

“Mejorando vidas en América Latina y el Caribe. Ejemplos de la Economía del Comportamiento”

III Taller sobre instrumentos de política pública basados en la economía del comportamiento

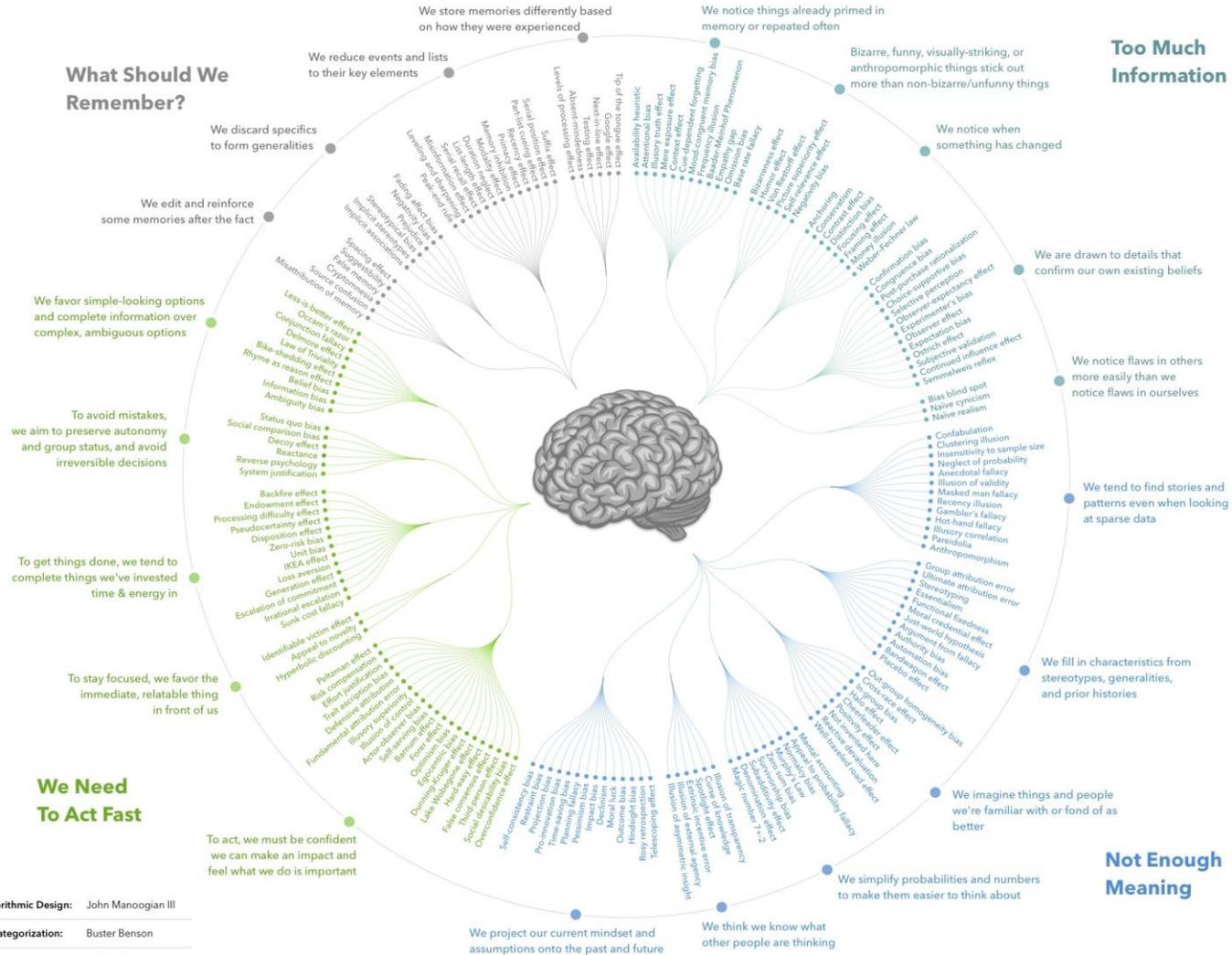
Guatemala, 9 de Mayo de 2023

Carlos Scartascini

Departamento de Investigación
Banco Interamericano de Desarrollo
www.cscartascini.org



COGNITIVE BIAS CODEX



Visual & Algorithmic Design: John Manoogian III
 Concept & Categorization: Buster Benson
 List of 188 Cognitive Biases: Wikipedia

designhacks.co

La caja de herramientas de la economía del comportamiento



ALGUNOS DE NUESTROS LOGROS

MÉXICO



Educación

Al recibir datos **personalizados** sobre su **potencial** académico, estudiantes desfavorecidos en México lograron elegir escuelas secundarias que **maximizaban sus habilidades.**



Al enviar recordatorios a padres en zonas rurales de Guatemala, aumentaron las tasas de **vacunación infantil** en casi 5 puntos porcentuales.

