

## TC ABSTRACT

### I. Basic Project Data

▪ Country/Region:	PARAGUAY/CSC - Southern Cone
▪ TC Name:	Support to the Digital Agenda of Paraguay
▪ TC Number:	PR-T1255
▪ Team Leader/Members:	THEINHARDT, JEAN ERIC (IFD/ICS) Team Leader; LEON, JAVIER (IFD/ICS) Alternate Team Leader; PAREJA GLASS, ALEJANDRO (IFD/ICS); FARIAS, PEDRO CESAR L. (IFD/ICS); VERA MOREIRA, CAROLINA (CSC/CPR); GRAHAM, RODOLFO B. (LEG/SGO); ARROIO JUNIOR, RAIMUNDO (IFD/ICS); LOZANO, RAUL ENRIQUE (VPC/FMP); GLASMAN, FERNANDO (VPC/FMP); ROJAS GONZALEZ, SONIA AMALIA (IFD/ICS); CATANO GUZMAN, MARIANA (IFD/ICS); O'CONNELL, LESLEY DEANNE (SCL/SPH); GONZALEZ, JORGE LUIS (VPC/FMP)
▪ Taxonomy:	Operational Support
▪ Number and name of operation supported by the TC:	Support to the Digital Agenda Program-PR-L1153 - Support to Execution
▪ Date of TC Abstract:	27 Apr 2018
▪ Beneficiary:	República del Paraguay, a través de SENATICS
▪ Executing Agency:	INTER-AMERICAN DEVELOPMENT BANK
▪ IDB funding requested:	\$450.000.00
▪ Local counterpart funding:	\$0.00
▪ Disbursement period:	36 months
▪ Types of consultants:	Individuals; Firms
▪ Prepared by Unit:	Institutions for Development
▪ Unit of Disbursement Responsibility:	Country Office Paraguay
▪ TC included in Country Strategy (y/n):	No
▪ TC included in CPD (y/n):	Yes
▪ Alignment to the Update to the Institutional Strategy 2010-2020:	Productivity and innovation; Institutional capacity and rule of law

### II. Objective and Justification

- 2.1 El objetivo principal de esta cooperación técnica es apoyar el fortalecimiento de la SENATICS para dar continuidad a la implementación de la Agenda Digital y, complementariamente, darle herramientas para ejecutar el Programa de Apoyo a la Agenda Digital (PR-L1153) en preparación. Los objetivos específicos son: (i) generar insumos para desarrollar un plan de fortalecimiento del marco institucional y la capacidad operativa de la SENATICS, de cara a la implementación de la Agenda Digital; (ii) apoyar el desarrollo de las propuestas de transformación digital en sectores específicos; y (iii) elaborar el Plan Nacional de Servicios al Ciudadano.
- 2.2 La economía de Paraguay viene experimentando una fase de crecimiento prolongada y significativa (6% anual entre 2010 y 2016). Sin embargo, sus niveles de competitividad presentan rezagos significativos (en 2016 se encontraba en la posición 112 entre 137 países) y ello está asociado, entre otros factores, con los altos costos de transacción para empresas y ciudadanos para acceder a bienes y servicios públicos. Para responder a este reto el país ha formulado un Plan Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación (Agenda Digital) que define las acciones que se deberían implementar de manera integral para incrementar el uso de las TICS y con ello mejorar la calidad de vida de las personas y la competitividad de las empresas. La Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación (SENATICS) es la

encargada de coordinar la implementación de la Agenda Digital. A pesar de los avances realizados, la SENATICS aún padece de un inadecuado marco institucional e insuficiente capacidad operativa para cumplir con funciones y competencias necesarios para apoyar la implementación de la Agenda Digital. En este marco, el Gobierno de Paraguay solicitó el apoyo técnico y financiero del Banco para formular y poner en marcha una operación para promover la mejora de la competitividad de la economía paraguaya y reducir costos transaccionales para ciudadanos y empresas en el acceso a bienes y servicios a través del desarrollo digital.

