

PRIMERA EDICIÓN

AIG

Estado UN GOBIERNO EN CONSTANTE EVOLUCIÓN **BETA**

JULIO - SEPTIEMBRE 2025

CULTURA DIGITAL

GUÍA RÁPIDA:
CÓMO GESTIONAR UN CASO A
TRAVÉS DEL 311 PANAMÁ

MUJERES QUE REESCRIBEN EL CODIGO

JESSYANN MÉNDEZ
ROSTRO HUMANO
DETRÁS DEL 311

OUT OF THE BOX

¿QUÉ ES CHATGPT Y POR QUÉ
ESTÁ EN BOCA DE TODOS?

TRANSPARENCIA 4.0

LA RENDICIÓN DE CUENTAS
EN LA ERA DIGITAL

PANAMÁ CONECTA

LA NUEVA PUERTA DIGITAL AL ESTADO

CIUDADANÍA DIGITAL

¡Bienvenidos a la Revista Estado Beta!

Nos complace darles la más cordial bienvenida a esta edición de nuestra revista institucional, un espacio creado por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) para acercarles los avances, noticias y proyectos que están transformando el ecosistema digital del Estado panameño.

En un mundo cada vez más interconectado, la innovación tecnológica se ha convertido en un pilar fundamental para construir gobiernos más eficientes, transparentes y cercanos al ciudadano. Desde la AIG, trabajamos día a día con la visión de modernizar los servicios públicos, fortalecer la ciberseguridad, optimizar los procesos internos del Estado y reducir la brecha digital, en beneficio de toda la población.

Este medio servirá como punto de encuentro para compartir iniciativas destacadas, buenas prácticas, historias de éxito, entrevistas, artículos de opinión y avances relevantes del sector tecnológico, tanto a nivel nacional como internacional.

Directora General:
Velshys Vinda

Editora Ejecutiva:
Indira Ramírez

Diagramación y Diseño:
Alma Díaz

Fotografía y Redes Sociales:
Catherine Quintero

www.aig.gob.pa
vvinda@aig.gob.pa

©2025 Estado BETA

→ Índice

04

CIUDADANIA DIGITAL: PANAMÁ CONECTA,
LA NUEVA PUERTA DIGITAL AL ESTADO

08

OUT OF THE BOX: ¿QUÉ ES CHATGPT Y
POR QUÉ ESTÁ EN BOCA DE TODOS?

10

TRANSPARENCIA 4.0: LA RENDICIÓN
DE CUENTAS EN LA ERA DIGITAL

12

CULTURA DIGITAL: GUÍA RÁPIDA, CÓMO
GESTIONAR UN CASO A TRAVÉS DEL 311

14

VOCES DEL FUTURO: MI EXPERIENCIA
CON EL PAC

16

AGENDA TECH

20

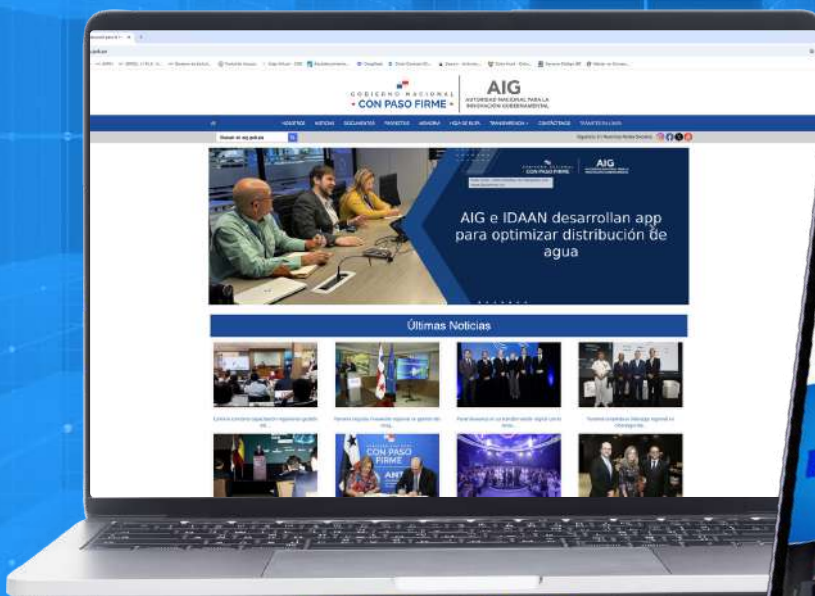
MUJERES QUE REESCRIBEN EL CODIGO:
JESSYANN MÉNDEZ

AIG

Autoridad Nacional para la
Innovación Gubernamental

¡Entérate de lo último!

