



PANAMÁ DIGITAL

CASO DE ÉXITO

Centro Nacional de Competitividad (CNC). **Caso de Éxito: Programa Panamá Digital.** (Ministerio de Relaciones Exteriores – Dirección General de Relaciones Económicas). Diciembre de 2021.

Equipo Técnico:

Rosemary Piper

Roger Durán

Ninotshka Tam

Las opiniones, análisis y conclusiones expresadas por los autores no necesariamente reflejan el punto de vista de la Junta de Síndicos ni el Directorio Ejecutivo del Centro Nacional de Competitividad (CNC).

Este documento puede reproducirse, descargarse o imprimirse libremente para finés no comerciales. Si se utiliza el contenido en algún documento, presentación u otro medio, deberá citarse la fuente.

ÍNDICE

Introducción	2
¿Cuál es el estado de la digitalización y simplificación de procesos en Panamá?.....	4
Índice de Competitividad Global.....	4
Índice de Global de Innovación	5
Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico	6
Índice de Participación Electrónica.....	7
¿Qué es el Programa Panamá Digital y cuáles son sus metas?	8
Tramites en línea.....	9
Portal Único del Ciudadano	9
Modernización de Factura Electrónica	9
Identidad Digital	10
Gestión Documental	10
Gestor Documental Estandarizado e Interoperable	10
Proceso Único de Pago a Proveedores (PUPP)	10
Pagos en Línea.....	11
Pasarela de Pago Estatal (PPE).....	11
Billetera Electrónica Estatal (BEN)	11
Otros proyectos	11
Plataforma ESTER.....	11
¿Cuánto ha avanzado el programa?.....	13
Trámites en línea	13
Gestión Documental.....	14
Pagos en Línea	17
¿Cómo impacta el programa a la competitividad del país?.....	19
Modernización de la Factura Electrónica: DGI	19
Plataforma ESTER: MEDUCA.....	20
Programa de Vacunación: MINSA.....	22
Conclusiones	24
Bibliografía	25

Introducción

El Estado juega un papel vital como regulador, fiscalizador y promotor de las actividades ciudadanas, para lo que debe estar en un constante ajuste de políticas y estrategias, con la finalidad de que el país continúe en la senda del desarrollo. En ese sentido, es imprescindible que el Estado se modernice ya que los cambios tecnológicos y la llegada de la 4ta revolución industrial infieren en la forma de vida de las personas y del comercio; presionando la capacidad de los países para adaptarse a las nuevas realidades y aprovechar los desafíos que se presenten. La modernización del Estado consiste en elevar la calidad de la administración pública con base en principios de eficiencia, eficacia y efectividad para poder crear mayor bienestar, e incluye asuntos tales como seguridad ciudadana, salud, educación, infraestructura y justicia, entre varios temas. La participación ciudadana, la atención oportuna y los tiempos en los procesos son aspectos importantes para la población y deben ser determinantes en el actuar del Estado.

La transformación digital, acelerada por causa de la crisis socioeconómica ocasionada por el Covid-19, fue uno de los elementos al seleccionar, juntamente con la Oficina de Seguimiento de Calificaciones Internacionales (OSCI) del Ministerio de Relaciones Exteriores, a **PANAMÁ DIGITAL** como uno de los **Casos de Éxito** de entre los diferentes programas y proyectos que lleva adelante el Gobierno Nacional.

Panamá dese hace más de una década, ha dado pasos en la búsqueda constante de mejorar la administración pública. En el 2004, mediante Decreto Ejecutivo No. 102 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 estas en el proceso de modernización.

En el 2009 fue creada la Autoridad de Innovación Gubernamental -AIG (antes Secretaría de Innovación) mediante la Ley 65 de 30 de octubre de 2009, y reglamentada según Decreto Ejecutivo No. 205 de 9 de marzo de 2010. Esta entidad tiene la competencia para planificar, coordinar, emitir directrices, supervisar, colaborar, apoyar y promover el uso óptimo de las tecnologías de la información y comunicaciones en el sector gubernamental para la modernización de la gestión pública, así como recomendar la adopción de políticas, planes y acciones estratégicas nacionales relativas a esta materia.

En el 2016 se aprobó el Decreto Ejecutivo 357 de 9 de agosto para la modernización gubernamental y gobierno digital. Este decreto actualiza el Decreto Ejecutivo 719 del año 2012, con el fin de adecuarlo a las iniciativas que inciden en la modernización gubernamental y en los procesos de simplificación de trámites. En el 2020 se sancionó la Ley N° 144 (De 15 de abril de 2020) el cual modifica y adiciona artículos a la Ley 83 de 2012, sobre el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales, y dicta otras disposiciones; con el objetivo "dar sustento legal a la estrategia de transformación digital del Estado y crea el portal único, Panamá Digital, como la sede electrónica del Estado. La legislación establece sanciones para los funcionarios que, con dolo o negligencia, interrumpen la realización de un trámite que tenga opción digital. Además, obliga a todas las entidades a tener un plan para la

simplificación y automatización de trámites, así como un presupuesto destinado para su ejecución” (AIG, 2020).

La AIG lleva adelante la Agenda Digital Nacional la cual “es la brújula que guía a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental a lograr la transformación digital del Estado panameño, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, disminuir la brecha de desigualdad e incrementar la competitividad del país” (Oliva, L. 2021). El alcanzar la transformación digital es un avance hacia la ruta de hacer al país más competitivo, considerando que la adopción de tecnología e innovación son pilares claves para la competitividad. La simplificación y digitalización de trámites y toda la transformación digital, impulsa la competitividad de los países, brindando bienestar a la población, y atrayendo inversiones locales y extranjeras.

Comprendiendo la importancia de la modernización del Estado para mejorar la competitividad del país, se ha elaborado este “Caso de Éxito” cuyo propósito fue el “determinar cómo la ejecución del Programa Panamá Digital mejora la competitividad del país”. Para ello se realizaron investigaciones en fuentes primarias de estadísticas relevantes, análisis de referencias bibliográficas sobre el tema y entrevistas a usuarios institucionales que han sido parte de la implementación del programa.

¿Cuál es el estado de la digitalización y simplificación de procesos en Panamá?

La digitalización y simplificación de procesos y trámites en el país es un objetivo estratégico para hacer un “Panamá Digital”. El Gobierno avanza hacia ese gran objetivo y ha puesto en marcha diversos proyectos que buscan alcanzar mayores niveles de competitividad.

Ante dicho esfuerzo, las mediciones internacionales se convierten en una herramienta para que los países evalúen su situación frente a un mundo que está en constante cambio y donde los países compiten por ser en los primeros lugares de los escalafones para atraer inversiones que contribuyan a su desarrollo y, por supuesto, ofrecer mejores condiciones de vida a sus habitantes. La célebre frase “Lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora, se degrada siempre” ayuda a explicar por qué es importante monitorear las mediciones internacionales para poder apuntar, como país, a mejorar en aquellas áreas que así lo requieren.

Existen diversos indicadores internacionales que abordan algunas áreas del gobierno digital, la simplificación de trámites y lo relacionado a la interacción con el ciudadano. A continuación se resumen los resultados para Panamá en los principales indicadores internacionales.

