

Competitividad al Día

TECNOLOGÍA AL SERVICIO DEL GOBIERNO EN PANAMA

Panamá ha ocupado en los últimos años, un sitio importante en el Índice de Competitividad Global, ubicándose entre los primeros 50 países más competitivos del mundo. Algunos de los factores que han incidido en esos resultados es la fortaleza en infraestructura y en la estabilidad macroeconómica. Sin embargo, refleja pilares más débiles relacionados a la educación, institucionalidad, disponibilidad tecnológica e innovación.

Esta última – la innovación- es crucial para la competitividad al acercar cada vez más a las economías a las fronteras del conocimiento, y a la posibilidad de generar más valor simplemente mediante la integración y adaptación de tecnologías. En ella se encuentra el indicador “Adquisición de tecnología por parte del gobierno” el cual mide hasta qué punto las decisiones de compra del gobierno fomentan la innovación y en donde Panamá, aunque ha presentado avances en los últimos años, perdió 13 posiciones con relación al año 2015.

Importancia de la Adquisición de Tecnología por el Gobierno

La inversión en innovación y tecnología es vital para el crecimiento y desarrollo socio económico de los países, tal como le sucedió a Corea del Sur que en 30 años invirtiendo en este sector, paso de contar con indicadores económicos muy similares a los de Latinoamérica, a ser hoy una potencia mundial

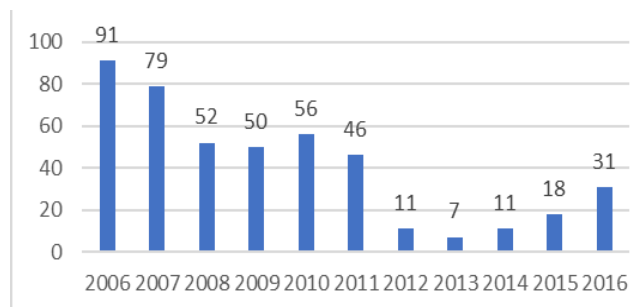
Esa inversión no solo se debe realizar en el sector privado (en su rol de ente productivo) sino también en el aparato estatal, donde al implementar “políticas de innovación” que se incorporen a nivel institucional, el Gobierno adquiere un rol más importante pues construye un entorno para que funcione el desarrollo y la innovación.

Para brindar el entorno adecuado el Gobierno debe adquirir la tecnología (aumentando la inversión en esta área) que le

permita servir mejor a la población, donde el funcionario público se capacite, desarrolle sus actividades con herramientas eficientes y adecuadas, que apoye el desarrollo de las actividades productivas de los agentes económicos, eliminando así, la burocracia estatal y el inmenso papeleo en que se inundan muchas administraciones.

El Índice de Competitividad Global mide la adquisición de tecnología por parte del gobierno donde en el 2006, Panamá ocupó el puesto 91 y actualmente logra posicionarse mejor en el puesto 31. Sin embargo, la última posición representa una pérdida de 24 puestos en comparación con el mejor año (2013) donde se obtuvo la posición 7.

**Adquisición de Tecnología por parte del Gobierno, Panamá,
IGC FEM 2006-2016**



El gobierno ha estado invirtiendo en la modernización del aparato público en la última década, aunque aún existen procesos burocráticos y decisiones políticas que generan programas de gobierno que no se proyectan más allá del periodo de mandato presidencial, procesos de licitaciones lentos, un sin número evaluaciones impugnadas por proveedores, sistemas no interconectados que dilatan los procesos entre una entidad y otra, funcionarios con falta de capacitación para orientar al cliente, entre algunos de los problemas que confronta la ciudadanía en su relación con el Estado y que generan costo económico y de tiempo. Es por ello, importante que para ser un país competitivo el aparato



público pueda contar con procesos eficientes y efectivos que logren subsanar las situaciones antes señaladas.

Acciones de Panamá

Un factor clave para que todas las entidades públicas cuenten con capacidades similares para atender al usuario es que la institucionalidad sea capaz de introducir soluciones tecnológicas, de manera de seguir un mismo rumbo con un conocimiento claro de cuál es el apoyo concreto que la tecnología puede entregar para la modernización de estas instituciones.

La Autoridad de Innovación Gubernamental (AIG) ha estado trabajando en la modernización del Estado, logrando la aprobación del Decreto Ejecutivo 357 de 9 de agosto de 2016 para la modernización gubernamental y gobierno digital. Este decreto actualiza el decreto ejecutivo 719 del año 2012, con el fin de adecuarla a las iniciativas que inciden en la modernización gubernamental y en los procesos de simplificación de trámites, lo que permitirá procesos más rápidos y eficientes.

Además, con la finalidad de dar seguimiento y verificar la funcionalidad de los procesos, se han aprobado 24 indicadores que serán medidos anualmente en 4 grandes grupos:

- Trámites: contiene trámites en línea en el portal Panamá Tramita como medio de consulta y tramitación de solicitudes.
- Atención ciudadana: proporciona los enlaces e información de trámites en línea del Centro de Atención Ciudadana 311
- Acceso a la información: acceso sencillo y eficaz de información pública bajo el esquema de datos abiertos.
- y gobernanza: incluye el cumplimiento de estándares de sistemas tecnológicos y de la agenda digital institucional.

En adición, se ha avanzado en la agenda digital 2014- 2019 y se inició una operación con el Banco Interamericano de Desarrollo denominado Panamá en Línea por USD 30 millones a 5 años, que permitirá la modernización de

plataformas informáticas de diversas entidades gubernamentales.

Entre otros logros por parte de la AIG se encuentran:

- Identificación de 200 trámites para el levantamiento y estudio de los procesos actuales de los trámites en las entidades gubernamentales;
- Portal Panamá Tramita actualizado con 2,500 trámites, brindando un servicio más amigable y completo al ciudadano.
- Mejora de los sistemas de la Caja de Seguro Social a través del sistema Génesis cuya implementación se dará a mediados del 2017.
- Se actualizó el sistema de la Dirección General de Ingresos con una nueva plataforma E-Tax 2.0
- Se ha entregado equipos TIC al municipio de Panamá como apoyo a la implementación de la plataforma de revisión y registro de documentos de construcción (ventanilla única).
- Se ha avanzado en la implementación y revisión de la plataforma tecnológica aplicada para el Sistema Penal Acusatorio.
- Mantiene el Instituto de Tecnología e Innovación, donde se realizan cursos para funcionarios, personal del sector privado, estudiantes universitarios y público en general; con la finalidad de difundir conocimientos TIC y concienciar sobre la importancia de la tecnología aplicada para brindar un mejor servicio al ciudadano.

Conclusión

Existe un esfuerzo importante por parte del Gobierno en aplicar acciones concretas que mejoren el servicio que brindan a la población. Con el préstamo otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo se podrá alcanzar avances en los principales programas que lleva adelante la AIG. Es necesario para ello, que dichos programas tengan continuidad más allá de los comicios electorales con el fin de lograr verdaderos resultados que impacten positivamente la competitividad del país.

