

# ACUERDO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DESARROLLO ENTRE EL PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD)

Y

## EL INSTITUTO DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS NACIONALES DE PANAMÁ

Este Acuerdo para la Prestación de Servicios de Desarrollo (el "Acuerdo") se realiza entre el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, un órgano subsidiario de las Naciones Unidas, que tiene su sede en 1 UN Plaza, Nueva York, NY 10017; y cuya oficina en Panamá está situada en Casa de Naciones Unidas, Edificio 129, Ciudad del Saber, Ciudad de Panamá (en adelante, "PNUD") y el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales de Panamá (en lo sucesivo denominado "IDAAN"), una entidad organizada y existente bajo las leyes de la República del Panamá, con su sede en las oficinas centrales de la Avenida República de Brasil, Obarrio, Bellavista, Ciudad de Panamá.

CONSIDERANDO que, IDAAN ha solicitado al PNUD que proporcione servicios de desarrollo como se describe en este documento, que ayudarán al IDAAN en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos que permitan agilizar el trámite y control de esta gestión documental, dar transparencia interna a la circulación y procesamiento de documentos oficiales y contribuir de manera concreta a las políticas institucionales de cero papel y finalmente procurar garantizar el derecho ciudadano de saber el estado de sus solicitudes realizadas.

CONSIDERANDO que el PNUD y el IDAAN han concluido un acuerdo (en adelante denominado "Documento de Proyecto de Servicios de Desarrollo", adjunto como Anexo 1) que aprueba la prestación por el PNUD de estos servicios de desarrollo al IDAAN;

CONSIDERANDO que, en respuesta a la solicitud del IDAAN, el PNUD, a través de su oficina ubicada en Panamá, presentó una Propuesta al IDAAN en mayo del 2021, que fue aceptada por el IDAAN en el mes de junio del mismo año;

Por lo tanto, el PNUD y el IDAAN (en adelante, las "Partes") acuerdan lo siguiente:

### **Artículo 1: MARCO DEL TRABAJO**

El PNUD proporcionará los servicios de desarrollo y los entregables (los "Servicios de Desarrollo"), según lo establecido en el Documento de Servicios de Desarrollo adjunto como Anexo 1, en conformidad con y en sujeción a los términos y condiciones de este Acuerdo.

Los servicios de desarrollo serán proporcionados por el PNUD a través de su oficina ubicada en Panamá.

En el caso de que el IDAAN solicite servicios de desarrollo adicionales relacionados con la Implementación de los Sistemas de Transparencia Documental en el IDAAN, y el PNUD se comprometa a proporcionar dichos servicios adicionales, éstos se agregarán al alcance de los Servicios de Desarrollo como una enmienda y la prestación de dichos servicios adicionales, que se denominarán "Servicios de Desarrollo Adicionales", se regirán por los términos del presente documento.



## Artículo 2: TÉRMINO

A partir de la fecha de entrada en vigencia, según se define en el Artículo 8:

Inicio: el PNUD comenzará a proporcionar los Servicios de Desarrollo el 30 de septiembre de 2021 (la "Fecha de Inicio"), siempre que:

- (i) este Acuerdo está firmado por IDAAN y devuelto al PNUD, el cual acusará recibo del mismo, antes de la Fecha de caducidad de la Oferta, según se define en el Artículo 8 a continuación; y
- (ii) el IDAAN ha cumplido con todos los deberes y responsabilidades que le han sido asignados, incluidos los especificados en los Artículos 4 y 7 de las Condiciones Generales (Anexo 3).

Finalización: se espera que los Servicios de desarrollo se completen en aproximadamente 11 meses después de la Fecha de inicio (la "Fecha de finalización"). Es decir 30 de agosto de 2022.

No iniciar en la fecha de inicio prevista: Si los Servicios de Desarrollo no comienzan en la fecha de inicio, este Acuerdo se declarará nulo e inválido sin responsabilidad, financiera o de otro tipo, de cualquiera de las Partes con respecto a la otra.

## Artículo 3: COMPENSACIÓN

El monto máximo pagadero por el IDAAN al PNUD para los Servicios de Desarrollo, excluyendo cualquier Servicio de Desarrollo Adicional eventual o cualquier otra modificación al mismo, será de USD Ciento cuarenta y un mil (USD 141,000).

El IDAAN deberá efectuar los pagos al PNUD por la prestación de los Servicios de Desarrollo de acuerdo con el Programa de Pagos establecido en el Anexo 2. Además, el IDAAN reembolsará al PNUD por los gastos en que hubiere incurrido, incluidos los costos externos, como viajes y mensajería, y otros costos, como el apoyo administrativo, la reproducción de informes y el soporte informático, según lo dispuesto en el Anexo 2.

La compensación por cualquier Servicio de Desarrollo Adicional que pueda ser proporcionado por el PNUD relacionado con el Programa de IDAAN se registrará por lo acordado por las Partes, además de lo previsto por el Artículo 1, y se incluirá en una enmienda a este Acuerdo.

El cronograma de Pagos para los Servicios de Desarrollo bajo este Acuerdo permanecerá en vigencia por un período de un año a partir de la Fecha de Vigencia del Acuerdo. Una vez transcurrido este período, las tarifas se ajustarán a las tarifas vigentes del PNUD en ese momento y se reflejarán en una enmienda a este Acuerdo.

A menos que se acuerde lo contrario, el PNUD enviará aviso de pago en los vencimientos especificados en el **Anexo 2**. Los pagos de los Servicios de Desarrollo proporcionados por el PNUD deben ser realizados por IDAAN antes de que el PNUD inicie o continúe la prestación de los Servicios de Desarrollo. Cada aviso de pago aludirá al pago estimado para el siguiente período y los gastos adicionales no previstos que se adeuden en concepto de reembolso de periodos anteriores. IDAAN revisará cada aviso de pago con



prontitud y, con sujeción a la resolución de cualquier consulta o disputa, procesará el acuerdo dentro de los treinta (30) días calendario a partir de la fecha del aviso de pago.

Todos los pagos deben ser realizados por IDAAN en la siguiente cuenta bancaria del PNUD:

<b>Nombre de la Cuenta</b>	UNDP REPRESENTATIVE IN PANAMA ACCOUNT
<b>Número de la Cuenta</b>	500318082
<b>Nombre del Banco</b>	CITIBANK, N.A. – Sucursal Panamá
<b>Dirección del Banco</b>	Punta Pacífica, Torre de las Américas, Piso 14, Panamá, República de Panamá

#### **Artículo 4: PERSONAS DE CONTACTO**

Cualquier notificación requerida y las comunicaciones relacionadas con los Servicios de Desarrollo deberán estar claramente etiquetadas, enviadas y entregadas de la siguiente manera:

Para el PNUD:

María del Carmen Sacasa  
Representante Residente  
ma.carmen.sacasa@undp.org

Para IDAAN

Juan Antonio Ducruet  
Director General  
jducruet@idaan.gob.pa

#### **Artículo 5: INFORMES DEL PNUD**

El PNUD informará a IDAAN sobre los Servicios de Desarrollo provistos al IDAAN en conformidad con lo establecido en el **Anexo 1**.

#### **Artículo 6: TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES**

Las Condiciones Generales del PNUD para la Prestación de Servicios de Desarrollo, que se adjuntan como **Anexo 3**, se aplicarán a este Acuerdo, y a cualquier acuerdo / enmienda posterior a este Acuerdo celebrado en conformidad con el Artículo 1.



## Artículo 7: TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECIALES

Las siguientes secciones de las Condiciones Generales del PNUD para la Prestación de Servicios de Desarrollo se modifican a continuación como sigue:

- No se registran modificaciones a las Condiciones Generales

## Artículo 8: ACEPTACIÓN

Este Acuerdo, incluidos sus Anexos, que forman parte integral del Acuerdo, reemplaza todos los acuerdos orales o escritos anteriores, si los hubiera, entre las Partes y constituye el acuerdo completo entre las Partes con respecto a la prestación de los Servicios de Desarrollo.

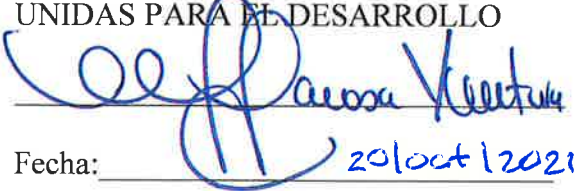
El contenido de este Acuerdo es válido hasta el 30 de octubre de 2021 (la "Fecha de caducidad de la oferta"). Si IDAAN no devuelve el Acuerdo firmado al PNUD antes de la Fecha de caducidad de la oferta, el PNUD puede, a su discreción, no firmar este Acuerdo, en cuyo caso la oferta presentada a través de este Acuerdo caducará y los términos se considerarán nulos y sin efecto. Si IDAAN firma y devuelve este Acuerdo, que debe ser recibido por el PNUD antes de la Fecha de caducidad de la Oferta, este Acuerdo entrará en vigor en el momento de la contra firma del PNUD ("Fecha de vigencia") y permanecerá en vigor hasta la Fecha de finalización.

Este Acuerdo de Servicios de Desarrollo puede extenderse por solicitud de las Partes de conformidad con los términos de este documento.

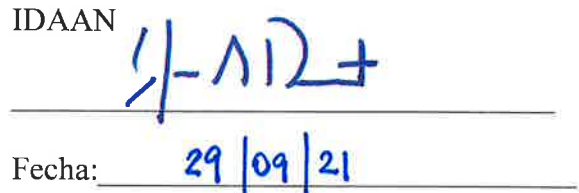
EN FE DE LO CUAL, los representantes debidamente autorizados de las PARTES han firmado este Acuerdo.

En nombre y representación de:

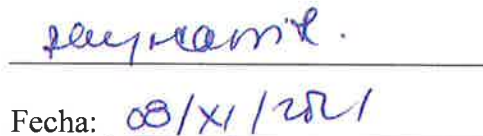
PROGRAMA DE LAS NACIONES  
UNIDAS PARA EL DESARROLLO

  
Fecha: 20/10/2021

IDAAN

  
Fecha: 29/09/21

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES  
REPUBLICA DE PANAMA

  
Fecha: 08/11/2021



**Título de Servicios de Desarrollo:** Implementación del Sistema de Transparencia Documental en el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales de Panamá.

**Número de Proyecto:** Award 00137519/ Output 00127974

**Fecha de Inicio:** 30/9/2021

**Fecha Final:** 30/07/2022

<b>Destinatario</b>	IDAAN
<b>Dirección</b>	Avenida Brasil, Obarrio, Bellavista
<b>Teléfono / Fax</b>	(507) 527-9600
<b>Correo Electrónico</b>	jducruet@idaan.gob.pa

**Resumen de los servicios de desarrollo que se prestarán:**

La oficina del PNUD en Panamá sostuvo una serie de encuentros con autoridades de la institución (Ingeniero Juan Antonio Ducruet, Director General del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales - IDAAN), y acordaron la presentación de una propuesta que fuera aceptada con el fin de que se implemente el módulos de Transparencia Documental (TRANSDOC).

El Sistema de Correspondencia TRANSDOC de PNUD-SIGOB es un sistema de transparencia documental que se usa en instituciones públicas para el manejo de correspondencia y archivos oficiales con un enfoque de transparencia, eficacia y agilidad en la gestión de documentación y correspondencia. En el enfoque de TRANSDOC, las instituciones públicas son parte de una Cadena de Valor Pública que las obliga a proporcionar productos (bienes y servicios) para la disposición y el consumo de los ciudadanos.

La producción y prestación de esos productos requiere de soporte en documentos oficiales, por lo tanto, la gestión de documentación, correspondencia y archivos oficiales es una pieza clave de la efectividad de las instituciones públicas. Además, TRANSDOC permite la gestión y organización de archivos digitales y la implementación de políticas de papel cero a través de a adaptación de diferentes métodos de firma digital y metodologías de vanguardia que garantizan seguridad y trazabilidad del trámite documental.

El sistema TRANSDOC da soporte a las operaciones documentales relacionadas con la correspondencia de origen externo, la correspondencia de origen interna y los archivos electrónicos.

El servicio que se prestará es la implementación del Sistema TRANSDOC en los despachos claves de la institución.

<b>Valor Total:</b>	USD 141,000
---------------------	-------------

Acordado por:

IDAAN

Juan Antonio Ducruet

PNUD

María del Carmen Sacasa



---

## **Anexo 1**

### **I. Objetivos y Alcance de trabajo**

#### **Objetivo**

Implementar en el IDAAN un (1) módulo del portafolio PNUD-SIGOB para fortalecer capacidades de gestión institucional, a través del Sistema de Correspondencia TRANSDOC para todos los despachos del IDAAN.

El objetivo de estos servicios de desarrollo es proveer asistencia en la modernización de los métodos de trabajo del IDAAN para que la institución pueda lograr los objetivos de desarrollo sostenible que se ha planteado en el Plan de Gobierno “Uniendo Fuerzas”, y al Primer Pilar Estratégico “Buen Gobierno”, que comprender los compromisos de gobernabilidad y transparencia. El objetivo es establecer flujos de información ordenados para la cadena de decisiones, en tiempos y formas oportunas, a partir de especializados instrumentos informáticos orientados al soporte de situaciones específicas de trabajo.

Para más detalle sobre el alcance y especificaciones técnicas del trabajo favor ver las propuestas técnicas adjuntas.

---

### **II. Riesgos/Medidas de atenuación, incluida la diligencia debida según sea necesario**

Los riesgos principales que se afrontan en la implementación de SIGOB son:

En Relación a los riesgos del Sistema de Transparencia Documental:

1. Que no se ajuste la infraestructura informática a los requerimientos institucionales.
2. Que los recursos humanos asociados a la mesa de entrada no cuenten con el conocimiento temático e institucional adecuado.

