

XIV Congreso Iberoamericano de Municipalistas

Transformación Digital en Gobierno Locales en Iberoamérica

¿cómo lo estamos haciendo?

Diciembre - 2023

Alejandro Barros

Profesor Adjunto – Ingeniería Industrial - Universidad de Chile

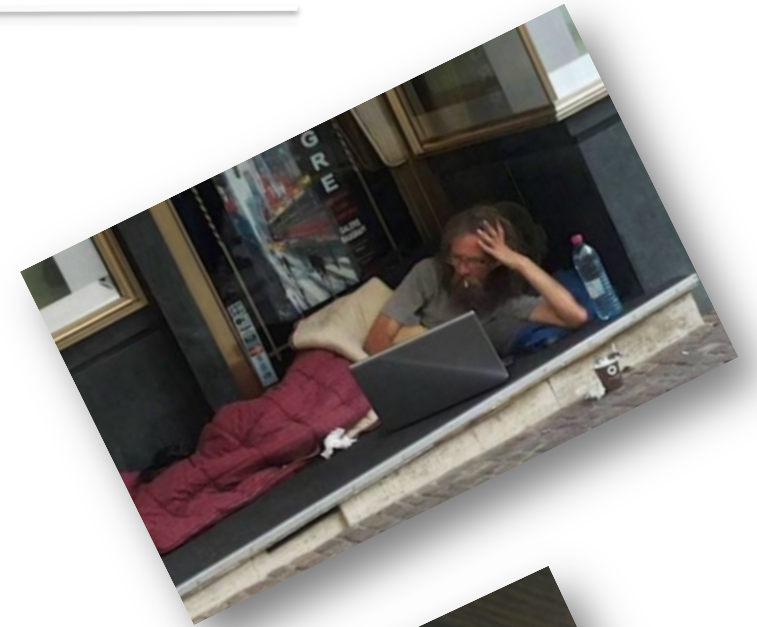
Consultor Internacional

Director – Espacio Público

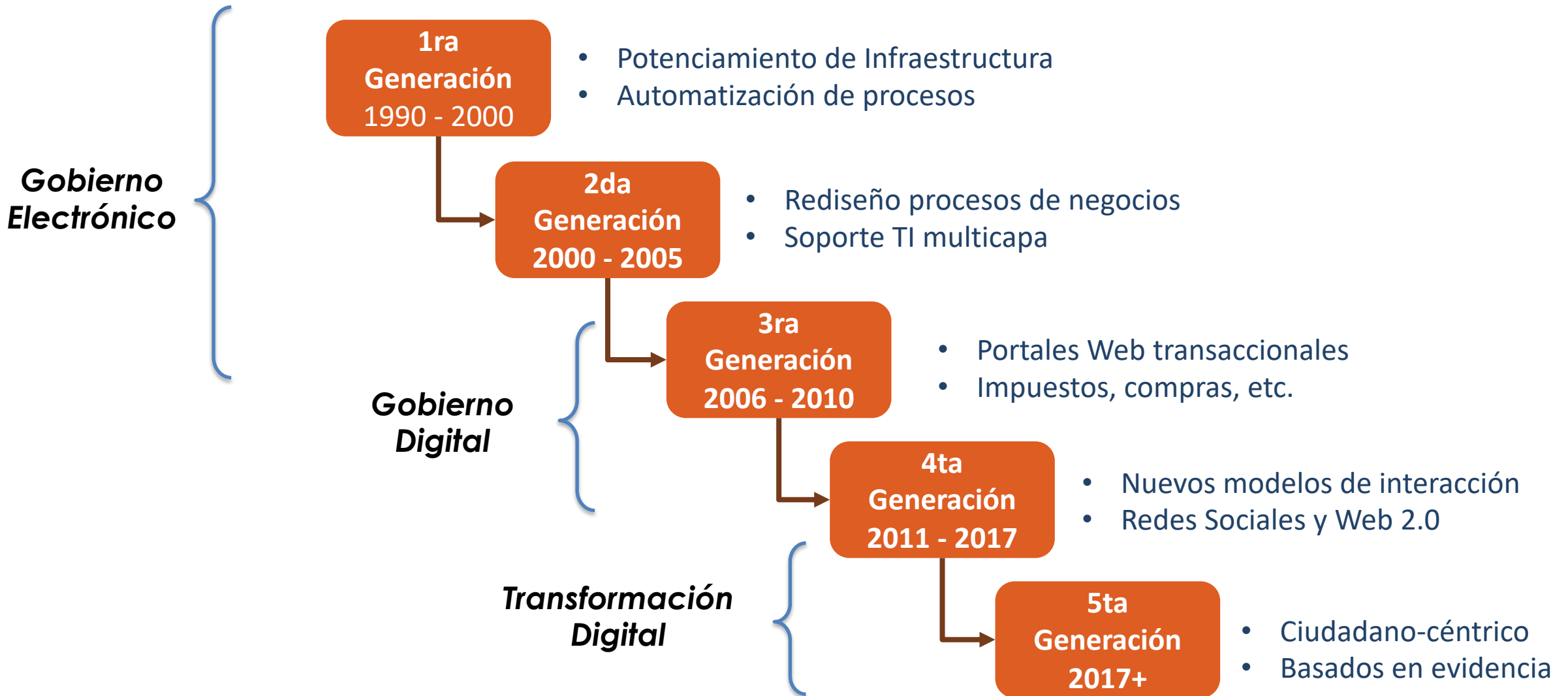
Agenda

- **Contexto y evolución**
- **¿Entendemos la Transformación Digital?**
- **Digitalización ≠ Transformación Digital**
- **Algunos cuidados en el proceso**
- **¿Dónde empezar?**

