



Junta Ejecutiva del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el Fondo de Población de las Naciones Unidas y la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos

Distr. general
1 de diciembre de 2023
Español
Original: inglés

Primer período ordinario de sesiones de 2024

29 de enero a 2 de febrero de 2024, Nueva York

Tema 7 del programa provisional

Evaluación

Respuesta de la administración a la evaluación del apoyo del PNUD a la digitalización de los servicios públicos

I. Introducción

1. En 2023, la Oficina de Evaluación Independiente evaluó el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) a la digitalización de los servicios públicos (DP/2023/9), en consonancia con su plan de trabajo plurianual para 2022-2025. Los objetivos eran evaluar el papel y la contribución del PNUD en la promoción de la transformación digital para mejorar los servicios públicos, examinar la capacidad de la organización para habilitar sistemas digitales y para apoyar la transformación digital a escala nacional, determinar los factores que han repercutido en la contribución del PNUD e identificar lecciones para el futuro trabajo del PNUD en apoyo de la transformación digital en el sector público.

2. El objetivo principal de la evaluación era analizar cómo contribuyó el enfoque de programación integrada del PNUD, facilitado por la digitalización y la innovación, a los objetivos generales de reforzar la resiliencia de las instituciones del sector público y acelerar el desarrollo sostenible.

3. La evaluación entiende que la digitalización de los servicios públicos presenta múltiples facetas y persigue los objetivos siguientes:

- a) Promover la transformación digital y la innovación en el sector público para mejorar la eficiencia y la eficacia;
- b) Aumentar la resiliencia del sector público para adaptarse a los cambios y desafíos, especialmente en el ámbito digital;
- c) Tener en cuenta las particularidades de los diversos contextos para garantizar que los esfuerzos de digitalización sean pertinentes a nivel local y tengan en cuenta las diferencias culturales;
- d) Abordar la brecha digital centrándose en la inclusión, especialmente de las mujeres y de quienes corren el riesgo de quedarse atrás, de acuerdo con un enfoque basado en los derechos humanos y sensible a las cuestiones de género;



e) Aprovechar la amplia cartera de programas del PNUD para maximizar su ventaja comparativa en la promoción de la digitalización;

f) Garantizar que el PNUD esté bien posicionado para proporcionar un apoyo eficaz a las iniciativas de digitalización mediante la evaluación de la preparación de la organización.

4. La evaluación analizó los programas del PNUD ejecutados en el período 2015-2023, que abarcan tres planes estratégicos (2014-2017, 2018-2021 y 2022-2025). Se centra en ocho secciones programáticas para evaluar en qué medida han contribuido los enfoques del PNUD a la digitalización de los servicios públicos.

5. Los datos se recopilaron mediante una combinación de métodos, que incluyeron el análisis detallado de la cartera; 15 estudios de casos y estudios en profundidad por países; la realización de análisis del ecosistema digital en tres regiones (África, Asia y el Pacífico, América Latina y el Caribe); un estudio comparativo de otras organizaciones multilaterales, y entrevistas semiestructuradas a informantes clave. Se elaboraron protocolos para cada método con el fin de garantizar el rigor en la recopilación de datos y el cumplimiento de las directrices éticas de evaluación del Grupo de Evaluación de las Naciones Unidas. La evaluación contó con la participación de 25 oficinas en los países para explorar la transformación digital a escala nacional. También se recurrió a un proceso de consulta con múltiples partes interesadas externas, en el que participaron diversos agentes que trabajan en el ámbito del desarrollo a escala mundial, regional y nacional. En total, se consultó a 410 personas para la evaluación, de las que el 70% pertenecían a grupos de interés ajenos al PNUD. La evaluación sintetizó 140 evaluaciones independientes de 64 programas nacionales, utilizando una serie de prismas diferentes: análisis de la contribución, análisis del ecosistema digital, análisis desde la perspectiva de no dejar a nadie atrás y análisis de género.

6. Un elemento fundamental del mandato del PNUD es su propósito de transformar las condiciones de las personas que viven en la pobreza y de las que se encuentran en situación de exclusión o marginación. Como resultado de ello, la organización estableció el principio de “no dejar a nadie atrás” como una de las tres directrices generales de cambio recogidas en el Plan Estratégico 2022-2025. Las conclusiones y recomendaciones de esta evaluación llegan en un momento en que la ejecución del Plan Estratégico se encuentra a mitad de período, por lo que resultan oportunas y valiosas.

7. Estas conclusiones y recomendaciones ayudarán a orientar la dirección estratégica de la organización en el apoyo a la digitalización de los servicios públicos y servirán de base a los esfuerzos del PNUD para alcanzar los objetivos del Plan Estratégico y sus soluciones emblemáticas. Incluso cuando la evaluación estaba concluyendo, el PNUD utilizaba el impulso que está generando en torno al concepto de infraestructura pública digital para promover una coherencia más holística y estratégica del papel de la digitalización en la prestación de servicios públicos. Las conclusiones de la evaluación seguirán orientando el desarrollo de este enfoque transversal y apoyarán la aplicación de la estrategia digital general, de la estrategia de género y de la oferta para situaciones de crisis, y mejorarán la contribución del PNUD al apoyo del sistema de las Naciones Unidas a la transformación digital en su conjunto.

II. El contexto del desarrollo mundial

8. A pesar de los importantes avances logrados, especialmente en los primeros cinco años tras la adopción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, una era de

policrisis —entre otras, la pandemia de la enfermedad por coronavirus (COVID-19), el cambio climático y los conflictos— ha provocado retrasos en numerosos Objetivos. Los intentos de “reconstruir para mejorar” tras la pandemia se han visto obstaculizados por la carga de la deuda y los conflictos en varias regiones, que a su vez han afectado a las cadenas de suministro mundiales y han instigado crisis energéticas y del coste de la vida. Estos problemas se ven agravados por el cambio climático y los fenómenos meteorológicos extremos, cada vez más frecuentes. Una vez que ya hemos recorrido la mitad del camino hacia 2030, se necesitan esfuerzos centrados y urgentes para alcanzar estos objetivos esenciales. En este contexto, la digitalización tiene un papel crucial que desempeñar.

9. La digitalización está cambiando la forma en que las sociedades priorizan y asignan los recursos, el suministro de bienes y servicios, las relaciones de las personas con sus gobiernos y entre ellas y los modelos de comunicación a escala mundial. Según la Agenda de Aceleración Digital de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, desarrollada conjuntamente por el PNUD y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y presentada en la Cumbre de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de 2023, la tecnología digital puede beneficiar directamente a 119 de las 169 metas, incluidas áreas cruciales como la acción por el clima, la educación, el hambre y la pobreza. Al mismo tiempo, 2.600 millones de personas —más de un tercio de la población mundial— siguen sin tener acceso a Internet, el 96% de ellas en países en desarrollo. Además, si bien la transformación digital abre vías innovadoras para realizar la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, plantea nuevas preocupaciones en torno a la privacidad y la protección, y puede ampliar las brechas y discriminaciones existentes, al afectar en mayor medida a los grupos y personas marginados.

10. El PNUD lleva más de dos decenios apoyando iniciativas relacionadas con las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y la digitalización, con un notable aumento de la atención prestada a estas cuestiones desde 2015. Su primera estrategia digital (2019-2021) marcó un hito importante, puesto que sentó las bases para un enfoque más integral de la transformación digital. La pandemia de COVID-19 aceleró estos esfuerzos, haciendo necesarias respuestas digitales rápidas frente a desafíos mundiales sin precedentes. El Plan Estratégico del PNUD para 2022-2025 identificó la digitalización como uno de los tres factores clave para amplificar los resultados del desarrollo. La segunda estrategia digital, que abarcaba el mismo período, supuso un nuevo cambio en el enfoque de la organización, abogando por una vía más holística, basada en el ecosistema y consciente de los riesgos, sustentada en principios de derechos humanos claramente articulados.

