



# **Soluciones innovadoras de identidad digital móvil**

Inclusión financiera y  
Registro de Nacimientos



## Identidad Digital de la GSMA

La GSMA representa los intereses de los operadores de telefonía móvil de todo el mundo, y une a cerca de 750 operadores con más de 350 empresas en el más amplio ecosistema de la telefonía móvil, entre ellos los fabricantes de móviles y dispositivos portátiles, empresas de software, proveedores de equipos y empresas de Internet, así como organizaciones en sectores adyacentes de la industria. La GSMA también produce los eventos MWC líderes en la industria que se celebran anualmente en Barcelona, Los Ángeles y Shanghái, así como las conferencias regionales Mobile 360 Series.

Para más información, visite el sitio web corporativo de la GSMA en [www.gsma.com](http://www.gsma.com)

Siga a la GSMA en Twitter: [@GSMA](https://twitter.com/GSMA)

El programa de Identidad Digital de la GSMA se encuentra en una posición excepcional para desempeñar un papel clave para abogar y concientizar sobre la oportunidad de los servicios destinados a mejorar la calidad de vida y de identidad digital posibilitados por los dispositivos móviles. Nuestro programa trabaja con operadores móviles, gobiernos y la comunidad de desarrollo para demostrar las oportunidades, superar las barreras y destacar el valor de los dispositivos móviles como facilitadores de la identificación digital.

Para más información, visite el sitio web de Identidad Digital de la GSMA en [www.gsma.com/mobilefordevelopment/programmes/digital-identity](http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/programmes/digital-identity)

Siga a GSMA Mobile for Development en Twitter: [@GSMAM4d](https://twitter.com/GSMAM4d)



El presente documento es el resultado de un proyecto financiado con fondos del Departamento para el Desarrollo Internacional (DFID) de Reino Unido destinado a los países en desarrollo. Los puntos de vista expresados en el presente no son necesariamente los del DFID.

### **Autor**

Samantha Lynch

# Índice

---

<b>Introducción</b>	2
---------------------	---

---

<b>Caso de Estudio 1: Establecer identidades financieras a través de la Solución Flow Lend de Juvo</b>	4
¿Cómo funciona la solución?	5
Resultados	6
La asociación con los operadores móviles	7
Oportunidades futuras más allá del tiempo de aire	7

---

<b>Caso de Estudio 2: iCivil</b>	8
¿Cómo funciona la solución?	9
Resultados del piloto	10
Del piloto a la implementación	11

---

<b>Conclusión</b>	12
-------------------	----



# Introducción

---

En 2017 la industria móvil conectó a más de cinco mil millones de personas<sup>1</sup>. Se asume que esta cifra aumentará en los próximos ocho años, impulsada por países en desarrollo tales como India, China, Paquistán, Indonesia y Bangladesh, así como también por regiones como África Subsahariana y América Latina, a medida que mejora la cobertura de las redes rurales y las terminales y las tarifas resultan más asequibles<sup>2</sup>. Muchos países están empezando a implementar sistemas de identidad digital robustos y se ha reconocido que el poder transformador de la tecnología móvil, sumado a su ubicuidad casi total (66 por ciento<sup>3</sup> de la población mundial tenía un teléfono móvil en 2017), es un importante facilitador en el proceso de identificación.

A diferencia de las mejoras en conectividad, el Banco Mundial estima que actualmente mil millones de personas en el mundo carecen de los medios para probar su identidad, siendo éste un problema, particularmente grave, en África y Sur de Asia. Este problema afecta desproporcionalmente a los grupos más vulnerables de la sociedad, como las mujeres, los niños y los refugiados; y como resultado de ello, corren un riesgo mayor de quedar excluidos de los sistemas que deberían protegerlos, además de que se les limita el acceso a servicios básicos como la atención de la salud, la educación, el empleo, los servicios financiero y el acceso al voto. Existen muchas razones por las cuales los individuos pueden carecer de una prueba de identidad, desde cuestiones de costos, o sistemas de registro ineficientes, hasta el desconocimiento de la importación de la identificación o el analfabetismo. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS)<sup>4</sup> procuran abordar la ‘brecha de identidad’ global, tal como lo demuestra el objetivo 16.9: “Para 2030, proporcionar acceso a una identidad jurídica para todos, en particular mediante el registro de nacimientos”. Sin embargo se estima que solo el 87 por ciento<sup>5</sup> de la población mundial se encuentra actualmente registrada, por lo cual será necesario contar con nuevos métodos innovadores para alcanzar la última milla y lograr este objetivo.

