

Documento de Cooperación Técnica

I. Información Básica de la CT

▪ País/Región:	PANAMA
▪ Nombre de la CT:	Apoyo al Programa Panamá Digital
▪ Número de CT:	PN-T1306
▪ Jefe de Equipo/Miembros:	Vasquez Rossi, Maria Ines (IFD/ICS) Líder del Equipo; Hernandez Carrion, Jose Luis (IFD/ICS) Jefe Alterno del Equipo de Proyecto; Aguilar Blandon, Maria Alejandra (IFD/ICS); Corriols Diaz, Leonor Odilie (VPC/FMP); Katia Rivera (IFD/ICS); Molina Bolanos, Evelyn Maria (IFD/ICS); Munte Kunigami, Arturo (IFD/ICS); Nieto Zamora, Ilia Rebeca (CID/CPN); Ochoa, David A. (VPC/FMP); Sanmartin Baez, Alvaro Luis (LEG/SGO); Santamaria Bonilla, Julieth Andrea (IFD/ICS)
▪ Taxonomía:	Apoyo Operativo
▪ Operación a la que la CT apoyará:	PN-L1171.
▪ Fecha de Autorización del Abstracto de CT:	30 Mar 2022.
▪ Beneficiario:	Autoridad para la Innovación Gubernamental
▪ Agencia Ejecutora y nombre de contacto:	Inter-American Development Bank
▪ Donantes que proveerán financiamiento:	OC SDP Ventanilla 2 - Instituciones(W2C)
▪ Financiamiento solicitado del BID:	US\$150,000.00
▪ Contrapartida Local, si hay:	US\$0
▪ Periodo de Desembolso (incluye periodo de ejecución):	18 meses
▪ Fecha de inicio requerido:	Junio 2022
▪ Tipos de consultores:	Individuales y Firmas
▪ Unidad de Preparación:	IFD/ICS-División de Innovación para Servir al Ciudadano
▪ Unidad Responsable de Desembolso:	CID/CPN-Representación Panamá
▪ 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:	Productividad e innovación; Capacidad institucional y estado de derecho

II. Descripción del Préstamo Asociado

- 2.1 La operación Panamá Digital (5501/OC-PN) busca continuar apoyando y consolidando los importantes avances que Panamá ha hecho en la transformación digital de su administración pública: digitalización de 235 trámites, desarrollo del portal de servicios ciudadanos “Panamá Digital”, integración de entidades y sistemas en plataformas tecnológicas; entre otros. Estos avances, además, facilitaron la repuesta a la pandemia con un importante componente digital. Se desarrollaron 20 nuevos servicios digitales relacionados al COVID-19, incluyendo el programa de vacunación y el de subsidios Panamá Solidario, y se capacitaron más de 16.000 ciudadanos en el uso del “Vale digital” para acceder al referido subsidio.
- 2.2 La operación Panamá Digital consta de tres componentes. El Componente 1 aborda el fortalecimiento institucional del ecosistema de innovación digital y ciberseguridad, y busca contribuir optimizar las actuales funciones de gobierno digital de AIG. El

Componente 2 financiará (i) la simplificación y digitalización de trámites prioritarios; (ii) la incorporación de herramientas digitales a la gestión de procesos administrativos en compras, recursos humanos y gestión documental; (iii) la expansión del gestor documental y la digitalización de documentos; (iv) la expansión de la plataforma de interoperabilidad; entre otras actividades. Además, para promover una transformación digital transversal, se implementará un programa de fondos concursables para entidades públicas con base en criterios como alineación con la Agenda digital Estratégica, impacto esperado y compromiso institucional para asegurar sostenibilidad. Finalmente, el Componente 3 financiará la creación y fortalecimiento de habilidades TIC y de ciberseguridad en la administración pública e iniciativas para formación de talento y de sensibilización y comunicación para promover la cultura de ciberseguridad responsable. Para promover una mayor demanda e inclusión digital se financiará un proyecto piloto de habilidades digitales para el uso de servicios públicos y el empoderamiento económico de mujeres indígenas con potencial de adaptación a otros colectivos diversos y otras actividades de formación en competencias, trámites digitales y habilidades TIC con perspectiva de género y con énfasis en poblaciones vulnerables.

