



ANEXO I

Formato de Postulación¹

“Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva”

I. Información General

Estado miembro Postulante	<u>Panamá</u>
Institución Pública Postulante	<u>Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG)</u>
Nombre de la Experiencia Innovadora:	<u>RNI Red Nacional de Internet InternetParaTodos</u>
Categoría a la que postula:	<u>Innovación en el Gobierno Abierto y Acceso a la Información</u>

A continuación, favor de contestar las siguientes preguntas:

- ¿Por qué su institución entiende que la experiencia presentada es innovadora?

R. La RED NACIONAL INTERNET (RNI) – InternetParaTodos es una experiencia innovadora, 2.8 millones de panameños (86% de la población) poseen a su disposición acceso gratuito a internet inalámbrico (WiFi) a nivel Nacional con niveles de alto grado satisfacción de usuarios. Esta iniciativa no tiene precedentes por parte de gobierno latinoamericano alguno al momento de su implementación y ha sido ejemplo para iniciativas similares en otros países de la región.

- ¿Qué experiencias innovadoras similares a la presentada, conoce su institución?

R. No conocemos ninguna experiencia similar a la nuestra en ningún país latinoamericano. Conocemos de iniciativas similares, pero a nivel regional, municipal o estatal dentro de países latinoamericanos pero no a Nivel Nacional. RNI no es una experiencia meramente tecnológica, sino una herramienta de evolución digital que complementa otras iniciativas como las Infoplazas (para capacitación y acceso) y los computadores gratuitos a estudiantes.

- ¿Cuál es la diferencia de la experiencia innovadora presentada por su institución respecto a las otras similares?

R. Como indicamos anteriormente, no conocemos experiencias similares.

(1) La solicitud de postulación debe ser clara y concisa no pudiendo extenderse más de 20 páginas incluyendo el Resumen Ejecutivo.

Adjunto a la solicitud de postulación, se pueden incluir anexos que la entidad considere pertinente en relación con la(s) experiencia(s) innovadora(s) presentada(s) sean estos documentos, informes u otros documentos o instrumentos que sustenten lo expuesto.

De ser necesario es posible considerar un glosario de términos que faciliten la comprensión de la exposición de la experiencia innovadora.

Toda la información contenida en la solicitud de postulación se considera verdadera. Si se verificara en cualquier etapa del proceso que no se cumple esta exigencia la postulación será descalificada automáticamente. La decisión es de carácter inapelable.

Antigua y Barbuda
Argentina
The Bahamas
Barbados
Belice
Brasil
Chile
Colombia
Costa Rica
Cuba
Dominica
Dominican Republic
Ecuador
El Salvador
Grenada
Guatemala
Guyana
Haiti
Honduras
Jamaica
México
Nicaragua
Paraguay
Peru
Saint Kitts and Nevis
Saint Lucia
Saint Vincent and the Grenadines
Trinidad and Tobago
United States of America
Uruguay
Antigua and Barbuda
Argentina
The Bahamas
Barbados
Belice
Brasil
Chile
Colombia
Costa Rica
Cuba
Dominica
Dominican Republic
Ecuador
El Salvador
Grenada
Guatemala
Guyana



información que corrobore y dé más elementos sobre el problema (por ejemplo encuestas, mediciones, opiniones especializadas, etc).

R. A pesar de lo avanzado de las telecomunicaciones panameñas, el mundo digital de hoy no llega ni envuelve a todos nuestros ciudadanos. Menos del 15% de la población tenía acceso de banda ancha a Internet; lo que ubicaba a Panamá en una posición desventajosa con respecto a otros países de la región. En el área metropolitana, la baja penetración obedece a la falta de herramientas de acceso y masificación de las actividades del Gobierno Electrónico, mientras que en el resto del país, se suman los problemas de disponibilidad del servicio. A pesar que el Internet llegó a Panamá a inicios de la década del 90, los beneficios que conlleva esta conectividad se concentraba en el comercio, en el aparato Estatal y en los estratos altos de la sociedad, sin permear de manera efectiva a toda la sociedad. Con el desarrollo de la Agenda Digital y los programas de e-Gobierno era necesario universalizar el acceso a Internet, para que fuesen efectivas las múltiples iniciativas que se desarrollan en Panamá

2. Descripción de la experiencia innovadora

Describe cual fue la solución planteada para resolver el problema descrito en la sección anterior. Por favor tome en cuenta las siguientes interrogantes para orientar su descripción:

- ¿Cómo fue el proceso de planificación de la experiencia innovadora?
 - R.** El proceso de planificación conto con dos etapas,
 - Primero, se realizaron reuniones de estudio para analizar la metodología y tecnología a utilizar, para cumplir los objetivos del Proyecto y determinar los recursos financieros necesarios para su ejecución.
 - Segundo, se elaboraron los Términos y Condiciones para realizar un llamado a los operadores de Telecomunicaciones en Panamá a presentar propuestas para la implementación de tan ambicioso proyecto. Esto en el marco de un acto público realizado en nombre del Fondo de Servicio y Acceso Universal.
- ¿Cuáles fueron los objetivos que se plantearon?
 - R.** Los objetivos principales de este proyecto son:
 1. Crear las condiciones para elevar la accesibilidad al Servicio de Internet de los ciudadanos del país, garantizando la igualdad de oportunidades y consecuentemente incrementar la competitividad global de Panamá.
 2. Introducir el servicio de Internet de banda ancha en las áreas apartadas y de interés social con miras a acelerar la adopción de la tecnología por personas que actualmente no gozan del conocimiento.
 3. Duplicar en el término de un año la penetración del Internet de Banda Ancha en el país, especialmente las áreas de mayor impacto en el interior del país.
 4. Generar beneficios directos de la conectividad en los ciudadanos más necesitados.
 5. Ofrecer a una mayor cantidad de ciudadanos, la posibilidad de acceso a los procesos electrónicos del Estado, a la información gubernamental, coadyuvando a una mayor participación ciudadana.
 6. Proveer una plataforma digital para impulsar la competitividad de las PYMES y su inclusión a la economía formal.
 7. Dotar a los productores agropecuarios de herramientas tecnológicas de información y de comunicación para la comercialización eficiente y directa de sus productos.
 8. Fomentar la educación digital para mejorar los índices académicos y de conocimientos de docentes y estudiantes.
 9. Disminuir la brecha digital a niveles impactantes de la región y destacables dentro de la región



10. Aumentar la competitividad de Panamá a nivel internacional.
11. Brindar conectividad inalámbrica a todos los rincones del país.

- ¿Qué plazos se consideraron para lograr estos objetivos?
R. Se consideró que en un plazo de cinco (5) años. A casi cuatro años de la implementación consideramos que la mayoría de estos objetivos han sido alcanzados.
- ¿Cuál fue su población objetivo?
R. La población objetivo inicial del Proyecto Red Nacional Internet eran:
 - Ciudadanos de bajos recursos.
 - Los productores agropecuarios.
 - Estudiantes y docentes de escuelas públicas.
 - Los micros y medianos empresarios.
 - Áreas no metropolitanas y de difícil acceso.
- ¿Cómo se financió y cuánto de presupuesto utilizó para ejecutarla?
R. Este Proyecto ha sido financiado por el Fondo para el Desarrollo de Proyectos de Servicio y Acceso Universal, que está integrado por hasta el 1% de los ingresos tasables de las empresas operadoras, dedicadas a la explotación comercial de ciertos servicios pagados de información y de las telecomunicaciones, según la Ley 59 del 11 de agosto del 2008 "Que promueve el Servicio y Acceso Universal a las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones para el desarrollo y dicta otras disposiciones".

El presupuesto inicial del proyecto fue de 25.5 millones de Balboas que incluía la implementación y costos recurrentes mensuales del Servicio por 5 años. Con el objetivo de ampliar la cobertura de la Red se extendió el presupuesto, que a la fecha se amplió a 32.8 Millones de Dólares en el mismo período.

- ¿Cómo fue el proceso de implementación de la experiencia innovadora?
R. El proceso de implementación del proyecto se realizó de en las siguientes etapas:
 1. **Planificación y Contratación:** de julio a octubre del 2009.
 2. **Implementación:**
 - Fase 1 – de octubre 2009 a enero del 2010, llegando a 1.7 millones de habitantes en 11 ciudades y poblaciones, con 328 sitios de acceso.
 - Fase 2 – de octubre 2009 a abril 2010, llegando a 600 mil habitantes en 11 ciudades y poblados, con 326 sitios de acceso.
 - Fase 3 – se planifico la contratación de 350 sitios adicionales, llegando a 500 mil habitantes en 11 ciudades y poblados.
 3. **Operación:** durante la operación de la red se ha agregado algunos sitios adicionales a la Red para totalizar los 1,105 con los que cuenta actualmente.

La distribución de los sitios de Accesos a nivel nacional es la siguiente:

PROVINCIA - DISTRITO	SITIOS DE ACCESO
Coclé	
PENONOME	33
AGUADULCE	33
ANTON	12
NATÁ	12
LA PINTADA	1
Colón	
COLON	48
CHAGRES	1
DONOSO	5



Herrera	
CHITRE	39
PESE	15
OCU	17
Los Santos	
LAS TABLAS	37
LOS SANTOS	25
GUARARÉ	13
POCRI	9
PEDASI	21
Panamá	
ARRAIJAN	28
PANAMA	297
LA CHORRERA	41
CAPIRA	18
CHAME	26
CHEPO	21
SAN MIGUELITO	86
Veraguas	
SANTIAGO	45
SONÁ	32
CAÑAZAS	1
CALOBRE	1
SAN FRANCISCO	1
Chiriquí	
DAVID	50
BUGABA	19
DOLEGA	11
BARÚ	1
Bocas del Toro	
CHANGUINOLA	30
Emeberá-Wounaan	
CEMACO	1
Guna Yala	
NARGANA	1
ALIGANDÍ	4
Darién	
CHEPIGANA	41
PINO GANA	22
Ngäbe-Buglé	
MÚNA	2
KUSAPIN	3
KANKINTÚ	2
Total	1,105