En este caso de estudio, exploramos dos soluciones emergentes e innovadoras que están usando la tecnología móvil para establecer identidades funcionales y fundacionales. Las identidades funcionales<sup>6</sup> tienden a ser aquellas que son creadas

con un propósito específico y, por ende, tienden a ser proporcionadas por una de numerosas entidades diferentes. Aquí se podrían incluir las tarjetas de identificación del votantes, el registro de salud o la tarjeta bancaria. En contraste, las identidades fundacionales<sup>7</sup> tienden a estar disponibles universalmente y se usan para una variedad de propósitos y, por ende, a menudo las proporcionan los gobiernos para que los ciudadanos puedan probar su identidad. El primer caso de estudio señala la solución de Flow Lend de Juvo, que actualmente ofrece a los clientes de telefonía móvil de Cable & Wireless (C&W) del Caribe una ‘identidad financiera’ funcional mediante el análisis del uso del teléfono móvil y la actividad de recarga. Esto ha permitido, predominantemente a los clientes prepagos, obtener un puntaje de crédito reconocido y acceso a los servicios financieros móviles por primera vez, al tiempo que permite que a C&W comprender las necesidades de estos clientes y reducir significativamente las tasas de bajas (cantidad de clientes que pasan de un operador móvil a otro). El segundo caso de estudio explora la asociación de iCivil con el gobierno de Burkina Faso destinada a la utilización de la tecnología móvil para facilitar el registro de nacimientos, en particular, en zonas rurales donde las tasas de registro de nacimiento continúan siendo bajas. Dado que los gobiernos buscan cada vez más digitalizar sus servicios y que los operadores móviles buscan nuevas formas de aumentar sus ingresos, las asociaciones con los gobiernos pueden ayudar a obtener nuevas oportunidades y flujos de ingresos.

1. GSMA “*The Mobile Economy 2018*”. Disponible en <https://www.gsma.com/mobileeconomy/>

2. *Ibidem*

3. *Ibidem*

4. Consultar <http://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>

5. World Bank ID4D, GSMA Intelligence

6. Para una definición de las identidades funcionales, consultar <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/programme/digital-identity/using-mobile-technology-provide-functional-identities/>

7. Para una definición de las identidades fundacionales, consultar <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/programme/digital-identity/digital-foundational-identities-using-mobile-technology/>

# Establecer identidades financieras a través de la Solución Flow Lend de Juvo

A pesar de que las tasas de registros de identidad del Caribe son muy superiores a las de África y del Sur de Asia, en 2014 se estimó que solo el 54 por ciento<sup>8</sup> de los adultos de América Latina y el Caribe tenían una cuenta en una entidad financiera (comparado con el promedio mundial de 69 por ciento).<sup>9</sup> En estas sociedades basadas principalmente en el uso de dinero en efectivo, también es más probable que las personas se enfrenten a barreras para acceder a servicios financieros formales, como el crédito, ya que a pesar de ser capaces de probar su identidad, no pueden probar sus ingresos o su calificación crediticia. Como resultado, del 58 por ciento<sup>10</sup> de los habitantes del Caribe que tienen teléfonos celulares, 81 por ciento<sup>11</sup> de estas conexiones son prepagas. Los suscriptores prepagos deben visitar el local al público del operador móvil o del revendedor registrado para recargar su crédito, lo que significa que a menudo pueden pasar varios días sin acceso al teléfono móvil porque se agota su crédito. Para los operadores móviles, una alta proporción de clientes prepagos significa una baja fidelización o lealtad a la marca, altas tasas de bajas y bajos niveles de ingresos promedio por usuario (ARPU).

## Juvo y Cable & Wireless

En 2015, C&W investigaba nuevas formas de comprender mejor quiénes eran sus clientes prepagos para poder diseñar y ofrecerles servicios con valor agregado adecuados, incluido el acceso a crédito y a otros servicios financieros. Esto llevó a C&W a asociarse con Juvo – que actualmente opera en 25 países y cuatro continentes y tiene más de 500 millones de suscriptores – para

ofrecer extensiones de crédito de tiempo de aire a sus suscriptores prepagos del Caribe a través de la solución Flow Lend. Flow Lend apunta a ayudar a los clientes móviles prepagos que se encuentran financieramente excluidos a establecer 'identidades financieras' mediante el análisis de sus historiales de transacciones y brindándoles acceso a las microfinanzas.

8. Global Findex 2018. Disponible en <https://globalfindex.worldbank.org/>

9. Ibidem

10. GSMA Intelligence, Market Penetration – Q4 2017 (accedido en marzo de 2018).

11. Ibidem

## ¿Cómo funciona la solución?

Flow Lend se ofreció a los suscriptores prepagos de C&W como una aplicación gratuita para descargar, inicialmente disponible en Android y en iOS. Transcurrido un tiempo, también se puso a disposición de los suscriptores de teléfonos básicos a través de una interfaz USSD para que todos los suscriptores prepagos pudieran tener acceso al servicio. Inicialmente, el servicio fue introducido a los suscriptores a través de una alerta por SMS que les ofrecía una extensión de crédito de tiempo de aire si se suscribían al servicio.