11. En los últimos dos años, el PNUD ha identificado la infraestructura pública digital como un impulsor fundamental para que los países avancen en su transformación digital. Este concepto relativamente nuevo se basa en un marco inclusivo y centrado en los derechos humanos, con el objetivo de garantizar que la identidad jurídica digital, los servicios financieros digitales y la interoperabilidad de los datos sirvan como instrumentos al servicio de la justicia social, la igualdad de género y la inclusión en una amplia variedad de áreas de desarrollo como la protección social, el acceso a la justicia, la gobernanza energética y el comercio de carbono. Al desbloquear la innovación y el valor a gran escala, este enfoque fortalece los ecosistemas digitales locales y empodera a los países para tomar las riendas de sus trayectorias digitales, garantizando una transformación digital equitativa, acorde con las normas de derechos humanos y que ofrezca oportunidades para todos los segmentos de la sociedad.

12. El PNUD ha demostrado su liderazgo en el ámbito de la infraestructura pública digital de diversas maneras. Solo en 2023, el PNUD fue socio de conocimiento de la

presidencia india del Grupo de los 20 (G20), publicó un compendio y una guía sobre infraestructura pública digital y codirigió una de las iniciativas de gran impacto de la Cumbre de 2023 centrada en este tema. A nivel nacional, el PNUD está apoyando a más de 20 países en diversas etapas de su itinerario de transformación digital, desde la evaluación inicial de la preparación y el diseño de la estrategia hasta la aplicación y la ampliación. Estas iniciativas ilustran la clara posición que ocupa la organización en la vanguardia del desarrollo digital.

III. Apoyo del PNUD a la digitalización de los servicios públicos

13. El amplio mandato de desarrollo, la experiencia, la presencia y la capacidad del PNUD para trabajar con múltiples niveles de gobierno equipan a la organización para apoyar un enfoque holístico con respecto a la transformación digital.

14. Al igual que en el período examinado, de 2015 a 2023, se ha producido una gran transformación de la digitalización de los servicios públicos a escala mundial, el PNUD ha evolucionado en su respuesta y sus enfoques para satisfacer las demandas cambiantes. Antes de la adopción de la estrategia digital de 2019 y del inicio de la pandemia de COVID-19, pese a que el PNUD contaba con varias iniciativas de gobernanza electrónica a gran escala en países como Bangladesh, la India e Indonesia, la mayoría de las actividades de digitalización se centraban en iniciativas específicas de TIC en lugar de en la transformación digital de la administración pública y de la sociedad en su conjunto. A nivel mundial, el PNUD y sus asociados de las Naciones Unidas, a través del Equipo de Tareas de la Agenda de las Naciones Unidas para la Identidad Jurídica, ayudaron a los Estados Miembros a fortalecer sus ecosistemas de identidad jurídica para garantizar que toda persona tenga derecho a ser reconocida como tal ante la ley y a acceder a los servicios públicos y privados. Este trabajo ha sido fundamental para orientar el apoyo del PNUD a los países y la labor de promoción y establecimiento de asociaciones en ellos para garantizar que los sistemas de identidad digital estén correctamente gobernados y su diseño tenga en cuenta las aportaciones de la sociedad civil.

15. El PNUD puso en marcha su primera estrategia digital a mediados de 2019 para apoyar la transformación digital en el seno de la organización. Sobre la base de un largo historial de apoyo digital a los asociados en los proyectos, la estrategia representó una transformación sistemática destinada a organizar y reimaginar la forma en que el PNUD prestaba servicios a sus asociados y gestionaba sus sistemas y procesos. La estrategia de 2019 demostró ser clarividente, dada la espectacular aceleración de la transformación digital que se produjo en respuesta a la pandemia de COVID-19. Aprovechando las capacidades recién creadas en la Oficina Digital Principal (establecida en 2019), el PNUD apoyó a más de 60 Gobiernos asociados en el despliegue de tecnologías digitales esenciales para mantener la continuidad de las actividades. En los dos primeros años de la pandemia, el PNUD adoptó más de 580 soluciones digitales en 82 países, que incluyeron 96 sistemas de recopilación de datos, 71 sistemas de comercio electrónico, 61 plataformas de aprendizaje electrónico y 149 sistemas de gobernanza electrónica.

16. La evaluación reconoce el papel fundamental que desempeñó el PNUD durante la pandemia en el fortalecimiento de los ecosistemas digitales nacionales para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios públicos esenciales y apoyar la rápida expansión de los sistemas de protección social, especialmente en contextos en los que ya existían sistemas nacionales de identidad jurídica más sólidos. El PNUD participó activamente en la implantación de soluciones digitales específicas y en el asesoramiento a los Gobiernos para que adoptaran un enfoque de la digitalización que tuviera en cuenta al conjunto de la sociedad.

17. El PNUD ha seguido desarrollando nuevas capacidades de programación digital para acelerar estos esfuerzos en respuesta a la creciente demanda de los Gobiernos asociados. Las iniciativas lideradas por la Oficina Digital Principal, como la red de defensores digitales, la herramienta de evaluación de la preparación digital y las nuevas orientaciones de programación digital, han complementado los esfuerzos en curso, como la transformación integral de las tecnologías de la información y la mayor atención a las cuestiones de digitalización en toda la Red Global de Políticas. La red de laboratorios aceleradores repercutió positivamente en la capacidad de muchas oficinas en los países para responder con rapidez y agilidad a las necesidades de sus contrapartes gubernamentales. A modo de ejemplo, estos laboratorios aportaron una gran parte de las respuestas en forma de soluciones digitales a la pandemia COVID-19 y a menudo proporcionaron una capacidad muy necesaria para el desarrollo de innovaciones digitales a nivel nacional.

18. La estrategia digital para 2022-2025 se centra en mantener y acelerar el impulso, haciendo mayor hincapié en la necesidad de adoptar un enfoque del trabajo digital del PNUD basado en los derechos y deliberadamente inclusivo. Además, la estrategia esboza un enfoque de dos vertientes, tanto para integrar el trabajo digital en las áreas temáticas de trabajo del PNUD como para apoyar a los países con iniciativas transversales para construir ecosistemas digitales inclusivos en apoyo de la transformación digital nacional.

19. La asociación de conocimientos del PNUD con el Gobierno de la India durante su presidencia del G20 dio lugar a la declaración de los Ministros Digitales del G20, en la que se describió la infraestructura pública digital como una combinación de sistemas compartidos con una gobernanza sólida, receptiva y responsable. Se crearon dos productos de conocimiento mundiales en colaboración con el G20 y con países del Sur Global: un compendio que ofrece una panorámica global del potencial de la infraestructura pública digital inclusiva en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y una guía que ofrece recursos prácticos para que los países construyan infraestructuras públicas digitales integradoras y basadas en los derechos. Este liderazgo se revalidó en la Cumbre de 2023, en la que la infraestructura pública digital fue reconocida como una de las iniciativas de alto impacto del Secretario General, subrayando su potencial transformador en el fomento de un desarrollo equitativo y sostenible a escala mundial. El uso del enfoque de la infraestructura pública digital como medio para aportar coherencia estratégica a los esfuerzos de digitalización del PNUD se ha acelerado considerablemente en los meses transcurridos desde que concluyó la evaluación.

20. En el ecosistema digital en su conjunto, el PNUD ha liderado debates mundiales sobre la incorporación de principios de salvaguardia en tecnologías como los bienes públicos digitales y ha influido en conversaciones sobre los principios de apertura, interoperabilidad y escalabilidad que permiten a los países establecer ecosistemas digitales inclusivos y adaptables para responder a las necesidades locales, así como a las crisis y otras consideraciones. Como coorganizador de la Alianza de Bienes Públicos Digitales, el PNUD dirige esta iniciativa de múltiples partes interesadas para acelerar la consecución de los Objetivos facilitando el descubrimiento, el desarrollo y el uso de bienes públicos digitales, así como la inversión en ellos, fortaleciendo así los ecosistemas digitales nacionales y locales y la capacidad de los países para actuar sobre las capacidades básicas del sector público en el ámbito de los despliegues tecnológicos.

21. Esta iniciativa complementa otros esfuerzos del PNUD, como la creación del servicio conjunto de desarrollo de la capacidad digital mundial del PNUD y la UIT. Este servicio conjunto está en consonancia con la hoja de ruta del Secretario General

para la cooperación digital, con el objetivo de reducir la duplicación de esfuerzos y alinear las soluciones digitales para el desarrollo sostenible.

