



Coloquio Transformación Pública
23 Octubre 2020

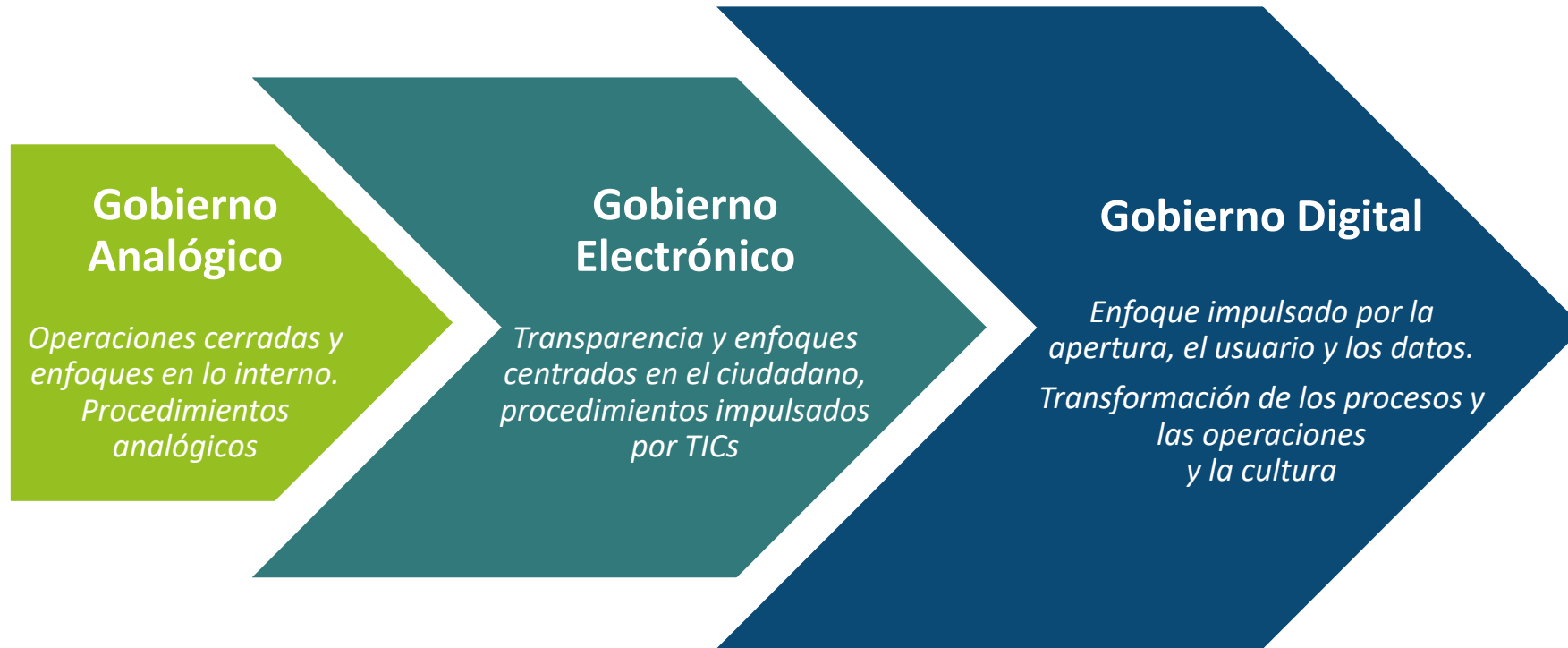
Transformación Digital del Sector Público

desde la Perspectiva de la OCDE

Felipe González Zapata, PhD
Policy Analyst, Digital Government and Data Unit
Open and Innovative Government Division
Public Governance Directorate, OECD



Transformación digital del sector público



Recomendación de la OCDE sobre Estrategias de Gobierno Digital



Recomendación de la OCDE sobre Estrategias de Gobierno Digital



APERTURA Y COMPROMISO

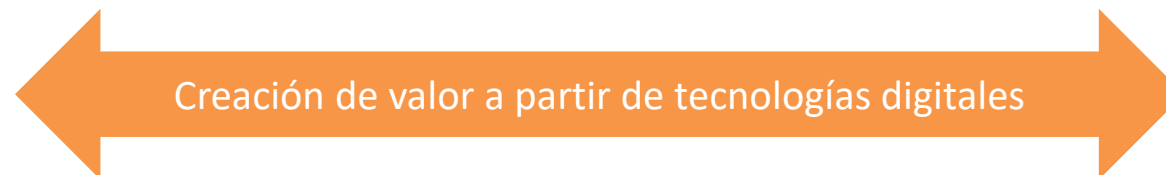
1. Apertura, transparencia e inclusión
2. Involucramiento y participación en un contexto de actores múltiples en la formulación de políticas y la prestación de servicios
3. Creación de una cultura basada en datos
4. Proteger la privacidad y garantizar la seguridad

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

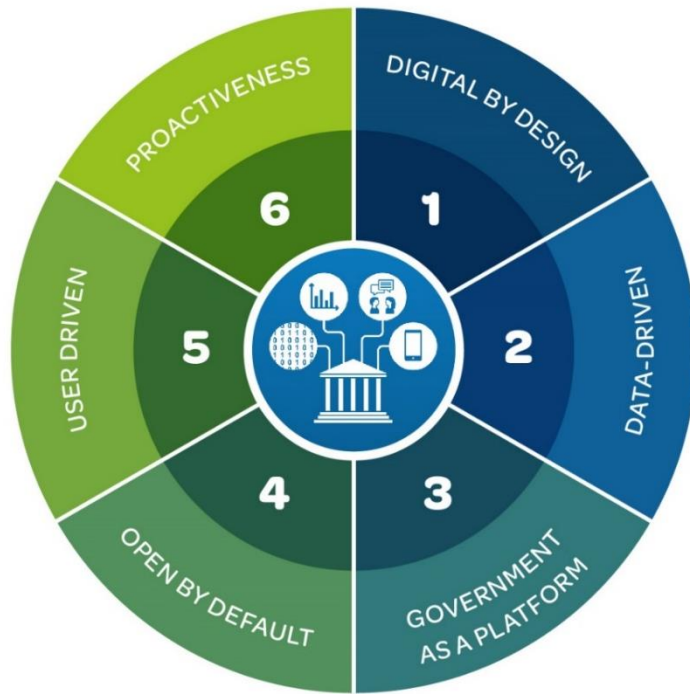
9. Desarrollo de casos de negocio claros
10. Capacidades institucionales reforzadas
11. Contratación de tecnologías digitales
12. Marco legal y normativo



Adoptada por 9 países no miembros



Marco de Políticas de Gobierno Digital OCDE



OECD Digital Government Policy Framework (DGPF)

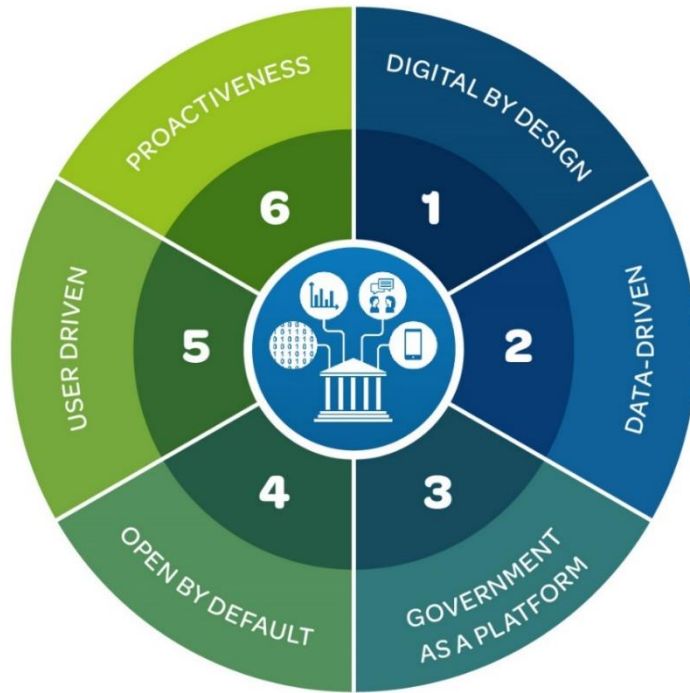
<https://oe.cd/il/diggovframework>

Bajo el Marco, un **gobierno digital**:

- es **digital por diseño** cuando gobierna y aprovecha las tecnologías digitales para repensar y rediseñar los procesos públicos, simplificar los procedimientos y crear nuevos canales de comunicación y participación para sus ciudadanos;
- es **impulsado por los datos** cuando valora los datos como un activo estratégico y establece los mecanismos de gobernanza, acceso, intercambio y reutilización para mejorar la toma de decisiones y la prestación de servicios;
- **actúa como plataforma** cuando despliega una amplia gama de herramientas, normas y servicios para ayudar a los equipos a centrarse en las necesidades de los usuarios para el diseño y la prestación de servicios públicos;
- es **abierto por defecto** cuando pone a disposición del público los datos del gobierno y los procesos de formulación de políticas (incluidos los algoritmos), dentro de los límites de la legislación vigente y en equilibrio con el interés nacional y público;



Marco de Políticas de Gobierno Digital OCDE



Bajo el Marco, un gobierno digital:

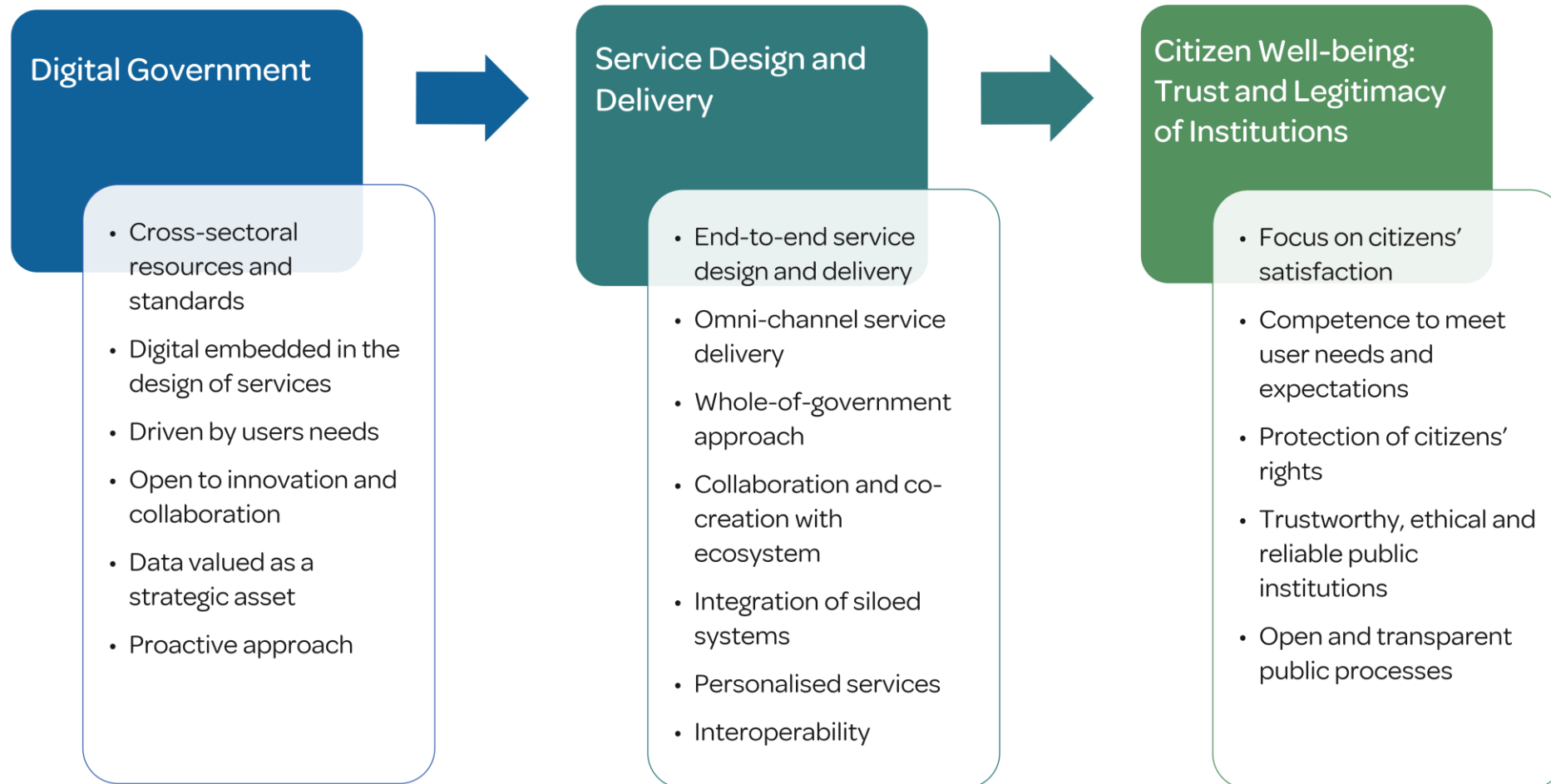
- es **dirigido por el usuario** cuando concede un papel central a las necesidades y la conveniencia de las personas en la configuración de los procesos, servicios y políticas; y al adoptar mecanismos inclusivos que permiten que esto suceda.
- es **proactivo** cuando se anticipa a las necesidades de la ciudadanía y es capaz de responder rápidamente a ellas, simplificando la interacción con los usuarios y evitando la necesidad de procesos burocráticos y engorrosos.

OECD Digital Government Policy Framework (DGPF)

<https://oe.cd/il/diggovframework>



Transformación digital del sector público





Midiendo la madurez del gobierno digital



Digital Government Index 2019

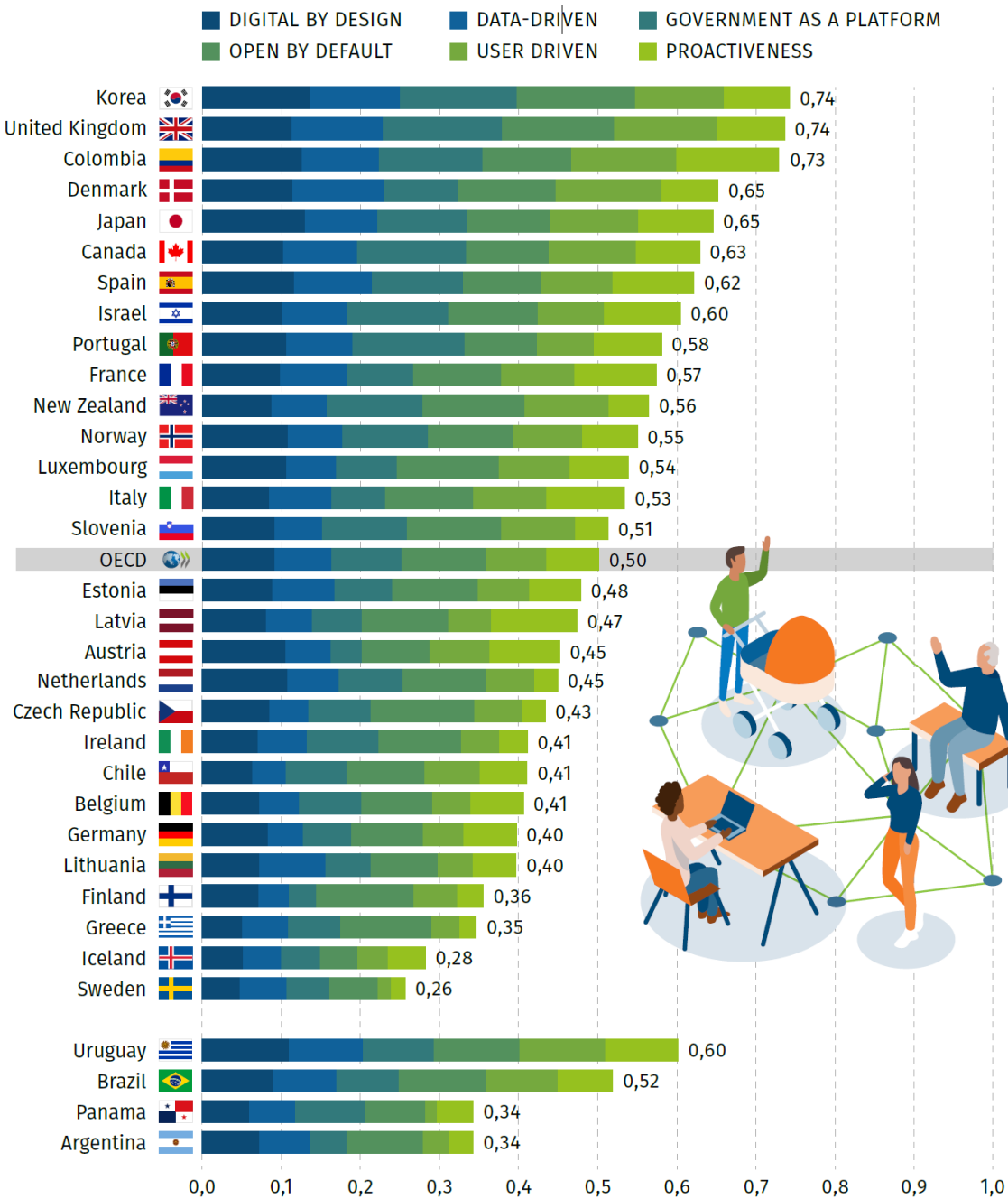
- Mide el nivel progreso desde el *gobierno electrónico* al ***gobierno digital*** a través del nivel de implementación de las Recomendaciones de la OCDE en Gobierno Digital.
- Refleja el ***Marco de Políticas de Gobierno Digital*** en un set específico de áreas e indicadores para evaluar el progreso del gobierno digital en 33 países
- Proceso extenso de validación con delegados de países miembros de la OCDE.
 - Task force para indicadores de gobierno digital
 - Workshops y webinars
 - Testeo de la encuesta