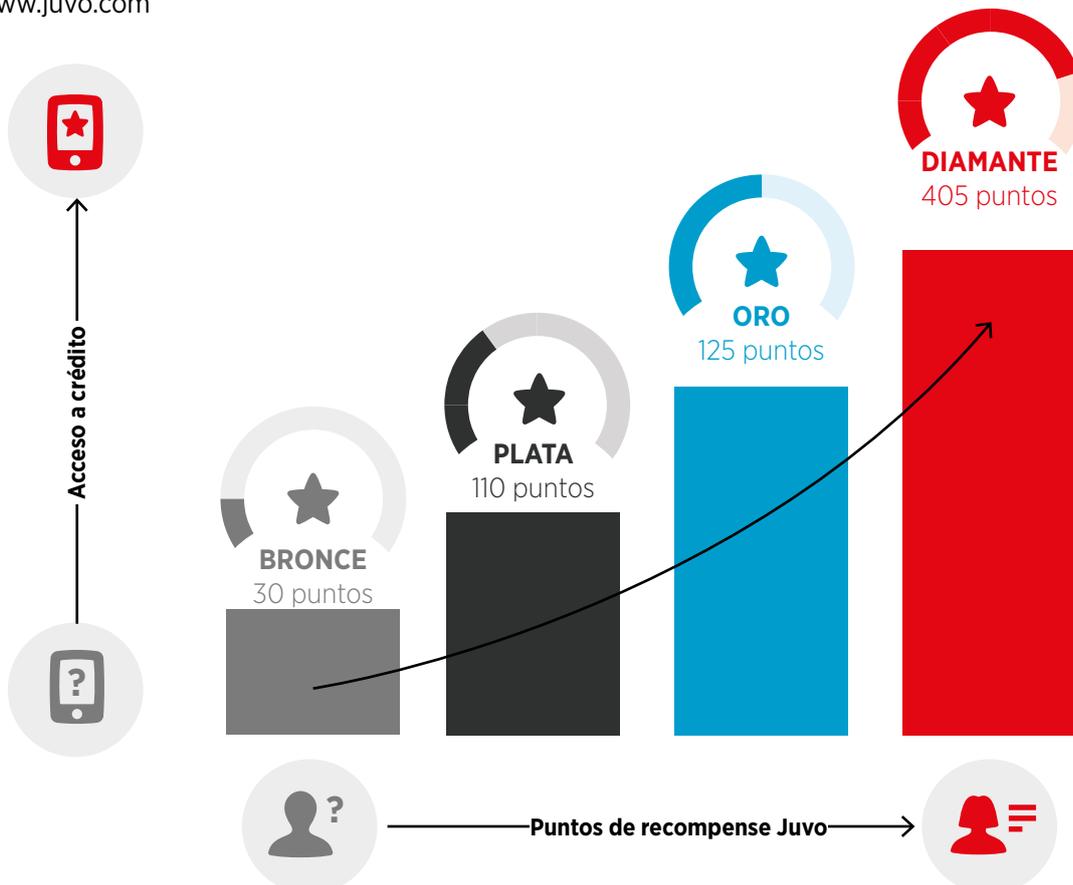
Una vez que el cliente se registra e para recibir el servicio, cada vez que su saldo alcanza niveles bajos, continúa recibiendo ofertas de extensión de crédito del tiempo de aire por parte de Flow Lend en función de su historial de pago. La solución de Juvo utiliza la ciencia de datos (el análisis de 'big data' derivado del teléfono móvil) y la mecánica de juegos (métodos para lograr la participación y motivación de los suscriptores para que interactúen aún más) para analizar el comportamiento del suscriptor y asignarle un 'Puntaje de Identidad'. De esta manera, se construye un perfil de un suscriptor prepagado relativamente desconocido y su capacidad de crédito

financiero se puede predecir en función del uso de su teléfono móvil.

Los suscriptores de C&W comienzan con el nivel básico bronce que les permite acceder a pequeños montos de crédito de tiempo de aire, tal como USD 1 o USD 2, sin intereses. Una vez que se activa la extensión de crédito, el crédito de tiempo de aire está disponible al instante y puede pagarse la próxima vez que se realice una recarga en los lugares de recarga locales. En función del uso del teléfono e historial de pagos, los suscriptores pueden acceder progresivamente a mayores extensiones de crédito durante períodos de tiempos más prolongados. A medida que los suscriptores "prueban" sus calificaciones de crédito al efectuar los pagos en el tiempo asignado, se los recompensa con puntos que los pueden llevar a los niveles plata, oro y diamante, que, a su vez, les permiten acceder a extensiones de créditos cada vez mayores. La progresión por los niveles desde Bronce a Diamante (consultar Figura 1), también permite que C&W tenga más conocimiento sobre el uso del teléfono que hacen los suscriptores prepagos que eran previamente anónimos.