- ¿Necesitó de otros actores para implementar la experiencia cuáles?
R. La implementación requirió del apoyo de diversas instituciones públicas y privadas para lograr un proceso ágil y rápido de despliegue, en gran medida para poder instalar los puntos de acceso en sitios públicos que ofrecieran niveles de seguridad y accesibilidad para los ciudadanos. Además, todas estas instituciones apoyan de manera honerosa con la provisión de la energía eléctrica. Las entidades Municipales también nos dieron su apoyo y diligencia para tramitar los permisos obligatorios para el despliegue de la infraestructura necesaria.
- ¿Qué dificultades encontró en el proceso de implementación de la experiencia innovadora y qué hicieron para superarlas?
R. Dentro del proceso de implementación de la RNI se presentaron algunas dificultades que fueron vistas como retos o estímulos para continuar; entre las que podremos mencionar:



- La disponibilidad eléctrica en ciertos lugares de la geografía nacional,
 - Permisos de carácter públicos y privados,
 - seguridad en áreas con cierta criminalidad
 - disponibilidad de computadoras y terminales en ciertos sitios.
- ¿Cómo se evaluaron los resultados?
- R.** Los resultados del Proyecto son evaluados de varias maneras;
- con monitoreo diarios, semanales y mensuales de los usuarios nuevos y recurrentes y análisis estadístico de dichos datos y mediante encuestas de satisfacción a los usuarios.
 - La Red cuenta con sistema de gestión en línea que permite determinar la disponibilidad y uso de cada uno de los sitios de acceso.
 - Los usuarios deben registrarse, ingresando cierta información demográfica que nos ayuda a levantar diversos informes y estadísticas sobre el cumplimiento de los objetivos y ejecución contractual.

Se han realizado encuestas a los usuarios y ciudadanos para identificar los niveles de satisfacción así como para determinar el impacto socio-económico de esta iniciativa.

En cuanto a los logros obtenidos le pedimos, por favor, sea bastante explícito especificando los indicadores de resultado y de impacto que sean aplicables. Para tal efecto puede tomar en cuenta las siguientes interrogantes para orientar su respuesta:

- ¿Cuántas personas se beneficiaron?
- R.** A la fecha el programa cuenta con más de 1,105 puntos y cubre 41 ciudades o poblados, las cuales representa una cobertura superior al 86% de la población a lo largo y ancho de todo el país.
- Se cuentan con más de 1 Millón de usuarios registrados, de los cuales se activaron unos 300 mil en año 2012; de estos por ejemplo,
- 40% son jóvenes entre 13 y 18 años,
 - 59% son estudiantes y universitarios
 - el 60% del uso de la red se realiza en las localidades del interior de la República.
- ¿Cuánto de presupuesto se ahorró?
- R.** Los análisis económicos no se han hecho en términos de ahorros, sino más bien para medir el beneficio al ciudadano y a la economía nacional. Dichos análisis han concluido que
1. las MiPyMEs que reciben el beneficio de acceso gratuito a Internet tienen un ahorro de USD\$ 2.060.257. Igualmente reciben un beneficio económico al incrementar sus ventas que se ha calculado en USD\$ 44.546.112. En consecuencia este sector recibe un impacto económico de 46.5 Millones de dólares al año.
 2. el usuario individual, se estima que el beneficio económico es de USD\$19.044.736, al año, al calcular que 158.865 personas utilizan este servicio, como proveedor único del servicio de acceso a Internet.
- ¿Cómo se mejoró el servicio prestado? (Tiempo, costo para el ciudadano?)
- R.** Las mejoras del servicio prestado relativas con esta iniciativa se pueden medir en términos de accesibilidad y asequibilidad. Y lo podemos resaltar con algunas de las actividades que se realizan con el uso de la Red de servicios que presta el Gobierno a través de portales de diversas instituciones:



#	Sitio	Conexiones (Mayo 2013)
1	css.gob.pa	49846
2	panamacompra.gob.pa	34357
3	contraloria.gob.pa	33880
4	sertv.gob.pa	32011
5	policia.gob.pa	26266
6	innovacion.gob.pa	26170
7	mides.gob.pa	15657
8	ana.gob.pa	15533
9	organojudicial.gob.pa	15268
10	asamblea.gob.pa	14593
11	tribunal-electoral.gob.pa	13804
12	minsa.gob.pa	13547
13	municipios.gob.pa	12597
14	migracion.gob.pa	10931
15	ministeriopublico.gob.pa	10741
16	registro-publico.gob.pa	10280
17	dgi.gob.pa	9928
18	panamatramita.gob.pa	7697
19	css.org.pa	6725
20	aeronautica.gob.pa	6699
21	anam.gob.pa	6669
22	mitradel.gob.pa	6323
23	procuraduria-admon.gob.pa	6179
24	inac.gob.pa	6011
25	311.gob.pa	5827
26	ifarhu.gob.pa	5650
27	lnb.gob.pa	5642
28	mef.gob.pa	5187
29	panamaemprende.gob.pa	5052
30	mici.gob.pa	4918
31	afs.org.pa	4725
32	atp.gob.pa	4517
33	mida.gob.pa	4460
34	autoridaddelconsumidor.gob.pa	4080
35	miviot.gob.pa	3984
36	iphe.gob.pa	3739
37	mire.gob.pa	3481
38	participa.gob.pa	3333
39	transito.gob.pa	3295
40	superbancos.gob.pa	2765
41	supervalores.gob.pa	2754
42	senacyt.gob.pa	2380
43	ipacoop.gob.pa	2268
44	senafrent.gob.pa	2196
45	defensoriadelpueblo.gob.pa	2111
46	panamaenelexterior.gob.pa	2103
47	aeronaval.gob.pa	2005
48	idaan.gob.pa	1989
49	cambiodemocratico.org.pa	1799



#	Sitio	Conexiones (Mayo 2013)
50	opm.org.pa	1096

El nivel de satisfacción del servicio que brinda la **Red Nacional Internet RNI** es del 90%, éste resultado es basado en dos encuestas y estudios de mercado realizados con empresas independientes. Esta es una Red Publica WI-FI sin costo alguno al ciudadano o PYMES.

