



SISTEMA DE SERVICIOS ONLINE (SOL)



[Ver presentación](#)

Las instituciones públicas tienen la necesidad de recurrir a la digitalización de servicios públicos que prestan a sus ciudadanos como una herramienta para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Esta necesidad se profundizó aún más con la pandemia de COVID-19 ya que las instituciones debían continuar brindando atención y servicios ciudadanos sin descuidar la salud pública. En ese contexto, SOL contribuye a contrarrestar el rezago de ecosistemas digitales existente en América Latina y el Caribe y otras regiones del mundo. Estratégicamente, SOL colabora con las instituciones públicas y privadas para enfrentar los vacíos del desarrollo y para que éstas puedan atender de manera efectiva las demandas y requerimientos de la ciudadanía y otros actores de la sociedad.

¿Qué es y qué busca lograr?

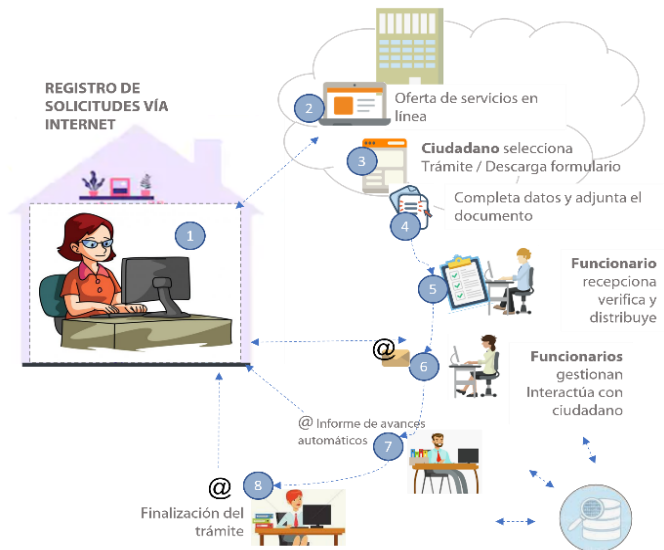
SOL es un método e instrumento desarrollado por el PNUD-SIGOB que permite mejorar el acceso, la gestión y la prestación de servicios claves para la vida de las personas. Los ciudadanos y funcionarios convergen en una plataforma online desde el inicio hasta el final del proceso, estableciendo un sólido canal de entrada y salida de trámites en línea y propiciando que las instituciones brinden servicios de respuesta rápida, transparentes y de alta calidad. SOL facilita la solicitud de diferentes tipos de servicios institucionales, desde la solicitud, el envío de documentos, la consulta, el seguimiento del estado de la solicitud, y finalmente, su resultado. Gracias a la trazabilidad y el registro estadístico de SOL, se contribuye a la mejora continua de la gestión interna y atención ciudadana.

¿Para quién es el Módulo SOL ?

SOL puede ser implementado tanto en instituciones del gobierno central (e.g. Presidencias, Ministerios, Secretarías), como también en gobiernos regionales (e.g. Gobernaciones, Alcaldías o Municipios). Se encuentra orientado a promover el acceso a servicios de aquellos grupos de población más vulnerables (e.g. mujeres jefas de hogar, personas migrantes, de la tercera edad, con discapacidad) y de actores con un rol prioritario en el desarrollo social y la recuperación económica (e.g. productores, emprendedores, MiPymes).

¿En qué consiste el proceso de trabajo del Módulo SOL?

A través de un portal de servicios en línea, SOL permite a la ciudadanía acceder a la oferta de todos los servicios institucionales con información precisa sobre el alcance, requisitos, guías orientativas, entre otros elementos, de cada uno de ellos. Una vez registrados, los ciudadanos podrán solicitar cualquiera de los trámites en línea, anexar documentos, consultar su estado, interactuar con el funcionario responsable y recibir digitalmente la respuesta que pone fin al trámite (i.e. documento solicitado o comunicación). Desde una plataforma enteramente en línea, las instituciones y los funcionarios que participan de la gestión de los servicios reciben y realizan revisiones de la documentación presentada, completan información, incorporan documentos internos con QR y/o firmas digitales, consultan el recorrido interno, envían o responden mensajes al solicitante y transfieren la gestión a otros funcionarios hasta la culminación del trámite.



¿En dónde se ha implementado el Módulo SOL?

Honduras

- Presidencia de la República, Proyecto de Gobierno Digital (año 2020)
- Instituto de la Propiedad, Proyecto de Gobierno Digital (año 2020)
- Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional, Proyecto de Gobierno Digital (año 2020)
- Secretaría de Educación, Proyecto de Gobierno Digital (año 2021)
- Poder Judicial (año 2022)

El Salvador

- Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (año 2021)
- Fondo Nacional de Atención a Víctimas de Accidentes de Tránsito (año 2021)

Guinea Ecuatorial

- Ministerio de la Función Pública y Reforma Administrativa (año 2021)

República Dominicana

- Defensor del Pueblo (año 2022)



¿Qué ofrece el PNUD-SIGOB para la implementación del Módulo SOL?

- Plataforma de presentación, gestión, seguimiento y administración de servicios en línea.
- Asistencia directa de consultores expertos durante todo el proceso de implementación (i.e. identificación de servicios, relevamiento de línea de base, simplificación-racionalización de procesos de trabajo, capacitación a usuarios, apoyo en la definición de la estrategia comunicacional y puesta en producción).
- Desarrollo y conducción de talleres de análisis para la simplificación de servicios institucionales.
- Seguimiento al proceso de implementación y apoyo metodológico-instrumental post lanzamiento de los servicios.
- Transferencia de capacidades al equipo contraparte para la apropiación de la metodología y continuidad de la digitalización de otros servicios institucionales.
- Documentación e insumos audiovisuales para usuarios del sistema.

