


DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y SERVICIOS DIGITALES DEL DPTO. GOBERNANZA DEL GOBIERNO VASCO:

MiPago WALLET: Monedero digital para pagos con la Administración




Juan Luis Ronco Rodrigo
ronco@euskadi.eus
945118571

<https://play.google.com/store/apps/details?id=fin01.mipagowallet&hl=es&gl=US>

 **Actividad:** La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales tiene, entre otras muchas funciones, la labor de implementar la Administración electrónica efectiva y la transformación digital de los servicios y procedimientos administrativos con visión centrada en la ciudadanía.

 **Sector:** Sector Público

 **Nº de personas empleadas:** 125

 **Localización:** Donostia-San Sebastián, 1 - Lakua, 01010 , Vitoria - Gasteiz, Álava

¿Por qué es un POTENCIAL caso práctico en innovación?

Porque se trata de un caso real de transformación digital de la Administración pública al incorporar, para sus transacciones con la ciudadanía, una solución innovadora de pago (pago tokenizado) que hasta ahora prácticamente solo utilizan grandes tecnológicas como Google (Google Pay) o Apple (Apple Pay). Así, el monedero digital "Mipago Wallet", pionero en el ámbito público a nivel estatal, mejora la experiencia del usuario, impulsa nuevos modelos de relación entre la Administración y la ciudadanía y, al automatizar todo el ciclo de vida de los pagos, vuelve la Administración más eficiente.

INFORMACIÓN SOBRE EL CASO PRÁCTICO

Las Administraciones Públicas vascas cuentan desde el año 2000 con una Pasarela de Pagos "Mipago" que permite abonar online, de manera segura y gratuita 3.489 trámites (tributos, tasas, sanciones, etc.) que la ciudadanía debe realizar con cualquiera de las 170 Administraciones vascas adheridas al sistema. En 2020 se han realizado, a través de esta Pasarela de Pagos, 620.357 operaciones por un importe total de 202 millones de euros.

No obstante, y a pesar de las diversas funcionalidades que la Pasarela de Pagos "MiPago" ofrece, desde el Gobierno Vasco se decide avanzar en su usabilidad e incorporar al ecosistema común de la Pasarela de Pagos una nueva funcionalidad, un monedero digital "MiPago Wallet" (habitualmente para teléfono móvil), que permite infinitas posibilidades de uso en los pagos con la Administración y mejora notablemente la experiencia del usuario.

Para ello, el salto cualitativo ha sido la incorporación del pago tokenizado - que implica que los datos sensibles de una tarjeta bancaria son reemplazados por un código único identificativo llamado 'token'- ninguna de las partes conoce el número de tarjeta de crédito/débito con la que se realiza la transacción, convirtiendo a "Mipago Wallet" en un método de pago muy seguro al desaparecer el riesgo de robo de la misma. Además el proceso de pago digital se vuelve mucho más ligero al no necesitar teclear en el móvil de la decena de dígitos de una tarjeta de crédito sino que basta con aceptar el pago utilizando un lector de huella digital o una contraseña.

Para acceder a "Mipago Wallet", el usuario debe descargar la aplicación, disponible para Apple y Android, realizar un proceso de vinculación de una tarjeta de crédito y a partir de ese momento, podría realizar los pagos de recibos emitidos por cualquier Administración Pública vasca adherida. Además, la aplicación permite explorar y consultar los pagos realizados a través de ella, ver un detalle de los mismos e incluso generar e imprimir un justificante de pago. Esta nueva herramienta se convierte en la mejor solución para pagos recurrentes como tickets del comedor, tarjetas de transporte o pago de aparcamiento. Para las Entidades públicas solo es necesario darse de alta, "en un solo click", en la nueva funcionalidad habilitada en la Pasarela de Pagos "Mipago".

La herramienta MiPago Wallet ha sido impulsada en 2020 por la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales del Gobierno Vasco, con un coste de 60.000€ y una duración de 8 meses. Este proyecto ha supuesto un considerable esfuerzo compartido por varias entidades como han sido la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación-EJIE, Kutxabank (intermediador con RedSys) y RedSys (como prestador de servicios TPV virtual).

Antecedentes

Las soluciones de pago electrónico "tradicionales" permiten a la ciudadanía el pago de cualquier concepto de cualquier Administración Pública vasca tanto en la web como en movilidad, sin embargo, especialmente cuando se trata de pagos recurrentes, la usabilidad de estas soluciones de pago es muy mejorable. Por esta razón, se presenta la necesidad de abordar la construcción de una nueva solución que mejore las prestaciones del sistema de pago existente y permita realizar pagos seguros pero de una forma más sencilla y rápida.