1 3



     
@aigesinnovacion



**PANAMÁ
CONECTA**

Ciudadanía Digital

Panamá Conecta: *la nueva puerta digital al Estado*

por Velshys Vinda

En tiempos donde la eficiencia y la transparencia son más urgentes que nunca, el Estado panameño da un paso firme hacia la transformación digital con el lanzamiento de **Panamá Conecta**, una plataforma que busca centralizar y simplificar el acceso a los servicios públicos.

Panamá Conecta nace con una idea sencilla pero poderosa: que los trámites estatales puedan hacerse en línea, de forma segura, rápida y sin complicaciones. La plataforma ya permite gestionar procesos como el **récord policivo**, la apostilla de documentos, las transferencias de becas del **IFARHU**

o los trámites laborales ante el **MITRADEL**, todo desde un mismo sitio. Según **Fábrega**, el objetivo es facilitar la vida del ciudadano, que hasta ahora debía moverse entre oficinas, llenar formularios repetidos y esperar horas por trámites que hoy pueden resolverse en minutos desde un celular.

En una conversación con el ingeniero **Adolfo Fábrega, administrador de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG)**, queda claro que este proyecto no es solo una modernización tecnológica, sino un cambio de lógica en la relación entre el ciudadano y el Estado.



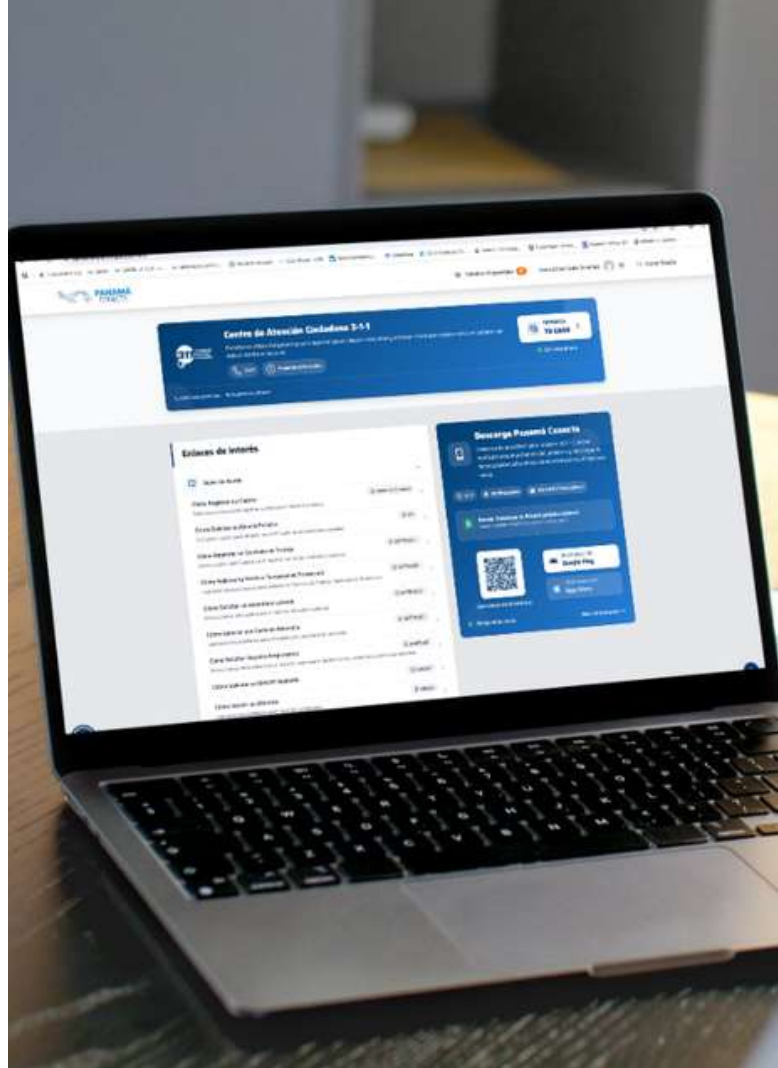
Pero esto no se trata solo de comodidad. **Panamá Conecta** busca generar confianza a través de la trazabilidad, la interoperabilidad entre instituciones y la transparencia en la gestión pública.

