

EL VALOR DEL GOBIERNO DIGITAL



EL VALOR DEL GOBIERNO DIGITAL



Gobierno digital no es solo una cuestión de modernización y tecnología. Es una cuestión de mejora de los servicios públicos para ciudadanos y empresas, buscando prestar servicios más amigables, fáciles de hacer, intuitivos y accesibles. Es también un asunto de aumentar la eficiencia del gobierno, de un mejor y más productivo uso de los recursos públicos.

Este pequeño compendio de 11 casos de América Latina, Corea y España muestra cómo herramientas y soluciones diversas de gobierno digital pueden ayudar a los gobiernos de la región a producir más y mejor por menos, al mismo tiempo que generan beneficios y ahorros sociales que impactan de manera positiva el bienestar de los ciudadanos y empresas. En cada caso, se muestra de manera cuantitativa la inversión realizada y los ahorros materializados como resultado de estos proyectos de gobierno digital, y se exhiben algunos de los beneficios sociales y para el estado.

CASOS ANALIZADOS

BRASIL: RECAUDO ELECTRÓNICO DEL IMPUESTO DE PROPIEDAD DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES (IPVA) EN SÃO PAULO	8	REPÚBLICA DE COREA: SISTEMA DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN PÚBLICA	20
PANAMÁ: CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 3-1-1	10	ESPAÑA: PORTAL DE SUBASTAS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVAS ELECTRÓNICAS	22
URUGUAY: PORTAL DE GOBIERNO ÚNICO - GUB.UY	12	MÉXICO: ACTA DE NACIMIENTO EN LÍNEA	24
ECUADOR: MODERNIZACIÓN DEL REGISTRO CIVIL	14	EL SALVADOR: REGISTRO ÚNICO DE PARTICIPANTES DE PROGRAMAS SOCIALES	26
BRASIL: DENUNCIA ELECTRÓNICA DE CRIMEN EN SÃO PAULO	16	ARGENTINA: PLAN NACIONAL DE INCLUSIÓN DIGITAL	28
ESPAÑA: PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS	18		

** Los datos tienen fecha de corte de noviembre 2018 a menos que se especifique lo contrario.*

BRASIL



El IPVA es un impuesto estatal que deben pagar los propietarios de vehículos anualmente, cuya tasa varía dependiendo del estado, del valor del bien y de su antigüedad. Es una precondition para poder obtener la licencia de operación del vehículo, y actualmente puede ser pagado en línea.

RECAUDO ELECTRÓNICO DEL IMPUESTO DE PROPIEDAD DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES (IPVA) EN SÃO PAULO

IMPLEMENTACIÓN

Antes de la implementación del pago electrónico, las personas debían realizar varias visitas al departamento estatal de tránsito para verificar que el vehículo no tuviera multas y diligenciar los formularios para el pago y visitar entidades bancarias para poder completar el trámite. Además, tenían que pagar el seguro obligatorio, en la red bancaria, por medio de otros formularios. A partir del año 1998, el contribuyente tiene la posibilidad de realizar el pago directamente a través de la entidad bancaria, en línea, usando su identificador propio de registro nacional de vehículos que verifica automáticamente el monto del impuesto, si tiene multas y los datos de licenciamiento. Luego del pago, el ciudadano recibe en su residencia el documento actualizado de su vehículo. Por su parte, la secretaria de hacienda es notificada inmediatamente del pago por parte del Banco.

COSTOS

INVERSIÓN: US\$940K¹

- Desarrollo del licenciamiento Electrónico: conexión a los bancos de toda la información – US\$ 450k.
- Firma Digital: sistema de encriptación – US\$180k.
- Entrenamiento – US\$90k.
- Sitio de consulta de los valores debidos – US \$220k.

GASTOS: US\$90K AL AÑO

- Mantenimiento y operación.

AHORROS

GOBIERNO: US \$219 MILLONES AL AÑO²

- Menos costos operacionales (papel, impresiones, archivos).
- Menos personal dedicado a prestación presencial.
- Menos costos administrativos y de gestión.

