



ACOMPañANDO LA TRANSFORMACION DIGITAL DEL ESTADO

Principios para guiar el desarrollo del ecosistema y los mercados digitales

Camilo Cetina – Dirección de Transformación Digital del Estado
Diciembre de 2024



BANCO DE DESARROLLO
DE AMÉRICA LATINA
Y EL CARIBE



Introducción: La Dirección de Transformación Digital (DTD)

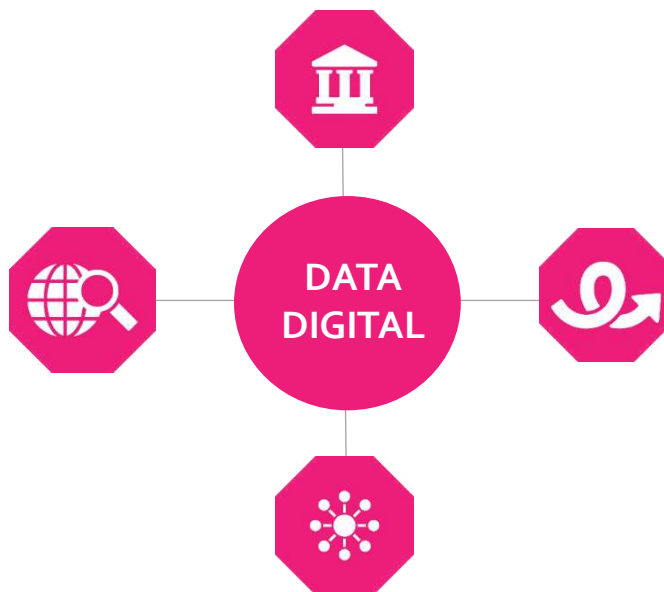
CAF: Soluciones digitales para cambiar vidas

Gobierno digital, innovación pública y govtech

Mejoramiento de la prestación de servicios, la formulación de políticas públicas, y la eficiencia del estado para mejorar vidas

Ciudades inteligentes y municipios digitales

Fortalecer la eficacia de la gestión pública a nivel sub-nacional (municipios y ciudades).



Simplificación productiva y mejora regulatoria

Impulso de reformas regulatorias y simplificación administrativa para la competitividad económica y la calidad de vida

Transparencia gubernamental e integridad pública

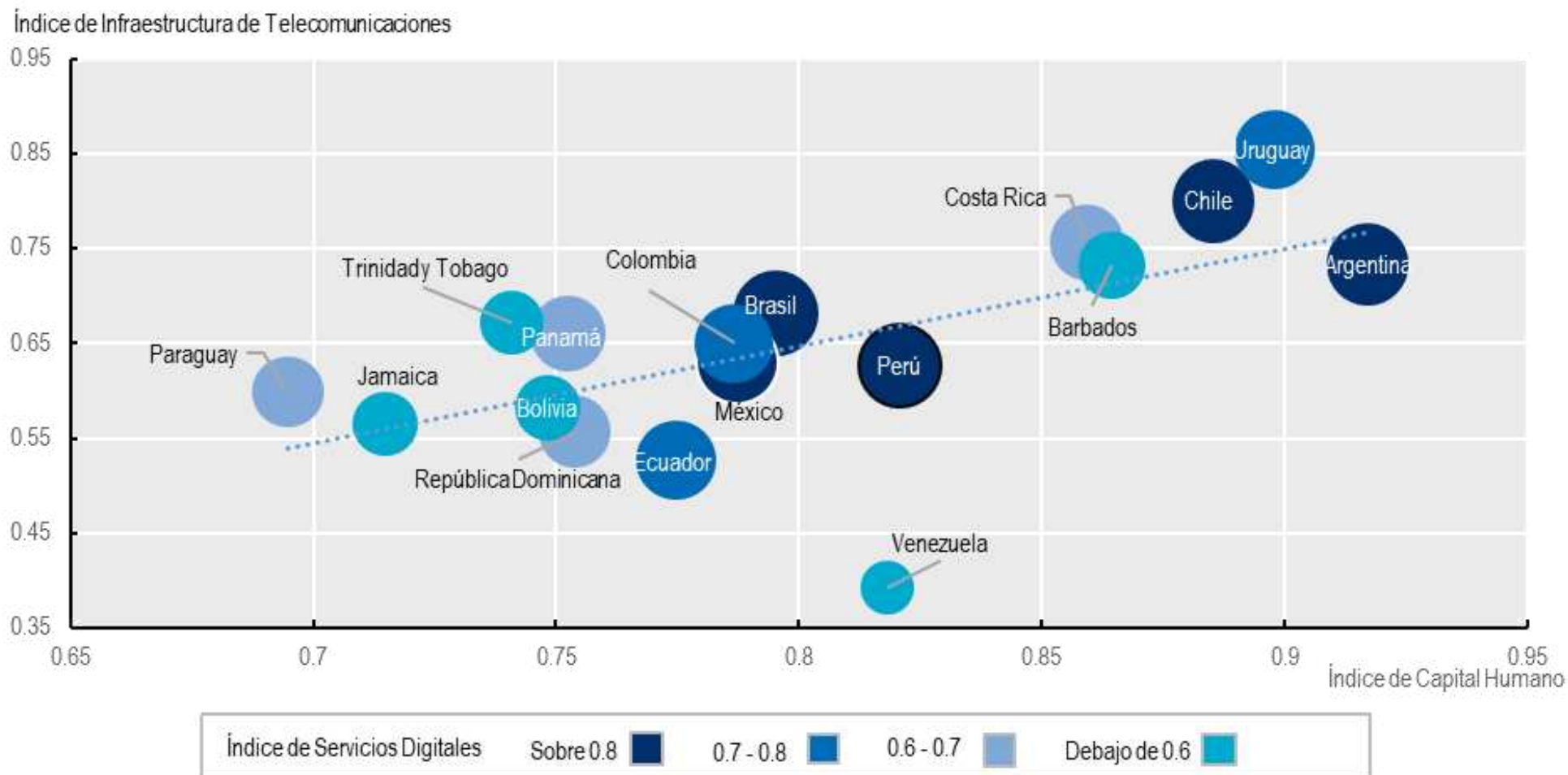
Impulso a la transparencia e integridad, mediante la modernización de los sistemas de gerencia pública transversales de contratación pública