22. El PNUD ha realizado avances significativos en sus esfuerzos por crear ecosistemas de datos inclusivos mediante asociaciones estratégicas con la Agencia Alemana de Cooperación para el Desarrollo y con la Oficina de las Naciones Unidas para la Cooperación Sur-Sur. Esta colaboración condujo al lanzamiento del Navegador de Datos para la Formulación de Políticas y de la Red Virtual de Datos para la Formulación de Políticas asociada a él, que ofrecen a los responsables de la elaboración de políticas de todo el mundo acceso a niveles de información y conocimiento hasta ahora desconocidos. Estas herramientas ofrecen una guía paso a paso para integrar los datos en la elaboración de políticas y programas, complementada con diversos ejemplos prácticos mundiales. Un componente clave de esta iniciativa es la Red de Datos para la Formulación de Políticas, un dinámico centro virtual en el que los responsables de la elaboración de políticas pueden compartir conocimientos, participar en oportunidades de aprendizaje y fomentar la colaboración, también a través de la cooperación Sur-Sur y triangular (Sur-Sur-Norte).

23. A pesar de estos importantes avances y de un planteamiento cada vez más estratégico, continúa existiendo una serie de obstáculos. Como pone de relieve el informe de evaluación, los problemas de interoperabilidad entre los distintos sistemas y plataformas plantean retos importantes. Es necesaria una estrategia más cohesionada, que haga hincapié en el diseño centrado en el usuario, la identidad jurídica digital y la interoperabilidad de los datos. Como se ha señalado anteriormente, en los meses transcurridos desde que concluyó la recopilación de datos para la evaluación, la infraestructura pública digital se ha convertido en un elemento fundamental del enfoque del PNUD en materia de digitalización. La dimensión y el alcance de la transformación digital a escala mundial requieren enfoques que maximicen las oportunidades de acelerar el progreso hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible y reducir los riesgos que conllevan las tecnologías digitales. El enfoque convencional consiste en crear soluciones específicas para problemas concretos que solo funcionan en contextos limitados. Un planteamiento alternativo consiste en concebir la infraestructura pública digital como una combinación de arquitectura tecnológica adecuada, ecosistemas digitales locales transparentes y responsables y gobernanza participativa, que juntos impulsan la innovación sostenible y la ampliación.

24. Mientras tanto, el PNUD reconoce la proliferación de numerosos registros, plataformas y sistemas que no siempre son interoperables. No se trata solamente de una cuestión técnica, sino que en muchos casos también influyen la falta de estrategias holísticas, la escasa capacidad de los Gobiernos para seleccionar y adquirir las soluciones adecuadas, así como cuestiones relacionadas con la transparencia y la integridad. Por lo tanto, el papel del PNUD en la prestación de asesoramiento estratégico y aseguramiento de la calidad en estos procesos es cada vez más importante.

25. El PNUD ha estado a la vanguardia del desarrollo de un modelo de marco de gobernanza específico para los sistemas de identificación jurídica digital (ID). Aunque la identidad digital mejora el acceso a los servicios públicos y contribuye a su prestación eficiente, otorga a los Gobiernos mayores capacidades de vigilancia y un mayor poder para recopilar datos personales, lo que puede suscitar inquietud entre la población. Este marco pretende orientar el establecimiento de sistemas que sean al mismo tiempo integradores y respeten los derechos individuales, reconociendo también el papel crucial de la sociedad civil en la rendición de cuentas y la supervisión. Se basa en la dilatada experiencia del sistema de las Naciones Unidas

con la identidad jurídica en su ecosistema de gestión. El marco de gobernanza sirve como punto de referencia para los asociados gubernamentales, permitiéndoles adaptarlo a sus contextos y circunstancias específicos. Una gobernanza adecuada garantiza que las partes interesadas conozcan las normas y se comprometan a cumplirlas, asegurando así la responsabilidad de la infraestructura compartida y agilizando la toma de decisiones sobre la asignación de recursos.

26. Garantizar que los sistemas de gestión de la identidad funcionen en tándem y no de manera aislada es fundamental para que las personas puedan acceder a una amplia gama de servicios de forma segura y sin incidencias en diferentes ámbitos y ubicaciones geográficas, manteniendo al mismo tiempo el control sobre su información personal. Para ello es necesario compartir e integrar los datos entre los sistemas de gestión de la identidad, reducir la duplicación de esfuerzos y mejorar la precisión, la eficacia y la fiabilidad. Cuando existe este tipo de interoperabilidad en la gestión de la identidad, cualquier persona que reciba servicios estatales, de organismos o de las administraciones públicas puede estar segura de que tiene derecho a recibirlos y puede —bajo estrictas directrices de protección de datos— pasar de un organismo a otro, siendo ambos conocedores de que se trata de la misma persona.

27. Desde un punto de vista más general, el PNUD se ha mostrado proactivo al abordar las complejidades que rodean a las cuestiones relacionadas con la gobernanza y los derechos en la transformación digital. Ha puesto en marcha el marco universal de salvaguardias para infraestructuras públicas digitales en colaboración con la Oficina del Enviado del Secretario General para la Tecnología. Esta iniciativa contribuye a garantizar que la digitalización se lleve a cabo de un modo seguro, inclusivo y basado en los derechos.

28. La privacidad de los datos y el derecho a la intimidad siguen siendo preocupaciones importantes en muchos países, sobre todo allí donde los sistemas son vulnerables a ciberataques o donde los marcos reguladores de la privacidad personal o del consumidor no están maduros. Aunque se han producido avances positivos en los registros civiles y la identidad digital, la privacidad de los datos sigue siendo una esfera de trabajo importante que requiere mayor atención.

29. La brecha digital también sigue siendo una preocupación acuciante, especialmente en el contexto del principio de no dejar a nadie atrás y la incorporación de la perspectiva de género. Aunque se han logrado progresos en los países de ingreso medio, existe una brecha notable en los países menos adelantados (PMA) y en las situaciones de crisis. El PNUD está comprometido con una estrategia más amplia y sostenida para garantizar que los esfuerzos de digitalización sean inclusivos y equitativos.

30. El PNUD reconoce que la plena participación y toma de decisiones de las mujeres en la innovación, el cambio tecnológico y la digitalización son un requisito previo para lograr un impacto transformador en las sociedades y alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La era digital puede ofrecer nuevas oportunidades para el empoderamiento económico de las mujeres; desbloquear el acceso de las mujeres a servicios digitales esenciales, como los de educación y atención de la salud; así como aumentar su compromiso cívico y político y su influencia en estos campos. Sin embargo, las lagunas en las capacidades institucionales e individuales (así como en las estructuras y en el espacio para que las mujeres aprovechen los avances digitales) son enormes, lo que refuerza las brechas digitales y compromete la consecución de la igualdad de género de aquí a 2030.

31. La digitalización se ha priorizado explícitamente en la estrategia de igualdad de género del PNUD para el período 2022-2025 y es pertinente en todas sus soluciones emblemáticas. Se ha reconocido que la digitalización es un elemento facilitador de la

estrategia general, que destaca la necesidad de ampliar el acceso a los activos digitales y cerrar las brechas digitales para eliminar los obstáculos que experimentan las mujeres en relación con la disponibilidad, la asequibilidad y las capacidades. Esto implica aumentar el acceso de las mujeres a las tecnologías digitales, las finanzas digitales, el comercio electrónico y las cadenas de valor digitales. Además, mediante la ampliación de los servicios públicos y financieros digitales sensibles al género y la utilización de herramientas digitales para generar ingresos y estimular el espíritu empresarial, el PNUD puede promover el empoderamiento económico de las mujeres. La capacidad de los Estados para reconocer y abordar las brechas digitales de género es clave. El Sello de Igualdad de Género para las Instituciones Públicas del PNUD, que hasta la fecha ha desarrollado las capacidades del sector público para la igualdad de género en 94 instituciones públicas de 23 sectores y 30 países, es un canal concreto.

IV. Recomendaciones

Recomendación 1. Apoyándose en su labor en curso de fortalecimiento de la infraestructura pública digital, el PNUD debería promover el diseño centrado en el usuario y la optimización de las ofertas digitales para los principales impulsores de la digitalización, como la identidad jurídica digital, los servicios financieros digitales y la interoperabilidad de los datos.

