



25 junio 2020
Paris / Santiago / Internet

Recomendaciones de la OCDE para la Transformación Digital en Chile

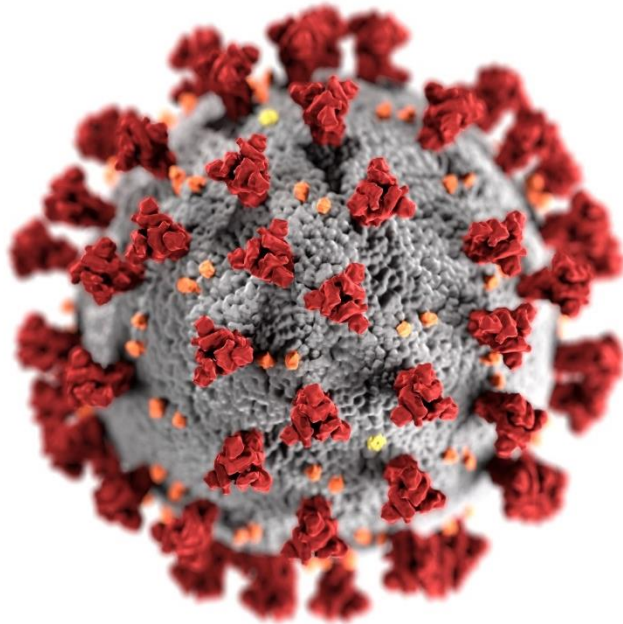
Barbara-Chiara Ubaldi

Subdirector interino de la División de Gobierno abierto e Innovador
Jefe de la Unidad de Gobierno Digital y Datos
Dirección de Gobernanza Pública - OCDE

El mundo se vuelve digital



Herramientas digitales, tecnologías emergentes y datos están transformando las necesidades y el comportamiento de las economías y sociedades



COVID-19 solo lo ha hecho más evidente





El uso estratégico de tecnologías digitales, prácticas digitales y datos es crítico para ayudar a los países a alcanzar la ambición de la transformación.

Recomendación de la OCDE sobre estrategias de gobierno digital



APERTURA Y COMPROMISO

1. Apertura, transparencia e inclusión
2. Involucramiento y participación en un contexto de actores múltiples en la formulación de políticas y la prestación de servicios
3. Creación de una cultura basada en datos
4. Proteger la privacidad y garantizar la seguridad

GOBERNANZA Y COORDINACIÓN

5. Liderazgo y compromiso político
6. Uso coherente de la tecnología digital en todos los ámbitos de política
7. Marcos organizacionales y de gobernanza efectivos para la coordinación
8. Fortalecer la cooperación internacional con otros gobiernos

CAPACIDADES PARA APOYAR LA IMPLEMENTACIÓN

9. Desarrollo de casos de negocio claros
10. Capacidades institucionales reforzadas
11. Contratación de tecnologías digitales
12. Marco legal y normativo