#### **Medidas de mitigación**

El proyecto PNUD SIGOB presenta los requerimiento informáticos para que sean adecuados antes de iniciar la actualización de los sistemas, así como pondrá a disposición de las autoridades el perfil recomendado de los funcionarios de la mesa de entrada.

---

### **III. Acuerdos de monitoreo y reporte**

El PNUD presentará al IDAAN:

1. Acta de cumplimiento de cada una de las fase de estructuración de los sistemas.
2. Acta de cumplimiento de cada uno de los entregables (ver sección V “Entregable e Indicadores”)
3. Acta de cierre del Proyecto.

---

### **IV. Equipo central de servicios del PNUD y Partes Responsables**

El PNUD es el asociado en la implementación, respecto a IDAAN, en las condiciones previstas en el presente Acuerdo y sus Anexos.





## V. Marco de resultados alineado al Programa de País 2021-2025

**Efecto previsto conforme lo establecido en el Marco de Cooperación de Naciones Unidas (UNSDCF) / Marco de Resultados y Recursos del Programa de País 2021-2025:**

**Efecto 2.1** “Para el año 2025, Panamá cuenta con una gobernanza participativa e instituciones nacionales y locales inclusivas, eficaces, transparentes y justas al servicio de la población, articuladas entre sí y en alianza con agentes no gubernamentales, con un enfoque territorial, de derechos humanos, intercultural, de género y del ciclo vital y sin dejar a nadie atrás.”

**Indicador de efecto como se menciona en el marco de resultados y recursos del plan de acción de programa de país, incluyendo bases y objetivos:**

**Producto 2.1: Las instituciones modernizadas y fortalecidas responden a las necesidades de las personas y los territorios y cumplen funciones públicas eficientes a nivel nacional y subnacional.**

**Indicador:** Número de soluciones tecnológicas y / o procesales desarrolladas para mejorar la prestación de servicios públicos y otras funciones gubernamentales a nivel nacional y subnacional.

**Línea Base:** 1

**Meta al 2021:** 10

**Productos aplicables del Plan Estratégico del PNUD 2018-2021:**

**Outcome 2: Accelerate structural transformations for sustainable development** (Transformación estructural acelerada para el desarrollo sostenible).

**SP Output 2.2.1:** Use of digital technologies and big data expanded for improved service delivery and performance of other governance functions .

**Signature Solutions 2:** Strengthen effective, inclusive and accountable governance.

**Indicators:**

**Indicator IRFF 1.1.1.1** Country has development plans and budgets that integrate international agreements across the whole-of-government:

**Indicator IRFF 1.2.3.1:** Country has effective measures adopted to mitigate and remedy corruption risks.

**SDG Targets:**

TARGET\_16.6 Develop effective, accountable and transparent institutions at all levels

TARGET\_16.7 Ensure responsive, inclusive, participatory and representative decision-making at all levels

**Nombre de Proyecto y Número (ATLAS):** Award 00137519/ Output 00127974 “Programa de Fortalecimiento de las Capacidades de Gestión del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales de la República de Panamá”

**Gender Marker**

**GEN2**



## VI. Entregable e Indicadores

Entregable(s)		INDICADORES	Fecha esperada de cumplimiento
TRANSDOC en operación	<b>Entregable 1.1</b> Informe de línea de base de procesos documentales críticos en IDAAN identificando objetivo del proceso y solicitantes x género)	<i>1.1.a Informe de línea de base de procesos documentales críticos entregado identificado el objetivo del proceso</i>	30/10/2021
	<b>Entregable 1.2</b> Mesas de entrada y de salida en funcionamiento	<i>1.2.a Software Transdoc instalado y en operación</i>	30/10/2021
		<i>1.2.b Base de datos afinada y en operación</i>	30/10/2021
		<i>1.2.c Mesa de Entrada capacitada en enfoque de derechos</i>	30/10/2021
		<i>1.2.d Guía de usuarios entregadas y publicadas</i>	30/10/2021
		<i>1.2.e Número de funcionarios capacitados (85 funcionarios) (identificando género del capacitado)</i>	30/10/2021
		<i>1.2.f Solicitudes analizadas por vinculación a temas de género y respondidas en tiempo</i>	30/11/2021
	<b>Entregable 1.3</b> Firma electrónica calificada en funcionamiento	<i>1.3.a Sistemas ajustados para el uso de la Firma Electrónica</i>	20/12/2021
		<i>1.3.b Número de funcionarios que usan la Firma Electrónica</i>	20/12/2021
		<i>1.3.c Informe de uso de Firma Electrónica Calificada</i>	30/01/2022
	<b>Entregable 1.4</b> Portal de consulta ciudadana en funcionamiento	<i>1.4.a Portal de consulta ciudadana abierto y en funcionamiento</i>	20/12/2021
		<i>1.4.b Plataforma de registro para consulta ciudadana que incorpora encuestas de género vinculadas a los temas consultados</i>	20/12/2021
	<b>Entregable 1.5</b> Informe de lecciones aprendidas y recomendaciones (Revisión de la práctica)	<i>1.5.a Portal de estadísticas en funcionamiento (grupos vulnerables, regiones, tipo de actores, género)</i>	20/12/2021
		<i>1.5.b Análisis de los primeros 500 documentos en el Sistema de Correspondencia TRASDOC (Grupos vulnerables, género, regiones)</i>	30/01/2022
		<i>1.5.c Tiempos de gestión de correspondencia/documentos por tipo, comparación con línea de base</i>	30/02/2022
		<i>1.4.c Volumen de documentos oficiales con Firma Electrónica Calificada.</i>	28/03/2022
		<i>1.5.d Número de funcionarios y funcionarias en puestos de decisión que han recibido capacitación en materia de género y no discriminación en documentos oficiales.</i>	28/04/2022





## VII. Plan de trabajo plurianual/Presupuesto

ENTREGABLES ESPERADOS	ACTIVIDADES PLANIFICADAS	Trimestral				PRESUPUESTO PLANIFICADO	
		T3/21	T4/21	T1/22	T2/22	Descripción del Presupuesto	Monto US\$
<b>TransDoc en operación</b>	1.1 Documentación de estructuración del sistema TransDoc					71200 Consultoría	109,725
	1.2 Aplicación del Sistema TransDoc						
	1.3 Implementación del Sistema TransDoc (mesas de entrada y de salida, sistema en 5 despachos claves de la alta dirección, firma electrónica calificada, y portal de consulta ciudadana)						
	1.4 Revisión de la práctica y recomendaciones						
	<b>Sub-Total del Entregable 1</b>						
<b>Equipo informático adquirido y en operación.</b>	1.5 Adquisición e instalación de servidores de Bases de Datos y Web					72800 Equipo Tecnológico	31,275
	1.6 Aplicación e instalación de Scanners para funcionamiento en las Mesas de Entrada.						
<b>Sub-Total del Entregable 1</b>							
						<b>Total</b>	<b>141,000</b>



## Anexo 2

### PROGRAMACIÓN DE PAGOS

<b>Calendario para desembolso de fondos</b>			
<b>Fase y Fecha del desembolso</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Monto (US\$)</b>	<b>Entregables</b>
<b>INICIO FASE I: 1er Desembolso Fecha: 30 octubre 2021</b>	53% del monto total	US\$ 75,165	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cronograma de trabajo acordado</li><li>• Equipo definido del PNUD – SIGOB</li></ul>
<b>INICIO FASE II: 2do Desembolso Fecha: 01 febrero 2022</b>	31% del monto total	US\$ 43,890	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe de resultados sobre el funcionamiento de la mesa de entrada de correspondencia</li><li>• Informe de resultados de la capacitación grupo de implementadores y grupo de administración informática del SIGOB</li></ul>
<b>INICIO FASE III: Desembolso final Fecha: 01 mayo 2022</b>	16% del monto total	US\$ 21,945	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe de resultados de funcionamiento del Sistema TranDoc</li></ul>
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>US\$ 141,000</b>	

**El proyecto no desarrollará actividades de implementación si no ha sido transferido al PNUD la primera cuota del 53% del costo total ( 40% del costo de implementación más el 100% del costo del equipamiento informático).**

### Anexo 3

#### **CONDICIONES GENERALES DEL PNUD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DESARROLLO**

##### **1.0 BASES DEL ACUERDO y SITUACIÓN JURÍDICA DE LAS PARTES:**

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo ("PNUD") y el Destinatario se referirán a cada uno como una "Parte" a continuación, y:

- 1.1 En conformidad con la Carta de las Naciones Unidas y la Convención sobre los Privilegios e Inmunidades de las Naciones Unidas, las Naciones Unidas, incluidos sus órganos subsidiarios, tienen personalidad jurídica plena y gozan de los privilegios e inmunidades necesarios para el cumplimiento independiente de sus fines.
- 1.2 Nada de lo contenido en o relacionado con el Acuerdo al que se aplican estas Condiciones Generales y a las que dichas Condiciones Generales forman parte integral del mismo (cada uno, un "Acuerdo"), se interpretará como el establecimiento o creación entre las Partes una relación de empleador y empleado o de principal y agente. Los funcionarios, representantes, empleados o partes responsables (en el caso del PNUD) o subcontratistas (en el caso del Destinatario) de cada una de las Partes no serán considerados en ningún aspecto como empleados o agentes de la otra Parte, y cada Parte será la única responsable de todas las reclamaciones que surjan de o estén relacionadas con su compromiso de dichas personas o entidades.
- 1.3 El PNUD proporciona Servicios de Desarrollo de Asistencia al Destinatario, según el Acuerdo con el Gobierno, para la contribución del Destinatario a los objetivos internacionales para el desarrollo. El PNUD proporciona los servicios de desarrollo en conformidad con su mandato. Las Partes acuerdan que nada en este documento será interpretará en el sentido que las Partes participaran en una relación comercial.
- 1.4 El PNUD llevará a cabo los Servicios de Desarrollo en conformidad con sus reglamentos, normas, políticas y procedimientos, y sin perjuicio de sus privilegios e inmunidades..

##### **2.0 FUENTE DE INSTRUCCIONES:**

El personal del PNUD y el personal que realiza los Servicios de Desarrollo no pueden recibir instrucción de nadie que no sea el PNUD.

##### **3.0 RESPONSABILIDADES DEL PNUD DE SU PERSONAL:**

El PNUD será responsable de la competencia profesional y técnica de su personal.

##### **4.0 DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL DESTINATARIO:**

El Destinatario pondrá a disposición de manera oportuna para el uso del PNUD, sin cargo para el PNUD, todos los datos técnicos, instalaciones de computación, programas, archivos, documentación, datos de prueba, resultados de muestra u otra información, recursos y su personal que pueda ser requerido por el PNUD para realizar los Servicios de Desarrollo. El Destinatario será responsable y asumirá el riesgo de cualquier asunto o problema que resulte del contenido, precisión, integridad, competencia o coherencia de las instalaciones informáticas, programas, archivos, documentación, datos de prueba, resultados de muestra del Destinatario, u otra información, recursos, y personal suministrado por el Destinatario. El Destinatario proporcionará, sin cargo al PNUD, espacio y equipo de oficina razonables en las instalaciones del Destinatario (por ejemplo, requisitos de telecomunicaciones, copiadoras, etc.) según lo requiera el PNUD para realizar los Servicios de Desarrollo. El personal del Destinatario proporcionado al PNUD además de lo anterior, no se considerará en modo alguno como empleados o personal del PNUD, y entre otras cosas, no estará cubierto por los privilegios e inmunidades del PNUD y no se incluirá en los arreglos de seguridad del PNUD. El Destinatario deberá hacer todos los arreglos necesarios para su personal con respecto a su seguridad y protección.



## **5.0 CESIÓN:**

Ninguna de las Partes puede ceder, transferir, prometer o hacer otra disposición de este Acuerdo o parte de él, o cualquiera de sus respectivos derechos, reclamos u obligaciones bajo este Acuerdo, excepto con el previo consentimiento por escrito de la otra Parte.

## **6.0 USO DE SERVICIOS DE DESARROLLO DE OTRAS ENTIDADES:**

El PNUD puede requerir de Servicios de Desarrollo de otras entidades("Partes Responsables") para ayudar en ciertos aspectos de la provisión de Servicios de Desarrollo. El uso por parte del PNUD de una Parte Responsable no eximirá al PNUD de ninguna de sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo.

## **7.0 COMPENSACIÓN Y PAGO:**

La compensación para el PNUD por la prestación de Servicios de Desarrollo será en conformidad al Acuerdo. No se requerirá que el PNUD comience la prestación o continuación de los Servicios de Desarrollo hasta que los pagos, que se hace referencia en el Anexo 2, se hayan recibido de acuerdo con los términos establecidos en el mismo.

La compensación por cualquier Servicio de Desarrollo adicional proporcionado por el PNUD relacionado con el Servicio será según lo acordado por las Partes, según se establece en el Acuerdo.

El Destinatario deberá realizar todos los pagos en virtud del presente Acuerdo en dólares estadounidenses (USD) dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la fecha de la carta de cobro del PNUD. El valor del pago recibido, si se realiza en una moneda diferente al USD, se determinará aplicando el tipo de cambio operacional de las Naciones Unidas vigente en la fecha del pago. Si, en tal caso, el valor del pago recibido es menor que el monto facturado adeudado (en USD), el PNUD informará al Destinatario con el fin de determinar si el Destinatario podría proporcionarle financiamiento adicional. Si no se dispone de esa financiación adicional, el PNUD podrá reducir, suspender o cancelar la asistencia que se proporcionaría a continuación según el Acuerdo.

Además de cualquier otro remedio disponible para el PNUD por pagos atrasados, como puede especificarse en cualquier parte de este Acuerdo, el Destinatario estará obligado a pagar los intereses al PNUD sobre la cantidad vencida a una tasa del uno y medio por ciento (1.5%) mensual por cada mes, o mes parcial, calculado desde la fecha en que dicho pago vencía hasta la fecha de pago. El Destinatario reembolsará al PNUD todos los costos incurridos por el PNUD en relación con cualquier esfuerzo de cobro relacionado con este Acuerdo.

