

Papel de la innovación en las instituciones públicas para acelerar la implementación total de los ODS al 2030

XVII Conferencia de Ministros y Autoridades de Planificación de América Latina y el Caribe

Roman Yosif Capdeville, consultor internacional de innovación pública
@romanyosif

**Una región que demanda
innovación pública para
relegitimar la democracia desde
su efectividad y capacidad
generadora de valor público**



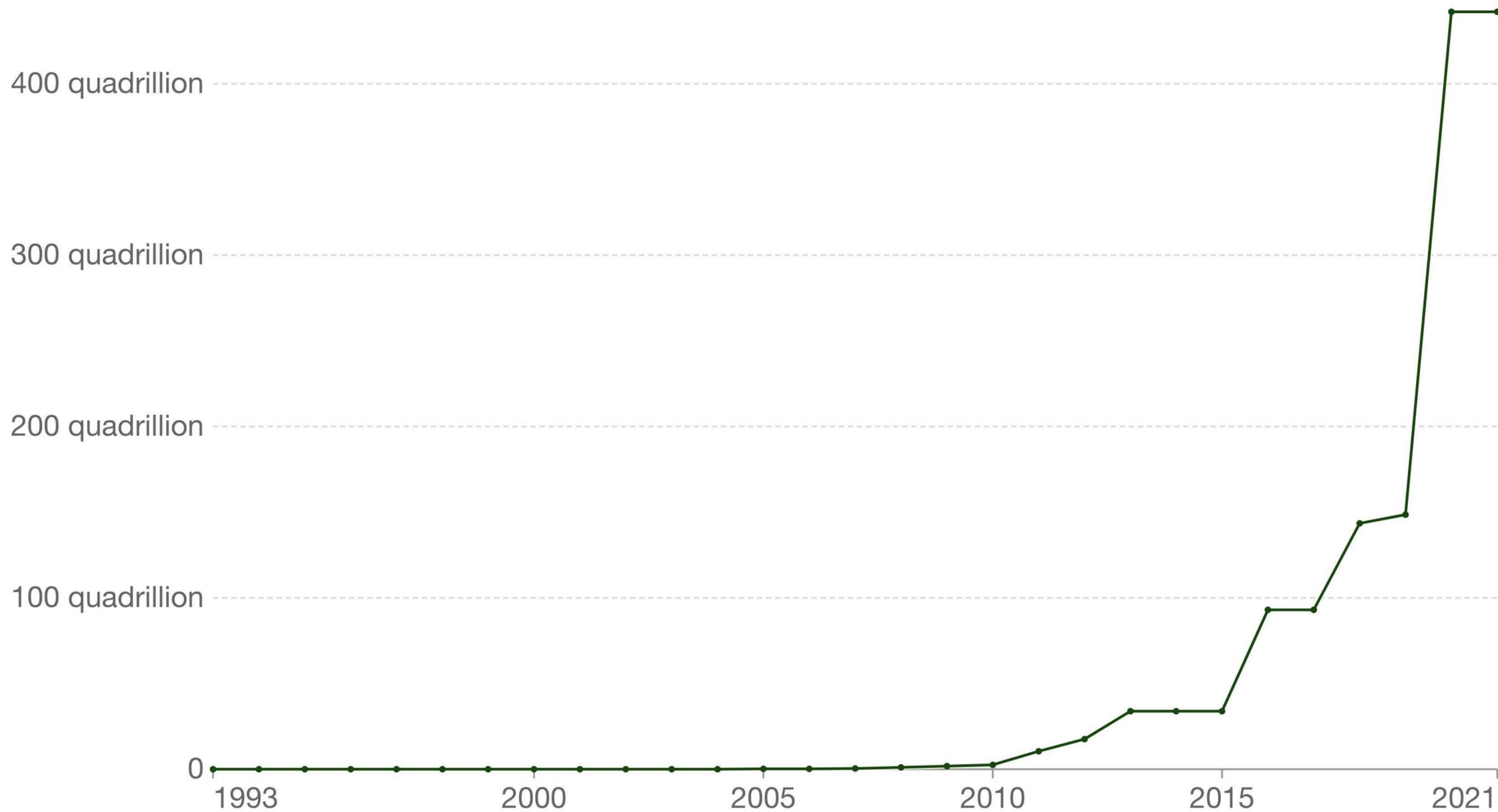
Vivimos un periodo de crisis simultáneas y
tiempos de desafíos complejos





Computational capacity of the fastest supercomputers

Number of floating-point operations¹ carried out per second by the fastest supercomputer in any given year.



