



Operation Number: **UR-L1109**
 Year- PMR Cycle: **First period Jan-Jun 2016**
 Last Update: **9/23/2016**
 PMR Validation Stage: **Validated by Chief of Operations**

Chief of Operations validation date: **09/23/2016**
 Division Chief validation date:
 Country Representative validation date:

Inter-American Development Bank - IDB
 Office of Strategic Planning and Development Effectiveness

Operation Profile

Basic Data

Operation name:	Program for Improvement of Public Services and State-Citizen Interaction	Loan Number:	3625/OC-UR
Executing Agency (EA):	AGENCIA PARA EL DESARROLLO DEL GOBIERNO DE GESTIÓN ELECTRÓNICA Y LA SOCIEDAD DE		
Team Leader:	Fernandez,Roberto	Sector/Subsector:	E-GOVERNMENT
Operation Type:	Loan Operation	Overall Stage:	Disbursing (From eligibility until all the Operations are closed)
Lending Instrument:	Investment Loan	Country:	URUGUAY
Borrower:	REPUBLICA ORIENTAL DE URUGUAY	Convergence related Operation(s):	

Total Cost and Source

	Original IDB	Current Active IDB	Local Counterpart	Co-Financing/Country	Total operation cost - Original Estimate
UR-L1109	\$35,000,000.00	\$35,000,000.00	\$5,000,000.00		\$40,000,000.00

Available Funds (US\$)

	Current IDB	Disb. Amount to Date	% Disbursed	Undisbursed Balance
UR-L1109	\$35,000,000.00	\$6,000,000.00	17.14%	\$29,000,000.00

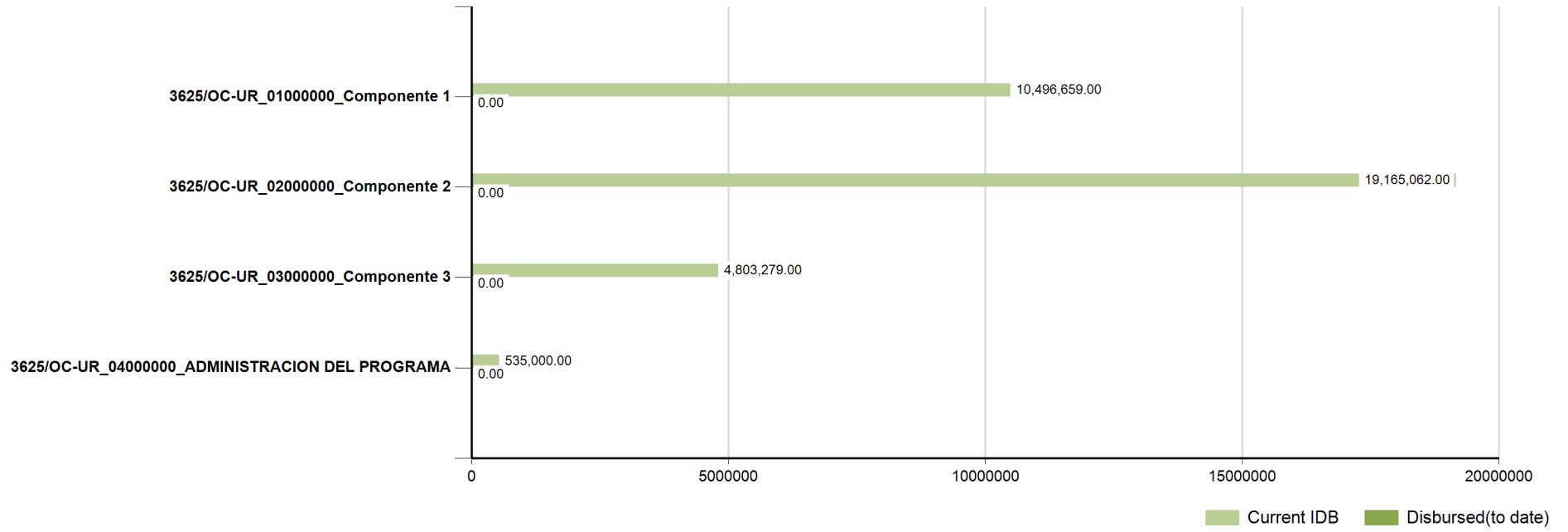
Environmental and Social Safeguards

Main Operation	
Impacts Category:	C
Safeguard Performance Rating:	
Safeguard Performance Rating - Rationale:	

