



PROPUESTA DE AGENDA DE ACCIÓN (PARA DISCUSIÓN) MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

(RE-INVENCION DEL ESTADO PANAMEÑO)

Historial del Documento	
Elaborado por	Secretario Presidencial Adjunto para la Innovación Gubernamental Aquiles Ow Young
Aprobado por	Secretario Presidencial para la Innovación Gubernamental Gaspar Tarté
Fecha de Aprobación	14/08/2007

Agosto 2007

I. INTRODUCCIÓN

La necesidad de buscar soluciones al funcionamiento poco eficiente de los servicios públicos, es la causa principal de los procesos de modernización de los Estados. La creciente demanda de mayor calidad en el accionar público por parte de los ciudadanos, ha obligado de forma globalizada a hablar de modernización e innovación, palabras que no formaban parte del lenguaje gubernamental.

El fortalecimiento de marcos de responsabilidad que incentiven la eficiencia en la gestión pública constituyen, la única forma de satisfacer necesidades sociales y económicas indispensables para promover un crecimiento sustentable y equitativo.

Es por ello que se hace inminente tratar de concretar planes de acción que permitan ofrecer una mejor calidad en la gestión gubernamental, sin la politización de las administraciones públicas y su captura por intereses particulares, que se traducen en fenómenos de clientelismo y amiguismo que son causa de ineficiencia y corrupción en los Estado.

II. OBJETIVO

En Panamá por tradición se han volcado las complejidades de la gestión pública en sus ciudadanos. Sin embargo esa condición ha ido cambiando en los tres últimos años, gracias al plan de Re-Invención de la gestión pública que impulsa el Señor Presidente de la República en conjunto con la Secretaria de la Presidencia para la Innovación Gubernamental.

Hechos concretos de gran utilizadas e innovación, como: PanamaEmprende, PanamaCompra, PanamaTramita, Gaceta Digital, entre muchos otros están cambiando la relación gobierno - ciudadano en Panamá. Sabemos que aún quedan muchas cosas por hacer y no es una tarea a 5 años, lo más importante es que lleguemos en conjunto (Gobierno y Sociedad Civil) a identificar y desarrollar el plan que permita convertir a Panamá en un nación prospera y competitiva.

III. ALCANCE

El presente documento pretende servir de guía para generar comentarios y discusiones que mejores su alcance, a fin de obtener una propuesta en conjunto (Gobierno – Sociedad Civil), que impulse mejores procesos y

más innovación en la gestión pública y los servicios que como Estado ofrecemos a todos los ciudadanos.

Consideramos que este documento preparado por nosotros, servirá de base para lograr consensos sobre una propuesta de acción para el periodo 2007 - 2008.

IV. SITUACION ACTUAL

Tomando como referencia los avances obtenidos durante los últimos tres años, de los cuales resumimos algunos a continuación:

Resumen:

Total de propuestas de las mesas: 26

Sub-Total de propuestas vinculadas a la Secretaría de Innovación:
13

(1) Propuestas identificadas como responsabilidad del Gobierno (G): 27 ; Empresa Privada (E): 0

(2) Propuestas (iniciativas gubernamentales) previas al Foro (G): 13 ; originadas en el Foro (F): 13

