



Cómo el Departamento de Servicios al Cliente de Nueva Gales del Sur está Impulsando la Transformación Digital

\$40M

en beneficios obtenidos en los programas de licencias (p. ej., tiempo ahorrado y costos reducidos entre 2021-2023)

9,800

menos visitas presenciales que el año anterior, ya que los clientes realizan las transacciones de licencias en línea

40+

servicios digitales integrados implementados para el Programa de Licencias como parte de su programa [Digital.NSW](#)

Buscando un líder global en servicios tecnológicos, el Departamento de Servicios al Cliente de Nueva Gales del Sur está trabajando con Granicus AMANDA y CGI para apoyar un enfoque digital en la entrega de servicios de licencias y regulaciones.

RESUMEN

El Departamento de Servicios al Cliente de [Nueva Gales del Sur](#) está a la vanguardia de los servicios de licencias digitales en Australia, beneficiando a residentes, empresas y personal interno. Financiado por su [Fondo de Reinicio Digital \(DRF\)](#), Nueva Gales del Sur estableció el Programa de Licencias para trasladar los trámites de licencias al ámbito digital. El objetivo es simplificar la solicitud, renovación y validación de licencias en todo el estado. Sin embargo, para modernizarse, el estado comprendió que no podía depender de sus sistemas existentes, ya obsoletos, y seleccionó el software AMANDA de Granicus como plataforma central para su estrategia de regulación electrónica.

SITUACIÓN | Construyendo una Presencia Digital

Nueva Gales del Sur buscaba agilizar el acceso a servicios digitales para ciudadanos y empresas mediante un modelo de autoservicio. Sus prioridades incluían:

- Verificación de identidad integrada
- Automatización de aprobaciones
- Sistema de pagos integrado

El objetivo era gestionar solicitudes y renovaciones de licencias sin errores, accesibles desde casa o dispositivos móviles, mientras se establecía una base digital robusta con herramientas de cumplimiento y análisis de datos para enfrentar cambios regulatorios.

SOLUCIÓN AMANDA

“Respaldado por AMANDA, la plataforma facilitará la entrega de procesos regulatorios integrales para gestionar riesgos y tomar decisiones proactivas basadas en evidencia”.

Cass Scott

Directora de Transformación Regulatoria, Nueva Gales del Sur



Para más información: [granicus.com/es](https://www.granicus.com/es)



SOLUCIÓN | Socios Para Cumplir Con Los Objetivos

El Departamento colaboró con AMANDA de Granicus y su socio [CGI](#), líder global en consultoría independiente de TI y negocios, para implementar un enfoque digital en la gestión de licencias.

AMANDA:

- Digitaliza formularios para permisos, licencias y registros.
- Reduce riesgos de errores humanos y elimina el uso de papel.
- Optimiza la experiencia del cliente a través de la app Service NSW, integrada con la plataforma gubernamental.
- Agiliza los tiempos de procesamiento, simplifica flujos de trabajo, recauda tarifas de licencias y asegura cumplimiento.

RESULTADOS | Una Nueva Era en Licencias

Tras seleccionar AMANDA, Nueva Gales del Sur desarrolló rápidamente un flujo de trabajo digital para licencias de marcadores de paintball, reduciendo el tiempo de trámite de cuatro semanas a cuatro minutos en dispositivos móviles.

- **Más de 20,000** clientes ya han solicitado licencias digitales en sectores como bienes raíces, seguridad, asbestos, construcción, entre otros.
- Cada licencia incluye verificación de identidad y pago, generando **\$700 millones en beneficios económicos a 10 años**.

Con la plataforma Licence.NSW, Nueva Gales del Sur elimina barreras para los clientes y optimiza la operación estatal, posicionándose como un modelo de transformación digital en servicios gubernamentales.



“Tenemos planes audaces para ser nuevamente el gobierno más fácil y seguro del mundo”.

Karen Turner

Directora de Transformación de Licencias, Nueva Gales del Sur