- ¿En qué medida se solucionó el problema público inicial?
R. Considerando que el problema de accesibilidad y asequibilidad del servicio de acceso universal fuera de la Ciudad de Panamá, era limitado para los estratos bajo a medio de la ciudadanía, cabe mencionar que hemos puesto en manos de la mayoría de los panameños, principalmente para aquellos con recursos económicos limitados, la disponibilidad del acceso a Internet gratuito. Otro resultado de esta iniciativa se ha visto en la reducción de los costos del acceso de banda ancha en Panamá, estimado actualmente en 2.42% de la renta per cápita mensual. Igualmente destaca el crecimiento sostenido que Internet en el país con una tasa compuesta de crecimiento anual del 11%.

En lo posible haga referencia al estado inicial y compárelo con el logro obtenido.

3. Vinculación de la Experiencia Innovadora con los criterios de evaluación

A continuación le pedimos proporcione información específica que será valorada por el Jurado. Le pedimos por favor brevedad y en lo posible proporcionar datos específicos:

1. Originalidad

Tome en consideración las siguientes interrogantes:

- ¿Por qué cree que su experiencia es innovadora en la gestión pública?
R. Red Nacional de Internet RNI, más que dar acceso gratuito a Internet, ha sido un proceso desde su planificación hasta su implementación que ha logrado conjugar en un mismo proyecto diversas entidades tanto públicas como privadas. Ha sido un proceso de conceso y búsqueda de soluciones a los diversos contratiempos que se presentaron. Es destacable como gracias a una idea bien concebida, y la cooperación de todos los actores se logró implementar en muy corto tiempo, 145 días, las primeras dos fases del proyecto que permitieron llegar a 2.4 millones de habitantes, con un concepto sencillo y replicable, con sistemas de control y monitoreo continuo sobre el cual nos permite mantener los niveles de satisfacción de los usuarios muy por encima de muchos otros servicios públicos. El modelo de renta de servicio y su fiscalización técnica concebida desde su origen, y aportado al crecimiento de la infraestructura de telecomunicaciones nacional.
- ¿Describa los elementos que hacen que su experiencia en gestión pública sea innovadora?
R. Entre los elementos que hacen la experiencia innovadora tenemos:
 - La gran Coordinación y cooperación interinstitucional
 - El modelo conceptual de la Red
 - El uso de tecnologías de comprobada trayectoria
 - Un enfoque social, educativo y comunitario, sin afectar el mercado actual de Internet ni a los proveedores de telecomunicaciones.
 - La fácil adopción y uso de la Red para el usuarios final, sin requerir que estos adquieran dispositivos adicionales para conectarse



- La seguridad contra contenidos; tales como pornografía y otros similares.
- ¿Existieron algunos antecedentes de la experiencia innovadora?
R. La República de Panamá inicio en año de 1998, con el apoyo de BID, el programa de **Infloplazas**, proyecto piloto donde el Gobierno lidero acciones para llevar conectividad a Internet en zonas del territorio nacional donde el sector privado nunca llegaría.

2. Impacto ciudadano

Tome en consideración las siguientes interrogantes:

- ¿Cómo se beneficiaron los ciudadanos con la innovación?
R. Los panameños tiene acceso a las TIC's y los beneficios de la conectividad de Banda Ancha a Internet y a todas las herramientas de gobierno electrónico disponibles en el país; aumentando la transparencia; fomentando la participación ciudadana; incrementando la demanda de servicios; la creación de nueva infraestructura de telecomunicaciones; entre otras.

En cuanto al uso, la República de Panamá ha realizado importantes esfuerzos para fomentar el uso de la Banda Ancha y de las TIC's entre los ciudadanos, empresas, instituciones de Gobierno y en sectores clave como la salud y la educación. Programas como "InternetParaTodos" con las Infoplazas, el proyecto "Panamá Sin Papel", el proyecto "Entre Pares Panamá", el plan de e-Salud o el portal AMPYME son unos ejemplos de las iniciativas llevadas a cabo que están permitiendo que el esfuerzo realizado en desplegar infraestructura tenga su contraparte en fomentar una demanda y, a la vez, en crear servicios e innovación local que son capaces de generar el crecimiento económico y la inclusión social.

8.6 de cada 10 panameños tienen un punto de acceso a 500 metros de su residencia, lugar de trabajo o estudio. Esto dentro del territorio nacional.