“**Lo digital no es solo una opción moderna, es una herramienta de rendición de cuentas**”
—Adolfo Fábrega

Actualmente, la plataforma ya integra servicios de nueve entidades estatales, y en los próximos meses se espera que esa cifra crezca de forma sostenida. **La meta es ambiciosa: incorporar más de 100 trámites en el primer año, y transformar completamente la experiencia del ciudadano con el Estado panameño.** Parte del plan incluye, además, el desarrollo de una identidad digital única que permita a cada persona acceder de manera segura y personalizada a todos los servicios disponibles.

Panamá Conecta está disponible en versión web y como aplicación móvil (**por ahora en Android, pronto en iOS**). El proceso de registro es sencillo y seguro, diseñado para que cualquier persona, sin importar su nivel de conocimiento digital, pueda empezar a usarla sin complicaciones.

Este no es solo un avance tecnológico, es un paso hacia una cultura estatal más abierta, eficiente y centrada en el ciudadano. Como dice el propio Fábrega, **"modernizar el Estado no es una promesa de campaña, es una necesidad del presente"**.

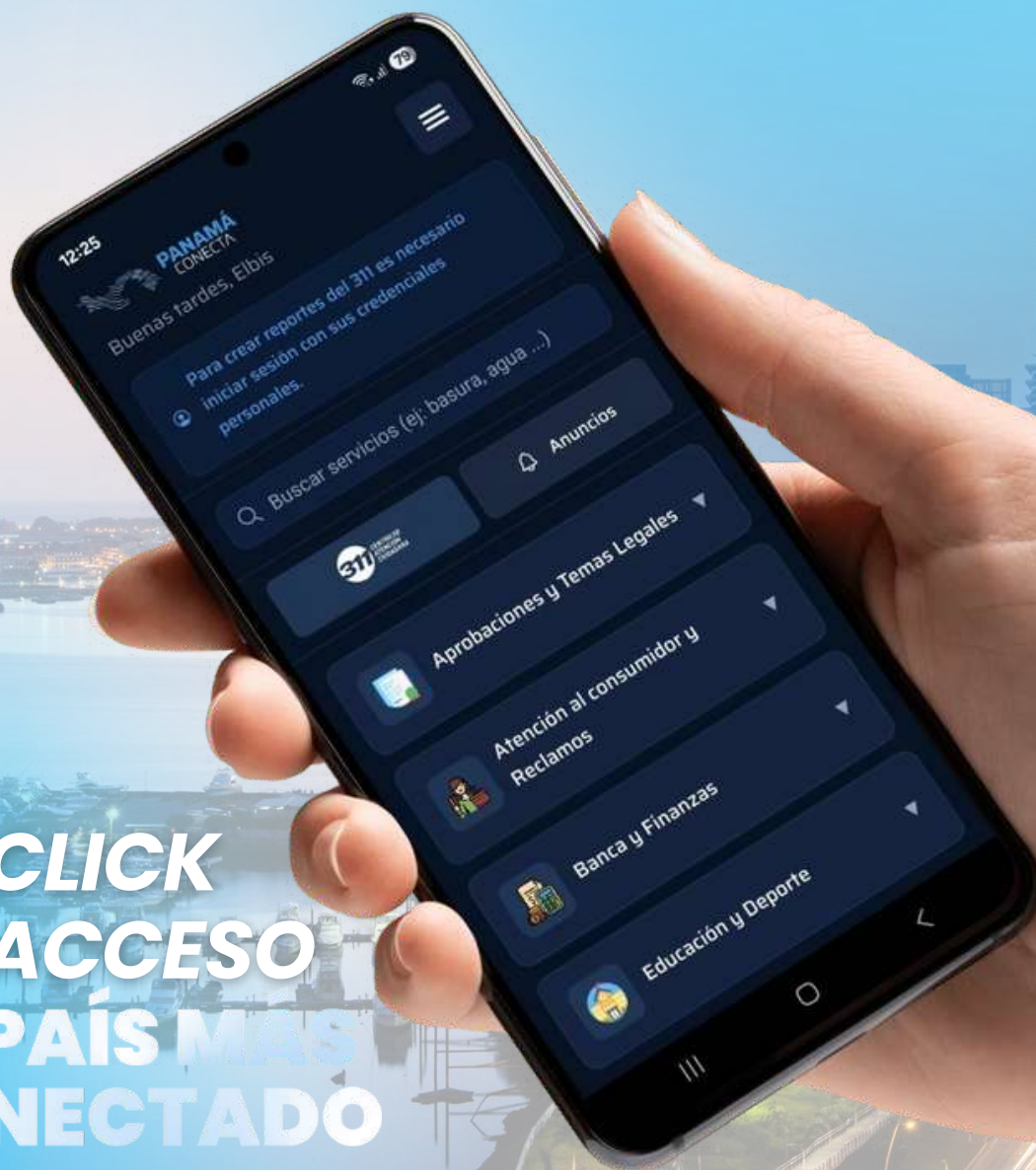


Y con **Panamá Conecta**, esa necesidad comienza a convertirse en realidad.

“**Por fin pude hacer mi trámite sin pedir permiso en el trabajo**”

“Tenía semanas tratando de sacar mi récord policivo y cada vez que iba a la DIJ perdía toda la mañana. Me recomendaron probar **Panamá Conecta** y fue un alivio. Me registré desde el celular, subí mis datos y en menos de 24 horas tenía el documento listo en mi correo. No tuve que hacer filas, ni pedir permiso en el trabajo, ni gastar en transporte. Ojalá todos los trámites fueran así de simples.”

—Testimonio de Ana Rodríguez,
usuaria de Panamá Conecta



UN **CLICK**
UN **ACCESO**
UN **PAÍS MAS**
CONECTADO

App disponible en



Google Play

OUT OF THE BOX