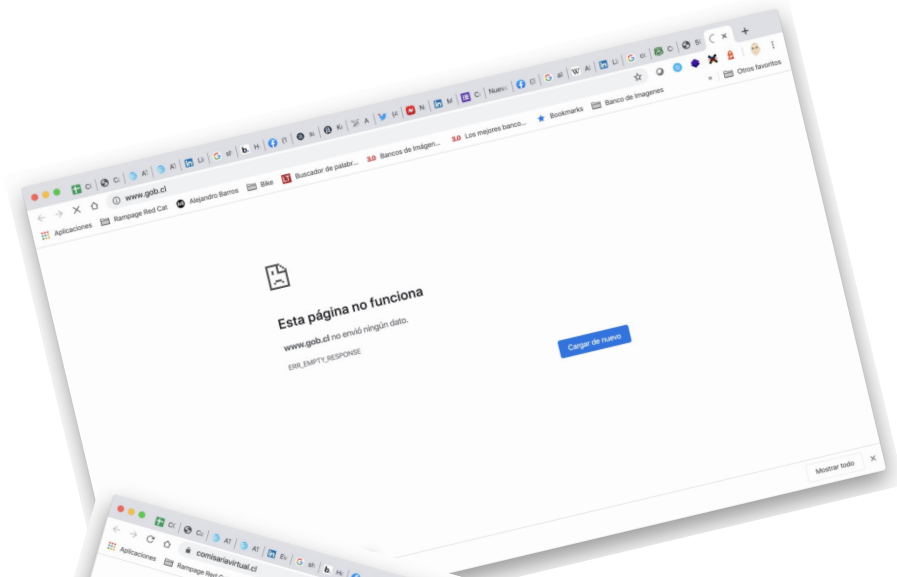
Contexto desafiante



Digitalización del Estado

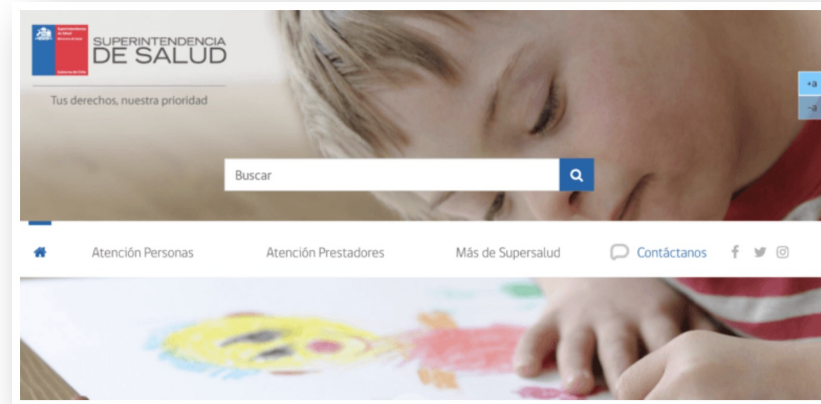


Digitalizando en forma urgente ...



Algunos de los problemas

- Escalabilidad
- Seguridad
- UX y Usabilidad



NACIONAL Segpres

Hackeo a Gobierno Digital obliga a iniciar proceso de actualización de la Clave Única

La Segpres ingresó una denuncia al Ministerio Público para que indague a los responsables del ataque. Cambio de la interfaz y mensajes con insultos fueron las primeras señales de la vulneración informática.

Alejandra Jara y Víctor Rivera 15 OCT 2020 06:50 AM Tiempo de lectura: 3 minutos

CORONAVIRUS PERU

Bono Familiar Universal: cómo se hackeó la web y cuánto dinero han robado

Dos expertos en ciberseguridad descubrieron los movimientos de los delincuentes y avisaron a la Pólizia Nacional, que ya está tras sus pasos.

As.com Actualizado el 29/09/2020 07:24

Suscríbete a nuestra newsletter

Lo más visto

- 1 Bono Familiar Universal: link y cómo ver con DNI quién puede cobrarlo hoy, 5 de febrero
- 2 Trápanle de donde hoy, 3 de febrero, en Perú: ¿qué hora comienza milpas por salir
- 3 Bono Familiar Universal: link y cómo ver con DNI quién puede cobrarlo hoy, 3 de febrero
- 4 UNIVERSAL
- 5 SI 7%

Más noticias

A nivel municipal

2019

Estudio evaluó la calidad de sitios y trámites digitales de los 345 municipios del país

La Florida obtuvo el primer lugar en un análisis que midió la accesibilidad, la velocidad de carga y la facilidad de encontrar servicios en línea, entre otros.

ALEXIS IBARRA O.

Marchigüe es una pequeña comuna de la Región de O'Higgins. Tiene apenas 7.300 habitantes, que se desempeñan mayoritariamente en tareas agrícolas. A pesar de su tamaño y los pocos recursos, el sitio web de su municipalidad destaca en un reciente estudio que los evaluó.

El alcalde de Marchigüe, Héctor Flores, se sorprendió al conocer los resultados. "Nuestro objetivo con el sitio es canalizar con rapidez las inquietudes y necesidades de las personas", dijo.

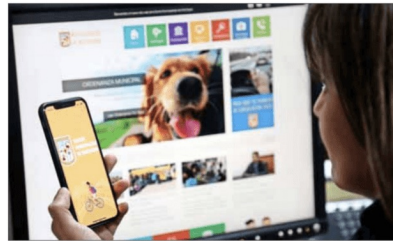
El estudio fue realizado por Karla Lara, para optar al título de Ingeniería Civil Industrial en la U. de Chile. Su metodología se basó en rankings realizados anteriormente en el país (que luego fueron discontinuados), pero también incorporó algunas variables, por ejemplo, medidas de análisis internacionales, como "Best of the web".

Caja negra

"Evaluamos los 345 sitios municipales, uno a uno. Definimos varias dimensiones: entre ellas, si se podía encontrar fácilmente por buscadores, si tenía servicios de contacto, enlaces a sus redes sociales o si incluía un enlace a trámites, a la OIRS y a Transparencia. También se midieron parámetros técnicos con herramientas automáticas, como la velocidad de carga, la seguridad del sitio, si era compatible con distintos navegadores o si se adaptaba para verlo en teléfonos", dice Lara.