Reformulation Information

Main Operation	
Was/Were the objective(s) of this operation reformulated?	NO
Date of approval:	

Expense Categories by Loan Contract (cumulative values)



Results Matrix

Impacts

Impact:		0 Satisfacción de los ciudadanos con los trámites realizados y nivel de competitividad de las empresas mejorados						
Observation:								
Indicators	Flags*	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year	Means of verification	Observations	EOP	
0.0 Nivel de satisfacción de los ciudadanos con la realización de sus trámites con el Estado					Informe preliminar EVERIS, octubre 2015. BID, Iniciativa “		P	7.60
					Simplificándol e la vida a los ciudadanos” (SVC). El proyecto SVC mide el nivel de satisfacción formulando a los ciudadanos la siguiente pregunta: En general ¿Cómo califica el grado de satisfacción de la experiencia que tuvo con el servicio? Cada informante debe asignar un valor entero entre 1 y 10, donde 1 significa “	Servicios considerados: cédula de identidad renovación, inscripción en la escuela pública, solicitud de cita médica hospital público, denuncia de hurto, inscripción de un nacimiento, y solicitud de un beneficio por discapacidad. La meta refiere a los servicios de la línea de base. La escala es 1 a 10.	P(a)	
					Completamen te insatisfecho” y 10 significa “		A	
		índice	6.40	2015	Completamen te satisfecho”. Para mayor información, ver los entregables del proyecto RG-K1406.			
0.1 Facilidades para que una empresa registre una propiedad inmueble					Banco Mundial, Doing Business 2015.	En un conjunto de 189 países Uruguay se ubicó en la posición 146 en 2015	P	120.00
							P(a)	
			posición en ranking mundial	146.00	2015			A

0.2 Facilidades para pago de impuestos de las empresas	posición en ranking mundial	140.00	2015	Banco Mundial, Doing Business 2015	En un conjunto de 189 países Uruguay se ubicó en la posición 140 en 2015.	P	115.00
						P(a)	
						A	

- RF - Contribution
- RF - Alignment
- RF - Strategic Alignment
- RF - Strategic Alignment during Execution
- SI - Sector Indicator
- CI - Country Indicator
- PG - Pro-Gender
- PE - Pro-Ethnicity

Outcomes

Outcome:	1 Costos de transacción para los ciudadanos reducido									
Observation:										
Indicators	Flags*	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year	Means of verification	Observations	2017	2018	EOP	
1.0 Costo promedio (CP) del trámite para un ciudadano que trabaja en relación a su ingreso-hora						Cálculo para un ciudadano de ingreso promedio que realiza un trámite en los distintos canales. Fórmula: $(CP/SH) \times 100$ $CP = CPol + CPpr + CPte$ $CPol = Fol * TA (SH/60)$ $CPpr = Fpr * [CTr + (SH/60 * (TT + TA))]$ $CPte = Fte * [CTel + (SH/60 * TA)]$ $CPol =$ Costo promedio en línea $CPpr =$ Costo promedio presencial $CPte =$ Costo promedio telefónico	P	63.00		59.00
							P(a)			
							A			

porcentaje

65.10

2014

Cálculos del equipo con base en información de AGESIC y del Instituto Nacional de Estadística .

o. La línea de base considera el cálculo con los siguientes parámetros: (i) Salario-hora medio (SH) de \$90,06 pesos (ii) Frecuencia promedio de uso de los distintos canales por los ciudadanos: 26% en línea (Fol); 53% presencial (Fpr); 21% telefónico (Fte). (iii) Para el servicio presencial: tiempo de traslado (TT) y espera de 39,22 minutos, 8 minutos de atención (TA) más \$25,44 pesos de costo de transporte (CTr). (iv) Para el servicio telefónico (CTel): 8 minutos de atención y \$8,96 por llamada.

