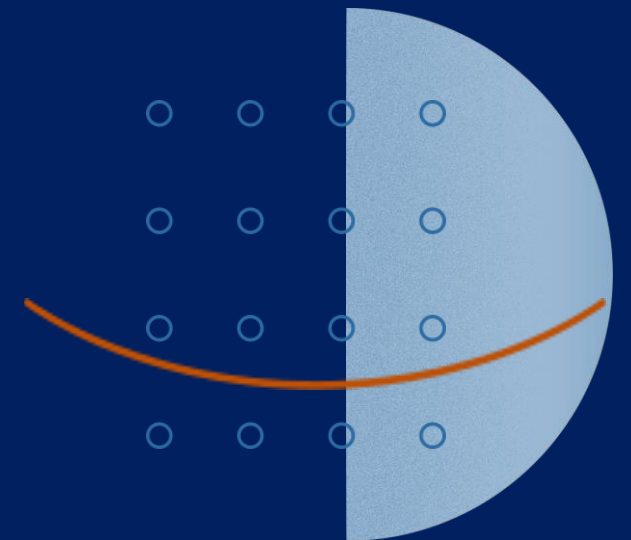


# La transformación digital en el sector público latinoamericano en el contexto del COVID-19: desafíos y casos de éxito

Miguel Porrúa

Coordinador del Clúster de Datos y Gobierno Digital, BID

[mporrua@iadb.org](mailto:mporrua@iadb.org)



# Contenido

- El entorno digital que encontró el COVID-19 en ALC
- Por qué es importante
- El efecto COVID-19 en la agenda digital
- Experiencias destacables en la región
- Los desafíos que tenemos por delante
- Cómo apoyamos desde el BID
- Qué lecciones nos deja el COVID-19

# El entorno digital que encontró el COVID-19 en ALC

Con asignaturas pendientes ...

- 14 países no tienen plataforma de interoperabilidad
- 1 país tiene una estrategia nacional de datos
- 12 países tienen estrategia de ciberseguridad
- 5 países tiene un sistema de identidad digital
- 12 países tienen infraestructura de PKI
- 14 países tienen ley de protección de datos personales

Diferentes estudios del BID. Incluyen los 32 países de América Latina y el Caribe que integran la OEA.

# El entorno digital que encontró el COVID-19 en ALC

Y además ...

- 38% de la población no tiene acceso a internet
- Se requiere invertir 160.000 millones de US\$ para llegar a los niveles de la OCDE en 2025.

# El entorno digital que encontró el COVID-19 en ALC

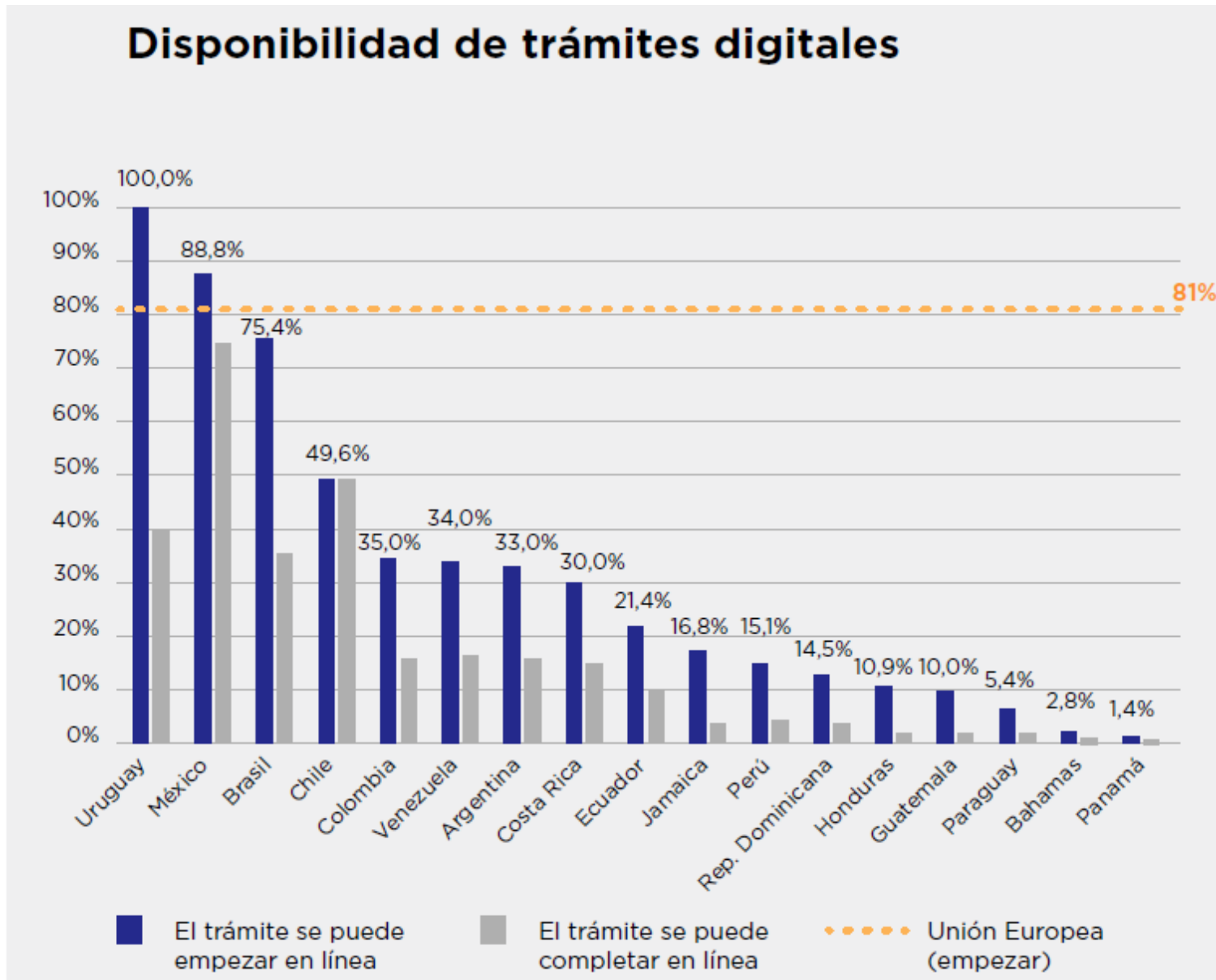
## Como consecuencia ...

- Sólo el 21% de los ciudadanos había realizado su último trámite en línea a fines de 2019
- Sólo 3 países tenían más del 50% de los trámites disponibles en línea en 2018