CIUDADANOS: US\$710 MILLONES AL AÑO

- Corresponde a 20,1 millones de transacciones en 2017.
- Ahorro en el costo de formularios para pago de licencias y multas en papel que debía ser cubierto por los ciudadanos.
- Ahorro en costos de desplazamiento.
- En costo de oportunidad de salarios perdidos en tiempo usado en filas y desplazamientos.
- Pago a tramitadores.

BENEFICIOS

- Aumento en el recaudo del impuesto al facilitar los costos de transacción.
- Disminución del volumen de papel gestionado y almacenado.
- Mayor transparencia en el proceso de recaudo y mejora en la información de los pagos realizados.
- Mayor conveniencia y mejoramiento de la eficiencia de los servidores públicos.

¹ La inversión fue de 1 millón de reales. Esto equivale a US\$940mil en precios de 2017, con una tasa de cambio de cierre de 2017 de R3,3 por dólar.

² Ahorros corresponden al año 2017



311.gob.pa

3-1-1 es el número único de acceso, donde los ciudadanos pueden registrar preguntas, quejas, solicitudes y denuncias de manera ágil y rápida, las cuales son canalizadas a las entidades del gobierno responsables de dar respuesta. Este servicio está disponible las 24 horas del día y funciona en cualquier dispositivo con acceso a Internet.

CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 3-1-1

IMPLEMENTACIÓN

Desde el 2015, mediante el lanzamiento de un nuevo modelo operativo y plataformas tecnológicas innovadoras, se amplió y fortaleció la operación del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, generando mayores ahorros a las entidades, logrando mayor adopción ciudadana, ampliando las entidades adscritas, lanzando nuevos servicios/funcionalidades e incorporando nuevas mediciones. La etapa de planeación y diseño para la modernización de los sistemas tomó 3 meses, mientras que la implementación se realizó a lo largo de 2 años.

LOGROS PRINCIPALES

Entre enero de 2015 y septiembre de 2018, el CAC 3-1-1 ha atendido 6,2 millones de contactos ciudadanos, y actualmente se encuentran conectadas 170 entidades del Gobierno Central, descentralizadas y gobiernos locales.

COSTOS

INVERSIÓN: US\$190K

- Adquirir las nuevas herramientas que incluían las 2 nuevas aplicaciones móviles y el portal de casos web.

GASTOS: US\$151K/MES

- Servicio del centro de contactos (US \$107k/mes).
- Soporte y mantenimiento del Customer Relations Management/Business Intelligence -incluye las 2 aplicaciones móviles, portal de casos web, horas de desarrollo (US \$18k/mes).
- Salarios de los 10 funcionarios dedicados a su operación (US \$18k/mes).
- Gastos de promoción (US \$8k/mes).

AHORROS

GOBIERNO: US \$11 MILLONES AL AÑO

- Los ahorros se determinan usando el costo estimado de replicar una operación 24x7x365 en 164 entidades.
- Se calcula teniendo en cuenta lo que hubiera costado operar 164 centros de atención ciudadana de forma individual menos los costos de operación del 3-1-1.

BENEFICIOS

PARA EL GOBIERNO:

- Facilita la atención al público y provee soluciones de mayor calidad con una amplia gama de canales de atención para todas las preferencias.
- Produce datos que pueden utilizarse en diseño de políticas públicas los cuales se publican en el portal de datos abiertos del Estado.
- Genera coordinación entre diferentes entidades del gobierno quienes se reúnen de forma mensual.

PARA CIUDADANOS:

- Facilita acceso a trámites y servicios del gobierno eliminando barreras tradicionales de horarios y distancias.
- Incrementa la información disponible para que los ciudadanos ejerzan sus derechos y denuncien irregularidades.

URUGUAY



gub.uy

Portal Único a través del cual el gobierno se comunica, informa y acerca el Estado a las personas. Integra en un solo lugar todos los sitios de la Administración Central, facilitando el acceso y uso de los servicios del gobierno. Tiene una imagen unificada, contenidos y arquitectura de información estandarizados, y centraliza la infraestructura tecnológica, con plataformas abiertas que pueden usarse en formatos libres.

PORTAL DE GOBIERNO ÚNICO – GUB.UY

IMPLEMENTACIÓN

El diseño y conceptualización del portal único inició a comienzos del 2017, y ese mismo año estuvieron disponibles sus versiones Alfa y Beta. Uruguay contaba con un portal del Estado desde hace más de una década, que en un principio enlazaba a los sitios web del gobierno y fue evolucionando hacia este nuevo modelo de portal, para responder más efectivamente a las necesidades ciudadanas de una forma simple y clara, y reducir costos operativos para el Estado.