III. Objetivos y Justificación de la CT

- 3.1 **Justificación.** A pesar de dichos avances, persisten obstáculos para aprovechar el potencial de la tecnología y acelerar la recuperación económica y social. Según el Índice de Madurez Digital del Sector Público del Banco Mundial, Panamá se ubica en la posición 82 de 198 países, y en las 111 y 106 para los indicadores de sistemas centrales y servicios en línea. En cuanto al uso de los canales digitales, solamente el 12% de la población los utiliza, en comparación con el 29% de la población en Uruguay y el 22% en Chile, países de ingresos similares.
- 3.2 En cuanto a la digitalización de trámites, persiste una brecha significativa entre los trámites digitalizados (235) y los 2.700 catalogados, de los cuales el 31% requiere al menos tres interacciones y 4,2 horas para completarlos, mientras que en Chile requiere 2,2 horas. Entre los desafíos que enfrenta este tema destacan: (i) limitada interoperabilidad que resulta en la fragmentación de la información y de los servicios, y requerimiento de múltiples pasos; (ii) identificación y agrupación de los trámites existentes en el Estado; y (iv) la definición de documento y expediente electrónico para unificar los intercambios y los almacenes de datos, entre otras.
- 3.3 Las acciones desplegadas por la AIG para la capacitación de ciudadanos en el uso de los canales digitales de trámites gubernamentales han sido importantes en el contexto de la emergencia del COVID-19. Sin embargo, en un plano más amplio, las Infoplazas, su principal herramienta para facilitar el acceso y uso de trámites digitales no ha tenido el impacto esperado: 59% de los ciudadanos desconocía su existencia; 66% nunca las había visitado y 77% las había visitado “poco”. La Agenda Digital de Panamá establece como una de sus líneas estratégicas, “generar más y mejores oportunidades de uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para las personas, en especial, grupos y sectores más desfavorecidos y/o excluidos”. Ello requiere una revisión del modelo de intervención de la AIG para lograr incrementar las habilidades digitales de los ciudadanos panameños tomando en cuenta la diversidad del país, de manera que puedan conocer y utilizar los servicios digitales que el Estado pone a su disposición.
- 3.4 En este contexto, se requiere fortalecer las capacidades institucionales de la AIG como órgano rector, para abordar más integral y eficazmente el proceso de

transformación digital en la administración pública y en la sociedad panameña en términos de recursos humanos, capacidades técnicas, metodológicas, y de recolección y gestión de información. El desarrollo de herramientas metodológicas, análisis para identificar esquemas más efectivos de ejecución de sus funciones, y otras actividades relacionadas no solo contribuirán a facilitar la ejecución de la operación 5501/OC-PN, asegurando la máxima efectividad de las actividades programadas y la consecución de los resultados esperados, sino que estas acciones también incrementarán las capacidades de la AIG para ejercer sus competencias en el largo plazo.

- 3.5 **Objetivo.** El objetivo de esta CT es apoyar el fortalecimiento institucional del Gobierno de Panamá para la transformación digital de su administración pública y facilitar el inicio de ejecución de la operación 5501/OC-PN Panamá Digital, la cual tiene como objetivo reducir los costos de la interacción entre ciudadanos y empresas con el Estado mediante el uso y adopción de tecnología, contribuyendo así a la recuperación económica inclusiva.
- 3.6 **Resultados.** Las actividades propuestas contribuirán a optimizar y hacer más eficientes las funciones y servicios de la AIG a la administración pública y ciudadanos y empresas panameños, por medio de instrumentos de gestión para la adopción de tecnología de la información más sólidos y ágiles.
- 3.7 **Alineación estratégica.** La CT es consistente con la Segunda Actualización de la Estrategia Institucional (UIS) (AB-3190-2), y se alinea con el desafío de desarrollo de Tecnología e Innovación, mediante el apoyo para uso de TIC para la mejora de la calidad de servicios, una mayor productividad de las instituciones y la incorporación de actividades dirigidas a la generación de innovaciones tecnológicas. También con el tema transversal de capacidad Institucional y Estado de Derecho, mediante actividades de recolección y sistematización de información, metodologías de gestión de servicios digitales, optimización de procesos de trabajo, y modelos de gobernanza de gestión digital y ciberseguridad. Adicionalmente, se alinea con la Estrategia de País del Grupo BID con Panamá 2021-2024 (GN-3055) por medio de los objetivos estratégicos de: (i) promover la transformación digital de la Administración Pública (AP), al incrementar la capacidad de adopción, uso e innovación TIC en la AP; y (ii) mejorar los niveles de conectividad y adopción digital, por medio del fortalecimiento de habilidades TIC de los ciudadanos y el incremento de la demanda de servicios digitales.
- 3.8 Así mismo, se alinea al Programa Estratégico para el Desarrollo de Instituciones financiado con Capital Ordinario (OC-SDP) (GN-2819-14) con su resultado esperado de apalancar la transformación digital para promover gobiernos más efectivos, eficientes y transparentes, mejores y más equitativas oportunidades para los ciudadanos, y empresas más productivas e innovadoras, mediante el uso de tecnologías que contribuirán al desarrollo de capacidades en servidores públicos. Y por esta misma razón también contribuye al cumplimiento de la Visión 2025 del Grupo BID (AB-3266) al fortalecer la buena gobernanza e instituciones adecuadas para lograr un crecimiento económico sostenible e incluyente.

