

Competitividad al Día

AVANCES EN INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA

A nivel mundial, se ha producido un árido debate sobre el rol de Estado como generador del bienestar.

Como primer paso se plantea la modernización del Estado cuyo objetivo consiste en elevar la calidad de la administración pública con base en principios de eficiencia, eficacia y efectividad para poder crear más valor público.

Ello se logra mediante el mejoramiento de la gerencia pública de modo que el Estado satisfaga al ciudadano lo cual, de paso, sienta los fundamentos para elevar de forma sostenida y sostenible el crecimiento, el desarrollo y por ende el nivel de vida de los ciudadanos.

Otro componente fundamental consiste en establecer leyes y normas que refuercen la institucionalidad pero que a la vez garanticen que el Estado funcione de manera ágil y transparente.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 102 del 1 de Septiembre de 2004, se creó la Secretaría de Innovación adscrita al Ministerio de la Presidencia, con funciones de planeación, coordinación, supervisión, colaboración, apoyo y promoción del buen uso de las tecnologías de información y comunicaciones en el sector gubernamental, para optimizar la utilización de las mismas en el proceso de modernización.

Se ha adoptado una estrategia dirigida por tres políticas:

- ❖ elevar la competitividad nacional,
- ❖ mejorar la conectividad en todo el territorio y para todas las comunidades, y
- ❖ mejorar los servicios del gobierno y las habilidades ciudadanas para aprovecharlos.

Es una estrategia formal y muy disciplinada para organizar los servicios del Estado por Internet y la modernización de trámites en las agencias públicas, no solo reduciendo el uso del papel, sino ahorrando el recurso más valioso: el tiempo de los ciudadanos.

La Agenda Nacional para la Innovación y la Conectividad, integra cuatro políticas fundamentales:

- Fomento a la Reinención del Gobierno
Es re-pensar la función pública para centrarla en el ciudadano. Explora la necesidad, los registros, trámites y relaciones entre el ciudadano y el Estado, alentando la participación, la transparencia y la gobernabilidad.
- Normalización de sistemas y servicios.
Se enfoca en operar, entre instituciones, con registros públicos consistentes, bajo homologación internacional. En la era digital, más que interoperabilidad del parque informático, busca en los datos, la intercambiabilidad y transportabilidad, para evitar duplicidad y vacíos.
- Racionalización de recursos.
Reduce el costo de operación del Estado, introduciendo eficiencia en la gestión, al compartir infraestructuras y racionalizar inversiones.
- Coordinación de programas.
Crea entre los responsables de servicios informáticos del Estado, una estrategia común que va más allá de sus entidades

Cuatro Estrategias integran la Agenda, y cada una de ellas contiene programas y proyectos de diferentes alcances

- Sistemas de información del Estado: reducir el desbalance en la automatización de los sistemas de información oficiales, y robustecer su infraestructura técnica que ha sido débil. Eliminar la duplicidad es una meta, y elevar la disponibilidad de sistemas es otra.
- Panamá Digital. Realiza transformaciones en sistemas de misión crítica como los trámites ciudadanos, las compras oficiales y el registro público.
- Participación Ciudadana. Fomenta el acceso a los sistemas públicos y la creación de una cultura ciudadana que haga uso exitoso de nuevas facilidades, removiendo costumbres y vicios de tramitología.
- Panamá Inteligente. Busca desarrollar en los individuos las habilidades necesarias para vivir en una sociedad del conocimiento.



Tabla 1 Acciones Emprendidas por la Secretaría de Innovación Gubernamental y la Autoridad de Innovación Gubernamental:

| Acciones | Finalidad | Resultados |
|--|---|---|
| Panamá Compra (Decreto Ejecutivo No. 98 de 2 de septiembre de 2005) | Ordenar y agilizar las adquisiciones del Estado mediante un moderno sistema informático que conecta a todos los proveedores con los procesos de licitación pública. | En los primeros 25 meses de gestión, ha adjudicado más de B/. 1,200 millones. Se han realizado más de 171 mil actos públicos, con más de 12,385 empresas participantes. |
| Panamá Emprende (Ley No. 5 de 11 de enero de 2007) | Fomenta la creación de todo negocio dentro de la Ley, garantía y seguridad del Estado. En tan solo 15 minutos, vía Internet, se hace la apertura de un negocio. | Hasta febrero de 2009 se han registrado 40 mil avisos de operación (AO), de estos cerca de 23 mil son personería jurídica, 12 mil empresas bajo personería jurídica y el resto son cancelaciones. |
| Telemedicina | Red de puntos de atención intercomunicados, vía video conferencia. | Lugares poblados de Bocas del Toro y Gnohe Bugle |
| Teleradiología | Servicio de interpretación de exámenes radiológicos en poblaciones distantes. | |
| Migración Invisible | Sistema de transmisión y verificación electrónica de la información de los pasajeros que entran y salen del país. | Ahorro de tiempo al eliminar la revisión y sellado del pasaporte y formulario de migración. |
| Ley de Acceso y Servicio Universal | Derecho ciudadano, el de acceso a telefonía e Internet en zonas de interés social que fomenta su aprendizaje y su capacidad para vivir en sociedades basadas en conocimiento. | |
| Sistema Único de Manejo de Emergencias: SUME 911 | Brinda atención oportuna a las emergencias de los habitantes del territorio nacional, en tecnología de punta y personal comprometido con el servicio que brinda. | |
| Paz y Salvo en Línea | Certificación electrónica que reduce las largas filas, gastos a ciudadanos, generando ahorros al Estado. | Ha generado un total de 405,415 certificados de Paz y Salvo. |
| Ley de Modernización del Poder Judicial/Justicia Sin Papel Ley No. 5 de 7 de febrero de 2008 | Logra la integración puntual y fidedigna de datos, pruebas, declaraciones y documentación que configura un Expediente Electrónico Judicial. | |
| SIGUEME | Permite a los proveedores del Estado darle seguimiento a sus pagos, contratos, órdenes de cobro y compra, cheques y gestiones pendientes, a través de Internet. | Se han recibido 157,571 consultas |
| Conéctate al Conocimiento | Fomenta la construcción colectiva de nuevos conocimientos enfocados en la conectividad, construcción del conocimiento, coexistencia con el cambio, comunicación y colaboración. | Se ha beneficiado a más de 150 mil niños y sus comunidades. Se han realizado talleres avanzados para 6 mil maestros de todas las provincias. |
| Otros proyectos: Denuncia Ciudadana, Gaceta Oficial Digital, Panamá Tramita, Sistema de Estudio de Impacto Ambiental, Patronato Panamá Aprende, Declaración de Movimiento Comercial Electrónica, Portal de Aduanas, Modernización del Registro Público, Rediseño del Sistema de Gabinete, Certificación y Firma Digital, CENA Digital, Ventanilla Única MIVI y Concurso y Nombramiento de Docentes Vía Internet. | | |
| Instituto de Tecnología e Innovación (ITI) | Fomenta el uso de las TIC's en los procesos de innovación gubernamental. | Se realizaron 101 actividades de capacitación y entrenamiento a 2,084 funcionarios de 70 diferentes instituciones del Gobierno |
| Red Nacional de Internet | Permite el acceso gratuito a Internet inalámbrico utilizando laptops y/o computadoras personales y otros dispositivos móviles. | El servicio cuenta con 651 sitios de acceso en 22 ciudades. Actualmente 2.6 millones de ciudadanos tienen acceso WiFi a Internet gratis desde sitios públicos. |
| 311 Centro de Atención Ciudadana | Número único de acceso: recepción de quejas, denuncias, ideas y sugerencias de la ciudadanía. | A finales de 2010, se han recibido más de 170 mil llamadas y hay más de 14,347 servicios solicitados acumulados. |
| Panamá Sin Papel. Proyecto insignia de la AIG. Decreto Ejecutivo No. 928 de 21 de septiembre de 2010 | Brindar un mejor servicio, que sea efectivo, rápido y transparente al renovar la forma en que el ciudadano tramita con el Estado. | La innovación apunta a una estrategia de Gobernabilidad Conectada, cuya base es un exigente proceso de interoperabilidad. |
| Otros proyectos: Sistema Financiero Contable, Programa Munet (Municipios Eficientes y Transparentes), Sistema Penal Acusatorio, Colegios Digitales, Equipos Fiscales, Tecnología y Transformación (SoftSwitch Gubernamental – Herramientas para Control de Activo Informático – Herramienta para Solicitud de Servicios Informáticos – Seguridad Informático – Red Multiservicios del Estado Panameño 70% de avance), Portal de Pagos 20% de avance, Sistema de Información y Posicionamiento Geográfico del Estado 85% de avance, Computing Security Incident Response Team (CSIRT) 30% de avance, Network Operator Center NOC / Security Operation Center SOC 30% de avance, Solución para Portal Único del Estado 40% de avance, Nube Computacional para el Estado Panameño 35% de avance beneficiarios todas las instituciones del Estado. | | |



Como parte de sus esfuerzos para avanzar en los servicios al ciudadano, los países desarrollados están prestando mayor atención a los conceptos de un portal del Gobierno integrado y de la reingeniería de los procesos de servicios de operaciones en el diseño de sus capacidades de **gobierno electrónico**.

