

TÉRMINOS DE REFERENCIA

PANAMÁ

Consultoría para la elaboración de una propuesta de arquitectura tecnológica para la digitalización de trámites de la AIG de Panamá

Operación

PN-T1306 - Soporte al Programa Panamá Digital

[*IADB.org - PN-T1306 - Soporte al Programa Panamá Digital*](#)

Operaciones relacionadas

PN-L1171 – Panamá Digital

[*IADB.org - PN-L1171 - Panamá Digital*](#)

I. Antecedentes y Justificación

- 1.1 El potencial de la transformación digital para acelerar la recuperación económica y social es enorme, y Panamá ha hecho progresos importantes, en particular, con el apoyo del Programa Panamá en Línea (3683/OC-PN). Dichos avances han contribuido a que mejorara 14 posiciones (2016 y 2020) en el índice E-Gobierno de Naciones Unidas, ubicándose en 84 entre 193 países. Esta operación ha alcanzado importantes hitos como la 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.
- 1.2 A pesar de dichos avances, persisten obstáculos para aprovechar el potencial de la tecnología y acelerar la recuperación económica y social. Las capacidades institucionales de la administración pública panameña en general y de la AIG, en particular como órgano rector para abordar más integral y eficazmente el proceso de transformación digital son limitadas en términos de recursos humanos, capacidades técnicas, metodológicas, y de recolección y gestión de información. Además, la pandemia COVID-19 ha puesto en evidencia que la digitalización de la gestión no solo permite a las administraciones públicas mejorar sus procesos internos, brindar servicios más eficientes a los ciudadanos, e impulsar la economía, sino que resulta indispensable para asegurar la continuidad del funcionamiento del aparato público en una situación de emergencia.
- 1.3 Asimismo, la operación 5501/OC-PN Panamá Digital busca continuar apoyando y consolidando los importantes avances que Panamá ha hecho en la transformación digital de su administración pública, reduciendo los costos de la interacción entre los ciudadanos y empresas y el Estado, contribuyendo así a la recuperación económica inclusiva. Para ello, es clave el fortalecimiento institucional de la AIG mediante el desarrollo de herramientas metodológicas, información y otras actividades relacionadas facilitarán la ejecución de la operación 5501/OC-PN Panamá Digital, asegurando la máxima efectividad en la ejecución de las actividades programadas y la consecución de los resultados esperados.

- 1.4 En este contexto, la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) de Panamá, entidad responsable de promover la transformación digital de los servicios del Estado, requiere de servicios de consultoría para la elaboración de una Propuesta de Arquitectura Tecnológica para la puesta en línea y gestión de trámites a los ciudadanos y empresas.

II. **Objetivos**

- 2.1 Mediante la ejecución de esta consultoría se pretende elaborar conjuntamente a la AIG una Propuesta de Arquitectura Tecnológica que permita estructurar los esfuerzos de la operación 5501/OC-PN Panamá Digital en materia trámites en línea a ciudadanos y empresas una vez ésta se inicie.. Esta propuesta de arquitectura consensuada 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.

III. **Alcance de los Servicios**

- 3.1 La elaboración de la Propuesta de Arquitectura Tecnológica incorporará los siguientes aspectos clave:

- Objetivos de la nueva arquitectura propuesta
- Descripción de las áreas de arquitectura tecnológica claves
 - Procesos
 - Aplicaciones
 - Datos
 - Tecnología
 - Seguridad
 - Nube
 - SOA
 - Otros elementos pactados entre las partes.
- Propuesta de gestión de ambientes y metodologías de desarrollo y gestión de la operación. Se tendrán en cuenta marcos metodológicos como ITILv4 y DASA DevOps, entre otros.
- Soluciones de integración continua.
- Soluciones de despliegue continuo.
- Hoja de ruta de implantación de la nueva arquitectura.
- Presupuesto de implantación.

- 3.2 La Propuesta de Arquitectura Tecnológica se trabajará conjuntamente a la AIG con la colaboración del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y tendrá un alcance de al menos la puesta en línea y gestión de trámites a ciudadanos y empresas, sin perjuicio de la misma solución arquitectónica sea de utilidad para otras áreas de la AIG.

- 3.3 La consultoría se realizará de forma remota desde las instalaciones de la Firma Consultora mediante el uso de sistemas de videoconferencia, competición de pantalla y herramientas colaborativas en línea.

- 3.4 Se espera que la Propuesta de la Arquitectura Tecnológica tenga un nivel sufriente para poder enfocar los trabajos de la Operación y que, aunque no entrando a los detalles de forma exhaustiva, si ha de aterrizar todos los temas mencionados.

- 3.5 Se considerará en el diseño en la propuesta, pero no limitándose a ello, los elementos de infraestructura con los que actualmente cuenta la AIG. De esta forma se buscará optimizar y racionalizar las inversiones ya realizadas, minimizando las nuevas necesidades y adopciones tecnológicas.

