

09 y 10 de Diciembre del 2020

Nuevas experiencias digitales desde el paradigma de la Innovación Pública

- **ORLANDO ROJAS**
**JEFE ÁREA DE CONSULTORÍA ÁGIL – LABORATORIO
DE GOBIERNO**

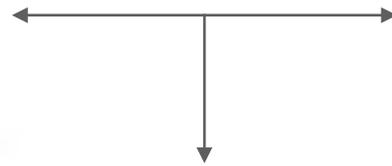
CHILE





Contexto y **oportunidad**

Estallido
Social



Pandemia
Coronavirus

Aceleración de la
transformación del Estado



Presión por respuestas de
política pública



Uso acelerado de la
tecnología disponible



Las crisis se
enfrentan
innovando





Existe un nuevo paradigma de

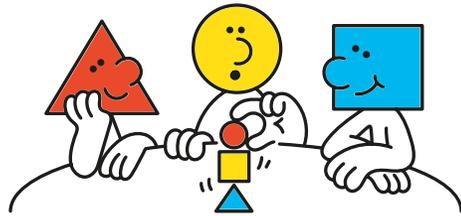
**diseño,
implementación
y gestión pública**

Orientado por 5 principios



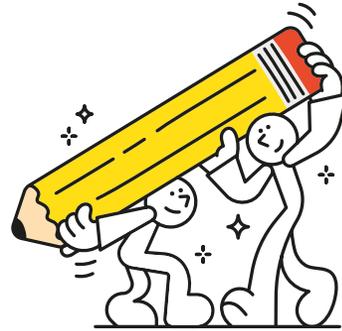
Personas al centro

Ciudadanos
Funcionarios



Enfoque multidimensional

Múltiples miradas
Multisectorial



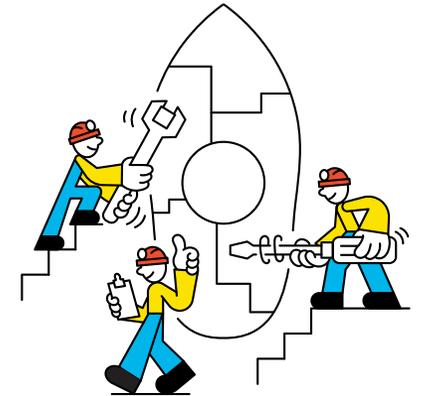
Co-Creación

Colaboración
Participación



Basado en la evidencia

Prototipar
Pilotear



Orientado a la implementación

Políticas públicas
Impacto positivo

Laboratorio de Gobierno

innovación pública para las personas

El Laboratorio de Gobierno es la agencia del Estado de Chile, dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que **acelera la transformación de los servicios públicos de cara a las personas.**

El Laboratorio promueve un nuevo enfoque de diseño, implementación y gestión desde la óptica de la innovación pública.

