**Lógica Vertical**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Problema | Causas | Factores causales | Evidencias | Soluciones |
| Ineficiencia con la que se prestan los servicios transaccionales gubernamentales: consume excesivo tiempo, implica largos procesos y resulta costosa para gobierno y ciudadanos | (i) la mayoría de los trámites gubernamentales son engorrosos y realizados de forma presencial. | Las diferentes instancias de la administración pública operan como silos y no comparten información.  Insuficiente inversión en TIC en el sector público.  Las instituciones públicas panameñas operan de acuerdo a una cultura de la burocracia basada en el papel, la jerarquía y el requerimiento de múltiples documentos y pasos para realizar un trámite, no basada en resultados y servicio al cliente. | Los programas de protección social tienen problemas de focalización en los sectores más necesitados y de superposición porque no existe un mecanismo de interoperabilidad que facilite la creación de un Registro Único de beneficiarios. PEG 2015-2019.  *Government@Glance 2013*, OECD. Los gobiernos bien posicionados en uso de TIC invierten entre el 1,5% y el 2% del presupuesto en TIC. Panamá invierte menos del 1%.  PanamáTramita. Descripción de formularios, documentos y pasos necesarios para realizar trámites con la administración pública. | Actualizar el portal Panamá Tramita[[1]](#footnote-1)  Poner en marcha un modelo de gestión para gobierno electrónico y atención ciudadana mediante un sistema multicanal[[2]](#footnote-2)  Expandir el plan de apoyo a la digitalización y mejora de la gestión de los gobiernos locales  Facilitar la interrelación de todos los actores a través de una plataforma integrada |
| (ii) los ciudadanos más pobres no son usuarios de internet. | Los mayores problemas de conectividad se dan en las zonas rurales y en pequeños núcleos de población alejados de las cabeceras municipales, lugares donde habitan los más pobres.  Estas personas podrían acceder a servicios públicos en línea a través de las 240 Infoplazas[[3]](#footnote-3) y de los 1.156 puntos cobertura de la Red Nacional de Internet[[4]](#footnote-4) pero carecen de los conocimientos necesarios para el uso de las herramientas digitales. Esta situación de exclusión digital hace que la mitad de los usuarios potenciales de servicios online no puedan beneficiarse de su fácil acceso. | Casi la mitad de la población de Panamá, el 47,3%, no es usuaria de internet[[5]](#footnote-5),  Plan Estratégico de Banda Ancha de la República de Panamá. Julio 2013.  Este plan indica que sólo 287 de los 634 corregimientos en los que está dividido el país tienen acceso a banda ancha. | Diseñar e implementar una iniciativa de alfabetización digital que introduzca a los ciudadanos en la realización de trámites en línea, particularmente a aquellos que viven en zonas remotas y proceden de estratos sociales más bajos.  Diseñar y ejecutar una estrategia de difusión y promoción del uso de los servicios públicos disponibles en línea.  Implementar un observatorio del avance en el uso de las TIC que permita monitorear el progreso de Panamá en Línea y el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios ofrecidos |
|  | (iii) las instituciones públicas carecen de la fortaleza institucional necesaria en el área TIC para modernizar la prestación de los servicios públicos. | La AIG, como órgano rector, no cuenta con los recursos necesarios[[6]](#footnote-6) para jugar un rol de liderazgo en el avance del gobierno electrónico en el país y prestar los servicios de asesoría a los ministerios y las agencias para implementar la Agenda Digital 2014‑2019 Panamá 4.0. Gran parte de las instituciones carecen de los recursos humanos con la cualificación necesaria y no disponen del equipamiento tecnológico requerido para modernizar su funcionamiento;  El marco normativo está incompleto y la reglamentación de trámites no está adaptada a la sociedad del conocimiento.  MIAmbiente es un Ministerio de nueva creación, cuenta con un reducido presupuesto que limita su capacidad de inversión en proyectos de modernización. | Consultoría *“*Diagnóstico y Recomendaciones para el área de Tecnología del Gobierno”. *Logic Studio, Information Technology Solutions*. 2012. Menos del 1% de los funcionarios dedicados al área TIC.  Government@Glance 2013, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. Los gobiernos bien posicionados en uso de TIC invierten entre el 1,5% y el 2% del presupuesto en TIC. Panamá invierte menos del 1%.  Panamá carece de legislación de Protección de Datos Personales, ciberseguridad e interoperabilidad.  [La asignación presupuestaria para el año 2016](http://www.mef.gob.pa/es/direcciones/presupuestoNacion/Documents/pre_2016_ley.pdf), fue del 0.28% del Presupuesto General del Estado, el segundo Ministerio con menor asignación del país. | Dotar a la AIG de los recursos humanos con la cualificación técnica necesaria para operar la infraestructura de gobierno digital[[7]](#footnote-7).  Diseñar e implementar una plataforma de planificación y gestión de las inversiones TIC.  Revisar y adaptar el marco normativo relacionado con la prestación de los servicios públicos en el contexto de una agenda digital como un instrumento de planificación para la transformación gubernamental (CSIRT)[[8]](#footnote-8).  Actualizar la estrategia nacional de ciberseguridad.  Fortalecer la seguridad de los datos y el Centro de Respuesta Ante Incidentes de Seguridad Informática.  Mejorar las competencias TIC de los recursos humanos de la administración pública.  Diseñar y ejecutar una estrategia de gestión del cambio.  Actualizar y fortalecer la plataforma de interoperabilidad para su puesta en funcionamiento.  Diseñar e implementar programas de nación inteligente[[9]](#footnote-9) y datos abiertos  Poner en línea los trámites priorizados por su conexión con la competitividad del país  Diseñar e implementar una estrategia de gestión del cambio  Capacitar a los funcionarios del MiAmbiente en la nueva forma de operar  Diseñar e implementar un sistema de gestión de datos para la planificación y gestión ambiental |

1. Repositorio de información sobre los requisitos para realizar 2.700 trámites con el gobierno. [↑](#footnote-ref-1)
2. La puesta en línea de trámites gubernamentales implicará en todos los casos un proceso de simplificación que incorpora aspectos normativos, organizativos y tecnológicos, así como una perspectiva multicanal de atención ciudadana. [↑](#footnote-ref-2)
3. Centros de acceso a internet ubicados en diferentes instancias públicas. [↑](#footnote-ref-3)
4. Puntos de conexión gratuita a internet a través de wifi. [↑](#footnote-ref-4)
5. La [Unión Internacional de Telecomunicaciones](http://www.itu.int) define como usuario de internet a aquella persona mayor de 2 años de edad que se conectó a internet durante los últimos 30 días [↑](#footnote-ref-5)
6. Incluye recursos humanos con capacidad técnica sectorial (educación, salud, comercio, medioambiente, etc.) y transversal (marco legal, optimización de procesos o definición de estándares). [↑](#footnote-ref-6)
7. El costo de estos recursos humanos será crecientemente soportado por la AIG. En el año 5, el 80% del costo será cubierto por la AIG y el 20% por los recursos del programa. A partir del año 6, la AIG financiará la totalidad del costo. [↑](#footnote-ref-7)
8. [*Computer Security Incident Response Team*](https://www.csirt.org/)*.* [↑](#footnote-ref-8)
9. Programas que gestionen los datos de que recoge el gobierno de forma que puedan ser compartidos con la ciudadanía y utilizadas por los responsables de la planificación y gestión de políticas públicas para predecir necesidades y comportamientos de los ciudadanos. [↑](#footnote-ref-9)