LOGROS PRINCIPALES

Un total de 70 sitios web de la administración central están siendo integrados a gub.uy. Contiene a su vez el catálogo con la información de 2.804 trámites; todos pueden ser iniciados en línea y cerca del 60% son digitales de inicio a fin. Adicionalmente, con una única cuenta las personas ingresan de manera cómoda, fácil y segura a gestionar los servicios digitales del gobierno. Además, se puso a disposición de los usuarios la zona de "Mi perfil", desde donde pueden seguir el avance de sus trámites, ver una agenda unificada de sus citas en organismos públicos, firmar documentos con su cédula de identidad digital y administrar sus datos personales, entre otros servicios personalizados.

COSTOS

INVERSIÓN: US\$2,2 MILLONES

- Diseño y desarrollo del portal.
- Costos de migración de las páginas individuales.
- Implantaciones de equipos de AGESIC en los organismos.
- Se amortiza en los primeros dos años.

GASTOS:US\$700K/AÑO

- Nuevos desarrollos, operación, mantenimiento y soporte.
- Los gastos se estabilizan a partir del 3er año cuando se completa la migración de las páginas.

AHORROS

GOBIERNO: US\$1 MILLÓN AL AÑO

- Antes, el gasto anual en la administración central por diseño, desarrollo, licencias, operación y renovación de sitios web independientes era de \$1,7 millones.
- El costo anual de tener una plataforma centralizada con componentes y formatos reutilizables para todos los organismos públicos es de \$700k al año.
- Esta diferencia genera un ahorro de \$1 millón anual al gobierno.
- Cada organismo gestiona sus contenidos de forma descentralizada.

BENEFICIOS

- Potencia la interacción digital, acercando el Estado a las personas a través de sitios simples y claros, con información actual y accesible, y servicios al alcance de todos, desde un acceso unificado.
- Proporciona mayores garantías de seguridad y privacidad a la ciudadanía en el uso de los servicios digitales.
- Infraestructura con alta disponibilidad para todo el gobierno.
- Permite mejorar la calidad de la atención, al centralizar datos de uso para el análisis de las necesidades ciudadanas de información y servicios.

ECUADOR



El proyecto de modernización y sustentabilidad del sistema nacional de registro civil, identificación y cedulaación fue una reforma integral al sistema, cuyos objetivos generales eran tener un modelo de gestión autosustentable y contar con un modelo tecnológico sostenible. Para esto, se transformaron los mecanismos de planeación y presupuestación, la contratación de personal y planes de carrera, la infraestructura y uso de tecnología, la ubicación de sus puntos de atención y las interfaces con el ciudadano.

MODERNIZACIÓN DEL REGISTRO CIVIL

IMPLEMENTACIÓN

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulaación (DIGERCIC), entidad encargada de los servicios de identidad legal de la población, comenzó su proceso de reforma institucional luego de la declaratoria de emergencia del sector el 21 de diciembre de 2007, amparado en el Plan de Modernización de la entidad que se mantuvo vigente hasta 2017.

PRINCIPALES LOGROS

- En 2016, el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios de la DIGERCIC había subido a un 87%
- En 2015 el tiempo medio en la prestación de los servicios de cedulaación era alrededor de 49 minutos, con un tiempo de espera de algo más de 34 minutos y un tiempo de atención de nueve minutos
- La DIGERCIC ha mejorado su eficiencia operacional; los ingresos por punto de atención aumentaron más de 1300% pasando de US\$ 18k en 2010 a US\$268k 2016
- Desde 2014 se han entregado más de 140.000 documentos de identidad (cédulas, partidas nacimiento) a personas marginadas y en lugares de difícil acceso, lo que además ha reducido el subregistro

COSTOS

INVERSIÓN: US\$230 MILLONES

- Entre 2008 y 2017.
- Incluye inversión en la sistemas, equipos, instalaciones y maquinaria.

GASTOS: US\$872K AL AÑO

- En costos de funcionamiento, mantenimiento, materiales.