"La idea fue construir una herramienta transparente, que no fuera una caja negra como había sucedido en otros rankings, y que este ejercicio pudiera replicarlo cualquiera que conociera las dimensiones evaluadas", añade Alejandro Barros, académico asociado del Centro de Sistemas Públicos de la U. de Chile, quien guió la tesis.

Junto con el sitio web se evaluaron tres trámites en línea, elegidos por ser de las más solicitados: permiso de circulación, pa-



El sitio de Marchigüe es rápido, fácil de navegar y los trámites que se pueden realizar en línea se encuentran fácilmente. Además, tienen una aplicación para teléfonos.

tes comerciales y derechos de aso. Al evaluar y ponderar cada uno de estos criterios, el sitio municipal mejor evaluado fue el de la Municipalidad de La Florida (ver infografía), en Santiago. "Es una completa sorpresa para nosotros. De hecho, recientemente lanzamos un proyecto para mejorar aún más el sitio y darle mayor agilidad. Lo clave es tratar de entender a los vecinos, cada uno con necesidades diferentes, para tratar de cubrirlos", dice Rodolfo Carter, alcalde de la comuna.

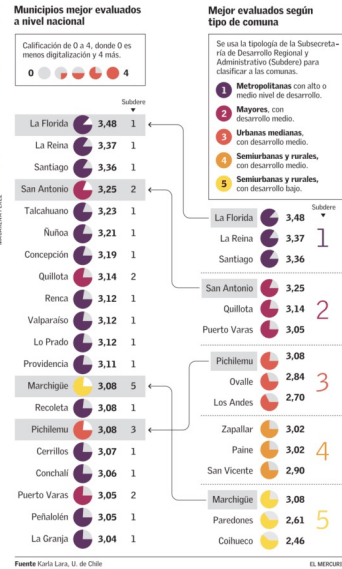
"En los resultados era obvio que nos íbamos a encontrar que grandes comunas iban a estar en los primeros lugares del ranking, por un tema de recursos. Pero nos sorprendimos al ver que las del sector oriente de la Región Metropolitana no aparecían entre las 20 primeras, pero sí lo hacían sitios de comunas más pequeñas, como San Antonio, Marchigüe o Pichilemu, que superaban a Las Condes, Providencia o Vitacura, por ejemplo", dice Luis Zaviero, profesor del Departamento de Ingeniería Industrial de la U. de Chile, patrocinante de la tesis.

Tras analizar los 345 sitios, Karla tuvo una visión global de todos ellos. "En su gran mayoría son muy desordenados, cuesta encontrar lo que se quiere, están sobrecargados de banners, muchos están muy desactualizados en cuanto a información", dice.

Errores recurrentes eran no identificar con claridad al municipio y poner solo el escudo municipal en la cabecera, no incluir buscadores internos o mapas del sitio que permitieran navegar sin perderse. Había municipalidades que, incluso, tenían dos sitios web y el 31% no ofrecía un enlace a trámites en línea.

Tanto a Karla Lara como a Alejandro Barros, lo que más les sorprendió fue el protagonismo que tienen los alcaldes en la web municipal. "Las páginas de inicio están llenas de fotografías del alcalde en distintas actividades. Usan el sitio como una vitrina personal, pero no como una herramienta al servicio de los vecinos", concluye Barros. El estudio completo se puede ver en <https://bit.ly/2kgjoCU>

Nivel de digitalización por comuna



2021

	1. NO ABORDAJE	2. INTRODUCCIÓN AL ABORDAJE	3. ABORDAJE TEMPRANO EN MARCHA	4. ABORDAJE AVANZADO Y MEJORA CONTINUA
GOBERNANZA Y ESTRATEGIA	48.1%	44.4%	7.4%	0%
IDENTIDAD DIGITAL	33.3%	37.0%	29.6%	0%
GESTIÓN DOCUMENTAL	7.4%	40.7%	40.7%	11.1%
TRÁMITES DIGITALES	37.0%	40.7%	22.2%	0%
MUNICIPIO DIGITAL Y OMNICALIDAD	59.3%	37.0%	3.7%	0%
INTEROPERABILIDAD	40.7%	44.4%	14.8%	0%
PARTICIPACIÓN Y TRANSPARENCIA	0%	14.8%	63.0%	22.2%

Agenda

- ✓ Contexto y evolución
- **¿Entendemos la Transformación Digital?**
- **Digitalización ≠ Transformación Digital**
- **Algunos cuidados en el proceso**
- **¿Dónde empezar?**

Desde el Valor Público

Valor Público



PROVISIÓN DE SERVICIOS

Servicios más eficientes, de mayor calidad, y que aumenten la satisfacción de los ciudadanos.



