

ABSTRACTO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

I. Información Básica del Proyecto

▪ País/Región:	REGIONAL/BID
▪ Nombre de la CT:	Fortalecimiento de las agendas digitales en América Latina y el Caribe para mejorar los servicios a los ciudadanos
▪ Número de CT:	RG-T4367
▪ Jefe de Equipo/Miembros:	Porrua Vigon, Miguel Angel (IFD/ICS) Líder del Equipo; Florencia Baudino (IFD/ICS); Rojas Gonzalez, Sonia Amalia (IFD/ICS); Paz Gonzalez, Santiago (IFD/ICS); Muenta Kunigami, Arturo (IFD/ICS); Jimenez De Arechaga, Maria Del Pilar (LEG/SGO); Martinez, Ynty Koyllor (IFD/ICS)
▪ Taxonomía:	Apoyo al Cliente
▪ Número y nombre de la operación que apoyará la CT:	N/A
▪ Fecha del Abstracto de CT:	01 Sep 2023
▪ Beneficiario:	Los 26 países prestatarios del Banco
▪ Agencia Ejecutora:	INTER-AMERICAN DEVELOPMENT BANK
▪ Financiamiento solicitado del BID:	US\$3,000,000.00
▪ Contrapartida Local:	US\$0.00
▪ Periodo de Desembolso:	36 meses
▪ Tipos de consultores:	Individuos; Empresas
▪ Unidad Responsable de Preparación:	IFD/ICS - División de Innovación para Servir al Ciudadano
▪ Unidad Responsable de Desembolso:	IFD/ICS - División de Innovación para Servir al Ciudadano
▪ CT incluida en la Estrategia de País (s/n):	No
▪ CT incluida en CPD (s/n):	No
▪ Alineación a la Actualización de la Estrategia Institucional 2020-2023:	Inclusión social e igualdad; Productividad e innovación; Capacidad institucional y estado de derecho

II. Objetivos y Justificación de la CT

- 2.1 Expandir los servicios transversales del gobierno con el fin de facilitar el acceso ágil y sencillo de los ciudadanos a los servicios públicos y la eficiencia en el funcionamiento del gobierno.
- 2.2 El avance de la transformación digital en América Latina y el Caribe (ALC) ha sido significativo tras la pandemia. Los esfuerzos de cooperación regional y el hecho que muchos países de la región cuentan con una estrategia de Gobierno Digital (BID-OCDE, 2017), demuestran que los beneficios de la transformación digital del gobierno son ampliamente reconocidos entre los gobiernos de ALC. A pesar de los avances logrados, aún existen numerosos desafíos por abordar para alcanzar políticas de transformación digital integrales a nivel nacional y sectorial. Según el ranking de servicios públicos digitales de Naciones Unidas de 2022, solo cuatro países de la región se ubicaron dentro de los primeros 50 del mundo, quince países quedaron entre los puestos 51 y 100, y el resto (14) quedaron por debajo de la posición 100, lo que indica que un grupo importante de países de la región se encuentra rezagado en términos de transformación digital.

Si analizamos los habilitadores claves de la transformación digital, como la identidad y firma digital, interoperabilidad, notificaciones electrónicas, podemos observar que la región muestra importantes carencias. Solo 13 países tienen estrategia de ciberseguridad, 16 cuentan con plataformas de interoperabilidad y únicamente 12 disponen de un sistema de identidad digital.

Durante la crisis del COVID-19, aproximadamente el 20% de las personas no pudo acceder a los trámites que necesitaban, y el 30% de ellos estaban relacionados con el cobro de pensiones, educación, salud y asuntos sociales. Como indica el párrafo anterior, la lentitud en el avance de la transformación digital tiene la debilidad institucional, la falta de planes y la escasez de talento humano digital como los principales factores causales. Esto resalta la urgencia de fortalecer los habilitadores claves para la provisión de servicios comunes en las agendas nacionales de transformación digital.

En el ámbito de la salud, la digitalización de los servicios a través de la telemedicina ha sido crucial para garantizar una comunicación efectiva entre los pacientes y ha permitido la generación de datos en tiempo real para la toma de decisiones. En cuanto a la seguridad social, muchos gobiernos han tenido que adaptarse rápidamente para gestionar los pagos de pensiones a los adultos mayores. Por ejemplo, algunas autoridades implementaron medidas para fomentar la bancarización de los pensionados y buscaron soluciones digitales para mantener sus operaciones de manera eficiente y segura. Además, la recaudación fiscal ha experimentado una transformación significativa en varios países. Mediante regulaciones nacionales que respaldan la autenticidad e integridad de los documentos fiscales electrónicos a través de firmas digitales, se ha avanzado hacia la virtualización de los servicios tributarios. Esta evolución en los métodos de recaudación ha permitido una mayor eficiencia y agilidad en los procesos, optimizando la gestión fiscal de manera segura y confiable.

