

INFORMACIÓN SOBRE BUENAS PRÁCTICAS DEL SERVICIO NACIONAL DE MIGRACIÓN

Buena práctica No. 1

1. Institución: Servicio Nacional de Migración

2. Título: **Curso de Ética y Transparencia para Servidores Públicos.**

3. Descripción de la buena práctica: En cumplimiento de la Resolución No. ANTAL-DS-002-2023 "Por la cual se adopta el curso virtual de datos abiertos para todo el servicio público" todos los funcionarios del Servicio Nacional de Migración son capacitados con este curso.

Los funcionarios recibieron el curso través de la plataforma virtual de la ANTAL. Todos los funcionarios de primer ingreso deben recibir el curso una vez firman su acta de nombramiento.

4. Razones de importancia: Esta buena práctica que ha permitido a los funcionarios aprender de forma sencilla y práctica sobre las Normativas de transparencia y ética, el nuevo paradigma de Gobierno Abierto, Datos Abiertos, Protección de Datos Personales y más, utilizando una metodología integral.

5. Enfoque: Diseñado por ANTAL.

6. Implementación: Se continúa con la modalidad virtual con horario flexible; por lo que no se ve afectado el servicio institucional. Esto facilita que todos los funcionarios tanto sede central como las regionales se capaciten sin requerir gastos adicionales como viáticos por desplazamiento de instructores o los funcionarios que recibieron el curso.

Al 06 de febrero de 2025, 2168 funcionarios del Servicio Nacional de Migración cuentan con este curso, es decir el 100% del personal.

7. Resultado: Entre los beneficios identificados: Mayor comprensión leyes, regulaciones, políticas de los principios éticos y de transparencia en el contexto del servicio público y específicamente en el ámbito de la migración. Desarrollo de habilidades para identificar y abordar dilemas éticos que puedan surgir en el desempeño de las funciones laborales. Fomento de una cultura organizacional basada en la integridad, la honestidad y el respeto por los derechos de los migrantes.

8. Potencial para cooperación técnica: Consideramos que este curso tiene el potencial para ser compartido y adaptado a otros países.

9. Seguimiento: La Academia Migratoria de la Dirección de Docencia del Servicio Nacional de Migración, en coordinación con la Dirección Nacional de Recursos Humanos, se encargan del seguimiento de este curso en la institución, a través de:

- Evaluaciones de desempeño periódicas que permiten medir el impacto y comportamiento de los servidores públicos.
- Monitoreo de las prácticas y decisiones para asegurar que estén alineadas con los principios éticos y de transparencia.
- Inclusión de la certificación del curso en el expediente de todos los funcionarios.

10. Lecciones aprendidas:

- La importancia de la capacitación continua en ética y transparencia para mantener altos estándares de conducta en el servicio público.
- La importancia de contar con políticas claras y mecanismos de rendición de cuentas para respaldar la implementación de prácticas éticas.
- El papel crucial del liderazgo en la promoción de una cultura organizacional ética y transparente.
- La relevancia de la sensibilización sobre los impactos negativos de la corrupción y la falta de transparencia en la sociedad.
- La necesidad de involucrar a la comunidad y a las partes interesadas en el proceso de promoción de la ética y la transparencia en el servicio público.

11: Documentos: <https://academia.antai.gob.pa/>
<https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/29717/96602.pdf>

12. Contacto: Dirección de Docencia del Servicio Nacional de Migración
Teléfonos: 520-1284/1283. Cabe destacar que el Curso pertenece a la ANTAI, la Dirección de Docencia del SNM solo da seguimiento a que todos los funcionarios reciban el curso en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos.

Buena práctica No. 2

1. Descripción de las buenas prácticas: El mantener la página web del Servicio Nacional de Migración actualizada permite brindar una mayor transparencia de los procesos que se realizan dentro de la Institución y que los usuarios que vienen tengan la información actualizada.