GUATEMALA



Salud



BELICE

HAITI

REPÚBLICA DOMINICANA

JAMAICA

EL SALVADOR

PANAMÁ

TRINIDAD Y TOBAGO

COLOMBIA

ECUADOR

PERÚ

BRASIL



Ahorros

Al recordar a trabajadores autónomos en Brasil su obligación de contribuir a la seguridad social **aumentaron pagos** en un **15%** y las tasas de cumplimiento en **7pp.**



ARGENTINA

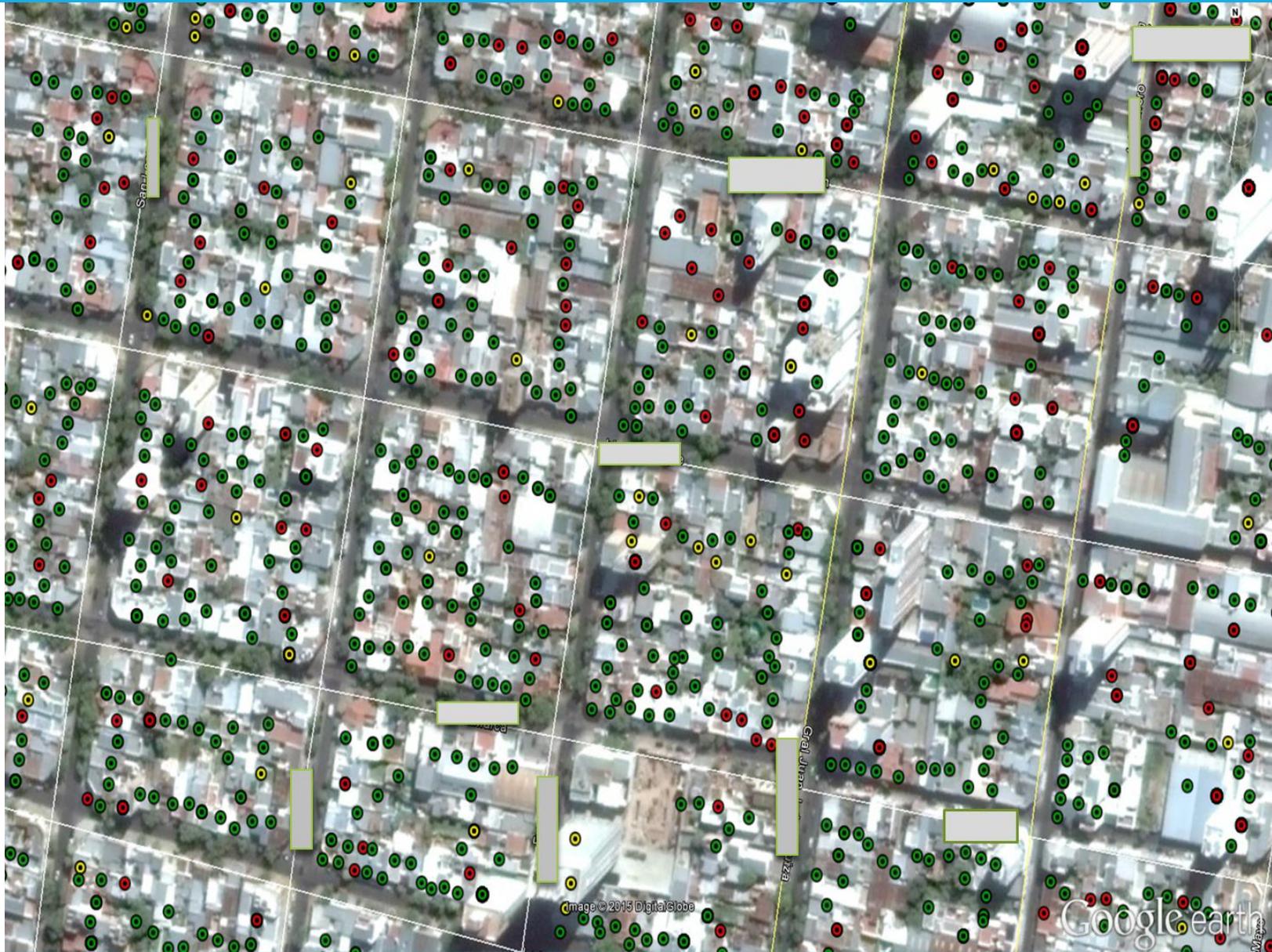


Cumplimiento tributario

Al **advertir** en las facturas sobre las multas por incumplir el pago del impuesto a la propiedad en Junín, Argentina, se redujo la tasa de evasión **en más de un 10%.**



Aumentando el cumplimiento
voluntario en el pago de impuesto



Aumentando el cumplimiento voluntario en el pago de impuesto

Habilidades cognitivas



2%





2%
\$1000
=
\$268



SUBA DE LA RECAUDACIÓN IMPOSITIVA CASI EN UN

+10%



and obtained a tax collection increase of almost 10%.