NO.	TRAMITOLOGÍA EN EL SECTOR GUBERNAMENTAL	(1)RESP.		(2)ORIGEN		COMENTARIOS
		G	E	F	G	
1	* Divulgar de forma agresiva la innovación que representa "PanamaTramita" como vehículo a la modernización del Estado para que todos los ciudadanos conozcan de esta innovación. Iniciar una campaña que incluya a cada institución gubernamental de las ventajas que se obtienen en "PanamaTramita".	X	X		X	<i>SE CUMPLIÓ</i> Hemos realizado varias campañas en los medios de comunicación (Radio, Prensa, Vallas) sobre el tema de modernización del estado y los servicios del Portal PanamaTramita. Así como también, presentaciones en diversas organizaciones del sector privado.
2	* Diseñar e implementar una Política Nacional para la Agilización de la Apertura de Empresas, basada en los siguientes parámetros: fortalecer la supervisión y fiscalización a través del control posterior y estandarizar procedimientos.	X		X		<i>SE CUMPLIÓ</i> Sanción de la Ley 5 del 11/01/07, entro en vigencia el 11/07/07, gracias al desarrollo de un novedoso portal (www.panamaemprende.gob.pa)
3	* Actualizar los sistemas informáticos de los municipios: 1) Sistemas de información adecuados con guías de trámites, formularios y promoción de una cultura de atención al cliente. 2) Sistemas de denuncias y quejas accesibles y confiables.	X			X	<i>EN PROCESO</i> Hemos culminado con el Municipio de Panamá varios proyectos en apoyo a su gestión: Revisión y aprobación de planos, Sistema de Vigilancia Fiscal, Sistema de Gestión de Expedientes (Originado en el Foro) y el Programa de Desarrollo Municipal.
4	* Aceptar la verificación de la certificación del Registro Público por medios electrónicos para trámites gubernamentales y que ésto sea aceptado por todas las instituciones, incluyendo la Contraloría.					<i>SE CUMPLÓ</i> Esto ya puede hacerse desde cualquier punto donde exista acceso al Internet, además de que se pueden realizar pagos a través de tarjetas de crédito.

5	* Incluir en “PanamaTramita” los requisitos de: 1) Importación y exportación de mercancías para evitar la discrecionalidad de los funcionarios. 2) Procesos ejecutados a través de la ANAM, entre otros.	X		X	<p><i>SE CUMPLIÓ</i></p> <p>1) Ya están publicados todos los trámites de Importación y Exportación;</p> <p>2) Actualmente diseñado y en proceso de implementación para todos los tipos de Estudio de Impacto Ambiental (EIA Tipo 1, 2 y 3), fecha tentativa de entrega octubre del 2007.</p>
6	* Extender el horario de trabajo de la Ventanilla Única de Exportación a 24 horas al día, 7 días a la semana.	X			<p><i>EN PROCESO</i></p> <p>El Ministerio de Comercio e Industrias adelanta este proyecto</p>
7	* Verificar el proceso y revisar la potestad de las Juntas Comunales para otorgar visto bueno en ciertas operaciones, lo que evitaría la discrecionalidad por parte del funcionario.	X		X	<p><i>SE CUMPLIÓ</i></p> <p>Derogado y eliminado a través de la Ley 5 de 11/01/07 (www.panamaemprende.gob.pa).</p>
8	* Concienciar al funcionario público sobre el conocimiento de sus funciones y obligaciones (mandos medios).	X		X	<p><i>SE CUMPLIÓ</i></p> <p>Se han realizado visitas, reuniones y capacitaciones a diversos niveles del sector gubernamental y así mejorar la atención al ciudadano.</p>
9	* Capacitar para que todo el Proyecto “PanamaTramita” tenga éxito: evaluar cuántos colaboradores manejan la tecnología y cuántos no.	X		X	<p><i>SE CUMPLIÓ</i></p> <p>Hemos llevado a cabo capacitaciones en las entidades gubernamentales, así como presentaciones en el sector privado. También se realizó una encuesta, a través de la Dirección de Estadística y Censos de la CGR, para conocer el nivel de penetración de TIC, conocimiento en TIC’s y otros datos relacionados en las instituciones gubernamentales</p>
10	* Crear interconexión en las instituciones públicas, haciendo obligatorio el compartir información a través de estándares de intercambio de información.	X		X	<p><i>SE CUMPLIÓ</i></p> <p>Se han integrado e interconectado diversas instituciones (BNP, Aduana, DGI, Registro Público, Tribunal Electoral, Tránsito, IDAAN, entre otras. También finalizan los estándares para la unificación de la información de: persona jurídica, persona natural, extranjeros y fincas</p>
11	* Unificar el Manual de Procedimiento de Compras en la Contraloría, que evite que sea aplicado a discreción del personal que ahí labora, vía la implementación de la Ley de Contrataciones y el Programa Control Digital.	X		X	<p><i>SE CUMPLIÓ</i></p> <p>Puesta en marcha del Proyecto SIGUEME, incorporación del nuevo sistema de Control Digital y la integración de PanamaCompra en el proceso. Además se crearon y revisaron las guías y procedimientos.</p>
12	* Crear un mecanismo que permita que la certificación de Registro Público se pueda imprimir directo del sitio y certificarlo (esto permitirá ahorrar unos B/.30.00 por documento impreso y varios días de trámites).				<p><i>EN PROCESO</i></p> <p>El Registro adelanta el proceso de contratación de un nuevo sistema que modernizará todo el proceso dentro de la institución.</p>