En ningún caso, la obligación y la responsabilidad del PNUD con el Destinatario en virtud del presente documento excederán el compromiso de los Servicios de Desarrollo. Si los Servicios de Desarrollo no se realizan de acuerdo con el Anexo 1, el PNUD volverá a realizar dichos Servicios de Desarrollo para que cumplan con lo anterior y dicha corrección será la única solución al Destinatario en virtud de este Acuerdo con respecto a la prestación de los Servicios de Desarrollo.

## **8.0 ADMINISTRACIÓN Y REPORTES:**

La gestión por el PNUD de los recursos recibidos y los gastos incurridos en virtud del Acuerdo, se realizará en conformidad con los reglamentos, normas, políticas y procedimientos del PNUD. El PNUD proporcionará al Destinatario, informes y documentos preparados de acuerdo con los procedimientos de contabilidad y presentación de informes del PNUD, en la forma, números y dentro de los plazos establecidos en dicho Anexo 1.

## **9.0 INDEMNIZACIÓN; RESPONSABILIDAD**

**9.1 (a)** El Destinatario acuerda exonerar al PNUD de todas las reclamaciones, responsabilidades, pérdidas, daños y gastos (incluidos los costos del tiempo profesional del PNUD) que se incurran (colectivamente "Pérdidas") en relación con los Servicios de Desarrollo, incluidas las Pérdidas declaradas por el Destinatario, sus agentes o representantes, o terceros y cualquier Pérdidas, costos, etc. sufragados por el PNUD al participar en cualquier procedimiento legal, reglamentario o administrativo relacionado con los Servicios de Desarrollo, excepto en la medida

en que esas Pérdidas estén determinadas por una orden o laudo arbitral final, no apelable, que haya resultado de la negligencia grave o mala conducta intencional del PNUD en el desempeño de los Servicios de Desarrollo.

(b) No obstante lo anterior, el Destinatario no será responsable por la pérdida de lucro u otros daños indirectos, consecuentes, incidentales, punitivos o especiales.

**9.2** En ningún caso, el PNUD, sus miembros, funcionarios, empleados, otro personal y asesores tendrán responsabilidad alguna, financiera o de otro tipo, bajo cualquier párrafo de este Acuerdo, excepto lo dispuesto en el Artículo 8 de las Condiciones Generales, arriba.

#### **10.0 RECONOCIMIENTO DEL DESTINATARIO:**

Es una práctica del PNUD existente desde hace mucho tiempo servir y trabajar con múltiples partes interesadas dentro y entre los países, incluidos aquellos con intereses económicos opuestos. Estos incluyen, entre otros, gobiernos y organizaciones afiliadas, organizaciones intergubernamentales, organizaciones no gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil y otras entidades del sector privado. El PNUD se compromete a mantener la confidencialidad de la información de cada Destinatario (en general, como se describe en este Acuerdo) en todas estas situaciones. En consecuencia, el Destinatario reconoce la posibilidad y acepta que el PNUD puede haber servido, puede estar sirviendo actualmente o puede servir en el futuro a otras organizaciones y entidades cuyos intereses sean adversos a los del Destinatario, incluidas las partes con las que el Destinatario (i) compete; (ii) tiene una relación comercial o potencial relación comercial (por ejemplo, proveedores, distribuidores); (iii) entra en situaciones de licitación competitiva; y (iv) realiza o considera entrar en operaciones de fusión, adquisición, desinversión, alianza o negocio conjunto.

#### **11.0 SEGUROS Y OBLIGACIONES A TERCEROS:**

Las Partes dejan constancia que el PNUD está auto-asegurado. Sin perjuicio de lo anterior, a lo largo de la ejecución de este Acuerdo, el PNUD deberá:

- (a) mantener una cobertura de seguro apropiada con respecto al seguro de responsabilidad civil de vehículos de motor de terceros;
- (b) mantener un seguro de carga adecuado contra la pérdida o daño de suministros y equipos, si los hubiera, comprados en su totalidad o en parte con los fondos proporcionados en este Acuerdo hasta que sean transferidos al Destinatario;
- (c) con respecto a su Empleados, Consultores y otro personal, mantener un seguro de salud apropiado; prever una indemnización por lesiones, enfermedades o muertes al desempeñar funciones oficiales del PNUD; y mantener seguros actos maliciosos.

**12.0 TITULARIDAD DE LOS EQUIPOS:** La titularidad de cualquier equipo y suministros que pueda ser proporcionado por el Destinatario deberá ser del Destinatario y dicho equipo deberá devolverse al Destinatario al concluir este Acuerdo o cuando el PNUD ya no lo necesite. Dicho equipo, cuando se devuelva al Destinatario, deberá estar en las mismas condiciones que cuando se entregó al PNUD, sujeto al desgaste normal. El PNUD será responsable de compensar al Destinatario por el equipo determinado como dañado o degradado más allá del desgaste normal.

#### **13.0 DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y OTROS DERECHOS DE PROPIEDAD:**

**13.1** Excepto que se disponga expresamente por escrito en el Acuerdo, el Destinatario tendrá derecho a todos los derechos de propiedad intelectual y otros derechos de propiedad, incluidos, entre otros, patentes, derechos de autor y marcas comerciales, con respecto a productos, procesos, invenciones, ideas, conocimientos técnicos, o documentos y otros materiales que el PNUD ha desarrollado para el Destinatario en virtud de este Acuerdo y que guardan relación directa con ellos o se producen, preparan o recopilan como consecuencia o durante el curso del cumplimiento del Acuerdo. No obstante, el Destinatario otorgará al PNUD una licencia perpetua y sin royalties para (reproducir, adaptar, modificar, distribuir, sub-licencia) hacer uso de dicha propiedad intelectual u otros derechos de propiedad con fines no comerciales, incluida la capacidad de otorgar licencias a otros Destinatarios del sector no privado y a los gobiernos de



sus programas en conformidad con los requisitos del acuerdo entre el PNUD y el (los) destinatario(s) en cuestión y su acuerdo de cooperación básica con los gobiernos del programa, respectivamente.

**13.2** En la medida en que cualquier propiedad intelectual u otro derecho de propiedad consista de cualquier propiedad intelectual u otro derecho de propiedad del PNUD: (i) que haya existido previamente a la ejecución por parte del PNUD de sus obligaciones en virtud del Acuerdo, o (ii) que el PNUD pueda desarrollar o adquirir, o puede haber desarrollado o adquirido, independientemente del cumplimiento de sus obligaciones en virtud del Acuerdo, el Destinatario no reclama y no reclamará ninguna participación en el mismo, y el PNUD otorga al Destinatario una licencia perpetua para usar dicha propiedad intelectual u otros derecho de propiedad únicamente a fines y de acuerdo con los requisitos del Acuerdo.

**13.3** Sujeto a las disposiciones anteriores, todos los mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, estimaciones, recomendaciones, documentos y todos los demás datos compilados o recibidos por el PNUD del Destinatario en virtud del Acuerdo serán propiedad del Destinatario, estarán disponibles para uso o inspección por parte del Destinatario en momentos razonables y en lugares razonables, se tratarán de manera confidencial y se entregarán solo a los funcionarios autorizados por el Destinatario una vez finalizado el trabajo en virtud del Acuerdo.

#### **14.0 USO DEL NOMBRE, EMBLEMA O SELLO OFICIAL DEL PNUD O LAS NACIONES UNIDAS:**

El Destinatario no anunciará ni utilizará el nombre, el emblema o las marcas comerciales del PNUD ni de ninguno de sus programas, proyectos o afiliados (incluidas las Naciones Unidas, el FNUDC y el VNU), ni ninguna de sus abreviaturas, sin la aprobación expresa por escrito del PNUD en cada caso. En ningún caso, la autorización para usar el nombre o el emblema del PNUD, o cualquier abreviatura de los mismos, se otorgará con fines comerciales, o para su uso de cualquier manera que sugiera una aprobación por parte del PNUD del Destinatario y/o su negocio o Servicios de Desarrollo. Al realizar dicha solicitud, el Destinatario presentará un esquema y borrador del uso propuesto del nombre o emblema al PNUD.

#### **15.0 NATURALEZA CONFIDENCIAL DE LOS DOCUMENTOS Y DE LA INFORMACIÓN:**

La información y los datos que se consideran de propiedad exclusiva de cualquiera de las Partes, y que una Parte entrega o divulga ("Divulgadora") a la otra Parte ("Receptora") durante el curso del cumplimiento del Acuerdo, y que se designa como confidencial ("Información"), se mantendrá confidencial por esa Parte y se manejará de la siguiente manera:

**15.1** La Parte Receptora de dicha información deberá:

**15.1.1** poner en práctica el mismo cuidado y discreción para evitar la divulgación, publicación o difusión de la Información de la Divulgadora que utiliza con su propia información de similar naturaleza y que no desea divulgar, publicar o difundir; y,

**15.1.2** usar la Información de la Divulgadora únicamente para los fines para los que fue divulgada .

**15.2** Siempre que la Receptora tenga un acuerdo por escrito con las siguientes personas o entidades requiriéndoles que traten la Información como confidencial según el Acuerdo y este Artículo 13, la Receptora puede divulgar la Información a:

**15.2.1** cualquier otra parte con el consentimiento previo por escrito de la Divulgadora; y,

**15.2.2** empleados, funcionarios, representantes y agentes de la Receptora que tengan necesidad de dicha información con el fin de cumplir con las obligaciones estipuladas en el Acuerdo, y los empleados, funcionarios, representantes y agentes de cualquier entidad legal que controle, controla o con la que se encuentre bajo control común, quienes tienen la necesidad de conocer dicha información para cumplir con las obligaciones estipuladas en el Acuerdo, siempre que, para estos fines, una entidad legal controlada signifique:

**15.2.2.1** una entidad corporativa en la que la Parte posee o controla de otro modo, ya sea directa o indirectamente, más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones con derecho a voto de las mismas; o,



**15.2.2.2** cualquier entidad sobre la cual la Parte ejerza un control administrativo efectivo; o,

**15.2.2.3** para el PNUD, un Fondo afiliado como el FNUDC y el programa VNU.

**15.3** La Receptora puede divulgar la Información en la medida que lo exija la ley, siempre que, sujeto a y sin ninguna renuncia a los privilegios e inmunidades de las Naciones Unidas, la Receptora le proporcione al PNUD una notificación previa suficiente de una solicitud para la divulgación de la Información así permitiendo que el PNUD tenga una oportunidad razonable de tomar medidas de protección o cualquier otra acción que sea apropiada antes de que se realice dicha divulgación.

**15.4** El PNUD puede divulgar Información en la medida en que lo requiera la Carta de las Naciones Unidas, las resoluciones o los reglamentos de la Asamblea General o las normas promulgadas por el Secretario General, y en conformidad con su Política de divulgación de información.

**15.5** La Receptora no debe ser excluida de divulgar Información obtenida por la Receptora de un tercero sin restricciones, sea divulgada por la Divulgadora a un tercero sin obligación de confidencialidad, sea conocida previamente por la Receptora, o en cualquier momento sea desarrollada por la Receptora completamente independiente de cualquier divulgación aquí descrita.

**15.6** Estas obligaciones y restricciones de confidencialidad serán efectivas durante el término del Acuerdo, incluida cualquier extensión del mismo y, a menos que se disponga lo contrario en el Acuerdo, continuarán vigentes después de la rescisión del Acuerdo.

## **16.0 FUERZA MAYOR; OTROS CAMBIOS EN LAS CONDICIONES**

**16.1** En el caso de y tan pronto como sea posible después de la ocurrencia de cualquier causa que constituya fuerza mayor, el PNUD notificará por escrito al Destinatario, proporcionando detalles completos, de dicha ocurrencia o cambio si el PNUD queda incapacitado, total o parcialmente, para cumplir con sus obligaciones y cumplir con sus responsabilidades en virtud del presente Acuerdo. El PNUD también notificará al Destinatario de cualquier otro cambio en las condiciones o la ocurrencia de cualquier evento que interfiera o amenace con interferir con el cumplimiento de este Acuerdo. Al recibir la notificación requerida en virtud de este Artículo, el Destinatario tomará las medidas que, a su entera discreción; considera sea apropiado o necesario a las circunstancias, incluida la concesión al PNUD de una prórroga de tiempo razonable para cumplir con sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo.

**16.2** Si el PNUD se encuentra permanentemente incapacitado, total o parcialmente, por causa de fuerza mayor para cumplir con sus obligaciones y cumplir con sus responsabilidades en virtud de este Acuerdo, el Destinatario tendrá derecho a suspender o rescindir este Acuerdo en los mismos términos y condiciones previstos en el Artículo 17, "Terminación", excepto que el período de notificación será de siete (7) días en lugar de treinta (30) días.

**16.3** Fuerza mayor según utilizada en este Artículo significa actos de Dios, guerra (declarada o no), invasión, revolución, insurrección u otros actos de naturaleza o fuerza similar; falla del transportista o servicios públicos, equipo o transmisión, falla o daño que esté razonablemente más allá del control de la parte que no cumple, o cualquier otra causa que esté razonablemente más allá del control de la parte que no cumple; actos gubernamentales, órdenes o restricciones, la incapacidad del gobierno o de los proveedores para actuar o cualquier otra razón cuando la falta de cumplimiento está más allá del control razonable y no es causada por negligencia o conducta internacional o mala conducta de la parte incumplidora y dicha parte ha ejercido todo esfuerzos razonables para evitar o remediar dicha fuerza mayor, sin embargo, la parte incumplidora no estará obligada a remediar o resolver cualquier disputa o disturbio laboral.

## **17.0 DURACIÓN Y TERMINACIÓN**

**17.1** El término de este Acuerdo comenzará en la Fecha de Entrada en Vigencia y continuará en vigencia hasta la Fecha de Finalización, a menos que se cancele antes en conformidad con los términos de este Acuerdo.