Creación de valor a partir de tecnologías digitales

Adoptada por 9 países no miembros

El mundo se vuelve digital y necesita un gobierno digital

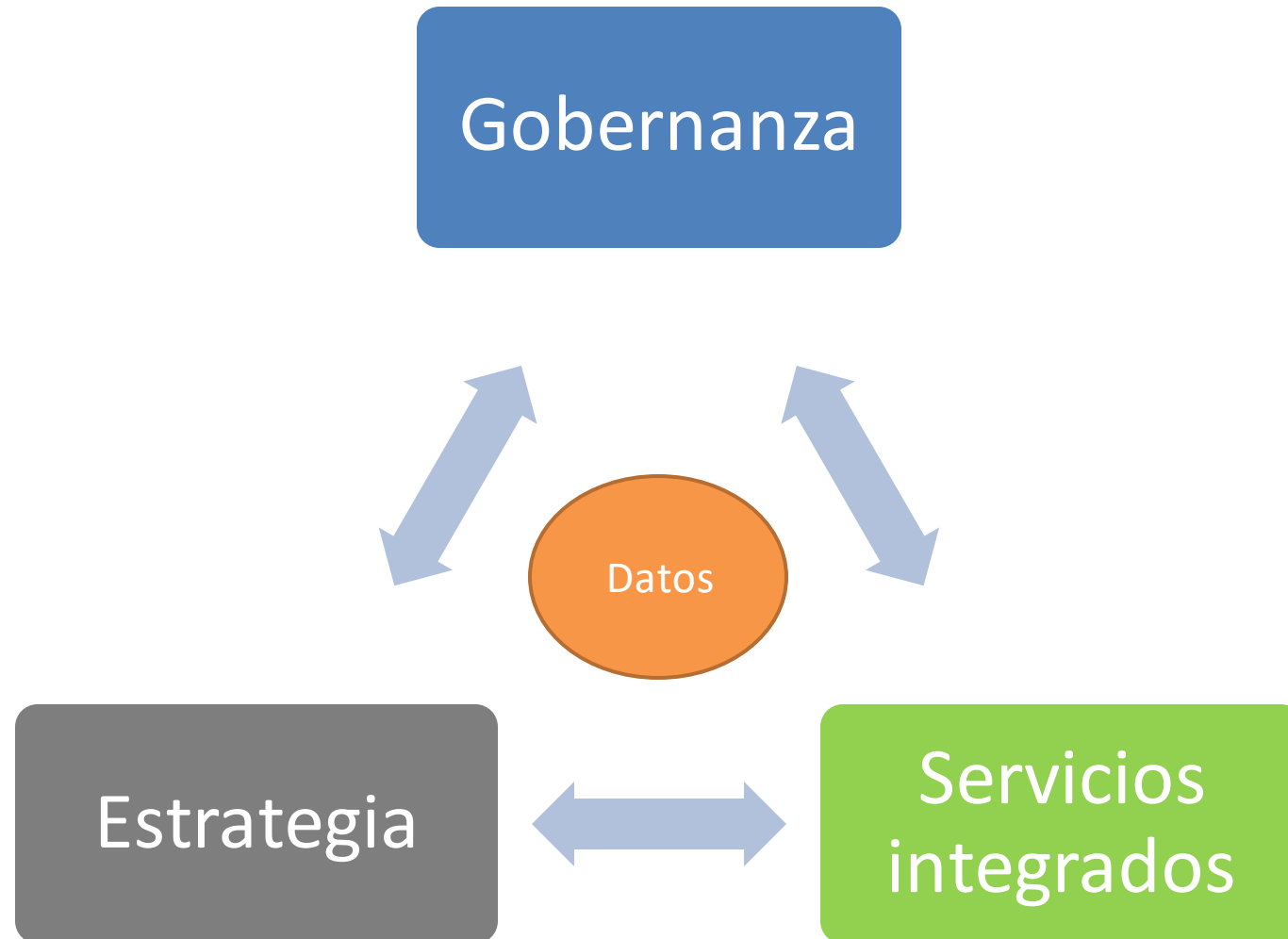


¿Madurez del Gobierno Digital?



- Es el producto del trabajo duro: no sucede de la noche a la mañana
- Requiere un cambio en la cultura del gobierno.
- La tecnología es una herramienta habilitante pero no es la solución
- Reconoce la importancia de aprender e iterar
- Es un círculo virtuoso entre gobernanza, estrategia, datos e identidad digital.