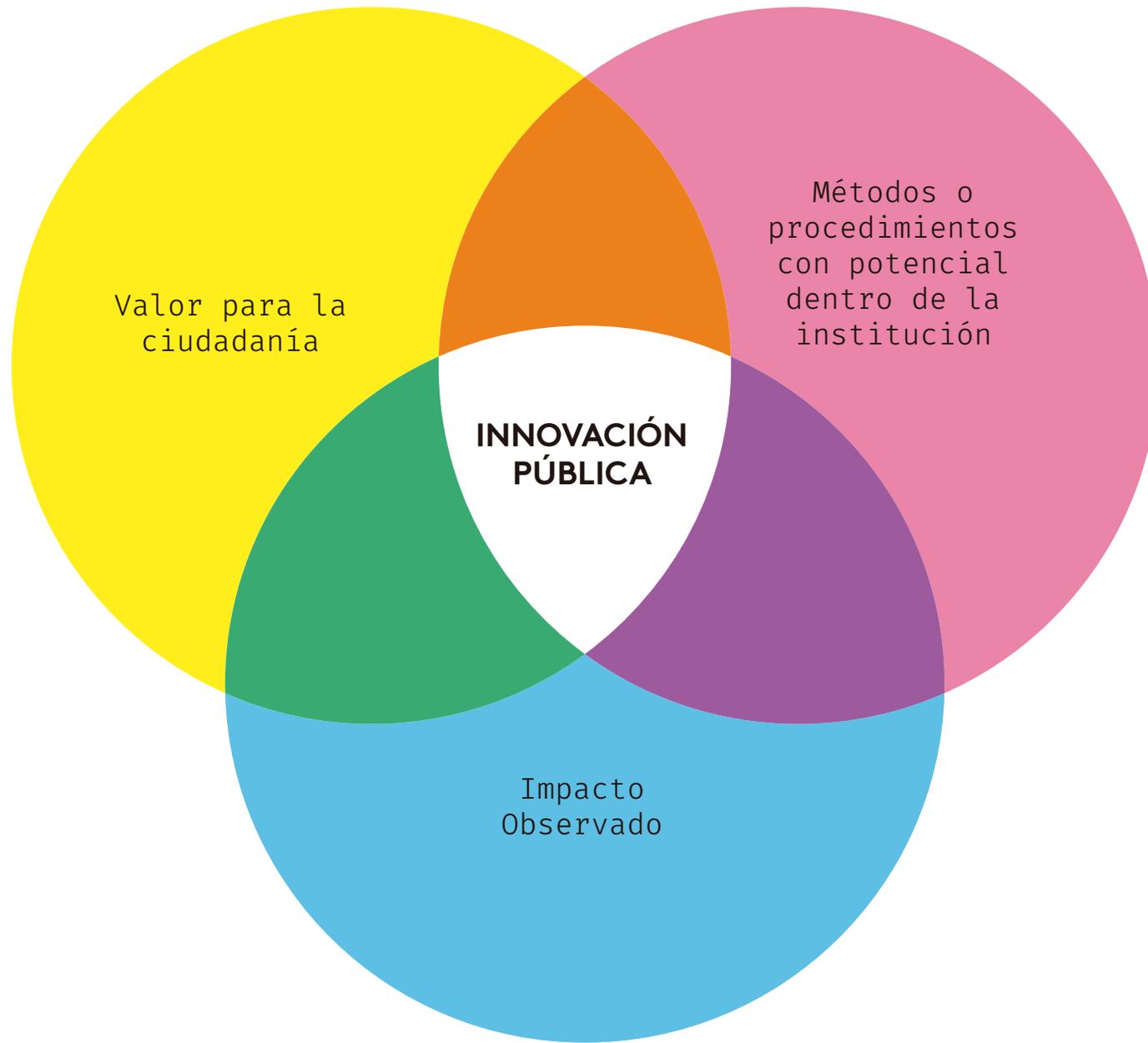
Su misión es **co-crear soluciones a problemas públicos prioritarios y transversales, e instalar capacidades para innovar en las instituciones públicas.** A través de tres servicios, Consultoría Ágil, la Red de Innovadores Públicos y el Índice de Innovación Pública, busca mejorar los servicios públicos y su relación con la ciudadanía, desde una mirada sistémica con foco en los usuarios.



**¿Cómo generar
experiencias digitales
desde este paradigma?**

1. No se trata sólo
de usar tecnologías
“innovadoras”

**Innovar es implementar cambios
que agreguen valor**



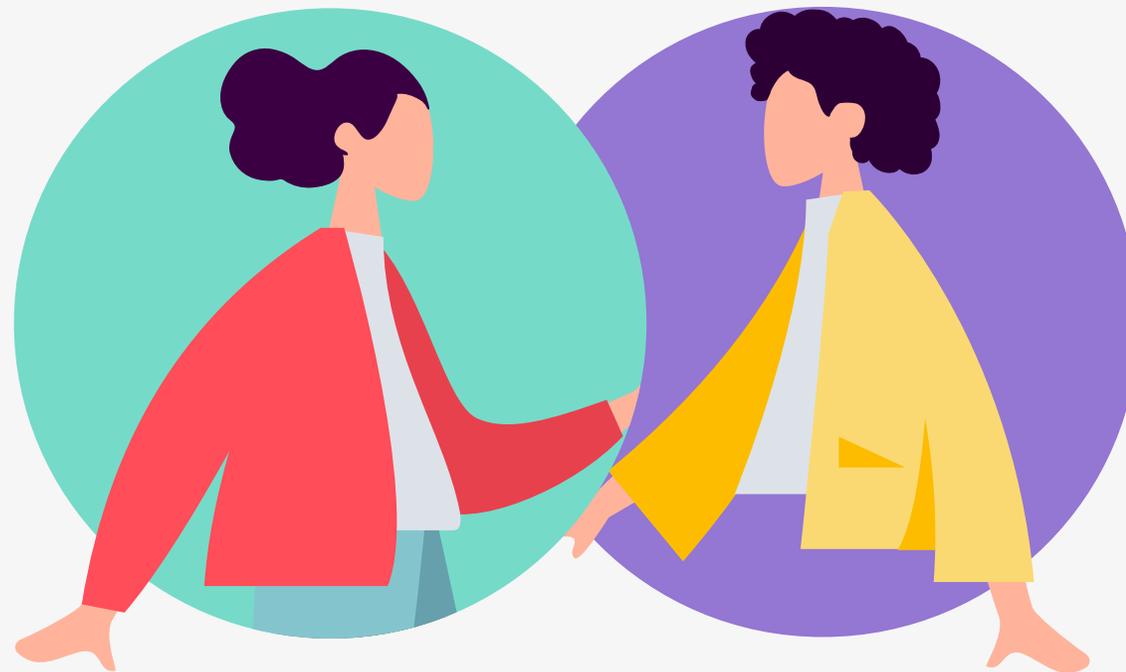
"Es un aporte valioso que llega en un momento como la pandemia, cuando la violencia se hace más poderosa. Como víctima durante años, sé lo difícil que puede ser denunciar con el agresor cerca.