ABUNDA LA CULTURA DEL PAPEL Y DE LO PRESENCIAL

# El entorno digital que encontró el COVID-19 en ALC

El fin del trámite eterno. BID 2018



# El entorno digital que encontró el COVID-19 en ALC

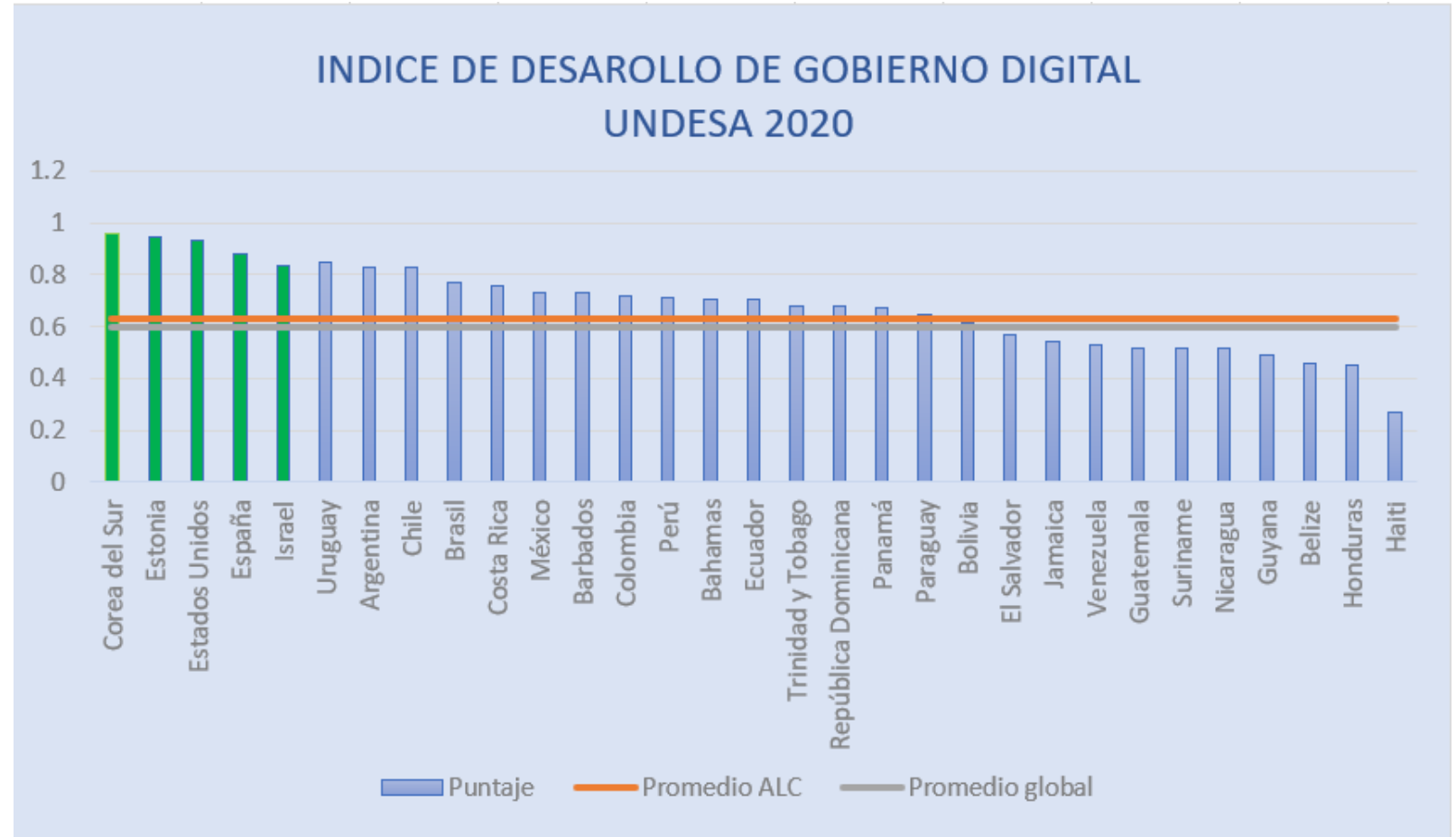
## Ciberseguridad



[Reporte Ciberseguridad 2020. BID-OEA](#)

# El entorno digital que encontró el COVID-19 en ALC

Índice de Desarrollo de Gobierno Digital UNDESA 2020		
País	Posición Mundo	Puntaje
Corea del Sur	2	0.9560
Estonia	3	0.9473
Estados Unidos	9	0.9297
España	17	0.8801
Israel	30	0.8361
<b>Uruguay</b>	<b>26</b>	<b>0.8500</b>
Argentina	32	0.8279
Chile	34	0.8259
Brasil	54	0.7677
Costa Rica	56	0.7576
México	61	0.7291
Barbados	62	0.7279
Colombia	67	0.7164
Perú	71	0.7083
Bahamas	73	0.7017
Ecuador	74	0.7015
Trinidad y Tobago	81	0.6785
República Dominicana	82	0.6782
Panamá	84	0.6715
Paraguay	93	0.6487
Bolivia	97	0.6129
El Salvador	107	0.5697
Jamaica	114	0.5392
Venezuela	118	0.5268
Guatemala	121	0.5155
Suriname	122	0.5154
Nicaragua	123	0.5139
Guyana	129	0.4909
Belice	136	0.4548
Honduras	138	0.4486
Haiti	180	0.2723





# Por qué es importante ... TRANSPARENCIA

Índice de Percepción de la Corrupción Transparencia Internacional 2020					
País	Posición	Puntaje	Promedio Mundo	Promedio ALC	
Uruguay	21	71	43	39	1
Chile	25	67	43	39	2
Barbados	29	64	43	39	3
Bahamas	30	63	43	39	4
Costa Rica	42	57	43	39	5
Jamaica	69	44	43	39	6
Argentina	78	42	43	39	7
Guyana	83	41	43	39	8
Trinidad yTobago	86	40	43	39	9
Colombia	92	39	43	39	10
Ecuador	92	39	43	39	11
Brasil	94	38	43	39	12
Perú	94	38	43	39	13
Suriname	94	38	43	39	14
El Salvador	104	36	43	39	15
Panamá	111	35	43	39	16
México	124	31	43	39	17
Bolivia	124	31	43	39	18
República Dominicana	137	28	43	39	19
Paraguay	137	28	43	39	20
Guatemala	149	25	43	39	21
Honduras	157	24	43	39	22
Nicaragua	159	22	43	39	23
Haiti	170	18	43	39	24
Venezuela	176	15	43	39	25

