



Colegio en
**Ciencias
Económicas**



La REVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

¿Cómo me impacta?

Congreso de Ciencias Económicas 2017

San José, Costa Rica,
2 de Junio 2017

Gobierno Digital



Colegio en
**Ciencias
Económicas**

San José, Costa Rica,
2 de Junio 2017

Contenido

- **La digitalización y la analítica de datos** están **cambiando radicalmente** la forma en que las personas, las corporaciones y los gobiernos **interactúan con los ciudadanos**
- A medida que lo digital se vuelve más relevante, los gobiernos necesitan enfrentar el **reto de una transformación difícil**. Sin embargo, hay mucho **valor en juego**
- El **digitalizar un gobierno** y finalmente, la economía en su totalidad, **es un esfuerzo complejo** que necesita ser abordado **simultáneamente en varias dimensiones**

Evolución de la tecnología

Principios de 1820

Palomas



Cartas

Teléfono



Buscapersonas



Correos electrónicos

Mensajería instantánea



2015



Las tecnologías digitales se están moviendo rápidamente

Se han generado más datos en los últimos 2 años que en toda la historia de la humanidad

En 1957, se necesitaba una computadora del tamaño de un cuarto para ganarle en ajedrez a un humano; ahora, cualquier teléfono móvil lo puede hacer

El Machine Learning hoy en día permite que una persona haga el trabajo que hacían 100 analistas hace 10 años

Para el 2020, habrá ~3 millones de libros¹ de datos disponibles por cada persona viva

Los centros de servidores basados en la nube son 4 veces más costo-eficientes que los centros de servidores empresariales tradicionales

50, 000 millones de aparatos conectados a internet para el 2020

Las ventas de robots están aumentando anualmente en un rango entre 12% y 37%

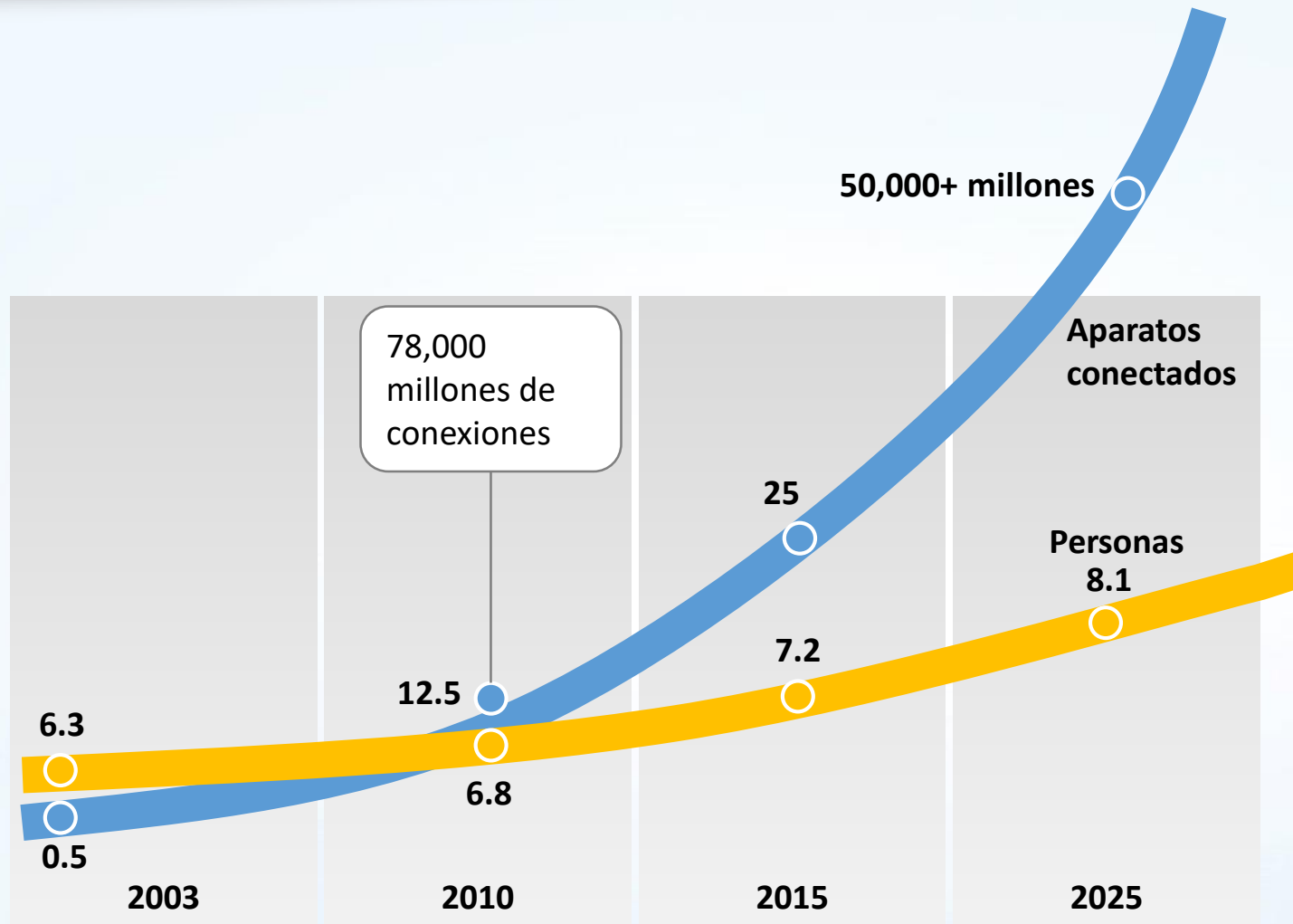
400+ millones de usuarios de Google Now y Apple Siri

El aumento en la velocidad de la computación de las TI en los últimos 15 años es como conducir de San Francisco a Nueva York en 5 minutos

En 2014, Google admitió que las computadoras han comenzado a aventajar a los ingenieros y que los ingenieros no son capaces de decir cómo el proceso se dio

¹ 1 Equals 3.2 Tb of data

El camino hacia la conectividad se mueve a un ritmo exponencial ...



*¿Cuántos de ustedes
han tomado una foto
con una cámara que
tenga rollo fotográfico
en los últimos tres
años?*

¿Cuántos de sus padres tomaron
fotos con cámaras con rollo
fotográfico hace diez años?



*¿Cuántos de ustedes
todavía rentan
películas de una
tienda física?*





La compañía de hoteles
más grande del mundo...
... no es dueña de ninguna cama



La compañía de taxis más
grande del mundo...
... no es dueña de ningún coche



El retailer más grande del
mundo...
... no cuenta con ninguna tienda

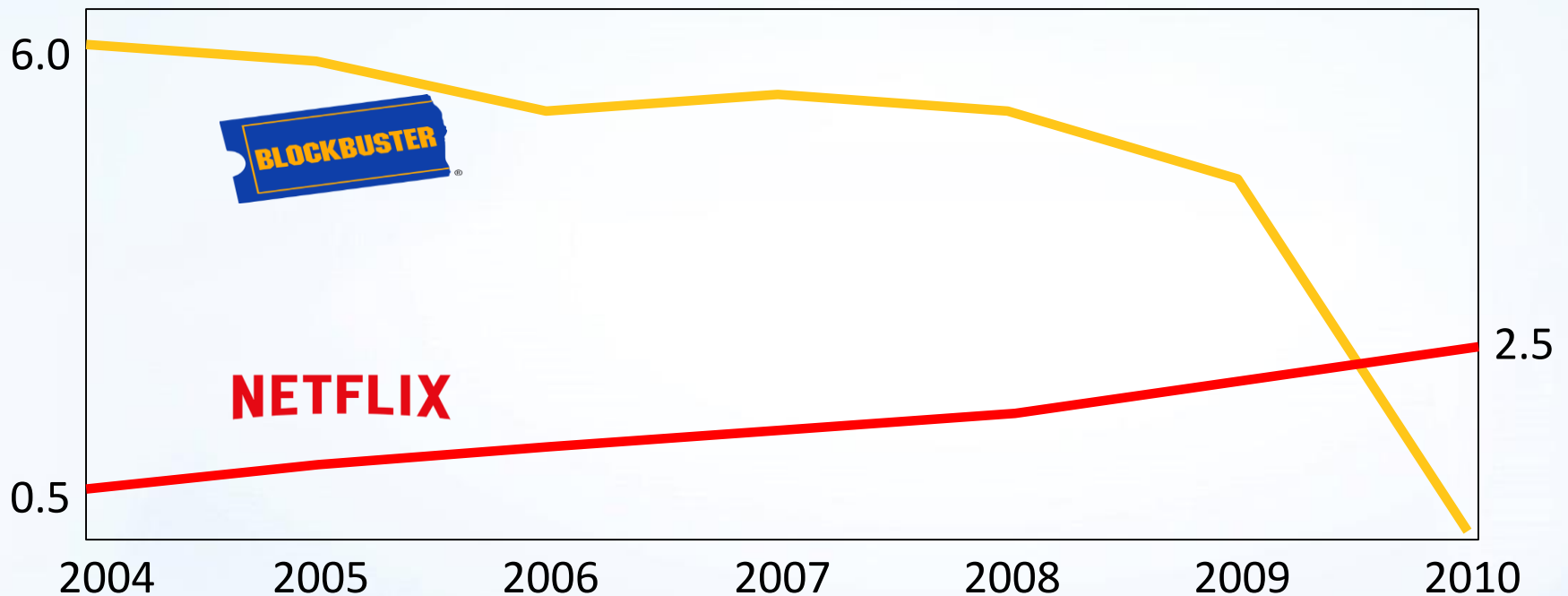
Y ésta no es solamente una historia de hoteles, transporte o negocios minoristas...