III. Descripción de las Actividades y Resultados

- 3.1 **Componente I: Fortalecimiento de las agendas digitales de los gobiernos para mejorar la prestación de servicios transversales a través de la implementación de soluciones digitales efectivas (US\$1.800.000.00).** Analizar las debilidades en la implementación de servicios digitales transversales con el fin de mejorar la prestación de servicios públicos a los ciudadanos en áreas de salud, educación, justicia, seguridad ciudadana, pensiones, recaudación fiscal y protección social, entre otros. Desarrollar y adaptar plataformas para los servicios transversales identificados. Se realizarán actividades de diagnóstico, diseño de planes, documentación de buenas prácticas e implementación de pilotos.
- 3.2 **Componente II: Formación de talento humano e intercambio de conocimientos (US\$1.100.000.00).** Mejorar la capacidad de las instituciones que lideran la transformación digital a través de la formación de gestores y funcionarios de la administración pública en los temas clave relacionados con la transformación digital. Dentro de este componente se realizarán, entre otras las siguientes actividades: cursos en línea y presenciales, talleres de formación, jornadas virtuales de intercambio de conocimiento y realización de misiones de estudio de experiencias avanzadas
- 3.3 **Componente III: Difusión y diseminación de lecciones aprendidas (US\$100.000.00).** Promover la difusión de las experiencias y lecciones aprendidas durante el proceso de fortalecimiento de las agendas digitales y la implementación de los servicios transversales. Organizar webinars, publicaciones, eventos, seminarios y foros de discusión para fomentar la diseminación del conocimiento y los aprendizajes que surjan de la implementación de esta cooperación técnica.

IV. Presupuesto

Presupuesto indicativo

Actividad/Componente	Financiamiento (BID) Total US\$
Componente I: Fortalecimiento de las agendas digitales de los gobiernos para mejorar la prestación de servicios transversales a través de la implementación de soluciones digitales efectivas	1.800.000.00
Componente II: Formación de talento humano e intercambio de conocimientos	1.100.000.00
Componente III: Difusión y diseminación de lecciones aprendidas	100.000.00
Total	3.000.000.00

V. Agencia Ejecutora y Estructura de Ejecución

- 5.1 La cooperación Técnica será ejecutada por el BID. La coordinación general y supervisión técnica de la operación estará a cargo de la División de Innovación en Servicio Ciudadano del Departamento de Instituciones para el Desarrollo (IFD/ICS) del Banco, ya que es una iniciativa propia del Banco que se desarrolla debido a su experiencia comprobada en el sector.
- 5.2 El punto focal para la ejecución regional de esta CT desde la sede será el Coordinador del Clúster de Datos y de Gobierno Digital, quien supervisará los componentes de la CT en coordinación con la Oficina de País respectiva y los Especialistas de IFD/ICS en los países participantes. Específicamente, el Clúster de Datos y Gobierno Digital en ICS serán responsables de la ejecución de esta CT ya que tienen: (i) una sólida experiencia en brindar asistencia técnica en estas áreas, respaldada por una amplia experiencia técnica y operativa en la ejecución de proyectos de este tipo en la región; y (ii) experiencia en la selección de expertos internacionales en este campo para implementar con éxito las actividades previstas.

VI. Riesgos Importantes

- 6.1 El equipo no identifica ningún riesgo sustancial asociado a la implementación de esta CT. Sin embargo, puede existir la posibilidad de que, debido a un periodo post pandemia, se deban realizar actividades híbridas que podrían llevar a una subejecución del presupuesto asignado. En tal caso, el equipo identificará nuevas actividades y productos para cumplir con el objetivo de la CT. Asimismo, siguiendo la experiencia de 2021 y 2022, el equipo supervisará periódicamente la ejecución y atenderá las solicitudes de extensión del período de ejecución si es necesario

VII. Aspectos Ambientales y Sociales

- 7.1 Esta TC no tiene requisitos aplicables del Marco de Política Ambiental y Social (ESPF) del Banco.