OECD Digital Government Index (DGI): 2019



Digital Government Index 2019

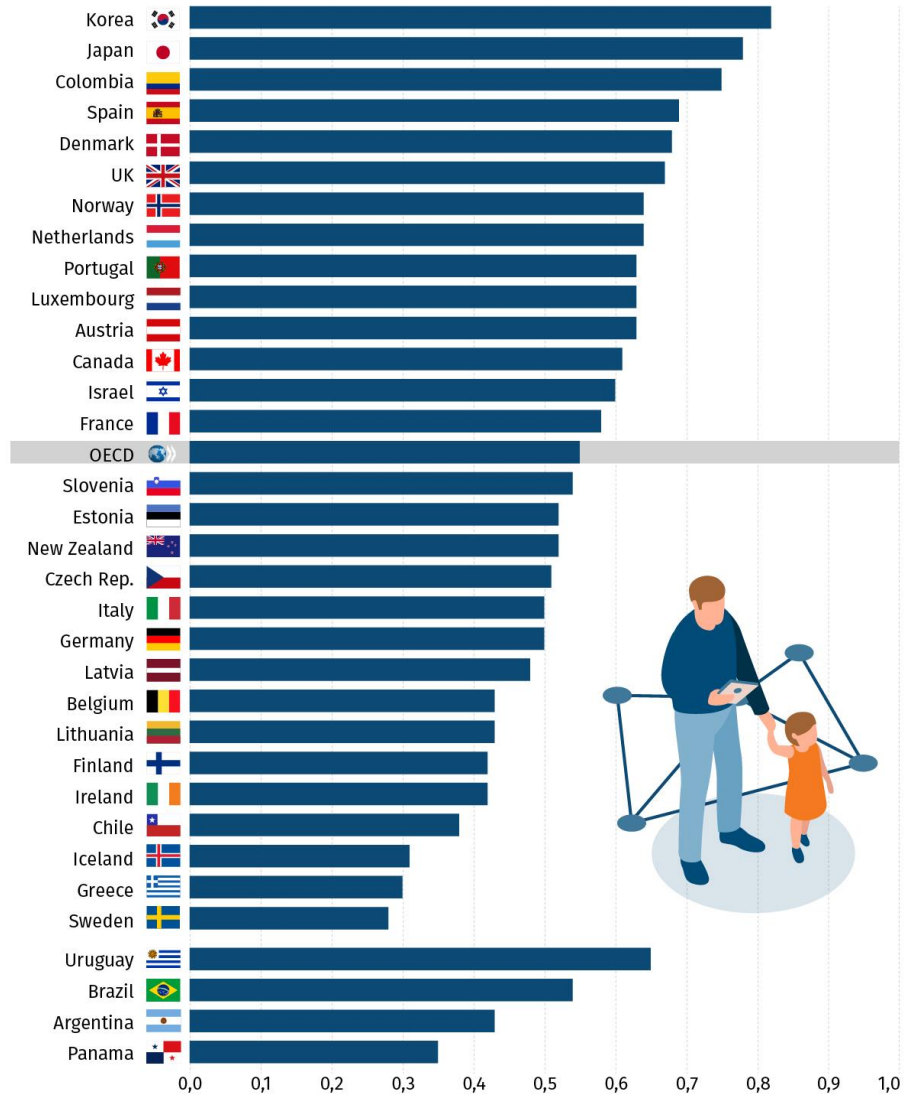


Resultados generales

- Los resultados son prometedores pero modestos. **Sólo algunos países** están progresando desde el gobierno electrónico al gobierno digital.
- Los países con mejores resultados** destacan en particular en las dimensiones *Digital by design*, *User-driven* y *Data-driven*: sólidas bases para transformar las operaciones y el diseño y entrega de servicios
- High-ranking countries excel predominantly in digital by design combined with strong results in the user-driven and data-driven dimensions. Good performance in digital by design favours the establishment of coherent



Scores in digital by design dimension



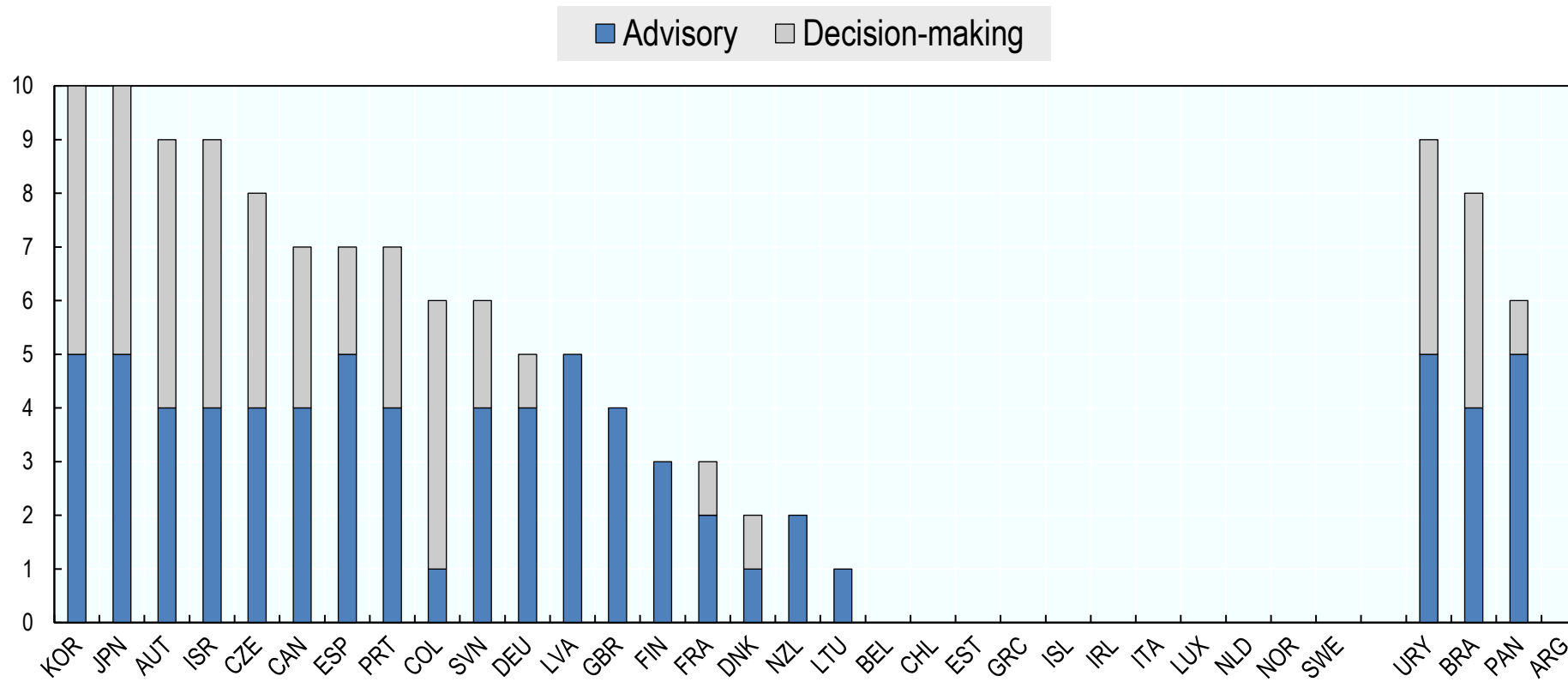
- **La segunda dimensión más alta** en desempeño país (promedio):
 - **Relativo nivel de madurez** para integrar componentes digitales en procesos internos que impulsen mejores servicios públicos y una transformación digital sustentable.