Las estrategias de gobierno electrónico están orientadas a soluciones centradas en los usuarios, que sirven para crear sinergias entre los procesos de gobernanza y los sistemas, a través de múltiples dominios de la Administración Pública.

Clasificación de Países en América

De acuerdo a la Encuesta de Gobierno Electrónico 2012 de las Naciones Unidas, como se observa en la Gráfica 1, la sub-región de América del Norte (0.8559), que engloba a los Estados Unidos de América y Canadá, es el líder mundial con valores más alto que el promedio mundial y demás sub-regiones. En el 2012, todas las sub-regiones colectivamente mejoran su desempeño en las Américas, incluido el Caribe (0.5133) y América del Sur (0.5507).

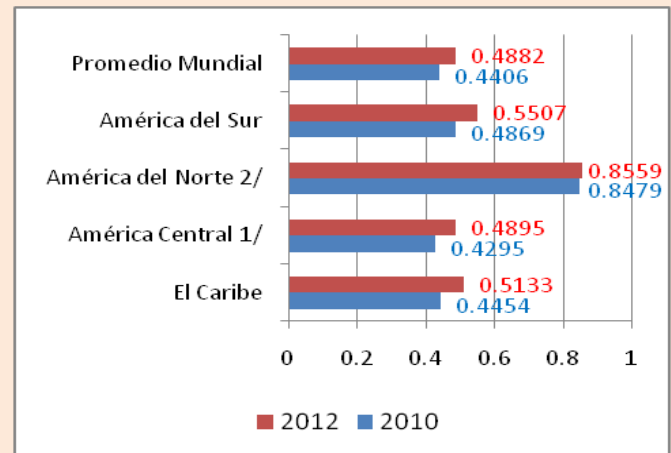
Aunque Panamá mejoró sus servicios en línea, el principal contribuyente a su avance en la clasificación es la ampliación de la infraestructura móvil, lo que se está convirtiendo en una tecnología accesible. Panamá tiene una de las mayores penetraciones de abonados móviles en la región. Como parte del Plan de Modernización que se completa en el 2014, Panamá tiene el objetivo de proporcionar acceso gratuito de Internet a todos sus ciudadanos.

Tabla 2 Principales Países Clasificado en América. Año 2012

| Rank | País | Índice de desarrollo E-gov | Clasificación mundial de E-gov |
|-------------------|-----------|----------------------------|--------------------------------|
| 1 | EE. UU | 0.8687 | 5 |
| 2 | Canadá | 0.8430 | 11 |
| 3 | Chile | 0.6769 | 39 |
| 4 | Colombia | 0.6572 | 43 |
| 5 | Barbados | 0.6566 | 44 |
| 6 | Antigua | 0.6345 | 49 |
| 7 | Uruguay | 0.6315 | 50 |
| 8 | México | 0.6240 | 55 |
| 9 | Argentina | 0.6228 | 56 |
| 10 | Brasil | 0.6167 | 59 |
| 11 | Panamá | 0.5733 | 66 |
| Promedio Regional | | 0.5403 | |
| Promedio Mundial | | 0.4882 | |

Fuente: Naciones Unidas. Encuesta de Gobierno Electrónico 2012.

Gráfica 1 Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico, Sub-Regiones de las Américas. Año 2012



1/ Incluye México y Belice

2/ Estados Unidos de América y Canadá

Fuente: Naciones Unidas. Encuesta de Gobierno Electrónico 2012.

Conclusiones

El avance de Panamá en la innovación de la gestión pública, en los últimos años, ha traído aparejado:

- Cambios de distinta naturaleza: estratégico, productos/servicios, en la gestión interna, la manera de tratar a las personas.
- La responsabilidad (accountability) por lo realizado.
- La importancia de las personas individuales que tiene un papel importante como impulsoras de la innovación.
- La transformación de la organización para que en el futuro sea innovadora, flexible y se adapte a los cambios.
- Incentivos, tanto en el sector público como en el sector privado.
- La aproximación del sector público a los instrumentos de la gestión privada.