						(v) Para el servicio en línea, 8 minutos de atención. Cálculos del equipo con base en información de AGESIC y del Instituto Nacional de Estadística.
--	--	--	--	--	--	--

Outcome: 2 Costos de transacción para los empresarios reducido

Observation:

Indicators	Flags*	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year	Means of verification	Observations	2017	2018	EOP
2.0 Tiempo requerido para el pago de tributos de empresas		horas	312.00	2014	Banco Mundial, Doing Business 2015	Como punto de referencia, para la OCDE este promedio es de 185 horas.	P	280.00	240.00
							P(a)		
							A		
2.1 Tiempo requerido para que una empresa registre una propiedad inmueble		días	66.00	2014	Banco Mundial, Doing Business 2015	Como punto de referencia, para la OCDE este promedio es de 24 días.	P	62.00	55.00
							P(a)		
							A		
2.2 Procedimientos para que una empresa registre una propiedad inmueble		pasos	8.00	2014	Banco Mundial, Doing Business 2015	Como punto de referencia, para la OCDE este promedio es de 5 pasos.	P	8.00	7.00
							P(a)		
							A		

Outcome: 3 Uso de los servicios en línea por los ciudadanos incrementado

Observation:

Indicators	Flags*	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year	Means of verification	Observations	2017			2018			EOP		
							P	P(a)	A	P	P(a)	A	P	P(a)	A
3.0 Ciudadanos que utilizan servicios en línea		porcentaje	26.00	2014	AGESIC Encuesta de Conocimientos, Actitudes y Prácticas	La encuesta refiere a ciudadanos con más de 18 años. La fórmula es ciudadanos que utilizan servicios en línea en relación al total de ciudadanos	P			32.00			40.00		
							P(a)								
							A								
3.1 Ciudadanos con nivel educativo primario que utilizan servicios en línea		porcentaje	8.00	2014	AGESIC Encuesta de Conocimientos, Actitudes y Prácticas	La fórmula es ciudadanos con nivel educativo primario que utilizan servicios en línea en relación al total de ciudadanos con nivel primario de educación	P			14.00			25.00		
							P(a)								
							A								

-  RF - Contribution
-  RF - Alignment
-  RF - Strategic Alignment
-  RF - Strategic Alignment during Execution
-  SI - Sector Indicator
-  CI - Country Indicator
-  PG - Pro-Gender
-  PE - Pro-Ethnicity