17.1 Cualquiera de las partes puede rescindir este Acuerdo por causa justificada, en su totalidad o en parte, con un preaviso de treinta (30) días, por escrito, a la otra parte. La iniciación de procedimientos arbitrales en conformidad con el Artículo 18.2 ("Arbitraje"), a continuación, no se considerará una terminación de este Acuerdo.

17.2 El Destinatario se reserva el derecho de rescindir sin causa este Acuerdo en cualquier momento con 15 días de notificación por escrito al PNUD, en cuyo caso, el Destinatario reembolsará al PNUD todos los costos incurridos por el PNUD antes de recibir el aviso de terminación.

17.3 En el caso de cualquier terminación por parte del PNUD en virtud de este Artículo, no se deberá realizar ningún pago del Destinatario al PNUD, excepto por el trabajo y los Servicios de Desarrollo realizados en conformidad con los términos expresos en este Acuerdo.

17.4 Tras la expiración o terminación de este Acuerdo, cada parte devolverá sin demora o, a solicitud de la otra Parte, destruirá todos los documentos y otros objetos tangibles que contengan o representen Información Confidencial de la otra Parte, excepto en la medida en que dichos documentos deban conservarse para satisfacer requisitos de auditoría o reglamentarios.

## 18.0 SOLUCIÓN DE DISPUTAS

18.1 **Solución Amistosa:** Las Partes harán todo lo posible para resolver de manera amistosa cualquier disputa, controversia o reclamación que surja de este Acuerdo o el incumplimiento, rescisión o invalidez del mismo. Cuando las partes deseen obtener una solución amistosa mediante la conciliación, la conciliación se llevará a cabo en conformidad con las Reglas de Conciliación de la CNUDMI entonces obtenidas, o según el otro procedimiento que se acuerde entre las partes.

18.2 **Arbitraje:** cualquier disputa, controversia o reclamo entre las Partes que surja del Acuerdo o el incumplimiento, rescisión o invalidez del mismo, a menos que se resuelva de manera amistosa según el Artículo 18.1, arriba, dentro de los sesenta (60) días posteriores a la recepción por una de las Partes de una solicitud de solución amistosa realizada por la Parte, será remitida por cualquiera de las Partes a arbitraje de acuerdo con las Normas de Arbitraje de la CNUDMI entonces obtenidas. Las decisiones del tribunal arbitral se basarán en los principios generales del derecho mercantil internacional. Para todas las preguntas probatorias, el tribunal arbitral se guiará por las Reglas Complementarias que Rigen la Presentación y Recepción de Evidencia en el Arbitraje Comercial Internacional de la Asociación Internacional de Abogados (*International Bar Association*), edición del 28 de mayo de 1983. El tribunal arbitral estará facultado para ordenar la devolución o destrucción de bienes o cualquier propiedad, ya sea tangible o intangible, o de cualquier información confidencial provista bajo el Acuerdo, ordenar la terminación del Acuerdo, u ordenar que se tomen otras medidas de protección con respecto de los bienes, Servicios de Desarrollo o cualquier otra propiedad, ya sea tangible o intangible, o de cualquier información confidencial provista bajo el Acuerdo, según corresponda, todo de acuerdo con la autoridad del tribunal arbitral en conformidad con el Artículo 26 ("Medidas Provisionales de Protección") y el Artículo 32 ("Forma y efecto del laudo") de las Reglas de Arbitraje de la CNUDMI. El tribunal arbitral no tendrá autoridad para otorgar daños punitivos. Adicionalmente, a menos que se establezca expresamente lo contrario en el Acuerdo, el tribunal arbitral no tendrá autoridad para otorgar intereses en exceso de la Tasa Interbancaria de Londres ("LIBOR" por sus siglas en inglés) vigente en ese momento, y dicho interés solo será de interés simple. Las Partes estarán obligadas por cualquier laudo arbitral emitido como resultado de dicho arbitraje como la adjudicación final de cualquier disputa, controversia o reclamación.

## 19.0 PRIVILEGIOS E INMUNIDADES:

Nada en o relacionado con este Acuerdo se considerará una renuncia, expresa o implícita, de cualquiera de los privilegios e inmunidades de las Naciones Unidas, incluidos sus órganos subsidiarios.

## 20.0 EXENCIÓN DE IMPUESTOS

20.1 La Compensación pagada al PNUD aquí comprendida será neta de impuestos. La Sección 7 de la Convención sobre los Privilegios e Inmunidades de las Naciones Unidas establece, entre otras cosas, que las Naciones Unidas, incluidos sus órganos subsidiarios, están exentos de todos los impuestos directos, excepto los cargos por servicios públicos, y están exentos de derechos de aduana y cargos de naturaleza similar con respecto a los artículos importados





o exportados para su uso oficial. En el caso de que alguna autoridad gubernamental se niegue a reconocer la exención de los impuestos, aranceles o cargos de las Naciones Unidas, el PNUD consultará inmediatamente con el Destinatario para determinar un procedimiento mutuamente aceptable, que puede incluir que el Destinatario pague los impuestos directamente en relación con los Servicios de Desarrollo a la(s) autoridad(es) gubernamental(es) competente(s). En tal caso, si el PNUD puede recuperar los impuestos pagados, deberá reembolsarlos al Destinatario.

## **21.0 CLÁUSULA DE INTEGRIDAD**

**21.1** El Destinatario y el PNUD se comprometen a instituir las medidas necesarias para evitar la corrupción, asegurando en particular que no se ofrezcan ni acepten tales pagos u otras consideraciones. Ambas Partes reconocen que una violación de la cláusula de integridad, como regla, resultará en la revocación y terminación anticipada del Acuerdo.

Las Partes se informarán mutuamente en caso de sospechas fundadas de corrupción.

## **22.0 AUDITORÍA E INVESTIGACIÓN:**

Todos los pagos recibidos por el PNUD en virtud del presente Acuerdo estarán sujetos exclusivamente a auditorías internas y externas en conformidad con los principios y procedimientos de auditoría de las Naciones Unidas y las Regulaciones y Reglas Financieras del PNUD. La información relacionada con la implementación de este Acuerdo puede proporcionarse en la medida en que se considere compatible con las Regulaciones y Reglas Financieras, políticas y procedimientos del PNUD, y su condición jurídica como Organización Internacional del Sistema de las Naciones Unidas.

## **23.0 AUTORIDAD PARA MODIFICAR:**

En conformidad con las Regulaciones y Reglas Financieras del PNUD, solo el Oficial Autorizado del PNUD posee la autoridad para acordar en nombre del PNUD cualquier modificación o cambio en este Acuerdo, una renuncia a cualquiera de sus disposiciones o cualquier relación contractual adicional de cualquier forma con el destinatario. En consecuencia, ninguna modificación o cambio en este Acuerdo será válido y ejecutable contra el PNUD, a menos que sea proporcionado por una enmienda a este Acuerdo firmada por el Destinatario y conjuntamente por el Oficial Autorizado del PNUD.





INSTITUTO DE  
ACUEDUCTOS Y  
ALCANTARILLADOS  
NACIONALES



América Latina y el Caribe

**SIGOB**

# **PNUD-SIGOB**

## **PROPUESTA TÉCNICO – FINANCIERA PARA IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE TRANSPARENCIA DOCUMENTAL DE SIGOB**

### **PANAMA**

### **INSTITUTO DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS NACIONALES**

**Julio 2021**

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN.....	3
Antecedentes.....	3
Enfoque.....	3
Propuesta para la implementación de TRANSDOC en el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales.....	4
SISTEMA DE GESTION Y TRANSPARENCIA DOCUMENTAL. - TRANSDOC.....	7
1. CARACTERÍSTICAS DE TRANSDOC.....	7
2. REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE TRANSDOC.....	12
3. PROCESO IMPLEMENTACION TRANSDOC.....	14
4. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN, RESULTADOS Y PRESUPUESTO.....	14
ANEXO 1: RESUMEN EXPERIENCIA DE SIGOB.....	16
ENFOQUE.....	16
ANEXO 2: LA INFORMÁTICA NECESARIA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SOFTWARE SIGOB.....	22
A.    RECURSOS HUMANOS - FUNCIONARIOS AREA DE INFORMÁTICA.....	22
Funcionario para la implementación y administración informática de los soportes especializados del SIGOB.....	22
Funcionario para la administración informática de las redes, comunicaciones y base de datos de soporte a los componentes del SIGOB.....	23
B.    HARDWARE NECESARIO PARA LA IMPLEMENTACION DE MODULOS DE SIGOB.....	24
ANEXO 3: VALORIZACION DEL SIGOB/PRECIOS DE MERCADO COT. 2013.....	28

## INTRODUCCIÓN

### ANTECEDENTES

El SIGOB es un producto regional del PNUD para América Latina y el Caribe, y su objetivo es fortalecer las capacidades de gestión de la alta dirección del Estado para generar y/o mantener las condiciones de gobernabilidad democrática, es así como consideramos que en nuestros países no bastan una buena gestión, sino que además desde aquí se debe propiciar los espacios de cooperación que hagan sostenible las políticas públicas en el tiempo.

El SIGOB se aplica en las esferas del Centro de Gobierno en el Poder Ejecutivo, el Poder Legislativo, y el Poder Judicial, tanto a nivel central como subnacional y local. El proyecto cuenta con una experiencia de más de 25 años en 20 países, ganada en el trabajo con 14 Presidencias, 6 Gobiernos Sub nacionales y 7 Gobiernos Locales, 4 Cortes Supremas, 2 Fiscalías, 2 Congresos de la Republica, 28 Ministerios y varias agencias públicas descentralizadas. Hay cerca de 20 mil funcionarios que trabajan en las redes de gestión del SIGOB en la región. El proyecto ha sido evaluado positivamente por entidades externas en los años 2006, 2007/8, en el 2012 y en el 2016.

No hay un modelo de gestión transportable de una realidad institucional a otra, por más que compartamos la misma lengua y similares rasgos culturales en la región, creemos que los problemas locales tienen soluciones locales, que es necesario capitalizar la experiencia nacional, y trabajar con las personas de las instituciones, sin generar unidades de ejecución distintas a ellas, es la única manera de desaprender y aprender, mejorar y generar creativamente nuevas soluciones a los complejos escenarios de gestión de las oficinas presidenciales y de primeros ministros y de altos funcionarios de alta dirección de las distintas esferas de trabajo del Estado. Por otro lado en estos años hemos aprendido a implementar las propuestas metodológicas e instrumentales de gestión, en la menor cantidad de tiempo posible, de manera que el acompañamiento se convierta en el verdadero espacio del trabajo de la asistencia técnica que brinda el equipo del PNUD-SIGOB.

Por estas razones afirmamos que las propuestas de trabajo del SIGOB apelan permanentemente al conocimiento y experiencia nacional, y al de las redes de instituciones que utilizan sus métodos e instrumentos.

### ENFOQUE

Para el SIGOB la gobernabilidad es un método de interacción político-institucional entre el centro de gobierno con: el cuerpo del poder ejecutivo, los otros poderes del Estado, y con una amplia gama de representaciones de la sociedad civil nacional e internacional. El método tiene como propósito lograr los suficientes niveles de asociatividad intra e interinstitucionales que requieren las transformaciones que son necesarias para el desarrollo sostenible, tal cual ha sido expresado en la agenda 2030.

En el estadio de construcción de la institucionalidad democrática en la cual se encuentran nuestros países los actores, incluso los estatales, trabajan bajo premisas, agendas, intereses y aún procedimientos

técnicos, y formas de expresión de sus percepciones y demandas diferentes, más aún en estos últimos años en donde al costado de un importante crecimiento económico en la región, coexisten igualmente importantes niveles de desigualdad. Situación compleja que va configurando una inercia de gestión que muchas veces esteriliza la certidumbre de la implementación de políticas públicas e imposibilita los acuerdos necesarios para lograrlos. La capacidad para articular la acción entre actores de manera coherente y consistente en torno a la agenda de transformación es la única función distintiva de la alta dirección, para ello la información, los métodos e instrumentos que utilizan deben ser permanentemente revisados en función de sus resultados.

Con el objetivo de atender este requerimiento, el SIGOB ha ido renovando sus propuestas de manera permanente, y las mismas otra vez se ajustan a las realidades y circunstancias nacionales.

Un módulo o sistema del SIGOB es a su vez un producto que integra de manera sistémica: a). un enfoque de gestión; b) propuestas y capacidades de adaptación y desarrollo de procedimientos de trabajo; c). instrumentos informáticos que crecen y aprenden de aplicación a aplicación; y d). un mecanismo de implementación ad-hoc, basado en la experiencia institucional.

Para más información por favor contactarse directamente con cualquier oficina del PNUD de la región en el área de Gobernabilidad, o con nuestra oficina en el Hub regional del PNUD en Panamá, o bien visítenos en nuestra página web [www.sigob.org](http://www.sigob.org).

## PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE TRANSDOC EN EL INSTITUTO DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS NACIONALES

La presente propuesta responde al pedido formal del Ingeniero Juan Antonio Ducruet, Director Ejecutivo del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), el mismo que a través de nota con fecha 6 de mayo de 2021 se dirige a la representación del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo en Panamá, con el fin de que se proporcione el presente documento (propuesta), mencionando como el módulo de interés al sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC) para la Gestión de la Correspondencia Oficial y Archivo.

El proyecto regional del PNUD-SIGOB, es un grupo especializado del PNUD en temas de gestión de la alta dirección, y han venido implementando sistemas de trabajo en diferentes Presidencias de la República de la región y otras instituciones del Poder Ejecutivo como Ministerios, Secretarías, etc. De los sistemas de trabajo disponibles, se hace aquí mención del sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC) o Correspondencia Oficial y Archivo; en este componente de trabajo el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales ha fijado su interés. Los proyectos del PNUD-SIGOB, son de transferencia de capacidades y de relevamiento de aprendizajes, en ese sentido se requiere un grupo institucional que adopte las metodologías, y la práctica de funcionamiento procesal e instrumental de los sistemas. (En el *Anexo 1* se encontrará un breve resumen de la trayectoria del SIGOB).