Esto se trata de dinero real

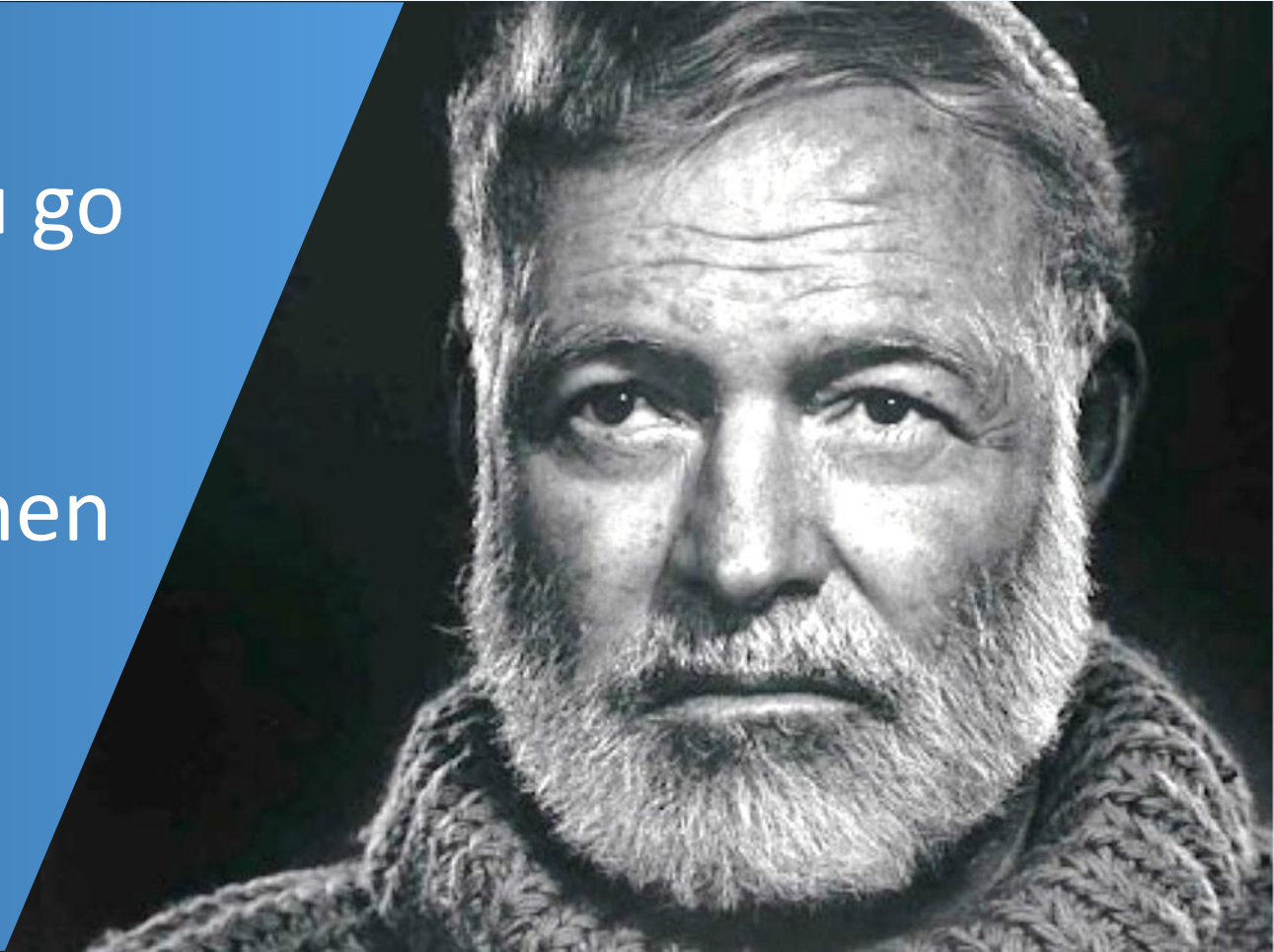
Netflix vs. Blockbuster (2004-2010)

Ingresos, USD miles de millones



How did you go
bankrupt?
Two ways...
Gradually, then
suddenly.'

Ernest Hemingway



Contenido

- La **digitalización y la analítica de datos** están **cambiando radicalmente** la forma en que las personas, las corporaciones y los gobiernos **interactúan con los ciudadanos**
- A medida que lo digital se vuelve más relevante, los gobiernos necesitan enfrentar el **reto de una transformación difícil**. Sin embargo, hay mucho **valor en juego**
- El **digitalizar un gobierno** y finalmente, la economía en su totalidad, **es un esfuerzo complejo** que necesita ser abordado **simultáneamente en varias dimensiones**

¿Cuántos países tienen plataformas de gobiernos digitales?



¿Cuántos gobiernos permiten a los ciudadanos presentar impuestos en línea?

71 países = 37%



¿Cuántos gobiernos permiten a los ciudadanos solicitar una tarjeta de identificación personal en línea?

27 países = 14 %



Las nuevas tecnologías están cambiando el paradigma de servicios en el sector público



Los identificadores de ciudadanos y empresas personalizados ayudan a presentar una visión única autenticada del cliente a todas las partes de los gobiernos



La movilidad y los dispositivos portátiles ayudan a atender a los ciudadanos que buscan la entrega de servicios "en cualquier momento y en cualquier lugar" en el futuro



La analítica puede ayudar a hacer frente al big data y permitir a los gobiernos hacer un mejor uso de los hallazgos sobre los datos para ser más proactivos en los servicios públicos



Las arquitecturas de TI basadas en la nube pueden ayudar a los gobiernos a ganar flexibilidad e integrar servicios a un costo reducido



Las nuevas tecnologías y las redes sociales ayudan a colaborar y atender a los ciudadanos de manera más efectiva al involucrar al público como co-productores de valor público y mejorando la rendición de cuentas y la transparencia



El gobierno interactivo puede permitir a los gobiernos el construir relaciones más profundas, más ricas y más colaborativas con las personas a las que sirven



Una nueva generación de procesos y herramientas ayudan a construir **servicios públicos más productivos** que mejoran las relaciones y las vidas



La salud conectada utiliza el conocimiento y la tecnología de nuevas maneras para una atención sanitaria más eficaz y eficiente, tal como la movilización de información sanitaria de forma electrónica a través de organizaciones con una región, comunidad o sistema hospitalario para mejorar los resultados a menor costo

FUENTE: Búsqueda en prensa, Análisis del Equipo de Trabajo

Algunas lecciones aprendidas de nuestra experiencia en procesos de modernización digital de gobiernos

- 1 El contar con un plan **efectivo de Digitalización del Gobierno** (o Gobierno Digital) ya no es opcional – es una **necesidad**
- 2 El plan de Gobierno Digital debe enfocarse en **cinco fuentes de valor**, más allá de la noción tradicional de servicios electrónicos
- 3 Unos planes de Gobierno Digital bien definidos son contruidos sobre el **entendimiento a nivel de agencia** de dónde el valor es apoyado por las **iniciativas comunes seleccionadas a lo largo del estado**
- 4 **Cinco cuestiones de gobernanza** deben ser resueltas para una implementación efectiva - no hay una respuesta única para éstas

FUENTE: McKinsey Global Institute

1 | TIC es un sector sumamente crítico en términos de sus efectos económicos y sociales

Gobierno digital para el desarrollo económico



Aumenta la productividad, crea nuevos modelos de negocio y, por lo tanto, permite el crecimiento en todos los sectores mediante el apoyo con tecnología



Atrae inversiones extranjeras directas (IED) y compañías internacionales en el país mediante el desarrollo de infraestructura tecnológica



Conlleva a ahorros de costos significativos para las entidades

Gobierno digital para la responsabilidad social



Permite un uso eficiente de la información en todos los aspectos de la vida (educación, salud, transporte, pagos, etc.)