Outputs: Annual Physical and Financial Progress

Componente 1: Desarrollo de herramientas para la simplificación y modernización tecnológica de los servicios		Physical Progress			Financial Progress		
Outputs	Unit of Measure	2016	EOP	2016	EOP	2016	EOP
Aplicación de Formulario electrónico actualizada	aplicación	P	1.00	4.00	P	158.00	467.00
		P(a)	1.00	4.00	P(a)	158.00	467.00
		A		0.00	A		0.00
Aplicación de Firma electrónica actualizada	aplicación	P	0.00	3.00	P	56.00	311.00
		P(a)	0.00	3.00	P(a)	56.00	311.00
		A		0.00	A		0.00
Aplicación de seguimiento y control actualizada	aplicación	P	1.00	4.00	P	56.00	281.00
		P(a)	1.00	4.00	P(a)	56.00	281.00
		A		0.00	A		0.00
Aplicación de Notificaciones electrónicas actualizada	aplicación	P	0.00	2.00	P	169.00	630.00
		P(a)	0.00	2.00	P(a)	169.00	630.00
		A		0.00	A		0.00
Aplicación de Identificación electrónica actualizada	aplicación	P	0.00	2.00	P	0.00	326.00
		P(a)	0.00	2.00	P(a)	0.00	326.00
		A		0.00	A		0.00
Aplicación de Timbre electrónico actualizada	aplicación	P	0.00	2.00	P	0.00	113.00
		P(a)	0.00	2.00	P(a)	0.00	113.00
		A		0.00	A		0.00
Aplicación de Pago electrónico actualizada	aplicación	P	0.00	2.00	P	56.00	366.00
		P(a)	0.00	2.00	P(a)	56.00	366.00
		A		0.00	A		0.00
Aplicación de Agenda electrónica actualizada	aplicación	P	1.00	3.00	P	146.00	337.00
		P(a)	1.00	3.00	P(a)	146.00	337.00
		A		0.00	A		0.00
Plataforma de interoperabilidad actualizada	transacciones diarias promedio	P	100,000.00	674,000.00	P	180.00	1,254.00
		P(a)	100,000.00	674,000.00	P(a)	180.00	1,254.00
		A		0.00	A		0.00
Portal Trámites.gub.uy actualizado	portal	P	0.00	2.00	P	90.00	599.00
		P(a)	0.00	2.00	P(a)	90.00	599.00
		A		0.00	A		0.00
Capacidad de Infraestructura de TI para almacenaje y desarrollo ampliada	terabytes	P	60.00	300.00	P	1,000.00	6,031.00
		P(a)	60.00	300.00	P(a)	1,000.00	6,031.00
		A		0.00	A		0.00
Eventos de capacitación técnica y gerencial de AGESIC realizados	eventos	P	0.00	8.00	P	0.00	90.00
		P(a)	0.00	8.00	P(a)	0.00	90.00
		A		0.00	A		0.00
Componente 2: Implementación de la simplificación y digitalización de trámites a nivel sectorial		Physical Progress			Financial Progress		
Outputs	Unit of Measure	2016	EOP	2016	EOP	2016	EOP
Trámites en el Ministerio de Defensa Nacional digitalizados	trámites	P	22.00	160.00	P	191.00	3,004.00
		P(a)	22.00	160.00	P(a)	191.00	3,004.00
		A		0.00	A		0.00
Trámites en el Ministerio Deporte y Turismo digitalizados	trámites	P	6.00	6.00	P	53.00	53.00
		P(a)	6.00	6.00	P(a)	53.00	53.00
		A		0.00	A		0.00

