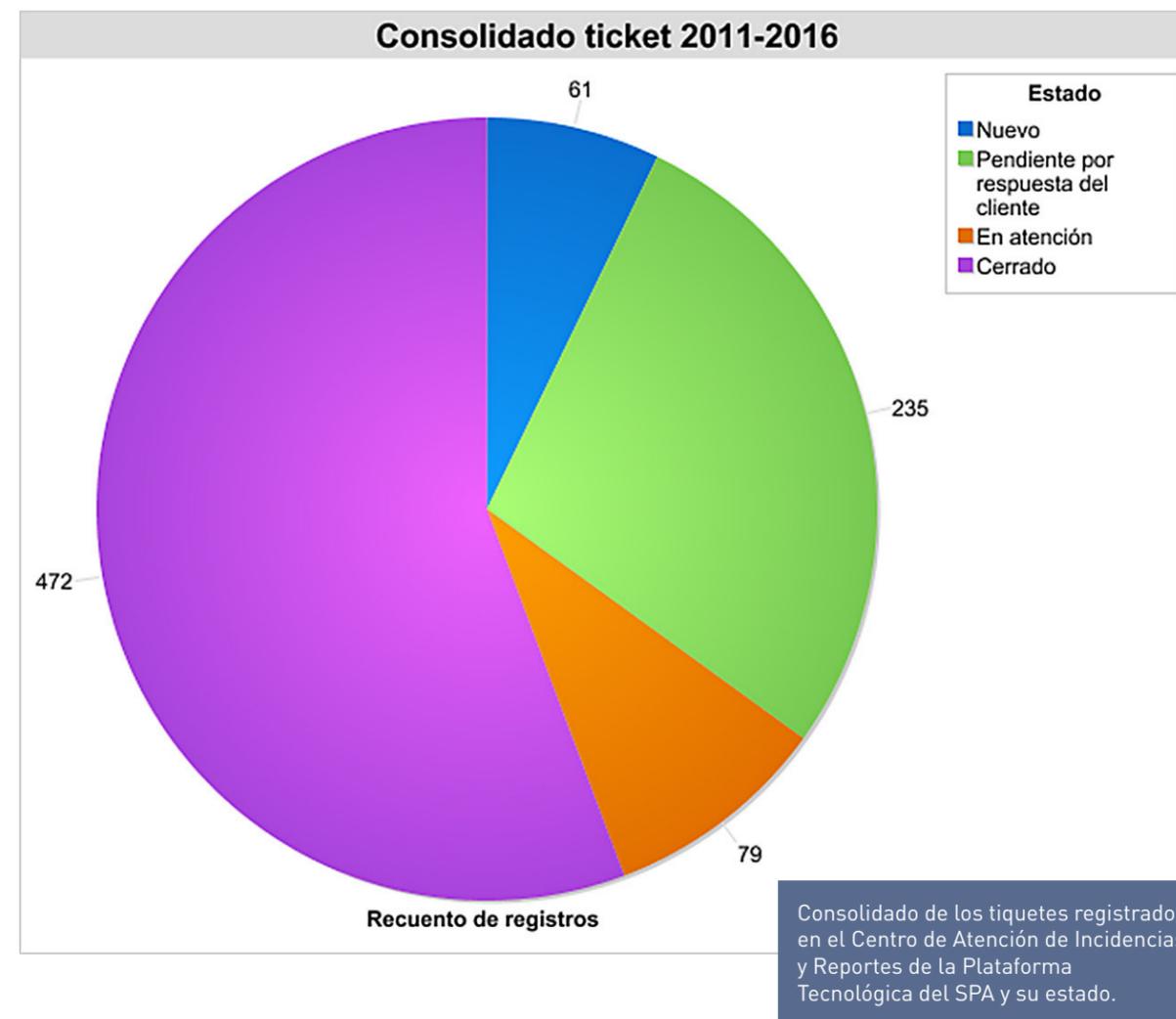
El Sistema Penal Acusatorio (SPA), se creó con la finalidad de procurar una administración de justicia más eficiente y transparente que actúe con mayor celeridad ante el delito, pero con apego a los derechos y garantías fundamentales. Esta adopción del nuevo procesamiento de causas de corte acusatorio oral en el país está contenida en la Ley que garantiza la igualdad de oportunidad a los imputados, acceso oportuno al caudal probatorio y el seguimiento al cumplimiento de penas por parte de los privados de libertad.

La solución informática integral bajo la responsabilidad de la AIG, bajo Convenio de Cooperación y Asistencia Técnica para la implementación del Sistema Penal Acusatorio, asegura la interoperabilidad que debe existir entre las doce instituciones vinculadas al nuevo proceso penal, y que no se duplicarán esfuerzos ni de gastos en materia de tecnología.

Con la implementación del SPA en la República de Panamá las instituciones trabajan conjuntamente para que el sistema de información cubra las necesidades de éstas y pueda servir de apoyo a los actores intervinientes en el proceso que apoyan la investigación, el juicio y la ejecución de penas e igualmente a las personas que tengan vinculación con el proceso penal.

A través del soporte que brinda la Solución Tecnológica Integral al Sistema Penal Acusatorio, única en la región, este nuevo proceso que en septiembre 2016 se llevó a nivel nacional, con la implementación del Primer Distrito Judicial, atiende a la población urbana, campesina e indígena mayor de 18 años, autoridades y líderes regionales, provinciales y distritales, miembros de la comunidad jurídica, incluyendo a las universidades.

Para el seguimiento se cuenta con una serie de indicadores cuantitativos que se pueden



monitorear diariamente, semanalmente, mensuales y anuales.

La AIG ha contratado también 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 Amplia) del Sistema Penal Acusatorio implementada en las fases anteriores.

## SOPORTE TÉCNICO

Las instituciones trabajan en conjunto en la parametrización y configuración del aplicativo. Se brinda acompañamiento en las seis provincias que actualmente cuentan con la plataforma. La labor ha sido ardua y de extensas jornadas que han redundado en el 100% de las actividades establecidas y realizadas en el cronograma.

Además, hemos acompañado a los usuarios del Tercer Distrito Judicial de manera personalizada, en donde nuestro personal ubicado tanto en la Ciudad de David como en la Ciudad de Changuinola; visita las diferentes instituciones del SPA para atender las consultas o dudas que los usuarios plantean sobre el uso de la plataforma.



AIG implementa Primera Plataforma Tecnológica Única e Integral en Latinoamérica, para el Primer Distrito Judicial de Panamá.

Como se observa hasta la fecha, se han registrado **847 tiquetes**, de los cuales se han atendido con respuesta final **707 tiquetes**. Es de precisar que el número de tiquetes no implica temas diferentes cada uno, si no que obedecen a fallas reportadas por varios ingenieros sobre un mismo tema.

Con el fin de mejorar la atención de tiquetes, se han realizado reuniones con las instituciones como Ministerio Público y Órgano Judicial, en las cuales se han

revisado los mismos para su pronta solución y aclaración de dudas de procedimientos en las diferentes actividades de los usuarios, lo que ha permitido disminuir el número de incidentes.

### REPORTES ESTADÍSTICOS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

En lo referente a capacitación, previo a la entrada en vigencia del Tercer Distrito Judicial sobre el uso de la nueva plataforma, se realizaron las siguientes actividades:

Capacitación	Observación
Capacitación VTS en salas de audiencia Provincias de Bocas del Toro y Chiriquí.	12 al 15 enero de 2016 en las respectivas Oficinas Judiciales de Bocas y Chiriquí.
Capacitación Servicio Nacional de Migración	Febrero 18 y 19 de 2016 en las Oficinas de SNM.
Reunión con Dirección Nacional de Sistema Penitenciario para recibir documentación de procesos.	Enero 27 de 2016, en las instalaciones de AIG.
Capacitación Cadena de Custodia para usuarios del Ministerio Público.	12 y 13 febrero de 2016 en las instalaciones del Ministerio Público.

## GESTIÓN DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO

INDICADORES DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO	Segundo Distrito Judicial	Tercer Distrito Judicial	Cuarto Distrito Judicial
	(Sep. 2011 - 30 de Junio 2016)	(Sep. 2015- 30 de Junio 2016)	(Sep. 2012 - 30 de Junio 2016)
AUDIENCIAS (GARANTIAS)	37,471	3,234	20,089
% DE REALIZACIÓN	81%	88%	89%
% DE ACTOS DE INVESTIGACIÓN AUTORIZADOS / LEGALIZADOS	99%	97%	97%
TIEMPO PROMEDIO DEL ACTO DE AUDIENCIA (MINUTOS)	30	56	32
MEDIDAS CAUTELARES (INCLUYE DETENCIÓN PREVENTIVA)	3,866	622	1,618
MEDIDAS CAUTELARES DE DETENCIONES PREVENTIVAS	994	181	343
DETENIDOS PREVENTIVOS AL FINAL DE JUNIO DE 2016	135	681	180
% DE DETENCIONES PREVENTIVAS DICTADAS	27%	28%	21%
% DE DETENIDOS INQUISITIVO EN EL AÑO ANTERIOR DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SPA	49%	37%	81%
% DE DETENIDOS PREVENTIVOS: AL FINAL DE JUNIO 2016	18%	33%	43%
% DE DISMINUCIÓN DE LOS DETENIDOS PREVENTIVOS EN COMPARACIÓN AL AÑO ANTERIOR DE LA IMPLEMENTACIÓN SPA	-62.6%	-9.3%	-45.5%
SENTENCIAS (FASE INVESTIGACIÓN-INTERMEDIA)	2,796	115	1,261
% DE SENTENCIAS TERMINADAS EN FASE DE INVESTIGACIÓN	92%	100%	91%
AUDIENCIAS (JUICIO ORAL)	514	9	327
SENTENCIAS JUICIO ORAL	221	3	116
Absolutorias	82	-	40
Condenatorias	133	3	76
Mixta	6	-	-
SUSPENSIONES CONDICIONALES DEL PROCESOS	2,118	147	1636
RECURSOS ANTE TRIBUNALES DE APELACIONES	983	135	412
APELACIONES	688	104	302
ANULACIONES	153	-	66
OTROS RECURSOS PRESENTADOS	142	31	44
% PARTICIPACIÓN DEFENSA PÚBLICA	70%	79%	74%
REDUCCIÓN DEL TIEMPO	-67.9%	-94.7%	-58%
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS SPA (desde la primera solicitud en el OJ hasta la resolución de primera instancia)	86.0	18.1	59.5
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS INQUISITIVO (desde el ingreso al juzgado hasta la resolución de primera instancia)	278.4	422.5	169.7

Fuente: Centro de Estadísticas Judiciales. Órgano Judicial.

Se han realizado esfuerzos para que la comunidad tenga un pleno entendimiento del mismo y se han utilizado mecanismos de divulgación y capacitación, porque los cambios que implica su aplicación no son exclusivamente normativos, pues requiere además de una transformación organizacional y cultural de los actores del proceso.

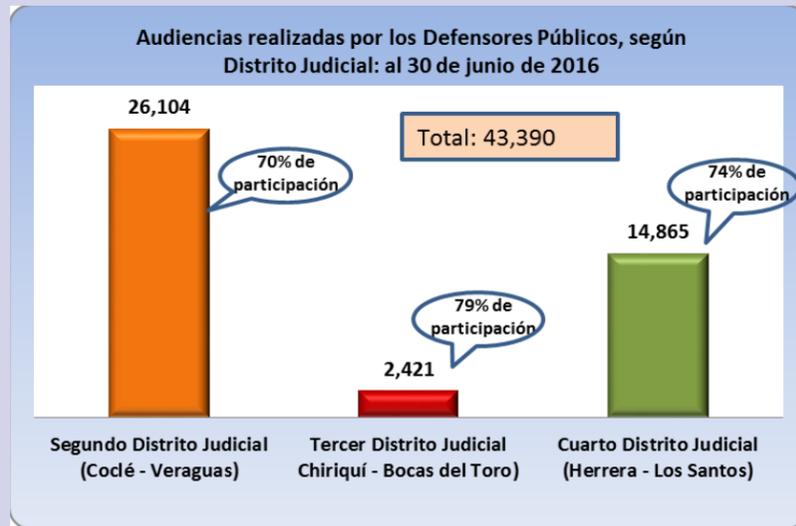
Esta nueva forma de administrar la justicia penal panameña garantiza una justicia pronta y efectiva, cimentada primordialmente en

los principios de separación de funciones, plena oralidad, concentración, simplificación y publicidad de los actos procesales, tutelando los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Su aplicación permitirá, a mediano plazo, disminuir los costos financieros y sociales de la justicia penal, disminuir los tiempos en que se dicta una sentencia, así como los periodos en que la víctima y el acusado llegan a acuerdos restaurativos de los daños ocasionados, utilizando los métodos alternos de resolución de conflictos y los Centros de Mediación.

## DEFENSA PÚBLICA

Es importante destacar el papel protagónico de la **Defensa Pública** en la resolución de los casos, verificándose así el **70%** de participación en el Segundo Distrito Judicial; **79%** de participación en el Tercer Distrito Judicial; al mismo tiempo, que el **74%**, en el Cuarto Distrito Judicial.



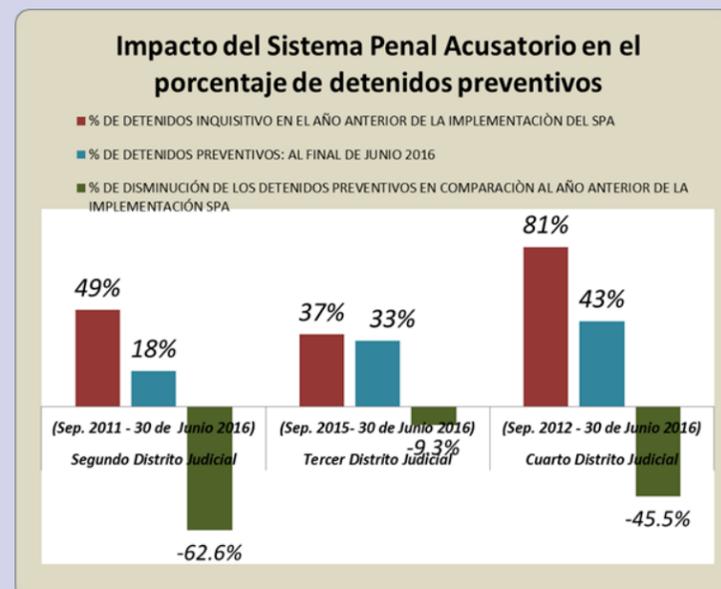
## MEDIDAS CAUTELARES



A través del SPA se ha dinamizado la posibilidad de aplicación de diversas medidas cautelares, experimentándose hoy que en el Segundo Distrito Judicial, de las 3,866 medidas cautelares dictadas, solo el 27% respondían a detención preventiva; en el Tercer Distrito Judicial de un total de 622 medidas cautelares, sólo un 28% son detención preventiva; mientras que en el Cuarto Distrito Judicial de un total de 1,618 medidas cautelares, la detención preventiva representaba el 21% de las medidas dictadas.

## DETENCIÓN PREVENTIVA

Sin duda, todos estos resultados influyeron positivamente en la disminución de los detenidos preventivos en contraste al año anterior a la implementación del sistema en cada distrito judicial, obteniéndose una disminución en la proporción de detenidos preventivos del 62.6% en el Segundo Distrito Judicial, el 9.3% en el Tercer Distrito Judicial y de 45.5% en el Cuarto.



El compromiso adquirido por la administración de justicia y sobre todo con la implementación del SPA ha llevado a que se cumplan objetivos fundamentales como lo es el hecho de brindarle a la ciudadanía panameña, una justicia equitativa, pronta y expedita, respetando las garantías constitucionales de todas las partes involucradas en un proceso, llámese fiscal, víctima y defensa, cuenten con igualdad de oportunidades a ser escuchadas.

## TIEMPO DE TRAMITACIÓN

El Segundo, Tercer y Cuarto Distrito Judicial registraron una disminución del 71% y 51% respectivamente en el tiempo promedio de resolución desde que el juzgado conoce el caso hasta que se dicta una sentencia o resolución de primera instancia.

Es decir que, un año antes de ser implementado el Sistema en el Segundo Distrito Judicial, el tiempo promedio de tramitación de la decisión de primera instancia estaba alrededor de 278 días, disminuyendo a cinco años después de la reforma penal a 82 días. El tiempo promedio de tramitación de la decisión de primera instancia en el Tercer Distrito Judicial antes de la implementación



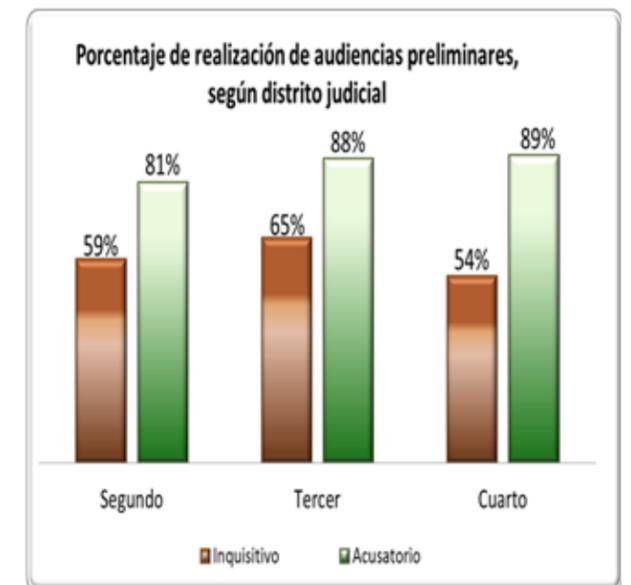
estaba alrededor de 422 días, disminuyendo a pocos meses de cumplir el año en 18 días. Para el Cuarto Distrito Judicial el tiempo promedio de tramitación de la decisión de primera instancia antes de la implementación estaba alrededor de 170 días disminuyendo a 4 años después con la reforma penal a 86 días.