Proporciona beneficios sociales y aumenta la mejora de la educación, la salud y los servicios sociales, así como el nivel de servicio, y genera la creación de una sociedad racional

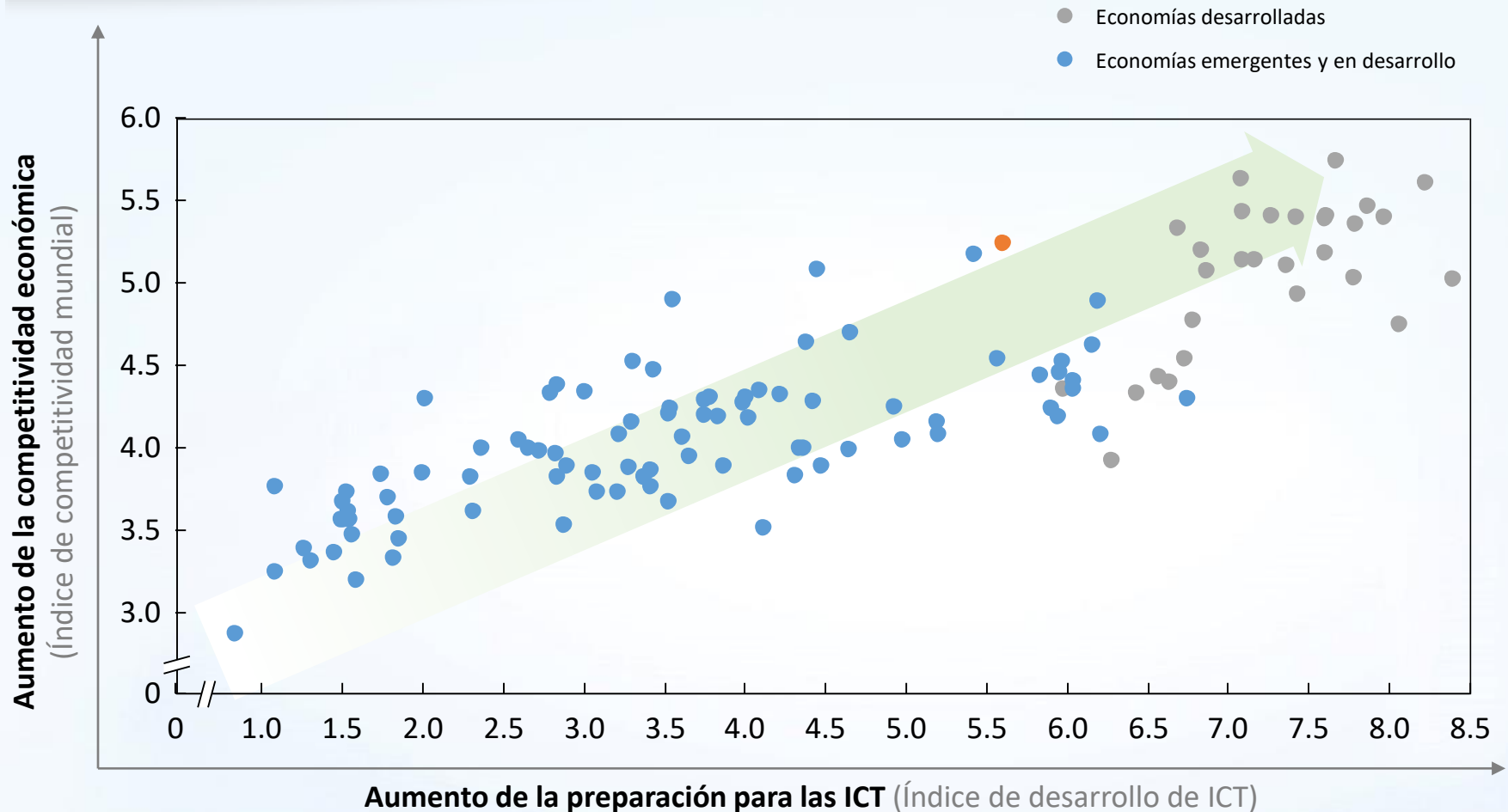


Proporciona igualdad de oportunidades a los grupos que no pueden participar en la esfera social (discapacitados, etc.) y los integra en la vida social



FUENTE: McKinsey

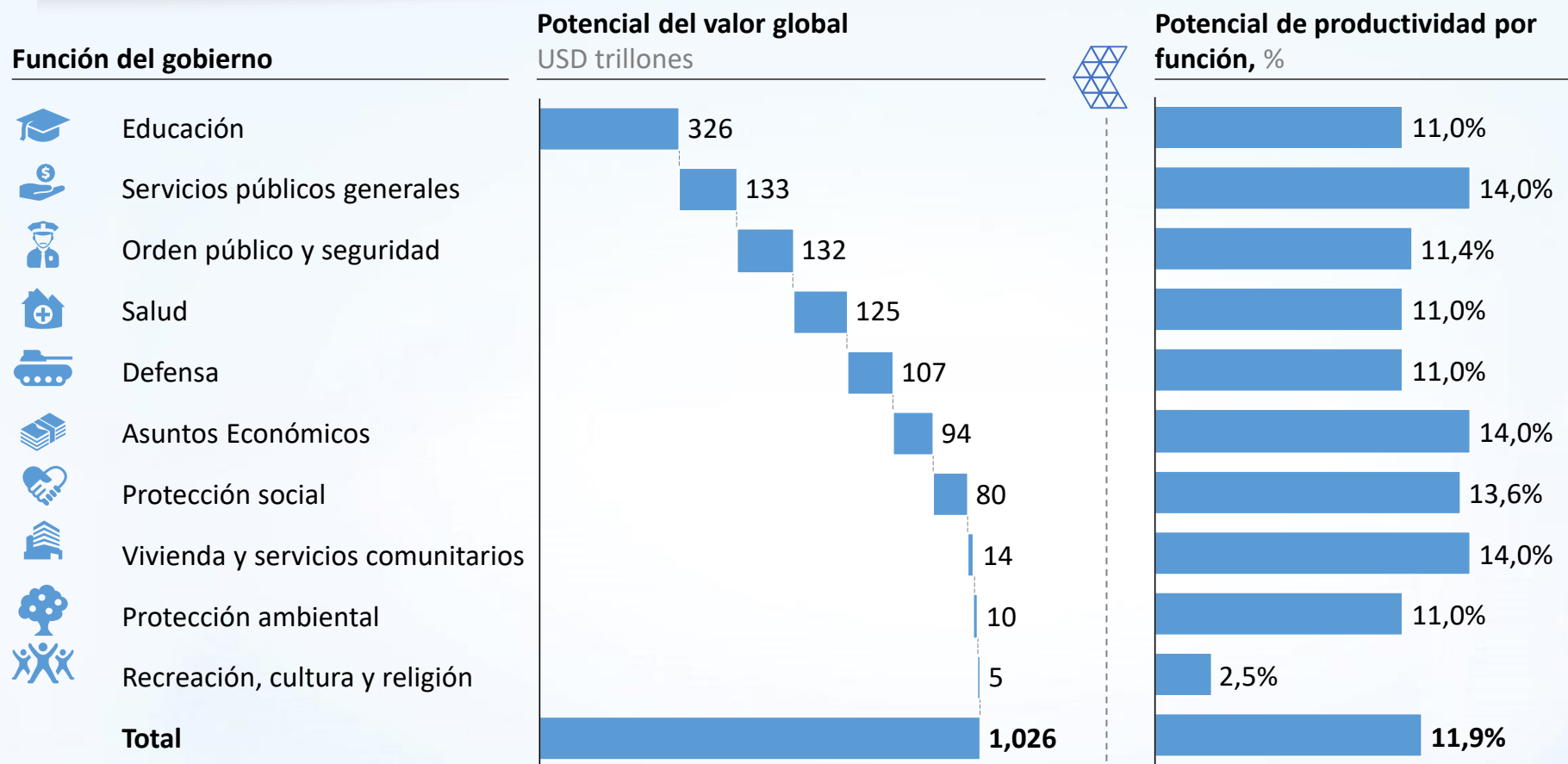
1 | Existe una correlación entre la madurez de las TIC de los países y su competitividad económica