Transversalmente **acompañamos a los países e impulsamos** el uso de nuevas tecnologías e inteligencia de los datos, además de la **gobernanza de datos y promoción del gobierno abierto para mejorar la gestión pública**

Fases de intervención DTD: Un enfoque en el cliente



Capital humano, infraestructura de telecomunicaciones y servicios en línea en ALC (2022)



COL: una capacidad promedio de servicios en línea más fuerte, pero con un menor desarrollo de las telecomunicaciones y del capital humano.



Un enfoque centrado en el usuario como clave del éxito

¿¿Por qué necesitamos un enfoque centrado en el usuario?

- Los mercados digitales están en constante evolución.
- Los usuarios demandan **experiencias personalizadas, seguras y accesibles**.
- Poner al usuario en el centro fortalece la confianza y fomenta la **innovación**



¿Principio 1 - Accesibilidad Universal?



1. Diseñar productos y servicios digitales para todos, incluidos grupos vulnerables.
2. Garantizar la inclusión tecnológica en áreas rurales y poblaciones con menos recursos.
3. Ejemplo: Plataformas con accesibilidad para personas con discapacidades visuales o motoras.

El programa 'Internet para Todos' en Perú ha conectado a más de 3 millones de personas en zonas rurales.

El 85% de los usuarios reportaron mejoras en educación y acceso a servicios digitales



Principio 2 - Seguridad y Privacidad

1. Proteger los datos personales del usuario como prioridad.
2. Transparencia en el uso y almacenamiento de la información.
3. Ejemplo: Implementación de estándares como GDPR.

El problema principal se convierte en el "respaldo" social. **A medida que el tamaño de una comunidad se expande, también lo hacen los miembros de la comunidad que eligen actuar de mala fe** y participar en comportamientos inescrupulosos

Según McKinsey el 70% de los usuarios **priorizan la privacidad en sus decisiones de compra** digital.



