

ANEXO

FORMATO ESTÁNDAR PARA PRESENTAR INFORMACIÓN SOBRE BUENAS PRÁCTICAS

1. Institución: Nombre de la institución que está implementando la buena práctica:

Ministerio de Economía y Finanzas

2. Título: Título de la buena práctica, tema que aborda y materia de la Convención con el que se relaciona:

- Título de la buena práctica: ConsultaMEF
- Tema que aborda: la transparencia de la información, en relación a informar a los acreedores del Estado sobre el estatus que va adquiriendo la gestión de cobro en el recorrido para el pago.
- Materia de la Convención con el que está relacionada: Prevención del soborno de funcionarios públicos nacionales y extranjeros.

3. Descripción de la buena práctica: Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:

- Descripción breve y un resumen de la buena práctica: ConsultaMEF es una herramienta web que brinda información simplificada, en forma de reportes, sobre el estatus de los pagos de cada acreedor afiliado.
- Tiempo de haberse implementado: 6 años como ConsultaMEF.

4. Razones e importancia: Expresar las razones por las que se desarrolló la buena práctica. Describir la situación existente antes de la adopción de la buena práctica e identificar el problema o problemas que aborda:

- Razones por las que se desarrolló la buena práctica: Se desarrolló ConsultaMEF para atender la necesidad de información que demandaban los acreedores de manera oportuna y fiable. Toda vez que las únicas formas de información consistían en llamadas telefónicas y visitas a las entidades contratantes, con el riesgo de que la información entregada fuera subjetiva e incorrecta.
- Descripción de la situación existente antes de la adopción de la buena práctica: la información del estatus de la gestión de cobro era entregada por la entidad contratante vía telefónica y de manera presencial, sin especificar el departamento o ubicación física de la gestión de cobro, ni el tiempo que acumulaban en un estatus.

Esta realidad dio origen a descontentos de parte de los acreedores que cumplían con todos los requisitos para el cobro de sus productos y servicios y que no veían completarse el pago de las gestiones de cobro que entregaban, desconociendo el motivo de la demora.

- Identificación del o los problemas que aborda: Desinformación del pago a los acreedores, lo que los hace sujeto de soborno de parte de funcionarios con intereses deshonestos y ocultos.

5. Enfoque: ¿Cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para aplicar la buena práctica? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países? ¿Se utilizó una legislación modelo?:

- Diseño y metodología propuesto para aplicar la buena práctica: La primera versión del servicio se llamada “Consulta en Línea para Proveedores”, y consistía en un desarrollo muy básico que proporcionaba dos tipos de información requerida: gestiones de cobro pagadas y pendientes de pago. La información se extraía del sistema SIAFPA de forma automática.

En el año 2015, con el cambio del sistema de contabilidad gubernamental, de SIAFPA a ISTMO, el servicio fue suspendido. Más tarde y con la presión de los proveedores, por contar nuevamente con una herramienta que les proporcionara información, el Ministerio de Economía y Finanzas, a través de la Dirección General de Tesorería pone a disposición el servicio ConsultaMef, el cual inicia en el año 2016. La información que entrega al acreedor es obtenida de forma automática y en tiempo real, del sistema ISTMO.

- Aspectos considerados para su diseño y metodología: ¿se tomaron en cuenta experiencias en otros países? ¿Se utilizó una legislación modelo?

No se tomaron en cuenta experiencias de otros países, ni se utilizó ninguna legislación. El servicio se originó en consecuencia de las peticiones de las empresas acreedoras del Estado.

6. Implementación: ¿Cómo se está implementando la buena práctica? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación?:

- Forma en que se está implementando la buena práctica: Los acreedores interesados en afiliarse a este servicio deben llenar el formulario y entregarlo en la ventanilla de la Dirección General de Tesorería en donde el representante legal de la empresa autoriza a uno de sus colaboradores para que tenga acceso a la información utilizando el usuario y contraseña que se le habilita para el ingreso a la aplicación web. No se ha realizado mercadeo masivo de este servicio.
- Recursos financieros y humanos invertidos en su implementación: al no disponer de una partida especial para desarrollar un programa que diera solución a las constantes peticiones a través visitas, correos y llamadas, se autorizó a los programadores de la

Unidad de Cómputo de la Dirección General de Tesorería a crear una aplicación web utilizando Visual Basic.

7. Resultado: ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la implementación de la buena práctica? ¿Cuál ha sido su impacto?