32. El PNUD acepta plenamente la recomendación de reforzar su apoyo a los principales impulsores de la digitalización, como los mencionados anteriormente. Aunque la importancia de un enfoque holístico e interoperable no se comprendió bien en la práctica mundial hasta fechas relativamente recientes, el enfoque del PNUD ha evolucionado y en la actualidad ha adoptado una perspectiva que engloba a las administraciones públicas y a la sociedad en su conjunto. El marco de infraestructura pública digital está profundamente arraigado en un enfoque inclusivo y centrado en los derechos humanos para garantizar que la transformación digital no solo sea eficiente, sino también equitativa, en consonancia con las normas de derechos humanos y ofreciendo oportunidades a todos los segmentos de la sociedad. El PNUD reforzará las iniciativas de promoción y proporcionará plataformas para involucrar a las partes interesadas y crear asociaciones en pro del diseño y la implantación de infraestructuras públicas digitales centradas en las personas y basadas en los derechos. La atención se centrará en racionalizar la oferta digital en ámbitos clave como la identidad jurídica digital, los servicios financieros digitales y la interoperabilidad de los datos. Al convocar a expertos, a responsables de la formulación de políticas y a la sociedad civil, el PNUD pretende acelerar la adopción de las mejores prácticas y de soluciones innovadoras que estén en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

33. El PNUD se ha comprometido a alcanzar la meta 16.9 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, “identidad jurídica para todos”, y la digitalización de los sistemas de identidad jurídica se considera un factor clave para ello. La identidad jurídica digital y la interoperabilidad de los datos no solo favorecen el registro de las personas y cerrar la brecha mundial de identidad, sino que además aumentan la eficiencia y la eficacia de la prestación de servicios públicos. Estos sistemas abren nuevas vías para la innovación en todo el ecosistema, también en el sector privado y la sociedad civil. Sin embargo, el PNUD reconoce los riesgos que conlleva digitalizar los ecosistemas de identidad jurídica y mejorar la interoperabilidad de los datos. Por lo tanto, sus intervenciones en este ámbito se han centrado —y seguirán haciéndolo— en los derechos humanos, garantizando que todos ellos, especialmente los relacionados con la protección de datos y la privacidad, estén adecuadamente protegidos.

34. El PNUD seguirá aprovechando las alianzas mundiales para reforzar este enfoque¹; institucionalizará el compromiso con las organizaciones de la sociedad civil (OSC) para aumentar la capacidad de garantizar la calidad de la programación y desarrollará un marco de gobernanza para el intercambio de datos en el espacio digital.

Recomendación 2. El PNUD ha apoyado con éxito iniciativas de digitalización en los sectores de la salud y la protección social. Dado el papel fundamental de la digitalización en la mejora de la eficiencia de los servicios públicos, el PNUD debería comprometerse de forma estratégica y coherente con opciones de programas integrales que permitan una transformación digital holística en estos sectores. El PNUD debería priorizar los esfuerzos de digitalización a nivel de los gobiernos locales para garantizar la digitalización del último tramo de los servicios públicos.

35. El PNUD acepta plenamente esta recomendación. El PNUD trabaja activamente en áreas temáticas como la energía, el clima, la protección social, el acceso a la justicia y la salud para integrar los principios de gobernanza e igualdad de género en los enfoques sectoriales de la infraestructura pública digital. Esto incluye tres niveles de trabajo intersectorial:

a) Una sólida comprensión técnica de la “pila” tecnológica que facilita la interoperabilidad, las protecciones y los controles, incluida la gestión de las capacidades digitales básicas del sector público a nivel de las administraciones locales, cuando proceda;

b) Un apoyo sólido y coordinado en materia de gobernanza, especialmente en lo que se refiere a las interacciones de los sistemas sectoriales con los marcos reguladores nacionales generales, como los que regulan la identidad, la gobernanza de los datos y la estrategia de inteligencia artificial (IA);

c) Un ecosistema dinámico de innovación y financiación que desarrolle las capacidades de los ecosistemas digitales locales para cerrar la brecha digital y crear asociaciones de prestación de servicios de último tramo para garantizar que la infraestructura pública digital sea segura, inclusiva e incorpore mecanismos de reclamación receptivos.

36. El PNUD seguirá esforzándose por adoptar un enfoque más basado en el ecosistema para responder a la demanda de los países asociados de reforzar la prestación de servicios públicos mediante iniciativas que engloben a toda la sociedad. Esto incluye la participación de líderes nacionales y subnacionales, empresas e innovadores digitales para desarrollar ecosistemas digitales basados en la inclusión, la sostenibilidad, la rendición de cuentas y los derechos. El PNUD está mejorando la herramienta de evaluación de la preparación digital mediante la incorporación de la evaluación de la preparación a nivel de las administraciones locales, como el proyecto piloto en curso en Kenya, que servirá de base para la adopción de medidas en pro de un acceso seguro e inclusivo de una amplia variedad de partes interesadas a los servicios en el último tramo, en consonancia con las prioridades subnacionales.

37. El PNUD tiene un largo historial de colaboración con grupos comunitarios y con la sociedad civil para facilitar el acceso de las personas a las administraciones públicas y otros proveedores de servicios, como el sector privado, y su interacción con ellos. Tras la priorización de la inclusión del último tramo en la iniciativa de alto impacto sobre infraestructura pública digital patrocinada por la UIT y el PNUD en la

¹ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, “UNDP and [Secure Identity Alliance] announce global partnership to improve digital identity systems”, comunicado de prensa, PNUD, Nueva York, 17 de octubre de 2023, consultado el 28 de noviembre de 2023.

Cumbre de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el PNUD trabajará con grupos comunitarios, incluso en cuestiones de financiación, para garantizar que la digitalización de los servicios se diseñe y aplique para diversos contextos de baja conectividad, escasa alfabetización digital y acceso limitado a dispositivos. Esto servirá de base para el marco universal de salvaguardias de la infraestructura pública digital que se está elaborando para su adopción mundial por las partes interesadas y los donantes que trabajan para cerrar la brecha digital.

38. La digitalización de los servicios públicos (también a nivel subnacional) es una prioridad del programa mundial para promover una gobernanza responsable, inclusiva y eficaz, la “gobernanza en favor de las personas y el planeta”, uno de los mecanismos mundiales del PNUD de prestación de asistencia a la gobernanza. La iniciativa de alto impacto sobre la transformación del sector público (“FutureGov”) presentada en la Cumbre de los Objetivos de Desarrollo Sostenible será otro mecanismo mundial clave para reforzar el apoyo integrado a políticas y programas sobre gobernanza y digitalización. Las iniciativas de digitalización de los servicios públicos son importantes puntos de partida y facilitadores para avanzar en las prioridades de desarrollo de los Gobiernos en torno a la inclusión y los derechos humanos. Las estrategias de transformación digital del sector público deben incluir planes de evaluación del impacto en los derechos humanos.

39. El PNUD seguirá mejorando y reforzando el apoyo integrado a las políticas y la programación desde su Red Global de Políticas, junto con los equipos y recursos digitales de las oficinas regionales y la Oficina Digital Principal. El PNUD aprovechará sus redes de defensores digitales, las comunidades de práctica y otras redes sectoriales para facilitar la colaboración entre equipos en el diseño de programas de digitalización que den lugar a nuevas sinergias, a enfoques de cartera integrados y a una sólida gobernanza en la digitalización de los servicios públicos en el último tramo.

40. El PNUD completará el desarrollo y lanzamiento de las guías digitales sobre habilitación digital en todo el sector, proporcionando orientaciones cruciales a las oficinas en los países.

41. De este modo, el PNUD garantizará que los servicios públicos digitales se diseñen, desarrollen y apliquen de acuerdo con principios de gobernanza que incluyan marcos reguladores, prácticas normalizadas y políticas que proporcionen protecciones en torno al uso de herramientas digitales, de modo que protejan principios básicos como la eficacia, la inclusión, la participación y la rendición de cuentas, y apoyen la prestación en el último tramo.

Recomendación 3. El PNUD ha puesto un énfasis significativo en sus marcos institucionales actuales y anteriores para fortalecer los aceleradores y facilitadores del desarrollo a través de la digitalización, la innovación y la financiación para el desarrollo con dividendos positivos. Al tiempo que continúa con dicho énfasis y lo consolida, el PNUD debería redoblar sus esfuerzos para posibilitar la financiación para el desarrollo de iniciativas sectoriales y la transformación digital a escala nacional.

42. El PNUD acepta plenamente la recomendación de establecer medidas, procesos y objetivos específicos para posibilitar la financiación para el desarrollo a nivel nacional, incluida la financiación para la digitalización y la infraestructura pública digital.