IV. Actividades Clave

- 4.1 Será necesaria la ejecución de reuniones y talleres de co-creación colaborativos junto a la AIG y el BID para la definición de los objetivos de la Propuesta de Arquitectura Tecnológica, así como de las métricas que se utilizarán para medir dichos objetivos.
- 4.2 La Firma Consultora tendrá que realizar diferentes reuniones virtuales para entender la arquitectura con la que actualmente cuenta la AIG. Además, será necesario recopilar la información necesaria para documentar la metodología de desarrollo, gestión de ambientes y método de despliegues; con el objetivo de realizar una propuesta de evolución acorde a la realidad de la AIG.
- 4.3 La actividad principal será la elaboración de la Propuesta de Arquitectura Tecnológica que a su vez constará con varios entregables tal y como se detalla en el siguiente apartado.
- 4.4 Se realizará un evento de presentación final de la Propuesta de Arquitectura Tecnológica como cierre del proyecto, a un grupo de asistentes que determinarán de forma conjunta la AIG junto con el BID.

V. Resultados y Productos Esperados

- 5.1 La Firma Consultora entregará un paquete con las actas en formato ejecutivo de las reuniones y talleres mantenidos en las que se identifiquen claramente fecha, asistentes, objetivos, conclusiones y acciones acordadas.
- 5.2 Los entregables que la firma deberá presentar son:

Entregables	Fecha de entrega
Borrador de Propuesta de Arquitectura Tecnológica	2 mes después de la firma del contrato
Propuesta de Arquitectura Tecnológica	4 meses después de la firma del contrato
Presentación Ejecutiva	5 meses después de la firma del contrato

VI. Calendario del Proyecto e Hitos

- 6.1 La reunión de kick-off marcará el inicio de la ejecución del proyecto y se realizará a más tardar 15 días después de la firma del contrato. La celebración de esta reunión se comunicará con un plazo no inferior a 10 días para que la Firma Consultora tenga tiempo suficiente de preparar los recursos necesarios.
- 6.2 En un plazo máximo de 3 meses a partir de la entrega del Borrador se entregará el documento de Propuesta de Arquitectura Tecnológica con los contenidos descritos en la sección de Alcance 3.1. La AIG y el BID emitirán su conformidad en no más de 10 días laborables desde

la entrega. Si hubiese observaciones a tener en cuenta, éstas serán comunicadas a la Firma Consultora para que en el plazo de una semana entregase la versión final. En ese momento se hará la entrega formal de las actas de reuniones y talleres llevados a cabo.

- 6.3 A partir de la aprobación de la Propuesta de Arquitectura Tecnológica, en un plazo no superior a 10 días laborables, se marcará la reunión de cierre donde se hará la presentación ejecutiva.

VII. Requisitos de los Informes/Entregables

- 7.1 Los informes, presentaciones y entregables en general que la Firma Consultora entregue en el marco de esta consultoría se harán con las plantillas proporcionadas por el BID. En todo caso siempre incorporarán los logos del BID tanto en la portada como en el resto de hojas/diapositivas.
- 7.2 Se entregarán en el formato elegido por la Firma Consultora que garantice una mejor y más elegante visualización, aunque siempre acompañados de la versión editable de los mismos.
- 7.3 Todos los entregables se producirán en lenguaje formal e irán acompañados de glosarios de términos en caso de que se utilicen conceptos poco comunes o siglas. Los entregables irán siempre foliados convenientemente e incorporarán un índice.

VIII. Criterios de aceptación

- 8.1 Los entregables serán aceptados mediante confirmación expresa y por escrito por parte del BID.
- 8.2 Si alguno de los entregables no fuese aceptado por algún motivo, este se explicará convenientemente por escrito, otorgando a la Firma Consultora un plazo estipulado suficiente para realizar las subsanaciones oportunas.

IX. Otros Requisitos

- 9.1 Los productos generados en el marco de esta consultoría son confidenciales y propiedad intelectual exclusiva del BID. Queda prohibida su reproducción total o parcial sin consentimiento expreso.

X. Supervisión e Informes

- 10.1 Todos los entregables deberán ser elaborados en español y compartidos en formato digital. La consultoría trabajará bajo la supervisión de María Inés Vásquez Rossi (mvasquez@iadb.org), Especialista Sectorial Senior en Modernización del Estado en IFD/ICS y de José Luis Hernández Carrión (jlhcarrión@iadb.org), Especialista Senior en Gobierno Digital en IFD/ICS, quienes se encargarán de revisar a detalle y aprobar los entregables para realizar los pagos correspondientes.

XI. Calendario de Pagos

- 11.1 Las condiciones de pago se basarán en los hitos o entregables del proyecto. El Banco

no espera hacer pagos por adelantado en virtud de contratos de consultoría a menos que se requiera una cantidad significativa de viajes. El Banco desea recibir la propuesta de costos más competitiva para los servicios descritos en el presente documento.

