

**Intergovernmental Group of Experts on
E-commerce and the Digital Economy**
Fifth session

27-29 April 2022
Geneva

Contribution by

Argentina

The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.

Aportes a UNCTAD - 5ta Sesión Grupo Intergubernamental Expertos Comercio Electrónico y Economía Digital

- **¿Cuál es el papel de la digitalización durante la pandemia y durante la recuperación en países con diferentes niveles de desarrollo?**

La irrupción repentina de la pandemia del COVID-19 aceleró el proceso de digitalización de la acción estatal argentina que ya estaba en marcha. Las TIC se volvieron puertas de acceso al trabajo, a la salud, a la educación y para el desarrollo económico. La ciudadanía, los distintos niveles de gobierno y las empresas aceleraron su adopción de las TIC para trabajar, realizar compras en línea, para la banca electrónica, realizar reuniones virtuales, trámites digitales, entre otros.

En dicho contexto, el gobierno digital se volvió indispensable para mantener el vínculo entre el Estado y los ciudadanos. Los procesos de innovación tecnológica y el trabajo en habilidades digitales resultan componentes esenciales de una estrategia de inclusión digital que democratice el acceso y uso de las tecnologías.

Como parte integral de las estrategias de prevención y cuidado de la salud pública ante la pandemia, el Gobierno nacional argentino desarrolló el [sistema y aplicación Cuidar](#), en un trabajo de articulación público-privada. Esta herramienta posibilita el autodiagnóstico de síntomas, brinda asistencia y recomendaciones en el caso de compatibilidad con coronavirus y proporciona herramientas de contacto de esos casos a las autoridades sanitarias. Complementariamente, Cuidar se vincula con el [Certificado de Circulación Covid-19](#) y permitía tramitarlo. Además, se incorporó la posibilidad de visualizar el esquema de vacunación de las y los ciudadanos, para el ingreso a eventos masivos.

Desarrollamos, asimismo, el [Certificado Digital de Vacunación Covid-19 en la aplicación Mi Argentina](#).

Por otro lado, nos abocamos a optimizar y federalizar las plataformas de Gestión Documental Digital, la Plataforma de Autenticación Electrónica Central y la infraestructura de firma digital. El [Sistema Nacional de Turnos](#) permitió solicitar turnos para trámites del Estado Nacional, estados provinciales y municipales. La Aplicación [Mi Argentina](#) permitió a los ciudadanos crear su perfil digital para acceder a sus credenciales y documentos y gestionar trámites, como el [Símbolo de Acceso](#) para personas con discapacidad. Estas soluciones tecnológicas permitieron al Estado continuar trabajando, fortalecer las metodologías de gestión pública a través de nuevos formatos de trabajo, remotos, colaborativos y transversales, como así también a la ciudadanía realizar sus trámites y acceder a los servicios que brinda la administración en forma remota.

La digitalización mencionada permitió brindar respuestas ágiles y efectivas ante la emergencia que arroja la pandemia del COVID 19, contar con datos e información oportuna para la toma de decisiones y elaborar políticas públicas orientadas a los grupos más vulnerables de la sociedad.

Ejemplo de esto fueron los Puntos Digitales, política pública de inclusión digital que se orienta a impulsar el acceso y uso de Internet y las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para reducir la brecha digital. Los espacios de Punto Digital están equipados con notebooks y su trabajo se orienta a impulsar el acceso a Internet, fomentar las habilidades digitales, facilitar el esparcimiento y contribuir a la formación laboral. En la pandemia COVID-19, a pesar de las restricciones de circulación derivadas de la emergencia sanitaria, casi 5 millones de personas utilizaron los servicios brindados en estos espacios. A su vez, estos espacios posibilitaron, por ejemplo, la continuidad pedagógica de muchos niños y niñas, como también el acceso a programas de asistencia como el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE).

- **¿Cuáles han sido los desafíos enfrentados al aprovechar las soluciones digitales para hacer frente a la pandemia?**

Al inicio de la pandemia nos enfrentamos con la necesidad de lograr un rápido escalamiento de las plataformas tecnológicas y, el fortalecimiento de las capacidades digitales de las y los trabajadores del estado para continuar con la debida atención a las necesidades de la ciudadanía.

Por otra parte, se trabajó en la accesibilidad a las plataformas digitales del Estado y la alfabetización digital de la ciudadanía para que nadie quede fuera de la asistencia que la pandemia demandaba.

- **¿Cuáles son las lecciones que se pueden aprender de las respuestas de política pública?**

En primer lugar, podemos mencionar la implementación del trabajo remoto en la administración pública como herramienta que permite la continuidad en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Por otro lado, podemos destacar la consolidación de la plataforma de Trámites a Distancia (TAD) como medio que permite a la ciudadanía interactuar con la administración estatal en forma digital, remota, completa y simple y realizar a fin de realizar sus trámites y gestiones.

En este sentido, los más de 2500 trámites digitales vigentes en la plataforma de TAD acercan a la ciudadanía en general y a las poblaciones vulnerables en particular. Durante la pandemia la cantidad de personas usuarias de la plataforma ascendió a más de 3 millones, lo que importó un incremento del 220%. Además, la digitalización de trámites facilita la transparencia en la gestión estatal y potencia la posibilidad de trabajar bajo esquemas de simplificación registral e interoperabilidad.

Muchos de los nuevos trámites digitales implementados acompañan y dan soporte a las políticas de reactivación y recuperación económica, a políticas de impacto social y a aquellas orientadas a la inclusión en materia de género y diversidad.

- **En el futuro, ¿cuál debe ser el papel de la cooperación internacional?**

La cooperación internacional mostró ser fundamental en un escenario precipitado e incierto provocado por la pandemia, donde fue de mucha utilidad conocer experiencias exitosas y trabajar junto a otros países en el marco de Organismos internacionales.

Desde la Secretaría, logramos avanzar en la Credencial de Vacunación Covid-19 con validez internacional.

En un futuro, la cooperación internacional será fundamental para continuar fomentando proyectos transfronterizos relacionados a la interoperabilidad y a la homologación y digitalización de certificados de uso común requerido por las administraciones gubernamentales y el sector privado.. En el mismo sentido, será de utilidad continuar con la transferencia de conocimiento sobre experiencias exitosas relativas a las nuevas tecnologías como la Inteligencia Artificial y la transferencia de soluciones tecnológicas.

La cooperación internacional resulta esencial para avanzar en materia de digitalización a través del intercambio de prácticas y políticas, y así lograr acelerar la recuperación de las economías luego del Covid-19, impulsando, al mismo tiempo, estados y sociedades más inclusivas, resilientes y sostenibles.