Índice de Competitividad Global

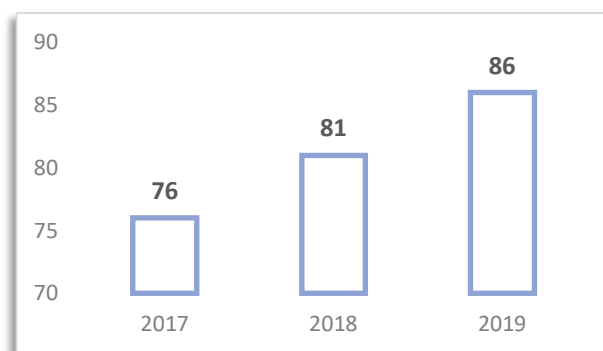
Este índice es elaborado por el Foro Económico Mundial, cuya última medición fue realizada justo antes de la pandemia, en el 2019. Aunque no se cuenta con medición reciente, la que se tiene es valiosa y brinda información sobre las fortalezas y oportunidades de mejora que tiene Panamá.

ICG #66

El país ocupó la posición #66 entre 141 economías, cayendo 2 posiciones con relación al año 2018. Se mejoró en puntajes, pero no se logró un efecto similar en las posiciones, considerando que otros países pudieron avanzar con mayor celeridad. En la región de Latinoamérica, Panamá obtuvo la 7ma posición.

De los 12 pilares que componen el índice, se mostraron con caídas los relacionados a la adopción de TIC, habilidades, mercado laboral, sistema financiero, dinamismo empresarial, y capacidad de innovar. Destaca entre ellas, para los propósitos de este estudio, el pilar de adopción de tecnología obtuvo el puesto #86 perdiendo 5 puestos en comparación con el año anterior (2018). Si se analiza el año 2017, la pérdida de escaños en aun mayor contando 10 posiciones.

Gráfica 1. Evolución del Pilar Adopción de Tecnología-ICG

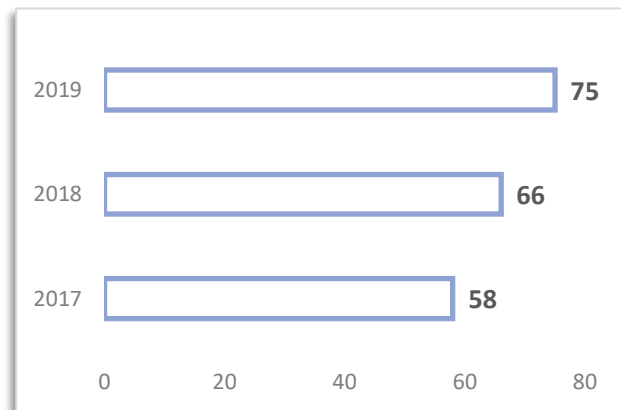


Fuente: elaboración propia con datos del Foro Económico Mundial.

Este pilar mide la agilidad con la que una economía adopta las tecnologías existentes para mejorar la productividad y como se aprovecha plenamente las tecnologías de la información y la comunicación en las actividades cotidianas de los ciudadanos y los procesos productivos para aumentar la eficiencia y permitir la innovación competitiva. La capacidad que tengan los países para absorber o adoptar de tecnología, conocimientos y prácticas juegan un papel clave en la disminución de la brecha tecnológica y en el desarrollo de las capacidades.

Otro pilar que resaltar es el de Capacidad de Innovación. Este ha perdido posiciones pasando de #66 en el 2018 al puesto #75 en el 2019. Al incorporar el año 2017 se amplía el rango de la pérdida de escaños.

Gráfica 2. Evolución del Pilar Capacidad de Innovación-ICG



Fuente: elaboración propia con datos del Foro Económico Mundial.

El pilar de Capacidad de Innovación evalúa la cantidad y calidad de la investigación y desarrollo (I+D) en el país; la medida en que el entorno de un país fomenta la colaboración, la conectividad, la creatividad, la diversidad y la confrontación a través de diferentes visiones y ángulos; y la capacidad de convertir ideas en nuevos bienes y servicios. Es vital para escalar en la competitividad, y mantener la sostenibilidad del crecimiento, enfocarse en los temas de innovación, que implica realizar un mayor gasto en investigación y desarrollo (I+D), estimular el uso y desarrollo de nuevas tecnologías y producir creaciones innovadoras. Es importante un mayor fomento de la colaboración Universidad-Empresa, pues es este un vínculo importante para la adquisición y transferencia del conocimiento y tecnología, así como fuentes esenciales del proceso de innovación.

Índice de Global de Innovación

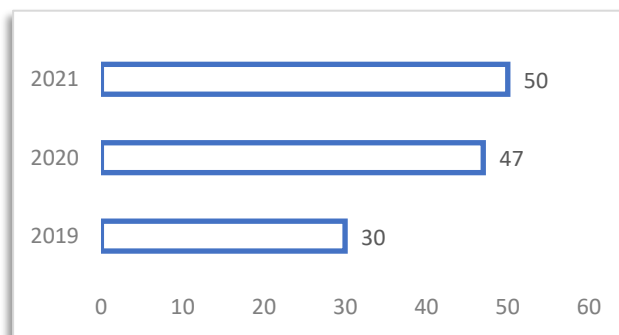
GII #83

Este índice (GII por sus siglas en inglés) es desarrollado por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual OMPI con la colaboración de Cornell University, INSEAD, el Instituto Portulans y con asociados corporativos. El mismo, mide la capacidad de innovación y la producción de una economía brindando información relevante a los tomadores de decisiones.

En este índice al 2021, Panamá ocupó el puesto #83 entre 132 países, desmejorando 10 posiciones con relación al año anterior; y es el 10mo en la región de América Latina. De los 7 pilares evaluados en el índice, se presentó retrocesos en posiciones: instituciones, infraestructura, desarrollo de mercado, producción de conocimientos y tecnología, y en productos creativos.

Relacionados al tema del estudio, es importante analizar los pilares de infraestructura y el de producción de conocimientos y tecnología. En el primero, se presentaron avances en la sostenibilidad económica, pero se bajaron posiciones tanto en infraestructura general y en las Tecnologías de la información y comunicación (TIC). Este pilar paso del puesto #47 en el 2020 al #50 (-3 puestos); caída mayor al observar los resultados al 2019.

Gráfica 3. Evolución del Pilar Infraestructura-GII

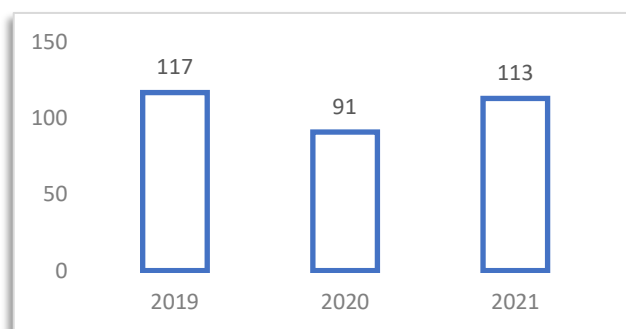


Fuente: elaboración propia con datos del OMPI e INSEAD.

Existe la oportunidad de mejorar en cuanto a la producción de electricidad, formación bruta de capital, uso de las TIC por parte de los gobiernos en la prestación de servicios públicos a nivel nacional, intercambio de información, e interacción con la parte interesada. Esto no quiere decir que no se ha avanzado, sino que quizás existen países que han podido implementar cambios con mayor rapidez.

En cuanto al pilar de Producción de Conocimientos y Tecnología se evidencia una pérdida de escaños, pasando de #91 en el 2020 a #113 en el 2021. Se perdieron posiciones en la creación, impacto y difusión de conocimiento. Estos indicadores guardan relación con la cantidad de solicitudes de patentes por residentes, número de patentes PCT, solicitudes de modelo de utilidad, número de artículos científicos y técnicos, cantidad de artículos en revistas, nuevas empresas, productividad, gasto en software, diversidad y complejidad de las exportaciones, entre otros. Se requiere entonces mayor inversión en estos temas acompañado de capacitaciones para que pueda incidir en la productividad.