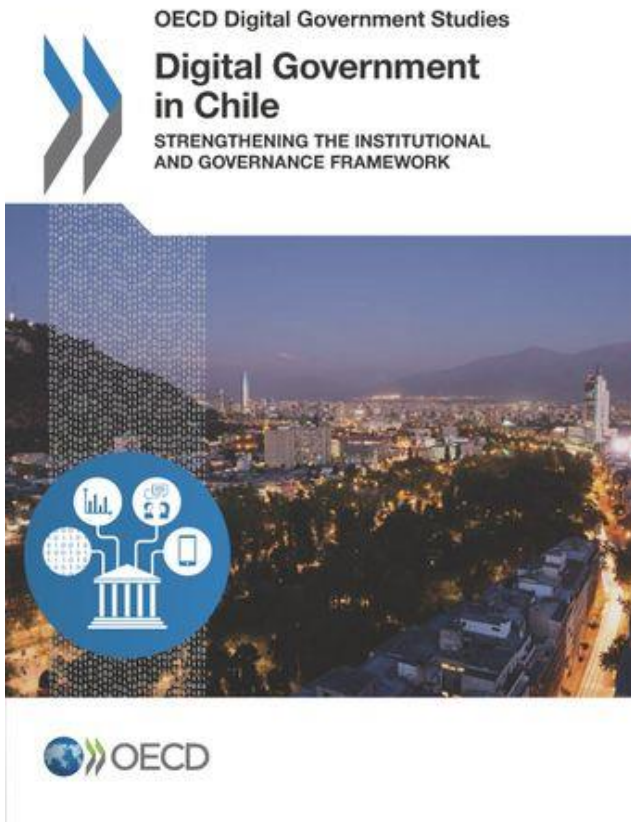
La creación de un ciclo virtuoso





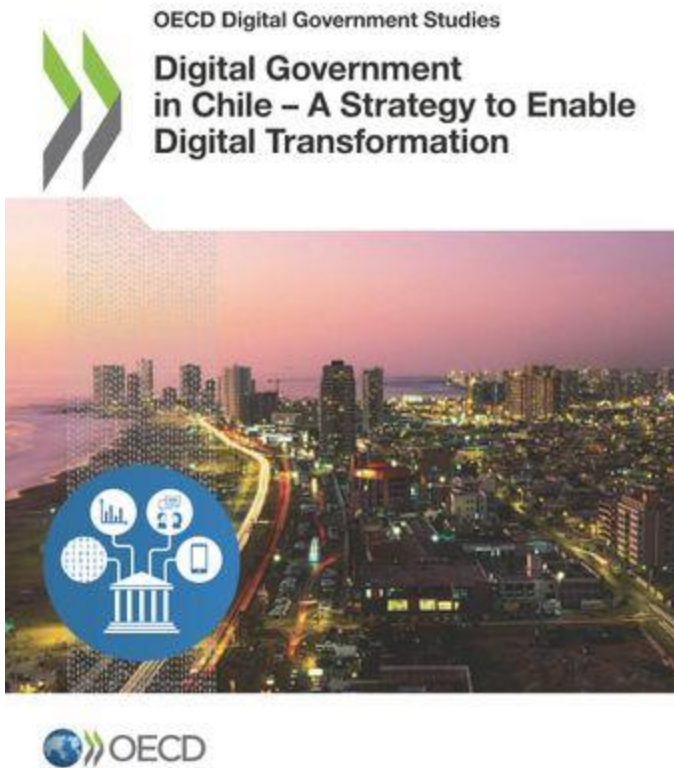
Una relación de largo plazo entre Chile y la OCDE

Gobierno digital en Chile: Fortalecimiento del marco institucional y de la gobernanza



- Compromiso y liderazgo institucional son fundamentales para el gobierno digital
- Madurez del gobierno digital depende de un mandato claro, financiamiento estable, estándares, y capacidad para integrar los silos gubernamentales.
- Condujo a la creación de la División de Gobierno Digital, MINSEGPRES

Gobierno digital en Chile: Una estrategia para permitir la transformación digital



- Evaluación del diseño e implementación de estrategias de gobierno digital en Chile desde el 2004
- Informa la Estrategia de Gobierno Digital de Chile y la Ley de Transformación Digital
- Implicaciones y responsabilidades para toda la administración pública, y no solo para los equipos digitales

RECOMENDACIONES OCDE #TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN CHILE

Seminario 25 y 26 de junio

Avances y desafíos para la Transformación Digital en Chile y
países OCDE
0900 – 0945 Viernes 26 de junio

ORGANIZAN:



COLABORAN:



Gobierno digital en Chile: Identidad digital



oe.cd/il/chile3

- La identidad digital habilita servicios digitales integrados, seguros y robustos de manera continua
- Eso empodera a los individuos.
- Pero es crítico pensar en términos de **identidad como servicio**
- Una ambición para *ClaveÚnica* es ser el equivalente digital a la *Cédula de Identidad*
- Estudio basado en experiencia de 13 países miembros y no miembro de la OCDE.

RECOMENDACIONES OCDE #TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN CHILE

Seminario 25 y 26 de junio

Identidad Digital: avances, desafíos y hoja de ruta
1045 – 1145 Viernes 26 de junio

ORGANIZAN:



COLABORAN:



Gobierno digital en Chile: Mejorar el diseño y la entrega de servicios públicos



- ChileAtiende hace que los servicios públicos estén disponibles en todo Chile, por múltiples canales
- Muchos servicios son solo accesibles en persona, y/o por canales institucionales específicos
- El diseño del servicio ayuda a que los elementos físicos y digitales de un servicio trabajen integradamente para satisfacer las necesidades de los usuarios

RECOMENDACIONES OCDE #TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN CHILE

Seminario 25 y 26 de junio

Servicios en el estado: diseño y entrega centrada en el ciudadano
0945 – 1030 Viernes 26 de junio

ORGANIZAN:



COLABORAN:

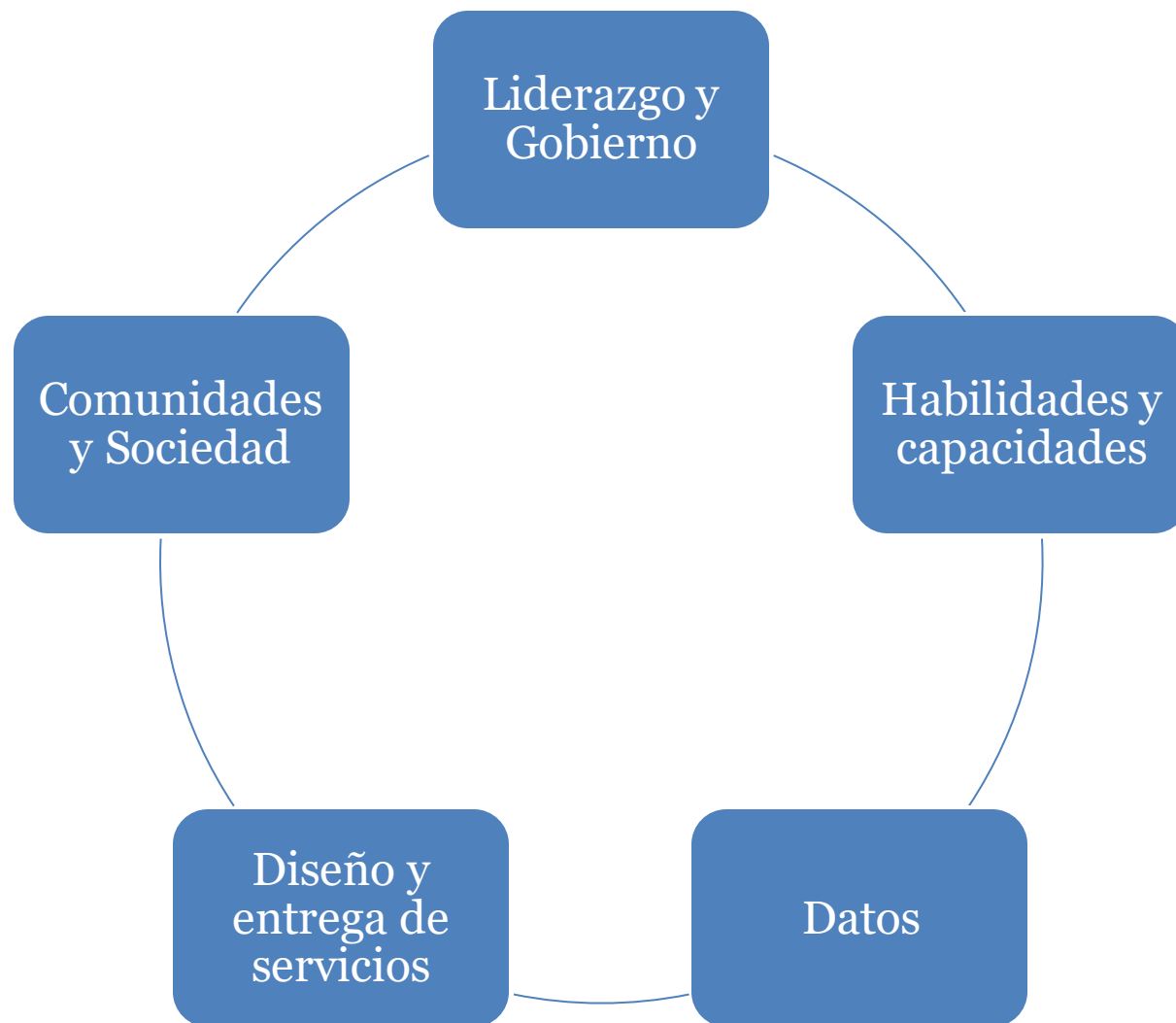




Hay más de 100 recomendaciones en estos informes.

