

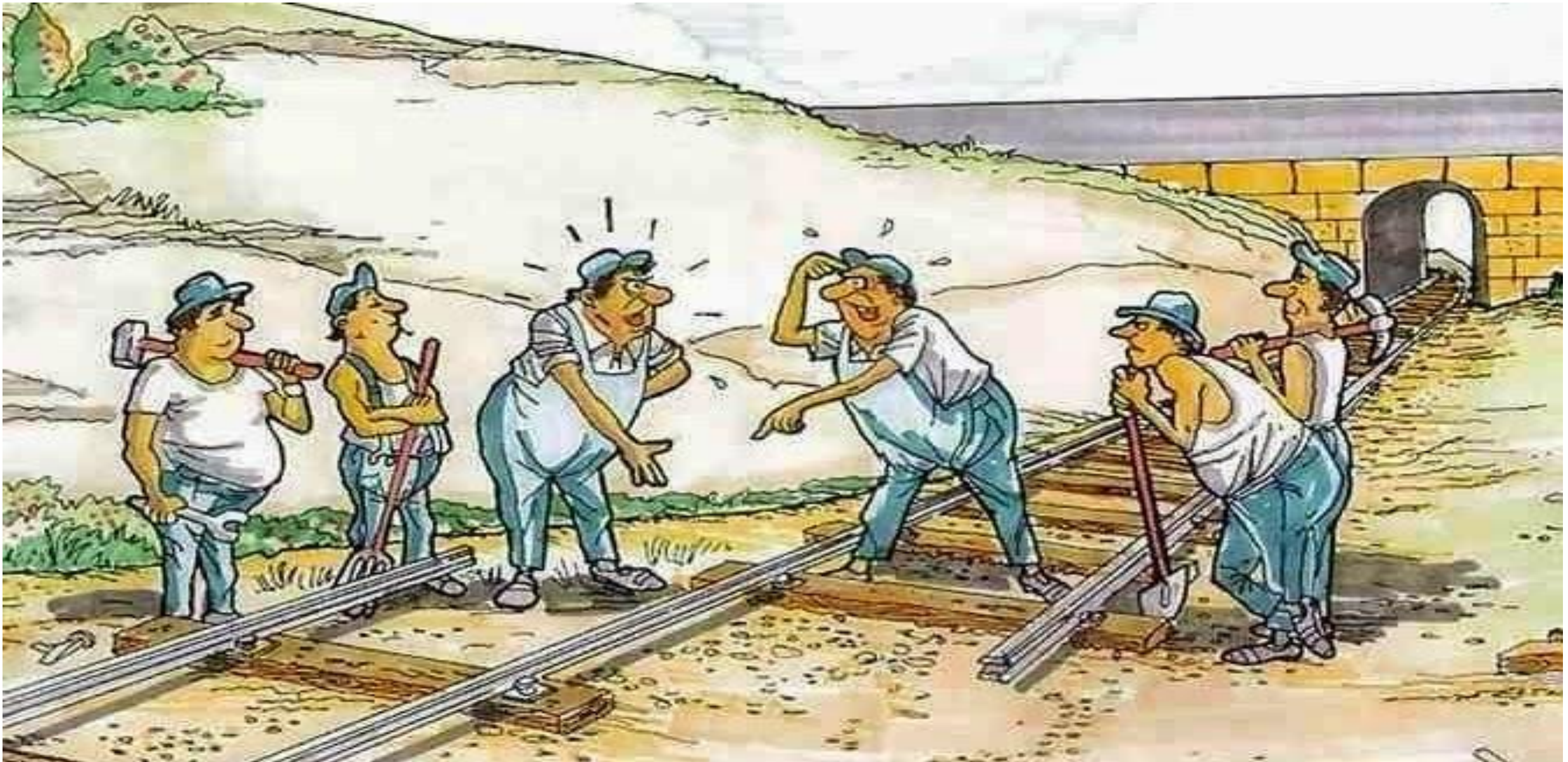


Visión 2025: TRANSFORMACIÓN DIGITAL



DESAFÍOS PARA EL USO DE LA FIRMA DIGITAL EN LA REGIÓN





La pandemia derivada del COVID-19 ha hecho que la implementación de una **agenda digital** en los países de América Latina y el Caribe haya pasado de ser importante a ser **urgente**

VISIÓN 2025: PRIORIDADES DE LA REGIÓN

DE LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DEL GRUPO BID SE DERIVAN **TRES METAS ESTRATÉGICAS A MEDIANO PLAZO** Y **CINCO OPORTUNIDADES INMEDIATAS**