Source: TOP500 Supercomputer Database

OurWorldInData.org/technological-change • CC BY

Note: Floating-point operations are needed for very large or very small real numbers, or computations that require a large dynamic range. Floating-point operations per second are therefore a more accurate measure than instructions per second.

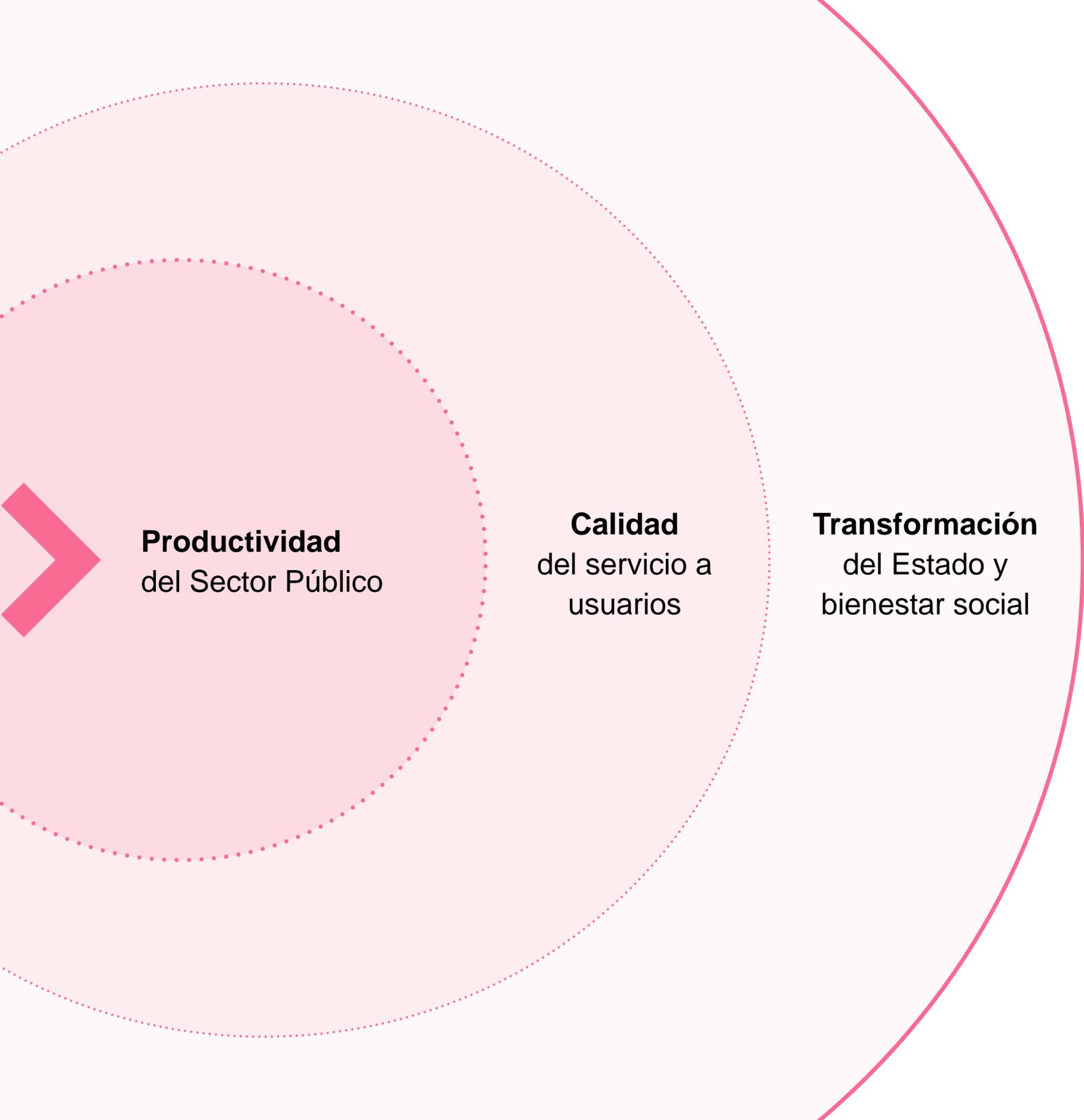
1. Floating-point operation: A floating-point operation (FLOP) is a type of computer operation. One FLOP is equivalent to one addition, subtraction, multiplication, or division of two decimal numbers.