1 El Índice de Competitividad Mundial, basado en el Informe del Foro Económico Mundial, se basa en 12 pilares, incluyendo infraestructura, educación, mercado de trabajo, etc.
2 El IDI, extraído del informe de la ITU titulado "Midiendo la sociedad de la información (2011)", es un índice compuesto por 11 indicadores que cubren el acceso, el uso y las capacidades de las ICT

FUENTE: Foro Económico Mundial; McKinsey

1 Hemos estimado que la digitalización puede aumentar la productividad interna en más de 1 trillón de dólares anualmente a nivel mundial



- El sector educación es el principal motor de la creación de valor
- Las estimaciones se basan en el aumento de la productividad interna - las palancas restantes pueden aumentar el valor en 3-4 veces

FUENTE: Estadísticas de UN, Estadísticas de OCDE, Análisis de equipo

1 | Si vemos más allá de la tecnología actual y hacia desarrollos futuros, la oportunidad podría ser de 7x

■ Bajo ■ Alto

Aplicaciones dimensionadas en los sectores público y afines

Impacto económico potencial de las aplicaciones dimensionadas en el 2025 \$ trillones, anualmente

Productividad potencial o ganancias de valor en el 2025

- Reducción en costos del 10-20% por reducción en tratamientos de enfermedades crónicas a través de monitoreo remoto
- Alza del 5–15% en tasas de graduación en educación secundaria
- Ganancias en productividad del 10–30% en educación superior, corporativa, and gubernamental
- Reducción en costos del 60–75% en tareas administrativas debido a eficiencia en el trabajo

- \$50,000 en valor adicional por persona

- Reducción en costos del 10-20% por reducción en tratamientos de enfermedades crónicas a través de monitoreo remoto
- Reducción del 80–100% en contrabando de medicamentos
- 0.5–1.0 horas ahorradas por día por enfermeras



Internet móvil

Salud 0.9 – 2.1

Educación 0.3 – 1.0

Sector Público 0.2 – 0.5



Automatización del trabajo del conocimiento

Educación 0.8 – 1.0

Salud 0.3 – 0.4



Internet de las Cosas

Salud 1.1 – 2.5

Total 3.6 – 7.5

1Las estimaciones de la adopción se basan en las tasas de penetración de Internet en las economías avanzadas y en desarrollo.

NOTA: Las estimaciones del impacto económico potencial son para algunas aplicaciones solamente y no son estimaciones comprensivas del impacto potencial total. Las estimaciones incluyen el excedente del consumidor y pueden no estar relacionadas con los ingresos potenciales de la compañía, el tamaño del mercado o el impacto del PIB. No dimensionamos los cambios de excedentes posibles entre las compañías e industrias, o entre compañías y consumidores. Estas estimaciones no se ajustan al riesgo o la probabilidad. Los números pueden no sumar debido al redondeo.

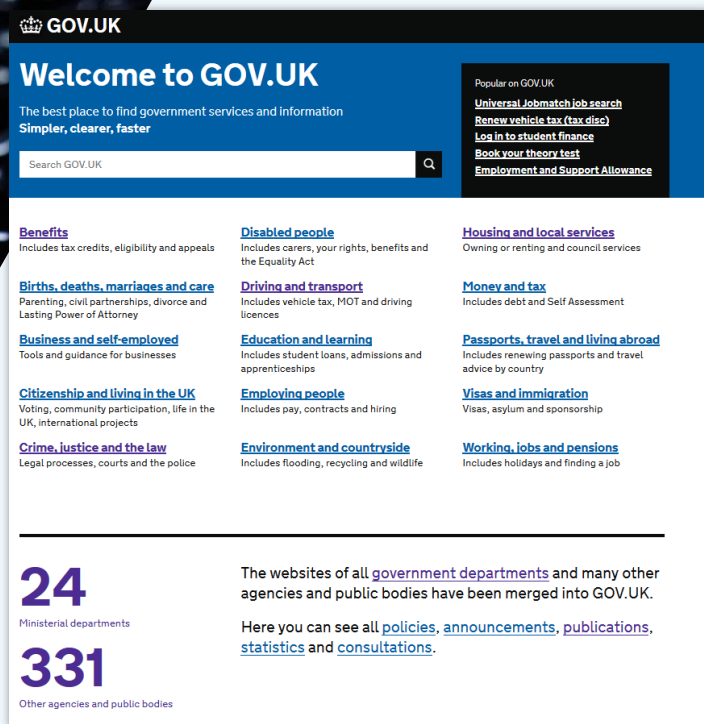
FUENTE: McKinsey Global Institute, 'Tecnologías disruptivas', mayo 2013

2 | Existen cinco principales fuentes de valor en la digitalización del gobierno

	Descripción	Ejemplos
Productividad interna	Mayor eficiencia y eficacia de la maquinaria estatal	- Recaudación de impuestos (p. ej., Suecia) - Prevención del fraude de pagos (p. ej., Dinamarca)
Disponibilidad de los servicios públicos (Diálogo G2C)	Mayor disponibilidad, flexibilidad y facilidad de uso de los servicios públicos de dos vías	- La votación en línea (p. ej., EUA) - Firma digital nacional (p. ej., Noruega)
Productividad económica (Diálogo G2B)	Ajuste más rápido, más amplio y preciso entre la demanda de recursos de los negocios y los vehículos de apoyo estatales	- Los portales gubernamentales consolidados (p. ej., Noruega) - Acceso en línea al trabajo rural
Colaboración internacional (Diálogo G2G)	Habilitación de plataformas de colaboración eficaces entre los estados para impulsar los temas globales	STORK 2.0 (Interoperabilidad de la UE de los identificadores digitales)
Innovación en los negocios	Habilitación de nuevos modelos de negocio y servicios ciudadanos a través de la disponibilidad de más datos públicos sobre estándares abiertos a lo largo de las funciones estatales	- Las inversiones públicas y privadas enfocadas (p. ej., Israel) - Arquitecturas de datos comunes (p. ej., Estonia)

FUENTE: Línea de servicio del Gobierno Digital de McKinsey

2 | Gov.UK es una plataforma en línea única para el Gobierno del Reino Unido...



Lanzada en octubre del 2012

Más de 250 sitios web del gobierno se trasladaron a 1

Servicios públicos disponibles en una plataforma confiable, simple y rápida

FUENTE: Gov.UK

2 | ... y ya ha producido ahorros en costos y eficiencias significativas



SOURCE: Gov.UK

	País	De...	... A
	EUA: Devoluciones de impuestos del Internal Revenue Service	El procesamiento de papel cuesta \$1.60	El procesamiento en línea cuesta 40 centavos
	Hong Kong: Oficina de Radiodifusión de Tecnología de la Información	El procesamiento de una transacción contable cuesta \$1.90	La transacción en línea cuesta 80 centavos
	Service Arizona, renovación del registro de vehículos	El procesamiento de una transacción contable cuesta \$6.60	La renovación en línea cuesta \$1.60
	Singapur: TradeNet	Los negociantes llenaron 21 formularios de 20 agencias y esperaron 15-20 días para recibir una licencia	Los negociantes presentan una declaración conjunta a todas las agencias gubernamentales y reciben una licencia en sólo 15 segundos
	Reino Unido: Mayor disponibilidad de servicio	Fila en el departamento de 9 a.m.-5 p.m., cinco días a la semana	En línea las 24 horas del día, los siete días de la semana, utilizando PC, quioscos públicos o Internet

2

Ejemplo de disponibilidad de servicios públicos: la experiencia de Estonia demuestra el potencial de las plataformas eGov para hacer que el gobierno sea más centrado en el ciudadano

The screenshot shows the EESTi.e Gateway to eEstonia website. The header includes the logo, navigation links (My Data, Services, Topics, Contacts), and a search bar. The main content area is titled 'Services' and lists various e-services categorized by user type: For a citizen, For an entrepreneur, For an official, and Services A-Z. Each category has a list of services and a 'View all' link. The footer contains contact information, help links, and information about the State Portal.