2. Razones e importancia: Esta buena práctica se realiza para presentar la transparencia de los procesos del Servicio Nacional de Migración frente a la población y mantener a los usuarios actualizados.
3. Enfoque: El diseño utilizado fue el de uno responsive para que la página web sea desplegado de manera correcta en todos los dispositivos permitiendo así que todas las personas vean la página web de la misma manera y obtengan la misma información.
4. Implementación: La buena práctica está siendo implementada mediante la actualización periódica de la información publicada, noticias, nuevas resoluciones decretos, etc. La actualización fue realizada con recursos financieros de la institución y se utilizaron recursos humanos de la institución y de un proveedor externo.
5. Resultados: Entre los beneficios identificados: Mayor transparencia de los procedimientos hacia la población y los usuarios del Servicio Nacional de Migración; Menos consultas por los usuarios que vienen a la Institución; Menos tiempo de atención a los usuarios que se presentan en las instalaciones de la Institución.
6. Potencial: Consideramos que esta buena práctica tiene el potencial para ser compartida y adaptada en otros países.
7. Seguimiento: La Dirección de Comunicación Estratégica se encarga de mantener la página web actualizada con información al día de las noticias, cambios realizados a procesos, resoluciones realizadas dentro de la institución.
8. Lecciones aprendidas:
 - Usuarios mejor informados con lo que se agilizan los trámites.
 - Reducción de tiempo en la atenciónEntre los desafíos encontrados para la implementación tenemos:
 - El desarrollo e implementación de la página web con el proveedor.
 - Actualización constante para tener a los usuarios informados.

9. Documentos:

R: <https://www.migracion.gob.pa>

10. Contacto: *Dirección de Tecnología e Innovación y con la Dirección de Comunicación Estratégica.*

Buena práctica No. 3

1. Institución: Servicio Nacional de Migración

2. Título: **Publicación de información institucional relativa a la gestión pública en Datos abiertos, Sección de Transparencia de la página web institucional**

3. Descripción de la buena práctica: En cumplimiento con lo estipulado en la Ley No. 6 del 22 de enero de 2002 que dicta normas para la Transparencia en la Gestión Pública, establece la Acción de Habeas Data y otras disposiciones. El Servicio nacional de Migración mantiene en su página web, la sección de Transparencia es actualizada mes a mes con la información recopilada que brindan las diferentes direcciones y departamentos de la institución tales como informes de gestión y estadísticas, las cuales son remitidas a la Autoridad de Innovación Gubernamental (AIG) y a la ANTAL. Adicional a esto el nuevo formato de la página web facilita a los usuarios acceder a la información confiable respecto a trámites y procesos migratorios, así como los resultados institucionales.

4. Razones de importancia: La publicación de datos abiertos promueve la transparencia y la rendición de cuentas, aumenta la confianza en el Servicio Nacional de Migración, facilita la investigación y el análisis, mejora la toma de decisiones y estimula la innovación y el desarrollo institucional.

5. Enfoque:

Mayor acceso a la información para el público en general, lo que promueve la transparencia y la rendición de cuentas.

Incremento de la confianza de la población en el Servicio Nacional de Migración al tener acceso a datos relevantes y actualizados.

Facilitación de la investigación y el análisis por parte de académicos, periodistas y la sociedad civil sobre temas relacionados con la migración y el servicio migratorio.

Mejora en la toma de decisiones por parte de los ciudadanos, organizaciones y otros actores interesados, al contar con datos fiables y accesibles.

Estímulo a la innovación y la creación de valor agregado a partir del uso de los datos abiertos por parte de empresas y emprendedores.

6. Implementación: a través de la página web institucional, remisión de información a la AIG y la ANTAI.

7. Resultados: El SNM ha cumplido con los 24 puntos obligatorios en la sección de transparencia de su página web.

8. Potencial: El SNM podría compartir sus estrategias para la recopilación de datos como la captación de datos del Flujo Migratorio Irregular que ingresa en tránsito por Darién.

9. Seguimiento: el seguimiento de la transparencia de datos de la página es realizado por la ANTAI.

10. Lecciones aprendidas: La transparencia y apertura son esenciales para una gestión migratoria efectiva y legítima, destacando la colaboración entre gobierno, sociedad civil y sector privado en la promoción de datos abiertos. Es necesario capacitar y mantener actualizado al personal del Servicio Nacional de Migración en la gestión de estos datos, respaldados por un marco normativo claro, lo que puede mejorar los servicios migratorios y promover los derechos de los migrantes.