Trámites en el Ministerio Desarrollo Social digitalizados	trámites	P	0.00	23.00	P	68.00	623.00
		P(a)	0.00	23.00	P(a)	68.00	623.00
		A		0.00	A		0.00
Trámites en el Ministerio de Economía y Finanzas digitalizados	trámites	P	38.00	112.00	P	259.00	1,997.00
		P(a)	38.00	112.00	P(a)	259.00	1,997.00
		A		0.00	A		0.00
Trámites en el Ministerio Educación y Cultura digitalizados	trámites	P	25.00	72.00	P	214.00	4,905.00
		P(a)	25.00	72.00	P(a)	214.00	4,905.00
		A		0.00	A		0.00
Trámites en el Ministerio Ganadería, Agricultura y Pesca digitalizados	trámites	P	36.00	177.00	P	315.00	3,476.00
		P(a)	36.00	177.00	P(a)	315.00	3,476.00
		A		0.00	A		0.00
Trámites en el Ministerio Industria, Energía y Minería digitalizados	trámites	P	19.00	56.00	P	169.00	1,191.00
		P(a)	19.00	56.00	P(a)	169.00	1,191.00
		A		0.00	A		0.00
Trámites en el Ministerio de Relaciones Exteriores digitalizados	trámites	P	5.00	9.00	P	45.00	188.00
		P(a)	5.00	9.00	P(a)	45.00	188.00
		A		0.00	A		0.00
Trámites en el Ministerio de Salud Pública digitalizados	trámites	P	22.00	81.00	P	192.00	1,630.00
		P(a)	22.00	81.00	P(a)	192.00	1,630.00
		A		0.00	A		0.00
Trámites en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social digitalizados	trámites	P	6.00	19.00	P	53.00	458.00
		P(a)	6.00	19.00	P(a)	53.00	458.00
		A		0.00	A		0.00
Trámites en el Ministerio Transporte y Obras Públicas digitalizados	trámites	P	17.00	131.00	P	148.00	2,522.00
		P(a)	17.00	131.00	P(a)	148.00	2,522.00
		A		0.00	A		0.00
Trámites en el Ministerio Vivienda y Ordenamiento digitalizados	trámites	P	11.00	36.00	P	97.00	738.00
		P(a)	11.00	36.00	P(a)	97.00	738.00
		A		0.00	A		0.00
Trámites en el Ministerio del Interior digitalizados	trámites	P	8.00	39.00	P	70.00	850.00
		P(a)	8.00	39.00	P(a)	70.00	850.00
		A		0.00	A		0.00
Trámites en la Presidencia de la República digitalizados	trámites	P	16.00	79.00	P	152.00	1,718.00
		P(a)	16.00	79.00	P(a)	152.00	1,718.00
		A		0.00	A		0.00
Componente 3: Gestión de la relación Estado - Ciudadano		Physical Progress			Financial Progress		
Outputs	Unit of Measure		2016	EOP		2016	EOP
Ventanilla del Ciudadano	version	P	0.00	2.00	P	79.00	1,114.00
		P(a)	0.00	2.00	P(a)	79.00	1,114.00
		A		0.00	A		0.00
Apps y aplicaciones responsivas desarrollados y puestos en línea	Apps disponibles	P	0.00	26.00	P	0.00	889.00
		P(a)	0.00	26.00	P(a)	0.00	889.00
		A		0.00	A		0.00
Trámites revisados en el Laboratorio de Innovación	trámites	P	0.00	120.00	P	0.00	563.00
		P(a)	0.00	120.00	P(a)	0.00	563.00
		A		0.00	A		0.00
Estudios de Big data y uso de redes sociales realizados	estudios	P	1.00	5.00	P	85.00	428.00
		P(a)	1.00	5.00	P(a)	85.00	428.00
		A		0.00	A		0.00

Campañas de comunicación realizadas	campañas	P	1.00	5.00	P	90.00	703.00
		P(a)	1.00	5.00	P(a)	90.00	703.00
		A		0.00	A		0.00
Lectores de cédula de identidad distribuidos	lectores	P	3,000.00	15,000.00	P	68.00	514.00
		P(a)	3,000.00	15,000.00	P(a)	68.00	514.00
		A		0.00	A		0.00
Encuestas ciudadanas realizadas	encuesta	P	0.00	4.00	P	68.00	467.00
		P(a)	0.00	4.00	P(a)	68.00	467.00
		A		0.00	A		0.00
Estrategia de desarrollo de la autoconfianza del ciudadano formulada	documento	P	0.00	2.00	P	0.00	467.00
		P(a)	0.00	2.00	P(a)	0.00	467.00
		A		0.00	A		0.00
Estudios para estimar costos de transacción de servicios realizados	estudios	P	0.00	3.00	P	0.00	45.00
		P(a)	0.00	3.00	P(a)	0.00	45.00
		A		0.00	A		0.00

Other Cost			2016	Cost
Costos de Administración y Evaluación	P		\$60.00	\$652.00
	P(a)		\$60.00	\$652.00
	A			\$0.00
Total Cost			2016	Total Cost
	P		\$4,387.00	\$40,000.00
	P(a)		\$4,387.00	\$40,000.00
	A			

Changes to the Matrix

No information related to this operation.

Please note that the Overall Stage represents the stage of the operation at the time of this report's publication, which might not necessarily match the stage of the operation during the PMR Cycle to which the report pertains.