Propuesta de Agenda de Acción de Modernización del Estado

FORO NACIONAL PARA LA COMPETITIVIDAD

13	* Crear un sistema que permita hacer denuncias de corrupción, con un ente investigador comprometido a combatir la corrupción, máxime cuando se trata de servidores públicos.	X		X		<i>SE CUMPLIÓ</i> <i>En la actualidad el Sistema de Denuncia Ciudadana establecido en 2006 ha manejado mas de 1900 denuncias, se trabaja en el desarrollo del Portal Nacional de Transparencia que antes de fin de año esta operativo con las instituciones mas sensitivas.</i>
14	* Reducir la complejidad y la cantidad de requerimientos en los 200 trámites y/o servicios gubernamentales seleccionados.	X		X		<i>EN PROCESO</i> <i>Actualmente se han reducido más de 70% de los 200 trámites más requeridos.</i>
15	* Masificar el uso de los nuevos servicios, a través de sistemas de comunicación masivos, por ejemplo: telefonía fija y celular, Internet, Kioscos del Ciudadano en áreas de alto tráfico.	X			X	<i>EN PROCESO</i> <i>Se trabaja actualmente en varios mecanismos para que los trámites gubernamentales puedan ser pagados a través de celular y otros canales.</i>

NO.	MODERNIZACIÓN DEL ESTADO	G	E	F	G	COMENTARIOS
1	* Retomar la carrera administrativa con esquema profesional y con escalas salariales acordes al mercado.	X		X		<i>PENDIENTE</i> <i>La Oficina de Carrera Administrativa y el DIPRENA, trabajan en conjunto sobre este tema. Además hay un nueva norma que normalizara este tema.</i>
2	* Establecer y reforzar la responsabilidad de los funcionarios encargados en las instituciones públicas de implementar y mantener un sistema de control interno que ofrezca certeza razonable de que se cumplen los objetivos de la entidad.	X			X	<i>SE CUMPLIÓ</i> <i>Hemos desarrollado proyectos que ayudan a la administración internas (MEF, Procuraduría de la Administración, Procuraduría de la Nación, Pasaportes, Contraloría, Presidencia, MIDES, Migración, Aeropuerto de Tocúmen, etc.)</i>
3	* Promover la agilización, vía la tecnología, de las gestiones de pago.	X			X	<i>SE CUMPLIÓ</i> <i>A la fecha hemos trabajado en el desarrollo de proyectos con la: Zona Libre, Registro Público, DGI, Aduanas, etc. También se incorporó el proceso de pagos a proveedores a través de ACH y el pago de la planilla gubernamental por el mismo medio.</i>
4	* Promover el Proyecto de Fiscalización Electrónica y de descentralización de las labores fiscalizadoras de la Contraloría (Programa Control Digital).	X		X		<i>SE CUMPLIÓ</i> <i>La primera fase del proyecto Control Digital esta operativa desde abril de 2007, por otro lado ya está implementado el sistema SIGUEME</i>
5	* Establecer y revisar indicadores de la gestión pública (Balance Score Card).	X		X		<i>EN PROCESO</i> <i>El antiguo sistema de "Torre de Control" desapareció y entro en operación en mayo del 2007 el sistema de "Gestión de Proyectos"</i>