- **Países de mejores resultados tienen:**
 - Una visión común y sólidas estrategias
 - Liderazgo y mandato claro
 - Estructuras de coordinación multinivel con responsabilidades de toma de decisiones
 - Herramientas y palancas disponibles para una transformación transversal en el sector público

- **Role de las instituciones responsables:**
 - 48% define las prioridades de gobierno en inversiones y aprobación de proyectos TIC (decisión-making)
 - 79% realiza evaluaciones ex-ante (advisory)

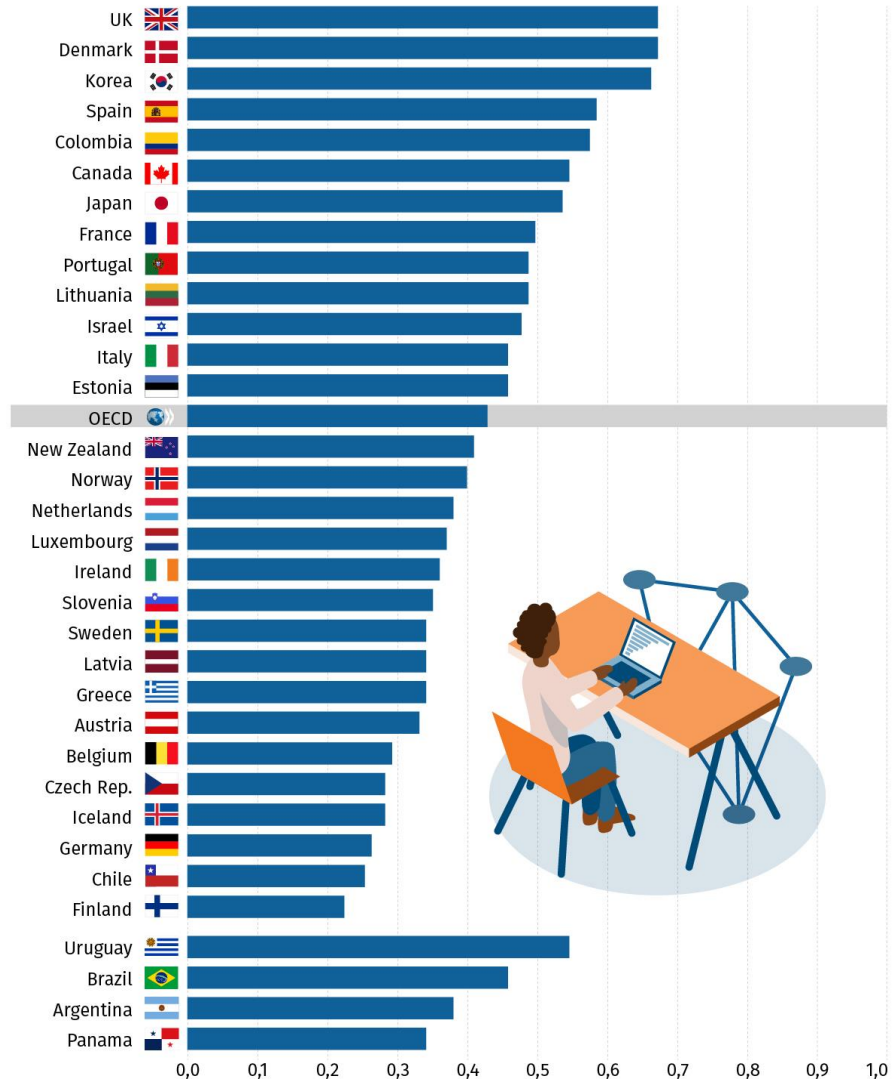


Advisory and decision-making responsibilities of digital government co-ordination bodies





Scores in data-driven public sector dimension



Note: Data are not available for Australia, Hungary, Mexico, Poland, Slovakia, Switzerland, Turkey and the United States of America.
Source: OECD Digital Government Index 2019 – Policy Paper

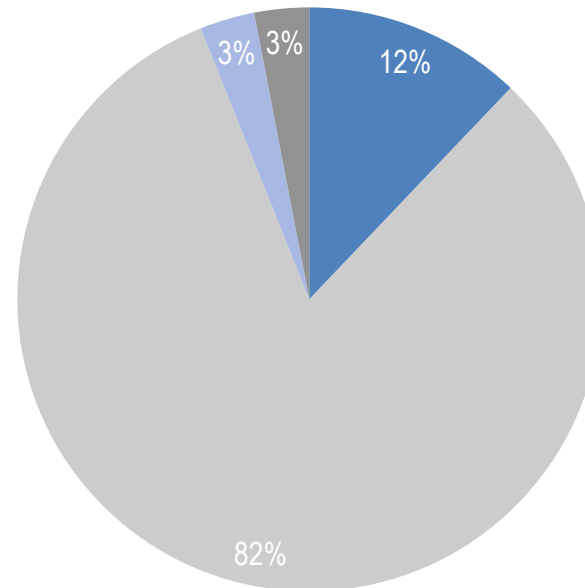


- **Segunda dimensión más baja:** el potencial de los datos como base para la Transformación del sector público no es aún totalmente explotado.
- Enfoque estratégico integral y dedicado para tratar los datos como un activo estratégico está aún ausente: solo **12% de los países** tiene una política única y dedicada de datos.
- **Brecha entre estándares e iniciativas:** 76% de los países tiene estándares de intercambio e interoperabilidad de datos, y solo 45% tiene iniciativas concretas.
- Sólo 36% tiene iniciativas dedicadas para aplicar principios éticos en proyectos de datos