- 11.2** La Tasa de Cambios Oficial del BID indicada en el SDP se aplicará para las conversiones necesarias de los pagos en moneda local.

Plan de Pagos	
Entregables	%
Borrador de Propuesta	40%
Propuesta de Arquitectura Tecnológica	40%
Presentación Ejecutiva	20%
TOTAL	100%

TÉRMINOS DE REFERENCIA

PANAMÁ

Consultoría para la construcción de un Mapa de Trámites de Panamá

Contexto de la búsqueda: El potencial de la transformación digital para acelerar la recuperación económica y social es enorme, y Panamá ha hecho progresos importantes, en particular, con el apoyo del Programa Panamá en Línea (3683/OC-PN). Dichos avances han contribuido a que mejorara 14 posiciones (2016 y 2020) en el índice E-Gobierno de Naciones Unidas, ubicándose en 84 entre 193 países. Esta operación ha alcanzado importantes hitos como la 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.

A pesar de dichos avances, persisten obstáculos para aprovechar el potencial de la tecnología y acelerar la recuperación económica y social. Las capacidades institucionales de la administración pública panameña en general y de la AIG, en particular como órgano rector para abordar más integral y eficazmente el proceso de transformación digital son limitadas en términos de recursos humanos, capacidades técnicas, metodológicas, y de recolección y gestión de información. Además, la pandemia COVID-19 ha puesto en evidencia que la digitalización de la gestión no solo permite a las administraciones públicas mejorar sus procesos internos, brindar servicios más eficientes a los ciudadanos, e impulsar la economía, sino que resulta indispensable para asegurar la continuidad del funcionamiento del aparato público en una situación de emergencia.

Asimismo, la operación 5501/OC-PN Panamá Digital busca continuar apoyando y consolidando los importantes avances que Panamá ha hecho en la transformación digital de su administración pública, reduciendo los costos de la interacción entre los ciudadanos y empresas y el Estado, contribuyendo así a la recuperación económica inclusiva. Para ello, es clave el fortalecimiento institucional de la AIG mediante el desarrollo de herramientas metodológicas, información y otras actividades relacionadas facilitarán la ejecución de la operación 5501/OC-PN Panamá Digital, asegurando la máxima efectividad en la ejecución de las actividades programadas y la consecución de los resultados esperados.

En este contexto, la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) de Panamá, entidad responsable de promover la transformación digital de los servicios del Estado, requiere de servicios de consultoría para la construcción de un Mapa de Trámites que permita por un lado recopilar aquellos trámites que ya se encuentran online, y al mismo tiempo identificar aquellos que deben ser desarrollados para su puesta en línea.

La misión del equipo: La división de Innovación para Servir al Ciudadano (ICS) se enfoca en mejorar la capacidad de los gobiernos para proporcionar servicios públicos. La División está estructurada en cuatro grupos: (i) Gestión Pública; (ii) Gobierno Digital Basado en Datos; (iii) Seguridad Ciudadana; y (iv) Transparencia e Integridad.

Esta consultoría brindará apoyo al grupo de gobierno digital, específicamente en el marco de la Cooperación Técnica PN-T1306 - Soporte al Programa Panamá Digital ([IADB.org - PN-T1306 - Soporte al Programa Panamá Digital](https://www.iadb.org/pn-t1306))

Lo que harás: La consultoría incluye las siguientes actividades:

1. Participar en reuniones y talleres de trabajo para la correcta identificación de los listados de trámites que o bien están online, o bien deben de estar. Estas reuniones y talleres de trabajo serán entre el consultor y la AIG junto con aquellos organismos que en cada caso sea necesario para la correcta identificación de sus trámites.
2. Elaboración de un Mapa de Trámites que identifique el “*status quo*” de los trámites online de la administración pública de Panamá. Para ello se identificarán aquellos trámites que ya se encuentran online, así como los que deberán estar. Se clasificarán tanto por organismo responsable del trámite como por área funcional. La clasificación será acordada con la AIG en las reuniones iniciales.
3. Presentación final ejecutiva sobre el Mapa de Trámites elaborado.
4. Participar en reuniones de seguimiento y control con la AIG y el Banco cuando sea requerido por equipo del proyecto.

Entregables y cronograma de pagos:

	Entregables	Plazo de entrega	Pago
Producto 1	Mapa de Trámites versión borrador.	A más tardar 60 días posteriores a la firma del contrato	20%
Producto 2	Mapa de Trámites versión final.	A más tardar 120 días posteriores a la firma del contrato	60%
Producto 3	Presentación final ejecutiva	A más tardar 180 días posteriores a la firma del contrato	20%

Todos los entregables deberán ser elaborados en español y compartidos en formato digital. La consultoría trabajará bajo la supervisión de María Inés Vázquez Rossi (mvasquez@iadb.org), Especialista Sectorial Senior en Modernización del Estado en IFD/ICS y de José Luis Hernández Carrión (jlhcarrion@iadb.org), Especialista Senior en Gobierno Digital en IFD/ICS, quienes se encargarán de revisar a detalle y aprobar los entregables para realizar los pagos correspondientes.