Gráfica 4. Evolución del Pilar Producción de conocimientos y tecnología-GII



Fuente: elaboración propia con datos del OMPI e INSEAD.

Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico

EGDI #84

El EGDI (por sus siglas en inglés) es elaborado por las Naciones Unidas, y presenta el estado del desarrollo del gobierno electrónico de los Estados miembros de las Naciones Unidas (Encuesta de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas). Analiza características de acceso, como la infraestructura y los niveles educativos, para reflejar cómo un país está utilizando las tecnologías de la información para promover el acceso y la inclusión de su gente. El EGDI es una medida compuesta de tres dimensiones importantes del gobierno electrónico, a saber: prestación de servicios en línea, conectividad de telecomunicaciones y capacidad humana.

En este índice Panamá obtuvo 0.6115 puntos ocupando la posición #84 entre 193 países, mejorando una posición con relación al 2018 cuando ocupaba el puesto #85 (con 0.6092 puntos). Al incluir el año 2016, se nota aún más el avance el país, ya que, en ese entonces Panamá estaba en el puesto #99.

En el índice de servicios online el país obtuvo 0.6235, puntaje menor (-0.0362) que la medición anterior, en el índice de infraestructura de telecomunicaciones el país obtuvo 0.6488 puntaje mayor al del 2018 cuando se tenía 0.45430; y en el índice de capital humano alcanzó 0.74210 puntos, unos 0.0284 puntos adicionales.

Tabla 1. Resultados Panamá EGDI

Componentes EGDI	2016	2018	2020
Servicios online	0.3333	0.6597	0.6235
Infraestructura de telecomunicaciones	0.4202	0.4543	0.6488
de capital humano	0.7174	0.7137	0.7421

Fuente: elaboración propia con datos de Naciones Unidas.

Promover la participación de la ciudadanía es la piedra angular de una gobernanza socialmente inclusiva. El objetivo de las iniciativas de participación electrónica debería ser mejorar el

acceso de los ciudadanos a la información y los servicios públicos; y promover la participación en la toma de decisiones públicas que impacta el bienestar de la sociedad, en general, y del individuo, en particular.

Índice de Participación Electrónica

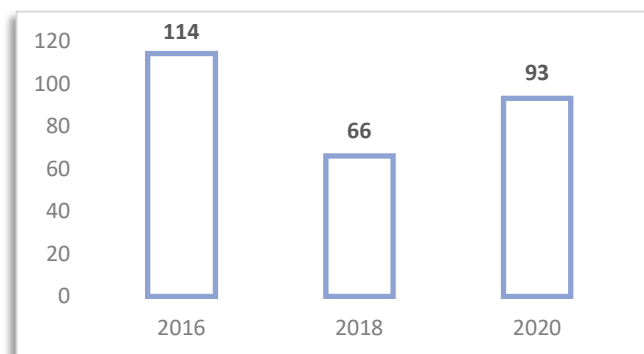
EPI #99

El Índice de Participación Electrónica (EPI por sus siglas en inglés) se obtiene como un índice complementario de la Encuesta de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas. Amplía la dimensión de la encuesta centrándose en el uso de servicios en línea para facilitar el suministro de información por parte de los gobiernos a los ciudadanos ("intercambio electrónico de información"), la interacción con las partes interesadas ("consulta electrónica") y la participación en la toma de decisiones procesos ("toma de decisiones electrónicas")¹.

En el EPI, Panamá ocupa el puesto #93 entre 193 países, perdiendo 27 puesto con relación a la medición 2018. En puntajes se obtuvo 0.58330 que al compararlo con el 2018, muestra una pérdida de -0.1358 puntos. Es innegable que se ha avanzado, ya que en el 2016 se ocupaba el puesto #114 pero hay que seguir trabajando para lograr mejorar en competitividad.

Los resultados del EPI indican que el desarrollo de infraestructura y capacidades no es suficiente y debe ir acompañado de sensibilización, capacitación, transparencia y generar confianza en los ciudadanos en el uso de las herramientas que el gobierno pone a su disposición.

Gráfica 5. Evolución del EPI. Años 2016-2020



Fuente: elaboración propia con datos de Naciones Unidas.

¹ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/E-Participation-Index>

¿Qué es el Programa Panamá Digital y cuáles son sus metas?

La aprobación de la Ley 144 de 2020, permitió el desarrollo de acciones para el análisis, simplificación, reingeniería y digitalización de trámites y procesos del estado panameño. El programa Panamá Digital tiene como objetivos el renovar la forma en que el ciudadano tramita con el Estado, para que todos los procedimientos se hagan de manera ágil y transparente; y eximir al ciudadano de presentar documentación sobre información que resida en bases de datos digitales del Estado, trayendo consigo más comodidad y una importante reducción en gastos administrativos.

El Gobierno de Panamá, en sus esfuerzos por avanzar en la transformación digital, fomentando la simplificación administrativa, la desburocratización y un acceso más sencillo a los servicios, ha participado en un análisis de Gobierno Digital. A través de un acuerdo de contribución con la OCDE, el Estado fue objeto de una revisión de Gobierno Digital basado en las 6 dimensiones de un gobierno digital identificadas por la OCDE.

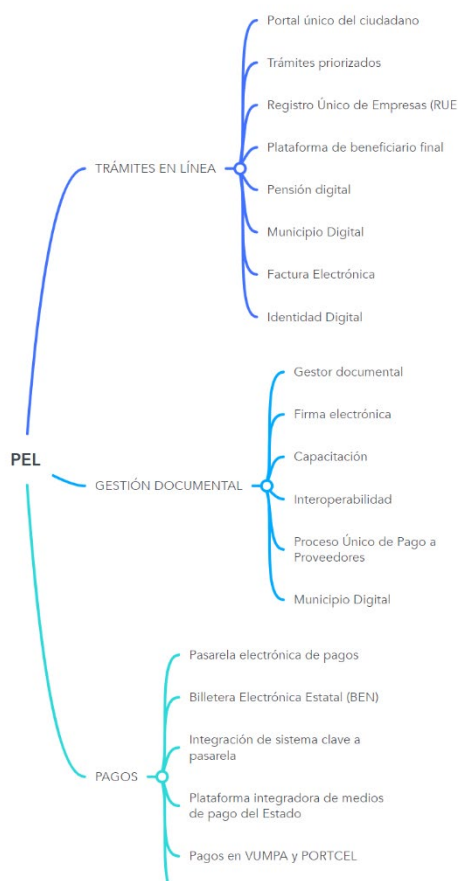
El objetivo del análisis consistió en ayudar al Gobierno de Panamá en su esfuerzo por hacer realidad la transformación digital, pasando de un enfoque de gobierno electrónico a otro de Gobierno Digital aprovechando al máximo los beneficios de las tecnologías digitales.

La AIG² explica que se ha cambiado de un enfoque de gobierno electrónico a uno de Gobierno Digital (Ley 144). Este último funciona con un ecosistema de gobierno interoperable, que por un lado entrelaza la gestiones a nivel de tramites de cara al ciudadano y por el otro conecta los procesamientos a través de las

instituciones públicas. Se da continuidad a lo que el gobierno ha venido haciendo desde hace años, dándole un mayor impulso a la transformación digital. Con esta transformación digital, a través del Programa Panamá Digital, se ha propiciado la creación de un punto de acceso único para la ciudadanía, el cual, entre otros beneficios busca agilizar y facilitar la relación de los ciudadanos con el Estado, logrando una tramitología digital y la prestación del servicio de atención a la ciudadanía de forma eficaz y eficiente.

El Programa Panamá Digital cuenta con tres grandes componentes: Trámites en línea, Gestión Documental y Pagos en Línea; todos ellos cuentan con diversos proyectos tal como se muestra a continuación:

² Juan M. García, Comunicación personal AIG, 2 y 3 diciembre, 2021.