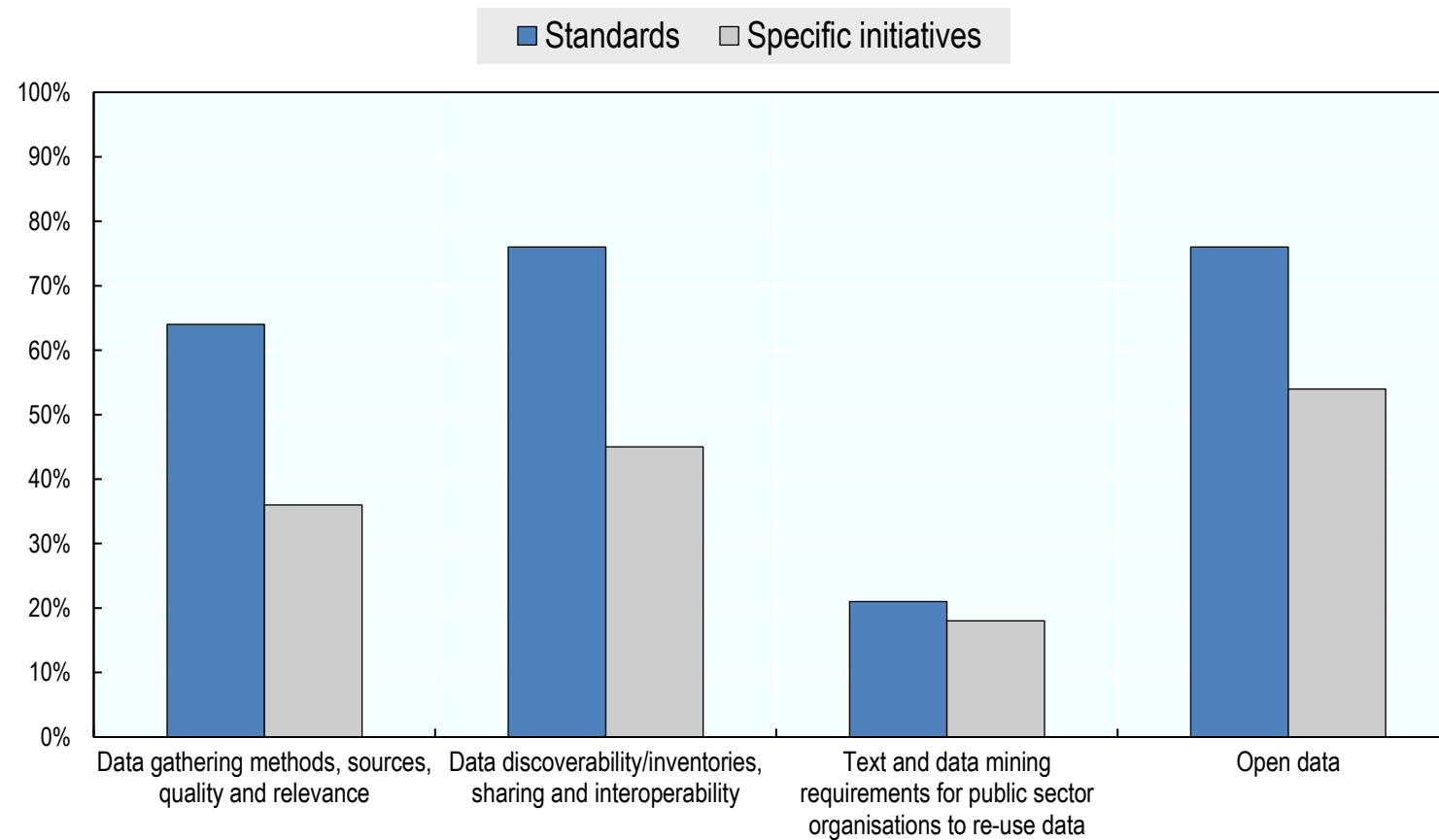
Availability of a single public sector data policy at the central/federal government

- Yes, a dedicated public sector data policy
- Yes, a dedicated public sector strategy for the management and use of data in the public sector in one or more strategies, policies or plans
- No, however, most line ministries and agencies have their own public sector data policy
- No, however, some line ministries and agencies have their own formal public sector data policy





Standards specified in the public sector data policy and initiatives in place for data management





Scores in user-driven dimension



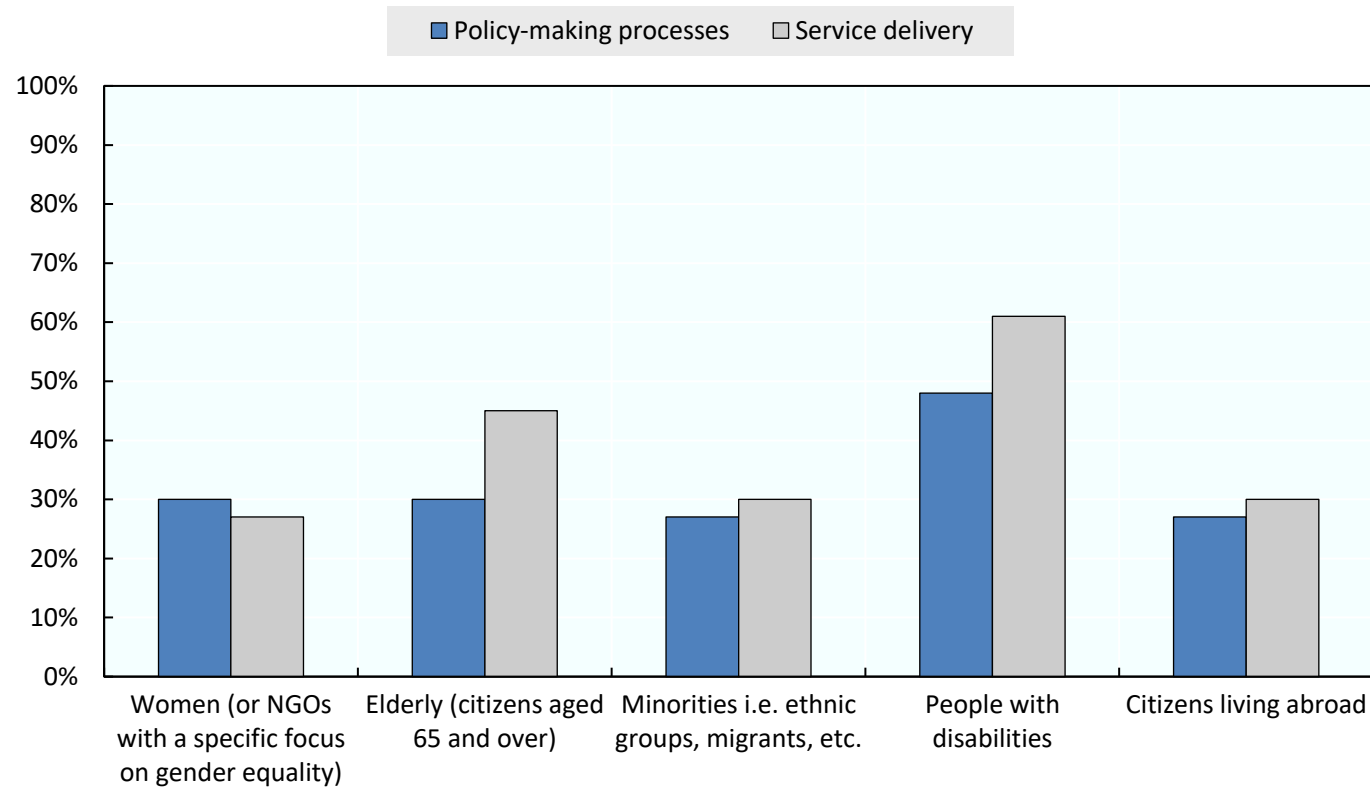
Note: Data are not available for Australia, Hungary, Mexico, Poland, Slovakia, Switzerland, Turkey and the United States of America.
Source: OECD Digital Government Index 2019 – Policy Paper



- **Top-performing countries** share similar practices for stakeholders' engagement
- **Nivel medio de testeo y evaluación** con actores relevantes en el diseño de políticas y servicios:
 - Sólo **49%** los involucra a través de mecanismos institucionales establecidos
- Gobiernos deben habilitar canales para que los ciudadanos comuniquen y expresen su feedback
 - **51%** tiene indicadores para medir la satisfacción usuaria
 - **49%** tiene guías para realizar mediciones y solo el 12% las ha hecho obligatorias
 - Importancia de capturar datos de desempeño de servicios (performance) para rediseñar servicios



Use of digital technologies to ensure the inclusion and participation of vulnerable population groups