La respuesta COVID-19 afianzará todos los esfuerzos

TEMAS TRANSVERSALES



DESAFÍOS DE DESARROLLO



Productividad e Innovación



Integración económica



Inclusión social e igualdad

1. REACTIVAR EL SECTOR PRODUCTIVO

- Un mayor volumen de inversión, especialmente en infraestructura
- **Digitalización** y adopción más rápida de nuevas tecnologías
- **Actividad empresarial e innovación**
- **Apoyo a pequeña y mediana empresa**
- **Integración económica regional** más profunda que promueva el comercio y las entradas de capital

- Sinergias público-privadas

2. PROMOVER EL PROGRESO SOCIAL

- Acceso y calidad de los servicios públicos
- Cobertura de necesidades básicas
- Inversión en capital humano para aumentar la productividad.
- Desarrollo de competencias
- Mejores sistemas de protección social
- Inclusión financiera

3. FORTALECER UNA BUENA GOBERNANZA E INSTITUCIONES ADECUADAS



Capacidad institucional y Estado de derecho



- Marcos normativos que atraigan capital privado y aseguren inversiones sostenibles
- Eficiencia del gasto y mayores efectos redistributivos de las políticas fiscales y de gasto
- Sostenibilidad fiscal para apoyar el crecimiento económico equitativo
- Transparencia e integridad
- Imperio de la ley, seguridad ciudadana y justicia
- Gobierno digital y gestión pública más eficaz y eficiente

PIEDRAS ANGULARES: REFORZAR LA IGUALDAD DE GÉNERO, LA DIVERSIDAD Y EL CAMBIO CLIMÁTICO



Igualdad de género, diversidad e inclusión



Cambio climático y sostenibilidad ambiental



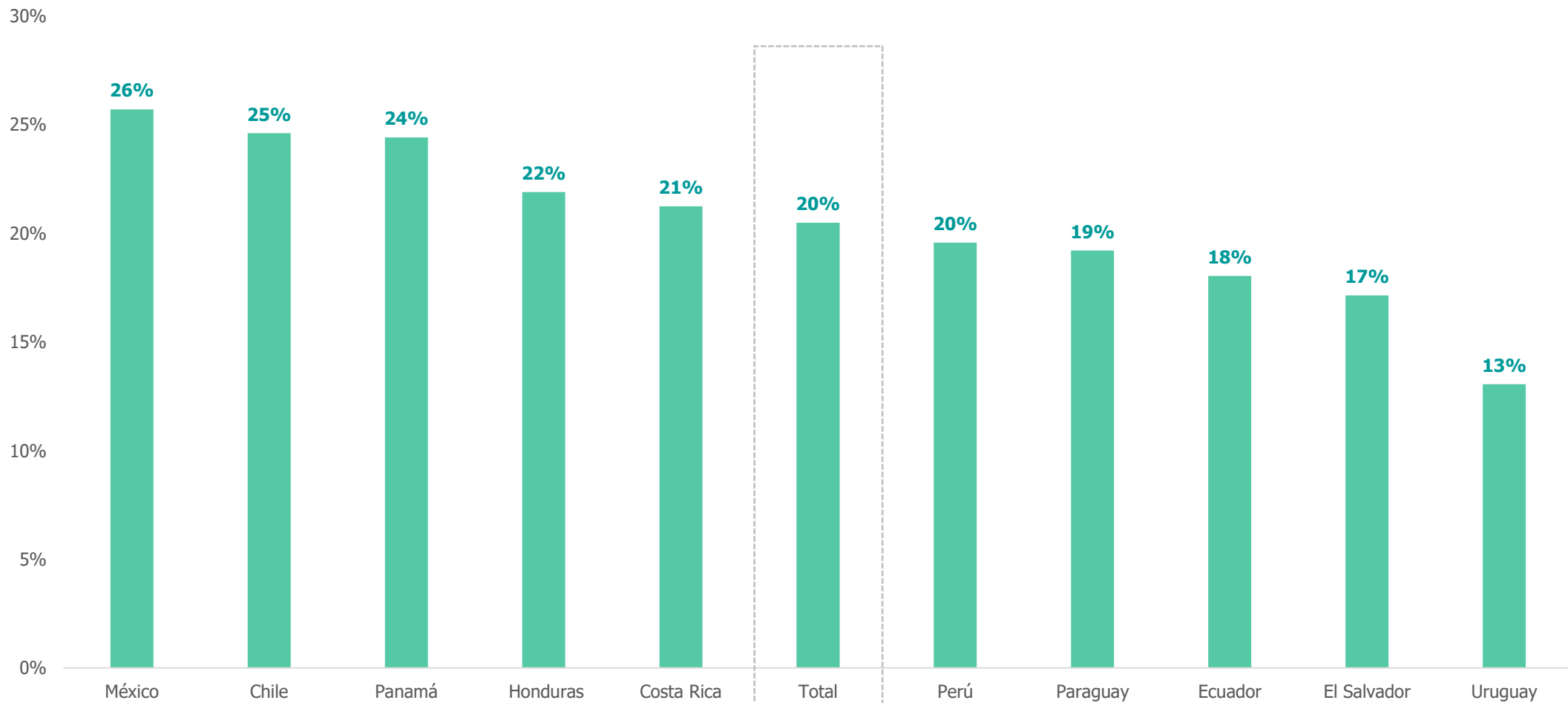
A high-angle photograph of a person walking away from the camera on a dirt path in a park. The person is wearing a dark jacket and carrying a red and white bag. The path is bordered by green grass and a paved walkway. A bench and a tree are visible in the background.