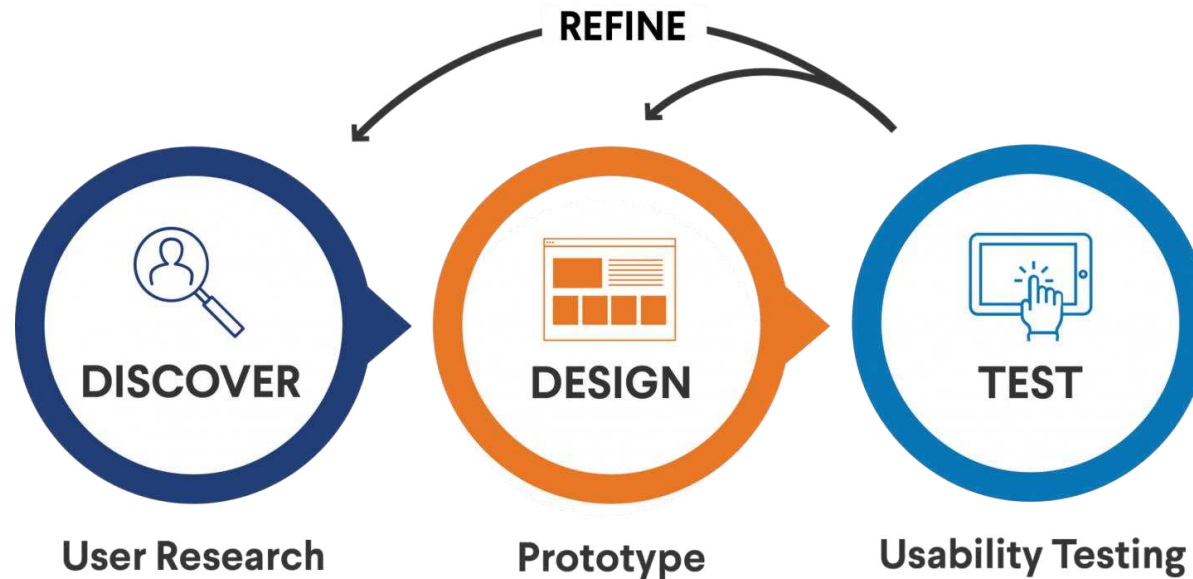
Principio 3 - Experiencia del Usuario (UX) Centrada

Diseño intuitivo y fácil de usar.

Escuchar continuamente al usuario mediante retroalimentación.

Ejemplo: Plataformas que adaptan su interfaz según el comportamiento del usuario. Airbnb utiliza pruebas A/B para mejorar continuamente su interfaz, aumentando reservas un 30%.

El 90% de los usuarios califican la experiencia como 'muy intuitiva'.



Principio 4 - Innovación Colaborativa & Sostenibilidad

- Trabajar con usuarios, desarrolladores y reguladores para diseñar soluciones.
- Fomentar estándares abiertos y la interoperabilidad.
 - Ejemplo: Ecosistemas digitales que integran múltiples servicios a través de APIs.
- Minimizar el impacto ambiental del ecosistema digital.
- Promover tecnologías que optimicen recursos energéticos.
 - Ejemplo: Data centers con energía renovable.

El ecosistema fintech en Brasil, liderado por PIX, integró a más de **700 instituciones en su primer año.**

Resultado: Aumento del **40% en la inclusión financiera.**

Google opera centros de datos con un **100% de energía renovable** desde 2017.

Esto ha reducido emisiones equivalentes a 1 millón de automóviles anuales.

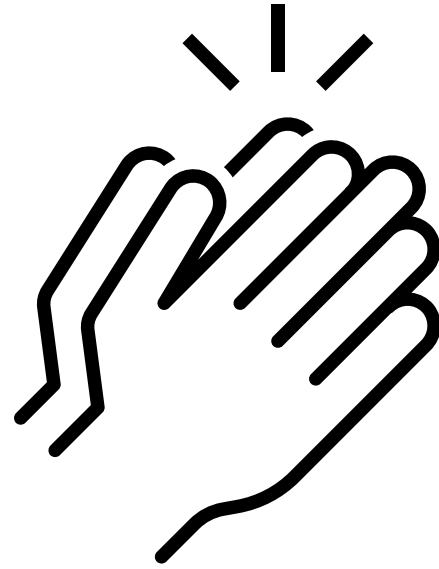


Recomendaciones

Conclusiones y Recomendaciones

- Se recomienda que los gobiernos y comunidades exploren casos de uso desde la perspectiva de **infraestructura pública digital**.
- Eliminar barreras tecnológicas: Obligar a las plataformas a permitir la portabilidad de datos y la interoperabilidad entre servicios.
- Ejemplo: Normativas que fomenten la apertura de APIs para integrar servicios digitales.
- Evitar monopolios y fomentar la competencia: Regular prácticas anticompetitivas para garantizar una mayor variedad de servicios para los usuarios.





¡Muchas gracias!

CCETINA@CAF.COM