Esto representa una disminución global del 79% en los tiempos de respuesta.

En el **Segundo Distrito Judicial** el porcentaje de realización de audiencias en el sistema inquisitivo era de 59%, en cambio en el SPA el porcentaje de realización es de 81%, observándose un incremento en 37% en el porcentaje de realización de audiencia.

En el **Tercer Distrito Judicial** el porcentaje de realización de audiencias en el sistema inquisitivo era de 65% y en lo que va de la implementación del SPA el porcentaje de realización está en 88%, esto representó un incremento del 35% en el porcentaje de realización de audiencias.

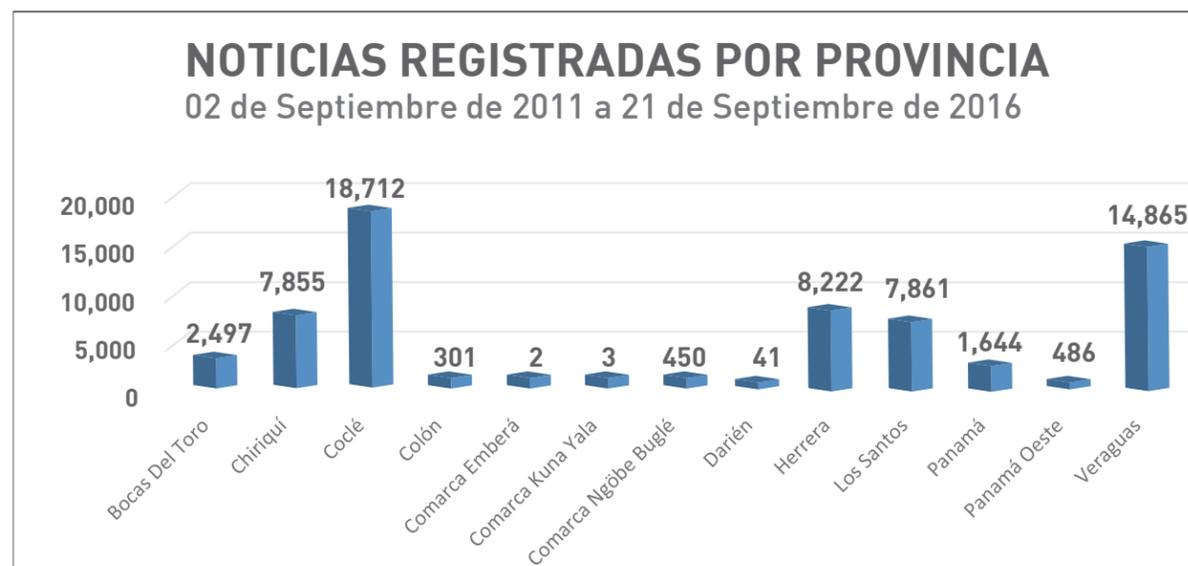
En el **Cuarto Distrito Judicial** el porcentaje de realización de audiencias en el sistema inquisitivo era de 54% y en el acusatorio de 89%, reflejándose un incremento de 65% en el porcentaje de realización de audiencia.



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

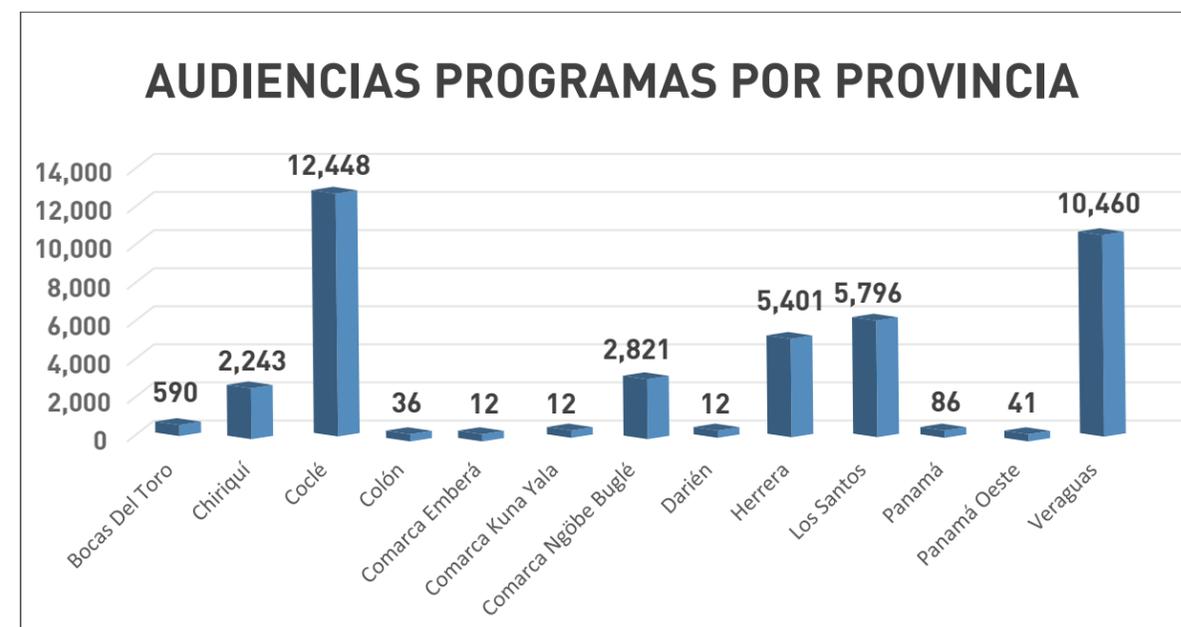
### Informes de uso que presenta la creación de usuarios mensual

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



En la gráfica se ilustra el comparativo de noticias criminales registradas por provincia. Para el período comprendido entre el 1 de septiembre de 2011 y el 21 de septiembre de 2016. En dicho gráfico

se puede observar que la provincia de Coclé tiene mayor número de noticias recibidas por parte del Ministerio Público y la que menos posee es la Comarca Emberá



En la gráfica se presenta las audiencias programadas versus las realizadas en el periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2011 y el 21 de septiembre de 2016. Se puede observar que la provincia con mayor número de solicitudes y programaciones de audiencias es Coclé y las de menos, las Comarca Emberá, Comarca Guna Yala y Darién.

**Nota:** Es de precisar que los diferentes Distritos Judiciales han ingresado de forma escalonada.

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

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 inter-operar para 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, con reglas establecidas acorde al proceso establecido en el Código Procesal Penal.

#### SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS DE GRABACIÓN DIGITAL DE AUDIENCIAS PARA 25 SALAS DE AUDIENCIAS EN TERCER DISTRITO JUDICIAL Y CAPACITACIONES/ACOMPAÑAMIENTO.

En agosto de 2016 se hace entrega formal al Magistrado Presidente de este equipamiento en presencia de los Magistrados de Tribunal de Apelaciones, Magistrados de Tribunal Superior, jueces de garantías, jueces de juicio oral, jueces de cumplimiento, Directora de Oficina Judicial, Auxiliares de Sala y Medios de Comunicación.



**AIG** hizo entrega al **Órgano Judicial** de equipos tecnológicos para **25 salas** de audiencia en el **Tercer Distrito Judicial** (Bocas del Toro, Chiriquí y la Comarca Ngäbe Buglé).

### ADECUACIÓN Y MIGRACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE QUE BRINDA SOPORTE A LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA INTEGRAL DEL SPA

Dentro de las responsabilidades establecidas en el Convenio de Cooperación y Asistencia Técnica para la implementación del Sistema Penal Acusatorio en su componente tecnológico, la AIG administra y da soporte a la infraestructura donde descansa la Plataforma Tecnológica de gestión del SPA, a saber:

Alcance de Contrato 38-2016: Servicio de Centro de Datos, comunicaciones y sistemas de soporte para la Plataforma del Sistema Penal Acusatorio.

- Suministrar el servicio de centro de datos alterno para la PTSPA y plataforma de conectividad entre ambos centros de datos y las salas de audiencia del Segundo, Tercer y Cuarto Distrito Judicial.
- Suministrar el monitoreo y resolución de problemas de la red de comunicación de datos y servicio correctivo.
- Suministrar servicio de almacenamiento SAN y servicio de Backup & Restore
- Suministrar servicio de soporte al sistema Doble Take de réplica.

- Suministrar servicio de soporte de todos los equipos de la plataforma ubicados en Centro de Datos principal y secundario.
- Suministrar servicio de administración de servidores Red Hat Enterprise Linux, monitoreo y administración proactiva para ambos centros de datos.

Luego de la implementación de la tercera fase del Sistema Penal Acusatorio en el Tercer Distrito Judicial y la inminente implementación en el Primer Distrito Judicial se hace necesario la parametrización de nuevos usuarios a nivel de toda la República de Panamá, como consecuencia surge la necesidad de adecuar y actualizar la infraestructura sobre la cual descansa el aplicativo utilizado para la gestión del nuevo proceso penal de corte acusatorio, por lo que se realizan las acciones pertinentes para la siguientes contrataciones plurianuales por renglones, a saber:

Alcance del Contrato 24-2016: Servicio de Alojamiento, Comunicaciones, Mantenimiento, Soporte y Monitoreo del Centro de Datos del Sistema Penal Acusatorio.

- Servicio de alojamiento de todos los componentes hardware y software que

- conforman la PTSPA para los Centros de Datos dentro de la República de Panamá en un esquema de alta disponibilidad.
- Suministro de soporte y monitoreo de la Plataforma de comunicación que proporcione conectividad entre ambos centros de datos
- Suministro de recepción de incidentes a través de un Service Desk con identificación y recuperación de fallas y su respectiva estabilización

Alcance del Contrato 25-2016: Actualización de la Plataforma Tecnológica de Hardware y Software, Centros de Datos y Red de Telecomunicaciones del Sistema informático de Gestión del Sistema Penal Acusatorio de la República de Panamá.

- Renovación, instalación, configuración, administración, soporte y monitoreo de toda la infraestructura tecnológica y acompañamiento en la respectiva migración
- Instalación y configuración de plataforma de virtualización de la PTSPA.
- Instalación y configuración de plataforma de seguridad de la PTSPA.
- Suministro, instalación, implementación y administración de motor de base de datos y del nuevo sistema de almacenamiento

SAN.

- Suministro de recepción de incidentes a través de un Service Desk con identificación y recuperación de fallas y su respectiva estabilización.
- Atender y documentar de manera oficial los casos de soporte y cada uno de los cambios.

### PROYECCIONES SISTEMA PENAL ACUSATORIO PRIMER DISTRITO JUDICIAL.

En reunión de validación en conjunto con las instituciones involucradas en la administración de justicia, se definieron los requerimientos necesarios para la entrada en vigencia del SPA en el Primer Distrito Judicial que comprende las Provincias de Panamá, Panamá Oeste, Colón, Darién y Comarcas, el pasado 2 de septiembre y se iniciaron las tareas que conllevó a un Acto Público para el Suministro del Servicio de Parametrización, configuración, capacitación presencial y virtual continua, acompañamiento en sitio y dotación de sistemas de grabación de audiencias del sistema informático de gestión del Sistema Penal Acusatorio. En este sentido se logró el avance a diciembre de 2016 de la siguiente manera:

ACTIVIDAD	FECHA
Refrendo de Contrato	<b>16 diciembre de 2016</b>
Orden de Proceder	<b>19 diciembre de 2016</b>
Inicio de Soporte y acompañamiento en sitio	<b>19 de diciembre 2016</b>
Inicio de Capacitación	<b>3 de enero de 2017 hasta 15 de agosto de 2017</b>
Primera Entrega 30 salas de audiencias	<b>17 de febrero de 2017</b>
Migración a nueva infraestructura de la PTSPA	<b>17 de febrero de 2017</b>
Segunda Entrega 39 salas de audiencias	<b>18 de abril de 2017</b>
Entrega equipo tecnológico IMELCF	<b>18 de abril de 2017</b>
Entrega de nuevos desarrollos	<b>16 de julio de 2017</b>
Entrega de adecuaciones a Modelos de Gestión	<b>16 de julio de 2017</b>



La Red Nacional Multiservicio, consiste en una Red MPLS (Multiprotocol Label Switching), con capacidad de integrar Servicios a una Plataforma común con garantías de Calidad de Servicio (QoS). Con el objetivo de proveer ahorros al mantener una homologación de precios para las entidades del Estado, siendo una Red exclusiva para uso de las Instituciones, que ha permitido mejorar las Comunicaciones Estatales, Interoperabilidad de los Trámites entre Instituciones, Seguridad a nivel de Red para los servidores que necesiten conectarse con Internet, entre otras funcionalidades.

Figura: Esquema de la Red Nacional Multiservicios

La red está compuesta por los siguientes elementos:

- Plataforma de Softswitch del Estado (Central Telefónica)
- Plataformas de Seguridad de la Red Nacional Multiservicios.
  - o Plataforma Interinstitucional
  - o Plataforma de Internet

- Enlaces de la Red Nacional Multiservicios.
  - Switches Core de los Centros de Datos de la Red Nacional Multiservicios
- Para brindar mayor seguridad la Red Nacional Multiservicios, a través de su plataforma de seguridad ofrece los siguientes servicios de protección:

1. Firewall perimetral
2. Firewall interno
3. Sistemas de Prevención de Intrusos (IPS)
4. Sistemas de Filtrado de Navegación Web (Webfilter).
5. Sistemas de Protección de Correo
6. Servicio DNS

**SERVICIOS DE COMUNICACIÓN BÁSICA LOCAL (101), NACIONAL (102) E INTERNACIONAL (103), A TODAS LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO.**

En el 2016, la AIG realizó el Acto Público para la contratación de los servicios de Comunicación Básica Local (101), Nacional (102) e Internacional (103), a todas las instituciones del Estado, resultando



A través de la **RNMS**, el Gobierno de Panamá obtendrá ahorros por **B/. 17 millones** en Servicios de Telefonía fija de Comunicación del Estado

ganadora la empresa Cable and Wireless Panamá, que propuso un monto de B/. 25 millones; equivalente a un 40% menos que el precio de referencia que se había establecido en B/. 42 millones en la licitación; esta licitación se basó en el consumo estimado para el período 2011-2016, incluyendo la instalación y la prestación de los servicios. El consumo anual promedio de los últimos 4 años ha sido de B/. 11.5 millones.

Los servicios contratados son: Servicios de telefonía IP, mensajería y presencia, colaboración y movilidad; Implementación de servicios de E1 (Conexiones con Centrales Físicas del Estado); Servicios análogos y Servicio SIP trunk o troncales SIP. (SIP es un protocolo Internet para comunicaciones en vivo utilizado en la configuración de llamadas de voz o video).

Entre las funcionalidades adicionales se contempla, un panel de visualización virtual para llevar el control administrativo de los servicios de cada entidad, incluyendo las líneas de teléfono de sucursales, entre otros datos.

El Contrato considera jornadas de capacitación personal de las instituciones, teniendo previsto iniciarlas a mediados de enero de 2017, para el aprovechamiento de las nuevas funcionalidades.

Para facilitar la comunicación con el uso de dispositivos móviles, se contempla la implementación de un App que permita a cada usuario autorizado, el poder acceder a las llamadas desde su celular vinculado a su línea fija, lo que permitirá ahorros mediante tarificación especial, mejora en la atención y productividad del funcionario; ya que se podrá estar fuera del puesto de trabajo y realizar llamadas entre instituciones, como si estuviera en la entidad.

El Contrato plurianual, ofrecerá ventajas a las entidades, de contratar por la vigencia del contrato, reduciendo la carga administrativa de renovaciones anuales, con disponibilidad en el portal de Panamá Compra para facilitar la adquisición por parte de las entidades.

Para la prestación de los servicios de voz fija no-tarifados entre las Instituciones del Estado para aquellas ubicadas en las provincias de Panamá y Colón, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) mantiene asignadas las series numéricas 500 a 527, 560 y 475, con el objetivo de obtener ahorros adicionales en este renglón para las entidades en su comunicación con el resto del territorio nacional, incluyendo las comarcas, se ha solicitado a la ASEP la asignación de nuevas series numéricas para las entidades gubernamentales.



