

Resumen ejecutivo

La rapidez de la transformación digital ofrece enormes oportunidades para que los ciudadanos participen en la sociedad y la economía, sin embargo, estas también pueden verse socavadas por los riesgos asociados a la forma en que se desarrollan, utilizan y adoptan las tecnologías digitales. Adoptar un enfoque de la transformación digital centrado en las personas es esencial para aprovechar sus oportunidades y gestionar al mismo tiempo los riesgos asociados, con el fin de obtener resultados que beneficien a todos y no dejen a nadie atrás. Tomar medidas decisivas para reforzar el gobierno digital es, por lo tanto, fundamental para que los gobiernos puedan hacer frente a los retos actuales de la gobernanza pública, así como a las necesidades cambiantes de las sociedades. Dada la creciente adopción de tecnologías digitales en el sector público, los gobiernos necesitan desarrollar acuerdos de gobernanza sólidos, así como capacidades que permitan una transformación digital justa, fiable y sostenible.

La transición digital de los gobiernos de ALC sigue una trayectoria similar a la observada en los países miembros de la OCDE. Los gobiernos han utilizado la adopción y el uso de herramientas digitales para lograr procesos más transparentes y eficientes (gobierno electrónico), lo que se refleja en las reformas y estrategias del sector público para modernizar los servicios y digitalizar las instituciones gubernamentales. Estos esfuerzos son especialmente pertinentes para abordar prioridades regionales acuciantes como la superación de las desigualdades sociales, económicas y digitales, así como para mejorar la transparencia del sector público. A pesar de los progresos realizados, los gobiernos de ALC siguen enfrentándose a importantes retos para lograr una transformación digital del sector público centrada en las personas, integrada y sostenible (gobierno digital). Mientras los gobiernos abordan las desigualdades en la conectividad digital, pueden tomarse medidas concretas para garantizar una digitalización inclusiva de los servicios públicos en la región.

En primer lugar, los países de ALC pueden dar prioridad al fortalecimiento de la gobernanza del gobierno digital. La mayoría de los países han integrado funciones de transformación digital en la maquinaria del gobierno; sin embargo, las autoridades del gobierno digital aún necesitan mayor empoderamiento, como tener un papel más importante en el establecimiento de normas y decisiones de inversión. Aunque integradas en la gestión pública, las estrategias de gobierno digital podrían ser más ambiciosas y exhaustivas para permitir una transformación digital sistémica del sector público. Las estrategias de gobierno digital en la región ignoran en gran medida varias áreas que, si se priorizan, pueden producir resultados duraderos y eficaces. Entre ellas se incluyen el desarrollo del talento digital en el sector público, enfoques coherentes para el diseño y entrega de servicios públicos más inclusivos en todos los niveles del gobierno, y el desarrollo de capacidades específicas para invertir en la transformación digital de la administración pública.

En segundo lugar, se necesitan acciones más decisivas para habilitar un sector público impulsado por datos en ALC. Para desarrollar un enfoque regional integrado de los datos del sector público y aprovechar los beneficios de la interoperabilidad transfronteriza, los países de ALC deben formalizar los roles, funciones y estrategias de datos gubernamentales. Los países se enfrentan a retos importantes para lograr una gobernanza de datos eficaz, como abordar la infraestructura de datos heredada y los sistemas de interoperabilidad para mejorar el acceso y el intercambio de datos, así como formalizar el uso ético de

los datos en el sector público. A pesar del impulso logrado durante la última década, las políticas de datos abiertos gubernamentales requieren una mayor institucionalización y conexión con programas regionales más amplios, incluidos los relativos al cambio climático y al uso de la inteligencia artificial (IA) en el sector público.

Por último, la transformación digital de los gobiernos de ALC debería traducirse en servicios públicos más convenientes, coherentes y responsivos para personas naturales y jurídicas. A pesar de la creciente disponibilidad de servicios públicos a través de canales digitales, los países de ALC han dedicado menos esfuerzos por comprender a los usuarios y sus necesidades a la hora de diseñar los servicios. Del mismo modo, es necesario seguir trabajando para garantizar una experiencia continua a los usuarios en los canales online y offline. Por ejemplo, se requieren más acciones para mejorar el reconocimiento mutuo y la interoperabilidad de las herramientas digitales entre los gobiernos de ALC para facilitar el acceso transfronterizo a los servicios públicos.