43. El PNUD seguirá aprovechando su liderazgo mundial en materia de desarrollo para orientar la financiación mundial de los Gobiernos donantes, las organizaciones filantrópicas y el sector privado hacia las áreas de demanda de los países, lo que incluye el desempeño de un papel estratégico como organismo integrador y facilitador

de los flujos de financiación hacia los países con proyectos de transformación digital. El PNUD participa activamente en una serie de debates mundiales sobre la orientación de la asistencia oficial para el desarrollo hacia los países que trabajan en este ámbito, pero se puede hacer más.

44. Además, el seguimiento de la financiación para la transformación digital, incluida la financiación para la gobernanza de la digitalización, no ha mejorado hasta fechas recientes, por ejemplo a través de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos.

45. Las herramientas institucionales del PNUD, como la evaluación de la preparación digital y los marcos nacionales de financiación integrados, se centran en gran medida en la financiación digital, incluido el apoyo a los Gobiernos y a los donantes nacionales para desbloquear la financiación con objeto de invertir en áreas que conduzcan a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a una asignación de recursos más eficiente para evitar solapamientos en la financiación. Por ejemplo, las evaluaciones de la preparación digital en Dominica y Trinidad y Tabago propiciaron que el Banco Mundial aportara financiación por un importe superior a 35 millones de dólares de los Estados Unidos para los ámbitos clave identificados en las evaluaciones.

46. A lo largo de 2022 y 2023, el PNUD ha participado en el diseño y la puesta en marcha de una nueva ventanilla de transformación digital del Fondo Conjunto para los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en colaboración con otros organismos de las Naciones Unidas y la Unión Europea, para dirigir la financiación estratégica de hasta 23 países en diversas áreas de transformación digital, entre ellas la preparación de la infraestructura pública digital y el desarrollo de las capacidades. El PNUD, junto con la UIT, prestará apoyo técnico a los países que soliciten acogerse a la ventanilla digital.

47. El PNUD mejorará la consideración de la digitalización en los marcos nacionales de financiación integrados; reforzará las asociaciones, en particular con el Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización (FNUDC), con el fin de canalizar más inversiones hacia la transformación digital a escala nacional; y seguirá fortaleciendo las capacidades a este respecto a través de su Academia de Financiación de los ODS.

Recomendación 4. En los PMA, el PNUD debería adoptar un enfoque selectivo para reforzar la infraestructura pública digital y los marcos reguladores con el fin de mejorar los servicios públicos y el desarrollo económico.

48. El PNUD acepta plenamente la recomendación de priorizar y adoptar un enfoque selectivo en relación con la infraestructura pública digital y los marcos reguladores para mejorar los servicios públicos en los PMA. Estos países se enfrentan a desafíos específicos para aplicar un enfoque basado en la infraestructura pública digital, debido a sus menores niveles de conectividad y a una mayor brecha digital. Solo el 36 % de la población de los PMA utiliza Internet, frente a la media mundial del 66 %. Las limitaciones de recursos, los cuellos de botella normativos y la escasa preparación institucional hacen que los PMA no puedan aprovechar plenamente sus mercados emergentes de ecosistemas digitales.

49. Como parte del proceso PMA+5, el PNUD ya se ha comprometido a ayudar a 25 PMA a implantar infraestructuras públicas digitales inclusivas y basadas en los derechos para acelerar las prioridades nacionales de desarrollo. En la actualidad, el PNUD apoya activamente la transformación digital en unos 20 PMA con programas relacionados con la infraestructura pública digital, la capacidad digital y otras ayudas a la transformación digital. Además, el PNUD y sus asociados han venido elaborando materiales de orientación y recursos especialmente pertinente para los PMA y con

contenidos aportados por ellos, como *The DPI Approach: A Playbook* y *Accelerating the SDGs Through Digital Public Infrastructure: A Compendium of The Potential of Digital Public Infrastructure*. Además, el FNUDC, con su enfoque centrado en los PMA, ofrece apoyo en materia de herramientas y conocimientos sobre financiación inclusiva.

50. El PNUD identificará asimismo las áreas institucionales y de política en las que el apoyo es más necesario entre los PMA para desarrollar un enfoque diferenciado de apoyo a las iniciativas de digitalización. Para dar prioridad a las infraestructuras públicas digitales en los PMA, el PNUD será uno de los principales socios de la campaña “50 en 5”, que pretende ayudar a 50 países a desarrollar infraestructuras públicas digitales, de los cuales la mitad serán PMA.

51. Como parte de su reconocido liderazgo en materia de desarrollo digital, el PNUD seguirá colaborando con grupos mundiales como el Grupo de los Siete (G7) y el G20 para orientar la financiación hacia los PMA. Aprovechando, por ejemplo, su alianza con la presidencia india del G20 en 2023, el PNUD apoyó el diseño y la puesta en marcha de la Alianza y el Fondo “Un Futuro” para apoyar la asistencia técnica en 75 países, de los cuales al menos el 50 % son PMA.

Recomendación 5. El PNUD se encuentra bien posicionado para facilitar la cooperación Sur-Sur y triangular para la transformación digital y debería asumir el compromiso estratégico de facilitarla.

52. El PNUD acepta plenamente la recomendación de participar estratégicamente en la facilitación de la cooperación Sur-Sur. Seguirá reforzando sus iniciativas de cooperación Sur-Sur para acelerar el desarrollo de capacidades adicionales y el aprendizaje de lecciones sobre la transformación digital.

53. El PNUD ya ha comenzado a aprovechar ampliamente la cooperación Sur-Sur para apoyar los esfuerzos de digitalización. Plataformas como el Navegador de Datos para la Formulación de Políticas y la Red de Datos posibilitan que los responsables de la toma de decisiones fuera de los países de ingreso alto dispongan de casos prácticos de utilización de datos y facilitan el intercambio de conocimientos entre ellos. El PNUD actuará como socio principal en la campaña “50 en 5” junto con la Alianza de Bienes Públicos Digitales y con asociados clave, como el Banco Mundial. Uno de los aspectos destacados de la campaña es un intercambio entre países “pioneros” (muchos de los cuales forman parte del Sur Global) y otros en apoyo del intercambio entre iguales (incluida la asistencia técnica).

54. Se realizarán esfuerzos concertados para reforzar la conexión y la integración entre las asociaciones mundiales y la programación a escala nacional. A través de la iniciativa de alto impacto sobre la transformación del sector público, el PNUD y el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales desarrollarán asociaciones y facilitarán la asistencia técnica y el aprendizaje entre los Estados Miembros, el Banco Mundial y otras organizaciones para lograr transformaciones digitales más eficaces e inclusivas en el marco de reformas más amplias del sector público. Durante el período de evaluación, el PNUD ha comenzado a movilizar recursos para aumentar la cooperación Sur-Sur en el ámbito de la transformación digital de las instituciones judiciales, lo que seguirá acelerando el acceso inclusivo a los programas de justicia.

Recomendación 6. El PNUD debería apoyar la privacidad de los datos y la gestión de la identidad jurídica a nivel nacional. Los programas del PNUD deberían incorporar la dimensión de los derechos en su apoyo a la identidad jurídica.

55. El PNUD acepta plenamente esta recomendación consistente en apoyar la seguridad de los datos y la gestión de la identidad jurídica a nivel nacional y de integrar la dimensión de los derechos en su apoyo a la identidad jurídica. Los derechos

humanos ocupan un lugar central en el enfoque del PNUD con respecto a la transformación digital y constituyen uno de los principios rectores de la estrategia digital del PNUD (2022-2025).

56. El PNUD reconoce que los derechos humanos deben estar en el centro de la gestión de la identidad jurídica y que cualquier riesgo para los derechos humanos, en particular para el derecho a la privacidad y la protección de datos, debe abordarse en la fase de diseño del proyecto para garantizar que las intervenciones cumplan las normas de derechos humanos y las normas sociales y ambientales del PNUD. Se ha elaborado una guía para ayudar a los Estados Miembros a redactar leyes en materia de protección de datos y a utilizar un modelo de marco de gobernanza para la identidad jurídica digital. También se reconoce la importancia de la seguridad de los datos, que suele abordarse en los países en relación con aspectos jurídicos, institucionales (operacionales) y tecnológicos. El PNUD reforzará e impulsará la integración de la seguridad de los datos y la identidad jurídica incorporando sistemáticamente la dimensión de los derechos mediante orientaciones normativas y programáticas dirigidas a las oficinas en los países y a los asociados.