El proyecto tendrá una duración de 9 (nueve) meses de asistencia técnica para lograr la implementación del Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC).

El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo **don**a para este proyecto, el uso ilimitado de las licencias de los software de SIGOB-TRANSDOC en su más reciente versión (*Release 108.2020.5.14*) cuyo valor de mercado, según estudio independiente del año 2013 representa un aporte aproximado de PNUD de US\$ 143 mil dólares.

Adicionalmente, la propuesta prevé la compra del equipo informático necesario para el óptimo funcionamiento de la plataforma de TRANSDOC para todo el personal de IDAAN, esto incluye los servidores de Base de Datos y de Web, así como el Licenciamiento del motor de Base de Datos SQL Server.

*Tabla de Presupuesto por Fuente de Fondos*

PRODUCTOS	TOTAL	IDAAN	PNUD
1. Asistencia Técnica para Implementación Sistema TRANSDOC	\$105,000.00	\$105,000.00	
2. Licenciamiento del Sistema TRANSDOC (versión 108.2020.5.14)	\$143,096.00		\$143,096.00
3. General Management Services	\$ 4,725.00	\$ 4,725.00	
<b>SUBTOTAL IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>\$ 252,821.00</b>	<b>\$109,725.00</b>	<b>\$143,096.00</b>
4. Equipamiento informático de soporte a la plataforma	\$ 29,928.00	\$ 29,928.00	
5. General Management Services	\$ 1,347.00	\$ 1,347.00	
<b>SUBTOTAL EQUIPAMIENTO</b>	<b>\$ 31,275.00</b>	<b>\$ 31,275.00</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>\$284,096.00</b>	<b>\$141.000</b>	<b>\$143,096.00</b>

La tabla anterior muestra que los **costos** de implementación **incluyendo el GMS** (General Management Services) para el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales para el sistema de Transparencia Documental ascienden a 109,725 US\$ (CIENTO NUEVE MIL SETECIENTOS VEINTICINCO DOLARES NORTEAMERICANOS) y los de equipamiento informático ascienden a 31,275 US\$ (TREINTA Y UN MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO DOLARES NORTEAMERICANOS). El cronograma de desembolsos propuesto es de 40% al inicio del proyecto, 40% a los 3 meses de iniciado el proceso de implementación y el 20 % al finalizar el mismo.

Detalles de las acciones de asistencia técnica de implementación y costos en la sección 4 de la presente propuesta. La propuesta se ha estructurado como muestra la siguiente viñeta:

- Una primera sección en donde se presentan las características del Sistema TRANSDOC

- En la segunda sección se presentan los requerimientos institucionales que deberán estar presentes antes del inicio, durante y después de la implementación del sistema, tanto en recursos humanos como materiales,
- En la tercera sección se presenta el programa de trabajo, y
- En la cuarta el presupuesto y los indicadores de avance del proyecto.

Finalmente se entrega con esta propuesta el anexo de resumen de la experiencia del PNUD-SIGOB, un anexo de los requerimientos de informática y un tercer anexo con un resumen de la valorización de las licencias del software del SIGOB que está siendo donado por el PNUD para la implementación de este sistema en el presente proyecto.

# SISTEMA DE GESTION Y TRANSPARENCIA DOCUMENTAL - TRANSDOC

## 1. CARACTERÍSTICAS DE TRANSDOC

### ¿Qué es el Sistema de TRANSDOC o de correspondencia oficial?

El Sistema de Transparencia Documental procura transparencia y agilidad en la gestión de la documentación o correspondencia oficial que ingresa, circula al interior de la institución y que se elabora y sale de ella. Otro objetivo de mayor importancia es que está preparada para políticas institucionales de papel cero.

Específicamente el soporte de este sistema está vinculado a las siguientes operaciones documentales:

Con relación a la correspondencia de origen externa, el sistema soporta todas las operaciones de entrada, su distribución al destinatario y a sus responsables asociados, permitiendo luego el seguimiento de esta por los diferentes despachos que intervinieron en su gestión, la preparación de respuestas, su aprobación y posterior despacho y registro de salida.

Con relación a la correspondencia de origen interna, el sistema soporta todas las operaciones relacionadas con su elaboración, control y su posterior despacho al exterior y envío de la misma. Para el efecto está dotado de formatos y códigos automatizados de manera que se libere capacidad analítica sobre el documento dejando al lado las tareas que automáticamente se disponen para esa concentración.

Con relación a la correspondencia en los archivos electrónicos. Este sistema tiene incorporado métodos de organización y uso de archivos electrónicas de la correspondencia oficial, lo cual permite búsquedas y recuperación de piezas bajo múltiples criterios: fechas, emisor, receptor, tema, etc. Este Archivo, no sólo tiene la correspondencia concreta, sino también la historia de su gestión. Estas piezas pueden hacerse vigentes nuevamente cuando son vinculadas a un expediente electrónico, de manera que el archivo es dinámico y siempre a la orden de dar cuenta de la memoria institución y formal de los acontecimientos institucionales.

De la misma forma, el tratamiento electrónico de los archivos permite la incorporación de clasificadores temáticos, vinculados principalmente a identificar en los contenidos de documentos oficiales, aquellos que corresponden a temas de género y que inciden en la atención al ODS Nro. 5: Igualdad de género.

### ¿Qué aspectos se quieren mejorar con TRANSDOC?

- Agilizar el trámite de documentos mediante mecanismos automáticos de gestión documental.
- Reducir las intermediaciones burocráticas innecesarias que se dan alrededor de los documentos.
- Fortalecer el control de gestión documental.
- Dar transparencia interna a la circulación y procesamiento de documentos oficiales.
- Contribuir de manera concreta a las políticas institucionales de "cero papeles".



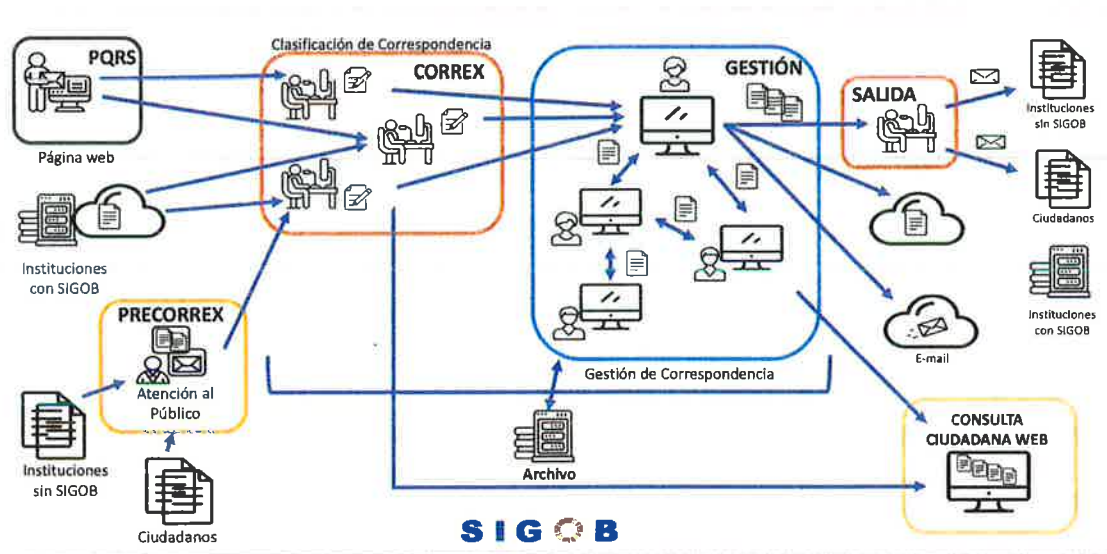
### ¿Quiénes se benefician?

- La ciudadanía que solicita acciones y recibe respuestas a través de la correspondencia.
- El jefe de gobierno o Titulares de la Institución que tenga el TRANSDOC.
- Los asesores institucionales.
- Los asistentes y asistentes de los despachos de titulares.

### ¿Cómo funciona el sistema de trabajo y el software de TRANSDOC?

El Sistema de Transparencia Documental del SIGOB es un instrumento que soporta más de 30 acciones para cada uno de los 4 tipos de operaciones de correspondencia: las de origen externo, las que circulan internamente, las que se producen y las operaciones que se realizan contra los archivos.

El siguiente esquema muestra todas las posibilidades que el sistema de TRANSDOC soporta con mecanismos automáticos de gestión para realizar las operaciones antes mencionadas. Es importante señalar que cubre al 100% lo expresado como normativa por la Autoridad para la Innovación Gubernamental de Panamá sobre el manejo de los documentos digitales y procesos de digitalización de los archivos históricos.



En cuanto a la entrada de documentos, el esquema plantea la posibilidad de cubrir tres tipos diferentes de insumos: a/. Las peticiones, solicitudes, quejas o reclamos que vienen a través del portal o portales web que la institución haya puesto a la disposición de la ciudadanía. b/. Los documentos que ingresen de

otras instituciones que también tienen operando el sistema de Transparencia Documental de SIGOB, usando para ello la configuración de los servicios web de inter - operación c/. Los documentos que llegan a las Mesas de Entrada físicamente, que pueden ser de ciudadanos u otras instituciones que no tienen SIGOB-TRANSDOC.

Todos estos mecanismos están diseñados para procurar mucha agilidad en la entrega al solicitante de su **Acuse de Recibo** y continuar con el proceso de gestión adecuado de la correspondencia. Esto plantea por lo tanto, la existencia de una oficina de Soporte (BackOffice), donde se haga la clasificación correcta de la correspondencia, se digitalice, se clasifique y se dirija al ámbito institucional pertinente.

La gestión de la correspondencia que ha ingresado propicia la elaboración de documentos internos que pueden ser respuesta o apoyos a la gestión, por tanto para cualquier caso estos pueden tener destino final básicamente en cuatro puntos:

- El Archivo Digital de la Correspondencia, que en realidad es el destino común para cualquier documento elaborado dentro del Sistema.
- La Mesa de Salida, cuya responsabilidad es establecer y controlar la logística de entrega de los papeles que tienen destino externo a ciudadanos o instituciones que no tienen TRANSDOC
- Los servicios web que dirigen la documentación a los responsables de instituciones que si tienen el Sistema de SIGOB-TRANSDOC
- El correo electrónico de ciudadanos o instituciones en caso esa haya sido la preferencia de recepción de la respuesta dada por el solicitante.

En todos los casos, se tiene un portal de consulta para que puedan ingresar ciudadanos o instituciones (destinatarios en general) a revisar o hacer la trazabilidad del estado de la solicitud o pieza de correspondencia de su interés, con los mecanismos de seguridad adecuados.

Aquí se presentan las operaciones básicas que soporta el software de TRANSDOC:

Ingreso de la Correspondencia:

- Registro de información acotada de cada pieza, incluye un resumen de la correspondencia que ingresa a la institución.
- Digitalización de los documentos firmados, los cuales se anexan a la ficha de correspondencia.
- Distribución automatizada de correspondencia.
- Clasificación por tipo, localización geográfica, temas o materias, etc.

Operaciones de Correspondencia Externa

- Consulta de comentario con el cual se recibe el documento.

- Seguimiento y control del recorrido interno de la correspondencia de origen externo: funcionario que la tiene, actividades desarrolladas en relación con el documento, fechas, etc.
- Buscar o asociar el documento con: Precedente, Derivados, Asociados.
- Consultar documentos adjuntos: digitalizados y/o documentos recibidos por medio magnético.
- Consulta de la clasificación del documento.
- Elaborar un documento derivado: de acuerdo formatos y códigos estándar de la institución.
- Dejar pendiente un documento de origen externo o interno para un tratamiento posterior.
- Transferir el documento a un tercero, con copias ilimitadas y control permanente del estado de situación de la correspondencia transferida, hasta su fin de gestión.
- Dar por concluida la gestión.
- Imprimir la ficha de la correspondencia.
- Supervisión, por parte de funcionarios autorizados, del estado de la gestión del documento: por funcionarios y por tipo de documentos.
- Archivo automatizado del documento, del recorrido, de las acciones tomadas.
- Enlazar con una respuesta o la elaboración de un nuevo documento de correspondencia.

#### Operaciones de correspondencia de Origen Interno

- Elaboración de documentos en base a formatos y directorios oficiales.
- Transferencia inter-despachos de documentos en proceso de elaboración.
- Seguimiento y control del recorrido interno de la correspondencia.
- Supervisión del documento de correspondencia por funcionarios y por tipo de documentos.
- Archivo automatizado de los documentos enviados, recorrido interno, acciones que se tomaron en relación con él, etc.
- Despacho final del documento por Mesa de Salida Oficial.