¿Qué es ChatGPT y por qué está en boca de todos?

Si estás leyendo esto, probablemente ya escuchaste hablar de ChatGPT.

Tal vez lo probaste, o te lo mencionaron en una conversación sobre tecnología, educación o trabajo. Pero, **¿realmente sabemos qué es y cómo sacarle provecho?**

ChatGPT es una herramienta de inteligencia artificial desarrollada por OpenAI. Básicamente, es un programa capaz de **“conversar”** con las personas y generar textos, ideas, respuestas, explicaciones, historias o lo que necesitemos, con solo escribirle unas líneas.

No se trata de magia, sino de un modelo de **lenguaje entrenado con miles de millones de palabras de libros, artículos y sitios web**. Por eso, cuando interactúas con **ChatGPT**, no está **“pensando”** como una persona, pero sí te responde con una lógica que imita muy bien el lenguaje humano.

→ ***¿Para qué sirve?***

Aquí es donde se pone interesante. Gente de todas partes del mundo lo está usando para estudiar, escribir correos, entender temas complejos, organizar ideas, mejorar su currículum, traducir textos o incluso programar. Es como tener un asistente que no duerme y siempre está listo para ayudarte, sin importar la hora.

→ ***¿Cómo empezar a usarlo?***

No necesitas ser experto en tecnología. Solo hay que entrar en chat.openai.com

Un buen consejo: cuanto más clara y específica sea tu pregunta, mejor será la respuesta. Por ejemplo, en lugar de decir “explicame historia”, podés pedir “resumime las causas y consecuencias de la Revolución Francesa en pocas palabras”. O podés decirle que actúe como profesor, editor, programador... **¡las posibilidades son muchas!**

→ ***¿Tiene límites?***

Sí, claro. ChatGPT no siempre acierta y, aunque suene convincente, puede equivocarse. No tiene emociones ni conciencia, y tampoco reemplaza al juicio humano. Lo ideal es usarlo como una guía o punto de partida, no como una verdad absoluta.