Recomendación 7. El PNUD debería reforzar su apoyo a las políticas que persigan la reducción de la brecha digital de género. Asimismo, debería aclarar los recursos que se dotarán para la puesta en práctica de estrategias institucionales de género en favor de una digitalización inclusiva de los servicios públicos.

57. El PNUD acepta plenamente la recomendación de reforzar su apoyo para reducir la brecha digital de género y aclarar los recursos disponibles para aplicar estrategias institucionales de género en pro de una digitalización inclusiva. El PNUD trabajará para fortalecer las alianzas con los Gobiernos y el sector privado a fin de cerrar las brechas digitales, con el objetivo de eliminar los obstáculos relacionados con la disponibilidad, la asequibilidad y las capacidades para las mujeres. De acuerdo con la estrategia de igualdad de género 2022-2025, el PNUD apoyará un acceso y una utilización mayores de las tecnologías digitales, las finanzas digitales, el comercio electrónico y las cadenas de valor digitales por parte de las mujeres.

58. El PNUD trabaja para garantizar que la digitalización sea un elemento facilitador de la igualdad de género, incluso para prevenir y responder a la violencia de género en línea, aprovechar las herramientas digitales para cerrar las brechas de género de larga data y desarrollar las capacidades y el liderazgo de las mujeres para ayudar a acelerar un futuro digital con igualdad de género. Por ejemplo, la herramienta de seguimiento de género en los medios sociales aprovecha las tecnologías de IA para detectar, alertar y abordar la desinformación en materia de género y la incitación al odio contra mujeres y niñas.

59. Mientras tanto, con su herramienta de georreferenciación del cuidado, el PNUD y sus asociados en toda América Latina están aportando soluciones digitales para abordar los problemas estructurales de la igualdad de género, fomentando nuevas formas de reducir la carga de trabajo de cuidados no remunerado de las mujeres y de aumentar las oportunidades para impulsar transformaciones económicas favorables a la igualdad de género.

60. El PNUD está estudiando la forma en que la digitalización puede desbloquear el empoderamiento económico de las mujeres. En Papua Nueva Guinea, el PNUD está desarrollando la capacidad en materia de datos para la planificación del clima y la biodiversidad a nivel nacional y subnacional con el objetivo de aumentar las oportunidades de subsistencia de las mujeres en las comunidades locales. Como parte de este esfuerzo, el PNUD alentará a las oficinas en los países y a los centros regionales a que articulen en sus estrategias de género un enfoque para reducir la

brecha digital y aumentar el acceso de las mujeres a las tecnologías digitales. El PNUD pondrá en marcha medidas para llevar a cabo un seguimiento de las inversiones destinadas a reducir la brecha digital de género, aumentando así la concienciación sobre la importancia de las estrategias y soluciones digitales sensibles al género.

Recomendación 8. Tanto a nivel nacional como mundial, el PNUD debería promover el fortalecimiento de los marcos de medición del gobierno digital para evaluar la adopción y el uso de los servicios electrónicos. Estos datos son esenciales para respaldar los esfuerzos de los Gobiernos en favor de servicios inclusivos y acelerar las iniciativas de último tramo.

61. El PNUD acepta plenamente la recomendación de abogar por fortalecer los marcos de medición del gobierno digital para evaluar específicamente la adopción y el uso de los servicios electrónicos.

62. En relación con los índices disponibles, el componente sobre servicios en línea del índice de desarrollo de la gobernanza electrónica de las Naciones Unidas se mide a nivel nacional y carece de capacidad de desglose, que es fundamental para garantizar la inclusión y acelerar las iniciativas de último tramo. Sin embargo, los componentes relativos al capital humano y a la infraestructura de telecomunicaciones incluyen indicadores individuales que pueden desglosarse por género y otros aspectos.

63. El PNUD apoyará la promoción del índice de desarrollo de la gobernanza electrónica abogando por que los equipos de las Naciones Unidas que trabajan en estas cuestiones coordinen sus esfuerzos para proporcionar una información digital desglosada de mayor calidad. Esto también ayudará al PNUD a apoyar mejor a sus asociados gubernamentales en la integración de preguntas sobre la adopción y el uso de los servicios digitales en sus marcos de medición.

64. El PNUD ha desarrollado una serie de herramientas e indicadores para comprender mejor el estado de la transformación digital con un enfoque centrado en la inclusión, también la de género. Por ejemplo, en colaboración con el FNUDC, el PNUD ha desarrollado el cuadro de indicadores de las economías digitales inclusivas, que se ha implantado en 25 países y se ampliará en 2023. El cuadro de indicadores de inclusión de las mujeres, un subapartado del cuadro de indicadores general, capta los componentes clave que pueden impulsar el nivel de inclusión de las mujeres en la economía digital. Tiene en cuenta indicadores como los organismos que promueven la economía digital, el estado de las infraestructuras, el uso y la propiedad de las TIC, las brechas de género en la innovación y los productos digitales y las diferencias en materia de capacidades y alfabetización digital. Los datos que se utilizan para elaborar este cuadro de indicadores se recogen cada año a nivel nacional, con el objetivo de reflejar la situación nacional y permitir una participación activa en la recogida y la apropiación de los datos.

65. La evaluación de la preparación digital del PNUD se ha llevado a cabo en más de 30 países. Estos índices apoyan la medición del uso y la adopción de los servicios electrónicos, sobre todo por parte de quienes suelen quedar excluidos de la prestación de servicios y de aquellas personas situadas al final del último tramo. La Brújula para el Desarrollo Digital consolida más de 180 conjuntos de datos públicos, incluidos el índice de desarrollo del gobierno electrónico y los datos de conectividad a Internet de la UIT, en cuadros de indicadores interactivos que se ajustan a los pilares del marco de desarrollo digital del PNUD. El PNUD seguirá utilizando estas herramientas a nivel nacional para mejorar la calidad de los análisis elaborados.

66. El PNUD reconoce la necesidad de garantizar que la evaluación de la adopción y el uso de los servicios electrónicos se integre en el diseño, la ejecución y el

seguimiento de los programas. El PNUD examinará sus orientaciones programáticas en todos los sectores en los que apoya la digitalización de los servicios públicos para asegurarse de que aborden este aspecto.

67. Como codirector de la iniciativa de alto impacto sobre la transformación del sector público, el PNUD promoverá y apoyará el uso por parte de los Gobiernos de marcos de seguimiento que respalden las reformas del sector público, incluida la digitalización. Como miembro y copresidente de la Iniciativa de Evaluación Global, el PNUD apoyará el desarrollo de herramientas de seguimiento y evaluación para valorar la utilización y pertinencia de los servicios digitales.

V. Apoyo futuro del PNUD a la digitalización de los servicios públicos

68. En los próximos cuatro años, el PNUD seguirá dando prioridad al apoyo a la digitalización de los servicios públicos. La demanda de los asociados del PNUD en todo el mundo está creciendo con rapidez en numerosos ámbitos, desde proyectos digitales específicos hasta políticas y reglamentación. Para responder a esta demanda, el PNUD invertirá en el desarrollo de su capacidad para ser un interlocutor y asesor clave, e incorporará la dimensión digital en toda su labor.

69. El PNUD se centrará de manera especial en tres áreas interrelacionadas:

a) Continuar desarrollando el enfoque de la infraestructura pública digital como medio de aportar coherencia estratégica a su labor de transformación digital.

b) Proseguir con el trabajo que lleva a cabo en materia de gobernanza de la digitalización para garantizar que la transformación digital sea inclusiva, se base en los derechos, tenga en cuenta las cuestiones de género y no deje a nadie atrás.

c) Construir un ecosistema digital y de datos más sólido y preparado para hacer frente a los retos futuros, como el desarrollo y despliegue de la IA en la prestación de servicios públicos.