Open, Useful and Re-usable Data Index

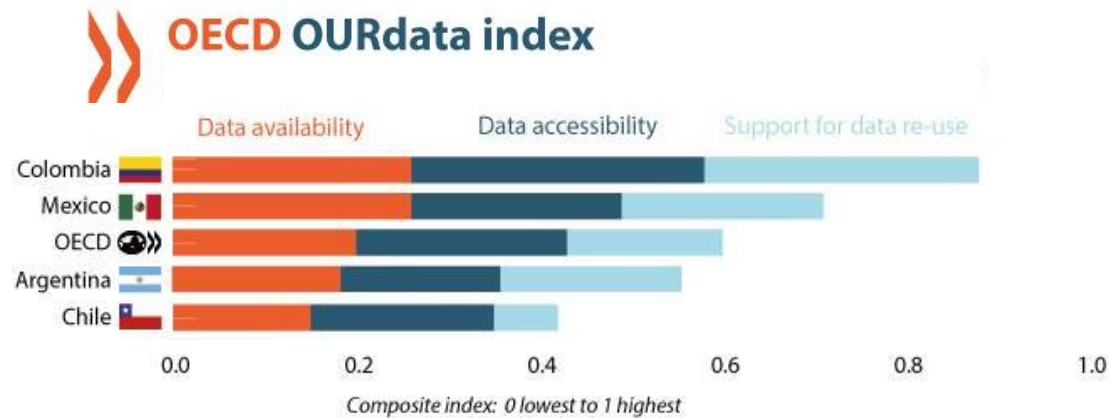
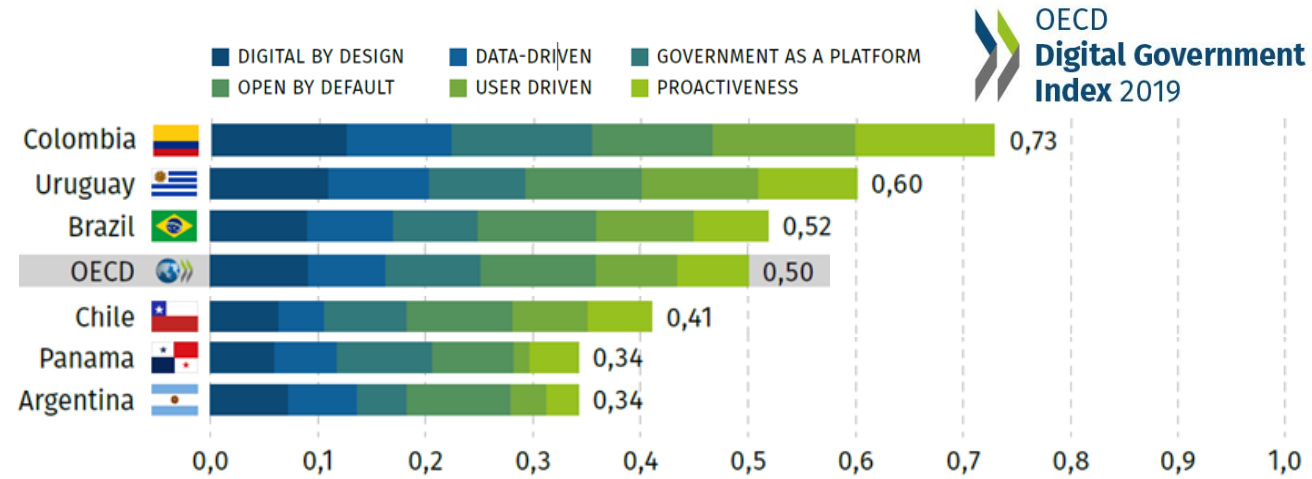


Principales resultados:

- Mejoras con respecto a la edición anterior
- Desafíos para políticas maduras y sustentables.
- Énfasis en uso de datos para comunicación unidireccional con la comunidad por sobre el fomento de la colaboración para la reutilización.
- La interdependencia entre los datos abiertos y la gobernanza de datos.



Chile en la perspectiva regional

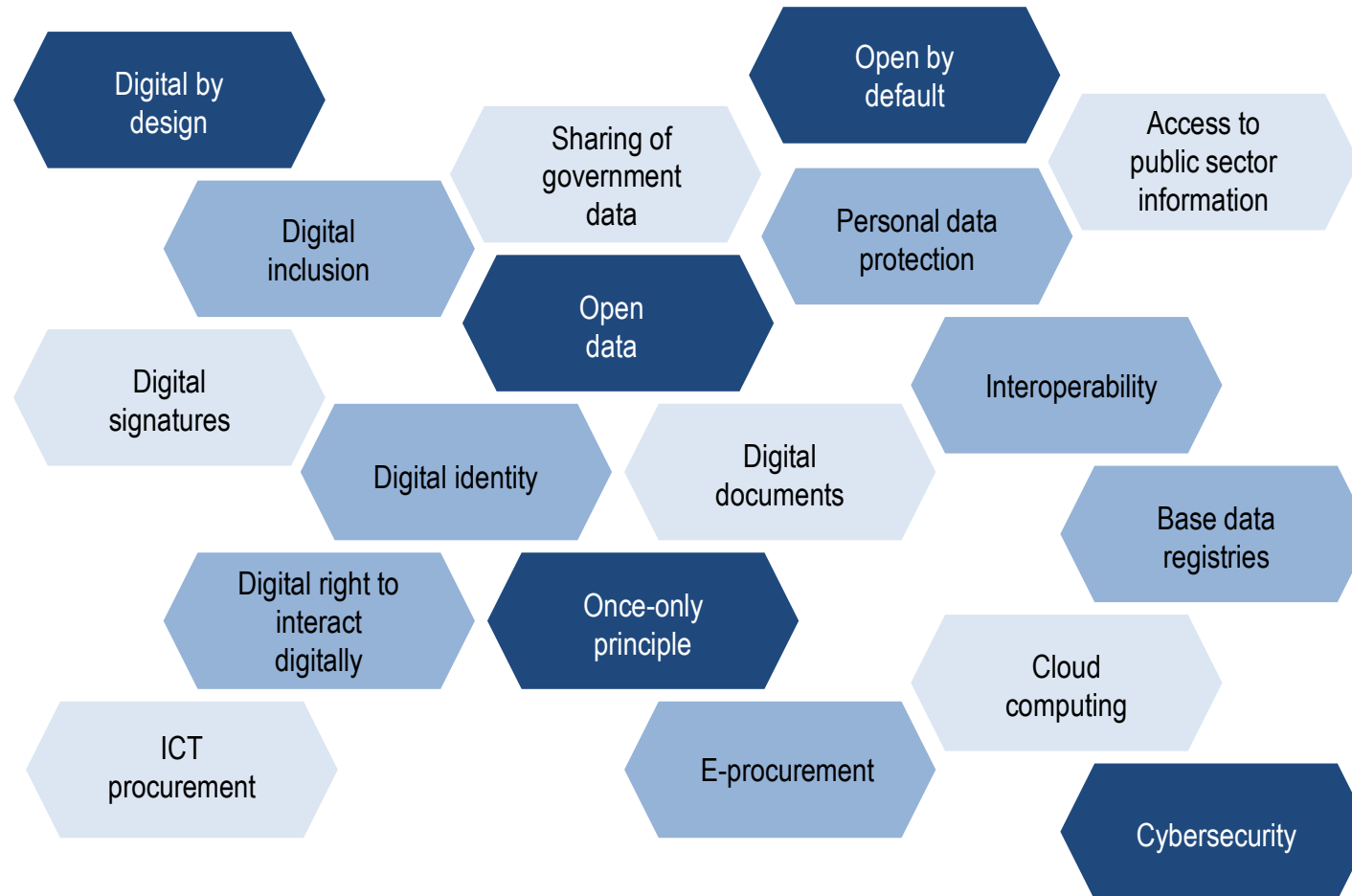




¿Cuáles son las condiciones para la madurez de gobierno digital?



Componentes de un marco legal y regulatorio para un gobierno digital





Gobernanza para la Transformación Digital



Relevancia de una gobernanza robusta

- **Legitimidad** de las políticas y acciones
- Sentido de **propiedad** (*ownership*) a través de colaboración intensiva dentro/fuera del sector público
- **Rendición de cuentas** (*accountability*) por parte de todos los actores relevantes
- Misión de **largo plazo** para transitar entre ciclos políticos



Herramientas de Política Pública para apoyar una transformación digital eficiente