Lo que necesitarás:

- **Ciudadanía:** Eres ciudadano/a de uno de nuestros 48 países miembros.
- **Consanguinidad:** no tienes familiares (hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad, incluido el cónyuge) que trabajan en el Grupo del BID.
- **Educación:** Graduado en Ingeniería o Licenciatura en Informática o carreras afines.
- **Experiencia general:** Mínimo de 10 años de experiencia en labores relacionadas con la consultoría de procesos, administración electrónica o similar.
- **Idiomas:** español.

Competencias generales y técnicas:

- Áreas de Especialización:
 - Optimización de procesos
 - Administración electrónica
 - Gobierno digital
 - Mínimo de 10 años de experiencia en labores relacionadas con la consultoría de procesos, administración electrónica o similar.
- Habilidades:
 - Capacidad para trabajar en equipo y sobre objetivos definidos, aportando conocimiento y experiencia a los otros miembros del equipo.
 - Excelentes relaciones interpersonales.
 - Capacidad para la toma de decisiones y autonomía en el desempeño de sus actividades.

Resumen de la oportunidad:

- **Tipo de contrato y modalidad:** Contractual de Productos y Servicios Externos (PEC), Suma Alzada.
- **Duración del contrato:** 6 meses
- **Fecha de inicio:** Por definir.
- **Ubicación:** Residencia del consultor (a)
- **Persona responsable:** María Inés Vásquez, Especialista Sectorial Senior en Modernización del Estado (IFD/ICS).
- **Requisitos:** Debes ser ciudadano/a de uno de los 48 países miembros del BID y no tener familiares que trabajen actualmente en el Grupo BID.

Nuestra cultura: nuestra gente está comprometida y apasionada por mejorar vidas en América Latina y el Caribe, y hacen lo que les gusta en un entorno de trabajo diverso, colaborativo y estimulante. Somos la primera institución de desarrollo de América Latina y el Caribe en recibir la certificación EDGE, reconociendo nuestro fuerte compromiso con la equidad de género. Como empleado, puedes ser parte de grupos de recursos internos que conectan a nuestra comunidad diversa en torno a sus intereses comunes.

Debido a que estamos comprometidos a proporcionar igualdad de oportunidades en el empleo, acogemos la diversidad basada en género, edad, educación, origen nacional, origen étnico, raza, discapacidad, orientación sexual y religión. Alentamos a las mujeres, afrodescendientes y personas de origen indígena a postularse.

Sobre nosotros: En el Banco Interamericano de Desarrollo, estamos dedicados a mejorar vidas. Desde 1959, hemos sido una fuente importante de financiamiento a largo plazo para el desarrollo económico, social e institucional en América Latina y el Caribe. Sin embargo, hacemos más que prestar. Nos asociamos con nuestros 48 países miembros para proporcionar a América Latina y el Caribe investigaciones de vanguardia sobre temas de desarrollo relevantes, asesoramiento de políticas para informar sus decisiones y asistencia técnica para mejorar la planificación y ejecución de proyectos. Para ello, necesitamos personas que no sólo tengan las habilidades adecuadas, sino que también sean apasionadas por mejorar vidas.

Nuestro equipo de Recursos Humanos revisa cuidadosamente todas las aplicaciones.

TERMINOS DE REFERENCIA

Apoyo para la digitalización de trámites priorizados por la AIG de Panamá

Contexto de la búsqueda: La División de Innovación para Servir al Ciudadano está buscando a consultores expertos desarrollo y digitalización de trámites en el sector público.

La Cooperación Técnica “La transformación digital del gobierno como herramienta para la enfrentar el contexto post COVID-19” liderada por la División de Innovación para Servir al Ciudadano (ICS) tiene como objetivo apoyar los esfuerzos de los países de la Subregión de Centro América, Republica Dominicana y Haití (CID) en acelerar la transformación digital de sus administraciones públicas para enfrentar el contexto post COVID-19.

Distintas iniciativas digitales fueron implementadas en algunos países de la región con el objetivo de mitigar el impacto negativo en el funcionamiento del aparato público que generó las medidas de distanciamiento social. Sin embargo, solo aquellos países de mayor madurez digital pudieron trasladar su gestión y servicios a un formato en línea. La recuperación económica y social de los países luego del COVID-19 va a ser impulsada en buena medida por la digitalización que puedan hacer los gobiernos de su propia gestión y de los servicios que prestan en distintos sectores tanto a ciudadanos como a empresas. El desarrollo o fortalecimiento de las herramientas habilitadoras del gobierno digital, como la identidad digital, la interoperabilidad o portales web únicos, puede impulsar el incremento del acceso a servicios públicos en zonas alejadas de los centros urbanos y generar ahorros en la gestión de los mismo. Asimismo, estas herramientas pueden facilitar que empresas, emprendedores y productores desarrollen soluciones digitales para continuar ofreciendo sus productos y servicios y así enfrentar el impacto negativo de la pandemia en sus negocios, por ejemplo, utilizando plataformas compartidas para venta de artesanías, productos agrícolas o alimentos o sistemas de pagos en línea.