**Figura 1: Progresión del suscriptor a través de los niveles de Juvo**

www.juvo.com



## Resultados

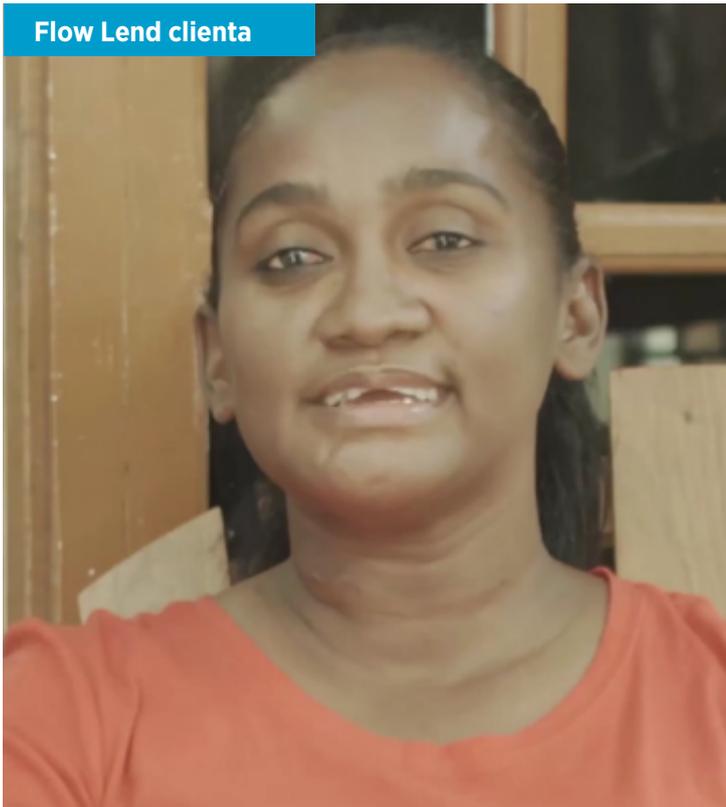
Lanzado en 2016, Flow Lend fue está disponible para suscriptores de C&W en 14 mercados del Caribe<sup>12</sup>. En los primeros cuatro meses, más de 50.000 suscriptores habían instalado la aplicación y, a la fecha, más del 50 por ciento de los suscriptores prepagos de C&W son clientes activos de Flow Lend. La facilidad de uso y la capacidad de verificar rápidamente los saldos hizo que casi 25 por ciento de los clientes de Flow Lend abrieran la aplicación al menos una vez por día.

Actualmente, la solución tiene una tasa de reembolso del 97 por ciento de las extensiones de crédito de tiempo de aire y, como resultado, los suscriptores han ido avanzado por los niveles de crédito de Juvo. Para agosto de 2017, 30.000 suscriptores se encontraban en el nivel “Diamante”, habiéndoles tomado un promedio de 80 días

avanzar desde el nivel de ingreso “Bronce”. A la fecha se realizaron 9 millones de transacciones a través de Flow Lend, que se traduce en USD25 millones de extensiones de créditos de tiempo de aire.

Tanto los suscriptores como los operadores móviles pudieron probar el valor de la solución Flow Lend, especialmente cuando los suscriptores confiaron en la solución en momentos de necesidad. Un ejemplo particular que cabe destacar es el de los Huracanes Irma y María que golpearon el Caribe en septiembre de 2017. En preparación ante la llegada de las tormentas y después de las mismas (debido a cierre de comercios) las extensiones de crédito de tiempo de aire casi se duplicaron en algunas de las islas directamente en el camino de los huracanes.

### Flow Lend clienta



Jackie es una clienta de Flow Lend en Jamaica. Antes de Flow Lend, a menudo esperaba entre tres días y una semana sin crédito ya que no podía trasladarse hasta un sitio de recarga. Escuchó por primera vez sobre Flow Lend cuando se quedó sin crédito y recibió una alerta por SMS que le ofrecía una extensión de crédito de tiempo de aire. Se suscribió de inmediato y descargó la aplicación Flow Lend. Utilizó la facilidad de crédito para cargar su propio saldo y enviar crédito de tiempo de aire a sus hijos. Comenzó en el Nivel Bronce y avanzó hasta poder acceder a USD 75. Continuó obteniendo extensiones de crédito y abonándolas dentro de los tiempos estipulados hasta que llegó al Nivel “Diamante”. Para Jackie, los mayores beneficios han sido la posibilidad de abonar las extensiones de tiempo de aire (sin intereses) y contar con acceso continuo a su teléfono móvil.

12. Anguila, Antigua, Bahamas, Barbados, Islas Vírgenes Británicas, Islas Caimán, Dominica, Granada, Jamaica, Montserrat, San Cristóbal y Nieves, Santa Lucía, San Vicente y las Granadinas e Islas Turcas y Caicos

## La asociación con los operadores móviles

Juvo se asocia con operadores móviles sobre la base de participación en los ingresos. La asociación permite a Juvo tener acceso al uso del teléfono móvil del suscriptor (bajo un acuerdo estrictamente confidencial) y ayudar a identificar y crear identidades financieras para suscriptores prepagos de los cuales existe poca información (en países donde el registro de SIM es obligatorio) o ninguna (en países donde el registro de SIM no es obligatorio). Poder construir un panorama de los suscriptores prepagos en base a su historial

de recargas y su capacidad de saldar el crédito, y ofrecer servicios financieros a este grupo que de otro modo hubiese permanecido en el anonimato, permitió a C&W desarrollar una relación con estos suscriptores y reducir las bajas en un 50 por ciento. Además, al tener acceso a las extensiones de crédito de tiempo de aire, los clientes de Flow Lend, en general, consumen más servicios de C&W, lo cual se traduce en un incremento del ARPU de 10 por ciento y aumenta el valor del abonado de por vida en un 63%.