User experience

Design

MUCHAS PERSONAS NO PUDIERON ACCEDER A SERVICIOS QUE BUSCABAN

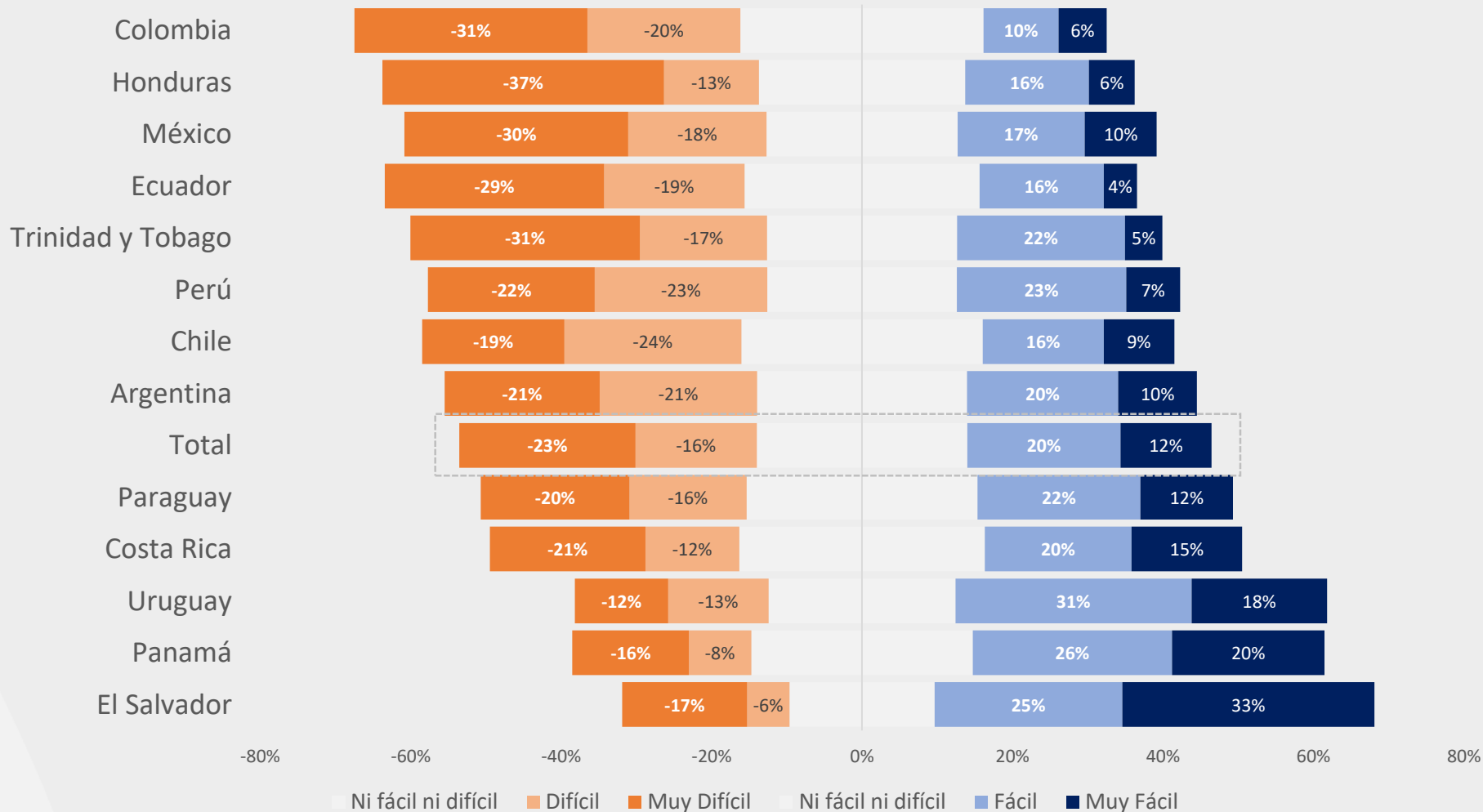
Personas que trataron de hacer un trámite durante la cuarentena y no pudieron