IMPACTOS SOCIALES

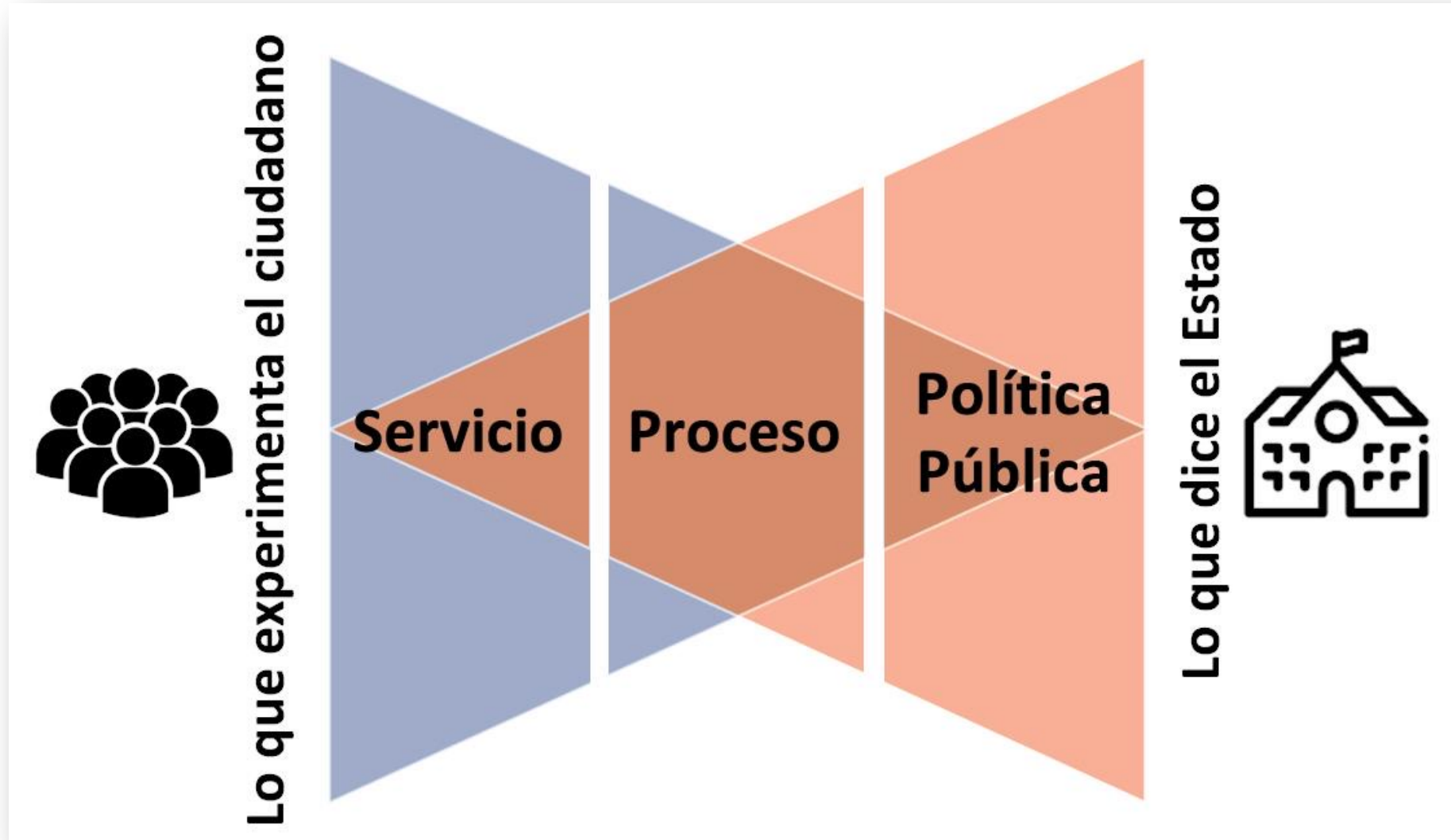
Impactos sociales deseables como mayor cohesión, equidad, seguridad, o bien salud, educación, en otros aspectos.



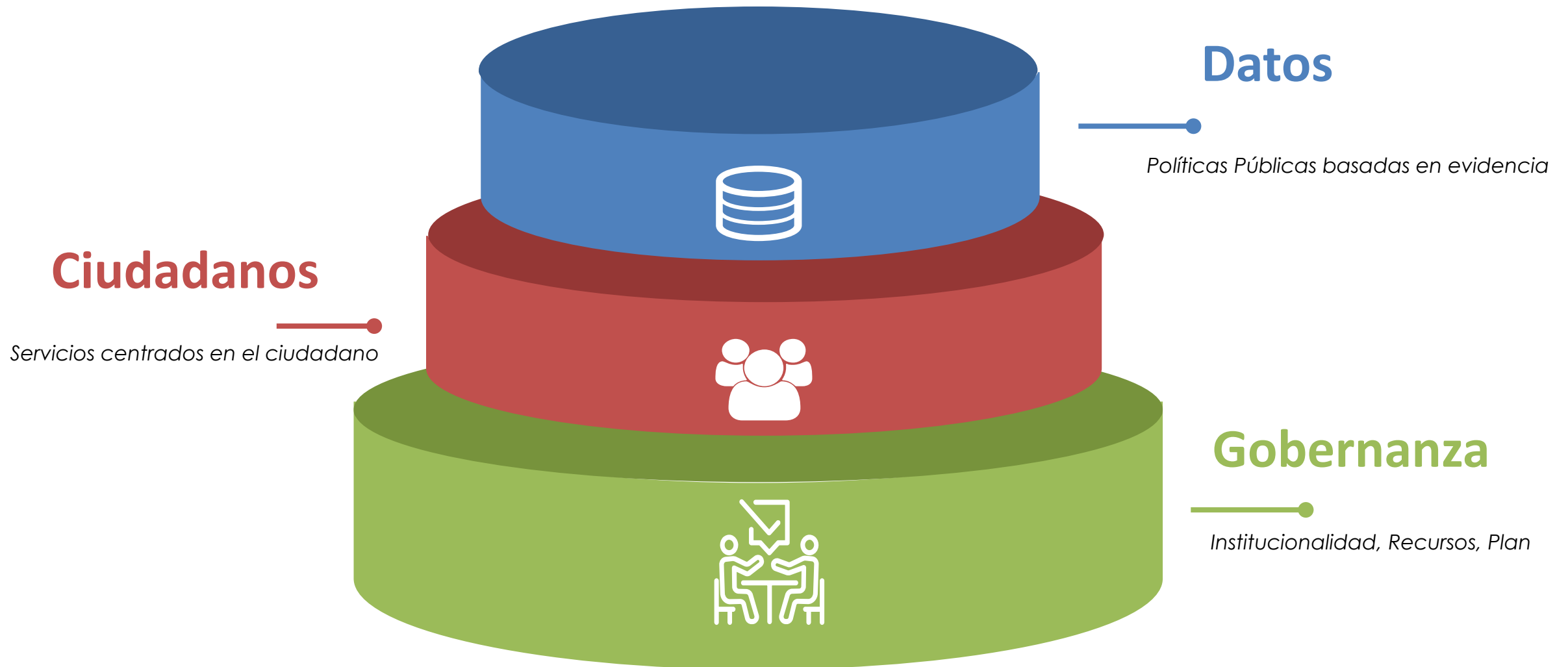
CONFIANZA Y LEGITIMIDAD

Confianza y legitimidad de los ciudadanos sobre la provisión del servicio

Unificando visiones

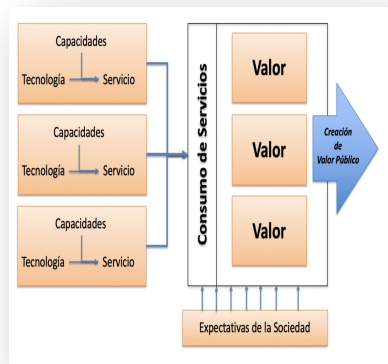


¿Sus pilares?