## Oportunidades futuras más allá del tiempo de aire

Además de asociarse con C&W, Juvo se asoció con Telefónica, Tigo, Tune Talk, Deutsche Telekom y Sprint para ofrecer extensiones de crédito de tiempo de aire a sus clientes. Los beneficios para los operadores móviles son claros. Pueden comenzar a crear perfiles de sus suscriptores prepagos y a partir de allí ofrecerles un servicio que los fidelice y aumente el uso de los servicios. Una vez establecidas las identidades financieras para estos suscriptores, algunas de las oportunidades futuras incluyen:

### 1) Financiamiento de teléfonos inteligentes:

Uno de los pasos siguientes es avanzar de las extensiones de crédito de tiempo de aire hacia el financiamiento de los teléfonos inteligentes. Para este fin, Samsung se está asociando con Juvo para ofrecer financiamiento de teléfonos inteligentes a los suscriptores prepagos. Los suscriptores calificados en el nivel correspondiente serán elegibles para obtener un teléfono inteligente Samsung a crédito. Los teléfonos inteligentes vendrán personalizados

para el suscriptor con la aplicación de Juvo preinstalada y con una cuenta configurada. Juvo anticipa que la migración del teléfono básico al teléfono inteligente tendrá como resultado un incremento del 30 por ciento en el consumo de datos por suscriptor para los operadores móviles.

### 2) Préstamos personales y comerciales:

A medida que los suscriptores prepagos construyen sus identidades financieras y prueban su solvencia crediticia, otra opción sería extender las facilidades de préstamos de extensiones de crédito de tiempo de aire a sumas en efectivo. Esto podría tomar la forma de préstamos personales o comerciales, ya sea a través del modelo de extensión de crédito existente o mediante asociaciones con los bancos locales. El último ejemplo implicaría un método para compartir la puntuación de crédito realizada a través de la aplicación de Juvo de modo tal que los bancos puedan traducir esa información para evaluar la solvencia de las solicitudes de préstamos.

# iCivil

De acuerdo con cifras del Banco Mundial, se estima que solo uno de cada tres nacimientos es registrado<sup>13</sup> en África Subsahariana. Sin embargo, el registro del nacimiento se constituye como el primer paso para registrar la identidad del niño o niña y permitirle el acceso a los servicios vitales, así como el importante insumo para la planificación efectiva de los gobiernos en infraestructura y prestación de servicios públicos.

En Burkina Faso el gobierno efectuó esfuerzos para mejorar las tasas de registro de nacimientos y, como resultado, aproximadamente el 77 por ciento<sup>14</sup> de los nacimientos están registrados. No obstante, aún quedan alrededor de casi 2,3 millones de niños y niñas menores de 18 años no registrados<sup>15</sup>. Las tasas de registro urbano son, en general, mayores, el 93 por ciento<sup>16</sup> versus el 74 por ciento<sup>17</sup> en zonas rurales, lo cual indica que aún se necesitan esfuerzos para lograr la cobertura de toda la población, sobre todo, en sitios remotos. Asimismo, es más probable que se registren los nacimientos que tienen lugar en los hospitales y centros de salud que aquellos que ocurren en poblados rurales o en los hogares.

Burkina Faso, como muchos otros países, exige legalmente a los padres registrar el nacimiento

de sus hijos, siendo el registro gratuito dentro de los 60 días posteriores al nacimiento. A pesar de esto, existen muchas razones que pueden impedir la inscripción de nacimientos. Estas pueden abarcar desde barreras físicas, como los costos o el tiempo necesario para realizar el registro físico del nacimiento, hasta barreras no materiales, como las costumbres y tradiciones, que pueden implicar demoras en otorgarle un nombre al bebé, o por no percibir la importancia de registrar los nacimientos. Todo esto sucede a pesar de que la existencia de un certificado de nacimiento puede proteger a los niños de la trata<sup>18</sup>, el matrimonio precoz (52 por ciento de las niñas de Burkina Faso están casadas a la edad de 18 años<sup>19</sup>) y trabajo infantil (39 por ciento de los niños de 5 a 17 años participan de las actividades económicas en Burkina Faso<sup>20</sup>).

