

SINTESIS DE TC

I. Datos básicos del Proyecto

- País/Región: Regional
- Nombre de la CT: Innovaciones en la Gestión Pública para mejor prestación de servicios
- Número de la CT: RG-T2111
- Jefe de Equipo/Miembros: Pedro Cesar L. Farias (IFD/ICS), Jefe de Equipo; Silvana Rubino (IFD/ICS); Pablo Valenti (ICS/CAR); Jorge Von Horoch; Paula Castillo y Luz Melody Ladrón de Guevara (IFD/ICS).
- Tipo: Generación y disseminación de conocimiento
- Referencia a la solicitud: N/A
- Fecha de la Síntesis de CT: 30 de Abril 2012
- Beneficiario: Gobiernos de la región LAC
- Agencia Ejecutora: Banco Interamericano de Desarrollo
- Financiamiento del BID solicitado: US\$335,000
- Financiamiento de la contraparte, si aplica: N/A
- Período de desembolso (incluye el período de ejecución): 24 meses
- Fecha de comienzo requerida: Mayo 2012
- Tipo de consultorías (firma o consultores individuales): Consultores individuales
- Unidad responsable por la preparación: IFD/ICS
- Unidad con Responsabilidad para el desembolso: IFD/ICS
- Incluido en la Estrategia de país (S/N); CT incluida en el "Country Paper Document" (S/N): S;S
- GCI-9 Sector de Prioridad: Instituciones para el crecimiento y el bienestar social

II. Objetivo y justificación

El objetivo principal de la CT es contribuir directamente al fortalecimiento de la capacidad institucional de los gobiernos de la región para la mejoría de los servicios prestados a sus ciudadanos, a través de la oferta de capacitación a oficiales gubernamentales encargados de gestionar políticas públicas para la prestación de servicio. Las capacitaciones serán basadas en conocimiento a ser generado y sistematizado a partir de la identificación de casos exitosos de innovación en la oferta de servicios, y un análisis a profundidad de las condiciones y recursos que han contribuido a su éxito.

Desde la década pasada, los países de América Latina y del Caribe, en muchos casos con el apoyo del BID, han invertido en iniciativas focalizadas en la mejoría de los servicios que prestan a los ciudadanos. A nivel global, esa tendencia se ha reforzado recientemente con la incorporación intensiva de nuevos recursos tecnológicos que abren nuevas perspectivas para la relación del Estado con sus ciudadanos. A raíz de los cambios generados por la era de la información, la relación entre gobiernos y ciudadanos está transformándose profundamente¹; la necesidad de satisfacer a ciudadanos cada vez más informados y exigentes y de reducir los costos de sus transacciones con los gobiernos ha generado muchas iniciativas de racionalización y simplificación administrativa, servicios en línea e integración de servicios. Iniciativas importantes como por ejemplo la implementación de ventanillas únicas y centros de atención al ciudadano, reconocidas mundialmente como parte del movimiento conocido como "citizen-centric government", han sido avances importantes pero no son suficientes. En ese contexto, la capacidad de respuesta de los gobiernos esta

¹ Castells M (1996) The Rise of the Network Society, Blackwell.

directamente condicionada por su capacidad de innovar.² Se espera que esta CT otorgue a los gobiernos de la región información y herramientas concretas para crear servicios innovadores, y a la misma vez, exponga al Banco como un socio estratégico en el planeamiento e implementación de estas iniciativas.

Esta CT está alineada con el GCI-9 bajo la prioridad “Instituciones para el crecimiento y el bienestar social.” En la correspondiente Estrategia aprobada en 2011, el tema está bajo “Prestación de Servicios Públicos: (i) desarrollar la capacidad para formular políticas y modelos para la prestación de servicios del sector.”³

III. Descripción de actividades

COMPONENTE 1 – Análisis de condiciones y recursos claves para la gestión de la prestación de servicios “personalizados”⁴ a los ciudadanos: El propósito de este componente es recoger, consolidar, profundizar y sistematizar conocimiento e información sobre los factores conducentes al éxito de la prestación de servicios innovadores en LAC y países desarrollados, a través de relevamiento de casos y de la producción de una matriz analítica que recopila información de diferentes fuentes conllevando a la identificación de elementos que se investigaran a mayor profundidad.