Se dividen en 5 áreas clave

Cinco áreas de enfoque



Liderazgo y gobernabilidad



- Identificar un liderazgo claro con responsabilidades para la estrategia, la identidad digital y el diseño de servicios.
- Clarificar responsabilidades institucionales y garantizar un mandato sólido para la DGD
- Desarrollar palancas de política pública como estándares de servicio, controles de gastos, y compras públicas adquisiciones
- Fortalecimiento de la coordinación entre diferentes niveles e instituciones de gobierno

Habilidades y capacidades



- Construir comunidades de práctica entre líderes digitales y aquellos involucrados directamente con la entrega de servicios
- Eliminar las barreras para contratar el talento adecuado en todo el gobierno
- Invertir en capacitación para servidores públicos y la sociedad en general
- Construir asociaciones con proveedores e incorporar prácticas ágiles de contratación para aumentar la disponibilidad de personal interno preparado

Datos



- Es crítico desarrollar una estrategia nacional de datos que cubra tanto el flujo * y * uso de datos internamente como la publicación y reutilización de e Datos Abiertos
- Desbloquear la interoperabilidad técnica es un element importante de la solución, pero solo una parte de ella.
- Priorizar uso de datos para diseñar políticas, prestar servicios y evaluar el desempeño del gobierno
- Es esencial hacerlo de manera ética y que se priorice la privacidad, el consentimiento, la transparencia y la seguridad digital.

Servicio de diseño y entrega



- Comprender los viajes de los usuarios desde el primer intento hasta la resolución final (*end-to-end*)
- Dirección orientada al ciudadano experiencias y procesos administrativos como un único continuo en lugar de dos modelos separados (de externo a interno, y viceversa)
- Crear consistencia de acceso y experiencia a través y entre todos los canales (omni-canal).
- Desarrollar el conjunto de herramientas 'Gobierno como plataforma' para habilitar con recursos técnicos y estándares a equipos de servicio, proveedores gubernamentales y el público

Comunidad y sociedad



- Establecer asociaciones entre el sector público, privado y sociedad civil para co-diseñar políticas y proyectos de servicios.
- Invertir en la infraestructura y el soporte para hacer que la conectividad digital esté disponible para todos
- Apoyar la inclusión, accesibilidad y habilidades
- Utilizar los canales presenciales como centros para participación cívica e inclusión digital, no solo prestación de servicios



Crear las condiciones para liderar, implementar e incorporar prácticas de gobierno digital

