



Operation Number: **UR-L1109**
Year- PMR Cycle: **Second period Jan-Dec 2015**
Last Update: **3/16/2016**
PMR Validation Stage: **Validated by Representative**

Chief of Operations validation date: **03/16/2016**
Division Chief validation date: **04/15/2016**
Country Representative validation date: **04/19/2016**

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 loans 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	\$0.00	\$40,000,000.00

Available Funds (US\$)

	Current IDB	Disb. Amount to Date	% Disbursed	Undisbursed Balance
UR-L1109	\$35,000,000.00	\$0.00	0.00%	\$35,000,000.00

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:	

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 “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 “Completamen te insatisfecho” y 10 significa “Completamen te satisfecho”. Para mayor información, ver los entregables del proyecto RG-K1406.	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	7.60
							P(a)	
							A	
		índice	6.40	2015				
0.1 Facilidades para que una empresa registre una propiedad inmueble		posición en ranking mundial	146.00	2015	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)	
							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	

Outcomes

Outcome:	0 Costos de transacción para los ciudadanos reducido
----------	--

Observation:										
Indicators	Flags*	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year	Means of verification	Observations	2017		2018	EOP
0.0 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) x 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. La línea de base considera el cálculo con los siguientes parámetros: (i) Salario-hora medio (SH) de \$90,06 pesos (ii)	P	63.00		59.00
							P(a)			
							A			
					Cálculos					

					del equipo con base en información de AGESIC y del Instituto Nacional de Estadística .	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
	porcentaje	65.10	2014			

						Nacional de Estadística.				
Outcome:	1 Costos de transacción para los empresarios reducido									
Observation:										
Indicators	Flags*	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year	Means of verification	Observations	2017	2018	EOP	
1.0 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									
1.1 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									
1.2 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:	2 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
2.0 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			
2.1 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			

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	EOP		EOP	
Aplicación de Formulario electrónico actualizada	aplicación	P	2.00	P	459.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Aplicación de Firma electrónica actualizada	aplicación	P	3.00	P	562.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Aplicación de seguimiento y control actualizada	aplicación	P	3.00	P	328.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Aplicación de Notificaciones electrónicas actualizada	aplicación	P	2.00	P	667.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Aplicación de Identificación electrónica actualizada	aplicación	P	2.00	P	374.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Aplicación de Timbre electrónico actualizada	aplicación	P	2.00	P	94.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Aplicación de Pago electrónico actualizada	aplicación	P	1.00	P	1,123.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Aplicación de Agenda electrónica actualizada	aplicación	P	3.00	P	234.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Plataforma de interoperabilidad actualizada	plataforma	P	3.00	P	1,886.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Portal Trámites.gub.uy actualizado	portal	P	2.00	P	435.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Capacidad de Infraestructura de TI para almacenaje y desarrollo ampliada	terabytes	P	300.00	P	4,948.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Eventos de capacitación técnica y gerencial de AGESIC realizados	eventos	P	8.00	P	873.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		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	EOP		EOP	
Trámites en el Ministerio de Defensa Nacional digitalizados	trámites	P	76.00	P	1,311.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Trámites en el Ministerio Deporte y Turismo digitalizados	trámites	P	25.00	P	431.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00

Trámites en el Ministerio Desarrollo Social digitalizados	trámites	P	25.00	P	431.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Trámites en el Ministerio de Economía y Finanzas digitalizados	trámites	P	170.00	P	3,030.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Trámites en el Ministerio Educación y Cultura digitalizados	trámites	P	68.00	P	5,272.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Trámites en el Ministerio Ganadería, Agricultura y Pesca digitalizados	trámites	P	100.00	P	1,839.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Trámites en el Ministerio Industria, Energía y Minería digitalizados	trámites	P	120.00	P	2,065.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Trámites en el Ministerio de Relaciones Exteriores digitalizados	trámites	P	16.00	P	276.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Trámites en el Ministerio de Salud Pública digitalizados	trámites	P	85.00	P	1,466.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Trámites en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social digitalizados	trámites	P	28.00	P	540.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Trámites en el Ministerio Transporte y Obras Públicas digitalizados	trámites	P	115.00	P	1,984.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Trámites en el Ministerio Vivienda y Ordenamiento digitalizados	trámites	P	35.00	P	661.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Trámites en el Ministerio del Interior digitalizados	trámites	P	64.00	P	1,161.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Trámites en la Presidencia de la República digitalizados	trámites	P	73.00	P	1,374.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Componente 3: Gestión de la relación Estado - Ciudadano		Physical Progress		Financial Progress	
Outputs	Unit of Measure	EOP		EOP	
Documento de estrategia de gestión de la relación Estado-Ciudadano formulado	documento	P	1.00	P	25.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Carpeta del ciudadano implementada	carpeta	P	2.00	P	727.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Apps desarrollados y puestos en línea	Apps disponibles	P	15.00	P	562.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Trámites revisados en el Laboratorio de Innovación	trámites	P	150.00	P	421.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00

Estudios de Big data y uso de redes sociales realizados	estudios	P	5.00	P	281.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Campañas de promoción de uso de identificación digital realizadas	campañas	P	15.00	P	468.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Encuestas ciudadanas realizadas	encuesta	P	5.00	P	468.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Aplicaciones de soporte y asistencia al usuario en línea desarrolladas y disponible	aplicaciones	P	2.00	P	711.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
CRM desarrollado y disponible	CRM	P	1.00	P	662.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Estudios para estimar costos de transacción de servicios realizados	estudios	P	3.00	P	270.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Campañas de comunicación realizadas	campañas	P	5.00	P	889.00
		P(a)	0.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Other Cost					Cost
Costos de Administración y Evaluación				P	\$692.00
				P(a)	\$0.00
				A	\$0.00
Total Cost					Total Cost
				P	\$40,000.00
				P(a)	
				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.