13. Unicef, Diciembre de 2017. Disponible en <https://data.unicef.org/wp-content/uploads/2018/01/Civil-Registration-English-Web-Final.pdf>

14. World Bank ID4D 2018 dataset. Disponible en <https://datacatalog.worldbank.org/dataset/identification-development-global-dataset>

15. Ibidem

16. Ibidem

17. Ibidem

18. Consultar <https://www.crin.org/en/library/news-archive/burkina-faso-millions-receive-birth-certificates> y <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/uv.html>

19. Unicef 'State of the World's Children 2017 Statistical tables'. Disponible en <http://data.unicef.org/resources/state-worlds-children-2017-statistical-tables/>

20. Ibidem

## iCivil

iCivil fue fundada inicialmente para ayudar a abordar el problema de los niños “fantasma”, niños sin registro de nacimiento y que, por lo tanto, no existen legalmente. iCivil identificó que las principales barreras al registro en Burkina Faso eran las distancias para trasladarse hacia los centros administrativos para completar la documentación del registro y el hecho de que los padres generalmente, demoraban en darle un nombre al recién nacido debido a prácticas religiosas (en

general, se asigna el nombre a los niños musulmanes al séptimo día de su nacimiento). La solución de registro iCivil fue diseñada para ser simple y evitar las típicas demoras asociadas al registro de nacimientos, pero al mismo tiempo respeta los requisitos legales y sigue siendo compatible con el sistema de registro nacional existente. El sistema fue diseñado sobre todo para garantizar que la identidad de cada bebé pueda ser fácilmente autenticada y seguir siendo única.

## ¿Cómo funciona la solución?

El registro de nacimiento, particularmente en zonas rurales, todavía no se ha convertido en una práctica universal en Burkina Faso. Para abordar algunas de las barreras asociadas a los bajos niveles de registro de nacimientos, iCivil desarrolló un innovador brazalete hospitalario que los profesionales de la salud colocan a los recién nacidos después del nacimiento (consultar Figura 2). Cada brazalete iCivil es una cortésia única de Bubble Tag™, un polímero transparente que contiene una distribución distintiva de burbujas en 3D incorporadas en el brazalete. La singularidad de Bubble Tag queda asegurada gracias a un proceso especial que produce una distribución aleatoria de burbujas que es imposible de replicar<sup>21</sup>, similar a una huella digital, y cada Bubble Tag corresponde a un número de referencia único en la base de datos iCivil del gobierno. Una vez que se coloca el brazalete iCivil al bebé, se escanea el código QR dentro del mismo para activar la aplicación iCivil. La aplicación permite al profesional de la salud ingresar, como primera medida, la información básica del bebé (como fecha de nacimiento, nombre de los padres, etc.) y permite que se ingrese información adicional (tal como el nombre del bebé) más adelante. Como resultado, si no se proporciona toda la información requerida para el registro del nacimiento al momento del nacimiento, los padres pueden simplemente ir al centro de registro local y presentar el brazalete iCivil al jefe del registro de nacimientos para completar el proceso. Esto permitirá posteriormente al jefe del

registro de nacimientos autenticar el registro a través de la aplicación iCivil y confirmar la información aún pendiente. Una vez recolectada toda la información para completar el registro del nacimiento, se envía un SMS encriptado a la base de datos iCivil del gobierno y se reenvía al Registro Nacional de Nacimientos para su aprobación. La parte final de la solución iCivil permite que el mismo brazalete iCivil sea presentado y autenticado para poder retirar el certificado de nacimiento oficial. Los padres guardan el brazalete iCivil y éste se convierte en un medio de identificación de hecho del niño; si luego se pierde o se deteriora el certificado de nacimiento oficial, se puede presentar el brazalete iCivil para obtener un certificado de reemplazo.

Desde la perspectiva de los padres, la solución se simplifica, ya que pueden completar el proceso de registro del nacimiento en cualquier momento y desde cualquier lugar. Desde la perspectiva del gobierno, la solución es fácil de implementar, lo que permite que se cubran más zonas del país a través de este sistema y aumentar las probabilidades de que se realicen los registros. Para los profesionales de la salud, el sistema manual anterior se reemplaza por un proceso electrónico y un formulario electrónico, lo que significa que es menos probable que ocurran errores y que resulte más sencillo recuperar los formularios parcialmente completados y actualizar los registros.

21. Consultar <http://www.prooftag.net/bubble-tag/>



## Resultados del piloto

Entre agosto de 2015 y julio de 2016, se llevó a cabo una prueba piloto en la capital de Ouagadougou en 10 salas de maternidad y en la oficina principal del registro civil. A lo largo del año, más de 2.600 recién nacidos se registraron con la solución iCivil, que representa un incremento del 30 por ciento en el registro de nacimientos comparado con años anteriores. El éxito del proyecto se debió, en parte, a la simplicidad de la solución, al hecho de que digitalizó el proceso de registro de nacimientos existentes y al hecho de que fue posible verificar a los bebés con precisión a través de los brazaletes iCivil únicos. Desde el punto de vista de la capacitación, se suministraron los brazaletes iCivil y se precargó la aplicación iCivil en los teléfonos inteligentes de todos los centros de salud y hospitales participantes y se exigió que los trabajadores de la salud aprendieran a escanear los

brazaletes iCivil y a usar la aplicación. Una vez que aparece el formulario de registro en la aplicación, el proceso sigue siendo el mismo sólo que de forma digital. Se requirió a los padres que simplemente guardaran los brazaletes iCivil en un lugar seguro y los presentaran para completar el proceso de registro o al solicitar los certificados.