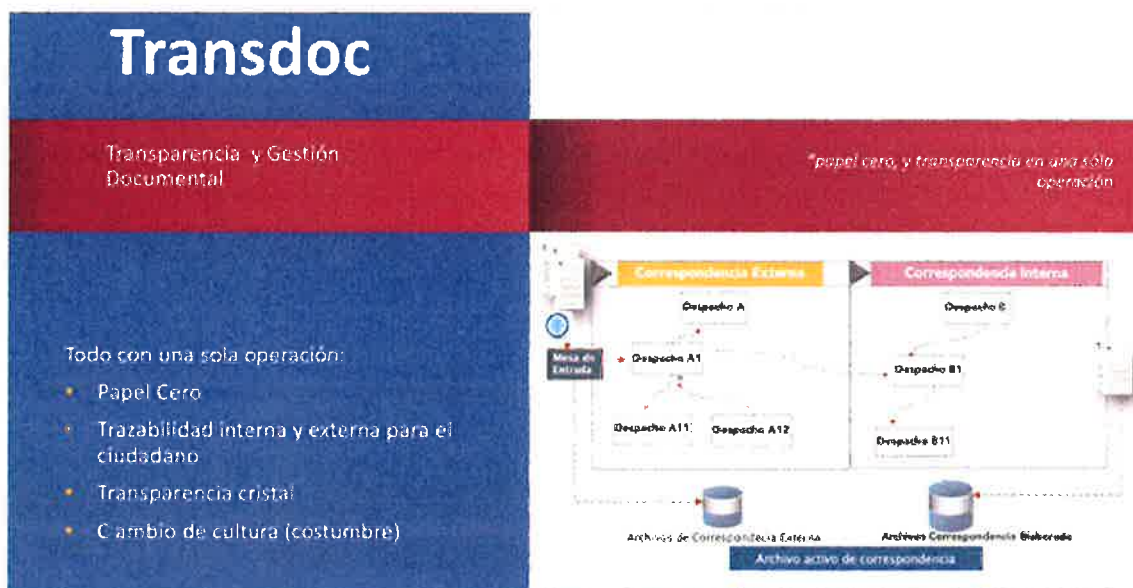
#### Operaciones de búsqueda en Archivo electrónico:

- Por asunto o título de la correspondencia
- Por intervalo de fecha de elaboración llegada, tramitación o salida
- Por los datos del Emisor o Destinatario:

- Apellidos y Nombres
- Número de Documento
- Por Ubicación (país, ciudad, etc.)
- Por Institución
- Por funcionario que participó en la gestión de la correspondencia
- Por si tiene o no tiene respuesta
- Por origen de la correspondencia:
  - Externo
  - Interno
  - Global (ambos orígenes), etc.

Es posible también consultar las estadísticas de gestión de la correspondencia tanto de origen externo como interno, esta labor es clave para identificar que ámbitos operativos o personas, no están cumpliendo con el proceso de producción documental de manera responsable y realizar los ajustes que sean necesarios.

*Enfoque conceptual del sistema de Transparencia Documental*



## 2. REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE TRANSDOC.

Las condiciones institucionales descritas en esta sección son determinantes para el buen funcionamiento y futura sostenibilidad de los resultados de TRANSDOC, y por lo tanto son compromisos institucionales.

Son tres los requisitos exigidos antes, durante y posterior a la implementación de TRANSDOC

- Recursos humanos que forman la red de gestión de TRANSDOC y aquí hacemos una aproximación a los perfiles de cada puesto en el sistema.
- Recursos humanos a cargo de la implementación y luego de la vigilancia del buen funcionamiento de TRANSDOC, integrado por no más una o dos personas (de preferencia funcionarios)
- Los recursos de informática van en el Anexo No1.

### 1. Recursos humanos

Los recursos humanos que son necesarios para la operación de TRANSDOC no tienen definido un perfil determinado, ya que este es un sistema transversal a la organización y de uso extensivo en ella.

En general este sistema se implementa con los recursos humanos que normalmente están trabajando en la organización y gestionan la correspondencia, e ingresa con mayor facilidad que el resto de sistemas pues se implementa sobre una cultura de gestión acostumbrada al manejo de esta documentación oficial.

Importante es mencionar que en la Mesa de Entrada o Ventanilla de Ingreso de Correspondencia debe haber un Recurso Humano que conozca en detalle el funcionamiento institucional como también sepa hacer resúmenes ejecutivos de contenidos de cada correspondencia, ya que esto ahorra tiempo a los funcionarios que no deben leer el archivo adjunto a la correspondencia recibida que contiene el original escaneado.

Teniendo en cuenta la movilidad de los recursos humanos en la Administración Pública es necesidad contar con un equipo de 2 funcionarios, que permita replicar y recapacitar a los funcionarios que ingresan a la institución y serán los responsables del control del uso del Sistema. Adicionalmente es necesario que estos funcionarios conozcan el funcionamiento institucional y la estructura del estado para que sean capacitados y puedan replicar la capacitación e implementación en el resto de la institución.

### Infraestructura informática específica para TRANSDOC

El sistema TRANSDOC del SIGOB requiere equipamiento informático que se describe en el anexo 1 de este documento, aquí se incorpora un requerimiento específico para este módulo.

### Especificaciones técnicas del Scanner

- Escáner de cama plana para documentos con alimentador automático
- Resolución de escaneado por hardware 4800 x 4800 dpi
- Páginas por minuto 35 ppm



- Garantía escrita por 3 años (mínimo).
- (Certificación de funcionamiento con Microsoft Windows XP (mínimo) y especificaciones ISO)
- Certificaciones ISO 9000 del fabricante.
- El número de escáner que se requiere depende de la cantidad de documentación que ingresa por día, para hacer un cálculo aproximado cada funcionario en la mesa de entrada tiene una capacidad máxima de registro entre 80 a 110 correspondencias día.

### 3. PROCESO IMPLEMENTACION TRANSDOC

#### Las Fases del Proyecto son:

Fase de **Estructuración** se definen los documentos de estructuración de las nuevas políticas de gestión documental y se configura el Sistema para la institución.

Durante la **Aplicación** del Sistema se tiene como objetivo capacitar a los administradores del Sistema y volcar a los instrumentos del SIGOB (software) todas las políticas de gestión documental definidas durante la etapa de estructuración.

Fase de **Implementación**, a su vez se distinguen 4 momentos:

- Capacitación a quipo institucional implementador
- Implementación de la Mesa de Entrada (entrada y salida de documentos)
- Implementación de TRANSDOC en la alta dirección, despacho del Director y de Secretarios o Jefes de Área.
- Asesoría en la Implementación del resto de la institución.
- Implementación de aperturas al ciudadano.

Fase de **Revisión de la práctica**, la que tiene como objetivo verificar el Programa de Trabajo original, el estado de avance de la implementación, así como el nivel de apropiación de los métodos e instrumentos de los funcionarios pertenecientes a las áreas en operación

### 4. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN, RESULTADOS Y PRESUPUESTO

En el siguiente cuadro se presentan las actividades de implementación en cada una de sus fases, el cronograma en el cual se desarrollarán, el presupuesto y los resultados que de cada fase. El Programa de trabajo tiene 9 meses de duración, tiempo en el cual Sistema de TRANSDOC, estará implementado en el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN).

La asistencia técnica del PNUD-SIGOB está orientada a la implementación de una práctica de trabajo, lo cual se logra bajo el método de implementación antes descripta. Este costo de implementación es el único que deberá aportar el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales, de 109,725 US\$ (DOLARES AMERICANOS: CIENTO NUEVE MIL SETECIENTOS VEINTICINCO 00/100) (incluye GMS).

Es parte de la presente propuesta la adquisición del equipo informático necesario para la infraestructura que dará soporte al uso extendido del sistema de TRANSDOC, es decir servidores de Base de Datos de Publicación en la Web y licenciamiento del motor de Base de Datos, el costo de este equipamiento que deberá cubrir el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales es de 31,275 \$ (DOLARES AMERICANOS: TREINTA Y UN MIL DOSCIETOS SETENTA Y CINCO 00/100) (incluye GMS)

El PNUD **dona** para este proyecto las licencias de uso del software de soporte del Sistema de TRANSDOC, el cual esta valorizado en 143 mil US\$. (DOLARES AMERICANOS: CIENTO CUARENTA Y TRES MIL), tal como se muestra en el cuadro resumen del *Anexo 3* de la presente propuesta.

SIGOB, TRANSPARENCIA DOCUMENTAL INSTITUTO DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS NACIONALES										
PROGRAMA DE TRABAJO IMPLEMENTACIÓN	CRONOGRAMA MES									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
<b>AT - CONSTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS DE ESTRUCTURACIÓN</b>										
RESULTADOS										
Talleres de Estructuración del módulo de Transparencia Documental	■									Documentos de Estructuración y Configuración del Sistema en la Institución
Definición de clasificadores de temas vinculados a género para uso en Mesa de Entrada, Gestión Interna y Archivo Electrónico	■									
<b>AT - APLICACIÓN DEL SISTEMA</b>										
RESULTADOS										
Instalación de Base de Datos y softwares de aplicaciones de escritorio y web en la Infraestructura institucional	■									Software de TRANSDOC instalado en la infraestructura de la institución IDAAN
Capacitación en grupo de implementación: Como se implementa una práctica de transparencia documental	■	■								Grupo de implementadores alineados
Identificación y racionalización de flujos documentales de circuito complejo dentro del IDAAN		■								Guías de direccionamiento Guía de usuarios de TRANSDOC Guía de Administradores de TRANSDOC
Entrega de documentación de soporte y guías de Administración y Usuarios del sistema TRANSDOC		■								
<b>AT - IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA</b>										
RESULTADOS										
<b>Asistencia Técnica para Transparencia Documental</b>										
Capacitación a funcionarios de Mesa de Entrada y Equipo de Implementación en política de Género para el tratamiento de documentos oficiales.		■								Grupos de atención ciudadana de correspondencia y de implementadores capacitados en la metodología de tratamiento y clasificación de documentos con criterio de género.
Capacitación virtual a grupos de implementadores institucionales en las metodologías e instrumentos de TRANSDOC		■								Grupos de implementadores capacitados en la metodología e instrumentos de TRANSDOC
Talleres virtuales a funcionarios claves en el uso de los nuevos instrumentos de SIGOB-TRANSDOC		■	■							Funcionarios claves y de alta dirección capacitados
Implementación con apoyo virtual de las Mesas de Entrada y Salida de Documentos de Correspondencia			■	■	■					Mesa de Entrada en funcionamiento Mesa de Salida en funcionamiento
Implementación con apoyo virtual en los Despachos de Alta Gerencia del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales			■	■	■					Sistema en operación en despachos claves de la institución.
Implementación por parte del equipo implementador de la institución en el resto de despachos					■	■	■	■	■	Sistema en operación en el resto de la institución
<b>ACOMPANAMIENTO Y REVISIÓN DE LA PRÁCTICA</b>										
RESULTADOS										
<b>ADMINISTRACIÓN INFORMÁTICA</b>										
RESULTADOS										
Capacitación virtual en Administración de Despachos (funcionarios sustantivos del equipo informático del IDAAN)	■	■				■			■	Funcionarios designados por la institución, capacitados en la Administración de los Sistemas SIGOB
<b>SOPORTE INFORMÁTICO</b>										
RESULTADOS										
Soporte técnico remoto al proceso implementación	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Asistencia técnica durante proceso de actualización
Soporte técnico remoto para las actualizaciones de los Sistemas SIGOB		■	■	■	■	■	■	■	■	Institución con la última versión de los sistemas SIGOB en plena operación
<b>ADQUISICIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>										
RESULTADOS										
Adquisición de equipos a través de acuerdo LTA PNUD-DELL	■	■								Servidores de Bases de Datos y Web adquiridos e instalados con el sistema de TRANSDOC

Los nueve meses de asistencia técnica estarán contados a partir de la firma del acuerdo de servicios, el costo total de US\$ 141,000.00 (CIENTO CUARENTA Y UN MIL DÓLARES NORTEAMERICANOS) que el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales debe desembolsar debe ser transferido de acuerdo al calendario de desembolso de fondos, más adelante.

El proceso de adquisición de equipos, debe ajustarse a la normativa de adquisiciones del PNUD en Panamá y será desarrollado por el área de adquisiciones de la Oficina Nacional. La presente propuesta establece que el costo vinculado al equipamiento informático sea transferido en el primer desembolso al inicio del proyecto, para procurar la disponibilidad de los equipos desde el inicio de la implementación.



Calendario para desembolso de fondos			
Fase y Fecha del desembolso	Porcentaje	Monto (US\$) incluye GMS	Entregables
<b>1er Desembolso</b> Fecha: 30 agosto 2021	53% del monto total del TRANSDOC	US\$ 75,165	Cronograma de trabajo acordado Equipo definido del PNUD-SIGOB
<b>2do Desembolso</b> Fecha: 01 enero 2022	31% del monto total del TRANSDOC	US\$ 43,890	Estructuración del Software de TRANSDOC instalado Base de datos de TRANSDOC implementada Mesa de Entrada en funcionamiento (Informe de resultados) Capacitación grupo de implementadores y grupo de administración informática del SIGOB Cinco (5) principales despachos y sus asistentes en funcionamiento (Informe de Resultados)
<b>Desembolso final</b> Fecha: 01 abril 2022	16% del monto total del TRANSDOC	US\$ 21,945	Sistema en funcionamiento Ajustes informáticos realizados Protocolos de administración presentados Guía de Uso TRANSDOC entregada
<b>Total</b>		<b>US\$ 141,000</b>	

## ANEXO 1: RESUMEN EXPERIENCIA DE SIGOB

### ENFOQUE

El SIGOB es un producto del Buro Regional del PNUD para América Latina y el Caribe y su objetivo es fortalecer las capacidades de gestión de la alta dirección del Estado para generar y/o mantener las condiciones de gobernabilidad democrática. El SIGOB se aplica en las esferas del Poder Ejecutivo, el Poder Legislativo, y el Poder Judicial, tanto a nivel central como subnacional y local. El proyecto cuenta con una experiencia de más de 22 años en 17 países, donde se ha trabajado con 14 Presidencias, 6 Gobiernos Sub nacionales y 7 Gobiernos Locales, 4 Cortes Supremas, 2 Congresos de la República, 23 Ministerios y varias agencias públicas especializadas. Hay cerca de 15 mil funcionarios que trabajan en las redes de gestión del SIGOB en la región. El proyecto ha sido evaluado positivamente en el 2006, 2007/8 y en el 2012 por entidades externas especializadas.

Para el SIGOB la gobernabilidad debe ser también entendida como un método de interacción político-institucional entre la alta dirección del gobierno con el cuerpo ejecutivo del mismo, y de éste con una amplia gama de representaciones de la sociedad civil, con el propósito de lograr los suficientes niveles de asociatividad que requieren las transformaciones que son necesarias para la equidad y el desarrollo sustentable.