AHORROS

SOCIAL: US\$466 MILLONES

- Corresponden a ahorros de \$456 millones entre 2011 y 2016 por cedulación y US\$10,5 millones en 2015 y 2016 por registros de nacimiento.
- Ahorro en costos sociales relacionados con transporte a sitios de atención, tiempo perdido en desplazamientos y filas.
- Ahorros en costos de prestación de los servicios.
- Ahorro por unidad:
 - Cedulación: US\$26
 - Inscripciones de nacimiento y defunción: US\$41.
 - Resoluciones Administrativas: US\$141.

BENEFICIOS

- Permite y facilita el acceso a un documento de identidad básico garante de otros derechos.
- Facilita el acceso a otros programas sociales al reducir los costos de transacción relacionados con la identificación.
- Aumento en la eficiencia de la institución de registro con el incremento en los ingresos operacionales.
- Disminución del volumen de papel gestionado y almacenado con la introducción de tecnologías y posibilidad de hacer trámites en línea.

BRASIL



delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br

Los ciudadanos del estado de São Paulo pueden realizar en línea reportes de hurto de vehículos, de personas desaparecidas o encontradas, hurto o pérdida de documentos, placas o teléfono móvil, entre otros, usando la página web de la policía civil del estado.

DENUNCIA ELECTRÓNICA DE CRIMEN EN SÃO PAULO

IMPLEMENTACIÓN

La denuncia electrónica fue impulsada por el núcleo de informática del departamento de inteligencia de la policía civil, empezó a operar en el año 2000 y ha recibido actualizaciones y adecuaciones a las necesidades de la población desde ese entonces. A través de este sistema, los ciudadanos pueden ingresar a internet y llenar un formulario con los datos personales y de la denuncia, que al ser recibido es contrastado con el banco de datos de la policía para efectuar luego las acciones necesarias para resolverla.

COSTOS

INVERSIÓN: US\$9K

- Inversión inicial en sistemas.

GASTOS:

US\$2,1K AL AÑO

- En gastos operativos y de mantenimiento.

AHORROS³

GOBIERNO:

US\$940K AL AÑO

- Ahorros por reducción en el número de funcionarios dedicados exclusivamente a registrar denuncias.

- Reducción en costos operativos de mantener espacios físicos para atención al público.

- Reducción en gastos de energía, mobiliario, teléfonos.

CIUDADANOS:

US\$20 MILLONES AL AÑO

- Ahorro en transporte a sitios de atención.

- Menor tiempo perdido en desplazamientos y filas; un ciudadano gasta 2,25 horas en hacer una denuncia de manera presencial y 15 minutos en hacerla en línea.

BENEFICIOS

- Facilita a los ciudadanos acceder a la restitución de sus derechos de protección de propiedad y personal.

- Genera datos sobre crimen que pueden ser utilizados para la realización de políticas públicas.

- El aumento en los reportes de crimen puede tener un efecto disuasorio en futuros crímenes.

- Facilita el procesamiento automatizado de documentos presentados vía electrónica.

³ Los ahorros corresponden al año 2004, en precios de 2017 y corresponden únicamente a la Ciudad de Sao Paulo. En el 2004, un total de 151.900 denuncias fueron hechas en línea, mientras que 680.333 fueron realizadas de manera presencial.

ESPAÑA



Esta herramienta permite a las entidades del gobierno verificar, consultar y validar los datos de ciudadanos que realizan trámites a través de una plataforma de interoperabilidad. De este modo, el ciudadano ya no es quien debe proveer al estado los documentos necesarios para poder completar sus trámites.

PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS (PID)

IMPLEMENTACIÓN

Las consultas a los servicios de verificación de datos se pueden realizar de forma automatizada desde una aplicación de gestión de trámites, que permite consultar datos de identidad, residencia, desempleo, títulos oficiales, seguridad social, y catastrales, entre otros. La PID comenzó a operar en 2007 luego de la expedición de dos decretos que prohibían a las entidades del estado exigir fotocopias de los documentos de identidad al ciudadano.