- Resultado final de la implementación de la buena práctica: El resultado ha sido satisfactorio ya que no existen intermediarios entre la información que visualiza el usuario y el proceso en el que se encuentra la gestión de cobro, en su recorrido para el pago.
- Beneficios o experiencias exitosas: Los proveedores manifestaron agrado al disponer de la información en el momento que lo requieren de forma automatizada y no depender de un intermediario en las entidades. Nos indicaron que es una herramienta muy útil a la hora de realizar sus conciliaciones. De tener algún reclamo sobre su pago, ya cuentan con un sustento que es el reporte que le genera la ConsultaMEF.
- Problemas identificados que dieron origen a la implementación de la buena práctica: Descontentos de parte de los acreedores no veían completarse el pago de las gestiones de cobro que entregaban, desconociendo el motivo de la demora. Funcionarios con intereses deshonestos y ocultos, tenían oportunidad de realizar actos indebidos.
- Impacto de la buena práctica: Esta aplicación refuerza el compromiso del Ministerio de Economía y Finanzas de velar por la transparencia tal como lo establece la Ley No.6 de 22 de enero de 2002, “Que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de Habeas Data y otras disposiciones” y de esta forma brindar un mejor servicio, tanto a los ciudadanos como a las instituciones.

8. Potencial para cooperación técnica: ¿Puede la buena práctica ser adaptada y servir a otros países? ¿Podría brindar asistencia técnica a otros países para la implementación de la misma? Indicar el punto de contacto de la entidad que podría brindar esta asistencia:

- ¿Puede la buena práctica adoptada, servir a otros países?
Lo que hace ConsultaMef es poner a disposición de todos aquellos acreedores del Estado, la información del estatus de sus gestiones de cobro durante el trámite de pago, por lo que vemos viable su aplicación en otros países, siempre que no se contraponga con alguna normativa legal.
- ¿Podría brindar asistencia técnica a otros países para la implementación de la misma? Indicar el punto de contacto de la entidad que podría brindar esta asistencia.

Al respecto, se podría brindar asistencia técnica sobre el diseño del servicio. Contactar a: ConsultapagosISTMO@mef.gob.pa

9. Seguimiento: ¿Quién o qué grupos se encargarán de dar seguimiento a la implementación de la buena práctica? ¿Cómo se vigilará su implementación? ¿Habrá informe de seguimiento?:

- ¿Quién o qué grupo se encargaría de dar seguimiento a la implementación de la buena práctica?

La implementación y el seguimiento del servicio ConsultaMef se da en el Depto. de Gestión de Pagos, de la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Economía y Finanzas. Este departamento se encarga de la activación de los usuarios y de resolver las consultas de los acreedores remitidas al correo habilitado para ello: consultapagosistmo@mef.gob.pa. Cabe señalar que si el problema presentado es de tipo informático, se redirige la consulta al Depto. de Informática de la Dirección General de Tesorería.

- ¿Quién vigilará su implementación?

La implementación es administrada y vigilada por el Depto. de Gestión de Pagos, de la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Economía y Finanzas.

- ¿Habrá informe de seguimiento?

A la fecha se cuenta con un reporte mensual de las activaciones realizadas.

10. Lecciones aprendidas: ¿Cuáles han sido algunas de las lecciones aprendidas de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los desafíos para la implementación de la buena práctica?:

- Lecciones aprendidas de la implementación de la buena práctica: Que la desinformación crea incertidumbre innecesaria y propicia percepciones negativas frente a la gestión pública. Esta falta de comunicación efectiva entre el proveedor del estado y la entidad contratante puede eliminarse de tal manera que la información no la suministra el funcionario, sino el propio sistema. Por lo tanto, sólo hay una información y es la que recibe el proveedor.
- Desafíos enfrentados para la implementación de la buena práctica: De tipo informático, que se refleja en el tiempo de respuesta del servicio, durante el uso de los acreedores. Esto tiene que ver con la carencia de recursos informáticos para mantener el servicio actualizado.

11. Documentos: ¿Dónde puede encontrarse más información sobre la buena práctica? (por ejemplo, enlaces en Internet):

La información se encuentra disponible en la página web del Ministerio de Economía y Finanzas, en: <https://www.mef.gob.pa/direccion-general-de-tesoreria/>

12. Contacto: Con quién comunicarse para recibir mayor información: Al correo de consulta:
ConsultapagosISTMO@mef.gob.pa