- ¿Cuántas personas se beneficiaron con la innovación?
R. Actualmente más de 2.8 millones de panameños a nivel nacional tienen a su disposición acceso gratuito a Internet a través de la RNI. La Red Nacional Internet RNI cuenta con más de 1 Millón de usuarios registrados.
- ¿Cuenta con indicadores cualitativos y cuantitativos que así lo demuestren?. Especifique por favor.
R. Para el seguimiento del Proyecto Red Nacional Internet se cuenta con una serie de indicadores cuantitativos que se pueden monitorear diariamente, semanalmente, mensualmente y anualmente.

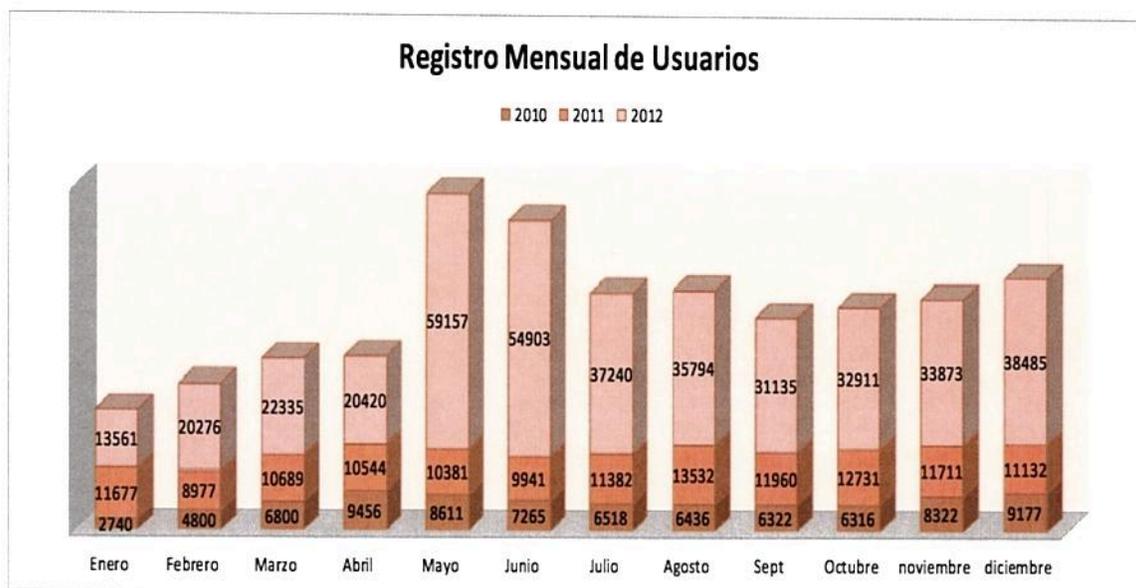
Con relación a los Usuarios contamos con la siguiente información:

- Usuarios Nuevos
- Usuarios Nuevos por Distrito
- Edades de los Usuarios
- Usuarios por Región (Provincia o Distrito)
- Usuarios por Genero
- Usuarios Frecuentes
- Actividad de un Usuario
- Registros por Tipo de Usuario
- Registros por Tipo de Equipos

Con relación al Uso de la Red contamos con la siguiente información:

- Sitios Web

- Data Moviada en la Red
- Usuarios Únicos Conectados
- Usuarios Únicos Conectados por Distrito
- Usuarios Únicos Conectados Diariamente en los Sitios
- Usuarios Únicos Conectados por Hora en los Sitios



3. Replicabilidad

Tome en consideración las siguientes interrogantes:

- ¿Su experiencia innovadora es susceptible de ser replicada por otras entidades?
R. Nuestra experiencia es susceptible de ser replicada. EL Gobierno de la República de Panamá a través de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental AIG, que lidera este proyecto, estaríamos más que dispuestos a compartir nuestra experiencia con cualquier Estado que desee replicar esta Innovación. De hecho, ya varios países han mostrado interés en el mismo; incluyendo Mexico.
- ¿Qué elementos centrales deberían ser considerados antes que la experiencia innovadora sea replicada en otras entidades?
R. Aspectos importantes a considerar para la replicación de la experiencia:
 - Una política pública clara de la importancia que tiene el acceso a Internet para la sociedad en su conjunto.
 - Establecer las fuentes de financiamiento. La mayoría de nuestros Estados tiene ya establecidos Fondos de Servicio y Acceso Universal que pueden facilitar el financiamiento de una iniciativa como esta.
 - Consenso con todos los involucrados, tanto públicos como privados.

4. Eficacia

Tome en consideración las siguientes interrogantes:

- ¿Su experiencia innovadora ha permitido alcanzar resultados que vayan acorde con los objetivos propuestos en los planes, programas de su institución?
R. Sí, nos ha permitido alcanzar resultados muy positivos en términos de algunos de los objetivos del proyecto e institución. Podemos mencionar los siguientes:



1. Crear las condiciones para elevar la accesibilidad al Servicio de Internet de los ciudadanos del país, garantizando la igualdad de oportunidades y consecuentemente incrementar la competitividad global de Panamá.
Resultados: Panamá ya es uno de los primeros países de la región en cuanto a conectividad y desarrollo de las Telecomunicaciones en la Región, según el último informe del Foro Económico Mundial sobre Tecnología de la Información y Comunicaciones. (TIC).
 2. Ofrecer a una mayor cantidad de ciudadanos, la posibilidad de acceso a los procesos electrónicos del Estado, a la información gubernamental, coadyuvando a una mayor participación ciudadana.
Resultados: 2.8 millones de panameños (86%) tienen a su disposición acceso gratuito a Internet a través de la Red.
 3. Proveer una plataforma digital para impulsar la competitividad de las PYMES y su inclusión a la economía formal.
Resultados: A través de la Red Nacional Internet un 9% de los usuarios son empresarios e independientes que realizan en 1105 sitios, transacciones de banca en línea, ven las más de mil oportunidades de negocio en www.panamacompra.gob.pa, emiten sus certificados de operación en www.pamamaemprende.gob.pa y mucho más.
Además, el desarrollo de esta Red (RNI), ha permitido que las operadoras flexibilizaran sus precios y por ende las PYMES se han incorporado. Según la CEPAL, Panamá tiene el Internet más barato de la región.
 4. Dotar a los productores agropecuarios de herramientas tecnológicas de información y de comunicación para la comercialización eficiente y directa de sus productos.
Resultados: el 60% del uso de la Red se da en el interior del País, dando como resultado que el productor tenga acceso al mundo de Internet y las oportunidades de interactuar con otros mercados y homólogos en otras latitudes.
 5. Fomentar la educación digital para mejorar los índices académicos y de conocimientos de docentes y estudiantes.
Resultados: Un 59% de los usuarios de la Red son Estudiantes y Universitarios, los sitios de mayor acceso a la Red son escuelas y universidades del interior del País.
 6. Establecer mecanismos de comunicación Ciudadano-Estado que identifique situaciones de inconformidad y malos servicios, que permita una reacción oportuna por parte del Estado.
Resultados: En promedio tenemos más de 600 mil de visitas a sitios de Gobierno mensuales, un incremento del 100% comparado con el promedio del 2012, donde el ciudadano puede informarse y realizar trámites con distintas entidades gubernamentales. Independientemente el ciudadano tiene disponible el 311 Centro de Atención Ciudadana a estos servicios.
 7. Disminuir la brecha digital a niveles considerables y destacables dentro de la región.
Resultados: Los más de 1 millón de usuarios registrados en la Red desde su lanzamiento y el uso diario de la Red indican que el uso y acceso a Internet impacta de forma positiva a los ciudadanos que no tenían acceso. Hemos visto como han disminuido los precios por megabit del acceso a internet, hoy en día se puede tener acceso de banda ancha en casa por menos de 15 balboas al mes.
- Si pudiera dar una opinión sobre los resultados obtenidos a través de la experiencia innovadora. ¿Diría usted que los resultados alcanzados han sido de mayor, regular o menor impacto?



R. Los resultados obtenidos definitivamente han sido de **MAYOR** Impacto.

Solo el impacto económico en las MiPyMEs ha superado con creces el esfuerzo e inversión que se ejerció en esta experiencia, llegando a el 151% de retorno de la inversión a diciembre del 2012.

En términos de calidad de vida del usuario consideramos que lo podemos medir en los miles de correos de agradecimiento que recibimos a causa de este iniciativa. Las encuestas de satisfacción así lo reflejan con un 90% de usuarios satisfechos y muy satisfechos.

5. Eficiencia

Tome en consideración las siguientes interrogantes:

- ¿La experiencia innovadora permitió optimizar recursos sean financieros, humanos, logísticos, etc.)

R. El modelo de renta de servicio y su fiscalización técnica y operativa ha permitido la optimización de recursos humanos dentro de la institución que requiere solo personal para realizar inspecciones periódicas.

Este modelo también permite que el peso logístico recaiga sobre el contratista velando por mantener los acuerdos de niveles de servicios contratados.

- Si pudiera dar una opinión sobre el costo beneficio de la aplicación de la experiencia innovadora. ¿Diría usted que es positiva, negativa, o igual?

R. Extremadamente Positiva

6. Complejidad del problema que soluciona

Tome en consideración las siguientes interrogantes:

- Justifique la complejidad del problema público inicial. Por ejemplo tenía grandes dimensiones, mucha población involucrada, ausencia de recursos, etc.

R. El problema público inicial era muy complejo, contaba con una gran cantidad de aristas y se buscaba solucionar una situación donde se involucraba a una población considerable con un limitado presupuesto.

A continuación alguna complejidades:

- La situación inicial implicaba una cobertura territorial extensa y disponibilidad para cientos de miles de personas de forma simultánea, aunado a una implementación rápida y efectiva, que permitiese lograr los impactos esperados en el tiempo estipulado.
- Establecer el presupuesto para un proyecto de estas dimensiones también fue una tarea clave para el desarrollo de una estrategia costo efectiva y sustentable en el tiempo.
- Establecer una metodología de financiamiento fue un reto importante también.

- ¿Respecto a la experiencia innovadora ésta involucra a diversas entidades de distintos niveles administrativos?

R. Si, para el desarrollo del RNI, fue necesario involucrar a diversas entidades de distintos niveles administrativos. Ejemplo de algunos son: Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, Ministerio de Obras Públicas, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, el Ministerio de la Presidencia, entidades Municipales del Panamá, el Ministerio de Seguridad (Policía, Seguridad de Fronteras), Autoridad de Aeronáutica Civil, el Ministerio de Desarrollo Social, La Secretaria Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación y por supuesto la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) como líder coordinador del proyecto RNI.