Fuente: BID, 2021. "Servicios públicos y la pandemia: perspectivas ciudadanas, de funcionarios y de instituciones públicas."

... SU EXPERIENCIA DE HACER TRÁMITES EN LÍNEA

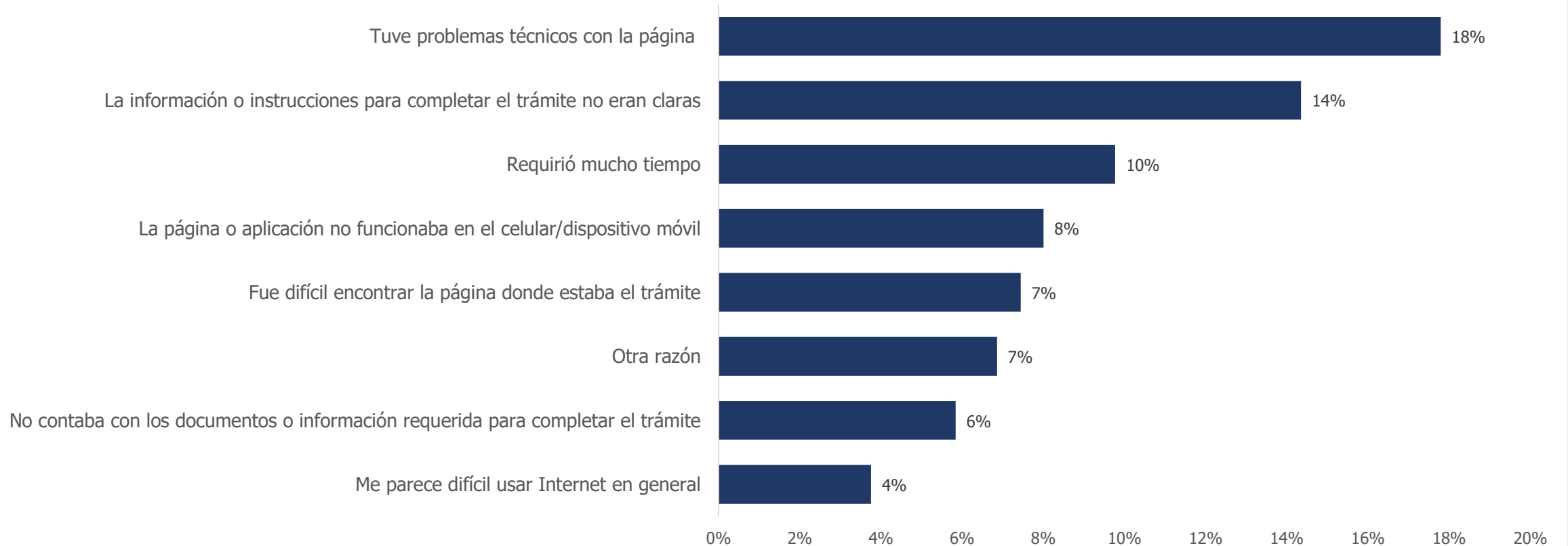
Durante Covid: ¿Qué tan fácil considera que fue hacer el trámite en línea?



Fuente: BID, 2021. "Servicios públicos y la pandemia: perspectivas ciudadanas, de funcionarios y de instituciones públicas."