Tabla 2 Programa Panamá en Línea, sus componentes y proyectos

Fuente: Elaboración propia con datos de la AIG.

Existen otros proyectos que, aunque en un principio no corresponden a los componentes del Programa Panamá Digital, surgieron como respuesta para dar atención a la población ante la crisis sanitaria causada por el COVID-19, entre ellos: la Plataforma ESTER en materia de educación; los temas asociados a Panamá Solidario (evolución de pago con cédula, pasarela de datos y la apostilla digital) y en materia de salud, lo correspondiente al manejo de citas para vacunación, registros de vacunación (certificaciones y código QR).

Tramites en línea

En la vertiente de Trámites en línea se espera al 2024 disponer de 1,500 trámites en el Portal Único del Ciudadano, los cuales serán priorizados de forma dinámica, con la finalidad primordial de

brindar un servicio eficiente, seguro y cómodo al ciudadano.

La estrategia de digitalización de trámites gubernamentales implica la reingeniería de los procesos, la simplificación del trámite y en algunos casos, de cumplirse determinadas condiciones, su eliminación; por lo que gran parte de los esfuerzos van encaminados a la optimización del trámite previo a su digitalización, evitando que se realicen acciones que promuevan la burocracia en el plano digital.

Algunos de los proyectos que integran este componente son:

Portal Único del Ciudadano

El portal www.panamatramita.gob.pa está evolucionando a www.panamadigital.gob.pa, la cual es administrada como portal oficial de prestación de servicios electrónicos gubernamentales y la relación entre usuarios. No obstante, hasta que se complete la implementación de la nueva sede, www.panamatramita.gob.pa seguirá en función.

La plataforma www.panamadigital.gob.pa ha logrado consolidar el acceso a solicitudes de trámites gubernamentales en línea, de una forma transparente, segura, eficiente y cómoda para los usuarios, mediante integraciones para el consumo de información de bases de datos y plataformas de diferentes instituciones mediante la interoperabilidad de estas.

En esta plataforma se suben los trámites en línea simplificados y digitalizados, considerando también las otras funcionalidades como integración de medios de pagos del Estado, para lograr que todo el proceso del usuario frente al Estado pueda ser atendido en un único lugar. Esto también implica la interacción en el flujo de información de las diferentes entidades gubernamentales.

Modernización de Factura Electrónica

Desde el 2018 se lleva a cabo la implementación de la factura electrónica a nivel de proyecto

piloto. Se añade al Programa Panamá Digital la modernización de dicha factura con la incorporación de los Proveedores Autorizados Calificados (PAC) con el objetivo de masificar el uso de la factura electrónica. Adicionalmente se consideraron mejoras y adecuaciones al aplicativo de facturación para MYPE.

La emisión de Factura Electrónica genera la obligación del emisor de obtener una autorización de uso por un Proveedor de Autorización Calificado (PAC), con excepción de aquellos documentos electrónicos generados por el Facturador Gratuito del Sistema de Factura Electrónica de Panamá (Deloitte, 2021). Para actuar como PAC, luego de haber cumplido con los procesos de inscripción, evaluación y calificación, las personas jurídicas deberán contar con una resolución emitida por la Dirección General de Ingresos otorgando su autorización de operación.

Identidad Digital

La Plataforma Panamá Digital dispone de un servicio esencial para los diferentes actores del Gobierno Digital, un SSO (*Single Sign On*) que proporciona Identidad Digital a los usuarios de la plataforma, busca también que otras entidades puedan utilizar el SSO para autenticar a usuarios y evitar el uso de varios usuarios/*password* si estos están interactuando con diversas herramientas.

El objetivo final del proyecto es que el ciudadano, con una sola cuenta pueda navegar en Panamá Digital y otras aplicaciones afiliadas. Además, se facilitará el soporte del 311 al tener una sola cuenta de acceso. El ciudadano podrá usar su "Token" para acceder a diversas aplicaciones y conceder derechos de acceso a su información, cumpliendo en todo caso con la nueva Ley de Protección de Datos Personales. El usuario podrá ejercer estos derechos de privacidad dando la potestad para conectarse a sus datos, autorizando quién, cómo y hasta cuándo desea que sean accesibles.

Gestión Documental

La gestión documental en Panamá fue regulada mediante el Decreto Ejecutivo No 275 del 11 de mayo de 2018, con el Programa Panamá Digital se le da continuidad y mayor alcance. Esta se refiere a migrar los procesos involucrados en la digitalización de documentos que se encuentren en soportes físicos y/o análogos hacia un soporte digital con el fin de garantizar la validez legal de su almacenamiento, conservación y gestión.

Se espera al 2024 contar con la instalación e implementación del Gestor Documental de correspondencia estatal en más de 45 instituciones.

Gestor Documental Estandarizado e Interoperable

Es importante la implementación de Gestión Documental Estandarizada e Interoperable, con la finalidad de maximizar la utilidad de las inversiones gubernamentales y buscando los mejores intereses del Estado. Por esta razón se ha estructurado una estrategia tecnológica y funcional que permitirá la expansión a otras instituciones de la herramienta tecnológica de gestión documental del Estado Panameño (actual herramienta de la AIG). Con esto se busca agilizar los procesos de tramitación, y asegurar la transparencia y el acceso a la información en los trámites del Estado.

Proceso Único de Pago a Proveedores (PUPP)

El Proceso Único de Pago a Proveedores (PUPP) actualiza y mejora el Sistema Integrado para el Refrendo y Gestión de Cobro en Línea (SIRCEL). Mientras que el SIRCEL buscaba la automatización del referendo de las gestiones de cobro, el PUPP permite ir más allá y facilita el adjuntar datos que puedan ser verificados por las instancias responsables de los procesos. El PUPP realiza una integración de consultas requeridas para el refrendo y persigue también, la integración con el sistema ISTMO para el efecto de los pagos a proveedores.

Los objetivos del PUPP son: Implementar una plataforma digital que permita a los proveedores del Estado la presentación de las gestiones de cobro electrónica para reducir el tiempo de pago (Gestión de Cobro Electrónica). En adición, busca agilizar el trámite de pago al simplificar el proceso de Gestiones de cobro mayor o igual a B/. 200,000.00, al recibir Tesorería Nacional el refrendo directo de la CGR (Gestión de Cobro Optimizada). También apunta a la Integración SCAFID ISTMO para Órdenes de Compra, Contratos, Planillas Adicionales.

Pagos en Línea

El poder facilitar no solo el trámite en sí y el intercambio de datos, se complementa con la capacidad del usuario de poder realizar los pagos de sus trámites simplificados y digitalizados, en línea.

En este componente, aunque no cuenta con una meta específica (García J., comunicación personal del 2 de diciembre 2021), se busca contar con la totalidad de los pagos al Estado en línea lo más pronto posible.

Pasarela de Pago Estatal (PPE)

La creación de la Pasarela de Pago permite a las personas naturales y jurídicas realizar pagos de sus obligaciones de forma electrónica, incluyendo los timbres fiscales, tasas e impuestos. Este proyecto consiste en la adaptación en las instituciones públicas para complementar e incluir la posibilidad de pagos digitales, que comprenden no solamente pagos vía web mediante Visa y MasterCard, sino también otras opciones de pagos sin contacto ("*contactless*") y monedas digitales, entre otros.

Esta es una plataforma de servicios que, a través de una conexión segura, autoriza pagos por transacciones en línea para obligaciones o pagos a trámites de los ciudadanos con la administración pública.