- ¿La experiencia innovadora involucra a organizaciones sociales y/o empresariales?



R. La experiencia innovadora no involucra estas organizaciones para el desarrollo de la misma. Sin embargo son plenamente beneficiarias del uso y disfrute del servicio gratuito brindado por la Red Nacional de Internet RNI.

7. Sustentabilidad de la experiencia

Tome en consideración las siguientes interrogantes:

- ¿Qué tiempo lleva implementándose la experiencia innovadora?
R. La experiencia innovadora tiene cuatro (4) años de haber iniciado.
- ¿Ha habido cambios de gobierno o de administración que han afectado la implementación de la medida?
R. No, los cambios que han existido no han afectado la implementación del RNI.
- ¿Existe presupuesto para mantener la implementación de la experiencia innovadora en un mediano y largo plazo (5 y 10 años)?
R. Si existe el presupuesto para mantener la implementación de la RNI a mediano y largo plazo; ya que los fondos de este proyecto salen del Fondo para el Desarrollo de Proyectos de Servicio y Acceso Universal administrado por la Junta Asesora, el cual está sustentado en la Ley 59 del 2008.

Dichos fondos serán utilizados para financiar los proyectos que aseguren la extensión, la cobertura, la actualización tecnológica y la calidad de los servicios originados con las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones.

- ¿Existe algún tipo de regulación de la experiencia que la haya formalizado y hecha obligatoria en el tiempo?
R. La Ley 59 del 11 de agosto del 2008, "Que promueve el Servicio y Acceso Universal a las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones para el desarrollo y dicta otras disposiciones"

El artículo 4, indica, la creación de los fondos para el Desarrollo de proyectos de Servicio y Acceso Universal, los cuales servirán para financiar los proyectos que aseguren la extensión, la cobertura y la calidad de los servicios originados con las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones.

Indica que existirá un Fondo por empresa operadora, donde la constitución y la gestión de estos Fondos se efectuarán de la siguiente forma:

- a. Cada empresa, según lo establecido en el numeral 15 del artículo 3, dedicada a la explotación comercial de los servicios pagados de la información y de las telecomunicaciones, establecerá un Fondo de Servicio y Acceso Universal, en el cual acreditará los recursos que se obliga a aportar por sus ingresos tasables en virtud de la presente Ley.
- b. Cada Fondo de las empresas estará constituido hasta con el uno por ciento (1%) de los ingresos tasables.

La Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal resolvió adoptar esta iniciativa en su Resolución No.1 "Por medio del cual se adopta el Proyecto "Red Nacional de Acceso Universal a Internet"" del 27 de julio del 2009.



V. Declaración de los participantes

La institución Postulante, a través de quien suscribe, declara que:

1. Conoce las Bases de la actividad "Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva" y acepta todos sus alcances.
2. Toda la información expuesta en el formato de postulación es veraz y verificable y de entera responsabilidad del postulante.
3. Esta dispuesta a proporcionar al Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA toda la información complementaria que le sea solicitada durante el proceso de evaluación.
4. No tiene, o no ha tenido en los últimos cinco años, ningún tipo de vinculación (exceptúese la nacionalidad) con alguno de los Jurados o miembro del Departamento para la Gestión Pública Efectiva.
5. El departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA está autorizado a realizar la difusión de la experiencia innovadora en postulación, así como de los resultados del proceso de reconocimiento.

Antigua and Barbuda
Argentina
The Bahamas
Barbados
Belize
Bolivia
Brazil
Canada
Chile
Colombia
Costa Rica
Cuba
Dominica
Dominican Republic
Ecuador
El Salvador
Grenada
Guatemala
Guyana
Haiti
Honduras
Jamaica
Mexico
Nicaragua
Panama
Paraguay
Peru
Saint Kitts and Nevis
Saint Lucia
Saint Vincent and the Grenadines
Suriname
Trinidad and Tobago
United States of America
Uruguay
Venezuela

Panamá/19 de Mayo de 2013

Firmado por:

Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental

Firma del Representante Legal
Nombre: **Eduardo Jaén**
Cargo: Administrador General

Firma de persona de contacto
Nombre: **Ramón A. Balid**
Cargo: Coordinador Nacional de Cooperación Internacional
Teléfono: + (507) 520-7560
Dirección Electrónica: rbalid@innovación.gob.pa



ANEXO II

RESUMEN EJECUTIVO

Por favor, en una extensión no mayor a dos páginas resume lo expuesto en su ficha de postulación incidiendo en los puntos que Usted o su entidad considera de mayor relevancia.

La Red Nacional Internet (RNI)

De la mano con la promesa de la Administración Martinelli, se puso en ejecución la Red Nacional de Internet, la cual busca reducir la brecha digital, poniendo en la era del conocimiento a la población. Existen varias iniciativas coadyuvantes con este proyecto que permitirán potenciando el conocimiento, mejorando la educación en tecnologías y otras áreas del conocimiento.

¿Cómo nace esta iniciativa?