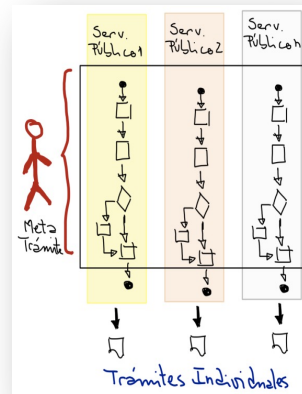


Estrategia y dimensiones

Dimensiones de la Transformación Digital



Valor Público



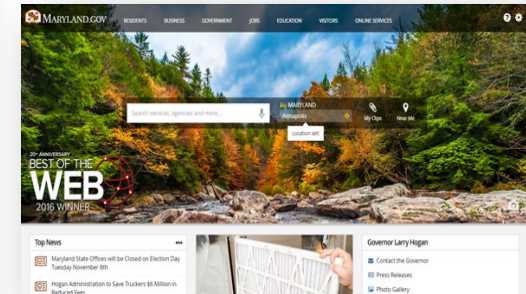
Meta-trámite



Multicanalidad



Digital por omisión



Experiencia Usaria

Agenda

- ✓ Contexto y evolución
- ✓ ¿Entendemos la Transformación Digital?
- **Digitalización ≠ Transformación Digital**
- **Algunos cuidados en el proceso**
- **¿Dónde empezar?**

Experiencia Usuaría (1/2)



Declaración SAG – Ingreso a Chile



Experiencia Usuaría (2/2)

Declaración SAG – Ingreso a Chile

Resultado Papel



Gobierno de Chile | **SAG** Ministerio de Agricultura | **BIENVENIDO/A A CHILE** | **DECLARACIÓN JURADA** | **WELCOME TO CHILE** | **AFFIDAVIT** | Versión: 01 | Página 1 de 2 | Page 1 of 2

ESTA DECLARACIÓN DEBE SER LLENADA POR TODA PERSONA QUE INGRESE AL PAÍS
TO BE FILLED OUT BY ANY PERSON ENTERING THE COUNTRY

I. IDENTIFICACIÓN / Personal Particulars

1. Apellidos / Last Name Nombres / Names Masculino / Male Femenino / Female

2. NACIONALIDAD / Nationality 3. PAÍS DE PROCEDENCIA / Country of Origin

4. DIRECCIÓN EN CHILE / Address in Chile

5. DOCUMENTO DE VIAJE: / Travel Document Tipo / Type N° / No

HE LEÍDO LAS INSTRUCCIONES QUE APARECEN EN EL REVERSO DEL FORMULARIO Y DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:
I have read the instructions on the back of this Form and I hereby declare under oath that:

II. SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO (SAG) / Agricultural and Livestock Service

a) DECLARO TRAER CONMIGO UNO O MÁS PRODUCTOS DE ORIGEN VEGETAL O ANIMAL.
I DO HEREBY DECLARE THAT I AM CARRYING ONE OR MORE PLANT OR ANIMAL PRODUCTS. SÍ / Yes NO

El declarar SÍ, no necesariamente implica autorización para ingresar los productos que usted porta, ya que deben cumplir con las regulaciones legales vigentes.
Declaring YES does not necessarily imply authorization to import the products you are carrying, as they must comply with the legal regulations in force.

NO SE EXPONGA A MULTAS, SI TIENE DUDAS, DECLARE O CONSULTE AL PERSONAL DEL SAG.
DO NOT EXPOSE YOURSELF TO BE FINED, IF YOU HAVE ANY DOUBTS, DO DECLARE OR MAKE YOUR ENQUIRIES TO SAG OFFICIALS.

b) ESTA DECLARACIÓN INCLUYE EL EQUIPAJE DE MENORES DE 18 AÑOS:
THIS AFFIDAVIT INCLUDES BAGGAGE OF CHILDREN UNDER 18 YEARS OLD: SÍ / Yes NO

Si la respuesta es afirmativa, indicar: N° de hombres N° de mujeres
If the answer is yes, please indicate: Number of men Number of women

Electrónico




Su declaración:


Número de Folio: 993430
Declaración Jurada SAG: No
Nombres: Luis Alejandro
Apellidos: Barros Cabero
Documento de viaje: Pasaporte
Número de documento: P12275547
Declara equipajes de menores de edad: No
Fecha de llegada a Chile: 27-08-2022
Hora: 08:57:30 AM
Punto de ingreso a Chile: Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez

Debe exhibir esta Declaración Jurada Digital, al momento de la inspección de su equipaje.

¿Servicios Ciudadano-céntricos?

 **eL ABC** @abarros · 7 nov. ⋮

Han pasado ya 16 días desde el ataque sufrido por el grupo GTD, llama la atención este tipo de comunicados, quedan un par de preguntas dando vueltas, i) ¿cuándo se reanudará el servicio, la próxima semana, la subsiguiente, en un mes? y ii) ¿existe un plan de contingencias?



The screenshot shows the website 'adp.serviciocivil.cl' with the following content:

- Convocatorias ADP**: Como es de conocimiento público la empresa proveedora de servicios tecnológicos GTD ha registrado fallas que están afectando a diversas instituciones públicas y privadas, entre ellas al Servicio Civil. **Debido a esta situación esta semana no se abrirán nuevas convocatorias a cargos de Alta Dirección Pública.** Los cargos publicados con anterioridad continúan en proceso de evaluación.
- Mesas de Ayuda del Servicio Civil** (highlighted in red): Alta Dirección Pública, Empleos Públicos, Directores para Chile, 800 104 270, Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00 hrs.
- Contacto OIRS**: Si tiene alguna pregunta, sugerencia o solicitud, por favor complete este formulario y envíenos su consulta. Nos comunicaremos con usted a la brevedad. Includes buttons for 'INGRESO DE SOLICITUD' and 'ESTADO DE SOLICITUD'.