Billetera Electrónica Estatal (BEN)

La Billetera Electrónica Estatal permite al ciudadano hacer pagos desde un dispositivo

electrónico (teléfonos móviles, computadoras y tabletas) o con tarjetas prepagadas, sin necesidad de dinero físico en el bolsillo, y de manera rápida y segura.

Este proyecto abona a la bancarización gradual de un gran porcentaje de la población panameña que no utiliza cuentas bancarias o tarjetas de crédito. En adición, la Billetera Electrónica Estatal (BEN) permitirá al ciudadano el participar de beneficios en comercios aliados al Programa, podrán pagar su transporte del Metro y MetroBus, entre otros.

Otros proyectos

De los diversos proyectos que se implementaron en respuesta a la pandemia, destaca entre ellos la plataforma ESTER, al tener un objetivo diferente e importante para el desarrollo del país como lo es la educación. De él, se detalla la siguiente información:

Plataforma ESTER

Este proyecto tiene como objetivo el contar con una estrategia de educación resiliente, brindando al sistema educativo una plataforma de gestión de aprendizaje para continuar la educación en modalidad a distancia o digital con contenido alineado al currículo nacional y aulas virtuales con recursos tecnológicos que permitan disminuir la brecha de desigualdad, mayor equidad e inclusión.

La solución incluye infraestructura tecnológica basada en la nube (requerida para dar soporte a la plataforma ofertada) garantizando una óptima experiencia para un máximo de 200,000 estudiantes y docentes del sector educativo oficial de Panamá, por un período cinco (5) meses calendario. El servicio entregado se denomina MaaS (*Moodle as a Service* o Moodle como servicio). Donde el cliente no se debe preocupar por el hardware que sustenta su plataforma. Se incluyen todos los recursos necesarios permitiendo ajustar el hardware, actualizar los servidores y servicios que sustentan el LMS. Para lograr esta tasa de disponibilidad, se incluye:

- Implementación de infraestructura de alta disponibilidad, redundancia y escalabilidad.
- Administración, monitoreo, generación de reportes de concurrencia para monitorear el uso de la plataforma, soporte tecnológico 24x7x365 para incidencias asociadas a la continuidad operativa de la plataforma, de forma tal que se garantice la disponibilidad del servicio a la comunidad de usuarios.

Otros servicios incluidos:

- Seguridad
- Autenticación
- Monitoreo
- Respaldo de información
- Servicio de administración y soporte especializado de la plataforma ESTER

¿Cuánto ha avanzado el programa?

La pandemia aceleró la transformación digital del país, ante lo que el Gobierno respondió con plataformas y herramientas para mantener la atención a los ciudadanos considerando las restricciones de movilidad. Entre las plataformas y herramientas se encuentran ESTER para la Educación y la asistente virtual ROSA (Respuesta Operativa de Salud Automática) que se habilitó para atender las consultas de los ciudadanos referentes a la situación de pandemia causada por el Coronavirus o Covid-19, el Vale Digital del Plan Panamá Solidario. Cabe destacar que este fue galardonado con el Premio a la Excelencia de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe, organizado por la Organización de los Estados Americanos (OEA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en la categoría “Gobierno Digital frente al COVID-19). También están la Beca Digital y App para el comercio al detal, entre otros.

Adicionalmente, se avanzó con el diseño y ejecución de un Plan de Alfabetización Digital dirigido a los ciudadanos con una estrategia orientada en tres pilares: la comunicación por plataformas tecnológicas, conectividad a internet del 100% de los panameños y alfabetización digital a los sectores más vulnerables de la población para que puedan aprovechar las plataformas.

Los avances relacionados a los proyectos abordados en la sección anterior se presentan a continuación:

Trámites en línea

Existen importantes avances en el Portal Único del Ciudadano, Identidad Digital y la modernización de la Factura Electrónica.

Portal Único para el Ciudadano

A la fecha la AIG ha publicado 62 trámites en el Portal Único del Ciudadano

(www.panamadigital.gob.pa) de más de 14 instituciones, los cuales son el resultado de un ejercicio de simplificación y reingeniería realizado en conjunto con los equipos de cada entidad pública; 265 trámites están en proceso de publicación.

Adicionalmente se han migrado 75 trámites, desde el portal de Panamá en Línea al Portal Único del Ciudadano, atendiendo las disposiciones de la Ley 144 de 2020. La AIG mantiene en un proceso de certificación, 310 trámites previo a su puesta en producción en el Portal Único del Ciudadano, este proceso involucra aproximadamente 38 instituciones públicas con la finalidad de lograr que los mismos cumplan con los estándares de la AIG para los trámites electrónicos.

Es importante resaltar que el proceso de citas, registros digitales y certificaciones para la vacunación se han realizado desde este portal, así como a través de la página web: www.panamasolidario.gob.pa. Se puso a disposición del ciudadano la tarjeta digital de vacunación, su perfil digital (donde se indica las dosis suministradas, lotes, fechas y lugar de vacunación); certificaciones de salud, y se brinda el código QR donde se mantiene la información sobre la vacunación de ciudadano. Ello facilita en tiempo real la información sobre la aplicación de las vacunas, datos referentes a la distribución de las personas por regiones de salud, centros de vacunación, provincia y distritos; así como la edad y cantidad de dosis aplicadas por sexo.

De acuerdo con información recopilada del Portal Único para el Ciudadano, ya existen más de 1 millón 300 mil personas registradas, quienes han tramitado 1,516,384 solicitudes. Esto ha significado más de 1 millón de metros de filas eliminadas, además del ahorro en papel, espacio y tiempo.

Identidad Digital

En el Portal Único para el Ciudadano (www.panamadigital.gob.pa) se ha

integrado la validación del ciudadano mediante una Identidad Digital esto en coordinación con el Tribunal Electoral.

Los ciudadanos al registrarse cuentan con su perfil (identidad) en la plataforma y allí se despliegan sus datos. A corto plazo se espera avanzar con ese proyecto ya se pasó de etapa de

negociación a la de coordinación. Actualmente, se está estructurando una segunda operación de crédito donde uno de los componentes más robusto es el de identidad digital.

Ilustración 1. Beneficios Logrados con Panama Digital (portal único)



Fuente: www.panamadigital.com, al 30 de noviembre 2021

Modernización de Factura Electrónica

Para este proyecto se promulgó el Decreto Ejecutivo 766 del 29 de diciembre de 2020 por el cual se establecen las normas relativas a la adopción de la factura electrónica para las empresas que se encuentran exceptuadas del uso de equipos fiscales. Posteriormente, se publicó la Resolución 201-0295 del 20 de enero de 2021, que dicta la reglamentación de los Proveedores Autorización Calificados (PAC) para Factura Electrónica.

Se han realizado sesiones de socialización/divulgación para dar a conocer el marco legal de Factura Electrónica. En cuanto a la implementación, se trabajó en los desarrollos asociados: las solicitudes en línea de uso de factura electrónica para el contribuyente; y la solicitud en línea para el proceso de otorgar

autorización al proveedores autorizado calificado.

En el diario La Prensa, en nota del 13 de noviembre 2021 se indica que "...pasado este año a un proceso de masificación voluntaria, la implementación de la factura electrónica en Panamá dará un nuevo giro el próximo año, con los primeros pasos hacia la obligatoriedad de esta modalidad de facturación y con la ampliación de las profesiones y actividades que deberán adoptarla, según comentó en una entrevista con este diario Publio de Gracia, director general de Ingresos (DGI)".

Gestión Documental

Se ha avanzado en la ruta de la implementación del Gestor Documental, así como en los procesos de pago a proveedores.