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

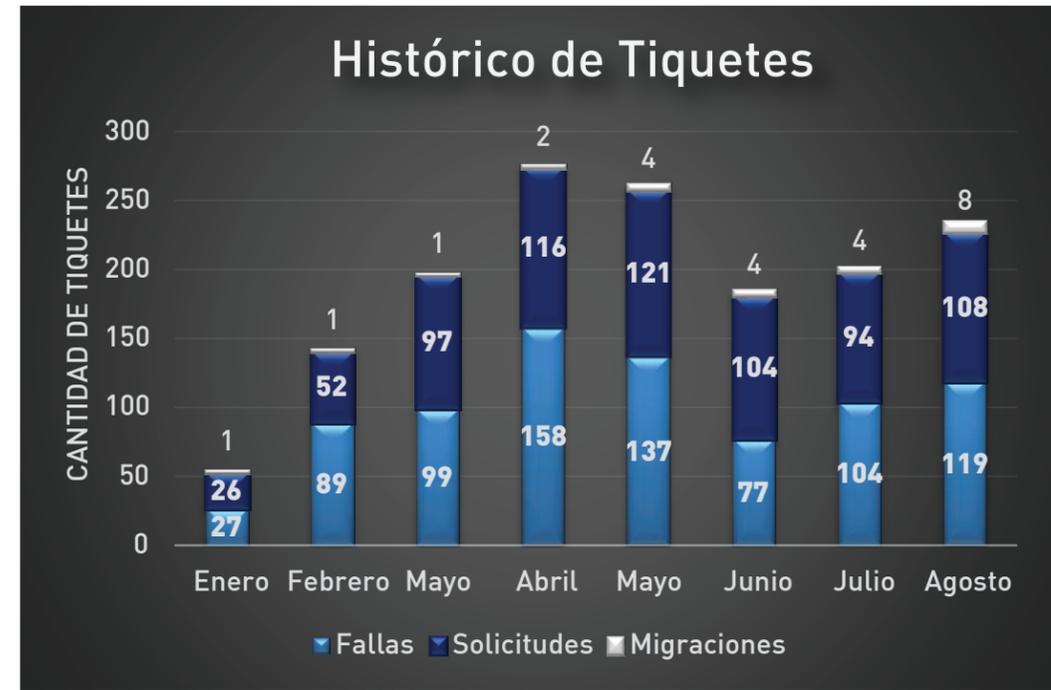
El NOC/SOC de la Red Nacional Multiservicios (RNMS) se compone de una Mesa de Ayuda y Servicios, además de un centro de operaciones de red y seguridad que está a disposición de las instituciones como parte de los beneficios contratados para controlar y manejar la operación diaria del tráfico y servicios de la red.

Este Centro de Operaciones cuenta con un equipo de técnicos y especialistas que brindan el soporte centralizado y monitoreo continuo a los servicios asociados a las Instituciones del Estado que están incorporadas a la RNMS o que inician formalmente su proceso de incorporación (migración).

El NOC/SOC surge como una opción para cubrir la necesidad de centralizar la operación, monitoreo, seguridad y soporte de esta gran red del Estado a través de un servicio de soporte telefónico 24/7 que atiende los reportes de fallas y controla la seguridad en horario extendido, cuenta con una plataforma de monitoreo que permite darle diariamente seguimiento al estatus de las conexiones de los enlaces y a los dispositivos de red que reciben dichos enlaces, con el fin de detectar fallas y/o degradación de los servicios que se transportan a través de la RNMS.

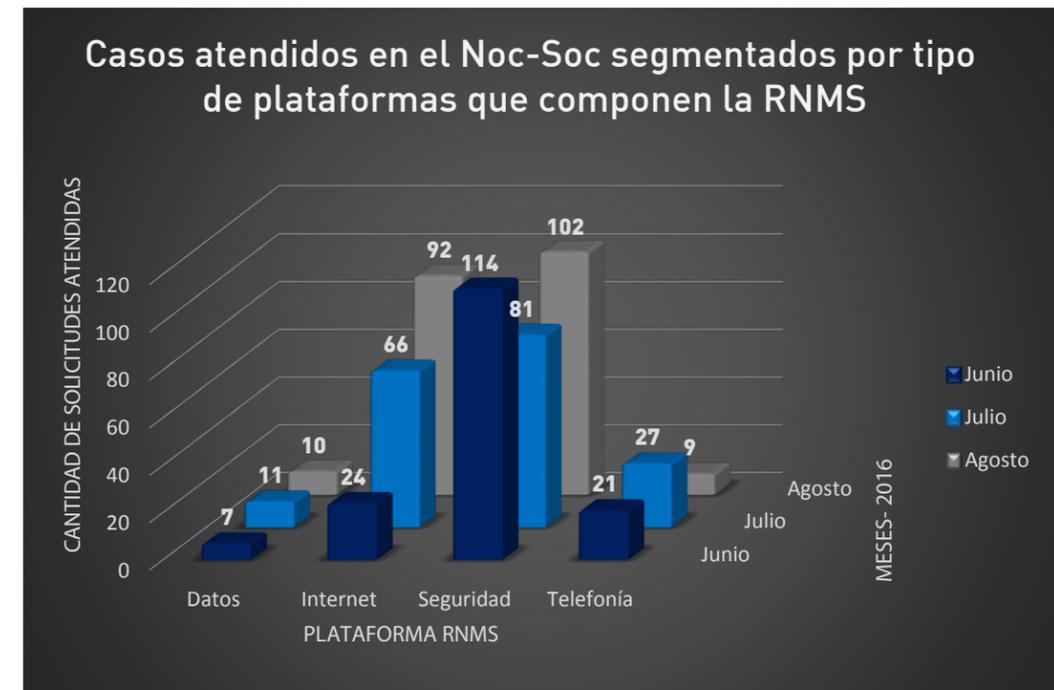
Tiene la finalidad de ofrecer un servicio confiable a todas las entidades del Estado, permitiendo una administración 24/7 de todos sus enlaces y servicios a través de la RNMS. Cuenta con las herramientas necesarias para garantizar soporte de 1er y 2do nivel para los servicios dentro de la Red, de acuerdo a los requisitos del proyecto y las necesidades actuales de las diferentes instituciones del Estado.

A continuación presentamos estadísticas del NOC/SOC de la RNMS referentes a los casos atendidos durante los últimos meses del año 2015 y durante el 2016.



**Gráfico 1.** Histórico de Tiquetes desde Enero- Agosto 2016

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



**Gráfico 2.** Histórico de Tiquetes por plataformas desde Junio - Agosto 2016

### PROCEDIMIENTO DE MIGRACIÓN

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

Al 2016, la cantidad de instituciones migradas a la RNMS es de un total del 83 % en cuanto a migración de datos y un 100% de migración de voz.

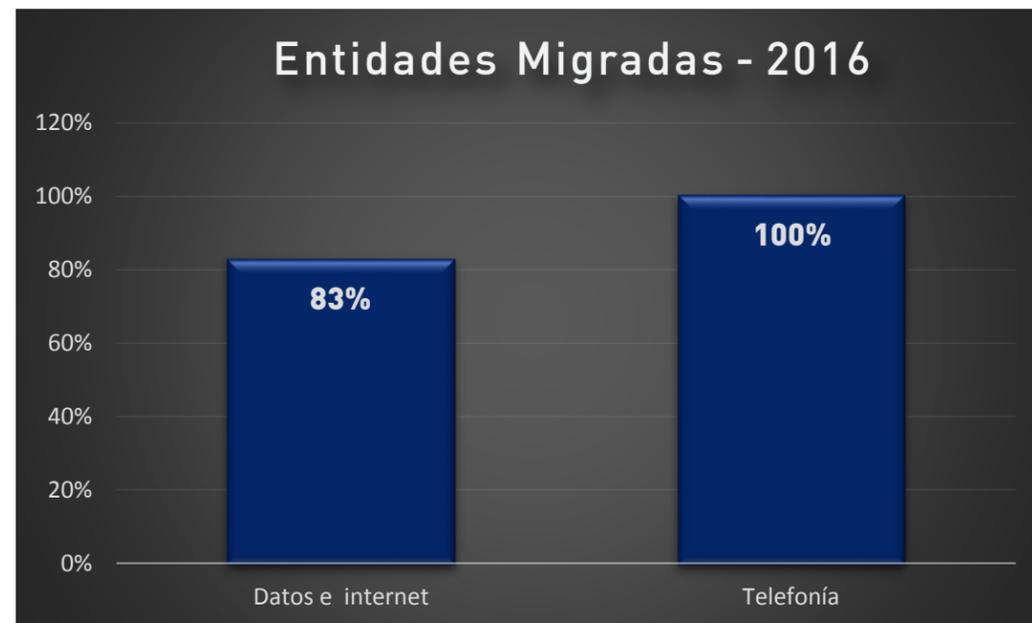


Gráfico 3. Entidades Migradas

**CSIRT PANAMA** (Computer Security Incident Response Team) es el equipo nacional de respuesta a incidentes de seguridad de la información de Panamá operado por la AIG y designado por Decreto Ejecutivo No.709 de 26 de septiembre de 2011.

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

También coordina, colabora, y propone normas destinadas para elevar los niveles de seguridad en los recursos y sistemas relacionados con las TIC de las entidades gubernamentales.

Los servicios de un CSIRT 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 están:

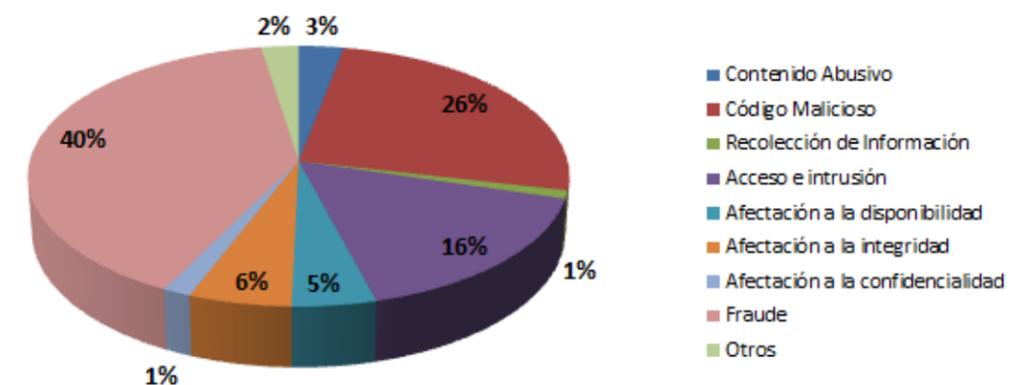
- a. Servicios reactivos: respuesta a incidentes.
- b. Servicios proactivos: avisos de seguridad, configuración y mantenimiento de herramientas de seguridad y aplicaciones
- c. Servicio de Gestión de Calidad de Seguridad: Concientización, Educación y Capacitación.

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 CSIRT son categorizados de acuerdo a la taxonomía utilizada, es decir, los distintos tipos de incidentes son clasificados por categorías.

A continuación se muestra estadística de los incidentes por categoría correspondiente al año 2016.

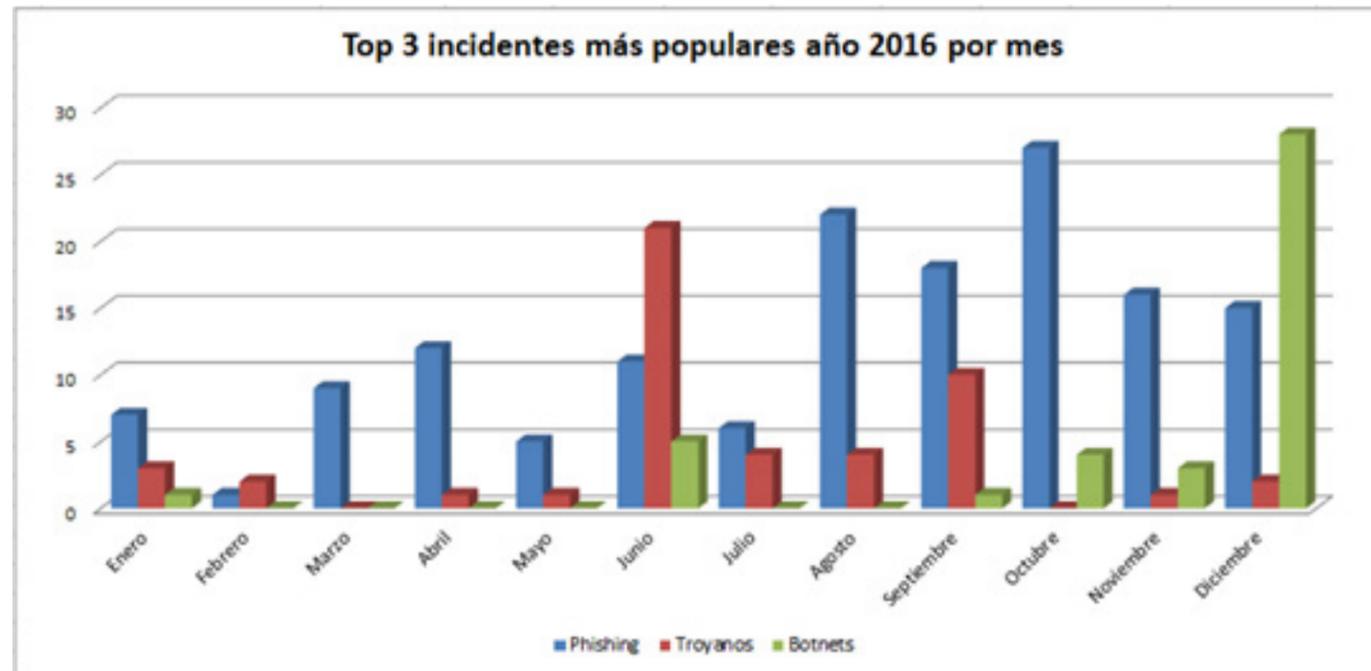
### Incidentes por Categoría - 2016



La gráfica anterior refleja que el mayor porcentaje de incidentes reportados pertenecen a la categoría Fraude con un 40%, en esta categoría podemos encontrar incidentes de tipo Phishing, Suplantación de identidad y Afectación al derecho de autor.

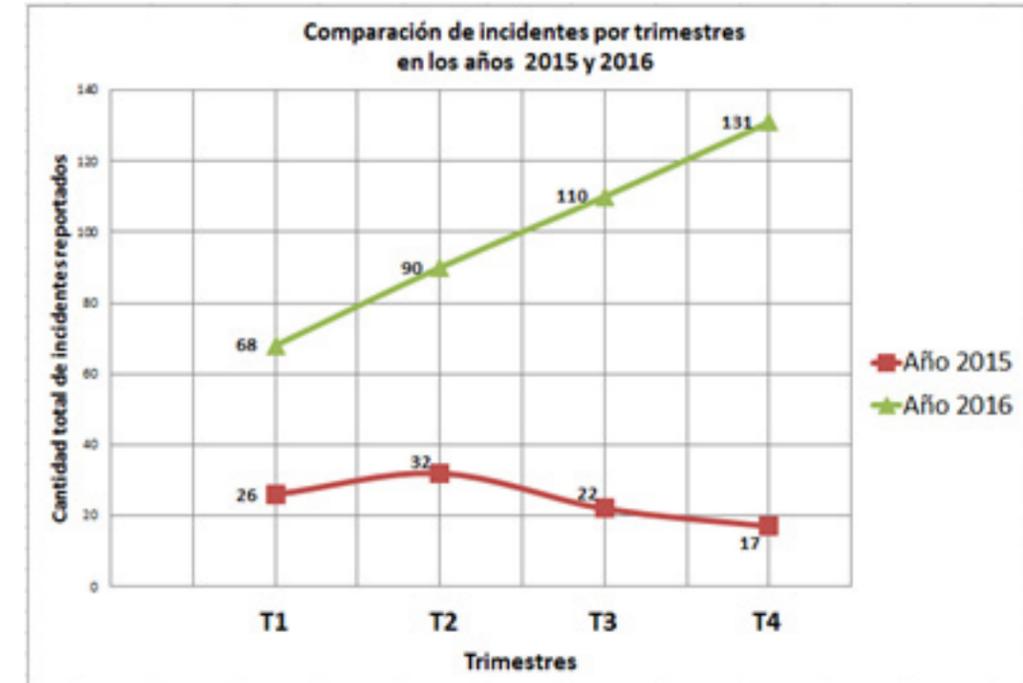
categoría podemos encontrar incidentes de tipo Phishing, Suplantación de identidad y Afectación al derecho de autor.

Seguido con categoría Código Malicioso con un 26%, en esta categoría podemos encontrar incidentes de tipo Botnets, Troyanos, Gusanos, Ransomware, Spyware, Puertas Traseras y con un porcentaje del 16% están los de la categoría Acceso e intrusión que incluye incidentes de tipo Inyección SQL, Explotación de vulnerabilidades entre otros



El gráfico anterior muestra la evolución de los tres incidentes más comunes reportados en el CSIRT, estos son; los de tipo phishing, troyanos y botnets.

Por otro lado el siguiente gráfico refleja los incidentes por trimestre para los años 2015 y 2016



Existe un Incremento exponencial de los Incidentes de Seguridad registrados en el CSIRT, esto se debe a factores relacionados con la confianza de la comunidad objetivo, el nivel de madurez en cuanto a los servicios ofrecidos y la utilización de diversas fuentes de información que permiten avanzar en aspectos proactivos de respuesta a incidentes.

Por otro lado, como parte del servicio proactivo, desde CSIRT se implementan y administran proyectos para mejorar la defensa de la Instituciones, la Nube Computacional Gubernamental (NGC) y la 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 más de 25 dominios de instituciones bajo el servicio de protección de correos electrónicos, más de 45 sitios web protegidos con el servicio WAF (Firewall de Aplicaciones Web) y del sistema de resolución de nombres de dominio, se tiene más de 25 dominios a nivel autoritativo y 18 dominios internos.