Aumentando el cumplimiento voluntario en el pago de impuesto

Atención incompleta y reducción de costos computacionales



MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD
DE SANTA FE DE LA VERA CRUZ
www.santafeciudad.gov.ar

CANCELACION DE
DEUDA ATRASADA

TGI

(No incluye deudas en gestion judicial, ni convenios de pago, ni moratorias) www.santafeciudad.gov.ar

Señor Contribuyente:

Conforme a nuestros registros, no existe constancia de cumplimiento de las obligaciones de pago de TGI de los periodos indicados en la presente. El monto total adeudado por los periodos detallados, con intereses por mora calculados al 31/07/2017, asciende a \$ **18048,34**

Hasta el 31/08/2017, tendrán vigencia los siguientes planes de pagos con beneficios:

Total a cancelar por pago contado - Reducción interés por mora del 3% al 0.75% - \$ **12297,48**

Opciones de pago en cuotas (Plan B, C y D Interés por financiación 2% mensual).

- **Plan A:** Hasta 6 cuotas mensuales, iguales y consecutivas **sin interés por financiación**. Tasa mensual por accesorios por mora 3%.
- **Plan B:** Anticipo del 20% y hasta 12 cuotas mensuales, iguales y consecutivas. **Reducción interés por mora del 3% al 1%**.
- **Plan C:** Hasta 18 cuotas mensuales, iguales y consecutivas. **Reducción interés por mora del 3% al 1,5%**.
- **Plan D:** Hasta 24 cuotas mensuales, iguales y consecutivas. **Reducción interés por mora del 3% al 2%**.

La presente liquidación es válida para la cancelación por pago contado. Podrá realizar planes de pago ingresando a: http://www.santafeciudad.gov.ar/servicios/contribuyentes/tasa_general_inmuebles.html o concurriendo a Ventanilla de Contribuyentes del Palacio Municipal o al Centro de Distrito más cercano a su domicilio.

También podrá abonar con tarjeta de crédito VISA y Mastercard del Nuevo Banco de Santa Fe, o Credifar, exclusivamente en las cajas ubicadas en el Palacio Municipal, en hasta 6 cuotas sin interés.

De no regularizar la deuda, su cuenta será asignada a gestión judicial para iniciar las acciones necesarias para el cobro.

De haber efectuado pagos por los periodos detallados, deberá acreditar los correspondientes comprobantes durante los meses de junio y julio de 2017. Los reclamos podrán hacerse vía web o en ventanilla de contribuyentes del Palacio Municipal.

Evite mayores inconvenientes regularizando su situación a la brevedad.
Atentamente.

Dirección de Rentas

MAYOR INFORMACIÓN:
Palacio Municipal Ventanilla de Contribuyente de 7.30 a 14.00 hs.

LOTE: 895

DEUDA EXIGIBLE AL 31/03/2017

AÑO	CUOTAS												IMPORTE
2012	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	3696,94
2013	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	2804,68
2014	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	2489,10
2015	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	2861,42
2016	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	5969,00
2017	Ene	Feb	Mar										1656,00

TOTAL 18048,34

"DONAR ORGANOS, TEJIDOS Y SANGRE ES AYUDAR A VIVIR"

PLAN	VENCIMIENTO	IMPORTE
CONTADO	31/07/2017	12297,48



000039411310081005175270000203107201700012297484

Plan A: Hasta 6 cuotas mensuales, iguales y consecutivas, reducción interés por mora del 3% al 1%.

Plan B: Anticipo del 10% plazo máximo en 12 cuotas mensuales, iguales y consecutivas, reducción interés por mora del 3% al 1%.

Plan C: Hasta 18 cuotas mensuales, iguales y consecutivas, reducción del interés por mora del 3% al 2%.

Plan D: Anticipo del 10% plazo máximo en 24 cuotas mensuales, iguales y consecutivas, reducción interés por mora del 3% al 2%.