EESTi.e
Gateway to eEstonia

For visually impaired | Help

Eesti keel | **English** | Русский

Insert keyword **Search**

Site map | Advanced search

Home **My Data** **Services** Topics Contacts **Enter**

Main page → Services **Print** **Share**

Services

Descriptions of e-services are available in English, all official forms are in Estonian.

For a citizen Help

- ▶ Entering the State Port Register
- ▶ National examination data and e-certificate
- ▶ Benefits for incapacity for work
- ▶ Prescriptions

[View all](#)

For an entrepreneur Help

- ▶ Notarised documents
- ▶ Economic Activities of Estonia (EMTAK)
- ▶ Traffic insurance history
- ▶ Entering the Register of Economic Activities

[View all](#)

For an official Help

- ▶ Notarised documents
- ▶ Economic Activities of Estonia (EMTAK)
- ▶ Entering the Register of Economic Activities
- ▶ Query about identity documents

[View all](#)

A-Ü Services A-Z

[View all](#)

Contact

Estonian Information System's Authority

E-mail help@ria.ee

Working hours Mon-Thu 8.30-17.00, Fri 8.30-16.00

Help

- ▶ Accessibility

About the State Portal

- ▶ Terms of Use
- ▶ eesti.ee in Facebook

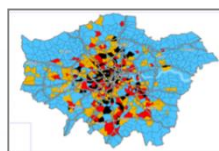
- Lanzada en el 2003, la plataforma eGov de Estonia fue nombrada como el **mejor contenido de la década** por la ONU (2013)
- Más del 90% de la población estonia tiene **tarjetas electrónicas de identificación**
- Más del 94% de las **declaraciones de impuestos** se realizan a través de la junta de impuestos electrónicos
- e-Tax le **ahorra a las empresas ~7 euros** por declaración de renta o **declaración de impuestos** sociales
- El **registro en línea de una compañía** puede tardar **menos de 20 minutos**
- **24% de los votos** en las elecciones parlamentarias de 2011 fueron emitidos a través de **iVote**, ahorrando el equivalente a 11k días hábiles

FUENTE: McKinsey Quarterly, 'Innovación en el gobierno: India y Estonia', junio 2012; e-estonia.com; Entrevistas

Principales ejemplos



GREATER
LONDON
AUTHORITY



Land Transport Authority

Impacto de datos GIS

- WellBeing Toronto informa a los residentes sobre su comunidad, ayuda a **focalizar y galvanizar los esfuerzos de mejora de la comunidad**, y ayuda a los urbanistas a diseñar mejor las intervenciones
- Los modelos geoespaciales de la demanda de transporte de GLA & TfL **proporcionan una perspectiva imparcial que informa las decisiones críticas**, incluyendo la inversión en infraestructura y la planificación urbana
- LTA de Singapur utiliza ampliamente el GIS para mejorar la prestación de servicios como parte de varios servicios, incluido el **transporte público y la gestión del tráfico**



Diseminación de la información

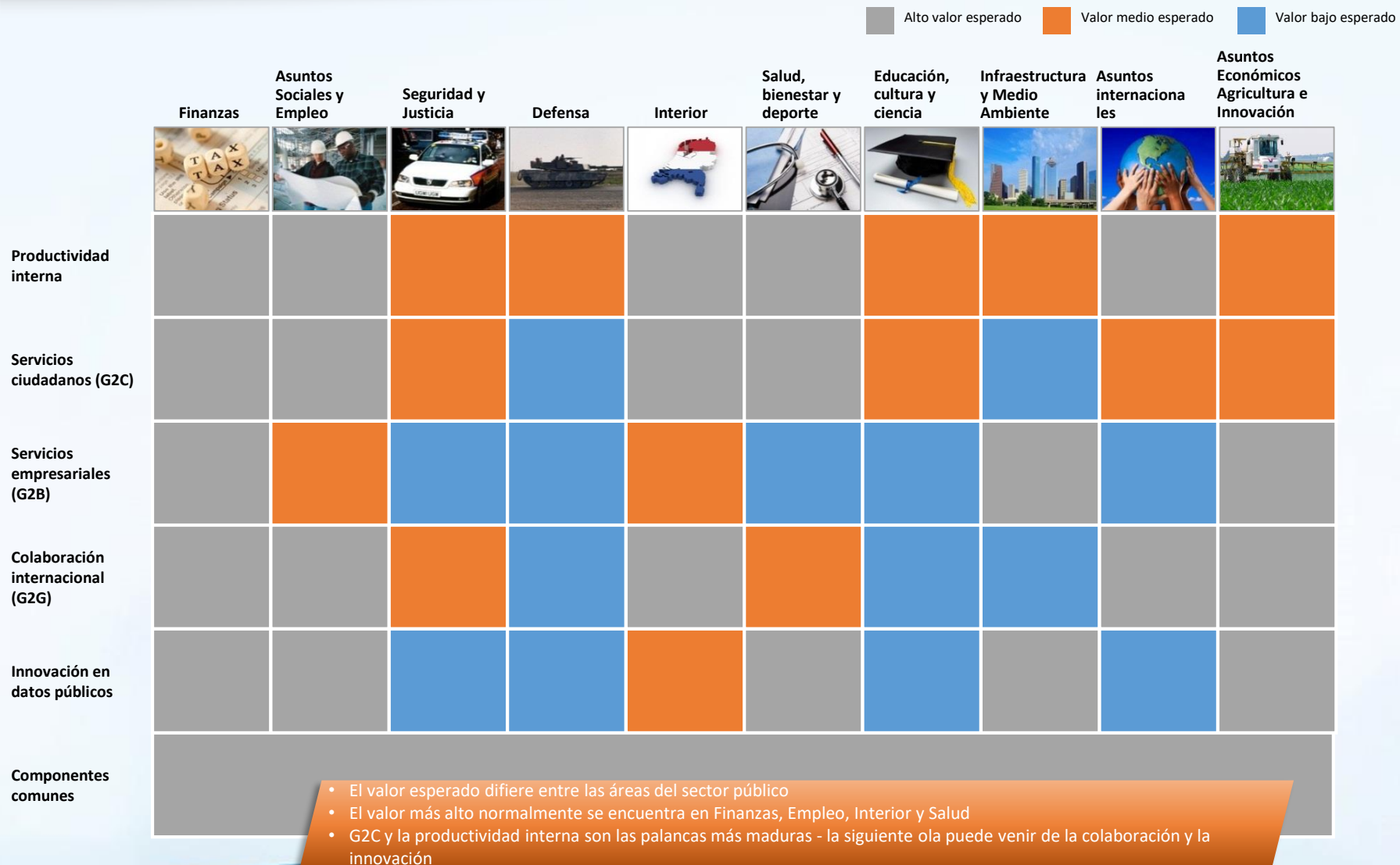


Planeación y análisis



Entrega del servicio

3 | La estrategia digital debe construirse con base en el entendimiento de las fuentes de creación de valor para las entidades públicas



4 | Se deben resolver cinco temas de gobernanza para una implementación efectiva - no hay una respuesta única