Actividades en este componente incluyen:

1. Recopilación de casos exitosos de innovación en la gestión de la prestación de servicios públicos, definidos como servicios personalizados al ciudadano, a través de: i) un “desk review” incluyendo premios globalmente reconocidos como el del Ash Center for Democratic Governance and Innovation en la Universidad de Harvard, premios regionales como los de la Red GEALC, proyectos reconocidos internamente en el BID por ser innovadores como los de Bienes Públicos Regionales, y una revisión de literatura; ii) conversaciones con expertos internos y externos; iii) llamada de presentación de iniciativas.
2. Desarrollo de una matriz analítica que conlleve el análisis sistemático de los casos exitosos para la identificación de condiciones y recursos que hayan contribuido a su éxito incluyendo aspectos: (i) tecnológicos (plataforma tecnológica, infraestructura requerida), (ii) organizacionales (formato organizacional, estructura de back office, regímenes de empleo); (iii) gestión de la calidad de los servicios (ej., cartas de servicios, compromisos de calidad de servicio con el ciudadano); (iv) costos de operación, modelo de negocio y sustentabilidad, y (v) marco legal y normativo de funcionamiento.
3. Análisis a profundidad de los casos con base en la matriz analítica desarrollada con vistas a elaborar recomendaciones y herramientas aplicables a otros gobiernos.
4. A partir de los análisis, serán seleccionados 4 temas relevantes al éxito de los diferentes modelos de gestión de la prestación de servicios, los cuales serán objeto de estudios específicos y de formulación de recomendaciones.

Productos:

- Matriz analítica con los componentes de proyectos recopilados de las diferentes fuentes.
- Documentación de 8 casos de estudio a profundidad: 5 estudios de caso en LAC, y 3 en países desarrollados.
- Elaboración de 4 estudios sobre temas específicos que condicionan la prestación de servicios al ciudadano en las 4 áreas determinadas.

² FORA (Danish Foreign Ministry) (2009). “New Nature of Innovation”, www.newnatureofinnovation.org, FORA, Copenhagen.

³ IDB, 2011. “Sector Strategy Institutions for Growth and Social Welfare.” Document AB-2764(5/10), GN-2587(10/10). <http://www.iadb.org/en/civil-society/public-consultations/strategy-for-institutions-for-growth-and-social-welfare-signs/strategy-for-institutions-for-growth-and-social-welfare,1842.html> (Visitado marzo 28, 2012).

⁴ Por “servicios personalizados” se entiende la prestación de servicios al ciudadano reflejando sus necesidades y preferencias. Para una discusión más extensa del concepto ver “Gobierno a Medida” Silvana Rubino-Hallman et al. Nota Técnica. Inter-American Development Bank, Junio 2009.

COMPONENTE 2 – Fortalecimiento de capacidades institucionales de los gobiernos y difusión del conocimiento: El propósito de este componente es fortalecer la capacidad institucional de los líderes de gobierno para que estos puedan mejorar la prestación de servicios a sus ciudadanos, y difundir los resultados de los análisis, los estudios y las recomendaciones formuladas dentro del Banco y con los gobiernos de la región, con vistas a la sensibilización política y capacitación técnica para una mejor gestión del servicio al ciudadano.

Productos:

- Dos talleres de capacitación a oficiales gubernamentales encargados de gestionar política para la prestación de servicios al ciudadano, uno en WDC y otro en la Región para compartir los resultados de la investigación y presentar experiencias exitosas.
- Elaboración de material técnico de apoyo a la capacitación con base en los documentos técnicos producidos.
- Registro y difusión del contenido técnico de los eventos realizados.

IV. Presupuesto

Actividad/Componente	Descripción	IDB	Contraparte	Financiamiento Total
Componente 1	- Matriz analítica y estudio de casos.	\$183,000	N/A	\$183,000
	- Estudios Temáticos	\$ 44,000		\$ 44,000
Componente 2	- Eventos de capacitación	\$70,000	N/A	\$70,000
	- Material técnico de apoyo para la capacitación	\$12,000		\$12,000
	- Administración	\$26,000		\$26,000
TOTAL				\$335,000

V. Agencia ejecutora y estructura de la ejecución

Este proyecto será ejecutado por el Banco, por medio de IFD/ICS, por tratarse de una iniciativa regional, para maximizar el valor agregado por el personal del Banco, y para diseminar resultados entre países prestatarios directamente. Un consultor será contratado con tiempo parcial dedicado a la CT para apoyar las definiciones técnicas y los trámites administrativos correspondientes a la ejecución. Todas las contrataciones seguirán las políticas del Banco.

VI. Riesgos del Proyecto y otros temas

Los riesgos son la falta de participación de los países beneficiarios en las actividades diseñadas, y la inhabilidad de identificar y estudiar los casos de estudio propuestos por la CT. Ese riesgo es bajo por varias razones: la fuerte relación entre el Banco y sus clientes facilita la identificación de las contrapartes adecuadas en cada país y su consecuente participación, además hay una creciente demanda por el conocimiento sobre el tema y se requieren recursos para apoyar y promover el diálogo técnico y político necesario para compartir experiencias. Asimismo, el equipo técnico del Banco y los consultores a ser involucrados tendrán el expertise técnico requeridos para el mapeo y análisis de experiencias relevantes a los objetivos planteados.

VII. Clasificación social y ambiental

No existen riesgos ambientales o sociales asociados con las actividades descritas en esta operación, tanto del medio ambiente es excelente clasificación "C." Ver IDBDocs # [36833869](#) y [36833882](#).