Gestor Documental Estandarizado e Interoperable

En cuanto al gestor documental, a la fecha está en producción en 16 instituciones (véase Tabla 3) y en 18 se está en proceso. Estas últimas son: Defensoría del Pueblo, IDAAN, Mi Ambiente, El Hospital Oncológico, ANATI, AMP, Pasaporte, ARAP, Fiscalía General Electoral, MIDA, MINSEG, SENNIAF, BHN, INADEH, SENADIS, SENACYT, Instituto de Medicina Legal y MOP.

Proceso Único de Pago a Proveedores (PUPP)

En el proyecto de Gestión de Cobro Optimizada, ya se enrolaron todos los ministerios abordados en el plan piloto (MIPRE, MOP, MEF), su avance depende de la integración SCAFID/ISTMO.

En la Gestión de Cobro Electrónica, en su fase 1: el diseño del procedimiento está al 76%, en adición se levantó y entregó la documentación del proyecto que incorpora los procedimientos de recepción de bienes, gestión de cobro, recepción de obras y recepción de servicios, junto a los formularios utilizados. Esta pendiente la opinión del solicitante, homologación, oficialización y publicación para concluir el 100% de esta fase. La fase 2 contiene en análisis, diseño, desarrollo e implantación de la solución (aún está por definir)

La Fase I Integración Electrónica SCAFID – ISTIMO para Órdenes de Compra, Contratos, Planillas Adicionales ya se implementó en 18 Instituciones, ministerios y algunas instituciones descentralizadas. El resto de las entidades se implementará en lo que resta del año y el 2022. En la fase 2: Integración de refrendos de Gestiones de Cobro, está en etapa de análisis en el MEF para definir los requerimientos de desarrollo. Pendiente finalizar el cronograma de implementación.

Tabla 3. Entidades con gestor documental

ENTIDADES EN PRODUCCIÓN GESTOR DOCUMENTAL

Autoridad de Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME).

Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT)

Autoridad Nacional de Aduanas (ANA)

Dirección de Investigación Judicial (DIJ)

Dirección General de Ingresos (DGI)

Fiscalía General de Cuentas (FGC)

Instituto para la Formación y Aprovechamiento de Recursos Humanos (IFARHU)

Ministerio de Comercio e Industrias (MICI)

Ministerio de Cultura (MICULTURA)

Ministerio de Educación (MEDUCA)

Ministerio de Desarrollo (MIDES)

Ministerio de Gobierno (MINGOB)

Ministerio de Salud (MINSA)

Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL)

Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT)

Servicio Nacional de Migración

Fuente: AIG.

Pagos en Línea

Tanto el proyecto de pasarela de pagos como el de Billetera Electrónica Estatal (BEN) muestran progreso en su desarrollo e implementación.

Pasarela de Pago Estatal

La Pasarela de Pago Estatal cuenta con 13 entidades en producción, es decir, que ya lo están implementando o están listos para su implementación. Mientras que en proceso de firma de convenio y pronta puesta en producción hay 10 entidades.

Se le unirán próximamente el Ministerio de Comercio de Industria – Dirección General de Registro de Propiedad Intelectual; Instituto Geográfico Nacional Tommy Guardia; Zona Libre de Colón; Autoridad de Pasaporte; Autoridad Marítima de Panamá; Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre; Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia; Ministerio de Salud- Sanidad de alimentos; Universidad de Panamá y Ministerio de Desarrollo Agropecuario -PoRcel y VUMPA

A octubre 2021 se han procesado un total de 22,437 transacciones de trámites de pagos en línea, por alrededor de 11 millones de dólares³.

Billetera Electrónica Estatal (BEN)

El Banco Nacional ya cuenta con la Billetera Electrónica Estatal (BEN) a disposición de sus clientes. De acuerdo con la página web de dicho banco, el BEN cuenta con 10,500 usuarios que han realizado 30,000 transacciones, a través de 3,694 comercios afiliados y 283 cajeros automáticos. La Caja de Ahorros espera sumarse a esta iniciativa, así como el de utilizar la cédula como medio de pago para el año 2022 (Caja de Ahorros, nota de prensa).

Tabla 4. Entidades con pasarela de pagos

ENTIDADES EN PRODUCCIÓN PASARELA DE PAGOS
Autoridad de Aeronáutica Civil
Autoridad Nacional de Tierras
Autoridad de Recursos Acuáticos
Benemérito Cuerpo de Bomberos
Caja de Seguro Social
Instituto de Acueductos y Alcantarillados
Ministerio de Ambiente
Ministerio de Comercio e Industria – Panamá Emprende
Ministerio de Comercio e Industria – Ventanilla Única de Comercio Exterior
Ministerio de Cultura
Ministerio de Salud – Farmacias y Drogas
Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral
Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial

Fuente: AIG.

De acuerdo con la Agenda Digital 2021 de la AIG, la implementación del Vale Digital, Beca Digital y App para el comercio al detal representa la nueva bancarización del panameño. El Vale Digital es un apoyo económico entregado a los panameños suspendidos de sus plazas laborales y afectados por la pandemia ocasionada por el Coronavirus o Covid-19. Consiste en un método de pago por medio de la cédula de identidad personal, donde los beneficiarios del Vale Digital pueden comprar

³ Información suministrada por la AIG, XIII Foro Nacional para la Competitividad.

alimentos, artículos de limpieza y desinfección, así como medicinas, en cadenas de supermercados y abarroterías. El inicio del plan piloto para canjear el Vale Digital en las abarroterías le permitió al ciudadano estar más cerca de sus hogares sin necesidad de tener que trasladarse en transporte público o tener que asistir a grandes concentraciones en supermercados.

De igual manera, les permite a los negocios pequeños ingresar a nuevos medios de pagos digitales. La nueva bancarización de los panameños también permitió que los estudiantes del sistema educativo oficial cobraran sus becas a través de la Beca Digital, un novedoso sistema a través del cual se efectúa el pago del Pase-U, que en su primera fase benefició a más de 74 mil estudiantes de Panamá Centro, Norte, Este, Oeste y diversos sectores de Veraguas y Coclé.

¿Cómo impacta el programa a la competitividad del país?

“Panama Digital, facilita la realización de forma rápida y eficiente de los trámites con el Estado, impulsando la desburocratización de los procesos y fomentando la transparencia, lo cual impacta de forma directa la competitividad de nuestro país” (AIG, J. García).

Para validar esta aseveración, se recurrió a consultar a las principales entidades gubernamentales que han formado parte de la implementación de Panamá Digital. Se recogen las apreciaciones de la Dirección General de Ingresos (DGI) con la modernización de la Factura Electrónica, del Ministerio de Educación (MEDUCA) con la Plataforma ESTER y del Ministerio de Salud (MINSAL) con los procesos de vacunación.

Ilustración 2. Panamá Digital, información requerida.



Modernización de la Factura Electrónica: DGI⁴

¿Cuánto tiempo lleva operando la factura electrónica modernizada?

La factura electrónica entró en funcionamiento el pasado 1 de junio de 2021 de acuerdo con lo establecido en el Decreto Ejecutivo 766 de cara a su fase de masificación voluntaria en donde se habilita la Factura Electrónica a través de las Modalidades de Proveedor Autorizado Calificado y Modalidad de Facturador.

La implementación de la factura electrónica modernizada fue el siguiente paso para la incorporación voluntaria masificada, ya que la misma se venía operando desde noviembre de 2018 bajo un marco piloto en el cual solo se mantienen 27 empresas.

¿A quiénes y a cuántos ha beneficiado?

Al cierre de octubre de 2021 se han recibido un total de 1488 Solicitudes de Adopción (SFEP), de las cuales se han aprobado 875 y de estas, el 41% corresponden a nuevos RUC.

Por otro lado, el uso de factura electrónica mediante el facturador gratuito ha beneficiado a 313 contribuyentes.