Que sea silencioso, 24/7, inclusivo y con un ángulo de confidencialidad, lo hace una herramienta poderosa".

Magdalena Chávez,
usuaria, parte de la Mesa
Compromiso País.

#WhatsApp

del Ministerio de la Mujer y La Equidad de Género



+569 9700 7000

Silencioso - Seguro - Confidencial - 24/7



Resultados

+35.000 atenciones

◀ desde su lanzamiento hasta 2021

◀ **13% de las atenciones**

se entregaron desde el canal WhatsApp

2. Transformación antes que digitalización de los servicios

**Innovar implica estar abierto a
repensar o incluso sustituir el servicio**

"Previo a la pandemia me cambié de comuna y producto de las cuarentenas postergué mis controles médicos para no exponerme. Cuando necesité controlarme entré a la página de Fonasa y encontré la aplicación Elige Tú. **Con ella pude conocer cuáles eran los centros médicos que estaban cerca de mi nueva casa, además de sus valores, permitiéndome encontrar un centro que tuviera un laboratorio, sin la necesidad de recorrer distintos lugares y exponerme, todo esto de forma simple y en pocos pasos**".

Javiera Albornóz,
usuaria de Elige Tú





Resultados

- ▶ **+120.000 visitas a Elige Tú**
- ▶ **+300.000 inscripciones automáticas** de recién nacidos en el Fondo de Salud gracias a la interoperabilidad con el Servicio de Registro Civil e Identificación

3. Las experiencias digitales con impacto se diseñan con los usuarios en el centro

Incorporar procesos de co-creación y testeo con uso de lenguaje claro

Para que el sistema genere valor, es fundamental que esté alineado con las necesidades de sus usuarios.



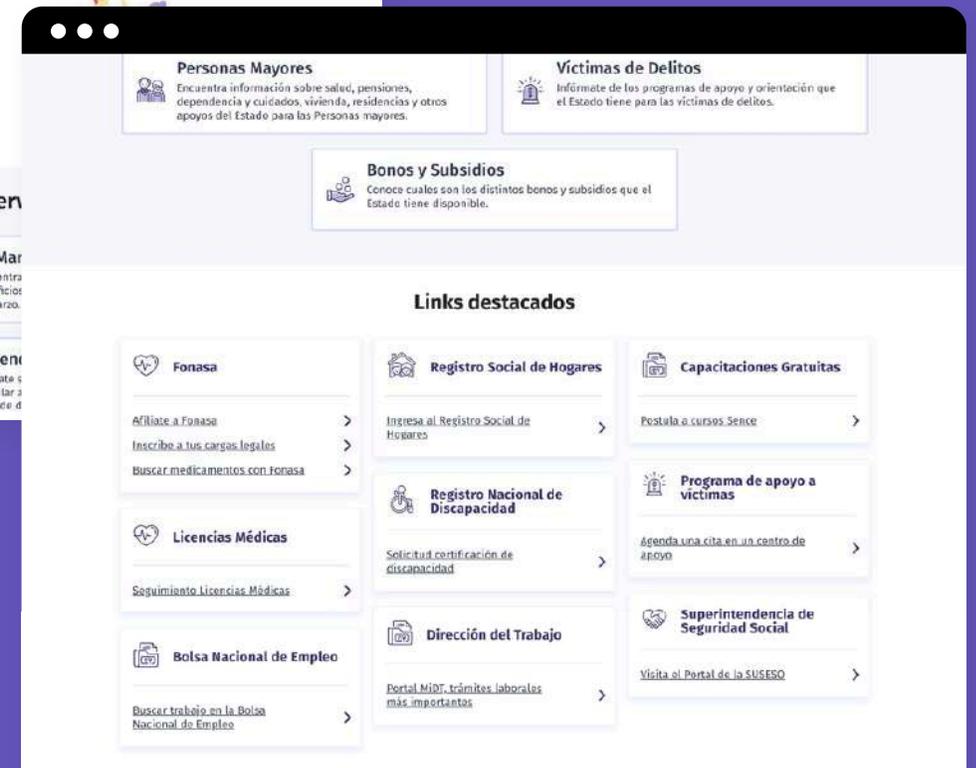
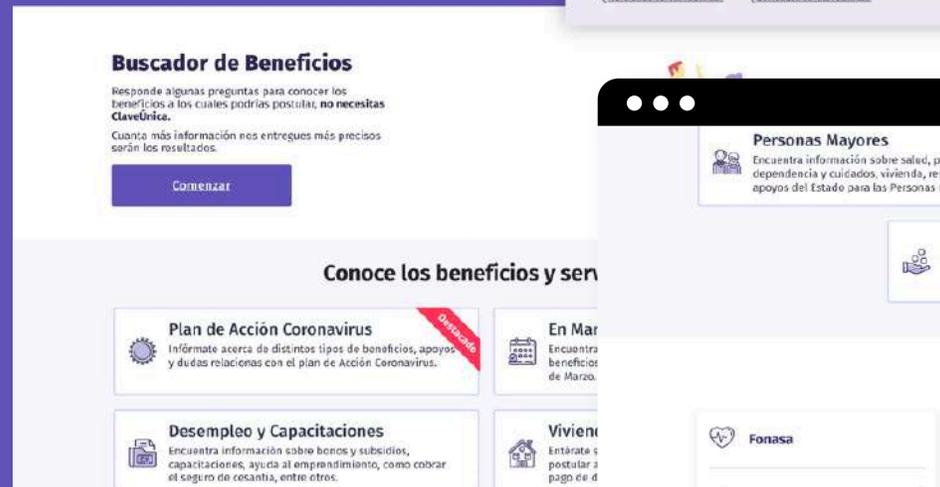
Se expresa en