Plan	Cant. Máx. de Cuotas(*)	Anticipo	Interés por financiación	Interés por mora	Ahorro interés por mora
A	6	-	0%	3%	-
B	12	20%	2%	1%	XXX,XX
C	18	-	2%	1,5%	XXX,XX
D	24	-	2%	2%	XXX,XX



MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD
DE SANTA FE DE LA VERA CRUZ
www.santafeciudad.gov.ar

CANCELACION DE
DEUDA ATRASADA

TGI

(No incluye deudas en gestion judicial, ni convenios de pago, ni moratorias) www.santafeciudad.gov.ar

Señor Contribuyente:

Conforme a nuestros registros, no existe constancia de cumplimiento de las obligaciones de pago de TGI de los periodos indicados en la presente. El monto total adeudado por los periodos detallados, con intereses por mora calculados al 31/07/2017, asciende a \$ 18048,34

Hasta el 31/08/2017, tendrán vigencia los siguientes planes de pagos con beneficios:

Total a cancelar por pago contado - Reducción interés por mora del 3% al 0.75% - \$ 12297,48

Opciones de pago en cuotas (Plan B, C y D Interés por financiación 2% mensual).

- Plan A: Hasta 6 cuotas mensuales, iguales y consecutivas sin interés por financiación. Tasa mensual por accesorios por mora 3%.
- Plan B: Anticipo del 20% y hasta 12 cuotas mensuales, iguales y consecutivas. Reducción interés por mora del 3% al 1%.
- Plan C: Hasta 18 cuotas mensuales, iguales y consecutivas. Reducción interés por mora del 3% al 1,5%.
- Plan D: Hasta 24 cuotas mensuales, iguales y consecutivas. Reducción interés por mora del 3% al 2%.

La presente liquidación es válida para la cancelación por pago contado. Podrá realizar planes de pago ingresando a: http://www.santafeciudad.gov.ar/servicios/contribuyentes/tasa_general_inmuebles.html o concurriendo a Ventanilla de Contribuyentes del Palacio Municipal o al Centro de Distrito más cercano a su domicilio.

También podrá abonar con tarjeta de crédito VISA y Mastercard del Nuevo Banco de Santa Fe, o Credifiar, exclusivamente en las cajas ubicadas en el Palacio Municipal, en hasta 6 cuotas sin interés.

De no regularizar la deuda, su cuenta será asignada a gestión judicial para iniciar las acciones necesarias para el cobro.

De haber efectuado pagos por los periodos detallados, deberá acreditar los correspondientes comprobantes durante los meses de junio y julio de 2017. Los reclamos podrán hacerse vía web o en ventanilla de contribuyentes del Palacio Municipal.

Evite mayores inconvenientes regularizando su situación a la brevedad. Atentamente.

Dirección de Rentas

MAYOR INFORMACIÓN:
Palacio Municipal Ventanilla de Contribuyente de 7.30 a 14.00 hs.

LOTE: 895

DEUDA EXIGIBLE AL 31/03/2017

AÑO	CUOTAS	IMPORTE
2012	Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic	3846,94
2013	Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic	2804,88
2014	Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic	2489,10
2015	Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic	2061,42
2016	Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic	5940,88
2017	Ene Feb Mar	1656,00

TOTAL 18048,34

"DONAR ORGANOS, TEJIDOS Y SANGRE ES AYUDAR A VIVIR"

PLAN	VENCIMIENTO	IMPORTE
CONTADO	31/07/2017	12297,48



000039411310081005175270000203107201700012297484

1068



MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD
DE SANTA FE DE LA VERA CRUZ
www.santafeciudad.gov.ar

CANCELACION DE
DEUDA ATRASADA

TGI

La Municipalidad de la Ciudad de Santa Fe comunica que se han detectado IMPAGOS los periodos que se detallan en la presente liquidación.

Su padrón posee un saldo deudor actualizado al 31/07/2017 de \$ 47,35

AÑO	CUOTAS	CAPITAL	INTERÉS	TOTAL
2012	Jul	16,91	30,44	47,35
TOTAL (No incluye deudas en gestión judicial, ni convenios de pago)		16,91	30,44	47,35

Puede regularizar su situación fiscal abonando la presente liquidación de pago contado antes del vencimiento, obteniendo un ahorro de intereses por mora.

Ahorro de intereses 22,83

La cancelación se podrá realizar por los medios de pago habituales o con tarjeta de crédito Mastercard o Visa del Nuevo Banco de Santa Fe y Credifiar hasta en 6 cuotas sin interés, exclusivamente en las cajas ubicadas en el Palacio Municipal. De no optar por la opción contado, podrá elegir alguno de los planes de pago con beneficios en el Interés por mora o financiación detallados a continuación, los que estarán vigentes hasta el 31/08/2017. (*) Cuota mínima de \$300.