LOGROS PRINCIPALES

Actualmente el sistema cuenta con más de 1.035 organismos usuarios. A septiembre de 2018 se superaron los 110 servicios intermediados a través de la plataforma. Desde la puesta en marcha de la plataforma, el número de transmisiones de datos ha ido en aumento. Mientras que a final de 2007 se transmitieron en total 1.3 millones de datos, a 2017 esta cifra ascendió a 77 millones. En lo corrido de 2018 a septiembre, esta cifra se ubica en 58 millones.

COSTOS

INVERSIÓN: US\$7,6⁴ MILLONES

- Considera costos de implementación de US \$53k por organismo y gastos de US \$766k por mantenimiento anual del sistema centralizado de la PID.
- Asume implementación en los 100 organismos públicos de mayor volumen de tramitación.
- Adquisición de servidores, licencias de software, desarrollos de aplicaciones y programas, definición de políticas de seguridad, asistencias técnicas y soporte.

AHORROS

SOCIAL: US\$2.000 MILLONES ENTRE 2007 Y 2018

- Correspondientes a 360 millones de transacciones.
- Ahorros provienen de sustituir la aportación presencial o telemática de documentos por transmisiones electrónicas de datos.
- Ahorros en costos operacionales (papel, impresiones, archivos)
- Ahorros en personal dedicado a prestación presencial.
- Menos horas laborales perdidas.

BENEFICIOS

- Disminución del volumen de papel gestionado y almacenado.
- Ahorro en papel: evita al año cerca de 20 millones de fotocopias de DNI y 10 millones de fotocopias del certificado del padrón.
- Incremento de la calidad de los datos al evitar falsificaciones, malas lecturas o errores ya que estos son verificados o consultados directamente por el organismo competente.
- Disminución del número de volantes y certificados de empadronamiento suministrados por los ayuntamientos.
- Incremento en la colaboración con otras administraciones en la realización de trámites.

⁴ Estos datos corresponden a un análisis realizado en 2014

REPÚBLICA DE COREA



Plataforma de interoperabilidad en la cual los servidores públicos pueden consultar y verificar los datos de ciudadanos en línea, eliminando la necesidad para los ciudadanos de presentar documentos. La información está disponible continuamente.

SISTEMA DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN PÚBLICA

IMPLEMENTACIÓN

El plan de intercambio de información pública en Corea inicia en 2003, con acuerdos para mejorar la cooperación inter-institucional y el intercambio de datos entre instituciones. La construcción e implementación de la plataforma comienza en 2005 y se ha ido actualizando y mejorando constantemente desde entonces.

LOGROS PRINCIPALES

Actualmente el sistema contiene 148 clases de información administrativa compartida por 627 organizaciones, incluyendo oficinas administrativas, instituciones públicas e instituciones financieras. Entre 2005 y 2015 se realizaron más de 1,25 billones de consultas y descargas de información a través de la plataforma.

COSTOS

INVERSIÓN: US\$80 MILLONES

- Entre 2005 y 2017; presupuesto anual de US\$6,7 millones.

- Incluye inversión en la plataforma, actualizaciones anuales y costos de conexión de instituciones y bases de datos a la plataforma.

GASTOS: US\$2,83 MILLONES AL AÑO

- Mantenimiento y operacionales.

AHORROS

SOCIAL: US\$990 MILLONES

- Ahorro en costos sociales relacionados con transporte a sitios de atención, tiempo perdido en desplazamientos y filas, y tarifas de emisión de documentos.

BENEFICIOS

- Reducción en emisiones de CO2 de 673 millones de toneladas al año.

- Reducción en el uso de recursos como papel, impresiones, etc.

- Mayor conveniencia y mejoramiento de la eficiencia para los servidores públicos.

- Mayor confiabilidad de los datos y reducción de errores en los formularios.

ESPAÑA



subastas.boe.es

El portal único de subastas de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (BOE) permite realizar subastas judiciales y administrativas en línea, a las que puede acceder cualquier ciudadano interesado. La subasta judicial permite transformar en dinero los bienes hipotecados o embargados, con el fin de que los deudores puedan pagar la deuda. Pueden subastarse bienes inmuebles (viviendas, lotes), vehículos, muebles (joyas, cuadros, maquinaria, etc.), entre otros.

PORTAL DE SUBASTAS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVAS ELECTRÓNICAS

IMPLEMENTACIÓN

El portal único de subastas se implementa en octubre 2015 para toda la administración pública, sustituyendo las subastas de manera presencial. Cualquier ciudadano interesado en participar en una subasta pública puede acceder al portal de subastas electrónicas desde la cual realizará las pujas sobre los bienes subastados.