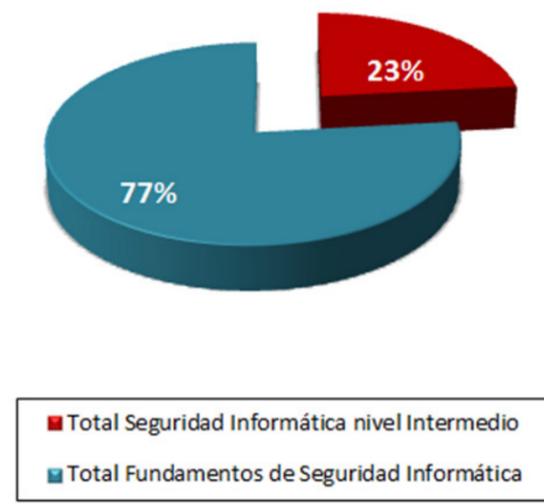


Participantes del curso orientado a la **seguridad de la información y manejo de incidentes**.

En lo que se refiere al servicio de gestión de la calidad de seguridad, CSIRT 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” y “Introducción al Manejo de Incidentes de Seguridad Informática”

En la grafica siguiente, se puede observar la proporción de los participantes por curso durante el último año. Más de 45 participantes fueron capacitados, teniendo el 77% en fundamentos de seguridad informática y el 23% en seguridad informática intermedia.

**Proporción de participantes por curso 2016**



# Panamá

## PARTICIPA EN

# CYBERTECH

## 2016

Panamá estuvo presente en el Cybertech 2016, realizado en Tel Aviv, Israel.

Cybertech es la feria más importante de tecnologías cibernéticas que proporciona a los asistentes la oportunidad para conocer las últimas innovaciones y soluciones más destacadas por la comunidad cibernética internacional.

Los temas expuestos en el foro fueron: El desarrollo de una Estrategia de Seguridad Cibernética y los esfuerzos del país en la protección de los sistemas y redes informáticas, para garantizar el uso óptimo de las TIC.

*Panamá estuvo presente en el Cybertech 2016, feria más importante de tecnologías cibernéticas realizado en Tel Aviv, Israel.*



## CSIRT PARTICIPA EN PANEL DE EXPERTOS EN CIBERSEGURIDAD



**CSIRT** participó en el panel de expertos en **Ciberseguridad**, organizado por la Cámara Panameña de Tecnologías de Información, Innovación y Telecomunicaciones (CAPATEC). Entre los temas tratados estuvieron las tendencias sobre ciberseguridad, ejemplos de ataques y proyectos de ciberseguridad a corto plazo.

## CURSO TÉCNICO SOBRE FUNDAMENTOS DE LA CIBERSEGURIDAD. OEA-ISACA

Con el apoyo de la Organización de Estados Americanos (OEA) y la Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información (ISACA) se llevó a cabo el "Curso Técnico sobre Fundamentos de la Ciberseguridad" organizado por la AIG, a través del CSIRT.

Con la participación de treinta representantes de más de 20 entidades de gobierno se desarrollaron temas como: conceptos de seguridad cibernética; principios de la arquitectura de seguridad; la seguridad de redes, sistemas, aplicaciones y datos; respuesta a incidentes; y las implicaciones de seguridad de la adopción de tecnologías emergentes.



**AIG** y representantes de la **OEA** inauguran Curso Técnico sobre Fundamentos de la Ciberseguridad



### EJERCICIO DE SEGURIDAD CIBERNÉTICA, INTERNACIONAL CYBEREX2016

Con la participación de más 300 participantes de veinticinco países de la región y de dos países de Europa como observadores, CSIRT participó el pasado mes de julio en el Internacional CyberEx 2016.

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

### PANAMÁ PARTICIPA EN REUNIÓN REGIONAL DE LÍDERES DE GOBIERNO EN CIBERSEGURIDAD.

Panamá participó en la Reunión Regional de Líderes de Gobierno en Ciberseguridad que se realizó en Montevideo, Uruguay. La misma fue promovida por la OEA y el BID.

Con la participación de representantes de más de veinte países y expertos de diferentes organizaciones internacionales el principal objetivo de la reunión fue presentar el estado de preparación de América Latina y el Caribe en la materia, promover el avance de la

seguridad cibernética en la región y compartir políticas, estrategias, marcos legales, estándares, educación, habilidades y cultura cibernética en ciberdefensa.

### PLAN DE SEGURIDAD CIBERNÉTICA

La AIG a través de CSIRT coordina el Plan de Seguridad Cibernética. Se identificaron 4 tareas prioritarias para el seguimiento anual, estas son: Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, cuyas consultas culminaron en el 2016 para la consideración del Consejo de Gabinete, y acciones relacionadas; Desarrollo e impulso de la ley de delitos cibernéticos y la continuidad operativa de las infraestructuras críticas.

En el mes de septiembre, en el Ministerio Público se realizó una reunión para presentar las nuevas propuestas del proyecto Ley de Ciberdelitos.

Representantes de Infraestructuras Críticas (ETESA, IDAAN, ACP, Ministerio de Seguridad) mantuvieron reuniones para unificar las ideas y llevar a cabo las tareas plasmadas en la "Estrategia Nacional de Seguridad Cibernética y Protección de Infraestructura Crítica" publicada a través de Gaceta Oficial 27289 [https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/27289\\_A/GacetaNo\\_27289a\\_20130517.pdf](https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/27289_A/GacetaNo_27289a_20130517.pdf), como lo es el inventario de las infraestructuras críticas y los planes de recuperación.

### SIMPOSIO INTERNACIONAL SOBRE SEGURIDAD CIBERNÉTICA Y EQUIPOS DE RESPUESTA

El CSIRT participó en el "Simposio Internacional sobre Seguridad Cibernética y Equipos de Respuesta" organizado por la Secretaría del Comité Interamericano contra el Terrorismo (CICTE) de la OEA y el Gobierno de Colombia.

Este encuentro está enmarcado en la iniciativa del Foro Global de Experticia Cibernética (GFCE), como apoyo y preámbulo a la próxima Conferencia Global del Ciberespacio (GCCS), que se realizará en México en el 2017.



# Segurinfo PANAMÁ 2016



*Segurinfo Panamá 2016, reunió a profesionales especializados y expertos en Tecnologías de la Comunicación y seguridad*

En el mes de octubre se llevó a cabo el evento denominado, Segurinfo Panamá 2016: LXX Congreso y Feria Iberoamericana de Seguridad de información; organizado por la AIG a través del Equipo del CSIRT y la Asociación Argentina de Usuarios de la Informática y las Comunicaciones (USUARIA).

En esta feria se desarrollaron temas

relacionados a la Infraestructura crítica, tendencias de incidentes de seguridad de la información, riesgo y la situación del marco legal en Panamá relacionado a delitos cibernéticos.



Expositores de la **Septuagésima versión del Congreso y Feria Iberoamericana de Seguridad** de la Información SEGURINFO Panamá 2016.



## DIRECCIÓN DE INTERNET, INCLUSIÓN Y MOVILIDAD



# Internet PARA todos



Internet WiFi con una velocidad de Banda Ancha de **2 Mega** para el usuario final en sitios de interés público con **60 %** más de cobertura y la atención de un total de **229 corregimientos a nivel nacional**.

En la Comisión Verificadora del Acto Público participaron representantes de las entidades miembro de la JAS, así como un representante de la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá, asegurando la transparencia en el proceso de adjudicación.

El Gobierno Nacional a través de la **Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal**, creada mediante la Ley 59 de 11 de agosto de 2008 y administrada por la AIG, impulsa el proyecto **“Red Nacional Internet” (RNI)**, cuyo objetivo es llevar conectividad inalámbrica a todos los rincones del país.

La Dirección de Internet, Inclusión y Movilidad administra la RNI, el proyecto de Operación y Mantenimiento de Teléfonos Públicos (ubicados en áreas rurales y de difícil acceso), para el reemplazo por nuevas tecnologías y proyectos de desarrollo de las telecomunicaciones.

La AIG, por disposición de la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal integrada por la AIG, SENACYT, ASEP y MIDES, estuvo a cargo de la Licitación Pública No. 2016-1-98-0-99-LP-000249, para la implementación de la nueva generación de la **Red Nacional Internet 2.0 (RNI 2.0)**, que contempla **1,320** puntos de acceso de conexión gratuita de

La Licitación se llevó a cabo para suministrar Puntos de Acceso de Internet WiFi en tres regiones y un sistema para la administración de la Red, permitiendo así, una mayor participación de empresas de telecomunicaciones, dando como resultado, la adjudicación a las empresas **Cable Onda, S. A., Cable & Wireless Panamá, S. A. y Liberty Technologies, Corp.**, por un monto total de **B/. 21,600,000** para los próximos cuatro años, distribuidos de la siguiente manera:

Sistema de Administración de la Red: **Cable Onda, S. A.**, por el monto total de **B/.3,807,000.00.**

Puntos de Acceso en la región Chiriquí, Bocas del Toro, Veraguas y la Comarca Ngäbe Bugle: **Cable & Wireless Panamá, S. A.**, por el monto total de **B/.5,760,000.00.**

Puntos de Acceso en la región Panamá,



**CONÉCTATE**  
[www.internetparatodos.gob.pa](http://www.internetparatodos.gob.pa)  
 WiFi FREE **Gratis**  
**RED NACIONAL INTERNET 2.0**  
 Consultas: 800-2121 **RNI**Panamá  
 Financiado por el Fondo de Servicio y Acceso Universal

Administrado por: **Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal**  
 Panamá Primero

Colon-Costa Arriba, Guna Yala, Darién y Comarca Embera Wounan): **Liberty Technologies, Corp.**, por el monto total de **B/.6,453,000.00.**

Puntos de Acceso en la región Colón-Costa Abajo, Coclé, Panamá Oeste, Herrera y Los Santos: **Cable & Wireless Panamá, S. A.**, por el monto total de **B/.5,580,000.00.**

Actualmente la Red cuenta con más de **2.9 millones de usuarios registrados**; y con la RNI 2.0, se busca incrementar en un **40%** los usuarios que la utilizan mensualmente.

Con estos niveles de conectividad de

**RNI 2.0 contempla 1,320 puntos de acceso de conexión gratuita de Internet WiFi con una velocidad de 2 Mega para el usuario final.**

Internet, Panamá alcanzará mayores indicadores de cobertura y capacidad, tanto fija como móvil, siendo éstos, factores claves de infraestructura digital requeridas por los ciudadanos en la Sociedad de la Información y del Conocimiento para el desarrollo y la competitividad del país, tal cual se tiene contemplado en el **Plan Estratégico de Gobierno** y la **Agenda Digital PANAMÁ 4.0** para el período 2014-19.

## Puntos de Acceso a Nivel Nacional

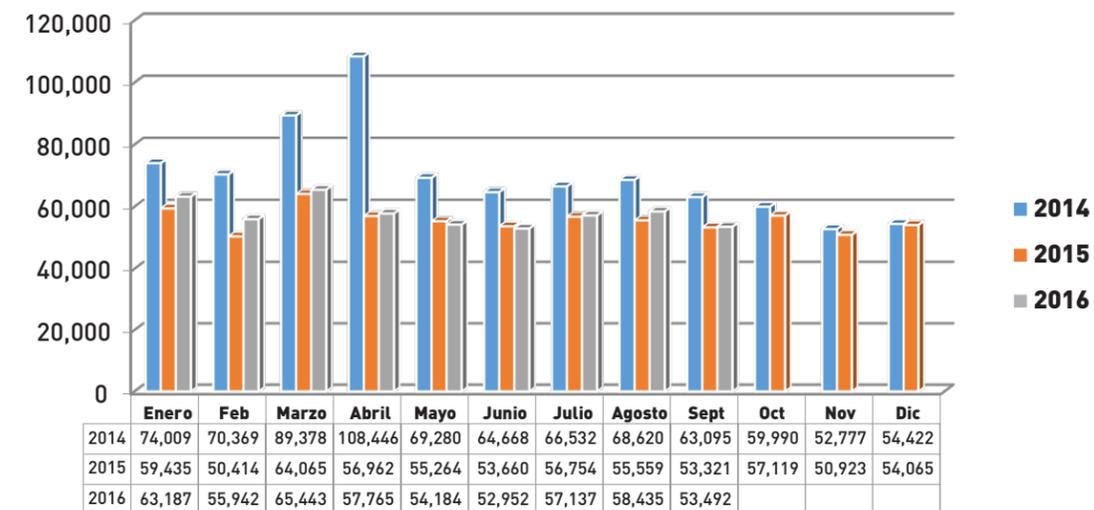
PROVINCIAS	CORREGIMIENTOS ATENDIDOS	PUNTOS DE ACCESO ACTUAL	NUEVOS PUNTOS	TOTAL PUNTOS DE ACCESO
Bocas del Toro	8	21	36	52
Chiriquí	47	72	154	211
Coclé	25	64	100	148
Colón	14	35	30	56
Comarca Emberá	2	0	3	3
Comarca Kuna Yala	1	0	5	5
Comarca Ngabe Bugle	21	0	25	25
Darién	7	20	15	29
Herrera	12	50	22	56
Los Santos	10	69	13	66
Panamá	37	383	95	356
Panamá Oeste	18	62	37	94
Veraguas	27	53	61	99
<b>Puntos por definir según crecimiento</b>			120	120
<b>Total general</b>	<b>229</b>	<b>829</b>	<b>716</b>	<b>1320</b>

Puntos de Acceso de la RNI por Provincia



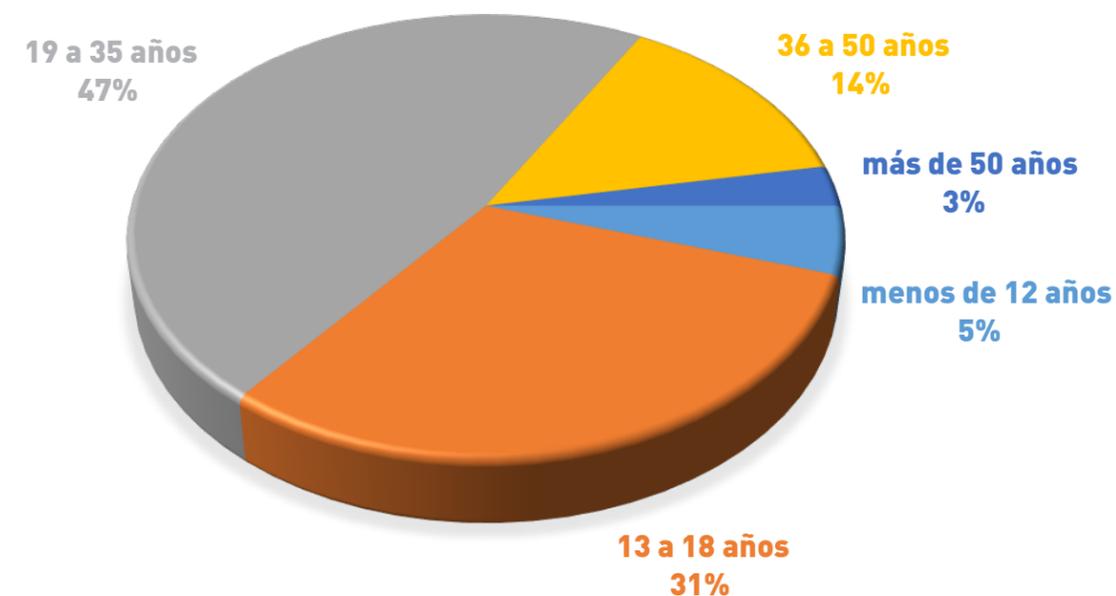
## ESTADÍSTICAS DEL USO DE LA RNI ACTUAL

### Usuarios Nuevos Registrados en la RED 2014 vs 2015 vs 2016



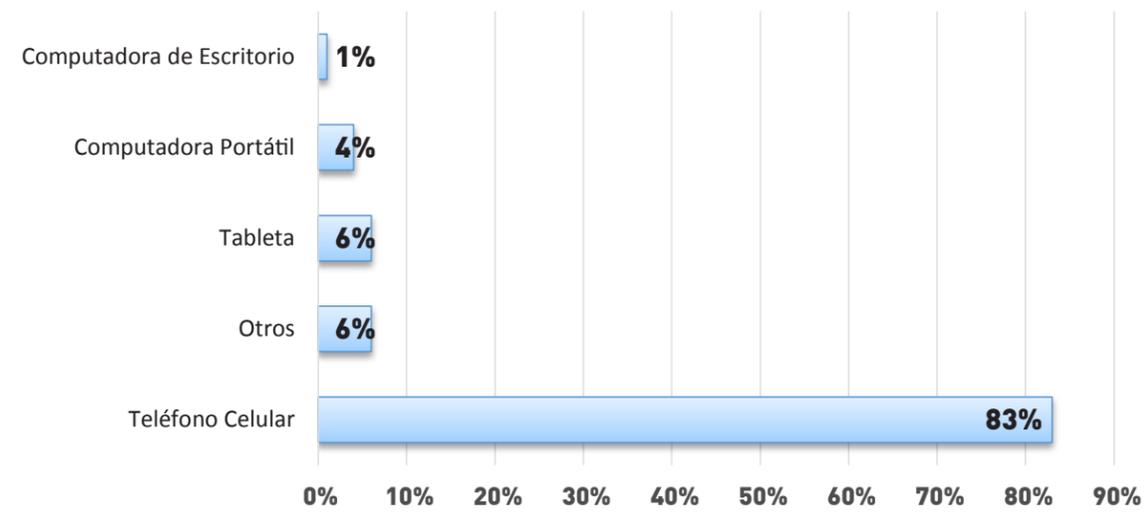
El registro de usuarios nuevos en la Red se ha mantenido constante en unos 55 mil registros mensuales promedio del año 2015 al 2016.