... PRINCIPALMENTE PROBLEMAS DE DISEÑO Y FUNCIONALIDAD

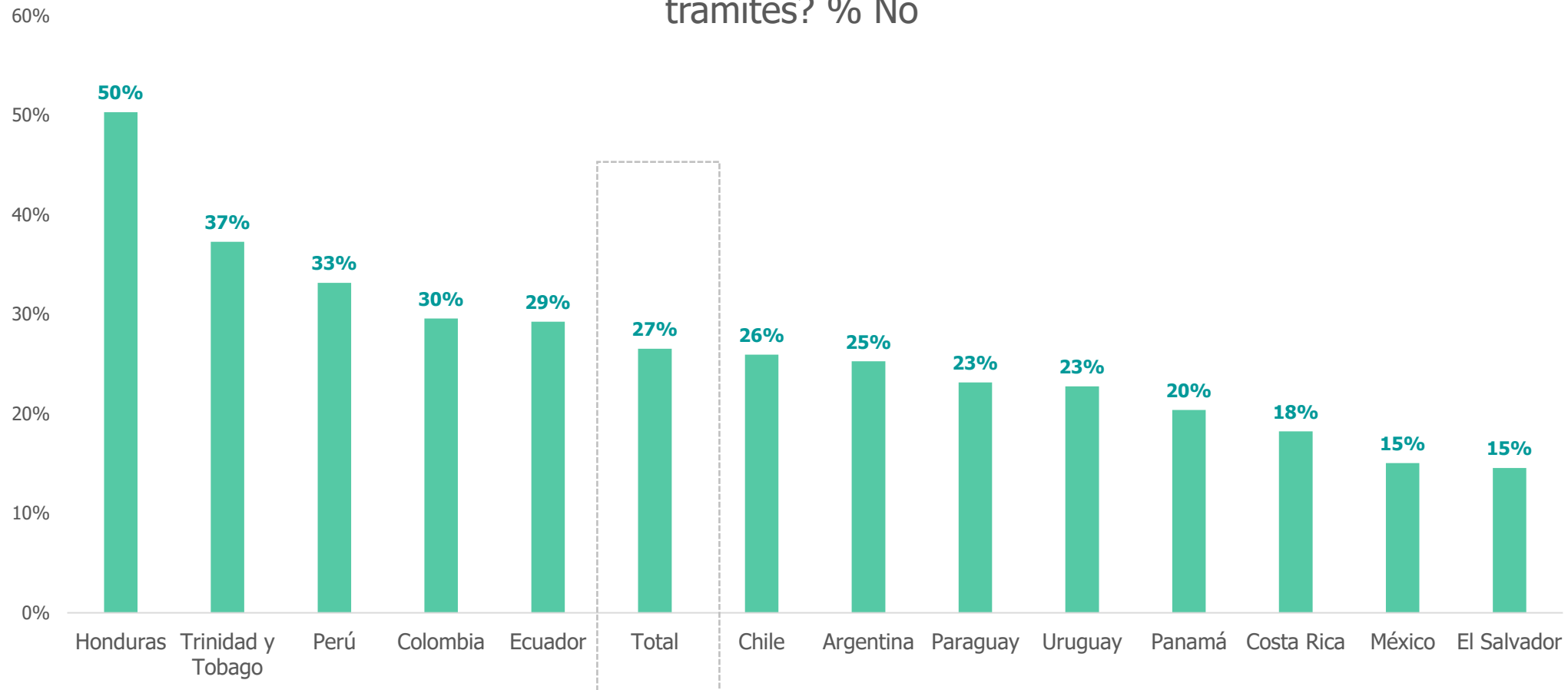
Durante Covid: ¿Por que considera que fue difícil hacer el trámite en línea? Seleccione todas las que apliquen



Fuente: BID, 2021. "Servicios públicos y la pandemia: perspectivas ciudadanas, de funcionarios y de instituciones públicas."