70. A lo largo del último año, el PNUD ha identificado la infraestructura pública digital como un impulsor fundamental para que los países avancen en su transformación digital. Este concepto relativamente nuevo sitúa al PNUD a la vanguardia de los organismos de las Naciones Unidas. Este planteamiento está profundamente arraigado en un marco inclusivo y centrado en los derechos humanos, con el objetivo de garantizar que la identidad jurídica digital, los servicios financieros digitales y la interoperabilidad de los datos sirvan como instrumentos en favor de la justicia social, la igualdad de género y la inclusión. El enfoque de la infraestructura pública digital ha cobrado un impulso considerable tras la Cumbre de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en la que se reconoció que su aplicación es una iniciativa de alto impacto. El enfoque no es una mera solución tecnológica; actúa como catalizador del cambio sistémico. Al desbloquear la innovación y el valor a gran escala, este enfoque fortalece los ecosistemas digitales locales y empodera a los países para tomar las riendas de sus trayectorias digitales, garantizando una transformación digital equitativa, acorde con las normas de derechos humanos y que ofrezca oportunidades a todos los segmentos de la sociedad.

71. El PNUD seguirá participando activamente en el reto conocido como “tecnologías gemelas”, en el que numerosos Estados lideran simultáneamente la innovación en tecnologías de vanguardia como la IA y la computación cuántica, al tiempo que luchan por ponerse al día en otras, en particular en lo que respecta a la reducción de la brecha digital.

72. El PNUD seguirá potenciando su trabajo en materia de gobernanza, garantizando que la digitalización inclusiva y basada en los derechos se guíe por una gobernanza responsable, eficaz e inclusiva y la apoye, de modo que sirva más ampliamente al interés público. Para ello será fundamental continuar apoyando la identidad jurídica digital como elemento clave de la infraestructura pública digital. Además, a medida que se aceleren los debates mundiales, regionales y nacionales en materia regulatoria, el PNUD seguirá fomentando la participación y la voz de una serie de partes interesadas de los países asociados —Gobierno, sector privado y sociedad civil— en estos debates.

73. Las guías digitales del PNUD ayudarán al personal del organismo, a los países asociados y a otras partes interesadas clave a aprovechar las oportunidades y a hacer frente a los riesgos que plantean la transformación digital y las tecnologías emergentes. Estas guías, que abarcan una amplia variedad de temas, abordan las seis soluciones emblemáticas y ofrecen consejos prácticos y perspectivas claras. Proporcionan una visión detallada de las oportunidades y retos asociados al uso de las tecnologías digitales en diferentes contextos de desarrollo, garantizando la alineación con las áreas clave de interés del PNUD. Abordan un total de 18 temas, proporcionando amplia información y consejos prácticos. Esto representa un paso significativo hacia la integración de la tecnología digital en el trabajo de desarrollo del PNUD y refleja el compromiso de mantenerse al día y de seguir siendo pertinente en el mundo de hoy, cada vez más digital.

74. Toda la labor del PNUD está sujeta a la disponibilidad de recursos y las limitaciones de financiación constituyen un obstáculo concreto para ampliar las capacidades técnicas e invertir en programas de acceso a la justicia a escala nacional. El compromiso y la flexibilidad de los donantes son fundamentales para que el PNUD tenga éxito.

Anexo I

Recomendaciones clave y respuesta de la administración

Recomendación 1. Apoyándose en su labor en curso de fortalecimiento de la infraestructura pública digital, el PNUD debería promover el diseño centrado en el usuario y la optimización de las ofertas digitales para los principales impulsores de la digitalización, como la identidad jurídica digital, los servicios financieros digitales y la interoperabilidad de los datos.

Respuesta de la administración: El PNUD *acepta plenamente* la recomendación de reforzar su apoyo a los principales impulsores de la digitalización, como la identidad jurídica digital, los servicios financieros digitales y la interoperabilidad de los datos. El PNUD se apoyará en los esfuerzos en curso para emplear una perspectiva que abarque todo el Gobierno y la sociedad en su conjunto, garantizando que todos los derechos humanos, en particular la protección de datos y la privacidad, estén adecuadamente protegidos.

Medidas principales	Fecha de finalización prevista	Dependencias responsables	Seguimiento*	
			Estado	Observaciones
1.1 Convocar (en solitario o con otros agentes) dos eventos de promoción mundiales para reforzar los esfuerzos en curso del PNUD en el fortalecimiento de la infraestructura pública digital.	Segundo trimestre de 2025	Oficina Digital Principal (ODP)		
1.2 En colaboración con el equipo de tareas de la Agenda de las Naciones Unidas para la Identidad Jurídica, el PNUD cooperará con el sector privado y las organizaciones de la sociedad civil a través de consultas y del diálogo sobre políticas para promover un diseño centrado en el usuario y la incorporación de las perspectivas de toda la sociedad en la programación a nivel mundial, regional y nacional.	Tercer trimestre de 2024	Dirección de Políticas y Apoyo a Programas (DPAP) (Gobernanza)		

Recomendación 2. El PNUD ha apoyado con éxito iniciativas de digitalización en los sectores de la salud y la protección social. Dado el papel fundamental de la digitalización en la mejora de la eficiencia de los servicios públicos, el PNUD debería comprometerse de forma estratégica y coherente con opciones de programas integrales que permitan una transformación digital holística en estos sectores. El PNUD debería priorizar los esfuerzos de digitalización a nivel de los gobiernos locales para garantizar la digitalización del último tramo de los servicios públicos.

Respuesta de la administración: El PNUD *acepta plenamente* esta recomendación y se basará en las iniciativas dirigidas a fortalecer la prestación de servicios públicos a través de enfoques que abarquen a la sociedad en su conjunto y que incluyan la participación de líderes nacionales y subnacionales, empresas e innovadores digitales.

2.1 Establecer a través de la iniciativa de alto impacto sobre la transformación del sector público, en colaboración con el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, una plataforma para la prestación de apoyo integrado a las políticas y programas sobre gobernanza y digitalización para mejorar los enfoques centrados en las personas, evaluar la preparación digital del sector público y fortalecer los ecosistemas digitales nacionales y locales para crear servicios públicos digitales inclusivos y eficaces.	Cuarto trimestre de 2024	DPAP (Gobernanza)		
---	--------------------------	-------------------	--	--

2.2 Poner en marcha una evaluación de la preparación digital utilizando el marco de desarrollo digital de toda la sociedad del PNUD, con un enfoque específicamente centrado en los gobiernos locales.	Tercer trimestre de 2025	ODP
2.3 Elaborar y difundir orientaciones que abarquen las ofertas temáticas clave del PNUD con el fin de apoyar una transformación digital holística en todo el sector y promover la implantación de servicios digitales en el último tramo.	Cuarto trimestre de 2024	ODP

Recomendación 3. El PNUD ha puesto un énfasis significativo en sus marcos institucionales actuales y anteriores para fortalecer los aceleradores y facilitadores del desarrollo a través de la digitalización, la innovación y la financiación para el desarrollo con dividendos positivos. Al tiempo que continúa con dicho énfasis y lo consolida, el PNUD debería redoblar sus esfuerzos para posibilitar la financiación para el desarrollo de iniciativas sectoriales y la transformación digital a escala nacional.

Respuesta de la administración: El PNUD *acepta plenamente* la recomendación de establecer medidas, procesos y objetivos específicos para posibilitar la financiación para el desarrollo a nivel nacional, incluida la financiación para la digitalización y la infraestructura pública digital. El PNUD seguirá aprovechando su liderazgo mundial en materia de desarrollo para orientar la financiación mundial de los Gobiernos donantes, las organizaciones filantrópicas y el sector privado hacia las áreas de demanda de los países, lo que incluye el desempeño de un papel estratégico como organismo integrador y facilitador de los flujos de financiación hacia los países con proyectos de transformación digital.

3.1 Examinar cómo se incluye la financiación para la transformación digital en los marcos nacionales de financiación integrados y en los mapas de inversores en desarrollo sostenible y garantizar la orientación sobre la forma en que ambos elementos permiten a los Gobiernos aumentar la inversión en transformación digital o incrementar las inversiones privadas en transformación digital.	Cuarto trimestre de 2024	Centro de Finanzas Sostenibles
3.2 El PNUD desarrollará un marco de movilización de recursos para sus ofertas digitales que describa el papel de las diversas fuentes de financiación disponibles (o potencialmente disponibles) para financiar actividades digitales a escala nacional.	Cuarto trimestre de 2024	ODP

Recomendación 4. En los PMA, el PNUD debería adoptar un enfoque selectivo para reforzar la infraestructura pública digital y los marcos reguladores con el fin de mejorar los servicios públicos y el desarrollo económico.