→ ***Entonces, ¿cómo se aprende a usarlo bien?***

Como casi todo en la vida: **probando. Haciendo preguntas, corrigiendo, reformulando.** Jugando un poco también. Con el tiempo, uno aprende qué pedirle, cómo redactar mejor y hasta cómo sacarle su mejor versión.

Transparencia 4.0

TECNOLOGÍA Y TRANSPARENCIA:
LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA ERA DIGITAL

En tiempos donde la confianza ciudadana hacia las instituciones se encuentra en constante tensión

La tecnología ha dejado de ser solo una herramienta operativa para convertirse en un **recurso clave** en la construcción de transparencia.

Así lo explica el **Lic. Rolando Becerra, analista de sistemas y métodos informáticos**, quien sostiene que la digitalización no solo agiliza los procesos, sino que los vuelve más seguros, visibles y difíciles de manipular.

La posibilidad de registrar cada acción administrativa en plataformas digitales ha transformado por completo la manera en que se puede auditar la gestión pública. Hoy, gracias a sistemas integrados, bases de datos abiertas y portales accesibles, es posible dar seguimiento en tiempo real a decisiones, gastos y movimientos institucionales que antes quedaban encerrados en oficinas o archivadores polvorientos.

Más allá del software, también cobran relevancia herramientas como las aplicaciones móviles o plataformas de participación ciudadana, donde cualquier persona puede reportar irregularidades, seguir la evolución de una obra o consultar el uso del presupuesto en su comunidad. Para que esto funcione, la información debe estar disponible, ser clara y, sobre todo, confiable.

Pero no todo depende de la tecnología. Becerra insiste en que el gran desafío es cultural. Muchas instituciones todavía no están listas para trabajar bajo una lógica de apertura. A esto se suma la necesidad de proteger los datos, capacitar al personal y, sobre todo, contar con voluntad política para sostener estas transformaciones. La tecnología no reemplaza la ética ni el compromiso: los potencia.



Invertir en estas herramientas no es un lujo ni un gasto innecesario. Es una apuesta directa por la legitimidad, por el derecho de las personas a saber cómo se gestiona lo público. En un escenario donde la confianza se gana con hechos, la rendición de cuentas apoyada en tecnología deja de ser una opción para convertirse en una obligación.

por Velshys Vinda
Entrevista al Ingeniero Rolando Becerra

Cultura Digital

El **311** es el canal oficial del Estado panameño para recibir **reportes, solicitudes, quejas y sugerencias sobre servicios públicos**. Está disponible **todos los días**, las **24 horas**, y se puede usar desde cualquier parte del país.

Guía rápida: Cómo gestionar un caso a través del 311 Panamá

1 ● Elige cómo contactar

Tienes varias formas de acceder al servicio:

- Llamando al 311 desde cualquier teléfono fijo o celular.
- A través del sitio web: **www.311.gob.pa**
- Por la app móvil **"311 Panamá"** (disponible para Android y iOS).

2 ● Describe tu caso

Explica claramente:

- Qué ocurrió
- Dónde (dirección exacta o referencia)
- Cuándo sucedió

TIP: Adjunta fotos o documentos si usas la web o la app.

3 ● Obtén un número de seguimiento

Una vez enviado el reporte, recibirás un número de caso.

Guárdalo: con ese código podrás hacer seguimiento a tu solicitud.