Aspiración Gubernamental	Solución Centralizada (Ejemplo: Alemania)	Solución Híbrida (Ejemplo: Dinamarca)	Solución Federada (Ejemplo: Noruega)
Fondeo suficiente y prioridad a nivel agencia	Consejo Federal de CIO, presidido por el CIO Federal, recomienda los objetivos, prioridades, iniciativas y presupuestos al gabinete Federal	- Establecimiento de la Agencia Estatal de Digitalización (DIGST) bajo el Ministerio de Finanzas - DIGST analiza los efectos de las oportunidades del Gobierno Digital, ratifica y recomienda los objetivos al Ministerio de Finanzas	- Algunos componentes de ICT se han definido como Componentes Comunes (por ejemplo, registro de propiedades, registro de compañías, etc.). - La responsabilidad (planes y presupuestos) se mantiene dentro de los departamentos respectivos
Incentivos estatales y objetivos armonizados			
Gobernanza de implementación y efectos multi-departamental	- El consejo de CIO consiste de los CIOs de todos los departamentos de Estado - El consejo de CIOs coordinan todo el trabajo relacionado con la gestión del portafolio, arquitectura, presupuestación/control y seguridad	DIGST convoca y preside diversos foros, por ejemplo, la revisión de proyectos grandes, por arriba de ciertos límites	- La Agencia de Digitalización (DIFI) convoca foros tecnológicos interdepartamentales para armonizar los planes - DIFI recolecta y distribuye las mejores prácticas para competencias como la gestión de proyectos de gran escala
Capacidades y herramientas			
Embajada creíble y visible			Los casos exitosos de Servicios digitales de departamentos son reconocidos por el PM

Contenido

- La **digitalización y la analítica de datos** están **cambiando radicalmente** la forma en que las personas, las corporaciones y los gobiernos **interactúan con los ciudadanos**
- A medida que lo digital se vuelve más relevante, los gobiernos necesitan enfrentar el **reto de una transformación difícil**. Sin embargo, hay mucho **valor en juego**
- El **digitalizar un gobierno** y finalmente, la economía en su totalidad, **es un esfuerzo complejo** que necesita ser abordado **simultáneamente en varias dimensiones**

En este contexto, Costa Rica está clasificada en el lugar 53 en el índice de Gobierno Digital de la ONU, manteniendo la competitividad de la encuesta del año anterior

Encuesta de Gobierno Digital de la ONU

La encuesta de Gobierno Digital de las Naciones Unidas provee una **evaluación comparativa del desarrollo del gobierno digital** de los Estados miembros de la ONU:

La encuesta está compuesta de dos índices:

- Índice de Desarrollo de Gobierno Digital
- Índice de Participación Digital

El Índice de Desarrollo de Gobierno Digital refleja cómo un país utiliza el ICT para promover el acceso y la inclusión de su gente. El EGDI está compuesto de tres dimensiones de gobierno digital:

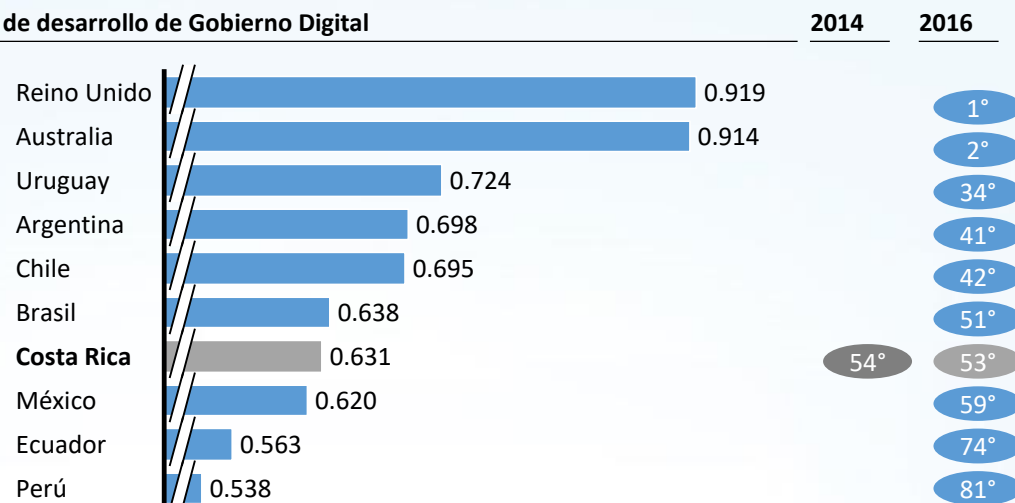
- Provisión de servicios en línea
- Conectividad mediante telecomunicaciones
- Capacidad humana

El índice de Participación Digital se enfoca en el uso de los servicios en línea para facilitar la provisión de información mediante:

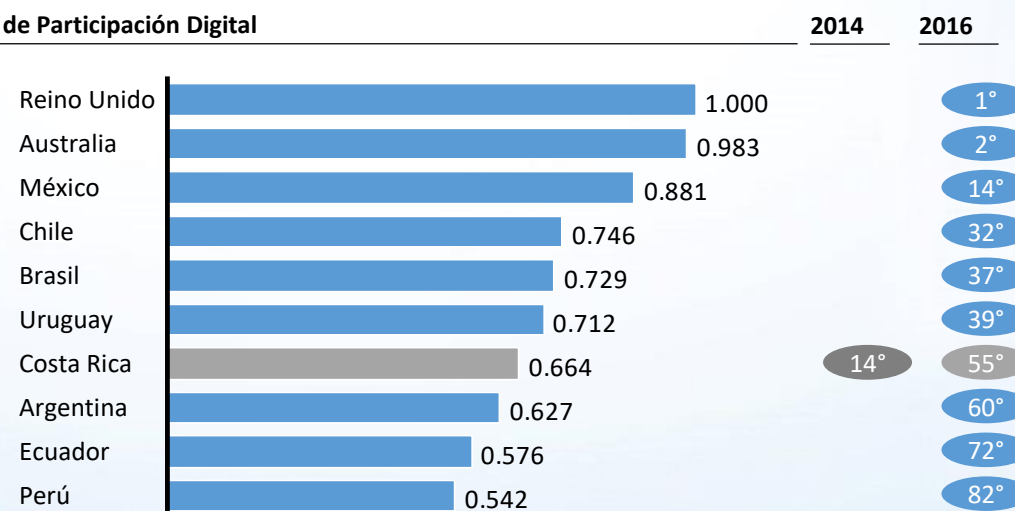
- Información digital (gobiernos a ciudadanos)
- Consultas digitales (interacción con actores clave)
- Toma de decisiones digitales (involucramiento en los procesos de toma de decisiones)

La clasificación no está diseñada para capturar el desarrollo del Gobierno Digital en un sentido absoluto, sino proveer una **clasificación de desempeño de los gobiernos con relación a otros**

Índice de desarrollo de Gobierno Digital



Índice de Participación Digital



En nuestra experiencia hay 4 pilares de innovaciones soportadas a su vez por 4 facilitadores que ayudan a lograr el éxito en los gobiernos digitales

Pilares o innovaciones de cara a los ciudadanos y a los negocios

Interacciones digitales de ciudadanos y negocios *Gobierno cuando y donde sea*



- Digitalización de *touchpoints*
- Plataformas consolidadas de acceso online
- Portales para ciudadanos y negocios y plataformas de mensajería y pagos

Procesos digitales end-2-end *Gobierno en tiempo real*



- Automatización de procesos transaccionales (e.g. aplicaciones de becas)
- E-Health / e-Salud

Decisiones digitales basadas en datos *Gobierno inteligente*



- Despliegue de sensores (e.g. tránsito de masas)
- Analítica avanzada predictiva
- Almacenamiento de datos a gran escala en la nube

Publicaciones y data compartidos *Gobierno abierto*



- Unificación y apertura de registros públicos
- Compartición de datos P2P
- Facilitar la co-creación de soluciones con sector privado y ciudadanía

Facilitadores que permiten innovaciones a lo largo de los sistemas gubernamentales

Estrategia



- Fijar aspiraciones ambiciosas y concretas, comprometerse al más alto nivel
- Relacionar lo digital con la estrategia y prioridades más amplias del gobierno
- Foco en la experiencia del ciudadano y los negocios
- Estrategia digital inclusiva (e.g. tercera edad)

Liderazgo, talento y cultura



- Poblar equipos con liderazgo y recursos centrales y locales
- Líderes que apoyan y abrazan el cambio y apoyan la toma de riesgos
- Crear una propuesta de valor convincente para atraer y retener al talento

Gobierno y organización



- Crear un diseño organizacional en línea con objetivos
- Fijar gobernanza y rendición de cuentas
- Resolver los mecanismos de fondeo, innovación y eficiencia
- Eliminar barreras regulatorias para abrir nuevas experiencias