11. Documentos: <https://www.datosabiertos.gob.pa/organization/servicio-nacional-de-migracion>

12. Contacto: Oficial de información-Inspector Ángel De León de la Dirección de Comunicación Estratégica del SNM- teléfono 520-1910.

Buena práctica No. 4

1. Institución: Servicio Nacional de Migración (SNM)

2. Título: Implementación en la Plataforma Digital de la Sección "Migración en Línea"

3. Descripción de la buena práctica:

El SNM de Panamá cuenta con la plataforma digital "Migración en Línea", un sistema innovador que permite a los usuarios realizar trámites migratorios sin necesidad de acudir presencialmente a las oficinas. A través de este portal, los ciudadanos pueden gestionar solicitudes de estatus migratorio, registros de extranjería, certificaciones, visas de marino, cita para visa estampada de consulado, otros procedimientos de manera segura, rápida y transparente. Esta digitalización reduce la manipulación de documentos físicos, disminuye la discrecionalidad en los procesos administrativos y

mejora la trazabilidad de los trámites, fortaleciendo así la lucha contra la corrupción y garantizando una atención más eficiente para los usuarios.

4. Razones de importancia:

- Prevención de la corrupción: Minimiza el contacto directo entre funcionarios y usuarios, reduciendo las oportunidades de sobornos o tráfico de influencias.
- Mayor transparencia: Permite a los ciudadanos verificar en línea el estado de sus solicitudes y pagos, evitando demoras injustificadas.
- Eficiencia administrativa: Disminuye los tiempos de espera y optimiza la gestión de trámites, facilitando la movilidad de personas dentro del país.

5. Enfoque:

- Implementación de la plataforma digital "Migración en Línea" con acceso seguro y trazabilidad en cada trámite.
- Digitalización de pagos para evitar el manejo de efectivo y eliminar posibles irregularidades en cobros.
- Integración con otras entidades gubernamentales, como la Autoridad de Innovación Gubernamental (AIG), para mejorar la interoperabilidad de datos y seguridad digital.

6. Implementación:

- Creación y puesta en marcha del Portal Digital de Trámites Migratorios (tramites.migracion.gob.pa).
- Capacitación del personal del SNM en el uso de la plataforma y en la atención virtual de los usuarios.
- Monitoreo continuo de la funcionalidad del sistema para garantizar su estabilidad y actualización.

7. Resultados:

- Reducción de los tiempos de gestión de trámites migratorios.
- Menor riesgo de corrupción al eliminar intermediarios en los procesos administrativos.
- Mayor satisfacción de los usuarios, con un acceso más ágil y seguro a la información migratoria.

8. Potencial de cooperación técnica:

- Posible implementación de la plataforma en otros países de la región que buscan digitalizar sus servicios migratorios.
- Intercambio de experiencias con organismos internacionales sobre el uso de tecnología en la gestión migratoria y la lucha contra la corrupción.

9. Seguimiento:

- Auditorías regulares sobre la funcionalidad del sistema y la integridad de la información.

- Monitoreo de quejas y denuncias sobre posibles irregularidades en los trámites digitales.
- Evaluaciones periódicas de seguridad para garantizar la protección de los datos personales de los usuarios.

10. Lecciones aprendidas:

- La digitalización de los trámites reduce drásticamente las oportunidades de corrupción y mejora la confianza ciudadana en las instituciones públicas.
- Es clave garantizar la capacitación del personal para una correcta transición hacia los procesos digitales.
- La ciberseguridad debe ser una prioridad para evitar vulneraciones de datos y fraudes en los trámites migratorios.

11. Documentos:

Portal Digital de Trámites Migratorios

12. Contacto:

Dirección de Tecnología del Servicio Nacional de Migración

Teléfono: 504-3580

Revisado por: Asesora del Despacho, Loida Aguilar de Athanasiadis
Actualizado al 10 de febrero de 2025.