Respuesta de la administración: El PNUD *acepta plenamente* la recomendación de priorizar y adoptar un enfoque selectivo en relación con la infraestructura pública digital y los marcos reguladores para mejorar los servicios públicos en los PMA. El PNUD identificará asimismo las áreas institucionales y de política en las que el apoyo es más necesario entre los PMA para desarrollar un enfoque diferenciado de apoyo a las iniciativas de digitalización en esos países.

4.1 Desarrollar un marco de examen y toma de decisiones respaldado por las percepciones y compromisos del Programa de Acción de Doha y la Conferencia PMA+5, que subraye los enfoques diferenciados necesarios para apoyar la infraestructura pública digital y los marcos reguladores en los PMA.	Cuarto trimestre de 2024	ODP
4.2 Establecer la campaña “50 en 5” centrada en la infraestructura pública digital junto con la Alianza de Bienes Públicos Digitales y otros asociados, a través de la cual se apoyará a un mínimo de 10 PMA.	Cuarto trimestre de 2023	ODP

4.3 Organizar actos de promoción de la guía de infraestructura pública digital en al menos tres países, todos ellos PMA. Estos actos pretenden estimular la colaboración entre los agentes dedicados a la prestación de servicios de identidad, pagos e intercambio de datos para abordar los retos del desarrollo en sectores clave.	Segundo trimestre de 2025	ODP
---	---------------------------	-----

Recomendación 5. El PNUD se encuentra bien posicionado para facilitar la cooperación Sur-Sur y triangular para la transformación digital y debería asumir el compromiso estratégico de facilitarla.

Respuesta de la administración: El PNUD *acepta plenamente* la recomendación de participar estratégicamente en la facilitación de la cooperación Sur-Sur. Seguirá reforzando sus iniciativas de cooperación Sur-Sur para acelerar el desarrollo de capacidades adicionales y el aprendizaje de lecciones sobre la transformación digital. Se realizarán esfuerzos concertados para reforzar la conexión y la integración entre las asociaciones mundiales y la programación a escala nacional.

5.1 Establecer la campaña “50 en 5” centrada en la infraestructura pública digital junto con la Alianza de Bienes Públicos Digitales y otros asociados, a través de la cual se apoyará a un mínimo de 10 PMA.	Cuarto trimestre de 2023	ODP
---	--------------------------	-----

5.2 Reforzar la Red de Datos para la Formulación de Políticas, en colaboración con la Oficina de Colaboración Sur-Sur de las Naciones Unidas, para ofrecer al menos cinco intercambios de aprendizaje, proporcionar contenido seleccionado sobre cuestiones relacionadas con los datos y generar oportunidades para la creación de redes en línea para más de 100 responsables de la formulación de políticas sobre temas referentes a los datos, con especial atención a los del Sur Global.	Tercer trimestre de 2025	ODP
---	--------------------------	-----

5.3 Establecer una plataforma (FutureGov) como mecanismo de apoyo a la cooperación Sur-Sur y triangular.	Cuarto trimestre de 2024	DPAP (Gobernanza)
--	--------------------------	-------------------

Recomendación 6. El PNUD debería apoyar la privacidad de los datos y la gestión de la identidad jurídica a nivel nacional. Los programas del PNUD deberían incorporar la dimensión de los derechos en su apoyo a la identidad jurídica.

Respuesta de la administración: El PNUD *acepta plenamente* esta recomendación consistente en apoyar la seguridad de los datos y la gestión de la identidad jurídica a nivel nacional y de integrar la dimensión de los derechos en su apoyo a la identidad jurídica. El PNUD reforzará y fomentará la integración de la seguridad de los datos y la identidad jurídica mediante la incorporación sistemática de la dimensión de los derechos a través de orientaciones normativas y programáticas dirigidas a las oficinas en los países y a los asociados.

6.1 Reforzar la seguridad de los datos mediante el desarrollo de un modelo de marco de gobernanza para los intercambios de datos, integrando las dimensiones de los derechos en las interacciones entre la identidad jurídica digital, los servicios financieros digitales y la interoperabilidad de los datos en las principales áreas temáticas de demanda de los países.	Primer trimestre de 2025	DPAP (Gobernanza), ODP
---	--------------------------	------------------------

6.2 Aplicar el modelo de marco de gobernanza de la identidad digital en al menos cinco países y difundir el aprendizaje entre las comunidades de práctica internas del PNUD y las redes nacionales externas, como ID4Africa.	Cuarto trimestre de 2025	DPAP (Gobernanza), ODP
--	--------------------------	------------------------

Recomendación 7. El PNUD debería reforzar su apoyo a las políticas que persigan la reducción de la brecha digital de género. Asimismo, debería aclarar los recursos que se dotarán para la puesta en práctica de estrategias institucionales de género en favor de una digitalización inclusiva de los servicios públicos.

Respuesta de la administración: El PNUD *acepta plenamente* la recomendación de reforzar su apoyo para reducir la brecha digital de género y aclarar los recursos disponibles para aplicar estrategias institucionales de género en pro de una digitalización inclusiva. El PNUD alentará a las oficinas en los países y a los centros regionales a que articulen en sus estrategias de género un enfoque para reducir la brecha digital y aumentar el acceso de las mujeres a las tecnologías digitales, y pondrá en marcha medidas encaminadas a llevar a cabo un seguimiento de las inversiones destinadas a reducir la brecha digital de género.

7.1 Aplicar la estrategia institucional de movilización de recursos para garantizar una financiación flexible mediante la estabilización de la financiación con cargo a los recursos ordinarios (básicos) y el posicionamiento de las ventanillas de financiación como vehículo principal para invertir en ofertas y prioridades temáticas clave, incluida la estrategia institucional de igualdad de género.	Cuarto trimestre de 2025	Dirección de Relaciones Externas y Promoción, DPAP
---	--------------------------	--

7.2 Posicionar la ventanilla de financiación en materia de género para impulsar la financiación flexible de los asociados demostrando la ventaja comparativa del PNUD en materia de igualdad de género y empoderamiento de la mujer, incluso en lo referente a la digitalización.	Cuarto trimestre de 2024	Dirección de Relaciones Externas y Promoción, DPAP
---	--------------------------	--

7.3 Desarrollar un enfoque global en el seno de la iniciativa de salvaguardias para la infraestructura pública digital puesta en marcha en 2023 con el objetivo de incorporar en mayor medida las dimensiones de género del acceso y las salvaguardias para las mujeres en la iniciativa.	Primer trimestre de 2025	ODP, DPAP (Género)
---	--------------------------	--------------------

Recomendación 8. Tanto a nivel nacional como mundial, el PNUD debería promover el fortalecimiento de los marcos de medición del gobierno digital para evaluar la adopción y el uso de los servicios electrónicos. Estos datos son esenciales para respaldar los esfuerzos de los Gobiernos en favor de servicios inclusivos y acelerar las iniciativas de último tramo.

Respuesta de la administración: El PNUD *acepta plenamente* la recomendación de abogar por fortalecer los marcos de medición del gobierno digital para evaluar específicamente la adopción y el uso de los servicios electrónicos. El PNUD reconoce la necesidad de garantizar que la evaluación de la adopción y el uso de los servicios electrónicos se integre en el diseño, la ejecución y el seguimiento de los programas. El PNUD examinará sus orientaciones programáticas en todos los sectores en los que apoya la digitalización de los servicios públicos para asegurarse de que aborden este aspecto.

8.1 Abogar por el refuerzo de los índices existentes y nuevos con el fin de mejorar el seguimiento de la adopción y el uso de los servicios electrónicos.	Segundo trimestre de 2024	DPAP (Gobernanza)
---	---------------------------	-------------------

8.2 Basándose en las comunidades de práctica y en las experiencias de los países que han implantado con éxito los servicios electrónicos y sus marcos de medición, revisar y actualizar las orientaciones de programación en los diversos sectores que apoyan la digitalización de los servicios públicos para garantizar la inclusión de la adopción y el uso de los servicios electrónicos en el diseño, la ejecución y el seguimiento de las actividades de los programas.	Tercer trimestre de 2024	DPAP (Gobernanza), ODP
---	--------------------------	------------------------

* El seguimiento del estado de aplicación se realiza en el Centro de Recursos de Evaluación.