Tecnología y operaciones



- Crear capacidades de IT de 2-velocidades
- Llegar al *agile at scale*
- Crear plataformas analíticas que soporten el *big data* y *open data*
- Asegurar controles y medidas robustas de ciberseguridad

Hemos observado que para poder lanzar estos esfuerzos es necesaria la presencia de algunos elementos clave

Elementos clave

Descripción

Detalle a continuación

- 

Establecer objetivos digitales con base en la capacidad de los países

Los constructores o mejoradores deben crear objetivos con base en su capacidad. Esto incluye entender su misión digital, el servicio del gobierno siendo digitalizado, los tiempos, objetivos, presupuesto y estructura
- 

Crear de una agencia digital dentro del gobierno

Principales servicios incluyen: adopción de una estrategia y un plan digital, fondeo y financiamiento para operaciones digitales, tratar con proveedores, desarrolladores y compartir mejores prácticas, realizar evaluaciones de riesgo para proyectos con cierto límite de costo, participación en revisiones de proyectos, etc
- 

Desarrollar una sólida infraestructura de TI

Una sólida infraestructura de TI es necesaria para coordinar de mejor manera los proyectos de TI de gran escala y para generar eficiencias de costo. Estas agencias pueden aplicar un acercamiento de prueba y aprendizaje, utilizar proyectos piloto para asegurar que las inversiones son efectivas y traer lecciones aprendidas de otras agencias
- 

Proveer cuidadosamente el talento necesario

La transformación digital requiere habilidades especializadas. Fuertes métodos deben ser adoptados para atraer, retener y nutrir al personal de TI. Estas habilidades son altamente demandadas en el sector privado donde las trayectorias profesionales son mejor definidas, los salarios son más altos y la cultura más emprendedora
- 

Procesos con el usuario final en mente

El servicio del gobierno debe mantener en mente los servicios amigables a los usuarios al incrementar la conveniencia y reducir las formalidades burocráticas. El enfoque debe ser en la facilidad de uso y no debe ser una carga para los consumidores y dejarlos confundidos

1 | Entendiendo el éxito de la digitalización requiere una evaluación robusta del proceso



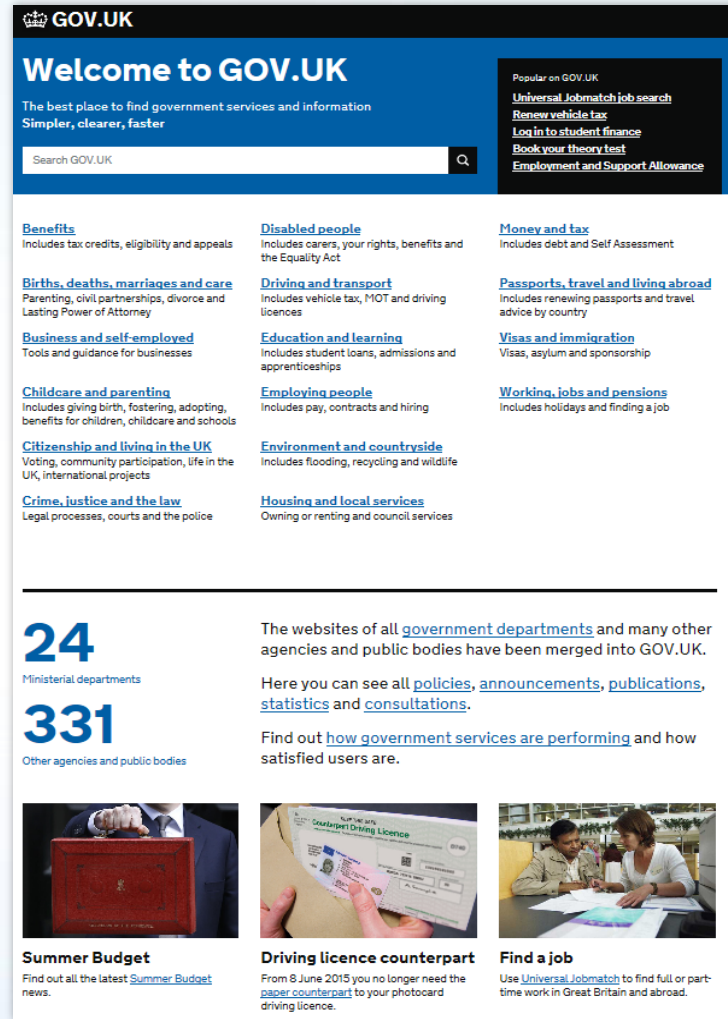
Indicadores de la evaluación de la digitalización del gobierno

	 1. Satisfacción del constituyente	 2. Involucramiento ciudadano	 3. Competitividad económica	 4. Productividad del sector público	 5. Desarrollo de ICT
Definición	Evaluar la disponibilidad y sofisticación de los servicios en línea provistos por el sector público a la población y el grado de inclusión social al permitir el acceso a servicios básicos	Medir el grado de participación de los ciudadanos o las consultas ofrecidas por el sector público	Evaluar los esfuerzos del sector público en mejorar la facilidad de obtener información de normas, promover innovación tecnológica y utilizar información y tecnologías de la comunicación para mejorar la competitividad del país	Evaluar la percepción de la eficiencia del sector público en términos de proveer servicios públicos de calidad, gestionar el gasto público y utilizar información y tecnologías de la comunicación para mejorar la productividad	Medir el grado en que el país está preparado para utilizar la información y tecnologías de la comunicación con base en el índice de madurez de la infraestructura, utilización y nivel de habilidad
Métricas	▪ Índice de Servicios en línea ▪ Grado de uso de ICT para facilitar el acceso a servicios básicos	▪ Índice de Participación Digital ▪ Consulta en torno el Índice de Creación de Reglas	▪ Facilidad para obtener información en torno a normas del gobierno ▪ Grado de claridad del plan de implementación de desarrollo de ICT ▪ Grado de promover la innovación tecnológica	▪ Indicador de Efectividad del Gobierno ▪ Desperdicio del gasto público ▪ Uso de ICT para eficiencia del gobierno	▪ Índice de Desarrollo de ICT

FUENTE: Análisis de McKinsey; Accenture: Alcanzando la excelencia digital en servicios públicos; Búsqueda en la Prensa

5 | GOV.UK sigue 10 principios de diseño

- 1 Iniciar con las necesidades del usuario
- 2 Hacer menos
- 3 Diseñar con información
- 4 Hacer el trabajo difícil para hacerlo sencillo
- 5 Iterar. Luego iterar otra vez
- 6 Esto es para todos
- 7 Entender el contexto
- 8 Construir servicios digitales, no páginas de internet
- 9 Ser consistentes, no uniformes
- 10 Hacer las cosas abiertas: hace mejores las cosas



GOV.UK

Welcome to GOV.UK

The best place to find government services and information
Simpler, clearer, faster

Search GOV.UK

Popular on GOV.UK

- [Universal Jobmatch job search](#)
- [Renew vehicle tax](#)
- [Log in to student finance](#)
- [Book your theory test](#)
- [Employment and Support Allowance](#)

Benefits Includes tax credits, eligibility and appeals	Disabled people Includes carers, your rights, benefits and the Equality Act	Money and tax Includes debt and Self Assessment
Births, deaths, marriages and care Parenting, civil partnerships, divorce and Lasting Power of Attorney	Driving and transport Includes vehicle tax, MOT and driving licences	Passports, travel and living abroad Includes renewing passports and travel advice by country
Business and self-employed Tools and guidance for businesses	Education and learning Includes student loans, admissions and apprenticeships	Visas and immigration Visas, asylum and sponsorship
Childcare and parenting Includes giving birth, fostering, adopting, benefits for children, childcare and schools	Employing people Includes pay, contracts and hiring	Working, jobs and pensions Includes holidays and finding a job
Citizenship and living in the UK Voting, community participation, life in the UK, international projects	Environment and countryside Includes flooding, recycling and wildlife	
Crime, justice and the law Legal processes, courts and the police	Housing and local services Owning or renting and council services	

24
Ministerial departments

The websites of all [government departments](#) and many other agencies and public bodies have been merged into GOV.UK.

331
Other agencies and public bodies

Here you can see all [policies](#), [announcements](#), [publications](#), [statistics](#) and [consultations](#).

Find out [how government services are performing](#) and how satisfied users are.



Summer Budget
Find out all the latest [Summer Budget](#) news.