Aspectos financieros para la Transformación digital





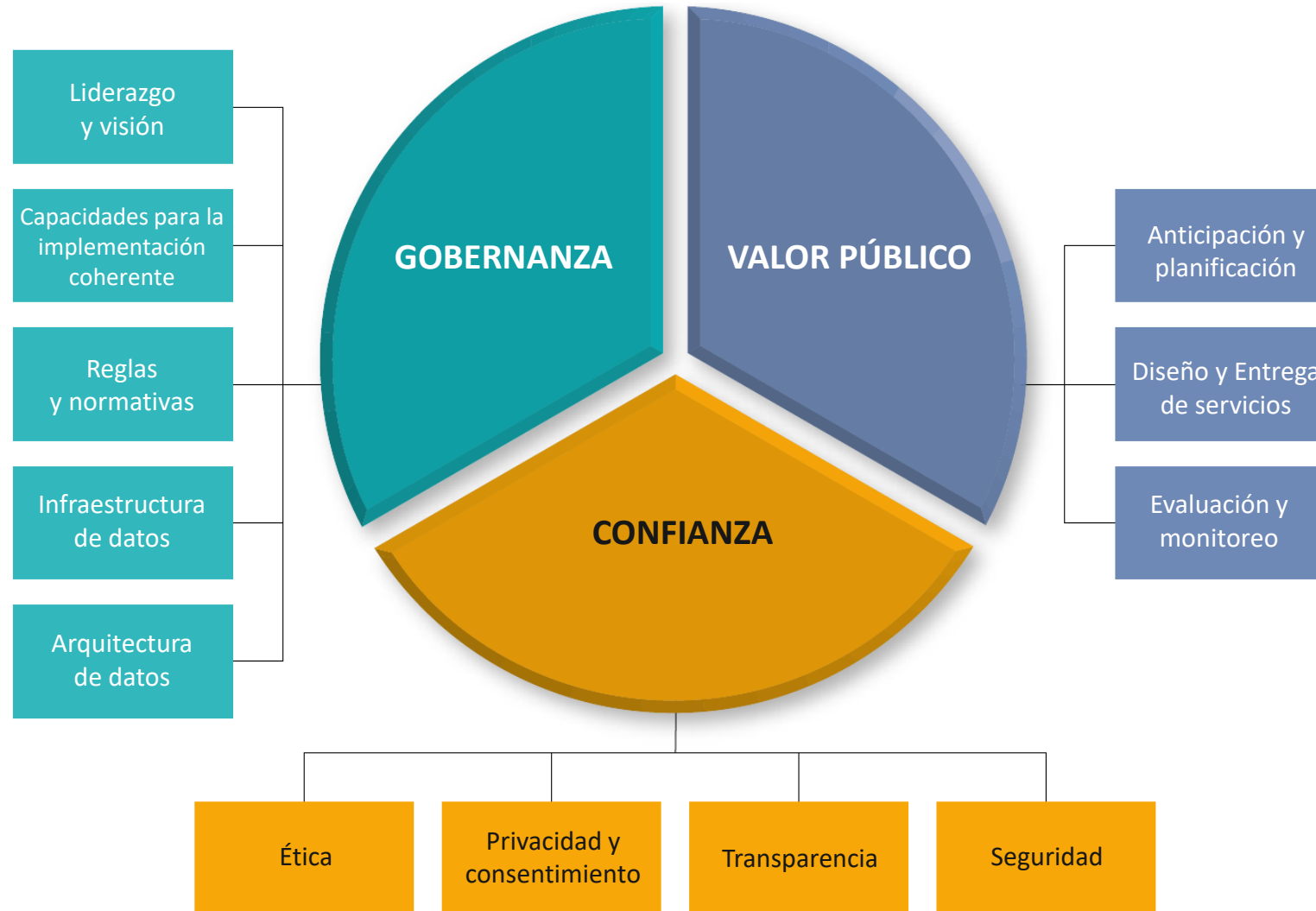
Desafíos financieros para la transformación digital del sector público



1. Es **crítico contar con una cuantificación clara y precisa de los costos de corto plazo versus los beneficios de largo plazo** respecto a las inversiones y gastos para el gobierno digital
2. La transformación digital efectiva requiere de mayor **coordinación entre las autoridades de gobierno digital, infraestructura, compras y presupuesto.**
3. Se requieren **herramientas compartidas y validadas para la planificación financiera** de los proyectos de gobierno digital alineadas con las autoridades presupuestarias
4. Existe necesidad de contar con **mecanismos más flexibles alineados al proceso presupuestario para promover la agilidad y experimentación** en la transformación digital (e.g. fondos pre-aprobados de innovación digital)
5. **Mecanismos de planificación temporal a mediano largo plazo, con visibilidad y respaldo político y presupuestario a proyectos de inversión críticos**
6. Gobierno digital e impulsado por datos como infraestructura crítica y transversal en el sector público: planificación, financiamiento y evaluación.



Un sector público impulsado por los datos





Marco para la Identidad Digital



1. Fundamentos para la identidad digital

2. Soluciones de identidad digital

3. Palancas de políticas y adopción

4. Transparencia y monitoreo

1. Fundamentos para la identidad digital

1.1
Nacional
Identidad
infraestructura

1.2
Política de
identidad
digital

1.3
Gobernanza
y
liderazgo

2. Soluciones de identidad digital

2.1
Plataforma de
Identidad
digital

2.2
Basado en
el
navegador

2.3
Tarjetas
inteligentes

2.4
Dispositivos
móviles

2.5
Biometría,
etc.

3. Palancas de políticas y adopción

3.1
Marco
legal y
regulatorio

3.2
Financiamiento
y ejecución

3.3
Servicios
gubernamentales

3.4
Servicios
del sector
privado

3.5
Habilitadores
y restricciones

4. Transparencia y monitoreo

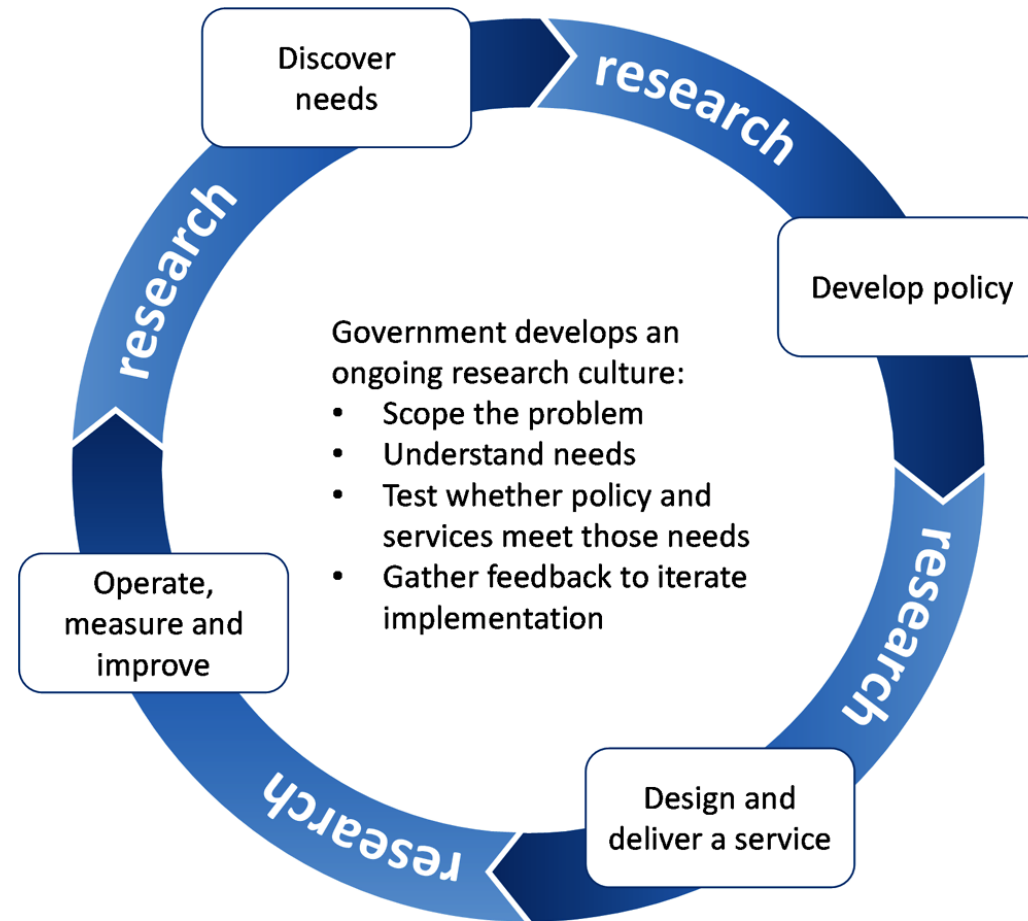
4.1
Control
ciudadano
de sus
datos.

4.2
Datos de
rendimiento

4.3
Evaluación de
impacto



Una enfoque ágil para interactuar con los usuarios en el diseño y entrega de servicios





¿Madurez del Gobierno Digital?



- Es producto del trabajo duro y de largo plazo: 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 tecnologías.