COSTOS

INVERSIÓN: US\$800K⁵

- US\$590k en desarrollo e implementación de los sistemas.
- US\$210k en mantenimiento el primer año.

GASTOS: US\$160K AL AÑO

- Gastos de mantenimiento de los sistemas.

AHORROS

GOBIERNO: US\$20,5 MILLONES AL AÑO

- Ahorros en coste de funcionarios dedicados a gestionar subastas presenciales.
- Ahorros en locales, energía y otros costos asociados a las instalaciones físicas.
- Ahorros en costos materiales de las subastas.

CIUDADANOS: US\$27 MILLONES AL AÑO

- Ahorro en costos de transporte a lugares donde se realiza la subasta.
- Tiempo perdido en desplazamientos.

BENEFICIOS

- Aumenta la transparencia del procedimiento de subastas.
- Mayor eficiencia en la asignación de los recursos económicos del país y mayor rendimiento de los bienes subastados.
- Mayor concurrencia en la subasta (95% de las subastas eran desiertas) al tener una mayor difusión y publicidad y facilitar el acceso a los ciudadanos y empresas.
- Mayor eficiencia al contar con un único portal para toda la Administración pública.

⁵ Estos datos corresponden a un análisis realizado en 2014

MÉXICO



www.gob.mx/Actanacimiento

El acta de nacimiento en línea permite que cualquier individuo de nacionalidad mexicana obtenga una copia certificada de su acta de nacimiento a través del portal de la Ventanilla Única Nacional, disponible a cualquier hora.

ACTA DE NACIMIENTO EN LÍNEA

IMPLEMENTACIÓN

Es resultado de la colaboración interinstitucional entre diversas entidades del gobierno central y gobiernos municipales. La implementación tomó 2 años. Los trabajos para establecer el acta de nacimiento en línea implicaron colaboración con más de 500 servidores públicos de distintos niveles de gobierno federal y local, desde la estandarización del formato único del acta de nacimiento en las entidades federativas, hasta el establecimiento de interoperabilidad con las 32 entidades para habilitar un servicio 100% digital. El acta en línea está disponible desde mediados de 2017.

LOGROS PRINCIPALES

- A noviembre 2018, más de 3,000,000 de actas descargadas (3,080,176), 89% de éstas pagadas en línea.
- Más de 41 millones de visitas a los componentes de acta.
- Más del 92% de satisfacción en el trámite con un total de 1.076.444 respuestas.
- Un total de 230.012 tickets en la mesa de ayuda de gob.mx, los temas más recurrentes son digitalización de acta (promedio de 70 tickets diarios) y datos erróneos (promedio de 53 tickets diarios).

COSTOS

INVERSIÓN: US\$4 MILLONES

- Por concepto del trabajo de 32 equipos técnicos a nivel local, el equipo técnico de gob.mx y el Registro Nacional de Población (RENAPO).
- La parte proporcional de la infraestructura de gob.mx.
- Los servicios digitales en MEXICO se desarrollan con los recursos técnicos y humanos con los que cada dependencia cuenta.

AHORROS

CIUDADANOS: US\$660⁶ MILLONES ENTRE JUL 2017 Y NOV 2018

- **Presencial:** el gasto promedio nacional por obtener un acta de nacimiento es de US \$220.
- Considera costos de transporte de una entidad federativa a otra, hospedaje según el caso, gasto de comidas, gasto de taxi o traslados, sueldo por día perdido en la obtención del acta.

- **En línea:** costo promedio nacional de US \$4,9 por acta, representando un ahorro del 98% para el ciudadano frente al presencial.
- El tiempo promedio para obtener el acta en línea es de 15 minutos.

BENEFICIOS

PARA CIUDADANOS:

- Democratizar el acceso a un documento de identidad básico garante de otros derechos.
- Inmediatez en la obtención, desde cualquier lugar del mundo, hora y dispositivo con acceso a Internet.
- Establecimiento de un formato único aceptado por las instituciones a lo largo del país independientemente de la jurisdicción de la emisión del documento.