En la misma línea, la cooperación técnica “Fomento de la Capacidad del Sector Público y el Talento Humano en el Gobierno Digital de ALC” liderada por la División de Innovación para Servir al Ciudadano (ICS) tiene como objetivo fortalecer la capacidad y el talento humano de los funcionarios públicos de ALC con respecto a las mejores prácticas internacionales sobre gobierno digital. Si bien los países tienen un compromiso creciente con la transformación digital, está claro que uno de los principales obstáculos es la falta de talento técnico entre los funcionarios públicos, lo que dificulta la consecución de una transformación digital integral.

Las actividades y productos previstos en ambas cooperaciones técnicas contribuirán con los planes y acciones de las agencias encargadas de la transformación digital de los gobiernos conducentes a identificar brechas que obstaculizan la implantación del gobierno digital; a fortalecer la gobernanza digital y la capacidad y talento humano de los equipos digitales del sector público y a digitalizar procesos críticos en el contexto post COVID-19.

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) de Panamá, entidad responsable de promover la transformación digital de los servicios del Estado, busca desarrollar y digitalizar, y poner en producción un conjunto específico de trámites (17 aproximadamente) de la Dirección Nacional de Farmacia y Drogas, y de la Dirección de Control de Alimentos y Vigilancia Veterinaria (ambas direcciones del Ministerio de Salud de Panamá). Los procesos y flujos de cada uno de estos trámites ya han sido analizados y documentados por la Secretaría de Digitalización y

Simplificación de Procesos de Panamá y la AIG ha diseñado un esquema de desarrollo para dichos trámites. Este proyecto se usará como piloto para potencialmente escalarlo y replicarlo en el resto del Estado panameño, e incluirá la transferencia de conocimiento para fortalecer las capacidades existentes en AIG y las otra entidades participantes.

La misión del equipo: La división de Innovación para Servir al Ciudadano (ICS) se enfoca en mejorar la capacidad de los gobiernos para proporcionar servicios públicos. La División está estructurada en cuatro grupos: (i) Gestión Pública; (ii) Gobierno Digital Basado en Datos; (iii) Seguridad Ciudadana; y (iv) Transparencia e Integridad.

Esta consultoría brindará apoyo al grupo de gobierno digital específicamente en el desarrollo, digitalización y puesta en producción de un conjunto de trámites de la Dirección Nacional de Farmacia y Drogas, y de la Dirección de Control de Alimentos y Vigilancia Veterinaria del Ministerio de Salud de Panamá. La consultoría es una de las cuatro que serán contratadas para el desarrollo del conjunto de trámites mencionado.

Lo que harás: La consultoría incluye las siguientes actividades:

1. Elaborar el plan de trabajo para el desarrollo de los trámites asignados del conjunto de trámites a digitalizar. La identificación y asignación de los trámites estará a cargo de la AIG.
2. Desarrollo requerido para digitalizar y poner en producción los trámites asignados por la AIG.
3. Realizar mantenimientos y mejoras a los desarrollos informáticos nuevos o ya existentes para integrarse a las nuevas aplicaciones.
4. Realizar documentación técnica y de usuario de las aplicaciones informáticas desarrolladas y/o modificadas.
5. Apoyar en capacitaciones sobre el uso de las aplicaciones informáticas desarrolladas y/o modificadas.
6. Participar en reuniones de seguimiento y control con la AIG y el Banco cuando sea requerido.

Entregables y cronograma de pagos:

No.	Entregables	Plazo de entrega	Pago
Producto 1	Plan de trabajo	Siete (7) días calendario posteriores a la firma del contrato	15%
Producto 2	Informe de avance correspondiente al 25% del desarrollo informático de los trámites asignados implementado, con la documentación técnica y de usuario correspondiente.	A más tardar 60 días posteriores a la firma del contrato	20%
Producto 3	Informe de avance correspondiente al 50% del desarrollo informático de los trámites asignados implementado, con la documentación técnica y de usuario correspondiente.	A más tardar 90 días posteriores a la firma del contrato	20%

No.	Entregables	Plazo de entrega	Pago
Producto 4	Informe de avance correspondiente al 75% del desarrollo informático de los tramites asignados implementado, con la documentación técnica y de usuario correspondiente.	A más tardar 120 días posteriores a la firma del contrato	20%
Producto 5	Informe de avance correspondiente al 100% del desarrollo informático de los tramites asignados implementado, con la documentación técnica y de usuario correspondiente.	A más tardar 180 días posteriores a la firma del contrato	25%

Todos los entregables deberán ser elaborados en español y compartidos en formato digital. La consultoría trabajará bajo la supervisión de María Inés Vásquez, Especialista Sectorial Senior en Modernización del Estado (IFD/ICS), quien se encargará de revisar a detalle y aprobar los entregables para realizar los pagos correspondientes.