4 ● Seguimiento

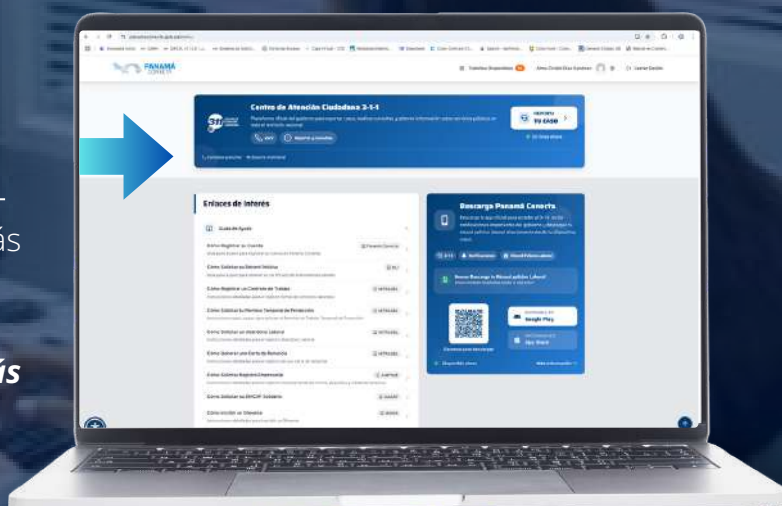
Puedes consultar el estado del caso:

- En la web del **311** (opción **"Consulta de casos"**)
- A través de la app
- O llamando nuevamente y dando tu número de caso.

5 ● Respuesta

El **311** canaliza tu caso a la institución responsable.

Ellos te darán respuesta según el tipo de trámite. El centro te notificará cuando haya una actualización o cierre.





Aprender ciberseguridad desde la práctica: Mi experiencia con el PAC

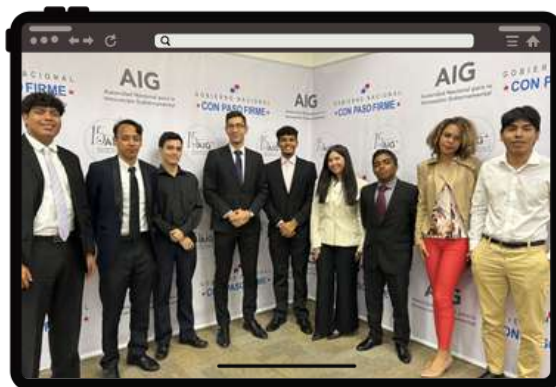
Hola! Mi nombre es **Sebastián Sánchez** y soy estudiante de la Licenciatura en Ciberseguridad en la Universidad Tecnológica de Panamá. Tuve la oportunidad de participar en el Piloto de Aceleración de Educación en Ciberseguridad, una experiencia que ha marcado de forma muy positiva mi formación académica y profesional.

Durante el programa, trabajé con herramientas y entornos especializados ampliamente utilizados en el campo de la ciberseguridad. Fortalecí mis conocimientos en el uso del sistema operativo Kali Linux, el cual utilicé para realizar análisis forense, escaneo de redes y monitoreo de sistemas. Además, adquirí experiencia práctica con herramientas como Nmap, Metasploit y Wireshark, que me permitieron profundizar en técnicas de análisis de tráfico, detección de vulnerabilidades y respuesta ante incidentes.

El Piloto de Aceleración no solo reforzó mis competencias técnicas, sino que también me permitió mejorar mis habilidades de trabajo en equipo, comunicación efectiva y resolución de problemas en entornos colaborativos. Sin duda, ha sido una experiencia enriquecedora que me prepara de manera más sólida para los desafíos del campo laboral en ciberseguridad.

“ Gracias a este programa, desarrollé habilidades prácticas fundamentales para el manejo de incidencias de ciberseguridad

lo que me permitió aplicar en escenarios reales muchos de los conocimientos adquiridos en clase. Aprendí a identificar, analizar y responder a amenazas de seguridad informática de manera estructurada y eficiente. ”





Estado 
UN GOBIERNO
EN CONSTANTE
EVOLUCIÓN **BETA**

agenda**tech**



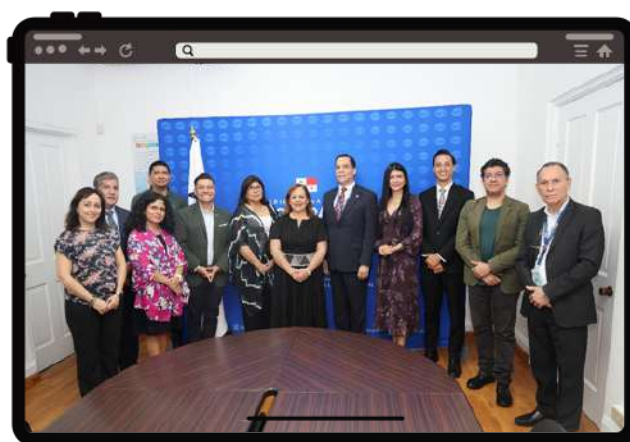
Adm. General **Adolfo Fábrega**, Embajadora de la UE en Panamá **Izabela Matusz**