En el estadio de construcción de la institucionalidad democrática en la cual se encuentran nuestros países esto es cada vez más necesario ya que dichos actores, incluso los estatales, trabajan bajo premisas, agendas, intereses y aún procedimientos técnicos y legales diferentes, configurando una inercia de gestión que muchas veces esteriliza el avance de los programas e imposibilidad los acuerdos necesarios. Esta capacidad para articular la acción entre actores de manera coherente y consistente en torno a la agenda de transformación hacia el bien común, es la única función distintiva de la alta dirección estatal.

Con el objetivo de fortalecer este marco de funciones, el SIGOB busca la transformación del método de la acción política gubernamental, específicamente aquellos que tienen un alto impacto en la efectividad del resultado que se busca y en la generación del ambiente de cooperación aludido. Entre estos métodos, SIGOB ha trabajado los siguientes: 1./ Una gestión por resultados que favorezca la efectividad de la acción gubernamental; 2./ la generación de mecanismos de Transparencia interna y externa en la acción pública, propiciándose la simplificación de los procesos y el monitoreo de la acción gubernamental frente a la asignación recursos y por otro lado la necesaria rendición de cuentas al ciudadano; 3./ La interacción intra, interinstitucional y con la sociedad civil para generar los grados de asociatividad necesarios para los programas de transformación; 4./ visiones estratégicas que congenien adecuadamente el plan de acción del gobierno con la agenda de actores, propiciando un alto nivel de anticipación que favorezca la proactividad; 5./ ajuste permanente al derecho, mediante procedimientos que recuerden permanentemente el universo de normas que pueden ser aplicadas a una acción específica de gobierno, propiciando una apego irrestricto hacia ellas; y finalmente como resultado de la introducción de estos métodos se fortalece el nivel de profesionalización de los profesionales vinculados a los centros de decisión política gubernamental.

La interiorización institucional de estos métodos y sus consecuentes resultados, se hace a partir de la implementación de los Sistemas de Trabajo del SIGOB, cada uno de los cuales está compuesto por un enfoque de gobernabilidad, el desarrollo y/o adaptación de procedimientos de trabajo; la utilización de instrumentos informáticos que crecen y aprenden de aplicación a aplicación y por un mecanismo de implementación ad-hoc. A estos elementos se suma la formación de los funcionarios públicos que trabajan en la implementación de los sistemas y sobre todo en la utilización de los mismos.

Los Sistemas de Trabajo del SIGOB son 12 módulos que abordan temas claves asociados a la conducción gubernamental y que son aplicables a los diferentes niveles de gobierno (central, sub nacional y local) y poderes del Estado (ejecutivo, legislativo y judicial). En cada intervención, el trabajo se realiza con los líderes y autoridades públicas, los directivos de nivel intermedio y los funcionarios que forman parte de la misma red de trabajo transversal a la estructura organizacional o inter organizacional y que cumplen funciones y tareas orientadas al logro de un mismo resultado. Los sistemas de trabajo del SIGOB son:

- Sistema de Metas: SIGOB implementa una metodología orientada a la programación y gestión de las metas prioritarias y un procedimiento para alinear todos los recursos públicos presupuestarios, normativos, políticos y comunicacionales para el logro de los resultados que se desean. Específicamente, permite mejorar la cadena de decisiones que movilizan los recursos públicos en beneficio del cumplimiento de las metas trazadas. Paralelamente facilita la transparencia de las interacciones internas y la rendición de cuentas sobre el avance de programas públicos frente a grupos de ciudadanos organizados para tal efecto, en asambleas presenciales y virtuales.

- Sistema Centro de Gestión o Agenda del Jefe de Gobierno<sup>1</sup>: SIGOB implementa un centro de gestión para el líder público que busca: a./ vincular la agenda estratégica de gobierno o sectorial con su agenda de trabajo cotidiana del Jefe de Gobierno; b./ mejorar la programación y gestión de la agenda del Jefe de Gobierno, considerando los aspectos sustantivos y logísticos de cada evento en el cual participa, c./ mejorar la programación, gestión y control de las instrucciones de la alta dirección; y d./ transparentar su actuación cotidiana.
- Sistema de Transparencia Documental: Este sistema ha desarrollado e implementado en más de 30 instituciones en la región, es un sistema de gestión de la documentación oficial que tiene como objetivos: a./ la eficiencia en la gestión y la aplicación de políticas de papel "cero"; b./ simplificar los procesos de trabajo en la gestión de documentos; c./ la transparencia interna en la gestión y la rendición de cuentas al ciudadano. Este sistema ha sido ponderado positivamente por la organización de "Transparencia Colombia" para la Alcaldía de Cartagena y ha ganado el "Premios en Prácticas Promisorias" para la Presidencia de la República Dominicana otorgado Ministerio de la Administración Pública.
- Sistema de Trámite Regular Estructurado: Sistema de trabajo que tiene como objetivos agilizar, simplificar procesos técnicos, jurídicos y administrativos, y transparentar los servicios públicos que tienen una alta demanda e interacción con el ciudadano. Este sistema se aplica a trámites que tienen rutinas fuertemente estandarizadas como los procesos de evaluación y aprobación de la inversión pública; procesos de auditoría en organismos contralores; gestión de proyectos de decreto y proyectos de ley, trámites judiciales, de legalizaciones, de inmigración; etc.
- Sistema de Relaciones Gobierno-Sociedad: SIGOB ha desarrollado una triple plataforma de trabajo para fortalecer la gestión de las relaciones del Gobierno con los ciudadanos a través de: a./ un Sistema de acción comunicacional para aterrizar la estrategia comunicacional en criterios de contenidos comunicacionales, y un procedimiento para la producción y distribución de comunicaciones para ciudadanos y para los medios que dé cuenta del avance de los programas y acciones prioritarias del gobierno, así como de los problemas y restricciones para lograrlos; b./ un sistema Foro Gobernante-Ciudadano con procedimientos que propicien el tratamiento de agendas consensuadas, fomente un alto grado de participación y la construcción de compromisos responsables, y c./ un sistema de monitoreo que tiene como producto un Clipping, además del análisis de la favorabilidad con la cual los medios construyen a actores y temas de interés del gobierno que facilite los ajustes a la estrategia comunicacional del gobierno u organización pública.

Otros sistemas de trabajo del SIGOB que también contribuyen al objetivo de fortalecer capacidades de gestión son:

- Gestión estratégica: Procedimiento de producción de escenarios para la consideración de la gestión anticipada del gobierno.

<sup>1</sup> Presidente de la República, Ministro o Secretario de Estado, Gobernador, Alcalde, Presidente de la Corte Suprema, Director de agencia pública especializada, etc.

- Gestión de Gabinete de Ministros o Directores: Procedimientos e instrumento que favorece el debate y la toma y seguimiento de las decisiones de los cuerpos colegiados de Ministros y/ directivos.
- Gestión de Agendas Inter-institucionales: Método e instrumento que permiten transparencia en las acciones de un ejecutivo al más alto nivel y la coordinación de sinergias entre ellos.
- Gestión de relaciones entre Ejecutivo y Legislativo: Procedimientos e instrumentos que atienden dos áreas de gestión, los pedidos de informes y presencia de funcionarios del Legislativo, y el seguimiento de los Proyectos de Ley en los plenarios y comisiones del Parlamento.
- Empalme de gobierno. Método de soporte entre equipos de gobierno salientes y entrantes en base a la sistematización de información de empalme entre el plan de gobierno entrante y los servicios y proyectos en curso.

## PAISES E INSTITUCIONES CON SIGOB

### ARGENTINA

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2010);

Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires (2007); Ministerio de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires (2006); Gobernación de la Provincia de Chaco (2010-2013), Gobernación de la Provincia de Corrientes (2011-2013) y Gobierno de la Provincia de Chubut (2013)

**BOLIVIA** Ministerio Relaciones Exteriores (2010)

### BRASIL

Presidencia de la República (2010) Ministerio de

Planeamiento, Presupuesto y Gestión (2007)- (2010)

Prefectura de Sao Pablo (2009) Gobierno \Estado de

Amazonas (2007-2008)

### CHILE

Presidencia de la República (2004), (2008) Min.

Economía-Sociedad de Fomento Fabril COLOMBIA

Presidencia de la República (2010), (2011) (2013)  
Comisión de empalme entre Gobiernos (2010) Min.

Interior y Justicia (2010) Min. Defensa Nacional

(2004) Gob. Cesar (2010) Alcaldía de Bogotá (2007)  
(2010) Alcaldía de Cartagena. (2010) CSJ. Superior  
Judicatura (2006), (2010).

### REPUBLICA DOMINICANA

**HONDURAS**, Presidencia de la República

**MEXICO**, Jefe Gobierno Ciudad de México DF

(2009), Sistema de Aguas de la Ciudad de México

DF (2009), Gobierno del Estado de Zacatecas  
(2012), Gob. Oaxaca (2012), Poder Judicial  
Michoacán (2012), Sec. Educación Michoacán  
(2013)

**PANAMA** Presidencia de la República (2009),  
Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de  
Gobierno, Ministerio de Economía y Finanzas,  
Ministerio de Seguridad, Autoridad de Aeronáutica  
Civil, SENACYT, Banco Hipotecario Nacional,  
Alcaldía de Panamá (2014-2019)

**PERU**, Presidencia (2010), Presidencia (2013).

**PARAGUAY**. Presidencia de la República (2004)

(2010), (2012) Vice-Presidencia de la República

(2007) Corte Suprema de Justicia (2004) Cámara de  
Diputados (2007)

### FUERA DE LA REGION:

**TIMOR LESTE** (Asia), **Cancillería (2007)** GEORGIA  
(Europa del este), **Cancillería (2002)** y Ministerio de  
Relaciones Exteriores



Presidencia de la República (1998)-(2008) (2012),  
Min. Relaciones Exteriores (1998), Cuerpo  
Especializado de Seguridad Aeroportuaria CESA  
(2010); Cámara de Cuentas (2011); Corte de Justicia  
(2009); CDEEE 2011; Dir. Compras y Públicas  
(2013); Tribunal Constitucional (2013)

**ECUADOR.** Presidencia de República (2007)

**EL SALVADOR**

Presidencia de la República (2010) Comisión  
Inversión Pública (Racionalización)

**GUATEMALA,** Presidencia de la República (2006),  
(2010)

## SIGOB, Gobierno y Gobernabilidad: La Gobernabilidad un método de acción político-institucional



## ANEXO 2: LA INFORMÁTICA NECESARIA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SOFTWARE SIGOB.

Las especificaciones que a continuación se presentan son un requisito indispensable para el buen funcionamiento del software del SIGOB y deben estar presentes al inicio del proyecto de implementación de alguno de sus módulos. En este anexo se presentan los recursos necesarios en esa perspectiva, teniendo en consideración que el más importante de ellos es el Recurso Humano que será asignado a la administración informática del software del SIGOB y los que están asociados al manejo y mantenimiento de las redes, servidores y bases de datos.

### A. RECURSOS HUMANOS - FUNCIONARIOS AREA DE INFORMÁTICA

#### FUNCIONARIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ADMINISTRACIÓN INFORMÁTICA DE LOS SOPORTES ESPECIALIZADOS DEL SIGOB.

##### 1. FUNCION CENTRAL

Asumir la dirección y ejecución de los procesos de instalación, configuración y administración de los distintos soportes informáticos del SIGOB y asesorar en la implementación de los mismos.

##### 2. REQUISITOS GENERAL DE CANDIDATOS PARA STAFF SIGOB

Actitud hacia el aprendizaje:

- El candidato debe tener una predisposición a la adquisición de nuevos enfoques conceptuales, nuevas metodologías y procesos de trabajo.
- Actitud para participar activamente en nuevos procesos de aprendizaje - Someterse a procesos de evaluación y calificación de su aprendizaje.

##### 3. REQUISITOS ESPECIFICOS DEL PUESTO.

- Profesional con estudios superiores en el área informática
- Experiencia comprobada de 2 años en la administración de sistemas de gestión, interactivos, colaborativos y de oficina en ambientes de redes de por lo menos 30 usuarios.
- Experiencia en capacitación y apoyo a usuarios finales.
- Experiencia en situaciones de implementación de nuevos sistemas de trabajo.

##### 4. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.

Para conocer el enfoque general y algunos los métodos involucrados y los soportes informáticos asociados en el SIGOB, se recomienda que el candidato lea los textos y esquemas que se presentan en el CD de la "Oferta

Corporativa" del Proyecto Regional del PNUD "Desarrollo de las Capacidades de Gestión Gubernamental", o bien obtenerlos de [www.sigob.org](http://www.sigob.org)

- Instalación y configuración del SIGOB:
- Instalación y mantenimiento de los soportes informáticos especializados del SIGOB en el servidor central y los clientes de acuerdo a las distintas opciones de configuración permitidos por el sistema.
- Creación y administración de usuarios del sistema, asignación de atributos de participación, atributos de seguridad, etc.
- Capacitación y coordinación de los grupos de apoyo a los usuarios finales de los distintos componentes del SIGOB.
- Participar con los responsables sustantivos de los distintos módulos del Sistema en los procesos de evaluación del funcionamiento y en la definición de estrategias de utilización.

## **FUNCIONARIO PARA LA ADMINISTRACIÓN INFORMÁTICA DE LAS REDES, COMUNICACIONES Y BASE DE DATOS DE SOPORTE A LOS COMPONENTES DEL SIGOB.**

### **1. FUNCION CENTRAL**

Instalación de los sistemas operativos, de redes y software básico complementario e instalación y configuración del motor de base de datos en el servidor y los clientes de la red de gestión de soporte a los módulos del SIGOB.