1. Funcionalidad: Los mecanismos ofrece el sistema para que el usuario interactúe con el conocimiento.

2. Contenido disponible: La información/conocimiento que el sistema dispone a los usuarios.

“Gracias a la plataforma de Red de Protección Social pude acceder fácilmente al Aporte Previsional Solidario de Vejez y con eso pude mejorar mi pensión”.

María Muñoz,
miembro del Club de Adultos Mayores de La Florida.





Resultados

- ▶ Más de **11 millones** de usuarios han ingresado a la plataforma
- ▶ Cuenta con **más de 150 programas o beneficios** en lenguaje claro
- ▶ **Más de 680 mil** atenciones presenciales en ChileAtiende utilizando esta plataforma.
- ▶ Ganador del premio Avonni a la innovación pública del año 2019.

4. Entender la transformación digital como un componente de un cambio mayor

Se requiere una transformación integral en todos los ámbitos necesarios para su sostenibilidad

4 ÁMBITOS DE CAMBIO

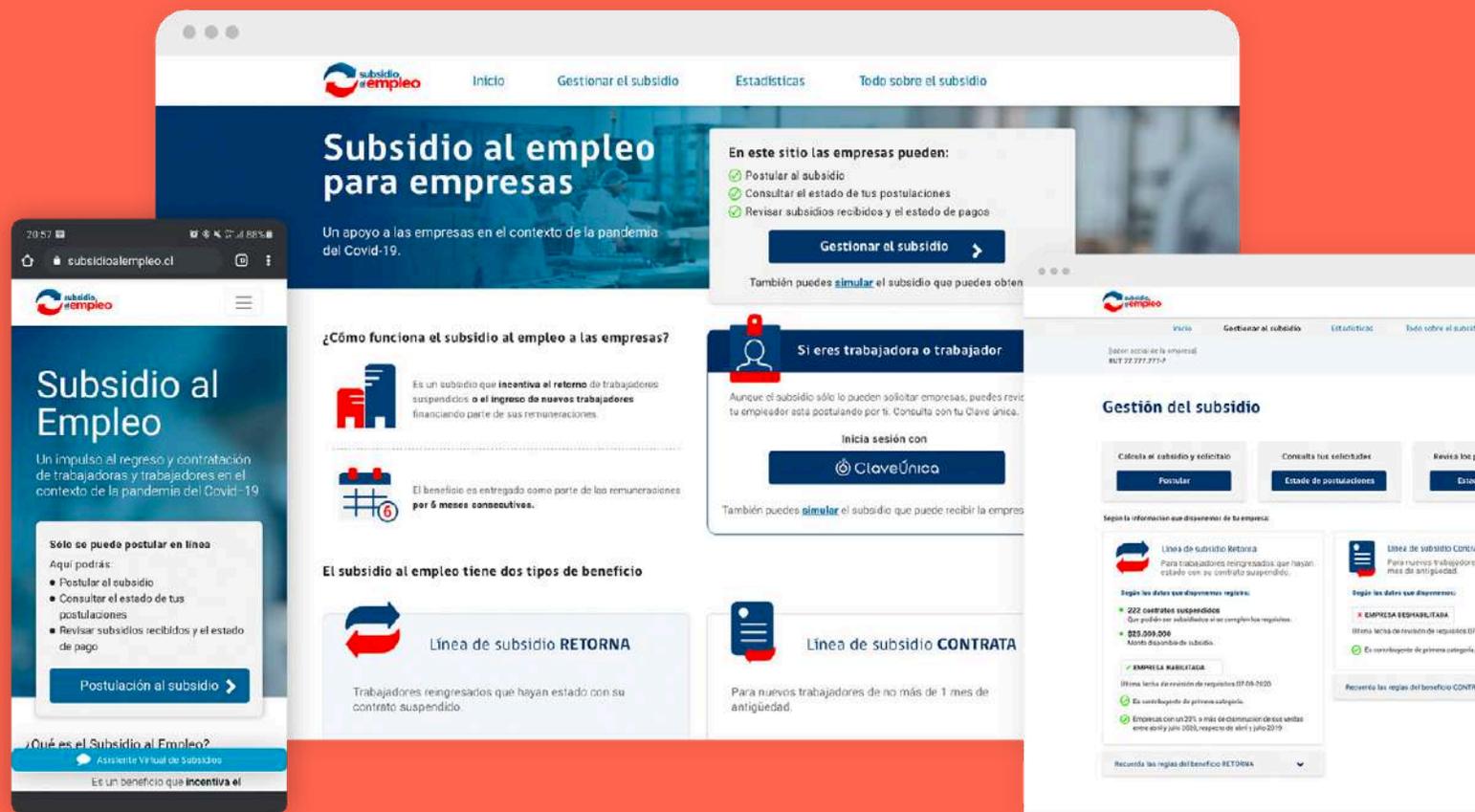
Laboratorio
de Gobierno



Esquema: Ámbitos de innovación desarrollados por el Laboratorio de Gobierno