Plan	Cant. Mx. de Cuotas	Anticipo	Interés por financiación	Interés por mora	Ahorro interés por mora
A	6	-	0%	3%	-
B	12	20%	2%	1%	20,29
C	18	-	2%	1,5%	15,22
D	24	-	2%	2%	10,15

Podrá formalizar el plan seleccionado, concurriendo a Ventanilla de Contribuyentes del Palacio Municipal o a los Centros de Distrito o ingresando a: http://www.santafeciudad.gov.ar/servicios/contribuyentes/tasa_general_inmuebles.html.

De haber efectuado pagos por los periodos detallados, usted deberá presentar los correspondientes comprobantes vía web o en ventanilla de contribuyentes del Palacio Municipal.

DE NO REGULARIZAR LA DEUDA, SU CUENTA SERÁ ASIGNADA A GESTIÓN JUDICIAL

PAGUE SUS TRIBUTOS. UN MEJOR BARRIO LO HACEMOS ENTRE TODOS.

Pago CONTADO	Vencimiento 31/07/2017	Importe 24,52
--------------	------------------------	---------------



000039411310081005191602000203107201700000024524

3296

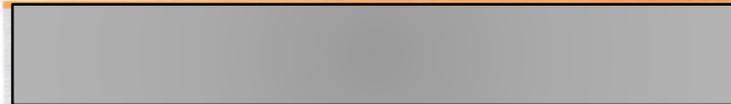


MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD
DE SANTA FE DE LA VERA CRUZ

www.santafeciudad.gov.ar

CANCELACIÓN DE
DEUDA ATRASADA

TGI



La Municipalidad de la Ciudad de Santa Fe comunica que se han detectado IMPAGOS los periodos que se detallan en la presente liquidación.

Su padrón posee un saldo deudor actualizado al 31/07/2017 de \$ **2194,80**

ANO	CUOTAS												CAPITAL	INTERÉS	TOTAL
2015	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	540,00	388,80	928,80
2016	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	728,00	276,00	998,00
2017	Ene	Feb	Mar										248,00	56,00	276,00
TOTAL (No incluye cuotas en gestión judicial, ni comisiones de pago)													1500,00	694,80	2194,80

Puede regularizar su situación fiscal abonando la presente liquidación de pago contado antes del vencimiento, obteniendo un ahorro de intereses por mora.

Ahorro de intereses **521,10**

La cancelación se podrá realizar por los medios de pago habituales o con tarjeta de crédito Mastercard o Visa del Nuevo Banco de Santa Fe y Credifar hasta en 6 cuotas sin interés, exclusivamente en las cajas ubicadas en el Palacio Municipal.

De no optar por la opción contado, podrá elegir alguno de los planes de pago con beneficios en el interés por mora o financiación detallados a continuación, los que estarán vigentes hasta el 31/08/2017. (*) Cuota mínima de \$300.

Plan	Cant. Máx. de Cuotas(*)	Anticipo	Interés por financiación	Interés por mora
A	6	-	0%	3%
B	12	20%	2%	1%
C	18	-	2%	1,5%
D	24	-	2%	2%

Podrá formalizar el plan seleccionado, concurriendo a Ventanilla de Contribuyentes del Palacio Municipal o a los Centros de Distrito o ingresando a: http://www.santafeciudad.gov.ar/servicios/contribuyentes/tasa_general_inmuebles.html. De haber efectuado pagos por los periodos detallados, usted deberá presentar los correspondientes comprobantes vía web o en ventanilla de contribuyentes del Palacio Municipal.

PAGUE SUS TRIBUTOS. UN MEJOR BARRIO LO HACEMOS ENTRE TODOS.

Pago **CONTADO**

Vencimiento **31/07/2017**

Importe **1673,70**



000039411310081005175274000203107201700001673709

2301



MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD
DE SANTA FE DE LA VERA CRUZ

www.santafeciudad.gov.ar

CANCELACIÓN DE
DEUDA ATRASADA

TGI



La Municipalidad de la Ciudad de Santa Fe comunica que se han detectado IMPAGOS los periodos que se detallan en la presente liquidación.

Su padrón posee un saldo deudor actualizado al 31/07/2017 de \$ **2019,71**

ANO	CUOTAS												CAPITAL	INTERÉS	TOTAL
2015													309,60	289,89	518,49
2016	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	875,97	328,98	1196,87
2017	Ene	Feb	Mar										264,48	39,67	304,15
TOTAL (No incluye cuotas en gestión judicial, ni comisiones de pago)													1450,05	569,65	2019,71

Puede regularizar su situación fiscal abonando la presente liquidación de pago contado antes del vencimiento, obteniendo un ahorro de intereses por mora.

