



**Digi/Gob**

## Propuesta de digitalización de trámites con urgencia

Las medidas de confinamiento y distanciamiento social adoptadas por muchos países para afrontar la pandemia del COVID-19 están obligando al cierre de oficinas públicas. En el caso de las administraciones públicas más dependientes de los procesos basados en papel y con un alto porcentaje de trámites presenciales, en la práctica ha desembocado en una disminución drástica de las operaciones de gobierno -con el consiguiente impacto social y económico.

En el contexto de crisis sanitaria e impulso a la recuperación económica, resulta crítico que la tramitación de solicitudes de ayuda de emergencia, subvenciones, subsidios y otras iniciativas de apoyo social y económico puedan ser solicitadas y gestionadas de forma electrónica ante los límites al contacto personal que impone la cuarentena. La administración digital y el teletrabajo permiten que, con acceso a Internet y una computadora, los funcionarios puedan trabajar desde sus casas, y los ciudadanos y empresas puedan hacer trámites oficiales de manera remota.

El Banco Interamericano de Desarrollo, con la colaboración de Everis y Microsoft, ha puesto a disposición de los países de la región la plataforma **Digi/Gob**. Esta plataforma es una solución de gobierno digital en la nube que permite realizar tramitación electrónica y facilita la continuidad de las operaciones de las instituciones públicas durante una interrupción drástica de las interacciones personales.

## Funcionalidades

### Gestión de usuarios y posibilidad de identificación y firma digital

La herramienta permitirá gestionar la identificación y firma digital los funcionarios de uno (o varios) organismos del país. Los servidores públicos se podrán identificar en la herramienta, así como realizar firmas electrónicas de los documentos cuando sea necesario.

El aprovechamiento de esta funcionalidad puede requerir algún tipo de ajuste en la regulación de emergencia para facilitar una identificación y firma digital sencilla que permita a ciudadanos y funcionarios realizar la tramitación digital con validez jurídica (sin necesidad de usar sistemas complejos ni trámites presenciales).

### Posibilidad de firmas electrónicas de documentos

La identificación y firma digital para funcionarios y ciudadanos es una condición necesaria pero no suficiente para disfrutar los beneficios del gobierno digital: es preciso que pueda ser utilizada. **Digi/Gob** incluye la posibilidad de realizar firmas digitales de documentos por parte del personal funcionario. Permite preparar los documentos, revisarlos por quien correspondan y remitirlos al responsable administrativo que tiene la facultad legal para firmarlos. Todo ello de manera digital y sin interacción física. Esta funcionalidad resulta crítica para trámites relacionados con compras y contrataciones, aprobación de regulaciones, concesión de licencias, etc.

### Posibilidad de tramitación administrativa en los procesos priorizados por el gobierno

La posibilidad de firma digital de documentos puede mantener el funcionamiento del Estado

de manera electrónica y con seguridad jurídica, evitando la paralización de las administraciones.

**Digi/Gob** también permite gestionar procesos administrativos con varias fases, formularios y procesos, que necesitan de la intervención de varios funcionarios. De igual forma, en muchos casos, estos procesos administrativos estarán a disposición de ciudadanos o empresas, a través de una sede electrónica o página web a través de la cual los ciudadanos y empresas pueden iniciar la tramitación administrativa, monitorear su avance y realizar aportes a la misma cuando así lo requiera la administración pública.

**Digi/Gob** también permite gestionar procesos administrativos con varias fases, formularios y procesos, que necesitan de la intervención de varios funcionarios.

### Disponibilidad en la nube del sistema de información

Para facilitar el despliegue y uso de manera inmediata del proyecto, así como obtener resultados en un corto periodo de tiempo, **Digi/Gob** opera desde Azure, la nube de Microsoft, sin necesidad de que los servicios tecnológicos del país tengan que hacer ningún tipo de adquisición de infraestructura, configuraciones, instalaciones, etc... Además de la rapidez de ejecución, este esquema permite gestionar con flexibilidad los niveles de uso sin correr el riesgo de que la infraestructura se resienta ante picos de demanda.

## Compromisos por parte del país

**Dado que los recursos son limitados y las necesidades urgentes y amplias, es preciso que los países interesados manifiesten su interés con rapidez y asuman los siguientes compromisos:**

### Apoyo político

- Impulsar políticamente, al más alto nivel, la solución, para poder resolver con diligencia cualquier problema o bloqueo que pueda surgir en la implantación de la misma
- Realizar los ajustes normativos requeridos para poder gestionar digitalmente los trámites que se venían realizando presencialmente.
- Revisar la normativa relacionada con identificación y firma digital para poder hacer uso del sistema de tramitación electrónica sin requerir la presencia física del ciudadano en ningún paso del proceso.
- Nombrar a una persona responsable del proyecto que será el interlocutor de las instituciones involucradas en **Digi/Gob** para la implementación del proyecto. Esta persona se encargará de coordinar todo lo necesario dentro del gobierno beneficiario, así como de dar seguimiento a los hitos y compromisos establecidos para completar la implementación.

### Recursos Humanos

#### Administrador del Sistema – Gobierno electrónico

- Aportar información base para la carga inicial de estructuras y usuarios y decidir opciones de configuración básicas.
- Definir un administrador de la solución (una o varias personas en función de la volumetría del país y preferentemente del área de gobierno electrónico), que recibirá soporte y capacitación sobre la solución para actividades tales como el alta/mantenimiento de estructuras, usuarios y procedimientos.

#### Responsables de gestión de identidad y firma digital

- Definir la persona o unidad responsable de la gestión de altas y bajas de funcionarios y

ciudadanos habilitados para gestionar digitalmente los trámites. Podrían ser dos unidades distintas, una para funcionarios, y otra para ciudadanos, pero debe existir alguna instancia institucional que se encargue de la gestión de la identidad y firma digital. Dada la situación actual, los sistemas tradicionales de identificación y firma digital, que se suelen basar en que el ciudadano vaya presencialmente a una “oficina de registro”, donde se procede a relacionar la identidad digital con la física, no es una opción viable.

#### Responsables de la definición funcional e implementación de los procedimientos administrativos

- Designar a una persona que defina el procedimiento administrativo que el país haya priorizado para incluir en la herramienta, con objeto de que determine los pasos o etapas que tiene el procedimiento, que usuarios intervienen en cada etapa, así como los documentos o formularios asociados. El responsable de la definición funcional tiene que ser o tener capacidad de influencia con el responsable jurídico del procedimiento, así como estar implicado e impulsar y tomar decisiones ante cualquier problema que pueda surgir en relación a la conversión del procedimiento tradicional, presencial y en papel, al proceso íntegramente digital.





## Apoyo de Digi/Gob y opciones de continuidad post-pandemia

- El proyecto prevé el apoyo para la implementación y el servicio de nube por un periodo de siete meses.
- Transcurrido ese periodo, o incluso antes si así es requerido, el país beneficiario puede tomar el control total del proyecto incluyendo la migración a su propia infraestructura.
- La tecnología utilizada es de código abierto. Tras el periodo inicial de siete meses, el código fuente de toda la aplicación será transferido al país beneficiario.
- Cada país podrá optar por continuar con el servicio de nube o gestionarlo desde su propia infraestructura, así como añadir nuevas funcionalidades y trámites de acuerdo a sus prioridades.

Para más información: [gobiernodigital@iadb.org](mailto:gobiernodigital@iadb.org)



**Digi/Gob**