Driving licence counterpart
From 8 June 2015 you no longer need the [paper counterpart](#) to your photocard driving licence.



Find a job
Use [Universal Jobmatch](#) to find full or part-time work in Great Britain and abroad.

FUENTE: GOV.UK

5 | Algunos de los servicios disponibles en GOV.UK incluye 25 ejemplos completamente diseñados como digitales

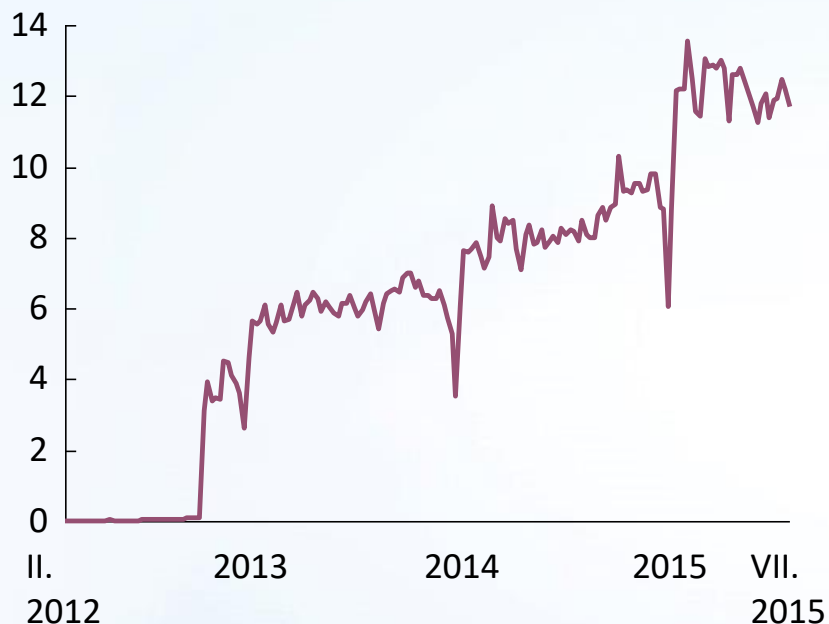
- En enero 2013, como parte de la Estrategia de Gobierno Digital, **25 servicios principales fueron seleccionados y transformados para hacerlos digitales por defecto** en menos de 400 días
- Antes de marzo 2015, **15 servicios estaban disponibles, 9 en fase beta** (5 disponibles al público) y **1 en fase alpha**

Servicio	Fase	Servicio	Fase
1 Registro para votar	LIVE	14 Crédito universal	BETA
2 Encontrar una capacitación	LIVE	15 PAYE para empleados	LIVE
3 Pagos de desempleo	BETA	16 Evaluación personal digital	LIVE
4 Renovar una patente	LIVE	17 Su cuenta de impuestos	LIVE
5 Registro de la propiedad	BETA	18 Autoservicio en línea para agentes	BETA
6 Financiamiento estudiantil	LIVE	19 Servicios de viajeros registrados	LIVE
7 Registro de portador de residuos	BETA	20 Pasaportes	BETA
8 Pagos rurales	BETA	21 Visas	LIVE
9 Visualizar la licencia de conducir	LIVE	22 Reclamos civiles	LIVE
10 Registros personalizados	BETA	23 Realizar un reclamo a un tribunal de empleo	LIVE
11 Gestión de vehículos	BETA	24 Registro de visitas a prisiones	LIVE
12 Reclamo de Pagos de Independencia Personal	LIVE	25 Poder notarial	LIVE
13 Subsidio del cuidador	ALPHA		

5 | El uso de GOV.UK se ha incrementado rápidamente y sus canales de acceso se han diversificado a lo largo del tiempo

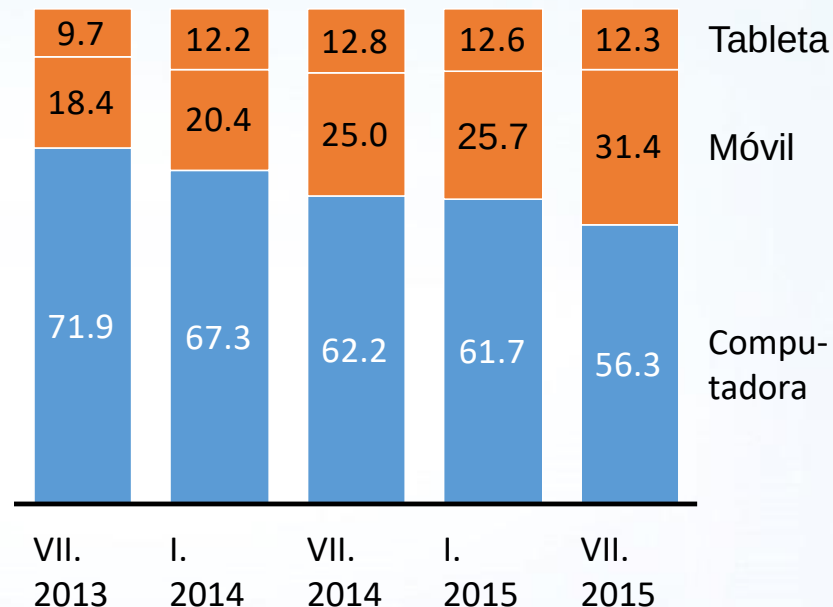
Visitantes únicos a GOV.UK por semana

Millones



Cómo accede la gente a GOV.UK

Porcentaje



- El número de visitantes crece regularmente cada año
- El periodo de vacaciones de fin de año es cuando el uso es menor

- El uso de móviles se incrementó en 13% y el de tabletas en 3%, alcanzando juntos casi el 44%

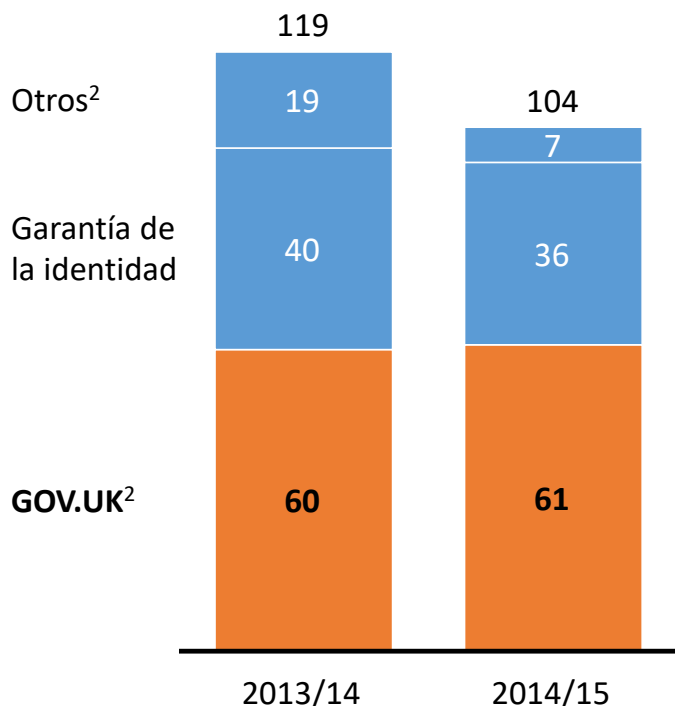
SOURCE: GOV.UK

5 | GOV.UK ha generado ahorros por más de £60m al año y ha creado una plataforma para reducir £1.4 billones adicionales

GOV.UK ha destacado en cambio digital...

Ahorros de gobierno de la transformación GDS¹

Millones £



...donde el máximo potencial se encuentra en la transformación de los servicios públicos

£607m

Beneficios anuales recurrentes de los ejemplares

+

£372m

Beneficios anuales recurrentes de otras transacciones relacionados con los ejemplares

=

£979m

Beneficios potenciales de los ejemplares y servicios asociados

£1.4b

Estimado total del potencial de ahorros al **digitalizar todos los servicios transaccionales** en los principales departamentos³

1 Ahorros contra la línea base de 2009-10

2 La transformación digital dentro de los departamentos (DECC, MOJ, DVLA)

3 HMRC, DFT, DWP, MOJ, BIS, DEFRA, HO, CO

Gobierno digital



Colegio en
**Ciencias
Económicas**

San José, Costa Rica,
2 de Junio 2017