Reto

El reto principal ha sido trasladar una tecnología (pago tokenizado) utilizada por grandes empresas privadas a un servicio público con el fin de desarrollar una herramienta sencilla y segura para materializar los pagos con la Administración Pública. El segundo reto, convertir MiPago Wallet en el monedero digital común de todas las Administraciones Vascas y así evitar la existencia de soluciones redundantes.

Acciones

1. Detección y definición de la oportunidad de incorporar una nueva funcionalidad en el ecosistema de la Pasarela de Pagos de las Administraciones vascas manteniendo todas las ventajas que ya ofrece "MiPago" (pago web, pago en movilidad, pago directo a cuenta,...).
2. Definición funcional de la solución de pago "tokenizado": Un proveedor de servicios de gestión de pagos on-line (RedSys) emite un "token" (un identificador) que se almacena encriptado en el monedero digital (habitualmente en el móvil) y no se puede acceder al mismo a no ser que el usuario introduzca un password o se haga una lectura biométrica.
3. Implantación de la solución de pago "tokenizado": RedSys aporta los servicios de TPV Virtual y pago Tokenizado, Kutxabank el servicio de intermediación con RedSys para los pagos con las Administraciones y EJIE diseña, construye y alberga "MiPago Wallet".
4. Desarrollo de la app móvil MiPago Wallet para el uso de la ciudadanía (se ha utilizado el framework de desarrollo "flutter" creado por

Google). Permite ser descargada en Google Play y Apple Store.

5. Incorporación de la solución al ecosistema de MiPago. Activar esta nueva funcionalidad por parte de las entidades públicas requiere dos minutos en el módulo de gestión de la Pasarela de Pagos.

6. Implantación de "Mipago Wallet" en el comedor de LAKUA como piloto en junio 2021.

7. Difusión de la nueva solución. Por un lado, labor de información a las Administraciones o Entidades adheridas a la Pasarela de Pagos MiPago y, en segundo lugar, a la ciudadanía para descargar la app "MiPago Wallet" en su teléfono móvil.

Resultados obtenidos

- La app mejora la experiencia de usuario y posibilita una mejor relación entre la ciudadanía y la Administración.
- Una Administración más cercana y más eficiente al implantar un nuevo canal de pago más rápido y sencillo para la ciudadanía.
- Una Administración más sostenible al construir, con las últimas tecnologías en cada área, una única solución para todas las Administraciones. Además, esta solución permite su uso en múltiples escenarios (no solo para pagos) y un despliegue sencillo e inmediato.
- A pesar de su reciente incorporación a la Pasarela de Pagos (septiembre 2021), ya se han adherido 42 entidades como Gobierno Vasco, las 3 Diputaciones Forales, 15 Ayuntamientos, la Mancomunidad Urola Kosta, Autoridad del Transporte de Gipuzkoa, EUSTAT, HABE, IVAP, Kontsumobide, Academia Vasca de Policía y Emergencias, etc...
- De septiembre a noviembre 2021: hay 3.041 usuarios vinculados y se han realizado 1.555 pagos por un importe de 109.631,51€.
- "MiPago Wallet" ha sido seleccionado por el Gobierno de España para ser presentado a los premios europeos GovTech que reconocen los esfuerzos para digitalizar las administraciones públicas a través de la innovación. "MiPago Wallet" ha sido uno de los 27 proyectos GovTech europeos elegidos.

CATEGORIZACIÓN DEL CASO

Ámbitos de Innovación:

- Producto: Software.

Ámbitos de oportunidad:

- 1 - Transformación tecnológica/digital

María José Cano Cueli (Tesorera Ayuntamiento de Getxo)

"MiPago Wallet supone para la ciudadanía una innovación tecnológica con respecto a los métodos de pago que tradicionalmente se venían utilizando por la mayor parte de las Administraciones Públicas Vascas. La principal ventaja es que permite simplificar el proceso para el pago de recibos no domiciliados reduciéndolo incluso hasta un solo clic"

Izaskun Vallejo (Responsable de Recaudación Diputación Foral de Álava)

"Mipago Wallet permite a la ciudadanía "llevar a la Administración en el bolsillo" y poder realizar los pagos en cualquier momento, tal y como ya realizaban en otros ámbitos. Además, Mipago Wallet habilita un nuevo canal de comunicación que nos permite estar en contacto con la ciudadanía de forma rápida, directa e inmediata"

Innovation Index Score: ★★★★★

Alineamiento estratégico: ★★★★★

Creatividad: ★★☆☆★

Colaboración e hibridación: ★★☆☆★

Sistematización: ★★★★★

Eficacia en los resultados: ★★☆☆★

Eficiencia en los resultados: ★★☆☆★

Replicabilidad y transferibilidad: ★★★★★

Impacto: ★★★★★

Reconocimiento: ★★☆☆★