Estos informes deben entenderse juntos

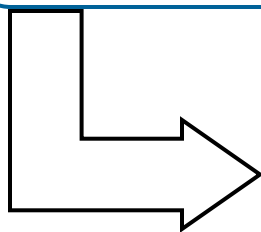


Gobernanza y
Liderazgo
para crear
momentum

Estos informes deben entenderse juntos

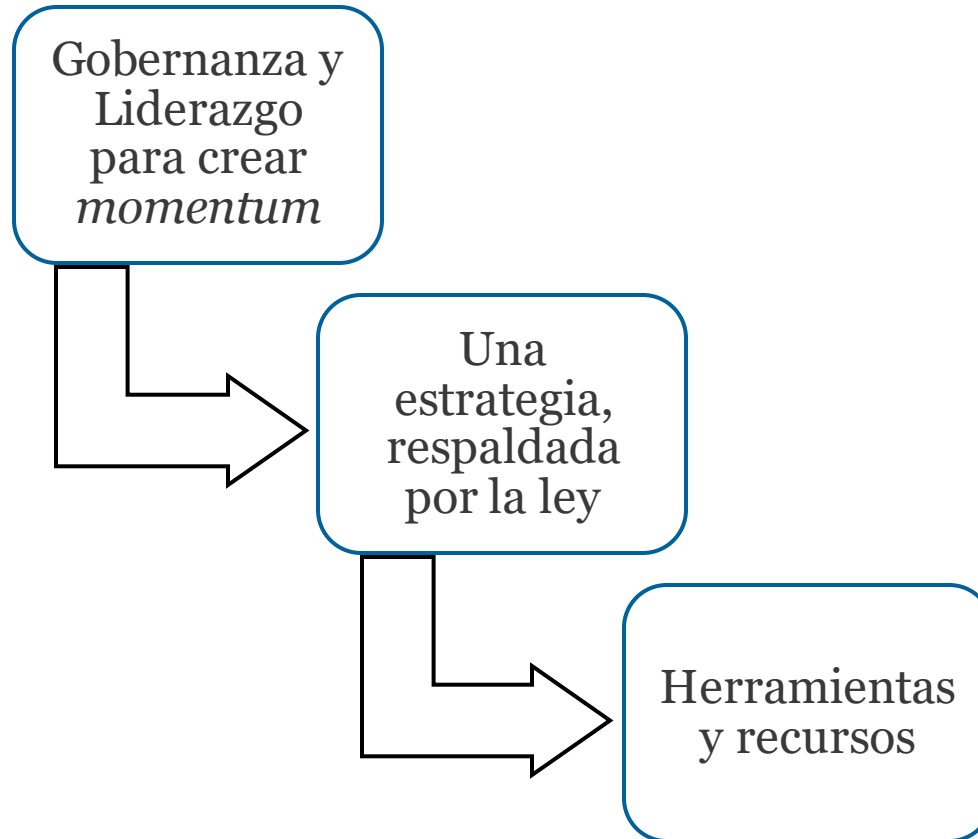


Gobernanza y
Liderazgo
para crear
momentum

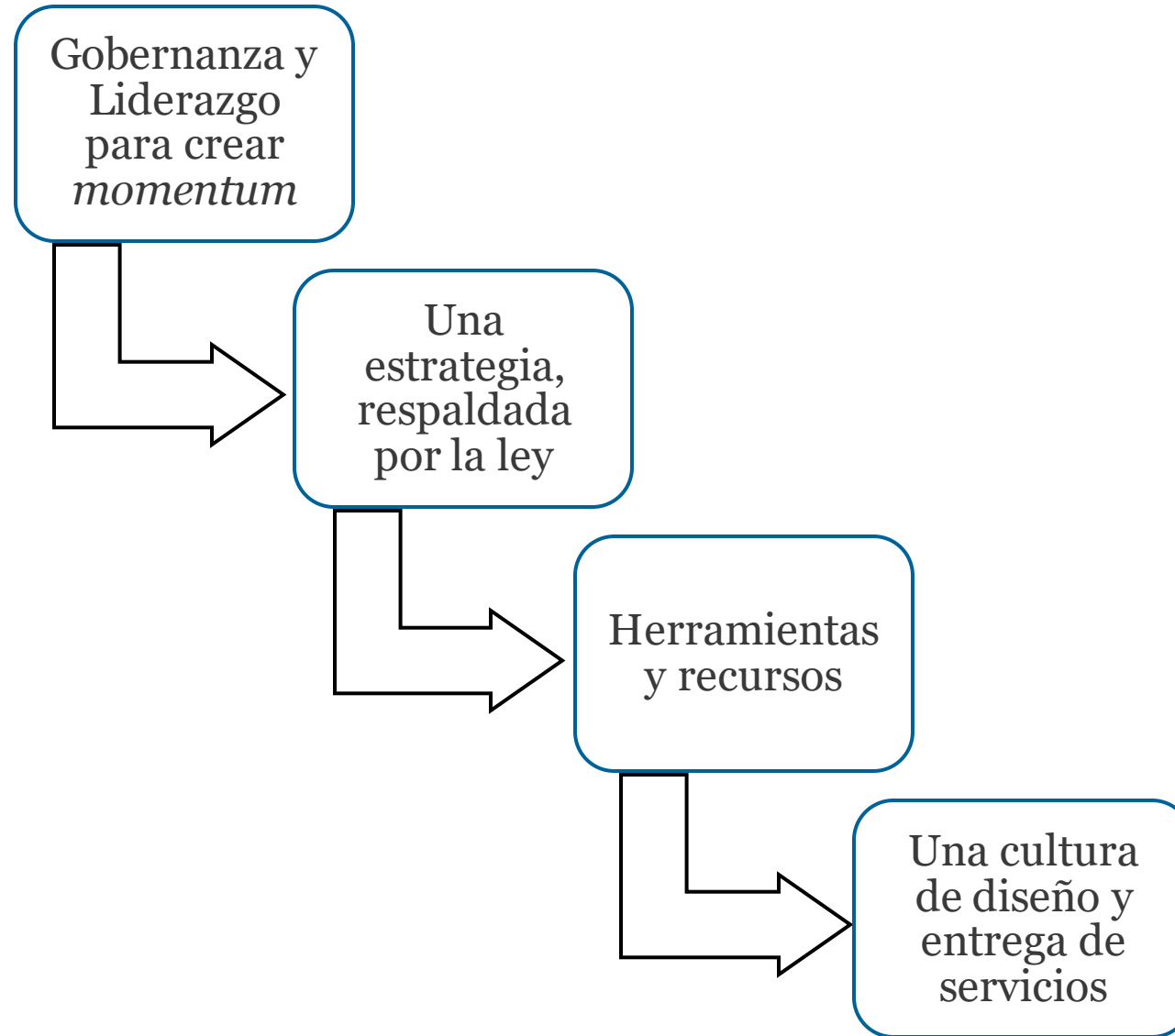


Una
estrategia,
respaldada
por la ley

Estos informes deben entenderse juntos



Estos informes deben entenderse juntos





ChileAtiende Oficial
@ChileAtiende

Estamos a tu servicio para informar y orientar sobre trámites y beneficios del Estado. Conversemos en Twitter de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 hrs.