6	* Fortalecer el programa de transparencia y lucha contra la corrupción, lo cual incluye seguimiento a las labores del Consejo Nacional contra la Corrupción.	X	X		<i>SE CUMPLIÓ</i> <i>Sistema de Denuncia Ciudadana, Partidas discrecionales, PanamaEmprende, PanamaCompra, PanamaTramita, Sígueme, Concurso de vacantes de docentes, Planilla del estado, entre otros. Para este año estará operativo Portal Nacional de Transparencia</i>
7	* Integrar recursos a tareas únicas lo cual debería partir de un diagnóstico de las tareas duplicadas o fragmentadas en las diferentes instituciones del Estado.	X		X	<i>SE CUMPLIÓ</i> <i>El desarrollo del sistema PanamaTramita implica el diagnóstico de todos los procesos, los cuales fueron revisados y serán ejecutados en la medida que son implementados</i>
8	* Realizar un estudio de los horarios de atención al público en las instituciones, a fin de optimizar el servicio a la ciudadanía (productividad por dobles turnos).	X		X	<i>EN PROCESO</i> <i>Entre los avances en este tema podemos mencionar: Acceso ciudadano a información de trámites; horarios en Cedulación, Exportaciones y DGI, se continuará trabajando para incrementarlos</i>
9	* Extender la gestión de la rendición de cuentas a la eficacia de la gestión de la gerencia pública y no limitarla a la parte financiera.	X		X	<i>SE CUMPLIÓ</i> <i>Proyecto SIGUEME y Control Digital en CGR; Portal de Denuncia Ciudadana y para este año el Portal Nacional de Transparencia (que incluye a Entidades Gubernamentales, Defensoría del Pueblo y toda la sociedad civil que quiera participar, para generar un clima de transparencia en el país)</i>
10	* Establecer procesos de Planificación Estratégica y Reingeniería en las instituciones estatales.	X		X	<i>SE CUMPLIÓ</i> <i>Ref. a comentarios de recomendación No. 7 y los trabajos de revisión de procesos a través de PanamaTramita</i>
11	* Promover un proyecto de modernización de la contabilidad gubernamental.	X		X	<i>EN PROCESO</i> <i>Se trabaja en conjunto con la entidad responsable MEF en el proceso de mejoramiento de los sistemas actuales SIAFPA y otras alternativas que ya han sido implementadas en algunas instituciones descentralizadas</i>

Podemos asegurar que estamos en el camino correcto, sin embargo la ejecución de los procesos de modernización toma tiempo y va de la mano con el grado de participación de todos los sectores del país. Es por ello que la discusión de plan de acción en conjunto (Gobierno – Sociedad Civil) toma mayor importancia y relevancia. La Re-Inversión debe traspasar los gobierno y madurar como un proyecto de país.

V. PROPUESTAS PARA LA AGENDA DE ACCIÓN

En base a todo lo antes expuesto, es la intención del Gobierno Nacional presentar a la Sociedad Civil a través de este documento presentar un compendio de los puntos que se pretenden desarrollar en el periodo 2007 - 2008, para avanzar en el plan de Re-Invención gubernamental.

Acción	Responsable(s)	Plazo para su ejecución
Sistema de Transparencia Nacional	Defensoría del Pueblo, Secretaria ejecutiva de Transparencia y Secretaria de Innovación Gubernamental	Diciembre del 2007
Ley de Acceso y Servicio Universal	Ministerio de Educación, Autoridad de los Servicios Públicos y Secretaria de Innovación Gubernamental	Marzo del 2008
Sistema de Video Vigilancia	Ministerio de Gobierno y Justicia y Secretaria de Innovación Gubernamental	Abril del 2008
Ley de Turismo	IPAT y Secretaria de Innovación Gubernamental	Febrero del 2008
Sistema de Registro Publico	Registro Público y Secretaria de Innovación Gubernamental	Mayo del 2008
Sistema PanamaVende	Ministerio de Economía y Finanzas y Secretaria de	Agosto del 2008



Propuesta de Agenda de Acción de Modernización del Estado

FORO NACIONAL PARA LA COMPETITIVIDAD

	Innovación Gubernamental	
Sistema de Información Geográfica (GIS)	Ministerio de Obras Públicas y Secretaria de Innovación Gubernamental	Junio del 2008
Plataforma de Firma Digital	Secretaria de Innovación Gubernamental	Septiembre 2008
Portales de manejo para el Ministerio de Comercio e Industria. (Concesiones, Importación, Exportación)	Ministerio de Comercio e Industria y Secretaria de Innovación Gubernamental	Junio del 2008
Sistema de Ventanilla Única	ANAM, MIVI, Municipio de Panamá, etc.) y Secretaria de Innovación Gubernamental	Agosto del 2008
Sistema de Pasaporte	Ministerio de Gobierno y Justicia y Secretaria de Innovación Gubernamental	Octubre del 2007