El piloto registró con éxito todos los nacimientos que tuvieron lugar en los sitios elegidos en la capital de Ouagadougou durante el período del mismo. iCivil atribuye el éxito al hecho de que la solución respetó la práctica tradicional de registro de nacimientos de Burkina Faso. Sin embargo, la solución deberá pasar la verdadera prueba cuando se utilice a nivel regional o nacional o sea implementada en un país fuera de Burkina Faso.

## Del piloto a la implementación

Habiendo demostrado que la solución funciona, ahora iCivil está buscando lanzar la solución más ampliamente en diferentes mercados del continente africano. El modelo que proponen se basa en un acuerdo de licencia con el gobierno. Se emitirán licencias renovables a los gobiernos durante un período de tiempo limitado que cubrirán los costos del registro de ciudadanos a través de la solución iCivil. El costo de la licencia variará y se basará en el volumen estimado de registros esperados. Además de la tarifa de la licencia, cabe esperar que el gobierno cubra los costos de producción de los brazaletes hospitalarios iCivil. iCivil ofrecerá la capacitación inicial a los representantes de todos los registros civiles y a los profesionales de la salud. Sin embargo, se requerirá que cada país permita que iCivil envíe los detalles del registro a su Registro Nacional y que proporcione el personal que realizará los registros a través de la aplicación iCivil.

Existe una posibilidad de que los operadores móviles también colaboren con iCivil del mismo modo en que colaboraron con los gobiernos de otros países, desde el uso de su red de agentes para facilitar los registros en zonas rurales o los programas de vacunación, hasta para el procesamiento de pagos de incentivos a los trabajadores de la salud y jefes de registros a través del dinero móvil.

### 1) Registro Civil y Estadísticas Vitales (CRVS)

Un ejemplo de ello es Telenor en Pakistán que junto con el gobierno local y Unicef está utilizando un proceso de registro de nacimientos similar con el objetivo de registrar más de 700.000 nacimientos en dos provincias para fines de 2018<sup>22</sup>. Además de brindar soporte tecnológico a través del desarrollo de la aplicación de registro de nacimientos, Telenor está entregando terminales, tarjetas SIM y procesando pagos de dinero móvil a quienes realizan los registros. Los agentes de Telenor pudieron además ayudar a promover y facilitar el registro de nacimiento en zonas rurales a través de su red de agentes. Otro ejemplo de colaboración es Tigo que se asoció con el gobierno de Tanzania y Unicef<sup>23</sup> para registrar 1,7 millones de nacimientos desde 2013 a través de una aplicación móvil. Participar en estos dos proyectos elevó significativamente la reputación de los operadores además de ofrecerles nuevas oportunidades en la forma de nuevos

clientes y nuevas posibilidades de colaboración con el gobierno en la prestación de servicios digitales adicionales.

El método de registro de bebés de iCivil podría implementarse de manera muy similar a la ilustrada en los ejemplos de Telenor Pakistán o Tigo Tanzania, en colaboración con los gobiernos y capitalizando las fortalezas de los operadores móviles. Además de participar en el programa de registro de nacimientos, existen otras oportunidades para futuras asociaciones con los gobiernos para el registro de otros eventos de la vida. La solución de iCivil además permite producir los documentos de identidad iCivil, que podrían emitirse para niños más grandes y/o adultos con el fin de simplificar el registro de otros eventos clave de la vida, como el matrimonio, el fallecimiento y el divorcio. El proceso sería similar al proceso de registro de nacimientos iCivil, salvo que en estos casos se utilizaría el documento de identidad con la Bubble Tag y código QR incorporados. Mediante el escaneado a través de la aplicación iCivil se verificaría la autenticidad del documento de identidad iCivil y esto permitiría que el jefe del registro seleccione la forma de CRVS correspondiente y capture los detalles requeridos del registro. Al igual que con los brazaletes hospitalarios iCivil, los documentos de identidad iCivil también podrían actuar como medio de validación de las solicitudes de autorización para obtener certificados CRVS.

Si el programa de registro se extiende a los adultos en la forma de documentos de identidad que incorporan la misma tecnología Bubble Tag, los operadores se podrían asociar con los gobiernos e iCivil para usar la aplicación iCivil a fin de verificar las identidades únicas de los suscriptores y cumplir con los requisitos Conozca a su Cliente (KYC) (actualmente el registro SIM es obligatorio en Burkina Faso<sup>24</sup> y más de 140 países del mundo<sup>25</sup>). La ventaja es que el escaneo del documento de identidad iCivil a través de la aplicación iCivil puede requerir una menor inversión en hardware para los operadores móviles que otras soluciones como la verificación biométrica. La solución se podría extender también a otros fines como probar la identidad del votante.