3 6 6 1 mil 🔖 📄

 **eL ABC**  @abarros ⋮

Esto si que es una innovación disruptiva, establecer horario de atención de la Web 🙄 (todo muy ciudadano-céntrico 🤖)

Exámenes libres

Señor Director:
El sábado quise solicitar la inscripción de mis hijos para exámenes libres en el portal web de atención ciudadana del Ministerio de Educación. El formulario digital solo está disponible de lunes a viernes, de 8:30 a 18:00 horas. ¡Plop!

JUAN PABLO BERRÍOS C.

9:15 a. m. · 26 abr. 2023 · 436 Reproducciones

¿Abogado experto?



Declaración n° 8796498

Estimado Viajero

Vacuna Validada

Con fecha 27/08/2022 se ha realizado un control a su Pasaporte Sanitario para Viajeros Provenientes del Exterior.

A contar de hoy, usted NO debe realizar una cuarentena de viajero, sin embargo, podrá ser sometido a uno o varios test diagnósticos para COVID19, ya sea en el mismo punto de ingreso al país o en cualquiera de los 7 días siguientes. Los test de diagnóstico pueden ser PCR y/o test de antígeno. También podrán ser sometidos a estudios de genotipificación.

Si usted resulta positivo de uno de estos test para coronavirus, deberá realizar obligatoriamente un aislamiento de 7 días en el lugar donde la Autoridad Sanitaria determine.

Es de su exclusiva responsabilidad leer y cumplir la normativa descrita en los puntos anteriores (Resolución 672 del Ministerio de Salud, publicada el 24 de julio de 2021 en el Diario Oficial y aquellas que la modifiquen). En caso de incumplimiento de las medidas de cuarentena, usted podrá ser sancionado según lo dispuesto en el Libro X del Código Sanitario, en el Código Penal y en la Ley N° 20.393, según corresponda. Además del sumario sanitario se bloqueará el pase de movilidad a todo viajero o cohabitante que no cumpla con las medidas sanitarias vigentes.



Llamadas Nacionales 800 123 668

Llamadas Internacionales 56 2 28717800

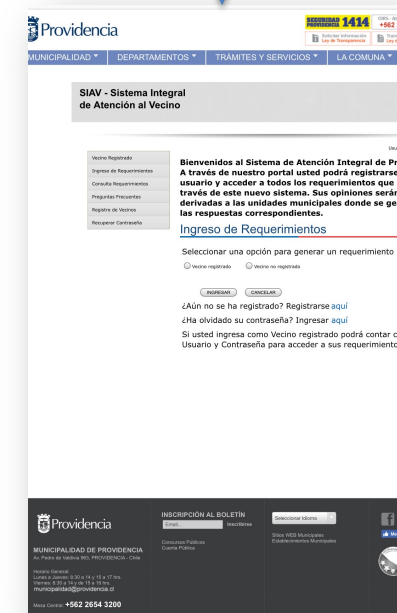
¿Se entiende la Omnicanalidad?



1

2

3



¿Entendemos la diversidad?

13:58 purpleportal.net
Brussels Charleroi Airport

Iniciar sesión [Cancelar](#)

Atrás

Registrarse

Signup Information

NOMBRE *

APELLIDOS *

GENERO *

Por favor, seleccione su género

- ✓ Por favor, seleccione su género
- Masculino
- Femenino
- No binarios
- Prefiere no decir

VS

12:59 Cámara

Nombre (s)

Luis Alejandro

Apellidos (s)

Barros Cabero

Correo electrónico

Abc@alejandrobarrros.com

Añadir otro correo electrónico (Opcional)

0/60

Género

Seleccionar

- ✓ Seleccionar
- Femenino
- Masculino

Iniciativa de:

gob digital

Ministerio Secretaría General de la Presidencia

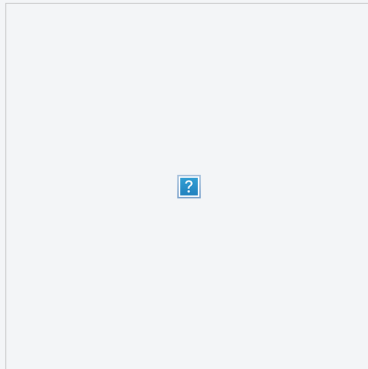
djsimple.sag.gob.cl

¿Cómo navegan nuestro usuarios?

Oportunidades de negocio en Mercado Público Recibidos x

PM Mercado Publico
Para: abc@alejandrobarrros.com

hoy 10:58
☆ ↶ ☹



Oportunidades de negocio en Mercado Público pensadas para ti

Se han publicado nuevas oportunidades en Compra ágil y Licitaciones en los productos y servicios que ofreces. Te enviamos algunas que podrían interesarte. Te recordamos que la fuente oficial para revisar la información se encuentra dentro de tu escritorio proveedor de www.mercadopublico.cl.

Licitaciones

Participa de procesos licitatorios de todos los organismos públicos, de forma abierta y transparente.

HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PUBLICA DR ALEJANDRO DEL RIO
[2111-70-LR22 SUMINISTRO DE REACTIVOS DE PCR PARA DIAGNÓSTICO](#)
DIRECCION GENERAL DE PROMOCION DE EXPORTACIONES
[1082957-52-LE22 Servicio de diagnóstico y evaluación de funcionalidades estrategias y herramientas de ProChile.](#)

VS



Experiencia usuaria real

- Trámite realizado en 2022
 - Municipio de Santiago
 - Solicitud de Patente Comercial
 - Interacción por la web y correo electrónico
 - Duración del proceso 3 meses
1. Generar de usuario-clave
 2. Formulario de solicitud (lenguaje poco claro, solicitud de documentos no definidos exante)
 3. Mail con solicitud de información adicional, desde otra área del municipio
 4. Otro departamento solicita se ingrese información en formulario web (datos ya ingresado y sin seguridad)
 5. Mail para el pago
 6. Pago confirmado en el sitio
 7. Mail con envío del documento

Confusión habitual ...