### **2. REQUISITOS GENERAL**

Actitud hacia el aprendizaje:

- El funcionario debe tener una predisposición a la adquisición de nuevos enfoques conceptuales, nuevas metodologías y procesos de trabajo.
- Actitud para participar activamente en nuevos procesos de aprendizaje - Someterse a procesos de evaluación y calificación de su aprendizaje

### **3. REQUISITOS ESPECIFICOS DEL PUESTO**

- Administrador (preferentemente certificado) de Windows y SQL Server.
- Amplio conocimiento en instalación, configuración, asignación de permisos, perfiles de usuarios, políticas de seguridad, administración de servicios, etc.
- Experiencia comprobada de haber administrado una instalación de redes de usuarios (30).
- Experiencia en la instalación, configuración y administración de sistemas de Antivirus, PROXY Server, Web Server, Mail Server, y otros servicios complementarios.
- Conocimientos en el diseño básico de redes, conocimiento de protocolo TCP/IP, instalación y configuración de switches, firewall y otros elementos activos de red.
- Experiencia en la de definición y aplicación de procedimientos para el área de informática de su especialidad
- Administrador, de preferencia certificado de MS SQL.



- Experiencia en instalación, configuración, creación de logins, usuarios, asignación de permisos, creación de tablas, vistas e índices, manejo de lenguaje SQL, programación de procedimientos almacenados y sentencias SQL, etc.
- Experiencia comprobada en la administración de una instalación de por lo menos 30 usuarios durante un año.
- Conocimiento en el manejo de políticas de seguridad, backup y recuperación de información, programación automatizada de eventos, etc.
- Experiencia en la de definición y aplicación de procedimientos para el área de informática de su especialidad

#### 4. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.

Para conocer el enfoque general y algunos los métodos involucrados y los soportes informáticos asociados en el SIGOB, se recomienda que el funcionario revise los textos y esquemas que se presentan en el CD de la "Oferta Corporativa" del Proyecto Regional del PNUD "Desarrollo de las Capacidades de Gestión Gubernamental" o bien en la disponible en la página web [www.sigob.org](http://www.sigob.org).

Instalación y configuración del SIGOB en las Instituciones:

- Instalación, configuración y mantenimiento de los servidores de dominio y de servidores auxiliares,
- Administración de cuentas de usuarios, perfiles de usuarios, recursos compartidos, etc.
- Instalación, configuración y mantenimiento de servicios y/o sistemas de base complementarios tales como: WEB Server, PROXI Server, MAIL Server, Sistemas Antivirus, etc.
- Colaborar en la definición y/o replanteo y optimización de la red de datos.
- Definición y asignación de protocolos y direcciones de red.
- Participación en la definición de las políticas de seguridad y en la definición de procedimientos para la aplicación y mantenimiento de las mismas.
- Instalación, configuración y mantenimiento del servidor de Base de Datos MS SQL Server.
- Administración de cuentas de usuarios, perfiles de usuarios, permisos, creación de tablas, procedimientos almacenados, etc.
- Control del manejo de los índices, optimización de la base de datos, asignación de espacios físicos, etc.
- Diseño y aplicación de políticas de respaldo y restauración de información.
- Participar en la definición de las políticas de seguridad y en la definición de procedimientos para la aplicación y mantenimiento de las mismas.

## B. HARDWARE NECESARIO PARA LA IMPLEMENTACION DE MODULOS DE SIGOB.

Los software del sistema SIGOB, al igual que cualquier sistema informático, requieren de una infraestructura informática básica para poder operar la cual está formada por servidores, estaciones de trabajo, software de base (base de datos,

sistemas operativos, antivirus etc.) y redes de datos y comunicaciones. Dicha infraestructura es la normal con la que se debe contar en cualquier institución que cuente con sistemas informáticos en operación.

Es importante señalar que el software del SIGOB se cede gratuitamente a la institución en calidad de uso para las acciones especificadas en el convenio del proyecto. Así mismo pueden cederse las fuentes del software bajo convenios sin costo alguno en donde se especifique el uso del mismo.

Los siguientes hardware y software de base y elementos de red son necesarios para poder operar el software SIGOB:

#### **Hardware**

- . Servidor de base de datos
- . Servidor Web
- . Estaciones de trabajo
- . Impresoras, Scanners

#### **Software**

- . Sistema operativo Windows para servidores y estaciones de trabajo
- . Motor de Base de datos MS-SQL Server
- . Suite de oficina MS-Office u Open Office

#### **Redes de datos y comunicaciones**

- . Cableado de Red
- . Equipos de comunicación (Switch, hub)

Como bien se sabe hay otros elementos de esta infraestructura que no son imprescindibles pero si altamente recomendables para asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas (no solo de SIGOB) entre los que podemos mencionar:

#### **Hardware**

- . Dispositivo de back-up (cintas, discos, etc.)
- . Fuentes de poder ininterrumpido
- . Firewall y dispositivos de seguridad en hardware

#### **Software**

- . Software de back-up
- . Antivirus
- . Software de seguridad (detección de intrusos, anti-spam, etc.)

#### **Redes de datos y comunicaciones**

- . Dispositivos de seguridad (firewall, router, etc.)

A continuación se presenta una lista de los componentes del hardware y sus características que se recomiendan para el soporte de los software del SIGOB a fin de asegurar su existencia al momento del inicio del proyecto en la institución.

## B.1. HARDWARE

### SERVIDOR DE BASE DE DATOS

RECOMENDADO:	MÍNIMO:
2 PROCESADORES INTEL XEON SILVER 2.4 GHZ (O EQUIVALENTE) CON 64GB DE RAM, 2 PLACAS DE RED DE 100/1000 MB, SOPORTE PARA ARREGLOS DE DISCO (RAID 10) CON 8 DISCOS DE 1.2 TB (ESTE ESPACIO INCLUYE VOLUMEN DE DATOS Y SISTEMA).	1 PROCESADORES INTEL CORE QUAD 2.6 GHZ (O EQUIVALENTE) CON 32GB DE RAM, PERIFERICOS, PLACA DE RED DE 100/1000 MB, SOPORTE PARA ARREGLOS DE DISCO (RAID 5) CON MÍNIMO DE 4 DISCO DE 512 GB (ESTE ESPACIO INCLUYE VOLUMEN DE DATOS Y SISTEMA).

### SERVIDOR WEB

RECOMENDADO:	MÍNIMO:
2 PROCESADORES INTEL XEON SILVER 2.4 GHZ (O EQUIVALENTE) CON 64 GB DE RAM, PERIFERICOS, 2 PLACA SDE RED DE 100/1000 MB, SOPORTE PARA ARREGLOS DE DISCO (RAID 5) CON MÍNIMO DE 32 DISCOS DE 1,2 TB (ESTE ESPACIO INCLUYE VOLUMEN DE DATOS Y SISTEMA).	INTEL CORE 2 DUO 1.86 GHZ (O EQUIVALENTE) CON 16GB DE RAM, MOUSE, MONITOR SVGA, 1 PLACA DE RED DE 100/1000 MB, 100 GB DE ESPACIO DISPONIBLE (O LIBRE) EN DISCO (ESTE ESPACIO NO INCLUYE VOLUMEN DE DATOS), CONEXIÓN A INTERNET.

### ESTACIONES DE TRABAJO

RECOMENDADO:	MÍNIMO:
INTEL I3 2 GHZ (O EQUIVALENTE) CON 8 GB DE RAM, MOUSE, MONITOR SVGA, 1 PLACA DE RED DE 100/1000 MB, 100 GB DE ESPACIO DISPONIBLE (O LIBRE) EN DISCO (ESTE ESPACIO NO INCLUYE VOLUMEN DE DATOS), <b>CONEXIÓN A INTERNET.</b>	INTEL CORE 2 DUO 1.13 GHZ (O EQUIVALENTE) CON 2 GB DE RAM, MOUSE, MONITOR SVGA, PLACA DE RED DE 100 MB, 10 GB DE ESPACIO DISPONIBLE (O LIBRE) EN DISCO. <b>CONEXIÓN A INTERNET.</b>

### SCANNERS

RECOMENDADO:	MÍNIMO:
SCANNER DE PÁGINA COMPLETA CON FUNCIÓN DE ALIMENTACIÓN AUTOMÁTICA DE PAPEL (ADF), TAMAÑO LEGAL (8.5 x 14), RESOLUCION DE 600 dpi y VELOCIDAD DE 30 PPM.	SCANNER DE PÁGINA COMPLETA CON FUNCIÓN DE ALIMENTACIÓN AUTOMÁTICA DE PAPEL (ADF), TAMAÑO LEGAL (8.5 x 14), RESOLUCION DE 600 dpi y VELOCIDAD DE 30 PPM.

## B.2. SOFTWARE DE BASE DE DATOS

Cost Licensing SQL Server 2019 Standard Edition (Processor License)

Reference <http://www.microsoft.com/sql/howtobuy/default.aspx>

### B.3. COMUNICACIONES INTERNAS/EXTERNAS - CABLEADO ESTRUCTURADO

Garantizar un excelente nivel de conectividad tanto al interior de la institución como de sus conexiones externas. Por el lado del Servidor debe tener 20 Mbps (previendo 100 usuarios concurrentes), cada cliente puede operar desde 256kbits.

#### NOTA

---

- EL SIGOB no realiza análisis o recomendaciones de la infraestructura informática de la institución ni lleva a cabo análisis y/o propuestas sobre los procesos que se realizan en este ámbito.
- No se exige que el software SIGOB opere sobre una infraestructura dedicada, sin embargo, como norma general recomendamos mayor dedicación de recursos a los sistemas que son más críticos e importantes para la institución. El dimensionamiento de los equipos varía de acuerdo con la cantidad de usuarios que tenga una institución, la cantidad de sistemas implementados, el nivel crítico de los mismos y el grado de ocupación de los distintos elementos de la infraestructura informática. En base a ello, la necesidad de contar con hardware y software adicional del que cuenta la institución es un análisis que deben realizar los responsables del área ya que son ellos quienes conocen la situación en esta materia.
- En el caso que se determine la necesidad de adquirir equipamiento adicional al existente, por alguna de las razones mencionadas, recomendamos, dentro de lo posible, que se adquiera equipamiento de última generación y dimensionado para cubrir perspectivas razonables de crecimiento a los efectos de un mejor aprovechamiento de la inversión



## ANEXO 3: VALORIZACION DEL SIGOB/PRECIOS DE MERCADO COT. 2013

### ESTUDIO INDEPENDIENTE



# Fundamentos

En la industria del software son los grandes fabricantes quienes definen los modelos y base para fijación de precios. Sobre esta premisa es que abordamos el estudio de determinación de los precios del software de SIGOB, adoptando el método basado en la competencia, dado que es el más objetivo y puede reflejar, además del valor del software percibido por el cliente, el valor del servicio de asesoría y soporte.

Para salvar las diferencias por cambio de moneda, hemos fijado el Dólar Estadounidense ( US\$ ) como la moneda en el que se expresen los precios.

## Aspectos Considerados

1. Precio por Volumen.
2. Infraestructura Requerida.
3. Niveles de Soporte.
4. Versión nueva o actualización.
5. Entrega de Códigos Fuentes.
6. Tiempo de Utilización.
7. Servicio de Alojamiento (hosting).

## Fuentes de Respaldo

1. Cotizaciones a Proveedores.
2. Evaluación de Demos On Line y Video-conferencia.
3. Conversaciones Telefónicas y via Chat.

**1. Determinación de funcionalidades y características deseables para cada tipo de software:** Identificamos todas las funcionalidades y características técnicas con las que debe contar un módulo determinado, usando SIGOB como punto de partida.

**2. Asignación de valores a las funcionalidades y características:** Asignamos valores en una escala de 1 a 5, dependiendo de la importancia de la característica. Para esta valoración se tomaron en cuenta: 1) Funcionalidades que faciliten la utilización y explotación de la información, y 2) Características técnicas que ayuden a la puesta en operación y mantenimiento de los sistemas.

**3. Análisis de características y funcionalidades del software y asignación de nivel de cumplimiento de la funcionalidad o característica:** Asignamos 10 al nivel de mayor cumplimiento y 1 al de menor cumplimiento; esto en la medida que se entiende que una funcionalidad o característica está incorporada en el software que se está analizando.

**4. Puntuación final de cada software:** La puntuación de cada software se obtuvo de la sumatoria de la valoración multiplicada por el nivel del cumplimiento de sus características según la siguiente fórmula:

$$\sum_{t=1}^n t = \text{Valoración de Característica } n * \text{Nivel de Cumplimiento } n$$



# Metodología

## CONCLUSION

### 5. Definición del precio estimado:

a) Identificamos el software más económico y el más oneroso en función de las características que posee, obtenido de la relación entre su puntuación final y su precio de venta.

b) Determinamos el precio estimado de SIGOB, considerando el precio máximo y mínimo identificado en el paso anterior.

*Precio: Precio SMF \* Puntuación Física/  
Puntuación Final SMP*

MODULO	PRECIO
<b>01 - PROCAL - Programación y Gestión de Metas por Resultado</b>	<b>US\$ 383,279</b>
<b>02 - CG - Centro de Gestión</b>	<b>US\$ 131,757</b>
<b>03 - TRE - Trámite Regular Estructurado</b>	<b>US\$ 361,295</b>
<b>04 - TRANSDOC - Transparencia Documental</b>	<b>US\$ 143,096</b>
<b>05 - SIMAT - Monitoreo de Actores y Temas</b>	<b>US\$ 575,701</b>
<b>06 - ACOM - Acciones Comunicacionales</b>	<b>US\$ 36,474</b>
<b>07 - FORO - Foro Jefe de Gobierno</b>	<b>US\$ 86,231</b>
<b>08 - MPL - Monitoreo de Proyectos de Ley</b>	<b>US\$ 238,647</b>
<b>09 - DESPACHOS - Gestión de Despachos</b>	<b>US\$ 34,418</b>
<b>SIGOB COMPLETO</b>	<b>US\$ 1,990,898</b>