Lo que necesitarás:

- **Ciudadanía:** Eres ciudadano/a de uno de nuestros 48 países miembros.
- **Consanguinidad:** no tienes familiares (hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad, incluido el cónyuge) que trabajan en el Grupo del BID.
- **Educación:** Graduado en Ingeniería o Licenciatura en Informática o carreras afines.
- **Experiencia general:** Mínimo de 3 años en puestos similares de desarrollo de aplicaciones en plataformas web, con experiencia en bases de datos relacionadas y arquitecturas cliente-servidor.
- **Idiomas:** español.

Competencias generales y técnicas:

- Áreas de Especialización:
 - Certificación o experiencia de más de 5 años en tecnologías de desarrollo en Microsoft .NET C#, que involucren Javascript y Software de control de versiones: Subversión (SVN).
 - Experiencia de más de 5 años en desarrollo e implementación de servicios web, bases de datos relacionales y arquitecturas cliente servidor.
- Habilidades:
 - Capacidad para trabajar en equipo y sobre objetivos definidos, aportando conocimiento y experiencia a los otros miembros del equipo.
 - Excelentes relaciones interpersonales.
 - Capacidad para la toma de decisiones y autonomía en el desempeño de sus actividades.

Resumen de la oportunidad:

- **Tipo de contrato y modalidad:** Contractual de Productos y Servicios Externos (PEC), Suma Alzada.
- **Duración del contrato:** 6 meses

- **Fecha de inicio:** Por definir.
- **Ubicación:** Residencia del consultor (a)
- **Persona responsable:** María Inés Vásquez, Especialista Sectorial Senior en Modernización del Estado (IFD/ICS).
- **Requisitos:** Debes ser ciudadano/a de uno de los 48 países miembros del BID y no tener familiares que trabajen actualmente en el Grupo BID.

Nuestra cultura: nuestra gente está comprometida y apasionada por mejorar vidas en América Latina y el Caribe, y hacen lo que les gusta en un entorno de trabajo diverso, colaborativo y estimulante. Somos la primera institución de desarrollo de América Latina y el Caribe en recibir la certificación EDGE, reconociendo nuestro fuerte compromiso con la equidad de género. Como empleado, puedes ser parte de grupos de recursos internos que conectan a nuestra comunidad diversa en torno a sus intereses comunes.

Debido a que estamos comprometidos a proporcionar igualdad de oportunidades en el empleo, acogemos la diversidad basada en género, edad, educación, origen nacional, origen étnico, raza, discapacidad, orientación sexual y religión. Alentamos a las mujeres, afrodescendientes y personas de origen indígena a postularse.

Sobre nosotros: En el Banco Interamericano de Desarrollo, estamos dedicados a mejorar vidas. Desde 1959, hemos sido una fuente importante de financiamiento a largo plazo para el desarrollo económico, social e institucional en América Latina y el Caribe. Sin embargo, hacemos más que prestar. Nos asociamos con nuestros 48 países miembros para proporcionar a América Latina y el Caribe investigaciones de vanguardia sobre temas de desarrollo relevantes, asesoramiento de políticas para informar sus decisiones y asistencia técnica para mejorar la planificación y ejecución de proyectos. Para ello, necesitamos personas que no sólo tengan las habilidades adecuadas, sino que también sean apasionadas por mejorar vidas.

Nuestro equipo de Recursos Humanos revisa cuidadosamente todas las aplicaciones.

TÉRMINOS DE REFERENCIA

PANAMÁ

Consultoría para la elaboración de una estrategia para el desarrollo de habilidades digitales de la sociedad panameña

Operación

PN-T1306 - Soporte al Programa Panamá Digital

[IADB.org - PN-T1306 - Soporte al Programa Panamá Digital](#)

Operaciones relacionadas

PN-L1171 – Panamá Digital

[IADB.org - PN-L1171 - Panamá Digital](#)