Panamá impulsa innovación regional en gestión del riesgo de desastres con apoyo de la AIG y CopernicusLAC

La **Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental** en conjunto con el **Centro CopernicusLAC Panamá**, la **Agencia Espacial Europea (ESA)** y la **Delegación de la Unión Europea en Panamá**, dio inicio a una capacitación regional enfocada en el uso de tecnologías satelitales para la gestión del riesgo de desastres y el monitoreo del uso del suelo.

Alianza para el Gobierno Abierto

La comisión Nacional de **Gobierno Abierto Panamá** llevó a cabo su primera reunión ordinario del año.



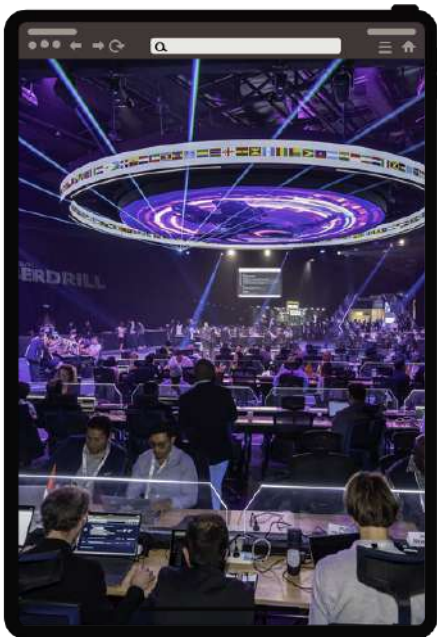
Sub Adm. General **Francisco Guinard**, Coordinador de Datos Abiertos **Rolando Beccera**



Javier Garrido Director de Ciencias de la Información, **Elbis Flores** Director de Arquitectura Tecnológica, Adm. General **Adolfo Fábrega**, **Jessyan Méndez** Coordinadora del 311, Sub Adm. **Francisco Guinard**, **Michael Lindo** Director de Transformación Digital

Panamá avanza en su transformación digital con el lanzamiento de la plataforma Panamá Conecta

En un avance significativo hacia la modernización del Estado, la **Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG)** presentó oficialmente **Panamá Conecta**, una nueva plataforma digital que centraliza en un solo sitio los trámites y servicios más solicitados por la ciudadanía.



Panamá consolida su liderazgo regional en ciberseguridad con la celebración de las V Jornadas STIC & Congreso RootedCON

Panamá fue sede de las V Jornadas STIC | Congreso RootedCON Capítulo Panamá, el encuentro más importante de ciberseguridad en Iberoamérica, celebrado bajo el lema “Compromiso internacional por la ciberseguridad global”. Con más de **1.700 asistentes** diarios provenientes de **33 países**, esta edición rompió récords de participación y reafirmó su posición como plataforma estratégica de cooperación regional e internacional.

Alianza estratégica entre AIG y ANTAI refuerza transformación digital y acceso a la transparencia

Firmaron un **Convenio de Cooperación Interinstitucional** y Asistencia Técnica, en el marco de la Estrategia de Transformación Digital del Estado, con el objetivo de fortalecer la colaboración en materia de transparencia, acceso a la información y uso estratégico de tecnologías digitales.



Sheyla Castillo Directora General de la ANTAI,
Adolfo Fábrega Administrador General de la AIG



Francisco Guinard Sub Administrador General de la AIG

Panamá alcanza la posición 43 entre 140 países en el World CyberDrill 2025

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), a través de su Dirección de Ciberseguridad, celebra el logro de Panamá al posicionarse en el puesto 43 de 140 países participantes en el **World CyberDril 2025**, una de las competencias internacionales más relevantes en materia de ciberseguridad.



