

LA DIGITALIZACIÓN ESTATAL BENEFICIA AL PAÍS

Existe un beneficio en la transformación digital ya que incorpora tecnologías existentes, para aumentar la productividad, tanto empresarial como gubernamental, facilitando así la vida de los ciudadanos, y reduciendo los costos del sector público y privado. Las acciones de las instituciones públicas tienen el objetivo de lograr el mayor bienestar y paz social a cualquier sociedad moderna y democrática, es por ello importante fortalecer al Estado con tecnología lo cual favorece en ahorros de tiempo y costo a la población; además que fortalece el sentido de transparencia, inclusión y participación ciudadana en los procesos gubernamentales.

Qué

- La transformación digital del Estado podría definirse como el proceso que promueve el cambio en la sociedad a través del aprovechamiento de la tecnología en sus tareas del día a día, que aboga por la digitación y digitalización a nivel gubernamental y en la sociedad en general, y que busca facilitar y mejorar la vida de los ciudadanos, brindar nuevas oportunidades, generar empleos y empresas de calidad, más competitivas y que puedan generar riqueza al país.

Por qué

- La transformación digital va más allá de las entidades públicas, y se extiende hacia el ciudadano y las empresas, la academia, la innovación y el avance científico. Busca promover un tejido empresarial productivo y gubernamental más eficiente, que cuente con servicios sociales digitalizados, con un mercado laboral adecuado con habilidades digitales, que cierre parte de las brechas existentes en la sociedad (de género, conectividad, desigualdad, etc.).

En la transformación digital del Estado tienen un papel clave tanto la digitación, que se trata de la conversión de datos y procesos análogos a formatos legibles por máquinas; como la digitalización, que se trata del uso de tecnologías y datos digitales existentes, para generar nuevas oportunidades mediante la interconexión, o mejoras en los procesos actuales, como podría ser por ejemplo la digitalización de trámites, posibilitada gracias a la interoperabilidad interinstitucional. Esta última, debe ser acompañada de diversos habilitantes, como la necesaria simplificación, mejora y adecuación regulatoria que genere el marco normativo habilitante que permita la transición a niveles superiores de madurez tecnológica; la generación de habilidades digitales, la interoperabilidad, la gobernanza tecnológica, la innovación gubernamental y otras acciones a desarrollar por el sector público y el empuje privado.

En el estudio “El Beneficio Social de La Transformación Digital del Estado” preparado por el CNC, se determinó el impacto de la Transformación Digital a través de dos ejercicios, el primero de cuantificación de los beneficios económicos (ahorros para los ciudadanos en costos y la inversión necesaria para la puesta en línea de los trámites) y el segundo por medio de la

Ilustración N°1 Planteamiento del estudio



realización de un acercamiento a los beneficios sociales adicionales que no son cuantificables como serían tiempos, accesibilidad, inclusión, transparencia, etc. (ver ilustración N°1).

El estudio revela que existe un impacto económico real para las familias a la hora de realizar trámites en formato digital en comparación con las que utilizan el canal presencial. Los tiempos de espera, copias físicas, servicios requeridos y traslados a entidades encarece sustancialmente los trámites, elevando el costo que asume el ciudadano cuando no existe un canal digital.

Cálculo de costos directos e indirectos

(familia promedio/32 tramites-60 años)

Gasto medio anual:

B/.889.9 - trámite presencial

B/.156.0 - trámite digital

AHORRO: B/.733.9

Se analizaron dos escenarios, el plano analógico y el digital, para el primero los costos indirectos asumidos por las familias panameñas para la realización de los 32 trámites estudiados, son muy elevados. De esta forma, se ha calculado que una familia media gastaría aproximadamente el 5% de sus ingresos al año en la realización de trámites para todos sus miembros (gasto anual de B/.889.90). Al pasar al plano digital, si algunos de estos trámites se digitalizasen, un gran porcentaje de la población optaría por realizarlos en línea, lo que haría

que los gastos indirectos de desplazamiento, tiempo, impresión de fotocopias etc., se eliminara, reduciendo costos, logrando ahorros sustanciales respecto al escenario analógico (B/.733.90 dólares anuales).

En cuanto al impacto de las inversiones del Estado, se estima que el costo de poner en marcha tramites digitalizados sería de unos 2.5 millones de dólares (por trámite). Considerando los 32 tramites en estudio, digitalizar todos estos le costaría al estado uno 80 millones de dólares. Aunque las inversiones necesarias para la digitalización de los 32 trámites serían grandes, sólo con que un 15% de las familias adopten estos trámites se habría recuperado prácticamente la inversión. En un escenario donde los trámites se adoptan por un 100% de las familias, los retornos son mucho mayores pudiendo suponer más de 516 millones de dólares anuales de ahorro.

Adicionalmente, la transformación digital puede generar una serie de beneficios no cuantificables para los ciudadanos panameños que podrían traducirse en mejoras en la experiencia del usuario, eficiencia en los procesos, inmediatez en el acceso a trámites y generalmente manifestarse en servicios gubernamentales mucho más accesibles, inclusivos y centrados en el ciudadano, tal como se describen a continuación:

- Los procesos digitales suelen ser más rápidos que los procesos tradicionales y rudimentarios a papel. El digitalizar los trámites genera un beneficio en el ahorro de tiempo al reducir los tiempos de espera y prácticas burocráticas con la administración pública mejorando la productividad nacional.
- La digitalización crea servicios más accesibles y democráticos al ponerlos a disposición de todos los ciudadanos independientemente de su ubicación geográfica. La implementación de plataformas digitales genera una mayor inclusión al proporcionar acceso a servicios gubernamentales a segmentos de la población que podrían haber experimentados barreras de movilidad.
- La transformación digital promueve un capital humano especializado y mejora la competitividad nacional y promueve nuevas ideas y negocios (por medio de los datos abiertos).
- Por último, la digitalización fomenta la transparencia y reduce la corrupción y las malas prácticas. La simplificación y agilización de trámites reduce la carga burocrática con la que se presentan ante la administración pública y además fomenta un espacio más transparente para el ciudadano.

En definitiva, la digitalización tiene un efecto en cadena muy beneficioso que impacta en todos los ámbitos de la vida de las familias. Este hecho además de brindar ahorro tanto para las arcas del gobierno, como para los ciudadanos de manera individual también supondrá un impulso al incremento de la competitividad del país, así como al bienestar de la población al ver reducidos sus tiempos invertidos en tramitar diligencias con el Estado.

Este extracto se desprende del documento producido por el CNC, “El Beneficio Social de la Transformación Digital del Estado”. Diciembre de 2023. El documento está disponible en www.cncpanama.org.