Se cuenta con un promedio de 2.4 millones de clientes que han recibido factura electrónica de los cuales 53,700 son contribuyentes. Estos datos consideran los documentos electrónicos generados por las empresas piloto.

¿Cómo cambió la forma en que operaba su entidad?

Impactamos de forma positiva reduciendo los costos de cumplimiento, así como proveyendo calidad de datos a la Administración Tributaria, desde la actualización de los datos del

⁴ DGI, Departamento de Factura Electrónica, comunicación del 1 de diciembre 2021.

contribuyente hasta la calidad de datos recibidos por parte de los documentos electrónicos, e inicia a promover una cultura exploratoria para la explotación de datos y de autoservicio para el contribuyente.

¿Cuáles obstáculos enfrentó en la implementación de la plataforma/trámite?

En la fase de masificación voluntaria, uno de los principales retos ha sido la alta demanda de solicitudes para adopción de este método de facturación. Así como el ofrecer capacitaciones a los contribuyentes para brindarles la mejor orientación en cuanto a la realización del trámite, lo cual es totalmente en línea y el poder contactarles en caso de que requieran subsanaciones.

¿Qué aporta este proyecto a su institución para mejorar la competitividad del país?

En cuanto a la competitividad del país, tenemos aportes positivos entre los que podemos destacar:

- Permite potenciar y facilitar los negocios apalancados en el comercio electrónico.
- Reduce costos en impresión, distribución de facturas, digitación y validación y almacenaje de facturas en papel.
- Disminuye la competencia desleal. Facilita la detección de facturación falsa.
- Incrementa la posibilidad de automatización para el cálculo de impuestos y reducción de costos de cumplimiento.
- Favorece las políticas de cuidado del ambiente.

Particularmente, podemos considerar que la factura electrónica puede aportar a la disminución de los índices de informalidad y esto

ha sido comprobado mediante las solicitudes de adopción de las cuales el 31% son de RUC nuevos de cara al uso de la factura electrónica a través de la modalidad Facturador Gratuito.

Potencialmente, el brindarle a ese pequeño empresario, emprendedor o profesional la facilidad de poder formalizarse le otorga mayor oportunidad de documentar sus operaciones y brindarle mayor acceso al crédito.

Por otra parte, para las grandes empresas, facilita el poder hacer negocios, ya que automatiza un sinnúmero de procesos para las empresas.

Por último, con visión de mediano plazo impulsa la autogestión del contribuyente a través de declaraciones pre-llenadas, impactando indirectamente la gestión de pago de impuestos.

Plataforma ESTER: MEDUCA⁵

¿Cuánto tiempo lleva operando la plataforma ESTER?

La plataforma Ester inicio en abril de 2020 con un piloto en la Escuela Francisco de Miranda. Oficialmente inicia el 1 de julio 2020 para estudiantes de duodécimo a nivel nacional.

¿A quiénes y a cuántos ha beneficiado?

Durante la primera mitad del año en curso la plataforma ha logrado atender a una gran cantidad de estudiantes los cuales a través de los recursos virtuales educativos disponibles han desarrollado sus clases:

Estudiantes Matriculados: 353,759

Docentes Matriculados: 47,676

Estudiantes a nivel regional que acceden a Ester:

⁵ MEDUCA, Dirección Nacional de Informática Educativa, comunicación del 26 de noviembre 2021.

Provincia	Cantidad de estudiantes
Bocas del Toro	3,134
Chiriquí	1,359
Coclé	8,801
Colón	5,911
Comarca Emberá	162
Comarca Guna Yala	90
Comarca Ngäbe Buglé	794
Darién	116
Herrera	2,042
Los Santos	549
Panamá	12,572
Panamá Oeste	1,570
Veraguas	7,776
Total	49,716

Actualmente se cuenta con más de 4,300 aulas académicas virtuales, las cuales atienden en promedio más de 86,000 (a razón de 20 estudiantes por aula virtual) estudiantes de todos los niveles.

Más de 1,600 docentes recibieron una capacitación avanzada en pedagogía, modalidad e-learning.

Se cuenta con más de 38,975 estudiantes que diariamente acceden a la Biblioteca Nacional Digital, la cual es uno de los recursos de la Estrategia de Transformación Educativa Resiliente.

Más de 9,421 estudiantes de Premedia y Media se encuentran tomando los cursos de la industria 4.0, los cuales le permiten acceder a nuevas tecnologías como la robótica, la analítica, la inteligencia artificial, las tecnologías cognitivas, la nanotecnología y el Internet de las Cosas (IoT), entre otros.

¿Cómo cambió la forma en que operaba su entidad?

La plataforma surge como una necesidad para la continuidad de la educación a distancia por el cierre de las escuelas en marzo del 2020 producto de la pandemia COVID-19. Se diseñaron varias

estrategias de educación a distancia: guías impresas, televisión y radio, educación virtual. La modalidad virtual utilizó la plataforma Ester para continuar con este proceso de enseñanza-aprendizaje. También se utilizaron otras plataformas y herramientas como Office 365 en donde se implementó por primera vez un correo institucional para docentes y estudiantes, otras plataformas como Edmodo, Tytan, Mil Aulas, Google Classroom.

¿Cuáles obstáculos enfrentó en la implementación de la plataforma/trámite?

Los obstáculos principales fueron la aceptación por parte de los docentes, falta de capacitación en el uso de plataformas LMS (Learning Management Systems) y pedagogía.

Otro de los aspectos: la falta de presupuesto.

¿Qué aporta este proyecto a su institución para mejorar la competitividad del país?

Este proyecto se convierte en parte de un proceso de transformación digital de la educación y modernización. Se crearon nuevas habilidades tanto en los docentes, como estudiantes y padres de familia. Nos ha permitido contribuir al desarrollo de una ciudadanía digital con habilidades del siglo XXI.

Esperamos que la plataforma evolucione y se convierta en un legado para el país, para la educación, convirtiéndose en la plataforma de educación para la formación de docentes y estudiantes.

Con el desarrollo de una estrategia integral de tecnología de conectividad de internet, dispositivos, contenidos, plataforma, capacitación docente, currículo que incorpore el desarrollo de habilidades del siglo XXI y evaluación constante estaremos transformando la educación y cerrando las brechas de desigualdad e inclusión.

Programa de Vacunación: MINSA⁶

¿Cuánto tiempo lleva operando el programa de vacunación?

El Programa Ampliado de Inmunización (PAI) lleva operando en Panamá 42 años se vio fortalecido ante la pandemia de la COVID19 en 2021 con la incorporación de la estrategia PANA-VAC19.

¿A quiénes y a cuántos ha beneficiado?

En cuanto a la COVID-19 se ha beneficiado de 3,091,946 personas mayores de 12 años, que representan un 89% de la población meta (3.454.142 personas) con un total de 6.023.002 dosis aplicadas.

¿Cómo cambió la forma en que operaba su entidad?

El apoyo recibido ha facilitado la integración de las bases de datos, fortaleciendo el sistema de información existente y dándole mayor oportunidad a la toma de decisiones y permitiendo un mejor flujo de esta información, dentro de los niveles de la organización, lo cual significaba una barrera.

Desde el 11 de marzo del 2020, momento en que la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró que el brote de la COVID-19 constituía una pandemia, el Gobierno Nacional de la República de Panamá, orientado por estándares nacionales dictados por la autoridad rectora en materia sanitaria, el Ministerio de Salud, MINSA, dentro de sus estrategias regular y contingente generó un amplio proceso de participación y coordinación interinstitucional que permitiera, entre otras acciones, enfrentar esta amenaza implementando una respuesta integrada e integral principalmente basada en el desarrollo de la tecnología, la cual hiciera avanzar el

conocimiento hasta ahora disponible en materia de gestión sanitaria y como principal estrategia desarrollar un proceso de vacunación basado en un enfoque de salud digital.