22. Consultar <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/programme/digital-identity/roadmap-digital-birth-registration-insights-scale-sustainability-pakistan/>

23. Consultar <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/programme/digital-identity/birth-registration-tanzania-tigos-support-new-mobile-birth-registration-system/>

24. Consultar <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/programme/digital-identity/access-mobile-services-proof-identity-global-policy-trends-dependencies-risks/>

25. <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/programme/digital-identity/access-mobile-services-proof-identity-global-policy-trends-dependencies-risks/>

## 2) Servicios de salud

En otros países los operadores móviles han colaborado con los gobiernos en programas de salud maternal y vacunación infantil, con el fin de ofrecer servicios adicionales a los padres. Un ejemplo es la solución Kilkari en India<sup>26</sup> donde los operadores móviles colaboraron con el gobierno para ofrecer mensajes de salud en audio, a los cuales se podían suscribir las nuevas y futuras madres. Otro ejemplo es M-Vaccin en Costa de Marfil, una colaboración entre el Ministerio de Salud, Orange y Gavi (la Alianza de Vacunas), para aumentar las tasas de inmunización del país<sup>27</sup>.

El problema de los niños fuera de los programas de vacunación del gobierno llevó a iCivil a desarrollar también una solución digital para programas nacionales de vacunación. Esta solución, iCivil Santé, está diseñada para capturar el número móvil de uno de los padres al momento del registro de

nacimiento iCivil y enviar esta información a la base de datos administrada por el Ministerio de Salud del país. Alineado con el cronograma de vacunación de la Organización Mundial de la Salud (OMS), las alertas de SMS pueden enviarse a los padres para recordarles cuándo deben vacunar a sus bebés. Una vez que el bebé es llevado al centro de salud para la vacunación, el brazalete iCivil actúa como una forma de prueba de identidad que se puede escanear con la aplicación móvil iCivil Santé para verificar unívocamente al bebé y recuperar los registros de salud. Luego se puede utilizar la aplicación para actualizar el registro de salud e indicar que el bebé ha sido vacunado. Por último, la aplicación envía un SMS para actualizar la base de datos del Ministerio de Salud. De esta manera se crea un registro de vacunación verificable para el niño que se puede controlar y actualizar fácilmente.

26. Consultar <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/programme/mhealth/kilkari-a-maternal-and-child-health-service-in-india-lessons-learned-and-best-practices-for-deployment-at-scale/>

27. Consultar <https://www.orange.com/en/Press-Room/press-releases/press-releases-2018/Orange-Gavi-and-Cote-d-Ivoire-Ministry-of-Health-join-forces-to-boost-child-immunisation>

# Conclusión

Tal como lo han demostrado tanto Juvo como iCivil, los nuevos enfoques innovadores combinados con la tecnología móvil están creando con éxito identidades digitales funcionales y fundacionales y están permitiendo el acceso a servicios a personas que no cuentan con una prueba, o prueba suficiente, de identificación. En el caso de Juvo, la identidad funcional que se crea ofrece mayor flexibilidad financiera a los suscriptores prepagos, construye patrones de uso y, de esta manera, un perfil del suscriptor al tiempo que permite que los operadores móviles aumenten sus ingresos a través de una mayor fidelización a la marca y un mayor consumo de servicios. En el caso de iCivil, existe una oportunidad para que el gobierno y los operadores móviles se asocien para ofrecer identidades fundacionales digitales con el fin de lograr la cobertura de toda la población y ofrecer una mayor gama de servicios. Esto se puede

lograr aprovechando las ventajas de la tecnología y combinándolo con el alcance y la cobertura de los operadores para llegar a sitios antes difíciles de acceder con ciudadanos que ha resultado tradicionalmente difícil de registrar. Estos dos casos de estudio subrayan una oportunidad para que los operadores móviles ofrezcan nuevos servicios, ya sea a través de un desarrollo interno o bien en colaboración con nuevos socios, con el fin de aumentar la participación de mercado y reducir la tasa de bajas, tiempo que aumentan el valor de la marca, la fidelización y los ingresos. Ilustran además cómo los clientes que tradicionalmente han estado excluidos de los servicios básicos ahora se benefician gracias a la creación de identidades digitales a través del teléfono móvil, lo que les permite demostrar quiénes son y acceder a servicios financieros y de registro civil.

[gsma.com](https://www.gsma.com)



Para descargar el informe completo, visitar el sitio web de la GSMA [www.gsma.com](http://www.gsma.com)

**CASA MATRIZ DE GSMA**

Floor 2  
The Walbrook Building  
25 Walbrook  
London EC4N 8AF  
United Kingdom  
Tel: +44 (0)20 7356 0600  
Fax: +44 (0)20 7356 0601