📍 Chile 🌐 chileatiende.cl 📅 Joined April 2009

1,117 Following 112.1K Followers

#CuidémonosEntreTodos

INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA

Consulta en www.ingresodeemergencia.cl

Si eres beneficiario o si debes solicitar este apoyo



Follow






ChileAtiende


Coronavirus (COVID-19): Todo lo que necesitas saber

Call Center ChileAtiende




¡Hola! Estás en ChileAtiende


Infórmate sobre trámites y beneficios del Estado.




Sucursales
Busca tu sucursal de ChileAtiende más cercana.



Atención Telefónica 101
Conoce las opciones del servicio 101.



Oficinas Móviles
Conoce la ubicación de nuestras oficinas móviles.



Redes Sociales
Conéctate con nuestras redes sociales.

Busca aquí información de trámites

Ej: Certificado de nacimiento

Q Buscar

LO MÁS BUSCADO LA ÚLTIMA SEMANA

registro social de hogares

bono covid19

bono invierno

clave unica

certificado de deudas


Diego Jimenez


¡Consulta con tu RUN!

Si ingresaste una solicitud antes del 30 de mayo, revisa si tienes derecho a recibir el primer aporte del Ingreso Familiar de Emergencia.

Consulta aquí

Ingreso Familiar de Emergencia





ChileAtiende

chileatiende

Follow

724 posts 136k followers 63 following

ChileAtiende


📱 Infórmate de beneficios del Estado.

💬 ¿Tienes dudas?

✉ Escribenos por Direct

📅 Leemos tus mensajes de Lun a vie de 8:00 a 18:00 hrs.

www.chileatiende.gob.cl



ChileAtiende
@ChileAtiende · Social service


Send Message

#CuidémonosEntreTodos

INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA

Consulta en www.ingresodeemergencia.cl

Si eres beneficiario o si debes solicitar este apoyo





Estos informes plantean tres desafíos:

Establecer una cultura alrededor de las necesidades de los usuarios

Equipar a los equipos con los recursos para tener éxito.

Garantizar alineamiento y agilidad institucional continua

Establecer una cultura de satisfacción de las necesidades de los usuarios.



- Asegurar el **liderazgo** político, organizacional y social
- Entender, y responder a, **problemas holísticos**
- Experiencia de **servicio *end-to-end***
- **Involucrar el público** en diseño y entrega
- Trabajo **multidisciplinario** entre organizaciones
- Adopción de un **enfoque ágil**

Equipar a los equipos con los recursos para tener éxito.