En este sentido el Gobierno Nacional, con base al desarrollo de su Plan Estratégico de Gobierno (PEG), instruyó a la Autoridad Gubernamental de innovación para el diseño de la arquitectura e implementación de una plataforma digital automatizada que fuera competitiva, moderna, innovadora, plural, democrática y accesible a toda la población, proyecto que fue exitosamente implementado como parte de la Estrategia PANA-VAC -19 que por sus componentes basados en la inteligencia artificial, facilitó alcanzar la meta propuesta dentro del cronograma continuo de vacunación, a más del 80% de la población vacunable, al mes de diciembre de 2021, facilitando el registro y acceso a información oportuno y en tiempo real para la mejor toma de decisiones en beneficio de la salud de la población y que hoy ayudan al Gobierno Nacional a mantener controlada la pandemia.

¿Cuáles obstáculos enfrentó en la implementación de la plataforma/trámite?

Los obstáculos principales en la implementación fueron: fallas en la comunicación interinstitucional, la resistencia al cambio por parte del personal de enfermería que realiza el proceso manual, problemas de conectividad en las áreas de difícil acceso, fallas del sistema y pérdidas de información, falta de personal para la captura de información a nivel nacional.

¿Qué aporta este proyecto a su institución para mejorar la competitividad del país?

La incorporación del código QR ha facilitado adaptarse prontamente a la movilidad de la población, por consiguiente, permite la reactivación de la economía a nivel nacional e

⁶ MINSA, Despacho del ministro, comunicación del 2 de diciembre 2021.

internacional. Se registra 1,374,000 usuarios de Panamá Digital creados para el trámite de vacuna y 4,774,825 citas agendadas en las distintas fases de la vacunación lo que permitió crear una extensa y actualizada Base de Datos de los ciudadanos.

Además, 58 embarques que representan 8.590.710 dosis de vacunas que requirió el fortalecimiento logístico del país mediante la Operación PanaVac-19 y la coordinación interinstitucional efectiva para que se continúe con el proceso dinámico de vacunación a todos los ciudadanos.

Conclusiones

- Los resultados para Panamá en distintos índices internacionales reflejan que otros países han venido avanzando a un ritmo más rápido y que existen aún tareas pendientes por atender las cuales requieren de la intervención y participación de todos.
- El Gobierno debe seguir en el esfuerzo continuo de fortalecer a las instituciones, capacitar al recurso humano, adoptar políticas que impulsen el desarrollo de los mercados y la absorción tecnológica. Las empresas deben ejecutar proyectos de I+D, poniendo a disposición capitales de riesgo, realizando inversiones y reforzando sus vínculos con la academia para potenciar la innovación de esta forma estará el país en mejor posición para enfrentar los desafíos y mejorar su competitividad.
- Panamá ha dado pasos valiosos en su transformación digital que fue acelerada por la llegada del COVID-19. Aún con esta limitación, para la búsqueda de un “Panamá Digital”, el gobierno avanzó en procesos y plataformas digitales que han ayudado a dar respuesta a la población en medio de la crisis sanitaria.
- Los beneficios de la simplificación y digitalización de trámites son tangibles con la transformación digital. El ahorro en costos y tiempos - como principales variables - son evidentes con la reducción de uso de papel, ahorro en la transportación hacia y desde entidades públicas y la eliminación de filas en sendas instituciones. Además, la tecnología también permite disminuir espacios de discrecionalidad, disminuye la burocratización de procesos y fomenta la transparencia ya que ayuda a cerrar desigualdades de poder entre ciudadanos y funcionarios.
- Los principales proyectos considerados muestran avances en su ejecución. Estos han cambiado la forma en que las entidades públicas interactúan con los ciudadanos, brindando agilidad y transparencia en los procesos. El apoyo que reciba el programa Panamá Digital de todos los actores será determinante para su avance e impacto.
- La alta adopción (voluntaria o no) de las herramientas digitales por parte de los ciudadanos contribuirá a impulsar la evolución y continuidad de Panamá Digital.
- El fortalecimiento y extensión del alcance de la infraestructura necesaria para lograr una mayor penetración de la transformación digital (acceso a internet, conectividad, dispositivos y contenidos) contribuirá a lograr mayores impactos a nivel educativo y de salud de la población, que a su vez incidirán en cerrar brechas de desigualdad e inclusión.
- La digitalización del Estado facilita y, en la medida que se extienda, continuará facilitando aún más, la toma de decisiones al integrar información oportuna y pertinente.

Bibliografía

Asamblea Nacional. 2021. Anteproyecto de Ley 010. Recuperado de: https://www.asamblea.gob.pa/APPS/SEG_LEGIS/PDF_SEG/PDF_SEG_2020/PDF_SEG_2021/2021_A_010.pdf

Asamblea Nacional. 2020. Ley N° 144 que modifica y adiciona artículos a la ley 83 de 2012, sobre el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales, y dicta otra disposición. Recuperado de: https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/29003_A/GacetaNo_29003a_20200415.pdf

Autoridad para la Innovación Gubernamental. 2021. Agenda Digital Nacional-Panamá 2021. Recuperado de: <https://aig.gob.pa/descargas/2019/06/agenda-digital-2021-aig.pdf?csrt=2160241924446799858>

Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental. 2021. AIG apuesta por la tecnología en la administración de la vacuna Covid-19.

Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental. 2020. AIG hace un balance de cara al primer año de trabajo.

Banco de América Latina (CAF). 2019. Resumen Ejecutivo: Integridad de las Políticas Públicas RED. Recuperado de: https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1503/RED%202019_Resumen_ejecutivo.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Caja de Ahorros. 2021. Caja de Ahorros y AIG incorporan la cédula como método de pago. Recuperado de: <https://www.cajadeahorros.com.pa/caja-de-ahorros-y-aig-administraran-pagos-con-cedula/>

Deloitte. 2021. Normativa de Facturación electrónica en Panamá. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/tax/taxnews/2021/Normativa-Facturacion-Electronica-Panama-Ene2021.pdf>

Foro Económico Mundial (FEM). 2019. Índice Global de Competitividad (IGC). Recuperado de: https://www3.weforum.org/docs/WEF_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf

La Prensa. 2021. Factura electrónica da pasos hacia la obligatoriedad. Recuperado de: <https://www.prensa.com/impresa/economia/factura-electronica-da-pasos-hacia-la-obligatoriedad/>

Ministerio de la Presidencia. 2018. Decreto Ejecutivo No 275 del 11 de mayo de 2018. Recuperado de: <https://aig.gob.pa/descargas/2019/08/Decreto-275-de-11-de-mayo-de-2018.pdf?csrt=2044977177453141797>

Organización de las Naciones Unidas. 2020. Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI). Recuperado de: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index>

Organización Mundial de la Propiedad Intelectual. 2021. Índice Global de Innovación. Recuperado de: https://www.wipo.int/global_innovation_index/es/2021/

Sucre, Arias y Reyes Abogados. 2020. Memorándum – Ley No. 144 de 15 de abril de 2020 Que modifica y adiciona artículos a la Ley 83 de 2012, sobre el uso de medios Electrónicos para los trámites gubernamentales. Recuperado de: <https://sucre.net/2020/04/16/memorandum-ley-no-144-de-15-de-abril-de-2020-que-modifica-y-adiciona-articulos-a-la-ley-83-de-2012-sobre-el-uso-de-medios-electronicos-para-los-tramites-gubernamentales/>

Tanzi, V. (2000). Revista de la CEPAL 71. El papel del Estado y la calidad del sector público. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12207/1/071007022_es.pdf