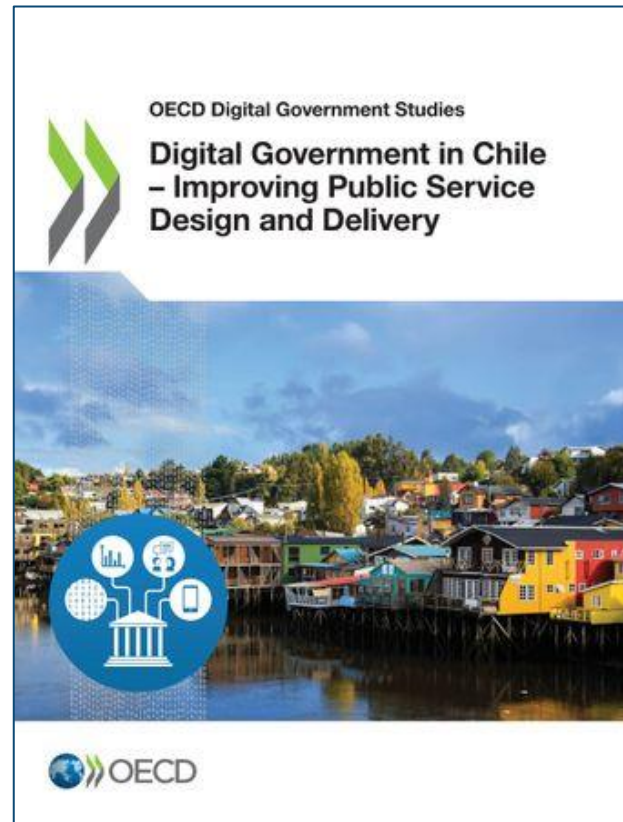
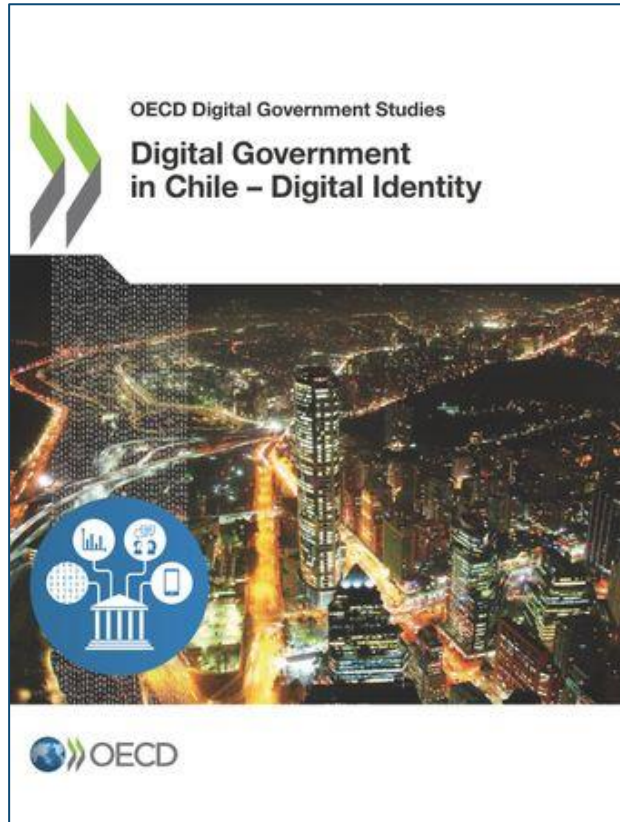
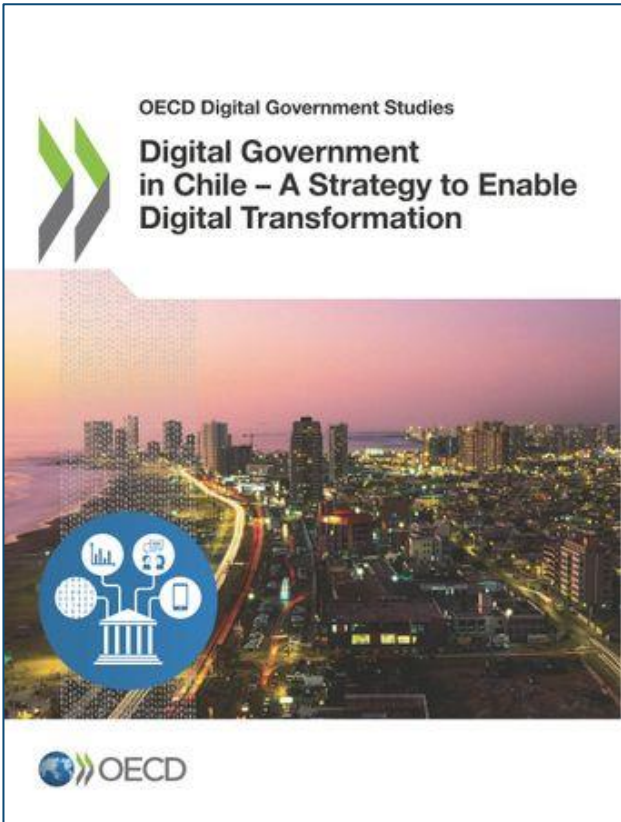
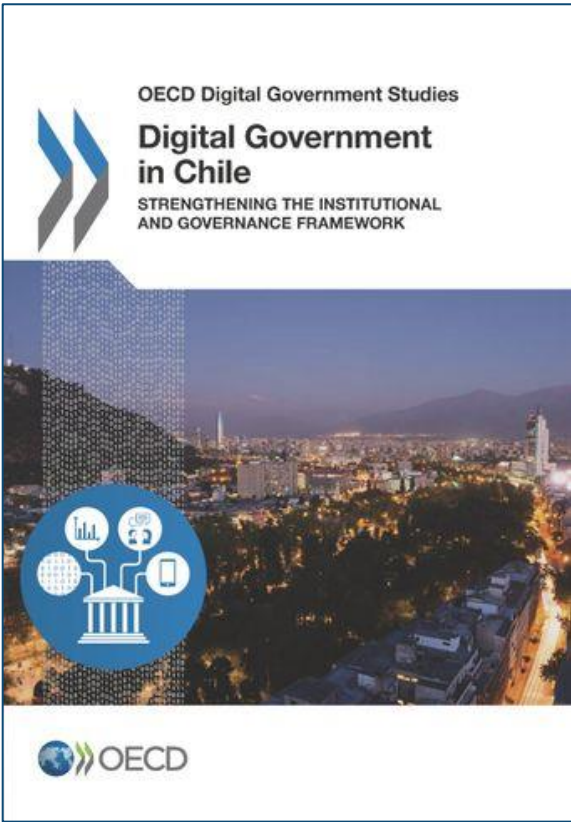


LA OCDE Y GOBIERNO DIGITAL EN CHILE

LA OCDE Y GOBIERNO DIGITAL EN CHILE



La OCDE y Gobierno Digital en Chile



Una gobernanza....
diseño

Estrategia....

e Identidad digital...

Para un mejor
y entrega de servicios



Cinco áreas de enfoque para Chile





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 basada en 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**
- Medir **satisfacción y desempeño de los servicios**



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
- Definir 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 public
- Modelo ***Government as a platform*** para facilitar la escalabilidad



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.



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



Leyes de Transformación Digital



- Foco en mejor acceso a servicios digitales. data-driven public sector y datos abiertos
- Promoción de la economía del conocimiento
- Derechos digitales, protección de datos personales y neutralidad en la red



- Cuerpo legal para el procedimiento administrativo común y electrónico
- Decretos han extendido la entrada en vigencia de la ley para la suficiente madurez tecnológica, organizacional y legal



- Todos los servicios administrativos ofrecidos a través de canal digital al 2022
- Instituciones responsables de digitalización con sistema de gobernanza inclusiva y multinivel
- Desarrollos compartidos y reutilizables entre estados para ahorrar recursos y tiempo
- 3.5 billones de Euros de presupuesto para servicios digitales e interoperabilidad



- Todos los procedimientos administrativos deben ser digitalizados al 2025, eliminando el papel en la tramitación administrativa dentro del Estado
- Reglamentos y guías para la interoperabilidad, notificación, comunicaciones, entre otros.
- US 5M de inversión período 2019-2021 para DGD y servicios compartidos, más presupuestos sectoriales



Ley de Transformación Digital





Enfoque holístico para la Transformación Digital





Coloquio Transformación Pública
23 Octubre 2020

Gracias!

Felipe González Zapata, PhD
Policy Analyst, Digital Government and Data Unit
Open and Innovative Government Division
Public Governance Directorate, OECD