Ahorro de intereses **427,26**

La cancelación se podrá realizar por los medios de pago habituales o con tarjeta de crédito Mastercard o Visa del Nuevo Banco de Santa Fe y Credifar hasta en 6 cuotas sin interés, exclusivamente en las cajas ubicadas en el Palacio Municipal.

De no optar por la opción contado, podrá elegir alguno de los planes de pago con beneficios en el interés por mora o financiación detallados a continuación, los que estarán vigentes hasta el 31/08/2017. (*) Cuota mínima de \$300.

Plan	Cant. Máx. de Cuotas	Anticipo	Interés por financiación	Interés por mora	Ahorro Interés por mora
A	6	-	0%	3%	
B	12	20%	2%	1%	379,77
C	18	-	2%	1,5%	284,83
D	24	-	2%	2%	189,89

Podrá formalizar el plan seleccionado, concurriendo a Ventanilla de Contribuyentes del Palacio Municipal o a los Centros de Distrito o ingresando a: http://www.santafeciudad.gov.ar/servicios/contribuyentes/tasa_general_inmuebles.html. De haber efectuado pagos por los periodos detallados, usted deberá presentar los correspondientes comprobantes vía web o en ventanilla de contribuyentes del Palacio Municipal.

PAGUE SUS TRIBUTOS. UN MEJOR BARRIO LO HACEMOS ENTRE TODOS.