### USUARIOS POR EDAD (%) ENERO A SEPTIEMBRE 2016



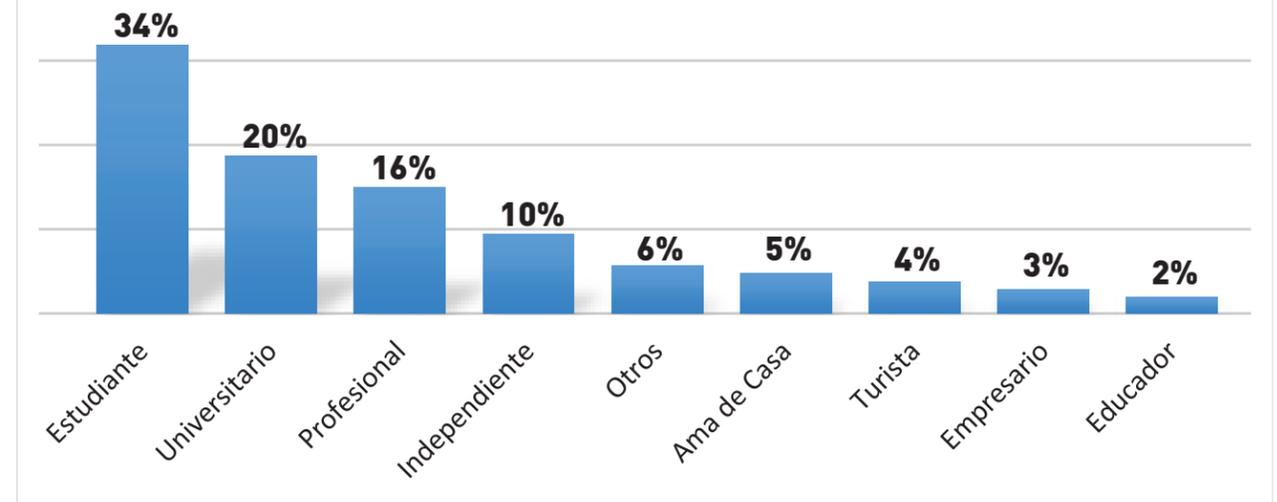
El 78% de los usuarios de la RNI son jóvenes en el rango de 13 a 35 años. Sin dejar de lado que hay un 15% en edades superiores a los 36 años.

### Tipos de Equipos utilizados para conectarse a la RNI Enero a Septiembre 2016

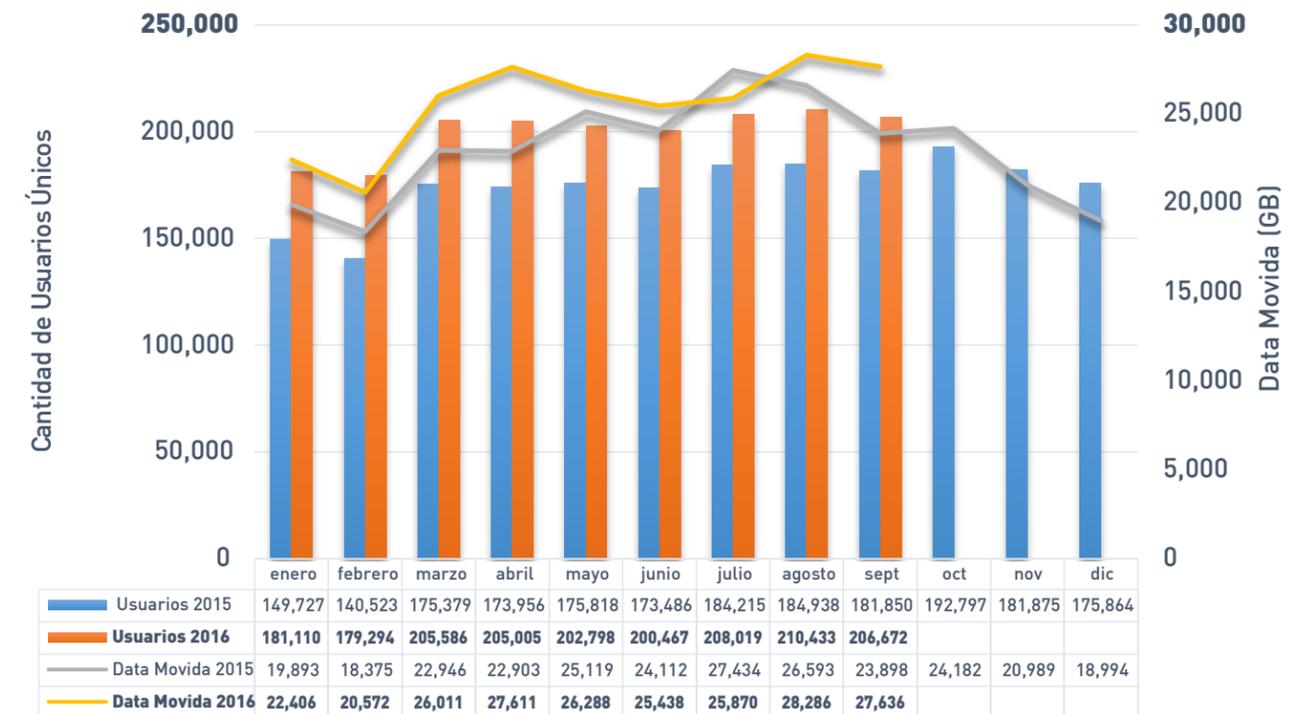


Los teléfonos celulares son el dispositivo preferido para conectarse a la RNI, con un 67% en el 2014, un 82% en el 2015 y un 83% en el 2016.

### Tipos de Usuarios de la RED (%) Enero a Septiembre de 2016



### Usuarios Unicos de la RED 2015 Vs 2016



Con relación al uso de la Red, se puede apreciar que hay un incremento de un 9% en uso de data. Adicional, la cantidad de usuarios únicos ha aumentado un 17% del año 2015 al 2016.

**Darién: 29 sitios**

DISTRITOS	PUNTOS
Chepigana	20
Pinogana	9

**1,320 sitios de acceso distribuidos en 588 corregimientos del país, incluyendo las comarcas Ngäbe Buglé, Guna Yala y Emeberá-Wounaan.**



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

Este Proyecto consiste en el mantenimiento, la reparación y la operación de teléfonos públicos que se encuentran localizados en áreas rurales y de difícil acceso a nivel nacional.

Los gastos incurridos en lo que va del año 2016 ascienden a B/.1,003,707.79, el cual mantiene operando **686** teléfonos públicos al servicio de miles de ciudadanos que viven en zonas comarcales, rurales y de difícil acceso.

230 de esto teléfonos públicos rurales cuentan con servicio de acceso a Internet gratuito WiFi, brindando a las comunidades beneficiadas un servicios de valor agregado a las telecomunicaciones en estas zonas apartadas del país.

Desde el año 2014, la AIG en conjunto con la ASEP como entidad reguladora, iniciaron la gira de inspección y funcionamiento de los 686 teléfonos públicos definidos en el Proyecto, con el fin de verificar que

*230 teléfonos públicos rurales cuentan con servicio de acceso a Internet gratuito WiFi.*

cumplan con los criterios del Artículo 20 de la Ley No. 59 de 11 de agosto de 2008; A la fecha hemos inspeccionado 451 teléfonos.

AÑOS	PROVINCIAS INSPECCIONADAS	TELÉFONOS PÚBLICOS INSPECCIONADOS
<b>AÑOS</b>		<b>686</b>
<b>2014</b>	<b>Herrera y Los Santos</b>	<b>78</b>
<b>2015</b>	<b>Chiriquí, Comarca Ngäbe Buglé</b>	<b>176</b>
<b>2014</b>	<b>Bocas del Toro, Coclé, Colón, Panamá, Panamá Oeste y Veraguas</b>	<b>78</b>
<b>Teléfonos inspeccionados</b>		<b>451</b>
<b>% Inspeccionado</b>		<b>66%</b>
<b>Pendiente por inspeccionar</b>		<b>235</b>
<b>% Pendiente</b>		<b>34%</b>

Comunidad de Isla Popa, Municipio de Bocas del Toro, Corregimiento de Punta Laurel - Teléfono público rural



Participantes del sector público y privado

**CAPACITACIONES DE BANDA ANCHA**

El equipo de AIG en conjunto con el Centro de Estudios Avanzados en Banda Ancha para el Desarrollo (CEABAD) y con el auspicio del BID y los gobiernos Nicaragua y Corea, organizaron dos talleres presenciales: uno sobre la Sostenibilidad de Proyectos TIC y otro sobre los servicios

Over The Top (OTT); con el objetivo de capacitar al servidor público y a las empresas privadas de telecomunicaciones sobre cómo elaborar proyectos sostenibles y las tendencias de los servicios OTT que vienen desarrollándose en el país y el mundo. Además, difundir el conocimiento sobre aspectos del ecosistema de digital

que incide en el desarrollo de proyectos de tecnología e innovación.

En dichas capacitaciones han participado, por parte del sector público, los directores de TI de entidades como: AMPYME, Ministerio de Desarrollo Agropecuario, IFARHU, IDAAN, ASEP, Universidad Tecnológica, SENACYT, entre otros; y por parte del sector privado, empresas como: Telefónica, Cable Onda, Cable & Wireless y Digicel.

### PROYECTOS DE CENTRO INTERACTIVO DE ATENCIÓN CIUDADANA (CIAC)

Como parte del compromiso de la administración con la modernización de las entidades del Gobierno, se cuentan con 44 CIAC instalados en los distintos municipios y dependencias de la DIJ a nivel nacional.

Se realiza monitoreo constante del funcionamiento de los CIAC; además, de su mantenimiento preventivo con actualizaciones de los sistemas operativos para que la ciudadanía cuente con herramientas óptimas a su alcance.

### FORO DE GOBERNANZA DE INTERNET (IGF)

En conjunto con un grupo multisectorial tanto de Gobierno como de la empresa privada y sociedad civil; y con la presencia de representantes de CAPATEC, LANIC, INTERNET SOCIETY, ASEP, NIC PANAMA, UTP, IPANDETEC y la AIG, en el mes de septiembre, se realizó la primera reunión con la finalidad de crear el **IGF Panamá** y así, elevar la posición país sobre asunto relativos a la gobernanza de Internet local como global, a la fecha se han realizado tres reuniones de coordinación para que darán como resultado la creación del Foro.

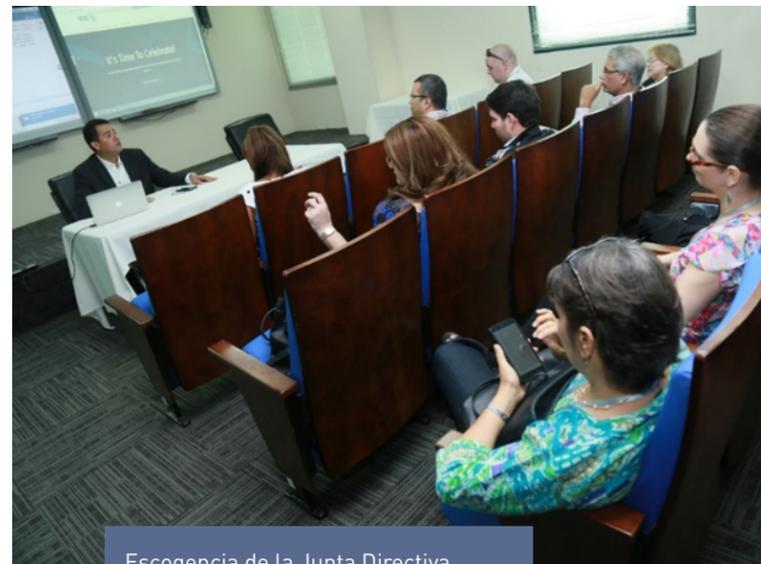
El IGF, es un Fórum de Gobernanza de Internet, multisectorial, democrático y transparente, que viabiliza debates sobre cuestiones de políticas públicas relativas a elementos importantes de la gobernanza

de Internet. El IGF ofrece una plataforma facilitadora para discusiones entre todos los sectores del ecosistema de gobernanza de Internet, incluyendo las entidades registradas por la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), así como otras instituciones e individuos con especialidad y experiencia en asuntos relacionados a la gobernanza de Internet.

### INTERNET SOCIETY CAPÍTULO DE PANAMA

El pasado mes de octubre, se realizó una reunión de trabajo para la formación del Capítulo Panamá del Internet Society.

Se escogió a una Junta Directiva provisional y se trabajó en el formulario de inscripción y en los estatutos. Entre los objetivos del Capítulo de Panamá del Internet Society se encuentran promover el desarrollo abierto del Internet, sus servicios y contenidos; queriendo así ser un punto de referencia nacional, social, educativa y de políticas relacionadas con el internet, que buscan fortalecer la voz de todos los interesados a nivel nacional en el uso de Internet y su desarrollo.



Escogencia de la Junta Directiva provisional del Capítulo Panamá del Internet Society

**Bocas del Toro: 52 sitios**

DISTRITOS	PUNTOS
Bocas del Toro	5
Changuinola	41
Chiriquí Grande	6

1,320 sitios de acceso distribuidos en 588 corregimientos del país, incluyendo las comarcas Ngäbe Buglé, Guna Yala y Emeberá-Wounaan.

**RED NACIONAL INTERNET 2.0**

**Gratis**

**WiFi**

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

Consultas: 800-2121

Financiado a través del Fondo de Servicios y Acceso Universal (JAS)

Administrado por: **Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental** *innovamos para ti*

**Panamá Primero**

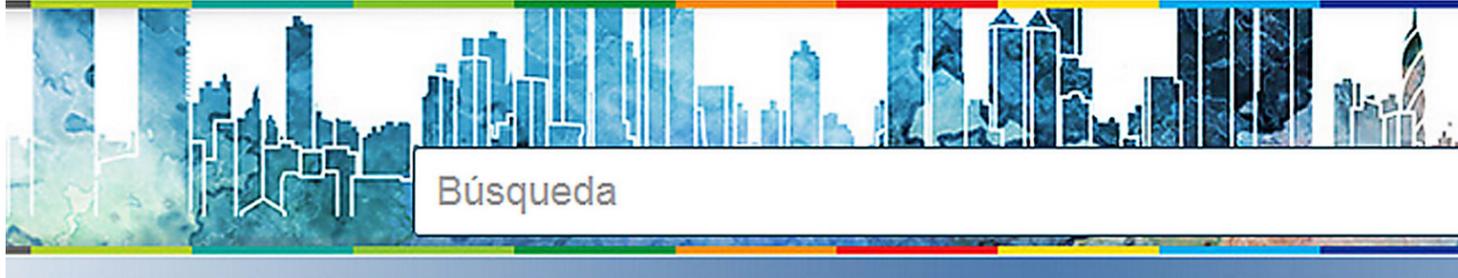
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ



Datos Abiertos De Panamá

datosabiertos.gob.pa

[INICIO](#) [DATOS](#) [TEM](#)



### Temáticas



Agropecuario y Pesca



Ambiente



Comercio e Industrias



Educación



Gobiernos Locales



Salud



Transporte y Logística



Turismo

Datos Recientes

Etiquetas

ASEP PLANILLA ENERO A DICIEMBRE 2016

**DIRECCIÓN DE  
GOBIERNO ABIERTO**



## Transparencia y rendición de cuentas INSTITUCIONAL



AIG y ANTAI con el apoyo de la Embajada de Británica llevaron a cabo el desarrollo del Portal de Datos Abiertos Panamá

La AIG continuó durante el año 2016, la promoción y la apertura de los Datos Abiertos de Gobierno (DAG) en las entidades públicas del Estado;

El portal de Datos Abiertos [www.datosabiertos.gob.pa](http://www.datosabiertos.gob.pa) cuenta con 37 conjuntos de datos, los cuales han sido posteados por 10 entidades entre las cuales tenemos SENACYT (7), MEF (7), REGISTRO-PÚBLICO (4), ÓRGANO-JUDICIAL (4), ANTAI (4), ASEP (3), TRIBUNAL-ELECTORAL (2), MIDA (2), UTP (1) y AIG (3).

Mediante la publicación de estos conjuntos de datos los ciudadanos independientes, las Organizaciones de Sociedad Civil (OSC) y el sector privado, encontrarán la oportunidad de visualizar las mismas en formatos abiertos y útiles para ayudar a mantener al gobierno transparente y responsable.



Delegación de Panamá junto al Ministro David Luna y su equipo de trabajo de Datos Abiertos del (MINTIC.)

### INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS CON PAÍSES DE LA REGIÓN -COLOMBIA-

Se realizó un intercambio de experiencias sobre DAG, bajo el proyecto de “Fortalecimiento de las capacidades de los países en desarrollo para proporcionar acceso a la información para el desarrollo sostenible a través de los Datos Abiertos de Gobierno”, el cual fue organizado por la División de Administración Pública y Gestión del Desarrollo (DPADM) del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (UNDESA) en alianza con ANTAI y la CEPAL. El objetivo de este intercambio fue fortalecer la capacidad de los participantes para desarrollar una estrategia de datos abiertos de gobierno, establecer una comunidad de datos abiertos, y mejorar el conocimiento y habilidades por medio de lecciones aprendidas de otros países dentro de la región que tienen un plan de acción de DAG en operación.

Este intercambio se realizó en la sede del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) en Bogotá, Colombia.