I. Antecedentes y Justificación

- 1.1 El potencial de la transformación digital para acelerar la recuperación económica y social es enorme, y Panamá ha hecho progresos importantes, en particular, con el apoyo del Programa Panamá en Línea (3683/OC-PN). Dichos avances han contribuido a que mejorara 14 posiciones (2016 y 2020) en el índice E-Gobierno de Naciones Unidas, ubicándose en 84 entre 193 países. Esta operación ha alcanzado importantes hitos como la 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.
- 1.2 A pesar de dichos avances, persisten obstáculos para aprovechar el potencial de la tecnología y acelerar la recuperación económica y social. Las capacidades institucionales de la administración pública panameña en general y de la AIG, en particular como órgano rector para abordar más integral y eficazmente el proceso de transformación digital son limitadas en términos de recursos humanos, capacidades técnicas, metodológicas, y de recolección y gestión de información. Además, la pandemia COVID-19 ha puesto en evidencia que la digitalización de la gestión no solo permite a las administraciones públicas mejorar sus procesos internos, brindar servicios más eficientes a los ciudadanos, e impulsar la economía, sino que resulta indispensable para asegurar la continuidad del funcionamiento del aparato público en una situación de emergencia.
- 1.3 Asimismo, la operación 5501/OC-PN Panamá Digital busca continuar apoyando y consolidando los importantes avances que Panamá ha hecho en la transformación digital de su administración pública, reduciendo los costos de la interacción entre los ciudadanos y empresas y el Estado, contribuyendo así a la recuperación económica inclusiva. Para ello, es clave el fortalecimiento institucional de la AIG mediante el desarrollo de herramientas metodológicas, información y otras actividades relacionadas facilitarán la ejecución de la operación 5501/OC-PN Panamá Digital, asegurando la máxima efectividad en la ejecución de las actividades programadas y la consecución de los resultados esperados.

- 1.4 En este contexto, la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) de Panamá, entidad responsable de promover la transformación digital de los servicios del Estado, requiere de servicios de una firma consultora para la elaboración de una estrategia de capacitación en habilidades digitales de la ciudadanía panameña que facilite y articule la ejecución de las actividades previstas en el Componente 3 del Programa de Préstamo 5501/OC-PN Panamá Digital.

II. Objetivos

- 2.1 Mediante la ejecución de esta consultoría se pretende elaborar conjuntamente a la AIG una Estrategia para el Desarrollo de Habilidades Digitales que permita asegurar una efectiva y articulada ejecución de las actividades vinculadas a desarrollo de habilidades ciudadanas de la operación 5501/OC-PN Panamá Digital.. Esta estrategia deberá contener temas tan importantes como una agenda de objetivos, esquema de ejecución de acciones, métricas de medición, hoja de ruta, plan de gestión del cambio, propuesta de material didáctico, Roadmap del “ciudadano digital” y propuesta de plan de comunicación y disseminación.

III. Alcance de los Servicios

- 3.1 La elaboración de la Estrategia de Desarrollo de Habilidades Digitales incorporará los siguientes aspectos clave:
- Agenda de objetivos
 - Esquema de ejecución de acciones
 - Métricas de medición
 - Hoja de ruta
 - Plan de gestión del cambio
 - Propuesta de material didáctico
 - Roadmap del “ciudadano digital”
 - Propuesta de plan de comunicación y disseminación
 - Otros elementos pactados entre las partes.
- 3.2 La Estrategia se trabajará conjuntamente a la AIG y se alinearán a la Agenda Digital de Panamá. .
- 3.3 La consultoría se podrá realizar de forma remota mediante el uso de sistemas de videoconferencia, competición de pantalla y herramientas colaborativas en línea.
- 3.4 Se espera que la Estrategia tenga un nivel suficiente para poder enfocar las actividades y productos del Componente 3 de la operación y que, aunque no entrando a los detalles de forma exhaustiva, si ha de incorporar todos los temas mencionados.
- 3.5 Para esta tarea se tendrán en cuenta que principalmente se quieren abarcar las siguientes temáticas:
- Formación en habilidades básicas digitales
 - Capacitación general en aspectos digitales relacionados con la realización de trámites.
 - Aspectos clave de ciberseguridad.
- Incorporación del enfoque de género y diversidad en la estrategia.

- 3.6 Se considerará en el diseño en la estrategia la colaboración con otras entidades del Estado panameño, sector privado u organizaciones de la sociedad civil para la ejecución de las actividades de formación en competencias, trámites digitales y habilidades TIC con perspectiva de género y con énfasis en poblaciones vulnerables.

IV. Actividades Clave

- 4.1 Será necesaria la ejecución de reuniones y talleres de co-creación colaborativos junto a la AIG para la definición de los objetivos de la estrategia, así como de las métricas que se utilizarán para medir dichos objetivos.
- 4.2 Se llevará actas en formato ejecutivo de las reuniones y talleres mantenidos en las que se identifiquen claramente fecha, asistentes, objetivos, conclusiones y acciones acordadas.
- 4.3 Realizar visitas virtuales y reuniones con a entidades con las que la AIG pueda establecer colaboración para la ejecución de las actividades de desarrollo de habilidades digitales, para la elaboración de las propuestas de localizaciones, ubicaciones y disposición de estas. Estas reuniones y/o visitas virtuales se podrán realizar mediante sistemas de videoconferencia, aunque en ningún caso se limita a que se realicen visitas o reuniones presenciales..
- 4.4 Elaboración de la Estrategia de Habilidades digitales a partir de los insumos discutidos en las reuniones de co-creación, así como los lineamientos generales que contendrá la versión definitiva de la Estrategia.
Preparación de una resentación ejecutiva de los contenidos de la Estrategia.
- 4.5 Participación en un evento de presentación final de la Estrategia a un grupo de asistentes que determinarán de forma conjunta la AIG junto con el BID.