Pago **CONTADO**

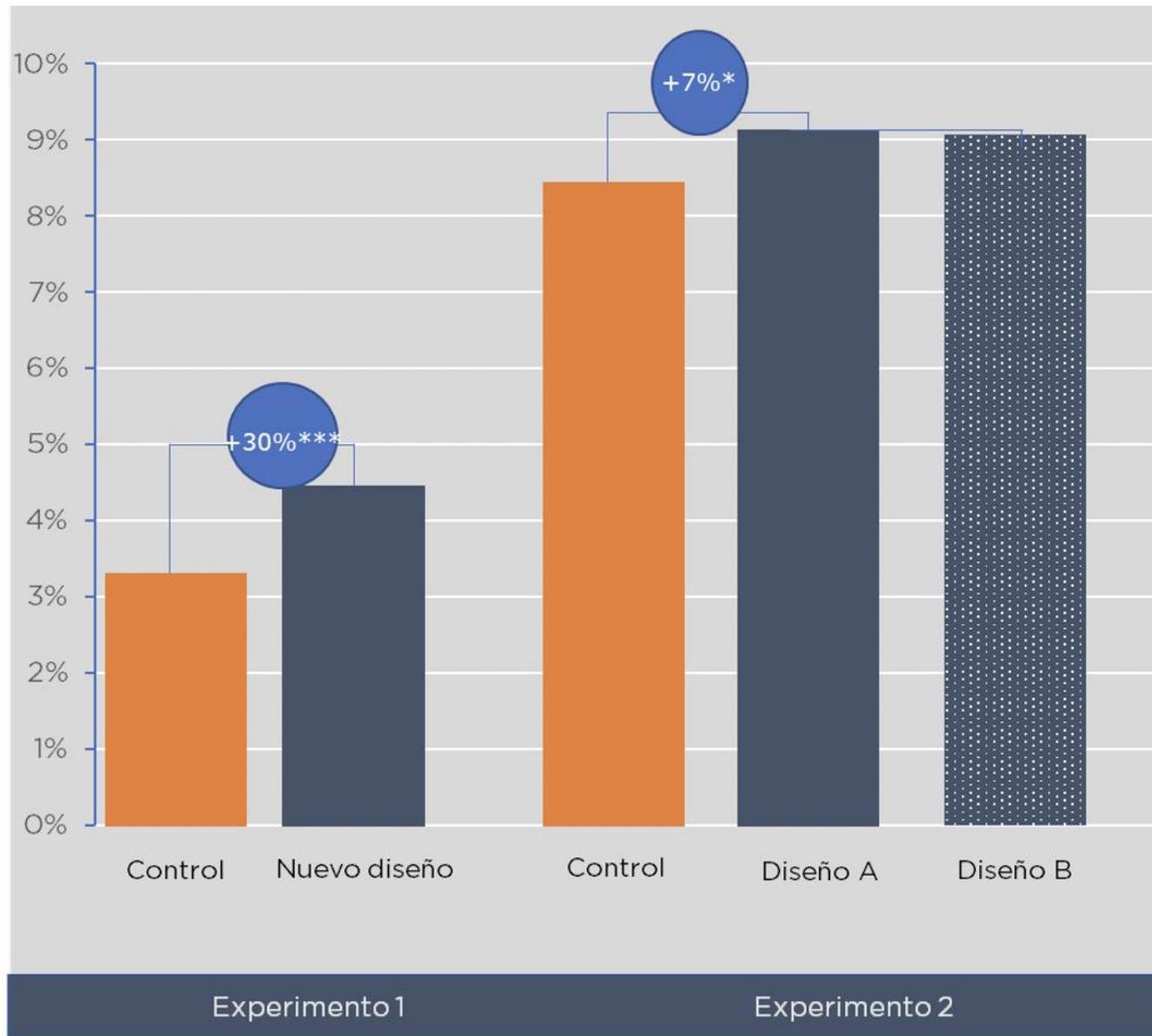
Vencimiento **31/07/2017**

Importe **1592,45**



000039411310081005174249000203107201700001592458

2105



Aumentando el cumplimiento de
los funcionarios públicos

Acceder a la
información
pública es tu
derecho

Presentá tu solicitud en:

- Mesas de entrada
- Comunas
- buenosaires.gob.ar/informaciónpublica



Vamos Buenos Aires

DG [.....]

[.....]

SEÑOR/A DIRECTOR/A GENERAL

S/D

1. El/la vecino/a [.....] realizó un pedido de información pública en el marco de la Ley 104.

2. La Ley 104 consagra el derecho de toda persona a solicitar y a recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna de cualquier órgano del Gobierno, la que deberá ser brindada **dentro del plazo de quince (15) días hábiles**.

3. La respuesta al pedido de información pública deberá elaborarse dentro de un **Informe (IF)** producido en **GEDO** y ser remitida al vecino/a por la dependencia a su cargo mediante **notificación fehaciente** a la dirección que figura en la carátula del presente. Se solicita, en caso de corresponder, adjuntar al interesado copia de la documentación necesaria.

4. Se deberá vincular al Expediente Electrónico (a) la respuesta redactada en un **Informe (IF)** y (b) **documentos respaldatorios** y (c) **copia de la notificación fehaciente firmada** y realizar el pase a esta DG (**usuario DGSOCAI-03**).

5. La **denegatoria** al acceso a la información solo procede en aquellos casos que (a) la información no exista y el funcionario **no esté obligado a producirla** y (b) cuando se produce algunas de las **excepciones** prevista en el artículo 6° de la Ley 104. En caso que se encuadre dentro de estos supuestos, es **necesario detallar los elementos y las razones al vecino/a**.

6. Si **no contara con la información requerida por no ser de su competencia**, se solicita girar el Expediente a esta DG (**DGSOCAI-03**) a la brevedad.

7. En caso de hacer **uso de la prórroga única y excepcional** de diez (10) días, deberá comunicarlo al vecino/a mediante notificación fehaciente **antes del vencimiento del plazo** y a esta DG mediante Comunicación Oficial (CCOO). La mentada notificación debe constar en el Expediente como informe gráfico (IFGRA).

8. Por último, le recordamos que el funcionario o agente responsable que en forma arbitraria obstruya el acceso a la información, la suministre en forma incompleta – sin estar justificado - u obstaculice de cualquier modo el cumplimiento de la Ley 104, comete una **falta grave sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que pueden corresponder**. La falta de respuesta o la respuesta inadecuada puede conducir a su **judicialización**.

9. Si tiene alguna consulta, no dude en comunicarse con esta DG a dgsocai@buenosaires.gob.ar o al 5091-7301/7298.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para saludarlo/a atentamente.-

LEY 104 URGENTE



1. El/la vecino/a [.....] realizó un pedido de **información pública** en el marco de la Ley 104.

2. La **Ley 104** consagra el **derecho** de toda persona a **solicitar y recibir información** completa de cualquier órgano del Gobierno **en el plazo de quince (15) días hábiles**.



3. El **funcionario** o agente responsable que **obstruya** el acceso a la información, o la suministre **Incompleta** sin justificación, comete una **falta grave** sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que pueden corresponder. La ausencia de respuesta o la respuesta inadecuada puede conducir a la **judicialización del pedido**, con el consiguiente gasto en recursos económicos y humanos.

¿CÓMO RESPONDER?