RESULTADOS ESPERADOS

- **Efectividad en la prestación de servicios ciudadanos:** procesos simplificados, identificación de tareas y responsables, optimización de los tiempos de gestión que contribuyen a aumentar la productividad en la prestación de servicios.
- **Capacidad de atención fortalecida y diversificada que conlleva niveles más altos de satisfacción ciudadana:** aumento de la cobertura de los servicios, interacción directa y personalizada, economía del tiempo, de transporte, de recursos materiales, información actualizada sobre el estado de la solicitud, respuesta final en línea.
- **Modelo de gestión de servicios responsable, sustentable, transparente:** disminución de la utilización de papel e insumos, registro de recorrido, estadísticos desde la oferta y la demanda permiten reportes automáticos para el seguimiento, la evaluación y la mejora del servicio.

EXPERIENCIAS

HONDURAS (DESDE EL 2020 HASTA LA FECHA)

José Mario Reyes, Viceministro de Transparencia

“La innovación pública es facilitar las tecnologías de información y facilitar los accesos a los servicios públicos. Estamos agradecidos por la gestión de conocimientos que hemos tenido junto al PNUD y esperamos continuar automatizando más procesos en conjunto, como equipo”

Gobierno Digital (2020 hasta la actualidad)

- Reducción de más del 45% en los tiempos de respuesta en al menos tres (3) de los servicios digitalizados versus la prestación que se realiza de manera presencial.
- Más de 25.000 ciudadano/as acceden a servicios en línea, evitando filas y desplazamientos a oficinas gubernamentales, y recuperan la confianza en el servicio público logrando dar un mayor impulso a la estrategia SIN+FILAS del Gobierno Digital.
- Más de 42.000 solicitudes recibidas han solicitado alguno de los cinco (5) servicios que se encuentran en línea.

Indicadores de proceso

- Se ha mejorado el acceso ciudadano de cinco (5) servicios, logrando la democratización de trámites que antes eran asequibles únicamente de forma presencial y/o centralizada, evitando las filas o desplazamientos a oficinas gubernamentales.
- Cuatro (4) instituciones han incorporado servicios más efectivos, transparentes y con orientación al ciudadano.
- Más de 50 funcionario/as forman parte de la red de gestión.

GUINEA ECUATORIAL (DESDE 2021 HASTA LA FECHA)

Bakale Angüe, Ministro de la Función Pública y Reforma Administrativa

“Con esta iniciativa se pretende acercar la administración a los ciudadanos, haciéndola más transparente y accesible mediante el “proceso de cero papeles”.

- Reducción del 75% en los tiempos de respuesta del servicio de reconocimiento de trienio, que pasó de 10 días hábiles a sólo 2.5 días en promedio

PLATAFORMA DE GESTIÓN

El portal de servicios permite a la ciudadanía acceder a la oferta de todos los servicios institucionales con información precisa sobre el alcance, requisitos, guías orientativas, entre otros.

PORTAL DE SERVICIOS CIUDADANOS

The screenshot displays the 'Portal de Servicios Ciudadanos' interface. At the top, it says 'Listado de trámites disponibles' with a search filter. Below, there are four service cards:

- Crédito Solidario Escalonado:** Offered by 'CRÉDITO SOLIDARIO TU BANCA SOLIDARIA'. Description: 'Solicitud de créditos escalonados para emprendedores del sector micro-empresarial...'. Requirements: 'Conformar grupos de beneficiarios de 2 a 5 integrantes', 'Formulario de solicitud de crédito', 'Copia de Tarjeta de Identidad', 'Copia del RTN', 'Copia recibo de servicio público', 'Croquis de ubicación'. Two loan options are listed: up to L 5,000.00 (1 cycle) and up to L 10,000.00 (2 cycles).
- Registro de Marcas:** Offered by 'INSTITUTO DE LA PROPIEDAD'. Description: 'Solicitud de Registro de Marcas que mediante un procedimiento administrativo se otorga la concesión a su titular...'. Requirements: 'Solicitud pre-elaborada', 'Boleta de Pago sellada por el banco del Formulario del IP', '1 Etiqueta digitalizada (2x4) pulgadas', 'Carnet de Colegación del Apoderado Legal', 'Tarjeta de Identidad del Apoderado Legal', 'Tarjeta de Identidad del Solicitante', 'Poder autenticado del Apoderado Legal', 'Escritura de Constitución de la Empresa', 'Certificación de existencia legal de la Empresa'.
- Auténticas y Apostillas:** Offered by 'SECRETARÍA DE EDUCACIÓN'. Description: 'Es el proceso mediante el cual se certifica la autenticidad de una firma...'. Requirements: 'Documento o lote de documentos debidamente autenticados', 'Recibo de pago TGR-1', 'Registro Electrónico de Auténticas y Apostillas'.
- Constancias Laborales para Docentes:** Offered by 'SECRETARÍA DE EDUCACIÓN'. Description: 'Solicitudes de constancia de: 1) Estado de Cuenta de Salario, 2) Estado de Años de Servicio, y 3) Constancia de Sueldo'. Requirement: 'Copia de la Tarjeta de Identidad'. Includes a note about document delivery and a video tutorial link.