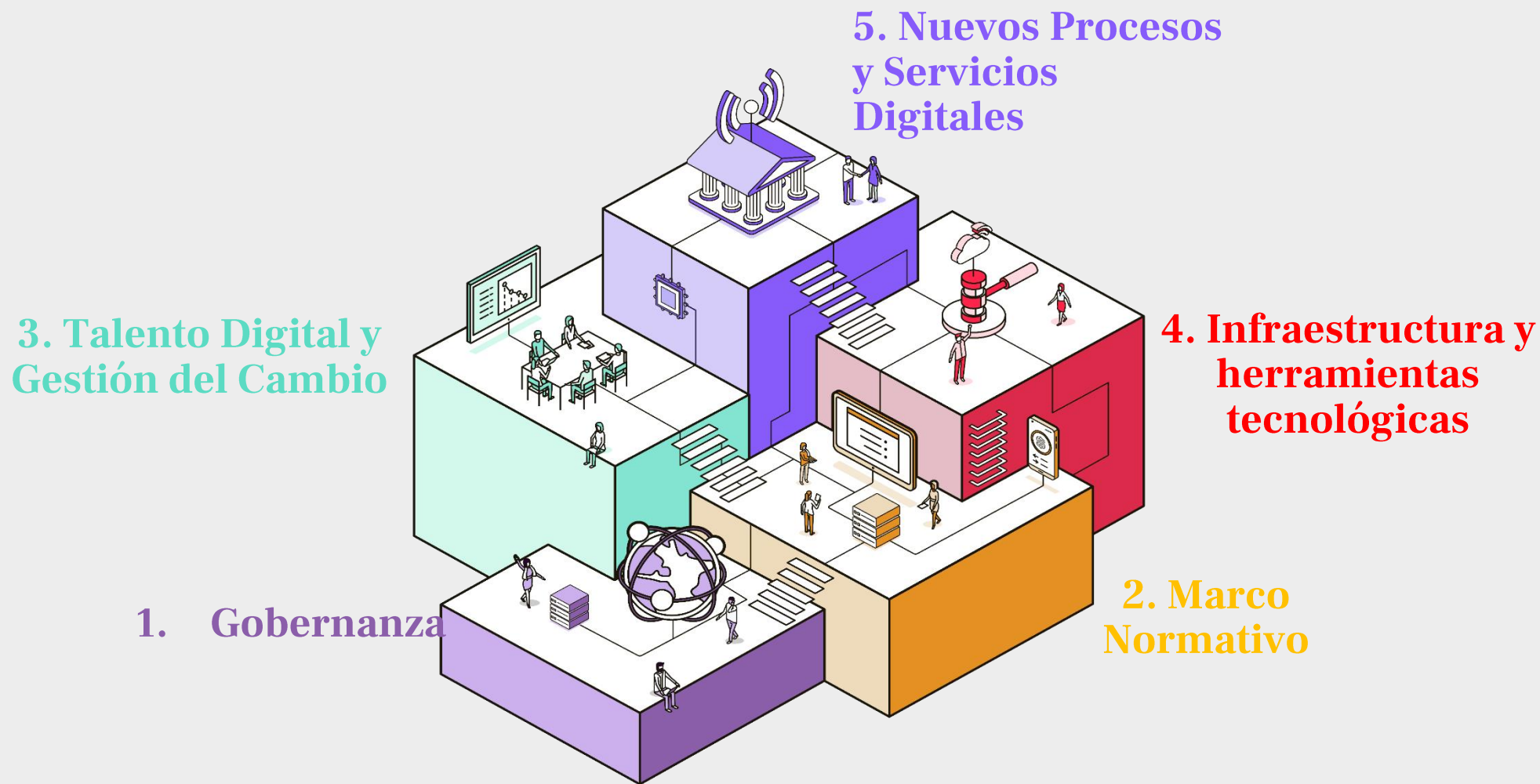
... SE ESTÁN PERDIENDO USUARIOS DIGITALES

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



D, 2021. "Servicios
cos y la pandemia:
perspectivas ciudadanas, de
funcionarios y de instituciones
públicas."

LOS PILARES DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



DESAFÍOS PARA EL USO DE LA FIRMA DIGITAL EN LA REGIÓN

1. Gobernanza

- **Estrategia tecnológica.**
- **Plan de comunicación.**
- **Institución rectora.**
- **Mecanismos de gobernanza.**

4. Infraestructura y herramientas tecnológicas

- **Infraestructura.**
- **Integración con otros servicios digitales.**
- **Usabilidad.**

2. Marco Normativo

- **Seguridad para los ciudadanos (cobertura y protección de datos)**
- **Obligatoriedad para sectores específicos.**
- **Interoperabilidad.**
- **Seudónimo**

3. Talento Digital y Gestión del Cambio

- **Seudónimo**
- **Capacitación intra y extra administración.**
- **Gestión del cambio.**

5. Nuevos Procesos y Servicios Digitales

- **Casos de uso y nuevos procedimiento administrativo digital.**





¡GRACIAS!

José Luis Hernández Carrión
Senior Specialist in Digital
Government
IFD/ICS Innovation in Citizen Services
jlhcarrion@iadb.org
www.iadb.org