Adolfo Fábrega Administrador General de la AIG, **Julio Molto** Ministro de Comercio e Industria

Avances claves en la competitividad de Panamá

El administrador general, **Ing. Adolfo Fábrega**, participó en un desayuno ejecutivo organizado por el Centro Nacional de Competitividad (CNC), dirigido a su Junta de Síndicos y representantes del sector empresarial. Durante la jornada se presentaron los avances de la Estrategia Nacional de Competitividad, en un espacio que propició el intercambio de ideas y el fortalecimiento de alianzas entre el sector público y privado.

Gobiernos Locales reciben licencias de Ciberseguridad

Como parte de las acciones estratégicas para fortalecer la ciberseguridad en las entidades públicas del país, la **Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG)** ha iniciado la entrega de licencias de ciberseguridad a los gobiernos locales.



Francisco Guinard Sub Administrador General de la AIG, **Yamireth Batista** Representante de Ancón



Adolfo Fábrega Administrador General de la AIG, **Coronel Víctor Raúl Álvarez** Director General del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, **Juan Francisco Borrell** Viceministro de Gobierno

Se lanza oficialmente DINASEPI Online: Un Avance Histórico en la Transformación Digital del Estado

En un paso histórico hacia la modernización de los servicios públicos, la **AIG**, la **SEDIGE** y el **Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá** lanzaron oficialmente la plataforma **DINASEPI Online**. Esta innovadora herramienta está diseñada para agilizar, simplificar y hacer más transparente el proceso de trámites para la ciudadanía, marcando un hito en la digitalización de los servicios públicos.

PAI
CO

AIG

Autoridad Nacional para la
Innovación Gubernamental

Mujeres **que
reescriben el
código** 

Jessyan Méndez:

Rostro humano detrás del 311

Detrás de cada llamada atendida, cada reporte canalizado y cada ciudadano que logra resolver un trámite gracias al **Centro de Atención Ciudadana 311**, hay un equipo comprometido con servir. Al frente de ese engranaje operativo está **Jessyann Méndez**, una profesional que ha construido su camino con disciplina, vocación de servicio y una constante búsqueda de actualización para estar siempre a la vanguardia.

Su historia con el **311** comenzó en 2011, cuando se unió al centro como parte del equipo base. Con una licenciatura en Contabilidad, Jessyann aplicó desde el inicio su enfoque organizado y atención al detalle, pero pronto demostró que el verdadero valor en su trabajo es el trato humano.

“

Atender al público no es solo responder llamadas o seguir protocolos.

Es saber escuchar, entender la urgencia de la gente, tener empatía aun en medio del estrés”



Su capacidad para combinar esa empatía con disciplina la llevó a ocupar, con el tiempo, el cargo de supervisora de operaciones, donde hoy coordina equipos, revisa procedimientos y garantiza que el **311** mantenga su promesa de atención continua y eficiente.

Para **Jessyann**, cada reporte no es un número, sino una historia humana. Aunque su carrera comenzó en la contabilidad, ha sabido reinventarse y crecer en un mundo que combina atención al ciudadano y tecnología. Su liderazgo es el reflejo de una profesional que une corazón y conocimiento, y que



trabaja día a día para que la voz de la gente sea escuchada y atendida. Su liderazgo es el reflejo de una profesional que une corazón y conocimiento, y que trabaja día a día para que la voz de la gente sea escuchada y atendida.

“

Estar al día en tecnología no es una opción, es una necesidad. La inteligencia artificial y los sistemas digitales están transformando la forma en que servimos a la ciudadanía. Mi trabajo es hacer que esa transformación sea en beneficio de todos”

señala con convicción.

Entre las muchas historias que ha vivido en su cargo, recuerda con especial cariño aquella llamada de un señor mayor que no necesitaba ningún trámite, solo quería agradecer que Panamá contara con un servicio como el **311**.



GOBIERNO NACIONAL
• CON PASO FIRME •

AIG
AUTORIDAD NACIONAL PARA LA
INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL