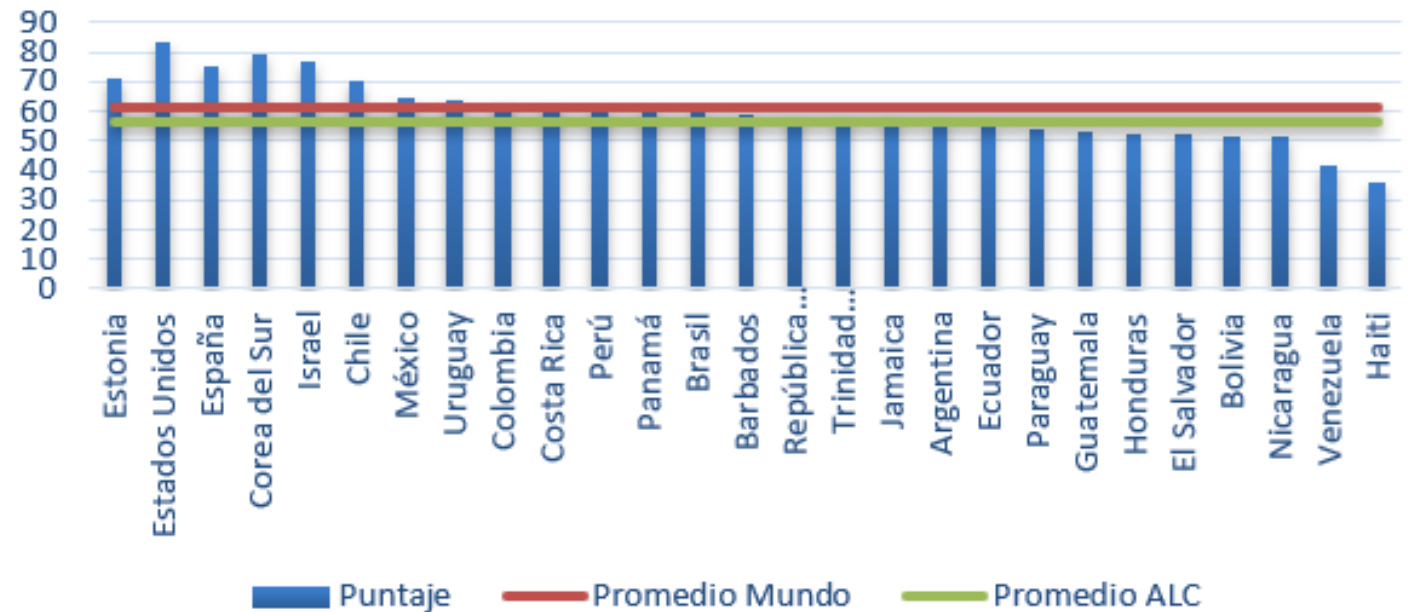


Índice de percepción de la corrupción 2020. Transparencia Internacional

# Por qué es importante ... COMPETITIVIDAD

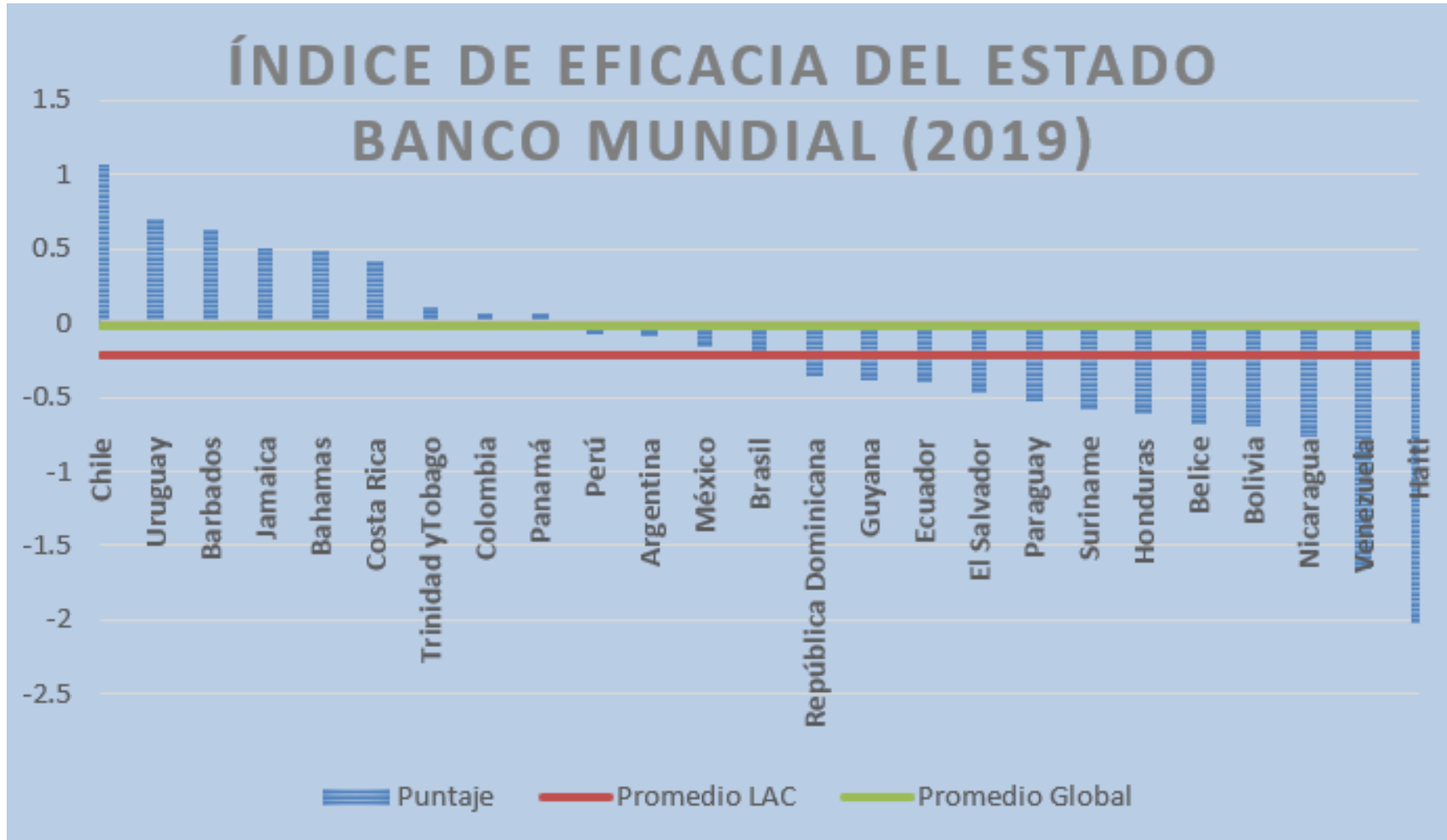
Índice de Competitividad Global WEF 2019					
País	Posición	Puntaje	Promedio Mundo	Promedio ALC	
Estonia	31	70.9	61	56.7	
Estados Unidos	2	83	61	56.7	
España	23	75.3	61	56.7	
Corea del Sur	13	79.6	61	56.7	
Israel	20	76.7	61	56.7	
			61	Posición ALC	
Chile	33	70.5	61	56.7	1
México	48	64.9	61	56.7	2
Uruguay	54	63.5	61	56.7	3
Colombia	57	62.7	61	56.7	4
Costa Rica	62	62.0	61	56.7	5
Perú	65	61.7	61	56.7	6
Panamá	66	61.6	61	56.7	7
Brasil	71	60.9	61	56.7	8
Barbados	77	58.9	61	56.7	9
República Dominicana	78	58.3	61	56.7	10
Trinidad y Tobago	79	58.3	61	56.7	11
Jamaica	80	58.3	61	56.7	12
Argentina	83	57.2	61	56.7	13
Ecuador	90	55.7	61	56.7	14
Paraguay	97	53.6	61	56.7	15
Guatemala	98	53.5	61	56.7	16
Honduras	101	52.7	61	56.7	17
El Salvador	103	52.6	61	56.7	18
Bolivia	107	51.8	61	56.7	19
Nicaragua	109	51.5	61	56.7	20
Venezuela	133	41.8	61	56.7	21
Haiti	138	36.3	61	56.7	22

## Índice de Competitividad Global WEF 2019



Global Competitiveness Index 2020. World Economic Forum

# Por qué es importante ... EFICACIA DEL ESTADO



# El efecto COVID-19 en la agenda digital

## De la relevancia a la urgencia

- Aprobaciones de regulaciones que facilitan la digitalización
- Mecanismos creativos de identidad digital
- La ciberseguridad pasa a ocupar un lugar central
- Se abre la carrera para poner trámites en línea
- Los datos finalmente muestran su relevancia
- Conectividad ya y para todos
- El teléfono móvil se convierte en herramienta fundamental para la gestión de la pandemia

# El efecto COVID-19 en la agenda digital

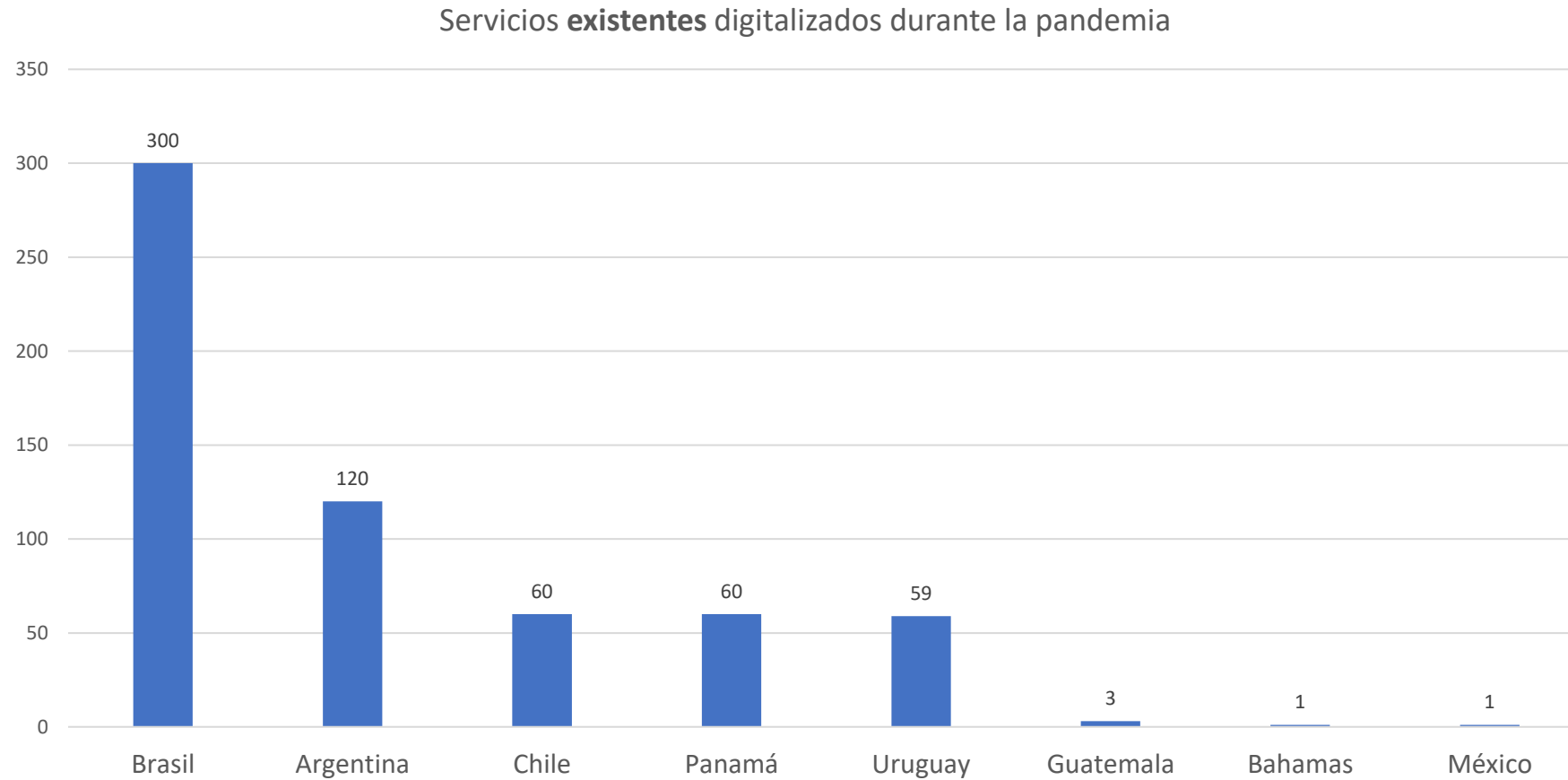
Se aceleran los procesos regulatorios ...

- Colombia. Decreto 620, mayo 2020
- Argentina. Decreto 338, abril 2020
- Panamá. Ley 144, abril 2020
- Honduras. Decreto 33, abril 2020
- Brasil, Decreto 10.332, abril 2020

...

# El efecto COVID-19 en la agenda digital

Se abre la carrera para poner trámites en línea ...



# Experiencias destacables de la región

## URUGUAY

- Gobernanza: Salud.uy
- Sector privado: Aplicación trazabilidad

## BRASIL

- Regulación: Estrategia y Ley
- Comunicación: Secretario Gobierno Digital en los medios
- Capacidad institucional: Equipo de 600 personas, 1000 trámites en un año

## COLOMBIA

- Regulación: Reforma Código de Procedimiento Administrativo
- Talento humano: Formación masiva de programadores

## PANAMÁ

- Gobernanza: Mecanismos de trabajo con Ministerios clave
- Innovación: Uso de ID para transferencia de ayudas sociales

# ... y otras experiencias

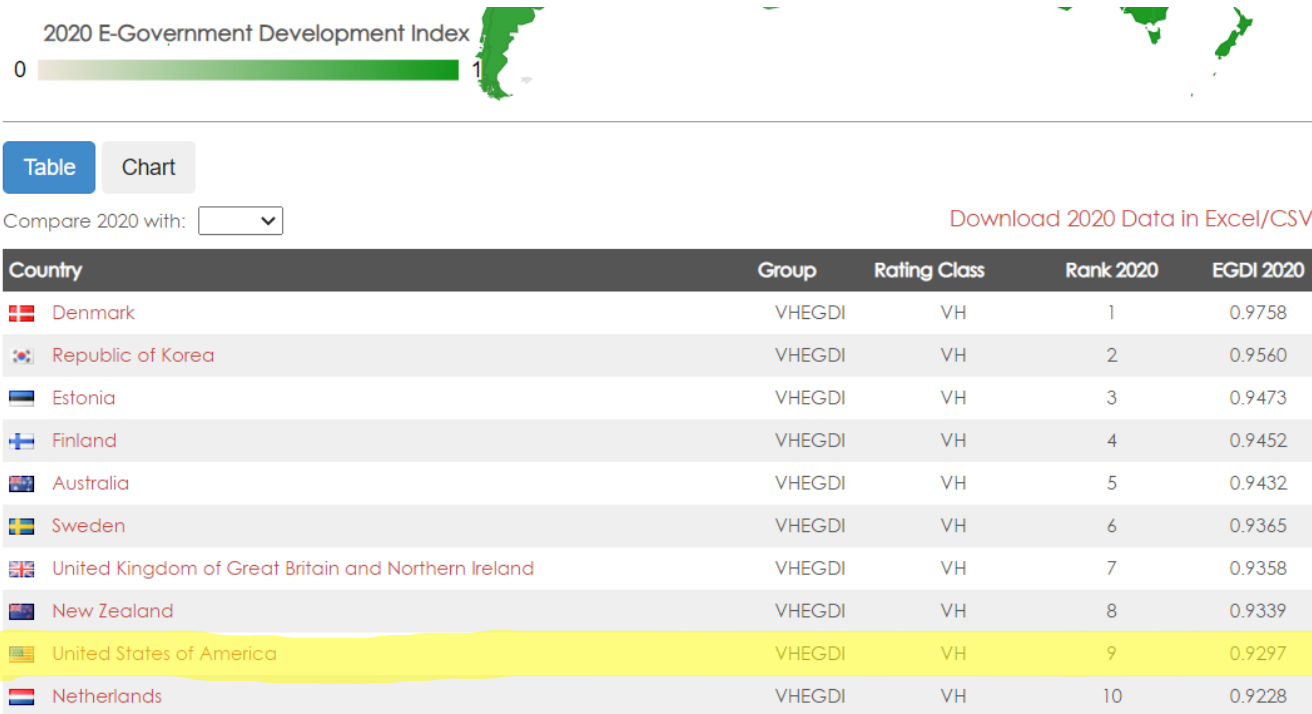
**COVID-19 Vaccination Record Card**

Please keep this record card, which includes medical information about the vaccines you have received.  
Por favor, guarde esta tarjeta de registro, que incluye información médica sobre las vacunas que ha recibido.

**Porrua Miguel**  
Last Name First Name MI

**12/27/67**  
Date of birth Patient number (medical record or IIS record number)

Vaccine	Product Name/Manufacturer Lot Number	Date	Healthcare Professional or Clinic Site
1 <sup>st</sup> Dose COVID-19	<b>Moderna O25A21A</b>	<b>03/16/21</b> mm dd yy	<b>TTRC</b>
2 <sup>nd</sup> Dose COVID-19		mm dd yy	
Other		mm dd yy	
Other		mm dd yy	



¿Los avances en gobierno digital están llegando al ciudadano?



# Los desafíos que tenemos por delante

## Una visión integral y continuada ...

### GOVERNANZA E INSTITUCIONALIDAD

- Institución responsable
- Instancias sistemáticas de participación
- Agenda Digital
- Plan de Gobierno Digital. Agendas sectoriales.
- Capacidad para implementar ...

### MARCO NORMATIVO

- Identidad digital
- Firma digital
- Protección de datos
- Interoperabilidad
- Ciberseguridad
- Administración electrónica ...

### TALENTO DIGITAL

- Equipo de gobierno digital cualificado
- Funcionarios públicos actualizados
- Talento digital para el sector privado
- Alfabetización digital ciudadana
- Ecosistema de innovación ...

### INFRASTRUCTURA Y SOLUCIONES DIGITALES

- Conectividad
- Nube, Centros de Datos
- Identidad digital, plataforma interoperabilidad, soluciones multicanal, expediente digital, notificaciones electrónicas, ...
- Dispositivos de acceso
- Herramientas fintech ...

# Cómo apoyamos desde el BID ... Financiación y asistencia técnica

Durante el 2020, el Directorio definió 4 temas prioritarios:

- Salud
- Políticas sociales
- Desarrollo económico y empleo
- Política fiscal

Préstamos garantía soberana: US\$ 12.600 mill.  
BID Invest: U\$\$ 9.000 mill.  
BIDLab: 126 proyectos

US\$1.000 mill. para apoyar la compra de vacunas

Más de 200 cooperaciones técnicas

Cerca de 100 Proyectos que apoyan la transformación digital en los últimos 5 años

Especialista ICS en Chile  
María José Jarquín  
[Maríajosej@iadb.org](mailto:Maríajosej@iadb.org)

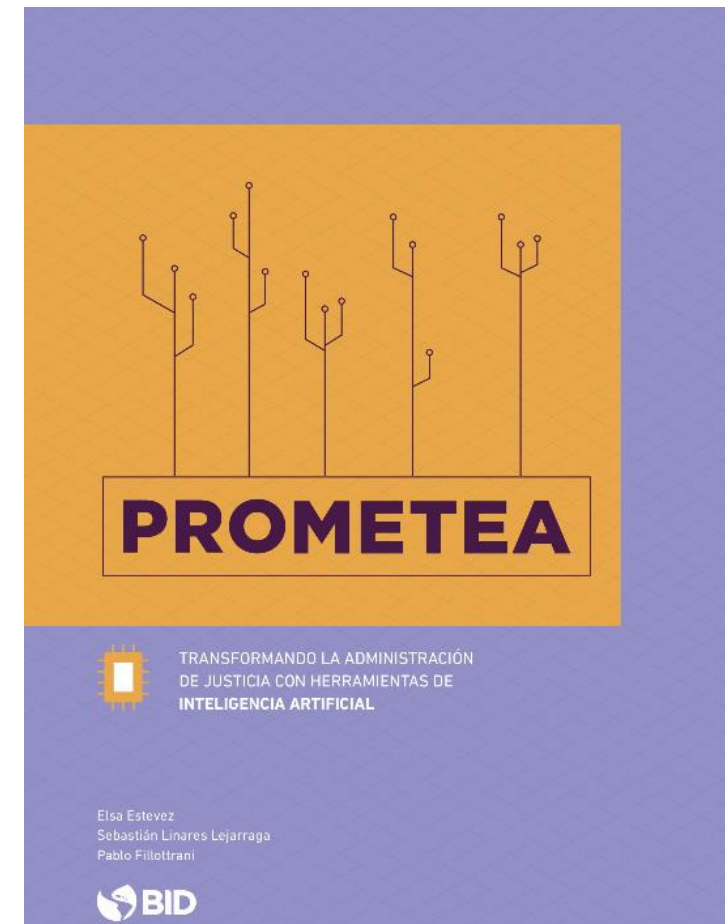
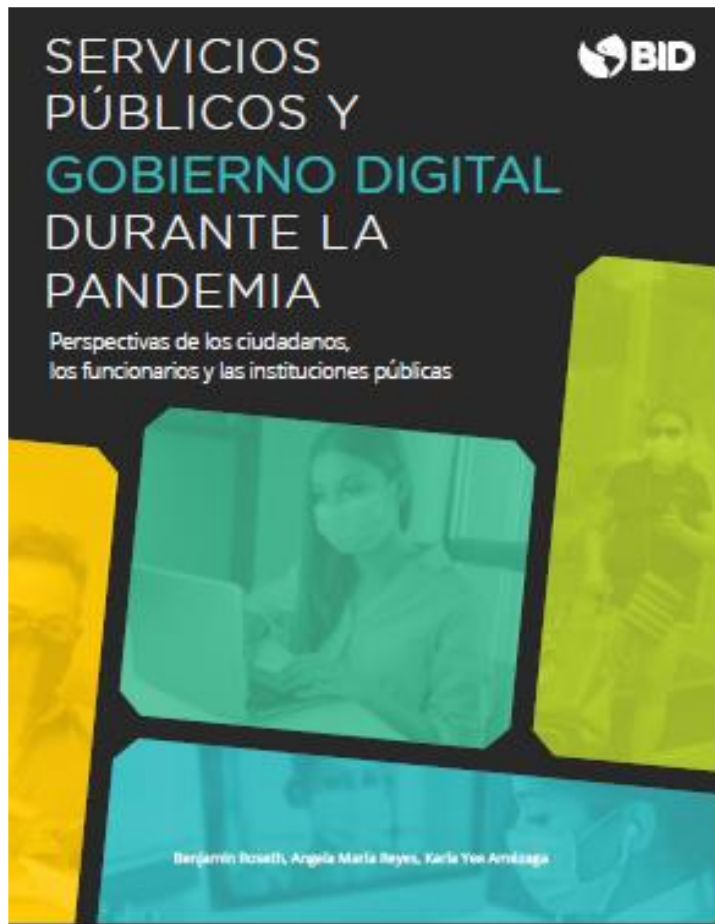
# Cómo apoyamos desde el BID

Elementos que predominan en los proyectos de transformación digital:

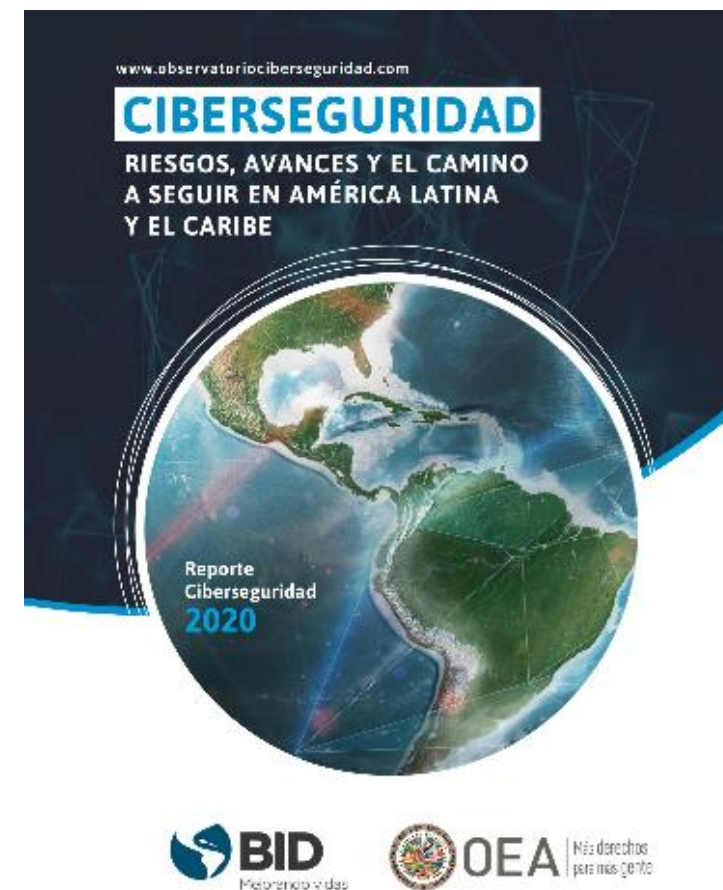
- Conectividad
- Gobernanza
- Fortalecimiento institucional
- Actualización marco normativo
- Adopción de TIC por el sector privado
- Talento humano digital
- Alfabetización digital

- Ciberseguridad
- Simplificación de trámites
- Identidad digital
- Datos
- Blockchain
- Gestión del cambio
- Comunicación

# Cómo apoyamos desde el BID ... Conocimiento



# Cómo apoyamos desde el BID ... Conocimiento





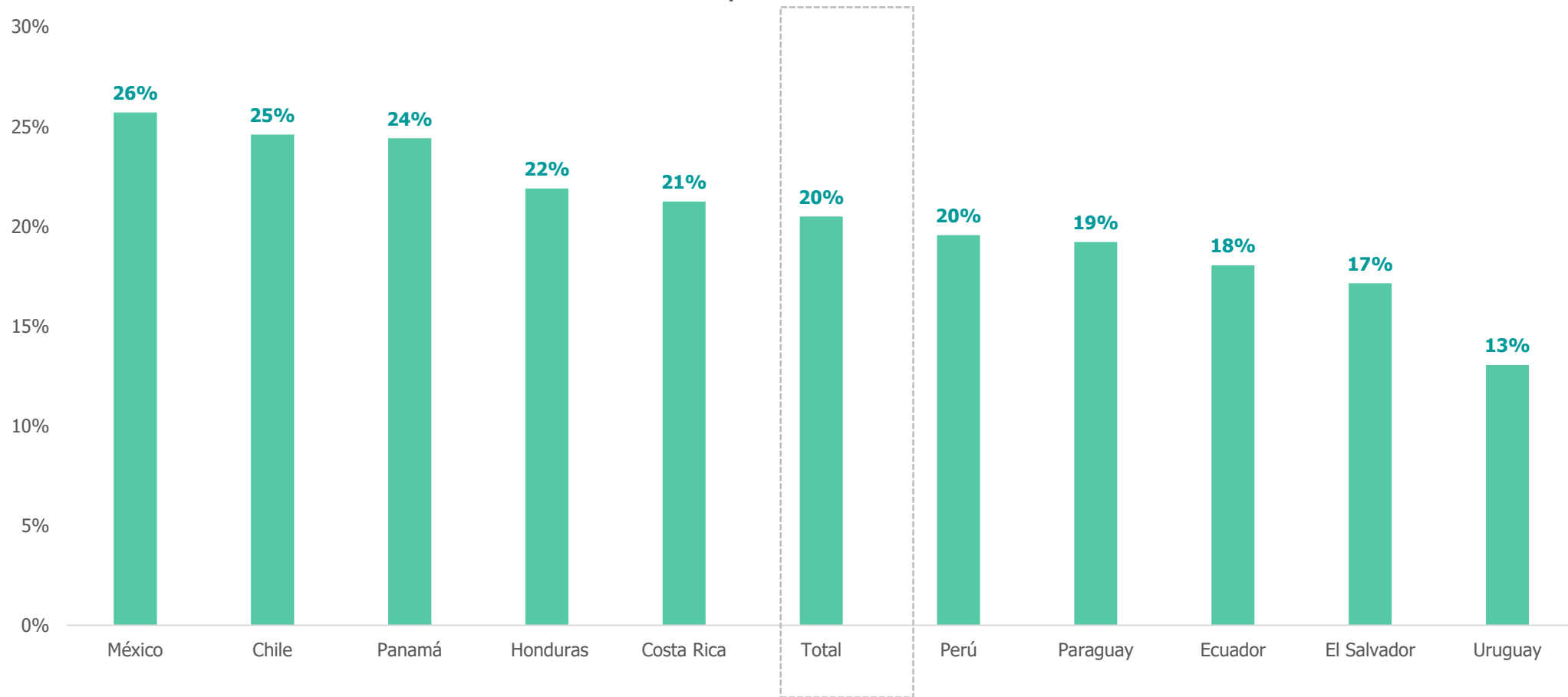
# Qué lecciones nos deja el COVID-19

**El más importante parece ser el más ignorado ... ¿qué experiencias tuvo el ciudadano?**

# Qué lecciones nos deja el COVID-19

## Muchas personas no pudieron acceder a servicios que buscaban

Personas que trataron de hacer un trámite durante la cuarentena y no pudieron

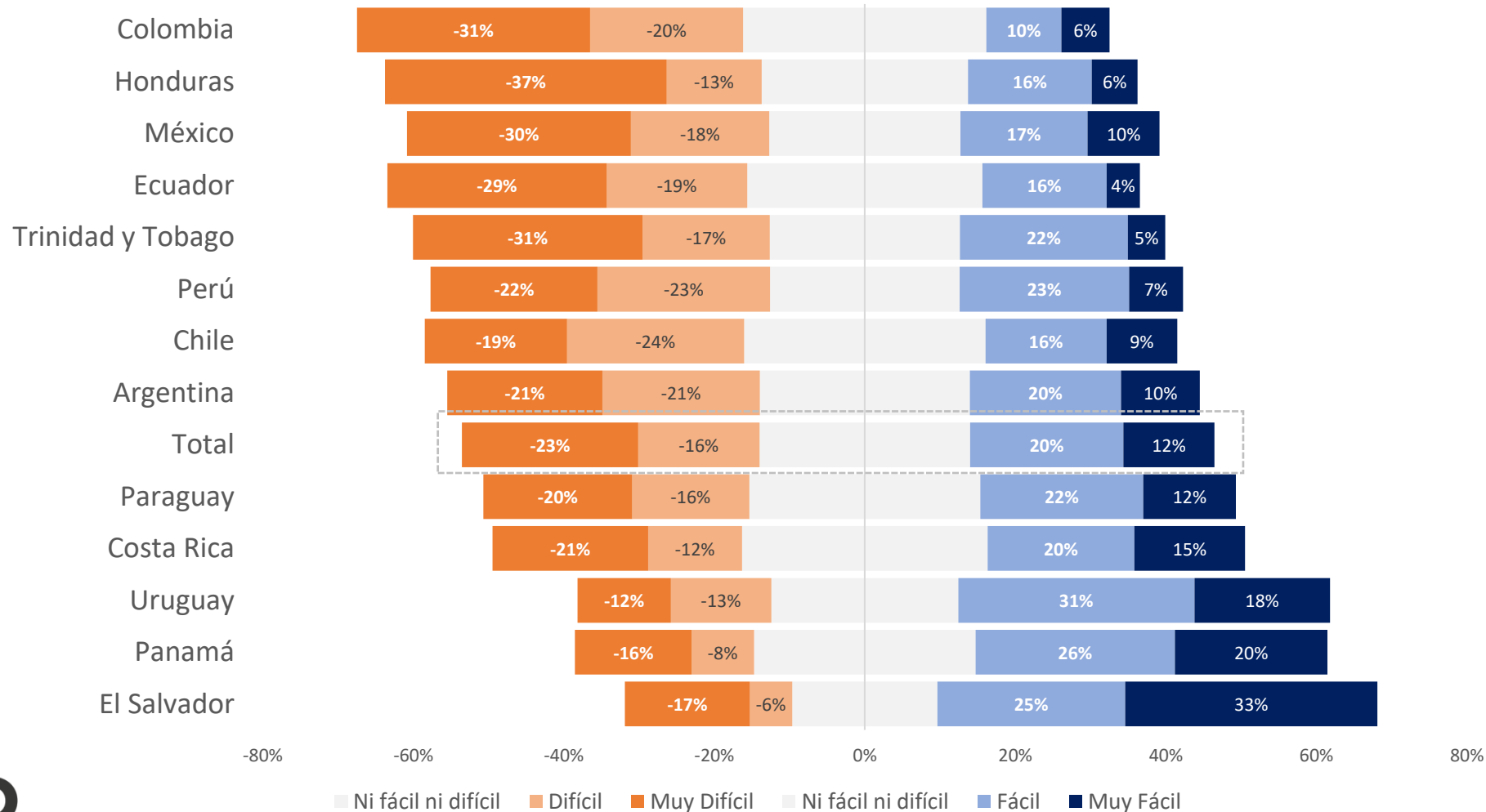


“Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia”. BID, 2021

# Qué lecciones nos deja el COVID-19

Cuando podían hacer trámites en línea, su experiencia tendía a ser complicada...

Durante Covid: ¿Qué tan fácil considera que fue hacer el trámite en línea?

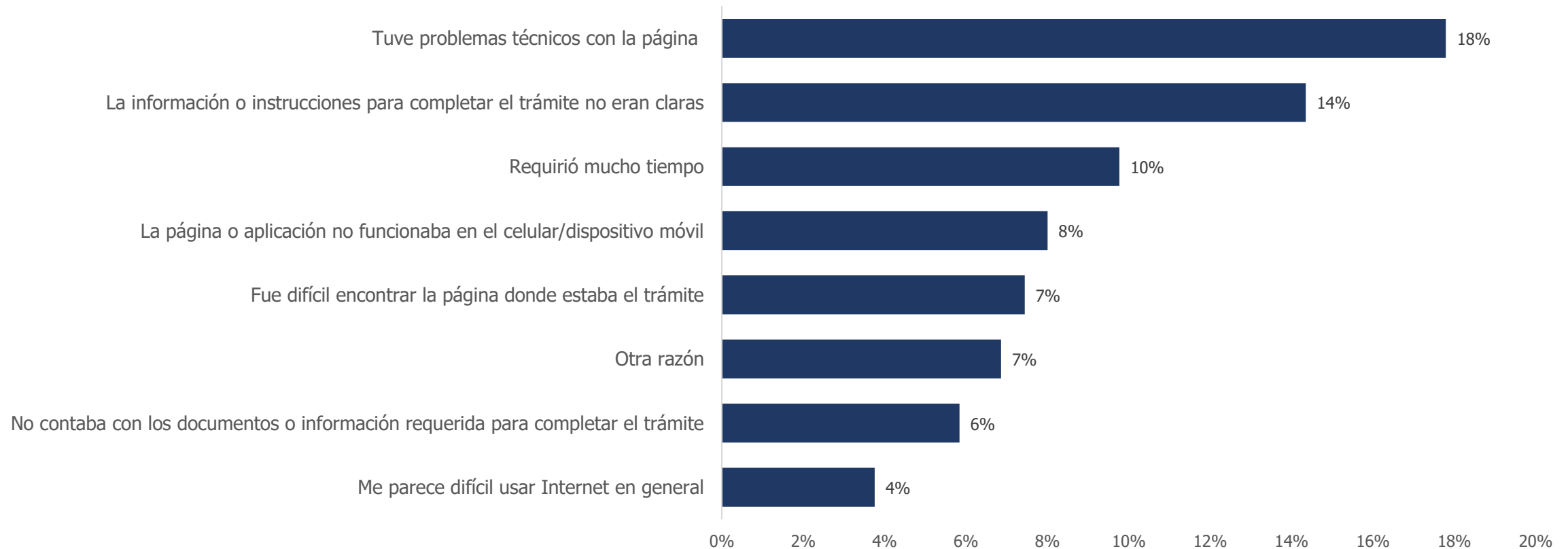




# Qué lecciones nos deja el COVID-19

## ... principalmente por problemas de diseño y funcionalidad

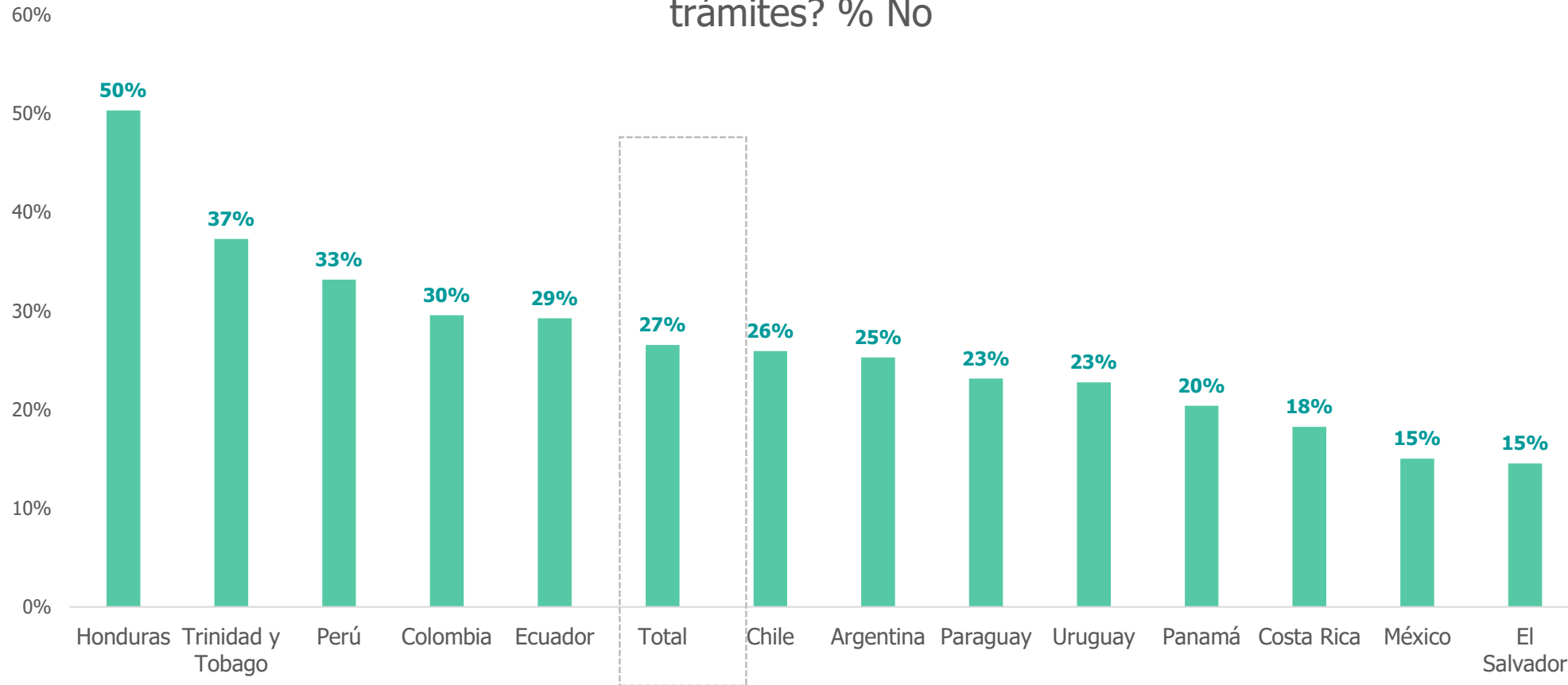
Durante Covid: ¿Por que considera que fue difícil hacer el tramite en línea? Seleccione todas las que apliquen



# Qué lecciones nos deja el COVID-19

## Así, muchos países pueden perder usuarios digitales...

Cuando se acabe la cuarentena, ¿volvería a usar Internet para hacer trámites? % No

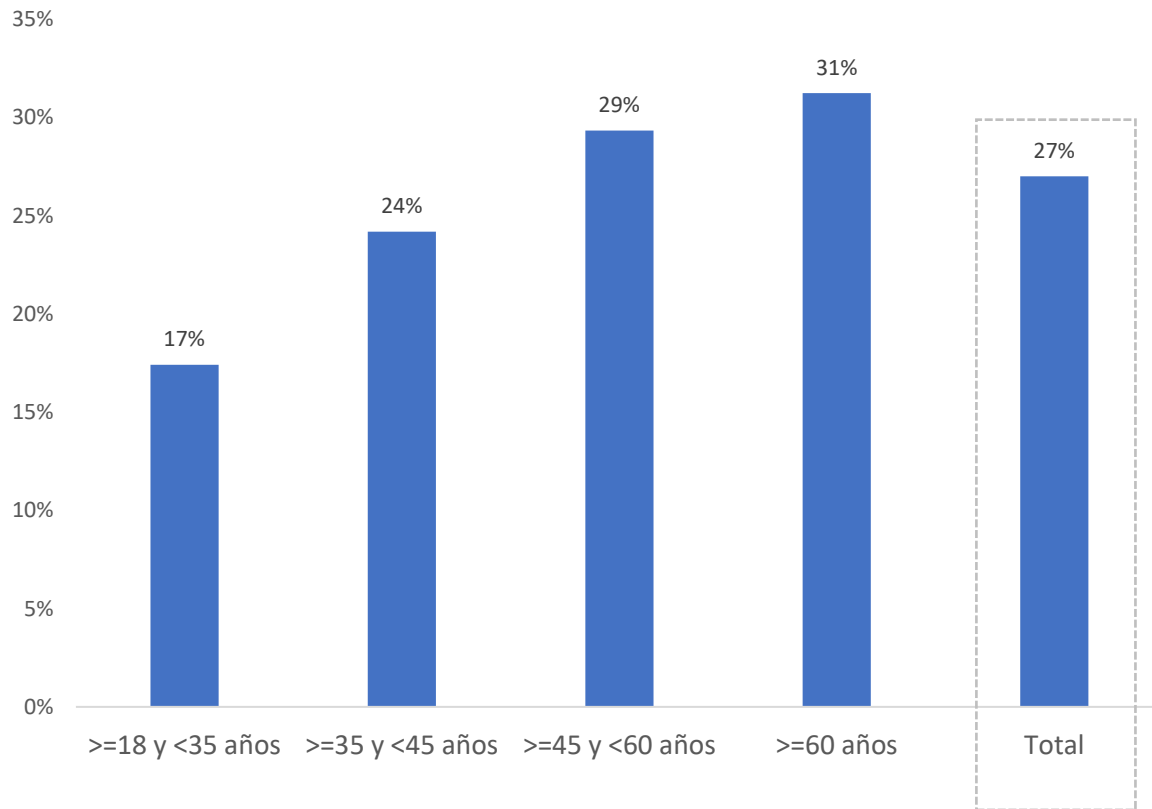


# Qué lecciones nos deja el COVID-19

... especialmente los adultos mayores y los de menor nivel educativo

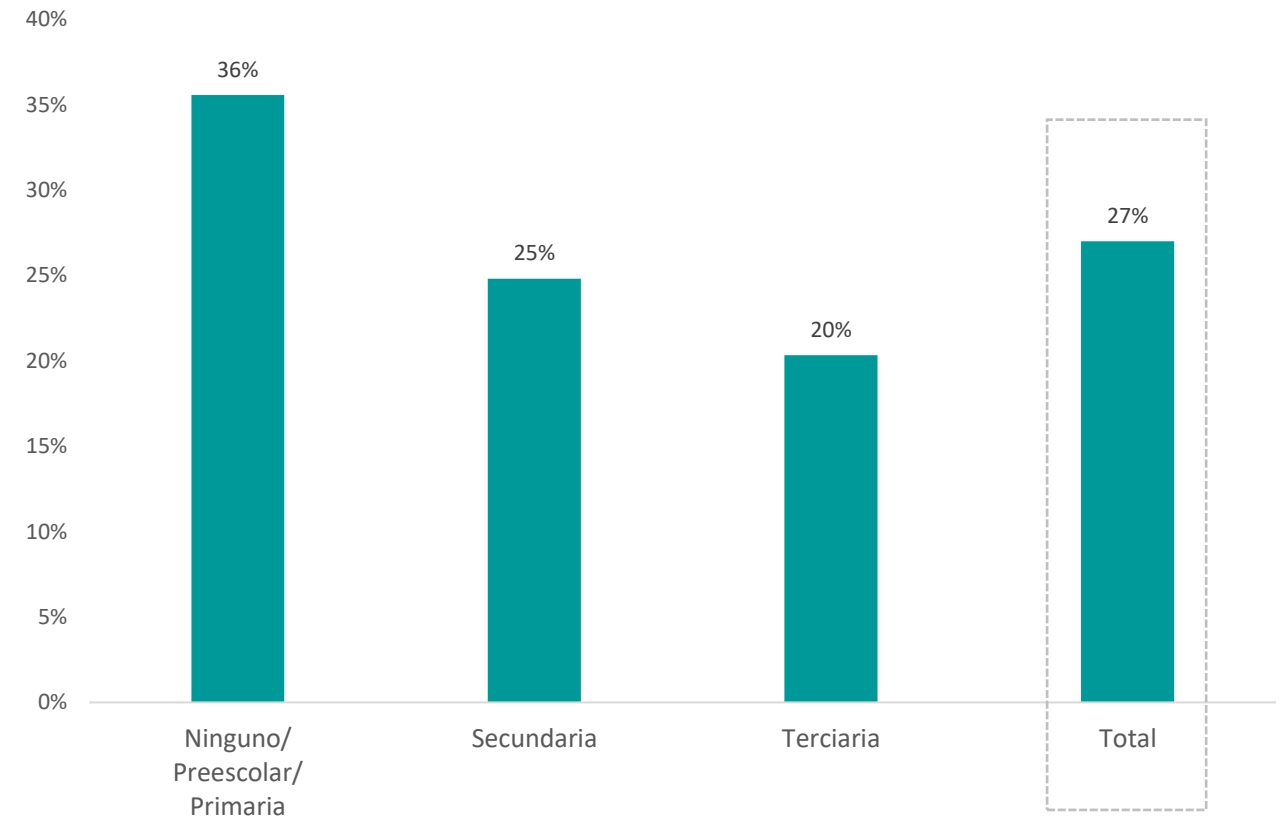
## POR EDAD

Cuando se acabe la cuarentena, ¿volvería a usar Internet para hacer trámites? % No



## POR NIVEL EDUCATIVO

Cuando se acabe la cuarentena, ¿volvería a usar Internet para hacer trámites? % No



# Qué lecciones nos deja el COVID-19

- Quienes toman las **decisiones** ya entendieron
- La **cultura** se puede cambiar más rápido de lo que pensamos
- **Conectividad** (para todos, accesible y ancha)
- **Dispositivos** de acceso para todos
- **Ciberseguridad**
- Los **datos** sí son el petróleo del siglo XXI
- Los ciudadanos están preocupados por la **protección de sus datos** ... y más cuando los usa el gobierno
- Regular (fakenews, algoritmos, plataformas, impuestos, ...)

... a conversar 😊

Muchas gracias

[mporrúa@iadb.org](mailto:mporrúa@iadb.org)