AIG y ANTAI revisan estrategias de apertura de datos en Panamá

### CAPACITACIÓN SOBRE LA PLATAFORMA CKAN

El pasado mes de septiembre se realizó el taller de capacitación “**CAPACIDADES EN PLATAFORMA CKAN**”, con el objeto de fortalecer las competencias del personal de las primeras **15 entidades** que conforman el Plan Piloto de Datos Abiertos. Así como 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). Este taller tuvo la participación de **35 servidores públicos**, las cuales fueron seleccionadas previamente por su grado de implicación y compromiso para la publicación de DAG.



Delegación de AIG en el taller de Planes de Acción en DAG en América Latina realizado en Santiago de Chile.

**PRESENTACIÓN DEL PRIMER PLAN DE ACCIÓN DE DATOS ABIERTOS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ - CHILE -**

Dentro del marco del Taller de Planes de Acción en DAG en América Latina realizado en Santiago de Chile, se presentó el Primer Plan de Acción de Datos Abiertos de Gobierno de la República de Panamá. Con el intercambio de experiencias y lecciones aprendidas por otros países participantes de la región, fortalecimos nuestro Plan de Acción incluyendo los bloques necesarios para una implementación exitosa y maximizando el impacto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente aquellos que impactan sobre los ciudadanos más pobres y vulnerables.

En colaboración con colegas regionales y expertos, el taller ofreció la oportunidad para revisar las Estrategias y el Plan de Acción de DAG de Panamá, permitiendo comprender mejor sus bloques y proceso de implementación

**PLANES DATOS ABIERTOS 2017**

Durante el año 2017 se tiene programado realizar talleres de sensibilización, visitas a entidades, capacitaciones en las competencias de la plataforma del Portal de Datos Abiertos, para consolidar las acciones de apertura en todas las entidades del Estado y su promoción con grupos más amplios de actores y usuarios de datos abiertos.

**¿SABÍAS QUE...**  
Ya puedes solicitar tu

**Récord Polícivo**  
en línea

INGRESANDO A:

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

**innovamos para ti**

innovacionpma

Panamá Apps

PANAMATRAMITA DISPONIBLE EN Panama Apps

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

**Panamá Primero**

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ



# DIRECCIÓN DE GOBERNANZA TI



# Normas, estándares y leyes de connotación TECNOLÓGICA

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

## AGENDA DIGITAL, PLAN DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y PLAN DE SISTEMAS INSTITUCIONAL

Con la publicación del Decreto Ejecutivo 357 de Modernización Gubernamental, se modificó el Decreto Ejecutivo 719 que regula la Ley 83 de Gobierno electrónico, en donde se modificaron y se adicionaron nuevos artículos, como lo es el artículo 44 mediante

*Cumpliendo con lo estipulado en el Decreto Ejecutivo 357, se llevaron a cabo ocho talleres de Agenda Digital coordinados por el ITI.*

el cual, se crea la figura de la Unidad Ejecutora por entidad.

La Unidad Ejecutora es el enlace entre la institución y la AIG; dentro de sus responsabilidades están la elaboración de la Agenda Digital, Plan de Simplificación de Trámites, Plan de Sistemas, entre otras funciones.

Cumpliendo con lo estipulado en el

Decreto Ejecutivo 357, se llevaron a cabo ocho talleres de Agenda Digital coordinados por medio del Instituto de Tecnología e Innovación (ITI), para orientar a las entidades en la elaboración de su Agenda Digital y Plan de Simplificación de trámites, y en conjunto con la Dirección de Arquitectura se les apoyo para que pudieran diseñar su Arquitectura Meta Gubernamental, basada en los objetivos presidenciales e institucionales.

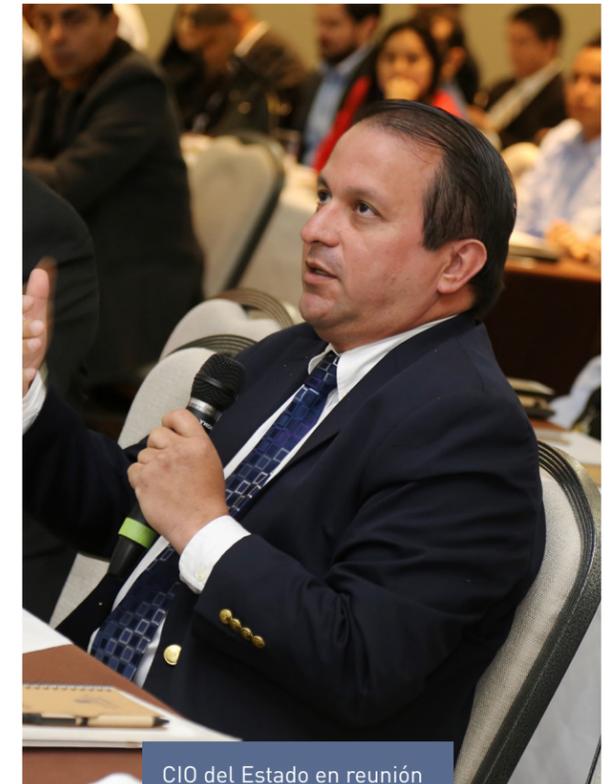
## REUNIÓN DE DIRECTORES DE TECNOLOGÍA DEL ESTADO

Durante el 2016, se realizaron tres (3) reuniones de Directores de Tecnología del Estado. Estas reuniones han sido evaluadas como de alto contenido e importancia para los participantes, siendo algunos de los temas expuestos:

- Modernización de Gobierno, Decreto Ejecutivo 357.
- Mejores prácticas sobre la contratación de TI.
- Indicadores e Índices de avance de Gobierno Electrónico.
- Regularización de Licenciamiento Oracle.
- Agenda Digital resultados 2015 y parámetros para la Agenda 2016.
- Gestión Documental y BPM
- Plataforma Smart
- Actualización de PanamáTramita, Panamá en Línea, Campaña de Afiches.
- Lanzamiento de las nuevas herramientas del 311.
- Nube Computacional Gubernamental, actualidad y futuras mejoras.
- CSIRT: Responsabilidades y futuro inmediato.
- RNMS 2.0
- SES 2.0
- Normas Generales de TIC

## NORMAS GENERALES DE LAS TIC

La AIG emitió un documento denominado, **Norma General para la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC)**, que tiene como objetivo principal, el mejoramiento y normalización de los procesos



CIO del Estado en reunión organizada por AIG.

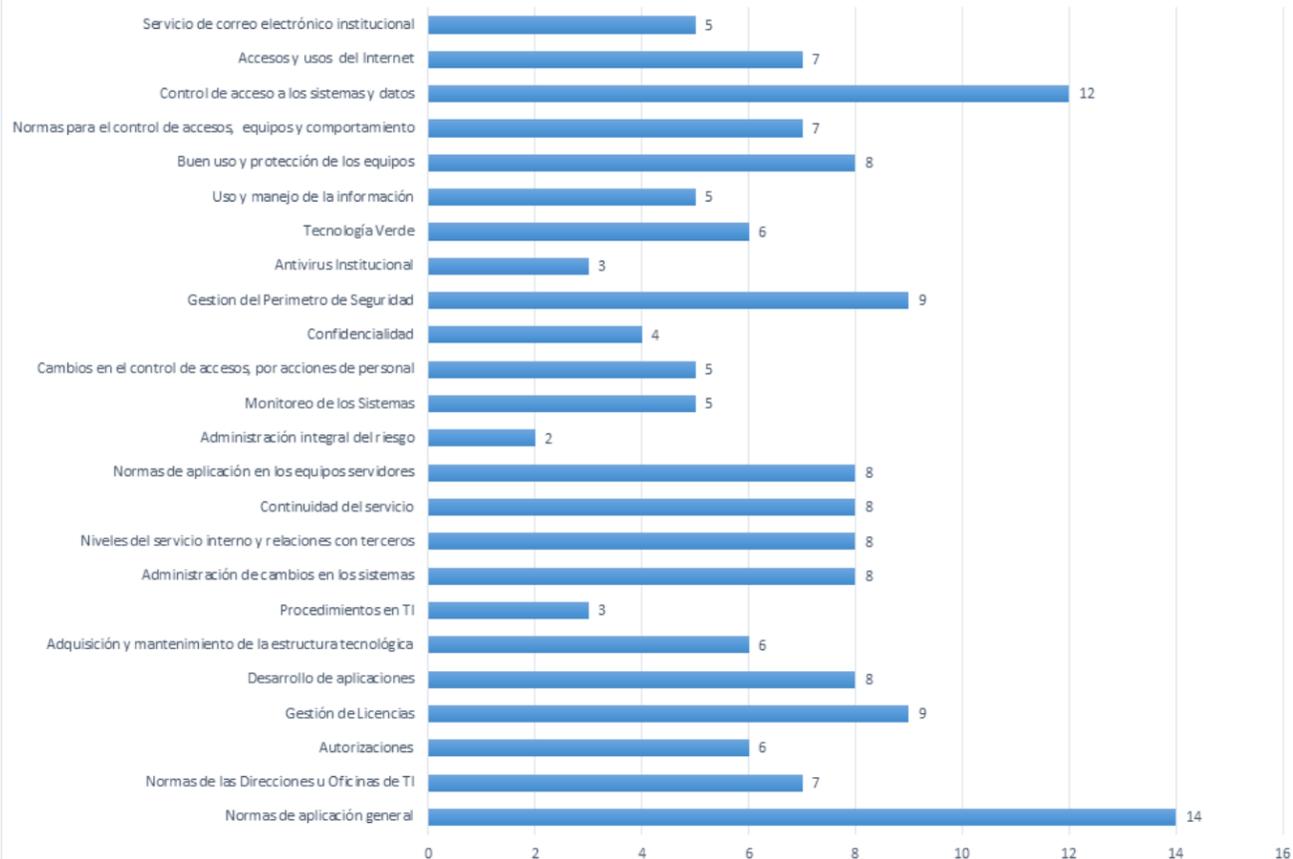
tecnológicos en el sector público, así como el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, incorporando pautas fundamentales de control, aplicadas en la gestión de las tecnologías y el uso apropiado de los recursos, lo cual facilitara las labores de control y fiscalización.

Además, con las Normas Generales para la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, apoyamos el cumplimiento de la Ley de Derecho de Autor e impulsamos el mantenimiento de los activos mediante el inventario del software y hardware utilizados en las infraestructuras tecnológicas en el Estado.

Cada Norma ha sido clasificada y definida, mediante una descripción y una justificación la cual explica su objetivo primordial o su marco regulatorio.

La Norma es aplicable en las estructuras Institucionales y áreas afiliadas al Estado. Sus pautas, han sido analizadas y sometidas a diferentes consultas y discusiones.

**Distribución de las Normas de Cumplimiento Informático**  
24 áreas en total y 163 normas.



### INDICADORES DE GOBIERNO DIGITAL E ÍNDICES DE COMPETITIVIDAD INTERNACIONAL

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 357 de Modernización del Estado, se identificaron y relacionaron los indicadores a los índices internacionales, con el fin de proveer mediciones reales en competitividad y desempeño de Gobierno Digital.

Se identificaron a su vez, las buenas prácticas internacionales, las cuales nos permitirán la modernización de la administración pública por medio de aplicaciones efectivas de las TIC.

La medición de los índices nos permitirá tener un marco de referencia para poder establecer las tendencias de los indicadores internacionales y poder situar a Panamá en

una mejor posición.

Como resultado de estos esfuerzos podremos evaluar y comparar a Panamá con aquellos países líderes en la adopción de mejores prácticas de competitividad e innovación y para el desarrollo sostenible.

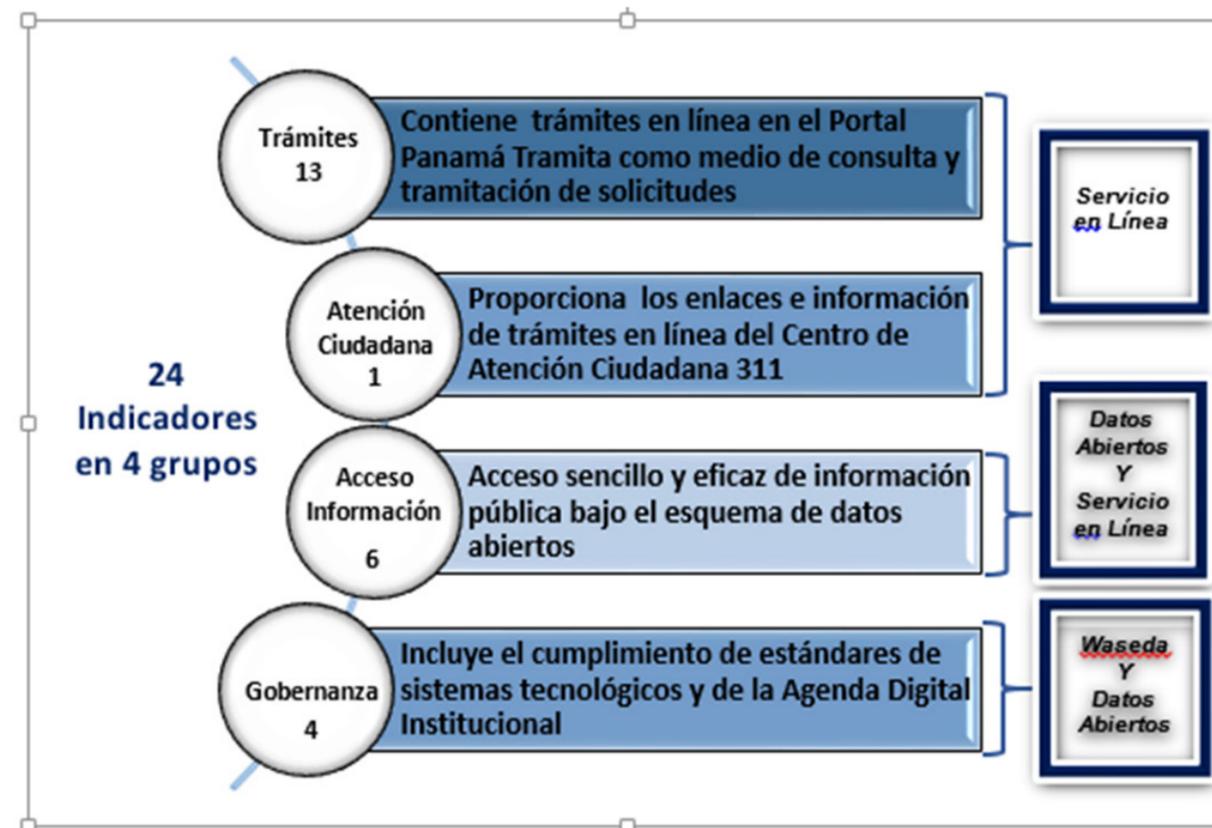
Ya se inició el trabajo de medición de las entidades, y para el 2017 estaremos publicando el ranking en donde quedaron cada una de las entidades del Estado, de acuerdo a sus resultados sobre los Indicadores de Avance de Gobierno Digital.

#### El objetivo es:

- Mejorar los servicios, información y trámites ofrecidos a los ciudadanos.
- Incrementar la eficiencia, transparencia y la participación ciudadana,
- Mejorar los procesos y procedimientos del Gobierno para aumentar la calidad de los servicios públicos

A continuación detallamos los cuatro

grupos en lo que se han dividido los veinticuatro indicadores, alineándolos con los índices internacionales que miden a Panamá de acuerdo a su nivel de madurez en Gobierno Digital.



### PROCESO DE REGULARIZACIÓN DE LICENCIAS

Desde el año 2015, se inició un proceso de revisión del uso de software y licenciamiento en el Estado, coordinado por la AIG a través de la Dirección Nacional de Gobernanza de TI, la empresa ORACLE y entidades del Gobierno, lo que permitió identificar y asegurar el debido uso de licencias en cumplimiento con las normas de Derecho de Autor y Propiedad Intelectual.

El Contrato negociado y autorizado para su firma por el Consejo de Gabinete fue por la suma total de OCHO MILLONES CIENTO OCHENTA Y SIETE MIL

QUINIENTOS CUARENTA Y TRES BALBOAS CON NOVENTA Y SIETE CENTÉSIMOS (B/.8,187,543.97), a ser cancelados en los próximos 3 años, iniciando en el 2016.

A partir de este acuerdo y el culminado con Microsoft en el 2015, se ha dejado de manifiesto el interés de la República de Panamá de cumplir con las obligaciones establecidas internacionalmente en materia de Propiedad Intelectual, así como asegurar el máximo aprovechamiento en conjunto con los proveedores de los recursos invertidos en las plataformas digitales existentes en las entidades del Estado.



Orientación a las entidades en la elaboración de su **Agenda Digital** y **Plan de Simplificación de trámites**.

### Participantes / Eventos

AÑO	Cursos Especializados TI	Seminarios y Conferencias	Entrenamiento a Usuarios	Total de Eventos
<b>2016</b>	<b>722</b>	<b>155</b>	<b>886</b>	<b>92</b>



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

Durante el 2016 se realizaron 92 cursos, seminarios, y talleres dentro de los cuales se destacan la formación especializada TI (Tecnología de Información) para apoyar la gestión y la ejecución de proyectos en las instituciones del Estado, aplicando las normas estándares universales y las

mejores prácticas, tales como: COBIT, ITIL, TOGAF, ISO27001, ISO22301, Comptia Security & Network, Uso del SAP, Metodologías de Desarrollo Ágil (SCRUM), Desarrollo de aplicaciones de Servicios Web y aplicaciones móviles, Mejoramientos en los Procesos de Negocios y Aplicación de la notación BPMN-2, Desarrollo de plataformas de Sistemas de Información Geográficos, así como la adopción de normativas para la administración de Proyectos siguiendo las pautas del PMI.