“Al ser contadora y ver toda la problemática que se generó a raíz de la cuarentena durante el 2020, empecé a buscar algún beneficio o subsidio para mis clientes. Así me encontré con el Subsidio al Empleo. Hice la postulación y la web resultó ser muy fácil, muy amigable. La confitería se reinventó durante la pandemia, y el Subsidio nos permitió contratar a personas nuevas para continuar funcionando”

Meiva Lazo,
Contadora Confitería La Palmera, Antofagasta.





Resultados

- ▶ **+650.000 subsidios entregados**
- ▶ **+83%** de subsidios corresponden a PYMES.
- ▶ **329.872 consultas recibidas** de las cuales se ha contestado **el 99,9% en un 1 día promedio.**
- ▶ **+80% de satisfacción** de los usuarios con su atención.

...sólo un **llamado final**



INVITADOS
laboratorio

laboratorio
Gobierno

Conversacion

**A sumarse a
innovar!**

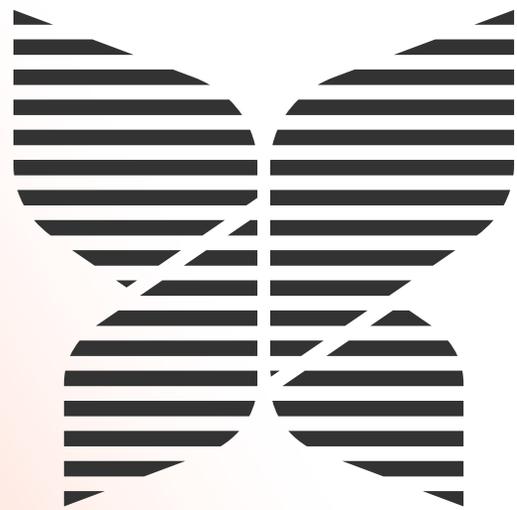
innovadores

Laboratorio
de Gobierno

públicos

C O N E C T A . A P R E N D E . C O M P A R T E

www.innovadorespublicos.cl



índice de innovación pública

www.indice.lab.gob.cl



OTRO ÁNGULO, VOLUMEN 1

¿Cuál es el modelo chileno de innovación pública? **Seis años del Laboratorio de Gobierno**



Descárgalo en lab.gob.cl



Laboratorio de Gobierno

¡MUCHAS GRACIAS!