V. Resultados y Productos Esperados

- 5.1 Los entregables de la presente consultoría serán los siguientes:

- a. Borrador inicial que recoja los insumos discutidos en las reuniones de co-creación, así como los lineamientos generales que contendrá la versión definitiva de la Estrategia.
- b. Estrategia de Habilidades Digitales versión final.
- c. Presentación ejecutiva de los contenidos de la Estrategia.

Entregables	Fecha de entrega
Borrador de la Estrategia de Habilidades Digitales	2 meses después de la firma del contrato
Propuesta final de la Estrategia de Habilidades Digitales	4 meses después de la firma del contrato
Presentación Ejecutiva	5 meses después de la firma del contrato

VI. Calendario del Proyecto e Hitos

- 6.1 La reunión de kick-off marcará el inicio de la ejecución del proyecto. La celebración de esta

reunión se comunicará con un plazo no inferior a 10 días para que la Firma Consultora tenga tiempo suficiente de preparar los recursos necesarios.

- 6.2 A partir de ese momento, en un plazo de 6 semanas se entregará el Borrador Inicial descrito en el punto 5.1. a. Tanto el BID como la AIG acordarán con la Firma Consultora las reuniones necesarias para establecer los lineamientos iniciales.
- 6.3 En un plazo máximo de 3 meses a partir de la entrega del Borrador se entregará el documento de Estrategia con los contenidos descritos en la sección de Alcance. La AIG y el BID emitirán su conformidad en no más de 10 días laborables desde la entrega. Si hubiese observaciones a tener en cuenta, éstas serán comunicadas a la Firma Consultora para que en el plazo de una semana entregase la versión final. En ese momento se hará la entrega formal de las actas de reuniones y talleres llevados a cabo.
- 6.4 A partir de la aprobación de la Estrategia, en un plazo no superior a 10 días laborables, se marcará la reunión de cierre donde se hará la presentación ejecutiva descrita en el punto 5.1.

VII. Requisitos de los Informes/Entregables

- 7.1 Los informes, presentaciones y entregables en general que se entregue en el marco de esta consultoría se harán con las plantillas proporcionadas por el BID. En todo caso siempre incorporarán los logos del BID tanto en la portada como en el resto de hojas/diapositivas.
- 7.2 Se entregarán en el formato elegido por la Firma Consultora que garantice una mejor y más elegante visualización, aunque siempre acompañados de la versión editable de los mismos.
- 7.3 Todos los entregables se producirán en lenguaje formal e irán acompañados de glosarios de términos en caso de que se utilicen conceptos poco comunes o siglas. Los entregables irán siempre foliados convenientemente e incorporarán un índice.

VIII. Criterios de aceptación

- 8.1 Los entregables serán aceptados mediante confirmación expresa y por escrito por parte del BID.
- 8.2 Si alguno de los entregables no fuese aceptado por algún motivo, este se explicará convenientemente por escrito, otorgando a la Firma Consultora un plazo estipulado suficiente para realizar las subsanaciones oportunas.

IX. Otros Requisitos

- 9.1 Los productos generados en el marco de esta consultoría son confidenciales y propiedad intelectual exclusiva del BID. Queda prohibida su reproducción total o parcial sin consentimiento expreso.

X. Supervisión e Informes

- 10.1 Todos los entregables deberán ser elaborados en español y compartidos en formato digital. La consultoría trabajará bajo la supervisión de María Inés Vásquez Rossi (mvasquez@iadb.org), Especialista Sectorial Senior en Modernización del Estado en IFD/ICS

y de José Luis Hernández Carrión (jlhcarrion@iadb.org), Especialista Senior en Gobierno Digital en IFD/ICS, quienes se encargarán de revisar a detalle y aprobar los entregables para realizar los pagos correspondientes.

XI. Calendario de Pagos

11.1 Las condiciones de pago se basarán en los hitos o entregables del proyecto. El Banco no espera hacer pagos por adelantado en virtud de contratos de consultoría a menos que se requiera una cantidad significativa de viajes. El Banco desea recibir la propuesta de costos más competitiva para los servicios descritos en el presente documento.

11.2 La Tasa de Cambios Oficial del BID indicada en el SDP se aplicará para las conversiones necesarias de los pagos en moneda local.

Plan de Pagos	
Entregables	%
Borrador inicial	20%
Estrategia de Habilidades Digitales	70%
Presentación ejecutiva de los contenidos de la Estrategia	10%
TOTAL	100%