Durante el 2016, el ITI capacitó a 1,763 funcionarios públicos del sector de Tecnología de las diferentes instituciones del Gobierno. Además, se llevaron a cabo capacitaciones para la puesta en marcha de plataformas y sistemas de información dentro del Estado, como: SPA, Sistema de Municipios, entre otros. En promedio, en los 2 últimos años, se estima haber atendido unos 3,000 funcionarios y realizado unos 175 eventos de capacitación.

### PROYECTO E-LEARNING

Durante el año 2016, se dio inicio al proyecto de e-Learning bajo la plataforma Blackboard. Se implementó esta Plataforma Blackboard – Nodo ITI, como herramienta de gestión del conocimiento, permitiendo así, realizar cursos presenciales apoyados, mixtos (parte del curso presencial y parte virtual) y totalmente virtuales.

Se llevaron a cabo capacitaciones al personal que administra la herramienta, a los técnicos y de coordinación académica para el diseño de contenidos virtuales, los cuales nos han permitido cumplir con la Fase I de preparar todo el ambiente necesario para realizar los cursos tanto de forma presencial como virtual. Se desarrolló el curso virtual de “Formación de Formadores” focalizado en la metodología que debemos adoptar para el desarrollo de contenidos virtuales. También se desarrolló el curso de “Introducción al COBIT V5”, a ser



El ITI realizó **92 cursos**, seminarios, y talleres durante el 2016

dictado de forma presencial. Se preparó la herramienta para poner en producción todos aquellos cursos que ya se tienen el contenido preparado de forma que puedan ya dictarse cursos bajo la modalidad presencial.

DESCRIPCIÓN DE TEMAS	DIRECCIÓN	EXISTE CONTENIDO
<b>Cursos Presenciales</b>		
Introducción al ITIL	Gobernanza	SI
Introducción a TOGAF	Innovación	SI
Taller de Arquitectura Empresarial	Innovación	SI
Introducción al COBIT	Gobernanza	SI
Implementación de COBIT	Gobernanza	SI
Introducción a los Procesos	Administración y Finanzas	SI
Introducción al BPMN	Innovación	SI
Fundamentos de Seguridad Informática	Transformación	SI
Seguridad Informática nivel Intermedio	Transformación	SI
Introducción a la Norma ISO27001	Gobernanza	SI
Mejoras prácticas de Contratación	Despacho Superior	SI
Guía control Interno Gubernamental	Administración y Finanzas	SI
Guía o uso del Hub Geo-Espacial	Arquitectura	SI
<b>Cursos Virtuales</b>		
Formación de Formadores	Gobernanza	Curso Virtual



## **CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 311**

# Participación ciudadana 24/7



311 es un enlace eficaz entre el ciudadano y las entidades del Estado

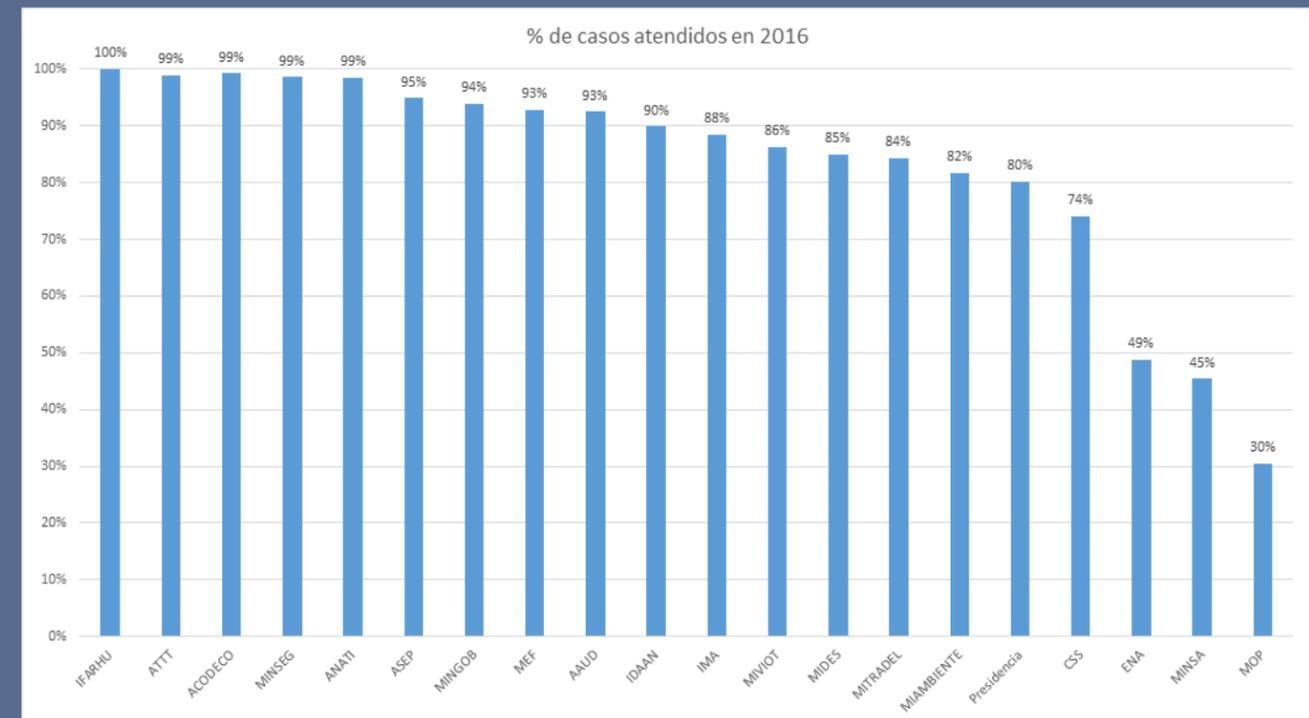
Con el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1(CAC311), la ciudadanía tiene a su alcance, a todas las instituciones del Estado en un solo punto de contacto, las 24 horas, los 7 días a la semana, 365 días al año. El propósito, habilitado mediante los Decretos Ejecutivos 555 de 24 de junio de 2010, 584 de 26 de julio de 2011, 272 de 14 de abril de 2015 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:

- Marcando gratuitamente al 3-1-1, desde cualquier teléfono fijo o celular.

- A través del correo electrónico [info@311.gob.pa](mailto:info@311.gob.pa)
- Accediendo a la página web [www.311.gob.pa](http://www.311.gob.pa)
- Twitter [@311Panama](https://twitter.com/311Panama)
- Instagram [@311panama](https://www.instagram.com/311panama)
- [facebook.com/311Panama](https://www.facebook.com/311Panama)
- YouTube: [311CACPanama](https://www.youtube.com/channel/UC311CACPanama)
- Descargando la aplicación 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 la **Resolución 18 del 19 de febrero de 2016 de la AIG en Gaceta Oficial** mediante el cual se aprobó la **“Guía para la Implementación y Operación de la gestión de casos recibidos, por medio del Centro de**



**Casos cerrados:** se refiere al total de casos únicos creados por el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 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 3-1-1 a las quejas, denuncias, sugerencias o solicitudes presentadas dentro de los 30 días calendario estipulados. informe-311

**Atención Ciudadana 311 en las Entidades Gubernamentales”,** reglamentando las leyes y decretos ejecutivos vigentes acerca del tema. Asimismo, se cumplieron los compromisos adquiridos dentro del **2do Plan de Acción Nacional 2015-2017** de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) y se amplió la publicación del Informe de Gestión de Atención Ciudadana de forma mensual para impulsar la transparencia y la rendición de cuentas.

Durante el 2016, el Centro de Contactos

del CAC 311, recibió **1 millón 363 mil, 624** contactos ciudadanos, de las cuales un **90%** de las llamadas fueron atendidas en 15 segundos o menos, reflejando así un incremento de **23 %** de adopción y participación ciudadana.

De los contactos recibidos, se registraron **cuatrocientos veintisiete mil, ciento noventa y ocho** casos (427,198); de los cuales, las entidades públicas, incluyendo a los municipios, atendieron satisfactoriamente el **90%** de los casos reportados por la ciudadanía.



*Entre otros logros se incluye una participación activa dentro de la Fuerza de Tarea Conjunta (FTC), los lanzamientos de herramientas innovadoras y una ampliación de los servicios disponibles a la ciudadanía.*

### 311 EN LÍNEA

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 llevó a cabo el lanzamiento de una aplicación para dispositivos móviles y nuevas herramientas dentro del sitio web [www.311.gob.pa](http://www.311.gob.pa), que permiten a la ciudadanía registrar sus denuncias, quejas, hacer consultas de trámites y sugerencias de las entidades del Estado y Municipios a nivel nacional.

La aplicación móvil, **311 Panamá**, cuenta con un interfaz fácil de usar, un enfoque sobre los servicios más solicitados, herramientas de geo localización y mayor información acerca del estado de los casos que mantiene el solicitante. La aplicación está disponible de manera gratuita para descargar por medio de Panama Apps así como en las tiendas de Google, Apple y Windows.

También se realizó la inclusión de un nuevo portal al sitio web para el manejo de casos que permite la creación de perfiles para los usuarios, búsquedas por temas o entidad, historial de casos, preguntas frecuentes y la opción de adjuntar archivos multimedia, permitiendo a los ciudadanos tener mayor acceso a los avances de sus casos.

Además la incorporación de nuevas herramientas de Gestión de las Relaciones

**MARCA GRATIS AL 311**  
**CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
**AÑO ESCOLAR 2016**  
 REPORTA AL 311 SUGERENCIAS, SOLICITUDES, CONSULTAS DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y DENUNCIAS:

- ÚTILES ESCOLARES, VENTA ATADAS Y COBROS INDEBIDOS
- BECA UNIVERSAL
- TARJETAS DE METROBUS
- TARJETAS DEL METRO DE PANAMÁ
- ESTADO DE LAS ESCUELAS
- IDONEIDAD DE TUS MAESTROS
- BULLYING

311Panama | 311CACPanama | [www.311.gob.pa](http://www.311.gob.pa)

(CRM) y Análisis e Inteligencia de Negocios (BI), con funcionalidades más innovadoras que mejoran la calidad de la atención.

Estas herramientas contienen funcionalidades que empoderan al personal del 311 y a los enlaces dentro de las entidades, para atender de forma más ágil a la ciudadanía; además de generar informes que permiten conocer la gestión de manera oportuna para la toma de decisiones.

## INICIATIVAS INNOVADORAS Y TRANSPARENTES, AL SERVICIO CIUDADANO



Una de las innovaciones más destacadas, fue la puesta en marcha del nuevo **proceso de coordinación de grúas** por infracciones de tránsito para la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre (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. En el 2016, desde su implementación se ha coordinado más de **quince mil, novecientos setenta y cuatro** (15,974) remociones con este proceso mejorado.

## MUNICIPIOS Y ENTIDADES SE INCORPORAN A LA INNOVACIÓN

Como parte de nuestro apoyo en la implementación de la Descentralización Municipal y ampliar el alcance de la atención ciudadana, coordinamos con los municipios de **Balboa, Cémaco y Sambú** además de la **Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SENACYT)** y la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP), la inclusión de sus servicios a través del CAC311.



## COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

La mejora continua, coordinación, capacitación y el intercambio de experiencias sigue siendo uno de los principales pilares del CAC 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 en general.

En el mes de diciembre, se realizó el **5to Congreso de Atención Ciudadana** para alinear estrategias, conocer los logros 2016 además de los desafíos y planes del 2017.



## PREMIO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA



El **Instituto para la Formación y Aprovechamiento de Recursos Humanos (IFARHU)** resultó galardonado con el Premio a la Calidad en la Atención Ciudadana en su tercera versión por reconocer, incentivar y promover la gestión pública efectiva y los principios de un Gobierno Abierto, transparente y con participación de la población panameña mediante su desempeño en los procesos establecidos por el CAC311. Para las evaluaciones de las instituciones distinguidas se consideraron aspectos como: cumplimiento en los niveles de servicios, participación activa en las reuniones y divulgación interna y externa de los servicios ofrecidos a través del 3-1-1.

**LLÁMANOS AL 311 LA RECOGEMOS GRATIS**

**LA ESTUFA YA NO SIRVE?**

No la botes en la calle, ni en los tanques de basura.

AUTORIDAD DE ASEO AA

311 CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA

GOBIERNO DE PANAMÁ

## 33 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. La cuenta en la red social Twitter alcanzó los **33 mil seguidores**, registrando un aumento de **25%** sobre el año anterior.



**DIRECCIÓN DE  
SERVICIOS DE TI**



Con los avances de infraestructura en las TIC, se dan nuevas formas de brindar soluciones a la conectividad y disponibilidad de nuestros servicios gubernamentales, este es el caso de la conocida **Nube Computacional Gubernamental (NCG)**, en donde los recursos y servicios informáticos son ofrecidos y consumidos como servicios a través de la Internet o intranet, sin que los usuarios tengan que tener ningún conocimiento de la infraestructura que hay detrás.

Con el crecimiento de la necesidad de soluciones de este tipo se diseñó un plan progresivo para llevar a la plataforma de Cloud Gubernamental a ser la base de todos los desarrollos de software para servicios del gobierno, con bases muy robustas en temas de conectividad

*Para el año 2016, se logran ahorros al Estado en el orden de B/. 1, 100,000.00*

y disponibilidad utilizando como medio de conectividad de servicios a la RNMS, que le provee a la infraestructura una confiabilidad y redundancia que garantizan la disponibilidad 24/7 de la plataforma NCG.

Para el año 2016, se logran ahorros al Estado en el orden de B/. 1, 100,000.00, adicionando así, 11 nuevos cliente a la NCG representando un aumento de un 44% con referencia al 2015. Además, se implementó la utilización de un Sistema de Seguridad para protección a los Aplicativos Web en la NCG.



### Nube Computacional Gubernamental

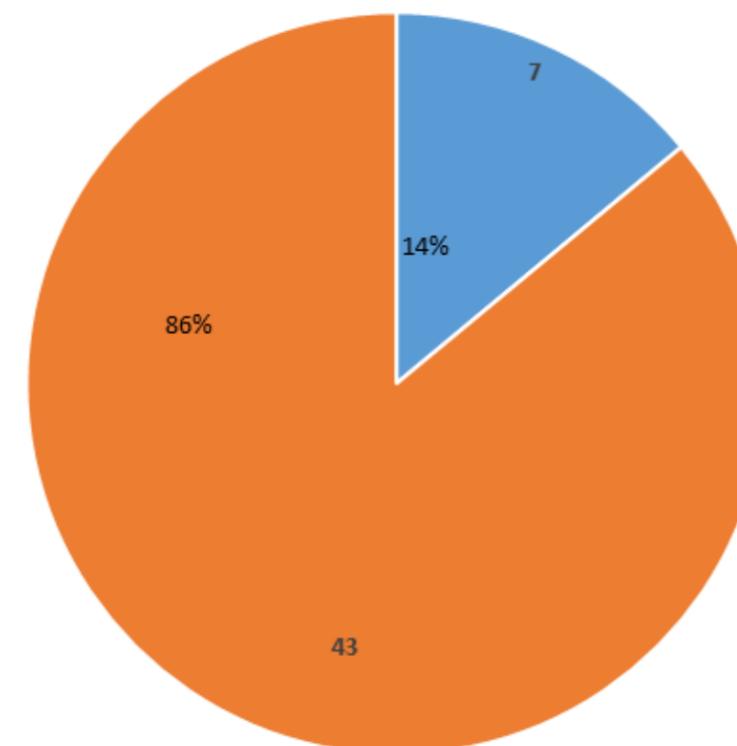
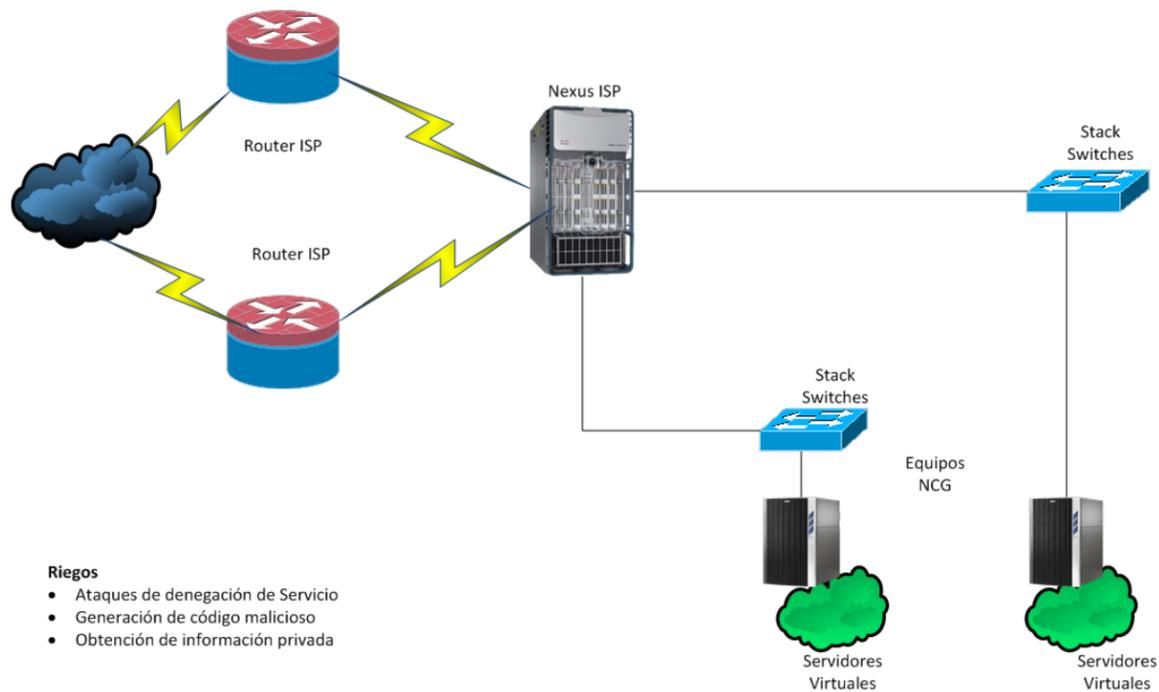


DIAGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE SEGURIDAD

■ Por Implementar ■ Implementados

DIAGRAMA ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE PROTECCIÓN A LOS APLICATIVOS WEB



### PROYECTOS DIRIGIDOS A LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS OPERACIONALES

Se logró mejorar la productividad de los usuarios implementando proyectos de optimización del uso de los recursos de red y seguridad perimetral y de accesos.