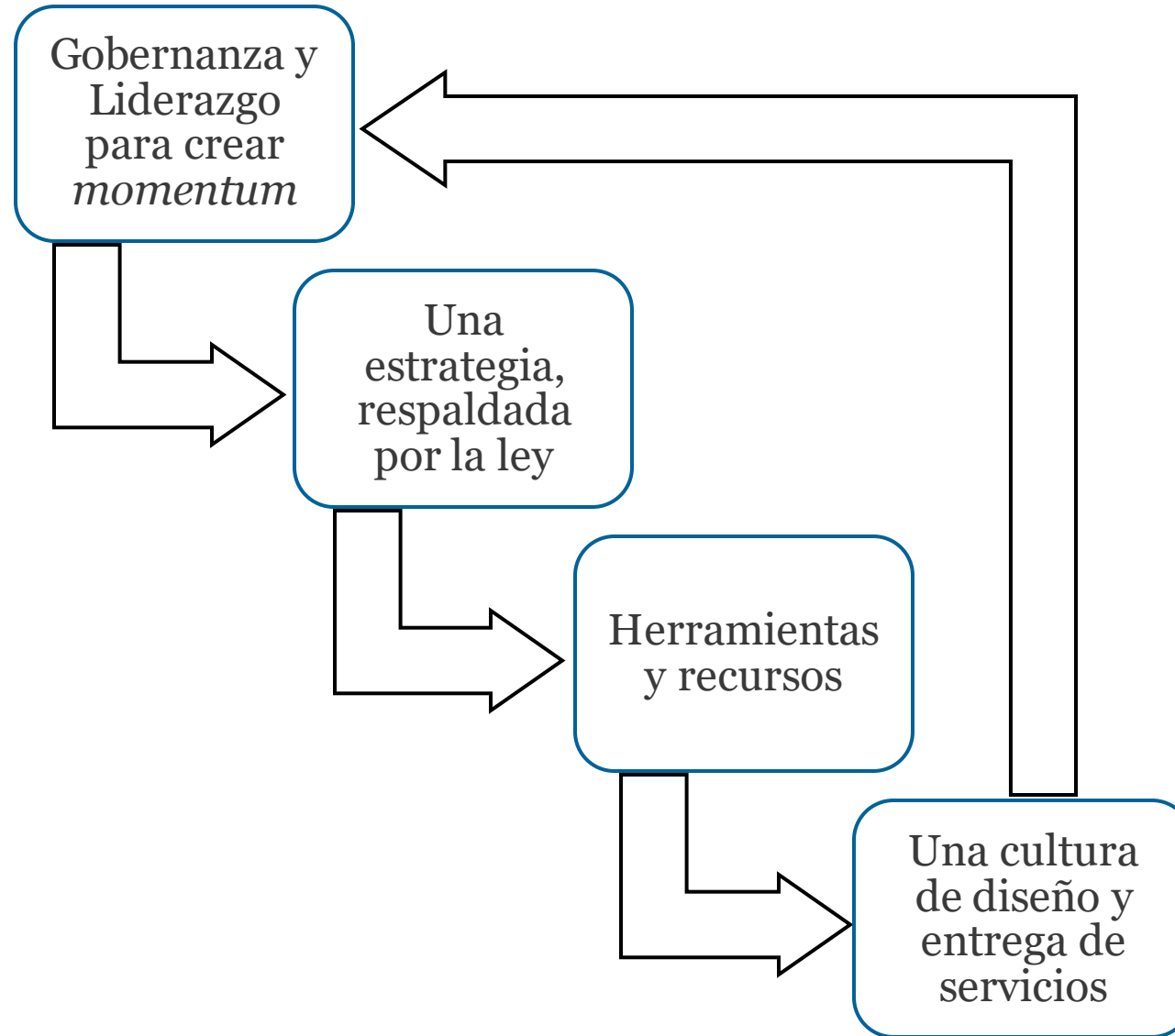
- Establecer mejores prácticas y proporcionar orientación
- Asegurar la entrega de recursos y la calidad y monitoreo del gasto
- Inclusión digital para todos
- Proporcione un estrategia omni-canal clara
- Construir, mantener e iterar soluciones técnicas comunes.
- Tratar los datos como una prioridad estratégica.
- Desarrollar talento y capacidades en el sector publico

Garantizar la alineación y agilidad institucional continua



- **Renovar el mandato y proporcionar recursos suficientes** para convertirse en una función central y dependiente de las prioridades de gobierno
- Adoptar **enfoques multidisciplinarios para la gobernanza** que desarrollen un **propósito común entre organizaciones** que de otra manera estarían aisladas.
- Desarrollar **comunidades de práctica** en todos los altos mandos de gobierno, así como entre los profesionales.
- **Iterar las políticas corporativas** y la actividad burocrática tanto como los servicios públicos.

Estos informes deben entenderse juntos



BETTER DAYS ARE COMING BETTER DAYS ARE COMING
BETTER DAYS ARE COMING BETTER DAYS ARE COMING
BETTER DAYS ARE COMING BETTER DAYS ARE COMING
BETTER DAYS ARE COMING BETTER DAYS ARE COMING
BETTER DAYS ARE COMING BETTER DAYS ARE COMING
BETTER DAYS ARE COMING BETTER DAYS ARE COMING
BETTER DAYS ARE COMING BETTER DAYS ARE COMING
BETTER DAYS ARE COMING BETTER DAYS ARE COMING
BETTER DAYS ARE COMING HANG IN THERE
BETTER DAYS ARE COMING BETTER DAYS ARE COMING
BETTER DAYS ARE COMING BETTER DAYS ARE COMING
BETTER DAYS ARE COMING BETTER DAYS ARE COMING



¡Gracias!

Barbara-Chiara Ubaldi
barbara.ubaldi@oecd.org
<http://oe.cd/digitalgov>



@BarbaraUbaldi
@OECDgov
#digitalgov
#opendata
#TransformacionDigital