El Gobierno Nacional través de la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal, creada mediante la Ley 59 de 11 de agosto de 2008 y administrada por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), impulsa el proyecto Red Nacional Internet, cuyo objetivo es promover la conectividad inalámbrica a todos los rincones del país de manera gratuita y de fácil acceso.

Mediante este proyecto, el Gobierno busca la participación y la inclusión del ciudadano en el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs), para el desarrollo e incorporación a la sociedad del conocimiento. Con esto, los usuarios de la Red pueden navegar en páginas, correos electrónicos y contar con servicios de mensajería instantánea.

Objetivos de la RNI

- Aumentar el acceso al servicio de Internet
- Proveer una plataforma digital para impulsar la competitividad de las PYMES y la inclusión en la economía formal
- la igualdad de oportunidades, fomentar la educación y darle paso al conocimiento
- Disminuir la brecha digital
- Alcances y beneficios de la RNI

Un 86% de la población panameña tiene acceso gratuito a Internet WiFi, convirtiendo a Panamá en el primer país que ofrece este servicio de forma innovadora y gratuita a cientos de miles de ciudadanos. Dicha tecnología disponible en los sitios públicos, está accesible desde las computadoras portátiles y los dispositivos móviles como: teléfonos inteligentes, consolas de video juegos y otros.

Dicho servicio llega a 1105 sitios públicos en toda la República, a través de tecnologías de red inalámbrica estándar WiFi, acceso a internet gratuito, en lugares como: escuelas, parques, centros de salud, gimnasios, y otros, en 41 ciudades y poblaciones del país.

Más del 59% de los usuarios son estudiantes y universitarios. Los sitios de mayor acceso son las escuelas y las universidades del interior del país.

En la Red Nacional Internet, un 8% de los usuarios son empresarios e independientes.

¿Cómo conectarte a InternetParaTodos?

La Red Nacional Internet ofrece un servicio de internet gratuito conocido como Internet Para Todos, brindando a los ciudadanos la oportunidad de usar Internet completamente gratis, a través de dispositivos que se conecten a WiFi; como una laptop o computadora personal, tableta y teléfono inteligente, entre otros dispositivos.

El concepto de Internet Para Todos es que sea utilizada en sitios públicos y que sea accesible en los espacios abiertos de los mismos, con un rango de cobertura que oscila entre 50 y 150 metros del punto de acceso.

Antigua and Barbuda
Argentina
The Bahamas
Barbados
Belize
Bolivia
Brazil
Canada
Chile
Colombia
Costa Rica
Cuba
Dominica
Dominican Republic
Ecuador
El Salvador
Grenada
Guatemala
Guinea
Honduras
Jamaica
Mexico
Nicaragua
Panama
Paraguay
Peru
Saint Kitts and Nevis
Saint Lucia
Saint Vincent and the Gren
Suriname
Trinidad and Tobago
United States of America
Uruguay
Venezuela



Inversiones para beneficio de la población panameña

El Gobierno destinó B/.32.8 millones para inversión de la Red Nacional Internet, que por cinco años estará llegando de manera gratuita a los ciudadanos. Dicho monto incluye la instalación, el servicio y el mantenimiento de la RNI y que en la actualidad cuenta con 1,104 sitios de acceso, localizados en 41 comunidades y poblados que incluyen áreas comarcales en Ngäbe Buglé, Guna Yala y Emeberá-Wounaan.

Impacto Social

Panamá es uno de los primeros países de la región en cuanto a la conectividad y el desarrollo de las telecomunicaciones en la región, según el último informe del Foro Económico Mundial sobre Tecnología de la Información (TI).

De acuerdo al Global Information Technology Report 2013 del Foro Económico Mundial, Panamá escaló 11 escaños para ubicarse en la posición 46, segundo en Latinoamérica después de Chile (34). Se recortó la brecha digital entre Chile y Panamá, a la mitad.

A pesar de estos resultados positivos, el contexto actual exige intensificar esfuerzos en la generación de ideas innovadoras. En ese sentido, la AIG con una visión integral, ha impulsado la innovación y el desarrollo de nuevas tecnologías, en los aspectos sociales y económicos del país dentro del marco de prioridades de desarrollo nacional. Y es así como hoy día, la RNI ha aportado su granito de arena para darle paso al conocimiento y cerrar la brecha digital.

Internet Para Todos - Panamá se ha convertido en el primer país del mundo en ofrecer acceso a Internet WiFi gratuito, de frontera a frontera, cubriendo aproximadamente a un 84% de la población nacional.

Mediante este proyecto, el Gobierno busca la participación e inclusión del ciudadano en el uso de tecnologías de la información para el desarrollo e incorporación de todos los ciudadanos a la sociedad del conocimiento. Los usuarios de la Red pueden navegar en páginas web, utilizar correos electrónicos y servicios de mensajería instantánea. La Red incluye filtrado de contenido para adultos, violencia, juegos al azar y otros para evitar el mal uso de este beneficio. Es también una herramienta para que los estudiantes tengan la posibilidad de investigar, innovar y comunicarse; y que además, la pequeña y mediana empresa y productores de diversas áreas, puedan expandir sus posibilidades comerciales.

En la actualidad contamos con más de 1 millón de usuarios registrados a la RNI.