- Mejora en tiempo de respuesta de los aplicativos (Se logran mejoras hasta del 85% en la velocidad de transmisión en la red).
- Implementación de equipos de acceso redundantes a la red disminuyendo el downtime de los sistemas críticos asociados a problemas de comunicación.
- Implementación de equipo prevención de correos basura (AntiSpam) para disminuir las incidencias de correos maliciosos externos en la red institucional.
- Se logró bloqueo de accesos de correos maliciosos a la red institucional en un promedio de semanal de **3,672 intentos**.
- Se implementó el uso de equipos de seguridad para la protección del acceso a servidores de la institución reduciendo el riesgo de ataques.



Ing. Joaquín Huertas, Director de Servicios de TI.



## DIRECCIÓN NACIONAL DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

# Compras y Contabilidad



El departamento de Compras recibió más de **600 requisiciones** para adquirir bienes o servicios

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

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

En agosto de este año se aprobó el Préstamo del BID **“Panamá en Línea 3683/OC PN”**, para la ejecución de proyectos que impulsarán el Gobierno Digital en Panamá por un monto de **B/. 22 Millones** y un fondo de contrapartida nacional de **B/. 8 Millones**, a ser desarrollado en los próximos **5 años**; su ejecución partir del 2017. Con la aprobación del Préstamo BID,

Se conformó una Unidad Ejecutora del

Programa y se establecieron los sistemas de gestión financiera y contable para la ejecución del proyecto, cumpliendo con todas las condiciones previas establecidas por el Proyecto.

Igualmente se acordó, que la AIG fuese la primera institución descentralizada del Gobierno Nacional en entrar en el Programa **ISTMO que involucra el uso de SAP ERP para el manejo integral de las finanzas institucionales** a partir del 16 de enero de 2017 y por tanto, en la Cuenta Única del Tesoro. Para tal efecto se ha estado trabajando con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y el Consorcio contratado para la implantación del sistema en el último semestre de este año, estando ya en la última etapa de preparación para entrar en este nuevo sistema de información financiera.

La AIG ha estado también desarrollando un Proyecto para la Construcción de un **Centro de Excelencia para el Gobierno**

**Digital e Innovación Gubernamental**, en la Ciudad del Saber. Durante el 2016, se obtuvo la aprobación del Estudio de Impacto Ambiental por parte del Ministerio de Ambiente y se está en espera de la aprobación de los planos por Ingeniería Municipal del Municipio de Panamá. Se proyecta proceder con el Acto Público de licitación en los primeros meses del 2017, una vez se obtenga la Partida Presupuestaria que ha sido solicitada al MEF para ejecución B/. 5.0 millones en el 2017 y B/. 4.0 millones en el 2018.

**OFICINA DE PLANIFICACIÓN**  
**Formalización de la Operación de Préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo para el Programa Panamá en Línea.** Durante el primer y segundo trimestre del 2016, la Oficina de Planificación participó conjuntamente con la Dirección de Crédito Público del MEF en la preparación de la documentación requerida para realizar la negociación con el Banco Interamericano de Desarrollo y su posterior presentación para aprobación ante el Concejo Económico Nacional (CENA) y el Concejo de Gabinete.

Una vez refrendado el Convenio de Préstamo No. 3683/OC-PN del Programa Panamá en Línea por la Contraloría General de la República, la Oficina de Planificación participó en la ejecución de las actividades previas necesarias para obtener la elegibilidad del Préstamo dentro del plazo de ciento ochenta días. Estas actividades incluyeron la preparación de la Planificación General del Programa, elaboración del Plan de Adquisiciones, Preparación de los contenidos para la primera Revisión de Cartera, Parametrización de las Cuentas Contables del Préstamo (con el Apoyo de la Dirección de Métodos y Sistemas Contables de la Contraloría General de la República) y registro del Plan de Ejecución del Programa en el Project Server Institucional.

**Ejecución del Proyecto de Implementación de ISTMO en la AIG.** En el tercer y cuarto trimestre del 2016, le correspondió a la Oficina de Planificación coordinar la ejecución del Proyecto de Implementación de la plataforma informática **Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa (ISTMO)** que lleva a cabo la Dirección Nacional de Contabilidad y el Consorcio Corte Inglés/AYESA como parte del plan piloto para la Entidades Descentralizadas.

Estas actividades de gestión de proyectos incluyeron:

- La preparación de las plantillas de saldos contables, usuarios y roles, proveedores, saldos de inventario y otros.
- Coordinación de los eventos de capacitación y formación en la herramienta tecnológica.
- Documentación de Procesos Claves de la Dirección de Finanzas.
- Preparación de los requisitos específicos de la entidad ante el Comité de Requerimientos del Proyecto.
- Actualizar el avance del Proyecto en la herramienta de seguimiento Project Server registrando al momento un avance de 71% con un desempeño positivo en la curva de ejecución del proyecto.
- Coordinación de las pruebas de aceptación de los módulos y bases de datos en ISTMO previa salida a producción en enero 2017.

## DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO Presupuesto de Inversiones

El Presupuesto de Inversiones ejecutado alcanzó aproximadamente el 61% de lo programado, del presupuesto modificado por B/.27.1 millones del presupuesto modificado a diciembre 2016.

De otorgarse la Reserva Especial solicitada al MEF por el monto de B/.8,609,973.71 para la ejecución del SPA, el nivel de ejecución en el Presupuesto de Inversiones incrementaría a 93%.

En el cuadro siguiente se observa el detalle:

N°	Proyecto	Presupuesto Modificado	Monto ejecutado	% de ejecución
1	Panamá En Línea	558,032.00	429,287.47	76.93%
2	Gobierno Electrónico 7	,987,918.00	,941,675.46	86.90%
3	Sistema Penal Acusatorio	13,495,613.00	4,743,649.32	35.15%
4	Red Nacional Multiservicios 1	,965,000.00	1,800,000.00	91.60%
5	Nube Computacional	1,435,600.00	1,403,306.27	97.75%
6	Atención Ciudadana	1,687,778.00	1,298,269.64	76.92%
7	Foro Educativo	12,760.00	12,759.75	100.00%
<b>TOTAL</b>		<b>27,142,701.00</b>	<b>16,628,947.91</b>	<b>61.26%</b>

(Información al 27 de diciembre 2016)

#### PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO

La ejecución del Presupuesto de Funcionamiento alcanza aproximadamente el 89% del presupuesto modificado anual de B/.5.5 millones.

#### INFORMES

El departamento gestiona y entrega dos informes importantes; los cuales son:

	NOMBRE DEL INFORME	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD
1	Informe de ejecución presupuestaria	La WEB de la Institución (módulo de transparencia), MEF, Contraloría, Asamblea de Diputados y Secretaría de Metas de la Presidencia	Mensual
2	Informes de Viajes de la Entidad	La WEB de la Institución (módulo de transparencia)	Mensual

#### PRIMERA FASE DE IMPLEMENTACIÓN ISTMO:

En conjunto con la Dirección Nacional Contabilidad y el Consorcio que lleva a cabo la implementación del ISTMO se dio inicio al levantamiento de la información y capacitación del nuevo Sistema que será implementado en el mes de enero 2017.

#### DEPARTAMENTO DE COMPRAS

En el Departamento de Compras en el año 2016 se recibieron más de **600 requisiciones** para adquirir bienes o servicios para los diversos departamentos que conforman la AIG. Del total de requisiciones recibidas; se lograron concretar más de 550 órdenes de compra y se elevaron al portal de **PanamaCompra** más de 70 convocatorias para licitaciones públicas entre: Compra Menor, Licitación Pública por Precio, por Mejor Valor, Licitaciones Abreviadas y Contracciones Directas, de estas licitaciones se han logrado **adjudicar más de 35 contratos de bienes y servicios.**

El Departamento de Compras brinda su apoyo a la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal, atendiendo las solicitudes para adquirir bienes y servicios como: Servicio de Acceso a Internet, para la RNI.

Para el proyecto COHESAL se atendieron solicitudes como: adquisición de 10 App móviles para apoyar a los 10 municipios del proyecto COHESAL y Adquisiciones de paneles solares para diversas comarcas y municipios y equipos.

Además, se logró atender en tiempo oportuno, las solicitudes para adquirir bienes y servicios para las diversas direcciones de la AIG y proyectos que la acompaña (COHESAL - JAS - 311) en la gestión y búsqueda de proveedores que nos ofrezcan mejores precios y una buena garantía de los bienes y servicios.

#### DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

El equipo de Contabilidad de la AIG junto a la Contraloría General de la República,

realizaron coordinaciones para el nuevo plan de cuentas Gubernamental y las parametrizaciones de la entidad en el ERP y del proyecto BID.

Con el MEF y el Consorcio ISTMO se han llevado a cabo dos pruebas de saldos contables y estamos próximos a entregar lo correspondiente al cierre del año fiscal 2016.

En el periodo fiscal 2016 se manejó fondos con Organismos Internacionales como CATHALAC y COHESAL.

Además, se efectuaron los registros contables en el ERP de la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal y confeccionan los estados financieros.

*Para el proyecto COHESAL se atendieron solicitudes como: adquisición de 10 App móviles para apoyar a los 10 municipios del proyecto*

El Proyecto de Desarrollo Social COHESAL cuyos fondos fueron donados por el MIDES, para llevar a cabo el proyecto de descentralización de los Municipios se registró en el sistema ERP en el 2016.

EL Departamento ha estado cumpliendo con la presentación de los Estados Financieros de la entidad correspondiente al periodo fiscal 2015 y 2016.

#### DEPARTAMENTO DE TESORERÍA

Se procesaron **900 gestiones de cobros** y **350 órdenes de compra** al contado, incrementando unos 9.0% la cantidad de trámites en relación al año 2015,

Se logró de manera satisfactoria la integración de la Caja Menuda a un sistema automatizado de trámites para solicitudes de efectivo, coordinado con la Dirección de Gobierno digital de la AIG, logrando un



**Ignacio A. Molino M.** Director de Finanzas y Administración Ejecutiva, en la sustentación de presupuesto en la Asamblea Nacional de Diputados.

mejor y más rápido flujo de la información y manteniendo una trazabilidad para futuras auditorías.

El Departamento de Tesorería ha brindado colaboración a la Administración de la AIG para lograr los avances en la implementación del nuevo sistema de Administración Gubernamental ISTMO, en el cual al 30 de noviembre de 2016 presentamos un avance del 71%. Cabe destacar que se ha capacitado a todo nuestro personal en el uso básico de la nueva Herramienta.

Se realizó una depuración de las cuentas bancarias, solicitando el cierre definitivo de cuentas inactivas, y haciendo la apertura de otras.

Siguiendo con la modernización promovida por la AIG y el Estado Panameño,

por medio del Departamento de Tesorería se ha gestionado la inclusión de nuestros fondos a la Cuenta Única del Tesoro (CUT), lo que permitirá un mejor control de los flujos de efectivo al Gobierno Central y la propia AIG.

Se logró cumplir con el objetivo trazado por la DGI, de coleccionar de forma más eficiente y rápida los (ITBMS) generados, fungiendo como agentes retenedores y declarando al día todas las retenciones efectuadas a nuestros proveedores.

Coordinadamente se realizaron trabajos 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.

**¿SABÍAS QUE...**  
Puedes evitar filas consultando

**www.panamatramita.gob.pa**

Los trámites disponibles en línea **tienen la misma validez** que aquellos que se realizan de forma presencial.

Para orientación, quejas, reportes, sugerencias o consultas sobre trámites de las entidades del Estado, **llame gratis al 311.**

DESCARGA EL APP  
**311Panama**



**Panamá Primero**





# OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

Colaboradores de la **Autoridad  
Nacional para la Innovación  
Gubernamental AIG.**

# Actividades y Logros Alcanzados

## Asambleas Generales

Se realizaron dos Asambleas Generales con el personal, en el cual se presentaron los avances y logros obtenidos durante la gestión administrativa 2015, resultados de la encuesta de Clima Organizacional, además la Conmemoración de los 15 años de la institución, con entrega de pines y reconocimiento al personal que labora la entidad desde creación de la Comisión E-Panamá.

## Encuesta de Clima Organizacional 2016

Con la participación de un 68% de colaboradores y con la modalidad de cuestionario, se realizó en febrero de 2016 la primera encuesta de Clima Organizacional en la AIG, con el objetivo principal de encontrar las áreas de oportunidad que nos permitieran mejorar el ambiente de trabajo en la Institución.

Los resultados de la encuesta, serán utilizados como insumo para un plan de mejoras para realizar cambios que impacten positivamente sobre las siguientes dimensiones:

- Condiciones de Trabajo
- Organización General
- Autonomía
- Cohesión
- Presión
- Apoyo
- Reconocimiento
- Equidad
- Innovación y Desarrollo



Lucinda Beitía Colaborador AIG 2016.

Taller “Habilitar la Innovación – Inspirar Confianza”, como parte del trabajo de seguimiento y continuidad al taller realizado a finales del 2014, denominado “Ciclo de efectividad Organizacional”, se llevó a cabo, con la participación de los Directores de la AIG el taller “Habilitar la Innovación Gubernamental”, realizado por el Grupo Franklin Covey y Leadership Technologies, Inc.

Las herramientas proporcionadas servirán para incrementar el nivel de efectividad y confianza de la AIG para construir alianzas estratégicas con otras entidades públicas.

## Evaluación de Desempeño

En agosto de 2016 se realizó un ejercicio interno para medir el desempeño de los colaboradores en función de los logros y cumplimiento de los proyectos de la AIG.

Este proceso contó con respuestas de autoevaluación/evaluación para 140 colaboradores, correspondientes al 96.55 % del personal de la AIG.

Los aspectos principales o factores evaluados estuvieron: principales logros y resultados, calidad de resultados, evaluación general y factores que inciden en los resultados

## Acciones con Personal

- Se realizó el taller de fortalecimiento del equipo “Team Building” “Juntos hacemos grande a la AIG”, en el cual se logró integrar a todos los colaboradores en una actividad, que permitió sin distinciones de niveles jerárquicos, promover el trabajo en equipo y la integración.
- Se implementó el nuevo Sistema de Acciones de Recursos Humanos, por medio del cual se realizan de forma electrónica las acciones más comunes del Manual de procedimientos de Recursos Humanos: permisos, misiones oficiales, jornadas extraordinarias, vacaciones, etc.
- En coordinación con el Despacho Superior y luego de las revisiones de la estructura se realizaron 35 ajustes de salarios para colaboradores cuyos aportes fueron

fundamentales para el logro de los objetivos institucionales.

• Junto a la Dirección de Finanzas se realizaron las coordinaciones con la Dirección de Presupuesto de la Nación del MEF para la creación de las posiciones requeridas para el establecimiento de la Unidad Ejecutora del Proyecto BID.

## Celebraciones de Días especiales

Organización de celebraciones para días especiales como Semana de la Secretaria y Día del Jefe, Día de la Madre, Concurso Fervor Patriótico, Apoyo a la Campaña de la Cinta Rosada y Celeste en coordinación con el Despacho de la Primera Dama, Feria del IMA, Brindis navideño, cumpleaños mensuales, etc.

## 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.
- Entrega de incentivos y reconocimientos: Como parte del Plan de Bienestar del servidor público se hicieron entregas de incentivos a todos los colaboradores de la AIG. También se reconocieron a los colaboradores que durante todo el año mantuvieron una buena asistencia y puntualidad.



Colaboradores de la AIG, celebrando las esfermídas Patrias.

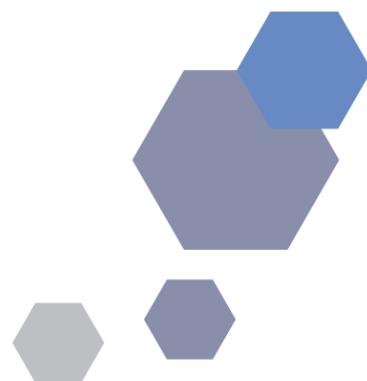




# Gabinetes 2016 ciudadanos



# Juntos hacemos grande a la AIG



Oficina de Comunicaciones  
**Coordinación General**  
Rosemary Cerrud Th.

**Relaciones Públicas**  
Diana N. González

**Concepto y Diseño**  
Eliseo Núñez Osorio

**Fotografía**  
Eric Herrera  
Earmy Carcache  
Ricardo Guardado



2001 - 2016



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)



InnovacionPma