

Documento de Cooperación Técnica

I. Información Básica de la CT

▪ País/Región:	REGIONAL
▪ Nombre de la CT:	Observatorio Regional de Gobierno Digital
▪ Número de CT:	RG-T3864
▪ Jefe de Equipo/Miembros:	Roseth, Benjamin David (IFD/ICS) Líder del Equipo; Pareja Glass, Alejandro (IFD/ICS) Jefe Alterno del Equipo de Proyecto; Aguilar Blandon, Maria Alejandra (IFD/ICS); Aguirre De Mora, Florencia Ileana (IFD/ICS); Santamaria Bonilla, Julieth Andrea (IFD/ICS); Urquijo Vanegas, Lee Harvey (ITE/IPS); Vasquez Rossi, Maria Ines (IFD/ICS); Vila Saint-Etienne, Sara (LEG/SGO); Yee Amezaga, Karla Mirari (IFD/ICS)
▪ Taxonomía:	Apoyo al Cliente
▪ Operación a la que la CT apoyará:	N/A
▪ Fecha de Autorización del Abstracto de CT:	14 de abril de 2021
▪ Beneficiario:	Uruguay, Colombia, Panamá, Chile
▪ Agencia Ejecutora y nombre de contacto:	Inter-American Development Bank
▪ Donantes que proveerán financiamiento:	Programa Estratégico para el Desarrollo de Instituciones(INS)
▪ Financiamiento solicitado del BID:	US\$150,000.00
▪ Contrapartida Local, si hay:	US\$0
▪ Período de Desembolso (incluye período de ejecución):	24 meses
▪ Fecha de inicio requerido:	Agosto 2021
▪ Tipos de consultores:	Consultores individuales y firmas
▪ Unidad 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):	Si
▪ 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 Los gobiernos de América Latina y el Caribe (ALC) están rezagados en materia de transformación digital. Aunque el 73% de los países de la región ha reconocido la importancia de la transformación digital al contar con una estrategia de gobierno digital (BID-OCDE 2017), el camino por recorrer aún es largo. A 2017, solo un 7% de los ciudadanos de la región dijo haber hecho una transacción del gobierno por internet y solo 3 de los 26 países analizados tenían más del 50% de los trámites disponibles para ser iniciados en línea (Roseth, Reyes y Santiso, 2018). En el ranking de servicios públicos digitales de Naciones Unidas de 2020¹, solo siete países de la región se ubicaron dentro de los primeros 50 del mundo², diez países quedaron entre los puestos 51 y 100, y el resto (12) quedaron por debajo de la posición 100.

¹ Ver [Online Service Sub-Index](#) de Naciones Unidas.

² Brasil, Chile, Argentina, Uruguay, México, Ecuador y República Dominicana.

- 2.2 La producción de datos oficiales de calidad y oportunos, así como su disponibilidad en línea son esenciales para informar la toma de decisiones, fomentar una gestión eficiente y transparente, mejorar la confianza pública en las instituciones, promover un diálogo entre los actores gubernamentales y los no gubernamentales, y avanzar en el cumplimiento de compromisos internacionales, como la medición del progreso hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- 2.3 En el marco de la pandemia del COVID-19, se hizo evidente la necesidad de producir y facilitar el acceso a información oportuna a las autoridades y a la población en general. A su vez, las restricciones de desplazamiento y cuarentenas impuestas en la mayoría de los países de ALC afectaron la provisión de servicios públicos: de un día para el otro, diversos servicios dejaron de prestarse por el canal presencial y esto generó una enorme dependencia en el canal digital. En un inicio, la transición fue difícil pues muchos países de la región contaban con un limitado número de herramientas de gobierno digital y de servicios en canales no presenciales, no existía un uso generalizado de los servicios que el gobierno ofrecía en línea. Sin embargo, diversos gobiernos lograron adaptarse a la crisis, mejoraron los servicios digitales existentes y generaron nuevos servicios (Roseth, Reyes y Yee Amézaga, 2021).
- 2.4 Dado el avance en la digitalización de los gobiernos y el creciente número de servicios y plataformas digitales que han surgido en poco tiempo a raíz de la crisis, se vuelve necesario contar con herramientas que permitan conocer, en tiempo real, el estado de avance de las herramientas críticas del gobierno digital, su adopción por parte de los ciudadanos y empresas, y los potenciales cuellos de botella, para uso tanto de las instituciones públicas para fines de gestión como de la sociedad civil para ejercer control social. Ninguno de los países participantes en este proyecto (Uruguay, Colombia, Panamá, Chile) cuenta con instrumentos de este tipo. Por tanto, los cuatro han solicitado el apoyo del Banco a través de esta CT.
- 2.5 Esta CT contribuirá a la transformación digital de los gobiernos de la región a través de la generación, divulgación y análisis de indicadores relacionados al avance de gobierno digital, a nivel de los países y de la región. Esta información servirá para dos principales propósitos. Primero, apoyará la toma de decisiones sobre las políticas y programas de gobierno digital basada en evidencia, para identificar las fortalezas y debilidades en esta materia, y elaborar líneas de base. Segundo, motivará los esfuerzos de transformación digital en los países de la región, mediante la posibilidad de comparaciones entre pares y la transparencia ante la ciudadanía.
- 2.6 Mediante esta CT se espera crear un Observatorio Regional de Gobierno Digital que estandarice y reúna un conjunto de indicadores sobre el avance del gobierno digital en una plataforma de visualización que sirva como infraestructura común para los países participantes y que informe las políticas públicas acerca del gobierno digital y la prestación de servicios a la ciudadanía. Las instituciones que participarán en el proyecto y se beneficiarán de él de forma directa son los encargados de gobierno digital a nivel nacional: la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (Uruguay); la Dirección de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Colombia); la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (Panamá); y la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (Chile).
- 2.7 No existe ninguna plataforma de visualización de indicadores de gobierno digital en ALC. Un referente internacional es el Observatorio de Administración Electrónica de

España³. En la fase inicial de la ejecución de esta CT se procurará recoger lecciones aprendidas de la experiencia española. Asimismo, se utilizarán como referencia otras iniciativas de observatorios regionales, como los de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL).

- 2.8 **Complementariedad.** Esta CT tomará en consideración los resultados y lecciones aprendidas de otras iniciativas del BID en esta línea, tales como [Map of LAC Innovators](#) y [Coronavirus Impact Dashboard](#), así como las cooperaciones técnicas Datos Abiertos para la inclusión y la transparencia en LAC (ATN/AA-16240-RG), Promoviendo el Gobierno Abierto, la Innovación y los Datos Abiertos en LAC (ATN/AA-16905-RG, ATN/OC-16906-RG), y Portal de Datos Abiertos del Sistema Nacional de Innovación Uruguayo (ATN/OC-17764-UR). Además, aprovechará los datos generados a través de iniciativas propias del BID, como los producidos bajo el marco de ATN/OC-17142-RG, Monitoreo y Apoyo al Avance del Gobierno Digital en ALC.
- 2.9 **Contribución a agenda operativa.** Esta CT contribuirá a la agenda operativa en materia de gobierno digital al: (i) proveer una motivación para los países (incluso los no beneficiarios de la CT) a avanzar respecto a sus pares regionales, al publicar transparentemente datos de progreso; (ii) generar información actualizada que permite una mejor priorización de esfuerzos futuros de gobierno digital; y (iii) generar presión del público para más avance en gobierno digital, a raíz de la plataforma de visualización que permite que se compare su país con otros en la región. Entre otras operaciones, esta CT contribuirá en los sentidos mencionados a: PN-L1171, 4867/OC-UR, BR-O0010, y 4373/OC-JA.
- 2.10 **Alineación estratégica.** La CT es consistente con la Segunda Actualización de la Estrategia Institucional del Banco (AB-3190-2), y se alinea estratégicamente con los desafíos de desarrollo de: (i) productividad e innovación, mediante el apoyo a los países para sus procesos de transformación digital; y (ii) inclusión social e igualdad, mediante la generación y accesibilidad de datos de calidad, ya que por ejemplo, los servicios digitales que ofrece el gobierno y su uso por parte de las personas, pueden beneficiar a la toma de decisiones y el diseño de políticas y de servicios públicos para combatir la pobreza y la desigualdad. Asimismo, la CT se alinea con el área transversal de capacidad institucional y estado de derecho, al contribuir a fortalecer las capacidades institucionales de monitoreo, evaluación y rendición de cuentas de los países en cuanto a los avances de gobierno digital, y favorecer que esta información se difunda y pueda ser consultada por diferentes actores de la sociedad. Adicionalmente, este proyecto se alinea con el Programa Estratégico para el Desarrollo de Instituciones financiado con Capital Ordinario (INS) (GN-2819-1), en lo relativo a contribuir al desarrollo de políticas e instituciones públicas que sean más eficaces, eficientes, abiertas y orientadas al ciudadano, mediante la visualización de información relativa a la disponibilidad y uso de servicios en línea en los países participantes; y la innovación tecnológica para mejorar la calidad de las instituciones y políticas, mediante la generación de una nueva herramienta de visualización de la información anteriormente mencionada.
- 2.11 También se alinea con las estrategias de país del Banco con los países solicitantes del apoyo, específicamente con la Estrategia de País con: (i) Uruguay 2021-2025 (GN-3056) con sus objetivos estratégicos de generar eficiencias y sostenibilidad de

³ <https://dataobsae.administracionelectronica.gob.es/cmobsae3/dashboard/Dashboard.action>

las políticas públicas, y aumentar la innovación; (ii) Colombia 2019-2022 (GN-2972) con sus objetivos estratégicos de incrementar la calidad del gasto y la capacidad de gestión de la inversión pública en todos los niveles de gobierno, y reducir la brecha digital en la economía; (iii) Panamá 2021-2024 (GN-3055) con sus objetivos estratégicos de promover la transformación digital de la administración pública y mejorar los niveles de conectividad y adopción digital; y (iv) Chile 2019-2022 (GN-2946) con sus objetivos estratégicos de disminuir las brechas de conectividad, baja velocidad y asequibilidad de las TICs y simplificar los trámites del estado con los ciudadanos.

III. Descripción de las actividades/componentes y presupuesto

- 3.1 **Objetivo.** El objetivo de esta CT promover el avance del gobierno digital en América Latina y el Caribe a través de la publicación en una plataforma de visualización abierta de información sistematizada sobre indicadores clave de gobierno digital en los países beneficiarios.
- 3.2 **Componente 1. Generación de herramientas para apoyar la visualización de datos acerca del avance del gobierno digital (US\$110.000).** Este componente apoyará a los países participantes en el diseño, generación, visualización y análisis de indicadores acerca del avance del gobierno digital⁴, mediante la creación de una herramienta que permita: (i) mostrar dichos indicadores por país y comparativamente entre países; (ii) descargar datos en formatos no propietarios y reutilizables; y (iii) generar visualizaciones personalizables según el interés del usuario. Las actividades contempladas en este componente incluyen: (i) la definición y estandarización de los indicadores que se presentarían para los países beneficiarios; (ii) el diseño y desarrollo de una herramienta común de visualización; (iii) la creación de un documento que defina los pasos para que los países beneficiarios participen de la plataforma y para que nuevos países puedan incorporarse (una “guía de adhesión”); y (iv) la creación y diseminación de una guía de uso para facilitar el análisis de los datos por parte de los países beneficiarios.
- 3.3 **Componente 2. Apoyo técnico a los países participantes (US\$40.000).** Este componente financiará el apoyo técnico necesario para que los países participantes se sumen a la plataforma de visualización descrita en el Componente 1 y publiquen sus datos. Dependiendo de las necesidades de cada país, se podrá apoyar en: (i) la identificación de las fuentes de información que pueden producir los indicadores presentados en la plataforma; (ii) la adaptación de los datos para regirse a los estándares establecidos para la plataforma; (iii) el fortalecimiento de los sistemas informáticos para generar los datos requeridos; (iv) la integración a la plataforma; y (v) el entrenamiento en el uso de la plataforma para generar insumos para la toma de decisiones, entre otras actividades relacionadas.
- 3.4 **Resultados esperados.** El principal resultado que se busca alcanzar es mayor disponibilidad de información acerca del avance del gobierno digital en los países participantes. Este resultado se logrará a través de los hitos siguientes: (i) una

⁴ Estos indicadores tienen tres niveles: (i) nacional, integrando información de estudios regionales del BID y otras organizaciones; (ii) producto, por ejemplo, el número de trámites disponibles en línea, número de entidades conectadas a la plataforma de interoperabilidad, número de personas que cuentan con una identificación digital; y (iii) transacción, es decir el volumen de trámites digitales realizados y de transacciones gestionadas en la plataforma de interoperabilidad.

plataforma regional de visualización de indicadores de gobierno digital desarrollada; (ii) cuatro países integrados a la plataforma; y (iii) al menos 10 indicadores publicados para cada país. El informe final del proyecto presentará los resultados alcanzados, en los siguientes cuatro meses de concluida su ejecución.

- 3.5 El monto total de esta CT es de US\$150.000, que será financiado por el Banco con fondos del Programa Estratégico para el Desarrollo de Instituciones del Capital Ordinario (INS). No habrá contrapartida local. El detalle del presupuesto se presenta en la siguiente tabla:

Presupuesto Indicativo (US\$)

Actividad / Componente	Descripción	Financiamiento Total (BID)
Componente 1	Desarrollo de una plataforma de visualización	110.000
Componente 2	Apoyo técnico a los países participantes	40.000
Total		150.000

IV. Agencia Ejecutora y estructura de ejecución

- 4.1 A solicitud de los beneficiarios la CT (ver Anexo I) será ejecutada por el Banco, a través de la División de Innovación para Servir al Ciudadano (IFD/ICS). Esto se justifica por ser una iniciativa regional para la cual ninguno de los países participantes tiene la suficiente capacidad para para el diseño e implementación de plataformas de gestión de la información, de acuerdo al criterio establecido en el Anexo II de OP-619-4. Se apoyará en la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC) (gestionada por el Banco), en particular su Grupo de Medición, para recibir orientaciones sobre las funcionalidades específicas del Observatorio y la definición de los indicadores incluidos, entre otros aspectos.
- 4.2 Dado el alcance de los recursos solicitados, se prevé la inclusión de cuatro países como parte de esta CT. Dichos países fueron seleccionados a través de una convocatoria abierta realizada a la Red GEALC, siendo éstos (Uruguay, Colombia, Panamá, y Chile) los primeros en expresar interés y presentar la correspondiente carta de no objeción.
- 4.3 El BID estará a cargo del mantenimiento y actualización de la herramienta generada en el componente 1. Los costos asociados a esta actividad serán cubiertos por las fuentes presupuestales que financian la agenda de conocimiento.
- 4.4 **Propiedad intelectual.** El Observatorio y demás productos generados a partir del componente 1 de esta CT serán propiedad intelectual del Banco.
- 4.5 **Adquisiciones.** Las actividades a ejecutar bajo esta operación se han incluido en el Plan de Adquisiciones (Anexo IV) y serán ejecutadas de acuerdo con las políticas y procedimientos aplicables del Banco, a saber: (a) contratación de consultores individuales, según lo establecido en las normas AM-650; (b) contratación de firmas consultoras para servicios de naturaleza intelectual según la GN-2765-4 y sus guías operativas asociadas (OP-1155-4); y (c) contratación de servicios logísticos y otros distintos de consultoría, de acuerdo a la política GN-2303-28.

V. Riesgos importantes

- 5.1 La implementación de la CT tiene dos riesgos principales. El primero es que, debido a una posible dificultad en la homogenización de la información, se retrase el desarrollo de la plataforma; este riesgo se mitigará mediante consultas continuas tanto los países participantes, para llegar a acuerdos que encajen con las necesidades y posibilidades del máximo de países posible. Y segundo, que debido al elevado ritmo del cambio en temas de gobierno digital y la constante rotación de funcionarios en el área, existe un riesgo de sostenibilidad, para atender este riesgo se prevén estas actividades: (i) las actividades del Componente 1 se realizarán de tal manera que el costo de adhesión se minimice, y que queden lo más documentado posible, para que no se dependa del conocimiento de funcionarios individuales; (ii) a lo largo de la ejecución de la CT, se recopilarán lecciones aprendidas que sirvan para maximizar la utilidad de la herramienta para los países participantes; (iii) el espacio *web* que hostea el Observatorio será del BID; y (iv) el Observatorio será instaurado como una herramienta co-gestionada por la Red GEALC, junto con el BID, quien mantendrá la funcionalidad de la herramienta una vez llegado el cierre de la CT.

VI. Excepciones a las políticas del Banco

- 6.1 No hay excepciones a las políticas del Banco.

VII. Salvaguardias Ambientales

- 7.1 Dada la naturaleza de las actividades, el presente proyecto no representa ningún riesgo de carácter ambiental o social. De acuerdo con la Política de Medio Ambiente y Cumplimiento de Salvaguardias (OP-703), la CT ha sido clasificada como Categoría "C". Ver Filtros de Salvaguardias Ambientales ([SPF](#) y [SSF](#)).

Anexos Requeridos:

[Solicitud del Cliente - RG-T3864](#)

[Matriz de Resultados - RG-T3864](#)

[Términos de Referencia - RG-T3864](#)

[Plan de Adquisiciones - RG-T3864](#)