PARA EL GOBIERNO:

- Percepción ciudadana de un gobierno más innovador y que aplica la tecnología.
- Interoperabilidad entre los gobiernos estatales para la identidad de ciudadanos y dependencias de gobierno permitiendo hacer la validación automática del registro de nacimiento.
- Satisfacción de los usuarios con el servicio en línea.

⁶ Ahorro corresponde a multiplicar el número de actas emitidas desde julio de 2017 a hoy por la diferencia entre el costo presencial y el costo en línea.

EL SALVADOR



El RUP es una herramienta de apoyo a la implementación del Sistema de Protección Social Universal. Está diseñada para servir como un registro centralizado que contiene información estructurada, sistematizada y normalizada, que permite identificar, conocer y segmentar las características socioeconómicas de personas, familias u hogares y del entorno de los participantes de programas sociales que son parte de un sistema de protección social.

REGISTRO ÚNICO DE PARTICIPANTES DE PROGRAMAS SOCIALES (RUP)

IMPLEMENTACIÓN

El Registro inició en el año 2010 en el marco de la implementación de la Política de Nacional de Datos Abiertos. Se han consensado estándares para homologar registros entre diferentes programas y se están conectando bases de datos dispersas aplicando los lineamientos de interoperabilidad propuestos por la Dirección de Gobierno Digital. La planeación y diseño del RUP tomó 18 meses, la adecuación del espacio y la contratación de personal tomó 24 meses a partir del inicio de la planeación del proyecto y la primera versión del sistema del RUP estuvo disponible en 36 meses.

LOGROS PRINCIPALES

Actualmente se tienen incluidos 4 programas/subsidios en el RUP; en total son 9 instituciones que forman parte de la estrategia nacional Protección Social que necesitan estar vinculadas. Se han registrado 1,4 millones de ciudadanos de 167 municipios, de un total potencial de 262 municipios a nivel nacional.

COSTOS

INVERSIÓN: US\$2,6 MILLONES

- Apoyo al registro y/o actualización de información de los hogares.
- Contratación de personal para administrar la herramienta.
- Contratación de servicios técnicos e infraestructura para el desarrollo de soluciones informáticas.
- Fortalecimiento de entidades y producción de contenidos.

GASTOS: US\$10K/MES

- Salarios de personal técnico.
- Licenciamiento de software.

AHORROS

- Depuración de la lista de beneficiarios del programa de transferencias "Comunidades Solidarias" (cuantificación no disponible).
- Eliminación de registros de programas individuales (cuantificación no disponible).

BENEFICIOS

- Consolida la información desde la Secretaría de Planificación y facilita la gestión y coordinación entre diferentes instituciones públicas que ejecutan programas de protección social a la población.
- Permite cuantificar y transparentar los procesos de entrega de prestaciones del Estado.
- Permite la priorización objetiva y transparente de participantes de programas sociales a partir de un modelo que permite la medición de su calidad de vida.
- Elimina duplicidad en los costos de registro e identificación de participantes de programas sociales.
- Facilita la integración de bases de datos de diferentes instituciones.
- Homogeniza las metodologías de priorización de potenciales participantes y los estándares para el registro de participantes de programas sociales desde las instituciones del Estado.
- Facilita el acceso a los programas sociales al reducir los costos de transacción.

ARGENTINA



argentina.gob.ar/inclusiondigital

Capacitaciones, cursos y charlas de alfabetización y habilidades digitales en todo el territorio del país, con el objetivo de que las personas alcancen las habilidades, la motivación y la confianza necesarias para usar las nuevas tecnologías en beneficio de su desarrollo personal y profesional. El plan ofrece a municipios, provincias y/u otros organismos públicos la posibilidad de implementar actividades de capacitación en diversos formatos, bajo tres líneas de acción: alfabetización digital, habilidades digitales para negocios e inclusión financiera.

PLAN NACIONAL DE INCLUSIÓN DIGITAL

IMPLEMENTACIÓN

El despliegue territorial del plan es posible gracias a la Red de Alfabetizadores Digitales. En cada ciudad, las actividades de capacitación están a cargo de estudiantes universitarios locales, quienes, a cambio de su tarea, reciben una asignación estímulo que los ayuda a terminar sus estudios. La prueba piloto se llevó a cabo a finales de 2016 y la implementación a gran escala comenzó en marzo de 2017.