Poco Valor Público ...

Digitalización ≠ Transformación Digital

Agenda

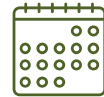
- ✓ Contexto y evolución
- ✓ ¿Entendemos la Transformación Digital?
- ✓ Digitalización ≠ Transformación Digital
- **Algunos cuidados en el proceso**
- **¿Dónde empezar?**

Algunos cuidados



Gigantismo en Proyectos

Preferir los delfines a las ballenas



Tiempos Técnicos vs Políticos

Las cosas se demoran lo que se demoran, no lo que el Ministro dice



Equipos Directivos Inestables

Valle de la muerte de los proyectos



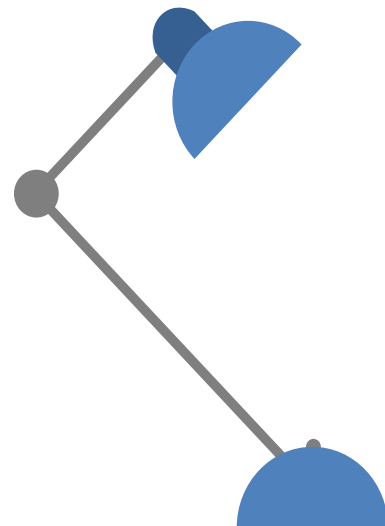
Estrategia de externalización poco adecuada

No entender lo que el mercado puede dar



Exceso de Exigencias Técnicas

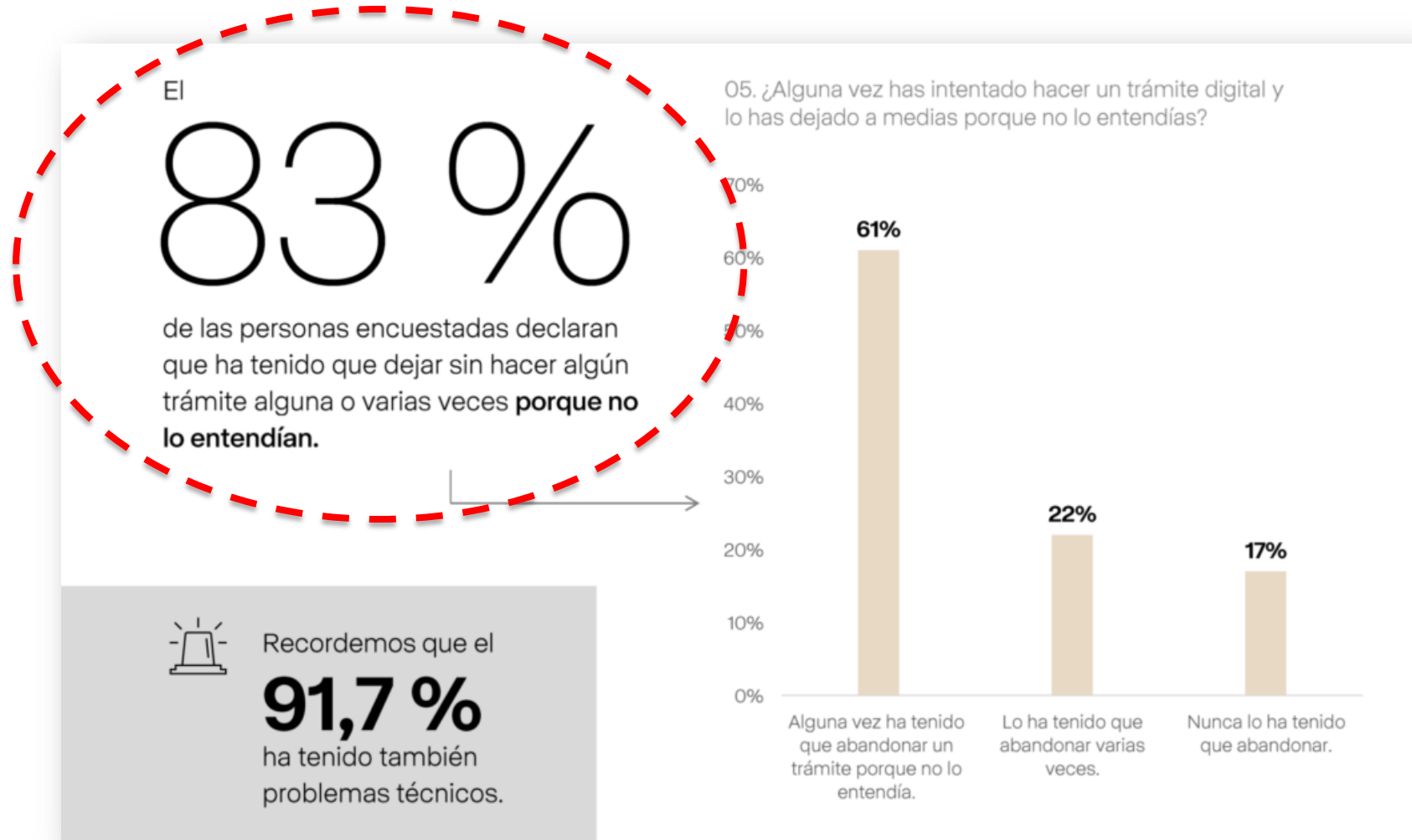
Preciosismo de los informáticos



Modelo de Gobernanza poco adecuado

Los proyecto TI no son de TI

¿Vamos avanzando?