4. La **respuesta** deberá **ser remitida al domicilio constituido en la C.A.B.A.** por parte del vecino/a [.....].
Se solicita:



- (a) Redactar la respuesta al pedido dentro de un **Informe (IF)** producido en **GEDO**.
- (b) Remitir al vecino/a mediante **Cédula de Notificación** a la dirección constituida que figura en la carátula del presente, la respuesta generada. En caso de corresponder, adjuntar al interesado copia de la documentación necesaria.
- (c) Vincular al Expediente Electrónico:
 - (i) la respuesta redactada en el **Informe (IF)** mencionado anteriormente,
 - (ii) **documentos respaldatorios**, si correspondiere, y
 - (iii) **copia de la Cédula de Notificación fehaciente firmada por el solicitante**.
- (d) Realizar el pase a esta DG (**usuario DGSOCAI-03**).

5. **Recuerde que las respuestas a los vecinos deben ser COMPLETAS Y CLARAS.**



6. Si **no pudiera responder** porque la información no existe y no esté legalmente obligado a producirla o tuviera lugar alguna de las **excepciones** previstas en el **Artículo 6° de la Ley 104**, se deben detallar las **razones** al vecino/a en su respuesta.



7. Si **no contara con la información requerida** por no ser de su competencia, se solicita girar el Expediente a esta DG (**DGSOCAI-03**) **a la brevedad**.

8. Para hacer uso de la **prórroga única** de diez (10) días, debe comunicarlo al mail del vecino/a **antes del vencimiento** del plazo, con copia a esta DG.
En la comunicación:
(a) poner como asunto "Prórroga a Solicitud de Información Pública - Ley 104" y
(b) adjuntar informe de prórroga.



9. Una vez enviada la respuesta, deberá **vincular al Expediente Electrónico**:
(a) el informe de prórroga y (b) constancia del envío del correo como informe gráfico. Luego, **remitir a esta DG** el Expediente Electrónico.

10. Por consultas, comunicarse a dgsocai@buenosaires.gob.ar o al 5091-7301/7299.

¿Cómo cumple su área con la Ley 104?

El área de **Cultura** respondió el **40%** de los requerimientos "fuera de término" en 2017.



Pedidos de información en el área - 100% Cultura

- Finalizados en término
- Finalizados fuera de término

El acceso a la información pública es un **DERECHO HUMANO FUNDAMENTAL**. Trabajemos juntos para garantizarlo.

Prominencia

Claridad

Consecuencias

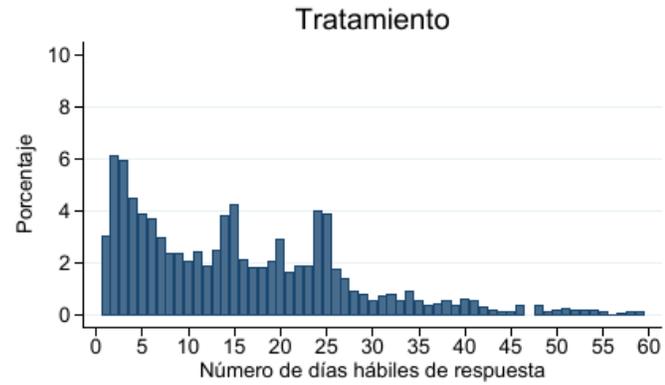
Personalización

Benchmarking y aversión a las pérdidas

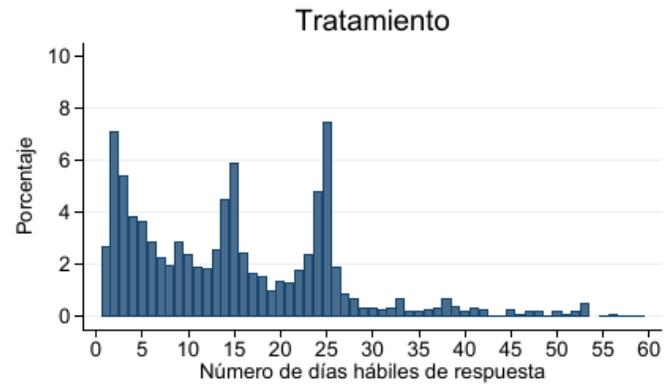
Norma social

Número de días hábiles de respuesta

Antes



Después



Notas: El número de días máximo de respuesta está limitando a 60 en la gráfica. Menos del 5% (10%) de los datos del grupo de control (tratamiento) es superior a este valor.



PEQUEÑOS EMPUJONES PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

Una década de mejorar la política pública con la economía del comportamiento

¡DESCÁRGALO!



GRUPO DE ECONOMÍA DEL COMPORTAMIENTO



Muchas gracias! - Thanks!!

behavioral.iadb.org

www.cscartascini.org