### **III. Description of Activities and Outputs**

- 3.1 Componente 1. Fortalecimiento del marco institucional y la capacidad operativa para el desarrollo de la Agenda Digital.** El objetivo de este componente es fortalecer el rol de la SENATICS como ente rector de la Agenda Digital. Actividades (i) diagnóstico situacional elaborado, incluye el análisis de la organización actual, de sus procesos, así como, los sistemas de información, los recursos humanos y logísticos; (ii) actualización del Plan Estratégico de la SENATICS, incluye la definición de la visión, misión y valores, configuración del portafolio de sectores estratégicos; (iii) diseño de los instrumentos para la redefinición del Nuevo Modelo de Gestión, incluye la propuesta del nuevo Organigrama Estructural; la nueva planta de personal con la descripción de puestos y competencias acordes a la nueva estructura; y propuesta del Manual de Operaciones; (iv) elaboración de propuesta de normativa necesaria la nueva estructura orgánica de la SENATICS; (v) Plan de transición de la actual a la nueva estructura de la SENATICS; y (vi) estudio sobre la sostenibilidad fiscal del aumento de personal en SENATICS asociado al nuevo modelo de gestión; y (vii) diseñar una estrategia de difusión (incluyendo un documento, talleres, diseminación por Internet y redes sociales, entre otros) para maximizar el conocimiento sobre los resultados de la CT, abarcando los tres componentes.
- 3.2 Componente 2. Apoyo a la transformación digital sectorial.** Este componente apoyará a la SENATICS para que, juntamente con el Ministerio de Salud y el Ministerio del Interior, transformen digitalmente estos sectores. Actividades (i) para el Ministerio de Salud: (a) un ejercicio de planificación estratégica para la gobernanza, el desarrollo y el uso de las TIC en el sistema de Salud; (b) un plan de proyecto detallado para la expansión del Sistema de Información de Salud (sistema principal del Ministerio), el cual incluirá una evaluación de la situación actual, la identificación de procesos y áreas a modernizar, y las actividades a desarrollar en un proyecto de cinco años; y (ii) para el Ministerio del Interior: (a) una revisión del plan de sistemas de información de la institución; (b) un plan de proyecto detallado para la modernización del Sistema de Información Policial; y (c) la identificación de procesos y procedimientos a automatizar a través de una herramienta de expediente electrónico. Todas estas actividades serán realizadas en conjunto con las contrapartes que fijen los ministerios, tanto los responsables de las TIC como los de la gestión en general.
- 3.3 Componente 3. Apoyo a la formulación del Plan Nacional de Servicios al Ciudadano.** Este componente pretende apoyar el diseño de un modelo de atención multicanal incluyendo el electrónico, el presencial y el telefónico que sirva como referencia para la puesta en marcha de la prestación de los servicios públicos. Actividades (i) aspectos relacionados con el *backoffice*: arreglos institucionales, propiedad y gestión compartida de infraestructuras, instrumentos para la coordinación interinstitucional; diferentes alternativas de modelo de gestión; procesos y procedimientos; requerimientos tecnológicos y gestión de personal asignado a la prestación de servicios; y (ii) relacionados con el *front office*: cobertura y dimensionamiento (tamaño de cada centro y personal asignado por canal; modelo de gestión de la calidad y definición de estándares.

#### IV. Budget

Indicative Budget

Activity/Component	IDB/Fund Funding	Counterpart Funding	Total Funding
Componente 1. Fortalecimiento del marco institucional y la capacidad operativa para el desarrollo de la Agenda Digital	\$275.000.00	\$0.00	\$275.000.00
Componente 2. Apoyo a la transformación digital sectorial	\$75.000.00	\$0.00	\$75.000.00
Componente 3. Apoyo a la formulación del Plan Nacional de Servicios al Ciudadano.	\$100.000.00	\$0.00	\$100.000.00

#### V. Executing Agency and Execution Structure

- 5.1 El beneficiario ha solicitado que la CT sea ejecutada por el Banco
- 5.2 En este marco, el Gobierno de Paraguay solicitó el apoyo técnico y financiero del Banco para formular y poner en marcha una operación para promover la mejora de la competitividad de la economía paraguaya y reducir costos transaccionales para ciudadanos y empresas en el acceso a bienes y servicios.

#### VI. Project Risks and Issues

- 6.1 El programa enfrenta un riesgo posible que sería la resistencia del personal de la SENATICS en adaptarse a los nuevos procesos y tecnologías asociados a la puesta en marcha del nuevo modelo de gestión. Para mitigar este riesgo la SENATICS promoverá la amplia participación de los funcionarios en el desarrollo de estos nuevos procesos y la capacitación de ellos en el uso de las tecnologías asociadas.

#### VII. Environmental and Social Classification

- 7.1 The ESG classification for this operation is "undefined".