Principales errores

- Foco en Digitalizar
- Perder de vista al ciudadano
- Sobresimplificar el proceso
- Diseños desde la Oferta
- Proyecto del área TI

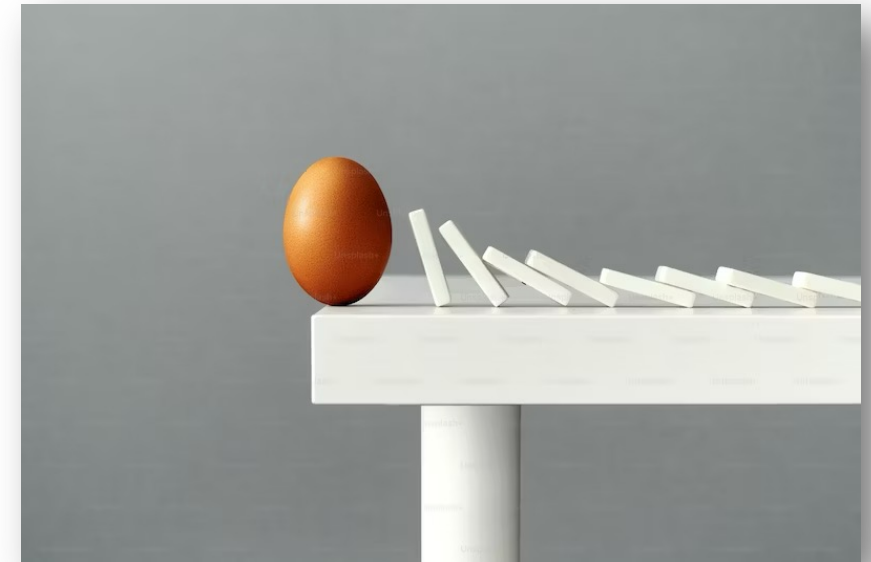


Imagen: Unsplash

Principales errores

- Privilegiar proyectos Ballenas
- Trampa en el solitario
- Partir por *backoffice*
- Transformarlo en una meta



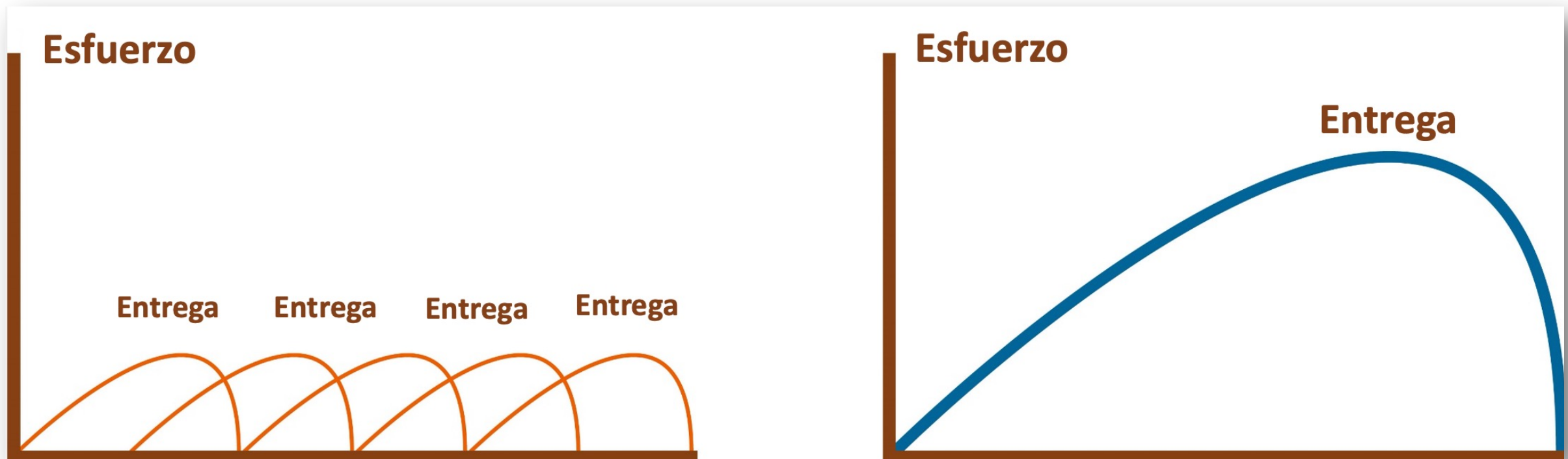
Imagen: Unsplash

Agenda

- ✓ Contexto y evolución
- ✓ ¿Entendemos la Transformación Digital?
- ✓ Digitalización \neq Transformación Digital
- ✓ Algunos cuidados en el proceso
- **¿Dónde empezar?**

Estrategia de Proyecto

!Prefieran los proyectos delfines!

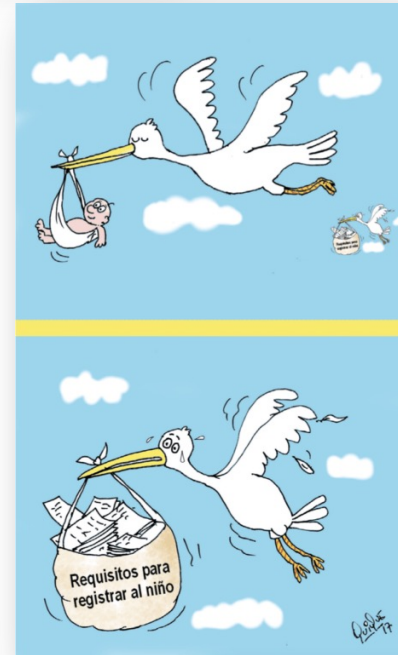


¿Dónde empezar?

- Modelo de madurez
- Registro de trámites
- Mapa de interacciones (físicas y digitales)
- Matriz impacto-esfuerzo
- Partir con la ventanilla
- Si se vale copiar
- Integrar canales
- Entender a mis usuarios



Imagen: Unsplash



XIV Congreso Iberoamericano de Municipalistas

Transformación Digital de los Gobierno Locales en Iberoamérica

¿Lo estamos haciendo bien?

Diciembre - 2023

Alejandro Barros

Profesor Adjunto – Ingeniería Industrial - Universidad de Chile

Consultor Internacional

Director – Espacio Público