IV. Descripción de las actividades/componentes y presupuesto

- 4.1 **Componente 1. Mejora de la gestión de digitalización de trámites. (US\$110.000).** Este componente financiará: (i) la revisión de la arquitectura tecnológica utilizada en AIG en materia de trámites en línea para ciudadanos y empresas, y la preparación de una propuesta, que permita estructurar y optimizar los esfuerzos de la operación

5501/OC-PN en esta área. Para ello se realizarán reuniones, talleres y sesiones de trabajo con los equipos técnicos y funcionales de la AIG y tendrá en cuenta aspectos clave tecnológicos, de eficiencia y de efectividad, que permitan a la AIG una rápida adopción y sencillez de uso y gestión; (ii) un mapa de trámites para optimizar los esfuerzos de las tareas de la 5501/OC-PN en esta área, que incluya aquellos ya digitalizados y, aquellos de prioridad alta para el gobierno y la población; y (iii) la digitalización de un grupo (al menos 12) de trámites en línea priorizados por AIG.

- 4.2 **Componente 2. Apoyo al desarrollo de habilidades TIC (US\$40.000).** Se financiará el desarrollo de una propuesta de estrategia para el desarrollo de habilidades digitales en los ciudadanos panameños, tomando en cuenta variables como ubicación geográfica, etnia, género y lengua, entre otras, que incluirá la revisión de modelos de ejecución para esta estrategia en Panamá a cargo de AIG.
- 4.3 El presupuesto total de la CT es de US\$150.000, y será financiado por la Ventanilla 2, Área prioritaria 3: Instituciones eficaces, eficientes y transparentes (W2C) del Programa Estratégico para el Desarrollo financiado con Capital Ordinario (OC-SDP). La CT no incluye contrapartida local. El siguiente cuadro resume las principales actividades y sus costos:

Presupuesto Indicativo (US\$)		
Actividad / Componente	Descripción	Financiamiento Total (BID)
Componente 1	Mejora de la gestión de digitalización de trámites	110.000
Consultoría de firma	Elaboración de una propuesta de arquitectura tecnológica para la digitalización de trámites de la AIG de Panamá	50.000
Consultoría individual	Construcción de un Mapa de Trámites de Panamá	30.000
Consultoría individual	Apoyo para la digitalización de trámites priorizados por la AIG de Panamá	30.000
Componente 2	Apoyo al Desarrollo de Habilidades TIC	40.000
Consultoría de firma	Elaboración de una estrategia para el desarrollo de habilidades digitales de la sociedad panameña	40.000
	Total	150.000

V. Agencia Ejecutora y estructura de ejecución

- 5.1 A solicitud del beneficiario el Banco, por medio de la División de Innovación para Servir al Ciudadano (IFD/ICS), será el ejecutor de la CT, en estrecha coordinación con la AIG. De acuerdo con el Apéndice 10 de las Directrices Operativas para Productos de CT (GN-2629-1), la ejecución por parte del Banco se justifica para asegurar el logro de los objetivos de la CT, ya que los requisitos internos retrasarían la ejecución de la misma, ocasionando que los productos previstos no estén disponibles para el inicio de la ejecución de la operación 5501/OC-PN. Asimismo, algunos requisitos internos obstaculizarían la contratación del *expertise* necesario para el desarrollo de los productos (i.e. requerimientos de validación local para ciertas profesiones).
- 5.2 La CT será ejecutada bajo la supervisión de María Inés Vásquez (IFD/ICS) y José Luis Hernández Carrión (IFD/ICS). La AIG ha designado al Sub Administrador de la AIG y la Unidad Coordinadora del Proyecto 5501/OC-PN para ser la contraparte en la ejecución de la CT.

- 5.3 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 para Operaciones Ejecutadas por el Banco (BEO por sus siglas en inglés), 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 servicios distintos a consultoría, de acuerdo a la política GN-2303-28.

VI. Riesgos importantes

- 6.1 No se esperan riesgos importantes. Sin embargo, el contexto COVID-19 puede presentar limitaciones para algunas de las actividades. El equipo contempla realizar todas las actividades de forma virtual y utilizará las plataformas que mejor se adecuen a las capacidades institucionales y a la infraestructura de los beneficiarios.

VII. Excepciones a las políticas del Banco

- 7.1 No hay excepciones a las políticas del Banco.

VIII. Salvaguardias Ambientales

- 8.1 La presente CT no financiará estudios de factibilidad o pre-factibilidad de proyectos de inversión ni estudios ambientales y sociales asociados por lo cual no cuenta con requisitos aplicables del Marco de Política Ambiental y Social (MPAS) del Banco.

Anexos Requeridos:

[Solicitud del Cliente - PN-T1306](#)

[Matriz de Resultados - PN-T1306](#)

[Términos de Referencia - PN-T1306](#)

[Plan de Adquisiciones - PN-T1306](#)