PRINCIPALES LOGROS

- Implementado en más de 125 ciudades y municipios.
- Para fines de octubre 2018 ha capacitado cerca de 225.000 personas.
- La Red de Alfabetizadores Digitales cuenta con más de 300 miembros.
- A septiembre de 2018 el total de cursos impartidos asciende a 2.134.

COSTOS

INVERSIÓN: US\$0

- No requiere inversión.

GASTOS: US\$700K AL AÑO

- Anualmente se estima un total de US \$420K destinados al pago de asignaciones estímulo.

- 15 funcionarios, tiempo completo: US \$280K.

BENEFICIOS

- Incremento en la población de 4 años o más que usa TICs. Entre 2016 y 2017, el uso de teléfono celular aumentó de 78,9% a 81,2% y la proporción de personas que usan Internet pasó de 71% a 74,3%.

- Genera competencias para usar nuevas tecnologías en la resolución de problemas y actividades de la vida cotidiana.

- Destrezas para mejorar las oportunidades de empleabilidad e impulsar el desarrollo de microeconomías.

- Conocimientos y motivación para acceder a servicios bancarios a través de canales digitales.

- Fomenta el uso de las diversas herramientas de gobierno digital.

TESTIMONIOS

Algunos ejemplos de cómo los programas de alfabetización digital impactan a la ciudadanía:

• Julieta, estudiante de psicología de 22 años, hace parte de la red de alfabetizadores digitales y da una clase semanal de Excel y Word a los internos de la prisión de Olmos para aumentar sus posibilidades de encontrar trabajo una vez salgan de prisión. Ha formado 211 internos en 16 cursos diferentes.

• Lilia, de Jujuy, pertenece al centro de jubilados y aprendió a buscar información en Internet gracias al curso de Inclusión Digital.

• Pablo, de La Carolina, tiene una empresa de turismo y recibió una capacitación de marketing digital que le ha servido para usar nuevas herramientas en la promoción de su emprendimiento y mejorar las ventas.

Referencias y fuentes para los cálculos

ARGENTINA

- Secretaría de Modernización de la Nación de Argentina
- argentina.gob.ar/inclusiondigital

BRASIL

- Ferrer, Florencia. (2018). *Gestão Publica Eficiente: Colocando o cidadão no centro das atenções*, Alta Books, Rio de Janeiro.
- www.florenciaferrer.com.br

COREA

- Ministerio del Interior de la República de Corea (2017). *Corea, líder del e-Gobierno del mundo: Introducción y análisis sobre las mejores prácticas*, disponible en: bit.ly/2PSjngF

ECUADOR

- Banco Interamericano de Desarrollo (2018). *Una historia de transformación: Lecciones de la modernización del Registro Civil de Ecuador (2007-2016)*, disponible en: <https://publications.iadb.org/handle/11319/9078>
- Ferrer, Florencia. (2011). *Evaluación de los impactos económicos sobre la innovación en el proceso de identificación de ciudadanos*, mimeo, e-Strategía Pública, Quito.

EL SALVADOR

- Dirección de Gobierno Electrónico y Dirección de Coordinación de Política Social en la Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia, El Salvador

ESPAÑA

- Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (2014). *Reforma de las Administraciones Públicas*, Subcomisión de simplificación administrativa, Gobierno de España. Disponible en: <http://datos.gob.es/es/catalogo/e04990401-informes-cora>

- Se incorporan 22 nuevos servicios a la PID durante el primer semestre de 2018, Portal de Administración Electrónica de España, disponible en: <https://bit.ly/2DIPQGo>
- Portal de Administración Electrónica de España: <https://administracionelectronica.gob.es/ctt/svd>

MÉXICO

- Coordinación de Estrategia Digital Nacional (CEDN) de México
- Reporte generado por SEGOB durante 2do semestre 2018.
- Visitas al componente de actas: Google Analytics al 1 de noviembre de 2018
- Gob.mx: Encuestas de satisfacción respondidas del 31/07/17 al 17/09/18 y Zendesk mesa de ayuda de gob.mx al 1 de noviembre de 2018.

PANAMÁ

- Dirección del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, Panamá

URUGUAY

- Agencia de Gobierno electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC)