Principales recomendaciones políticas

Gobernanza, estrategias y configuración institucional del gobierno digital

- Asegurar un fuerte liderazgo político para las políticas de gobierno digital dentro de los programas nacionales, empoderando a las autoridades del gobierno digital.
- Reforzar el enfoque estratégico para el gobierno digital mediante estrategias nacionales de gobierno digital integrales y vanguardistas, priorizando los esfuerzos para permitir una transformación digital inclusiva y centrada en el usuario.
- Aumentar los esfuerzos para promover la coordinación y la alineación entre las políticas nacionales y subnacionales de gobierno digital a través de mecanismos de cooperación específicos, como fondos de incentivos, desarrollo de capacidades e infraestructuras públicas digitales compartidas.

Capacidades del sector público para invertir e implementar el gobierno digital

- Adoptar mecanismos estratégicos e integrados de planificación y coordinación para invertir coherentemente en la transformación digital del sector público.
- Utilizar las inversiones en gobierno digital para garantizar una transformación digital coherente y consistente del sector público, fomentando el cumplimiento de las normas y estándares digitales.
- Utilizar la contratación pública de forma más innovadora y estratégica para apoyar la implementación de inversiones en transformación digital en el sector público.
- Desarrollar un entorno organizativo que atraiga, desarrolle y retenga el talento digital en el sector público.

Gobernanza, intercambio y uso de datos en el sector público

- Garantizar un mayor apoyo político y liderazgo en materia de datos.
- Trabajar para obtener estrategias nacionales inclusivas de datos en el sector público para la región de ALC y vincularlas a los esfuerzos por mejorar las estrategias y la gobernanza de la IA.
- Desarrollar una mayor integración regional de datos a través de la armonización regulatoria, la gestión de datos, la interoperabilidad de datos y la provisión de bienes públicos digitales como código abierto, interfaces de programación de aplicaciones (API) abiertas y datos abiertos.
- Invertir más en promover la IA y la ética de los datos.
- Mejorar la seguridad digital.

- Aumentar la alfabetización digital y de datos en los organismos públicos y la sociedad.

Diseño y entrega de servicios públicos en la era digital

- Desarrollar una cultura y capacidades que respalden un enfoque centrado en las personas en el diseño y la entrega de servicios públicos, fomentando la colaboración horizontal y multidisciplinaria dentro del sector público para comprender mejor a los usuarios, satisfacer sus necesidades y proponer una experiencia inclusiva y responsiva.
- Anclar el diseño y la entrega de servicios públicos en las prioridades y agendas nacionales, definiendo marcos de gobernanza específicos para promover la colaboración y la integración entre los proveedores de servicios públicos con el fin de ofrecer una experiencia continua a los usuarios.
- Dar prioridad al desarrollo de las condiciones básicas que permitan la digitalización de los servicios públicos, promoviendo la normalización, la escalabilidad y la interoperabilidad de la infraestructura pública digital en los países y en toda la región de ALC.

Innovación digital en el sector público

- Reforzar las capacidades y el compromiso con la innovación digital en el sector público, promoviendo el uso de metodologías y enfoques comunes para gobernar y ampliar la innovación del sector público.
- Promover el desarrollo de ecosistemas GovTech para apoyar la implementación de estrategias de gobierno digital y mejorar las capacidades del sector público para colaborar eficazmente con start-ups, innovadores y emprendedores.



From:
Digital Government Review of Latin America and the Caribbean
Building Inclusive and Responsive Public Services

Access the complete publication at:

<https://doi.org/10.1787/29f32e64-en>

Please cite this chapter as:

OECD/CAF Development Bank of Latin America (2024), “Resumen ejecutivo”, in *Digital Government Review of Latin America and the Caribbean: Building Inclusive and Responsive Public Services*, OECD Publishing, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/93e28ce3-es>

This document, as well as any data and map included herein, are without prejudice to the status of or sovereignty over any territory, to the delimitation of international frontiers and boundaries and to the name of any territory, city or area. Extracts from publications may be subject to additional disclaimers, which are set out in the complete version of the publication, available at the link provided.

The use of this work, whether digital or print, is governed by the Terms and Conditions to be found at <http://www.oecd.org/termsandconditions>.