Una nueva estrategia para
enfrentar las crisis de las
Democracias Modernas

Las crisis se
enfrentan innovando





Productividad
del Sector Público

Calidad
del servicio a
usuarios

Transformación
del Estado y
bienestar social

Valor
público y
Confianza
Ciudadana

**La innovación
pública como
motor de
transformación
de la relación del
Estado con las
personas**

**Los retos de la
gobernanza a nivel
nacional-regional, y cómo
los países de América
Latina y el Caribe pueden
optar por distintos
modelos de innovación en
el Estado**

Distintos modelos para promover la innovación en el Estado a nivel internacional

**Modelo de
gestión del
conocimiento**

**Modelo de
entrenadores**

**Modelo de
diseñadores**

**Modelo
ciudadano**

**Modelo de
incubadores**

**Modelo de
implementadores**

Algunos Referentes Globales

Laboratorio
de Gobierno



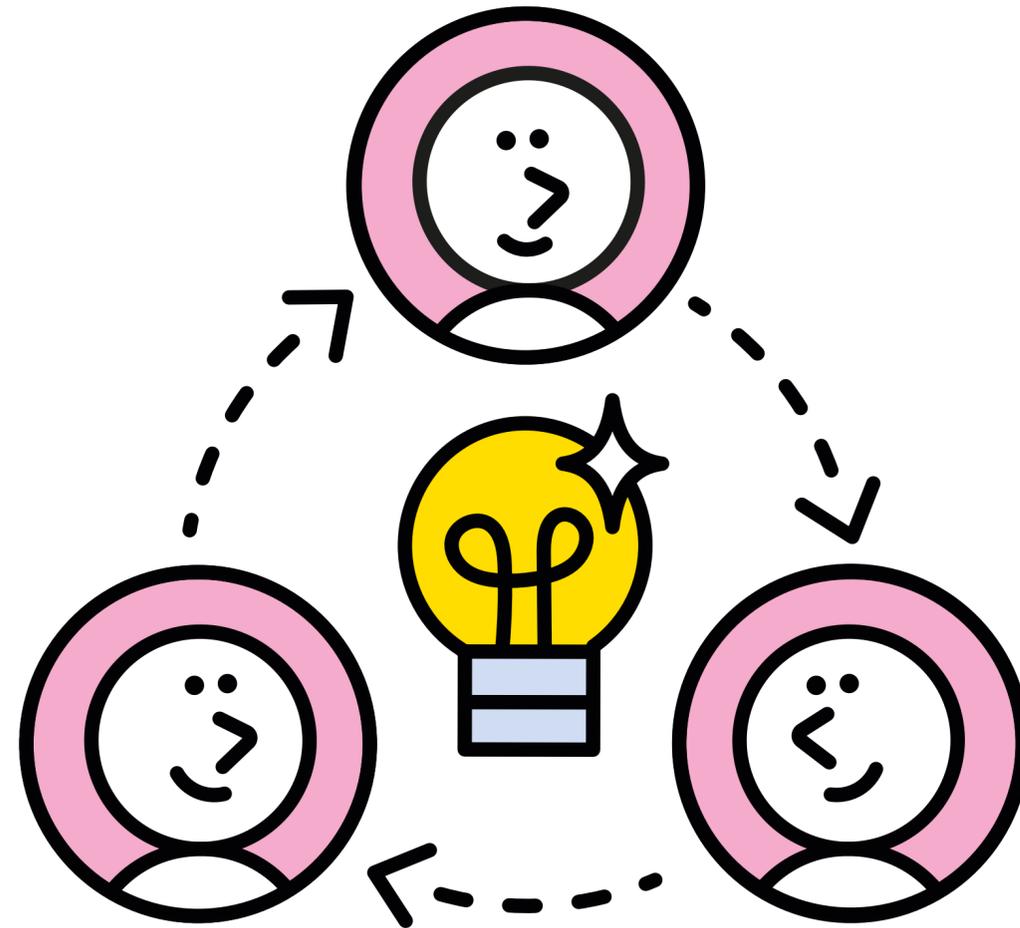
**LABORATORIO
DE GOBIERNO Y
TRANSFORMACIÓN
DIGITAL**

#PorUnPerúDigital



Diseño de gobernanzas efectivas para innovar

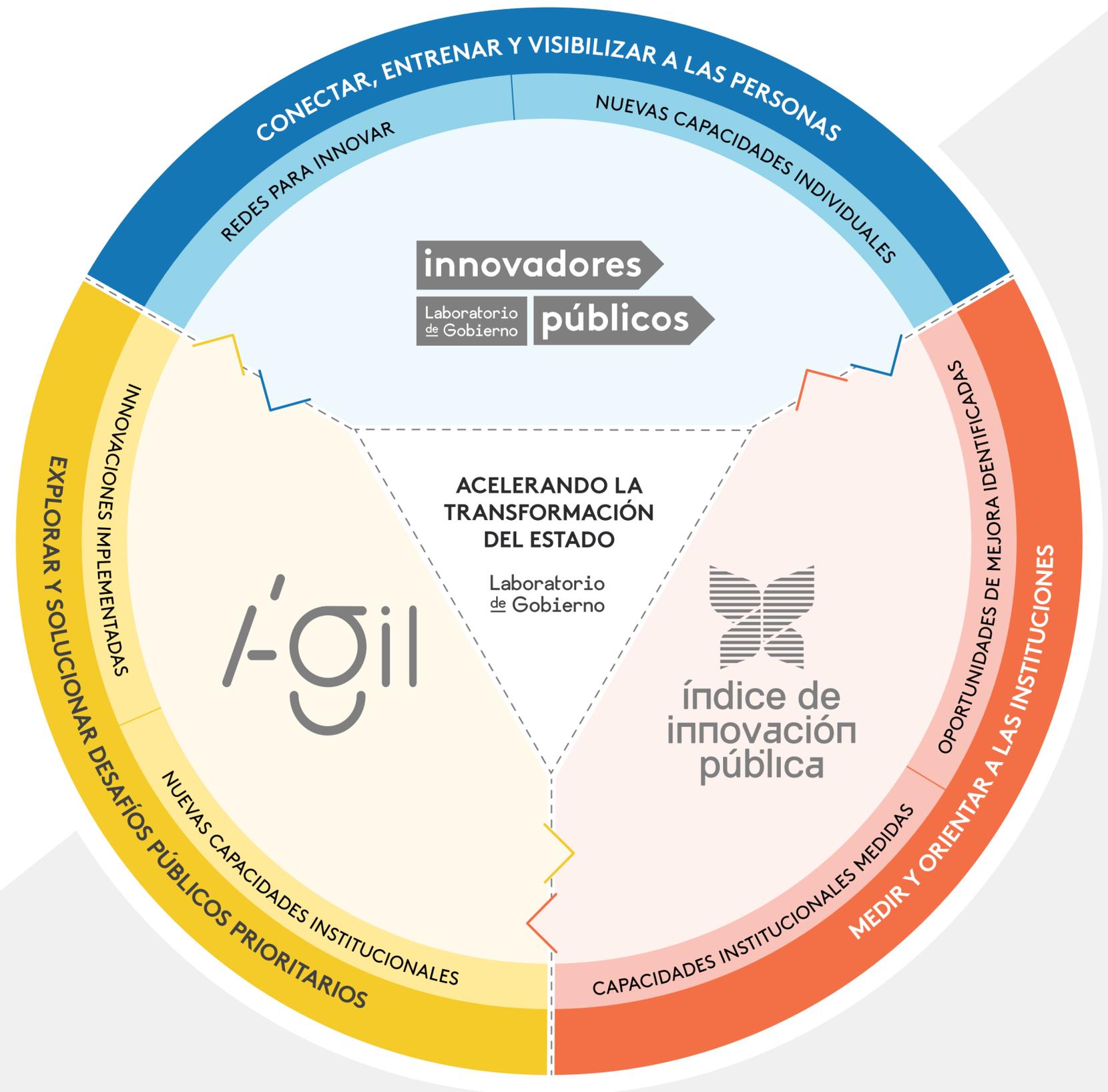
Representatividad y
Correlación con los fines



Flexibilidad y
Capacidad
Resolutiva

Permeabilidad y
Capacidad de
Escucha

Modelo de innovación pública de Chile que está acelerando la transformación del Estado con las personas al centro





Presentación Taller Perspectiva de género (página 13 de 26)

Herramienta 1:

Mapa de empatía

Poner a las **personas al centro** del diseño de cualquier servicio.

- Permite profundizar en la comprensión del problema.
- A partir de la fase de investigación, perfilar las necesidades y expectativas concretamente.
- Un mapa de empatía permite extraer lineamientos clave para el (re)diseño de servicios.

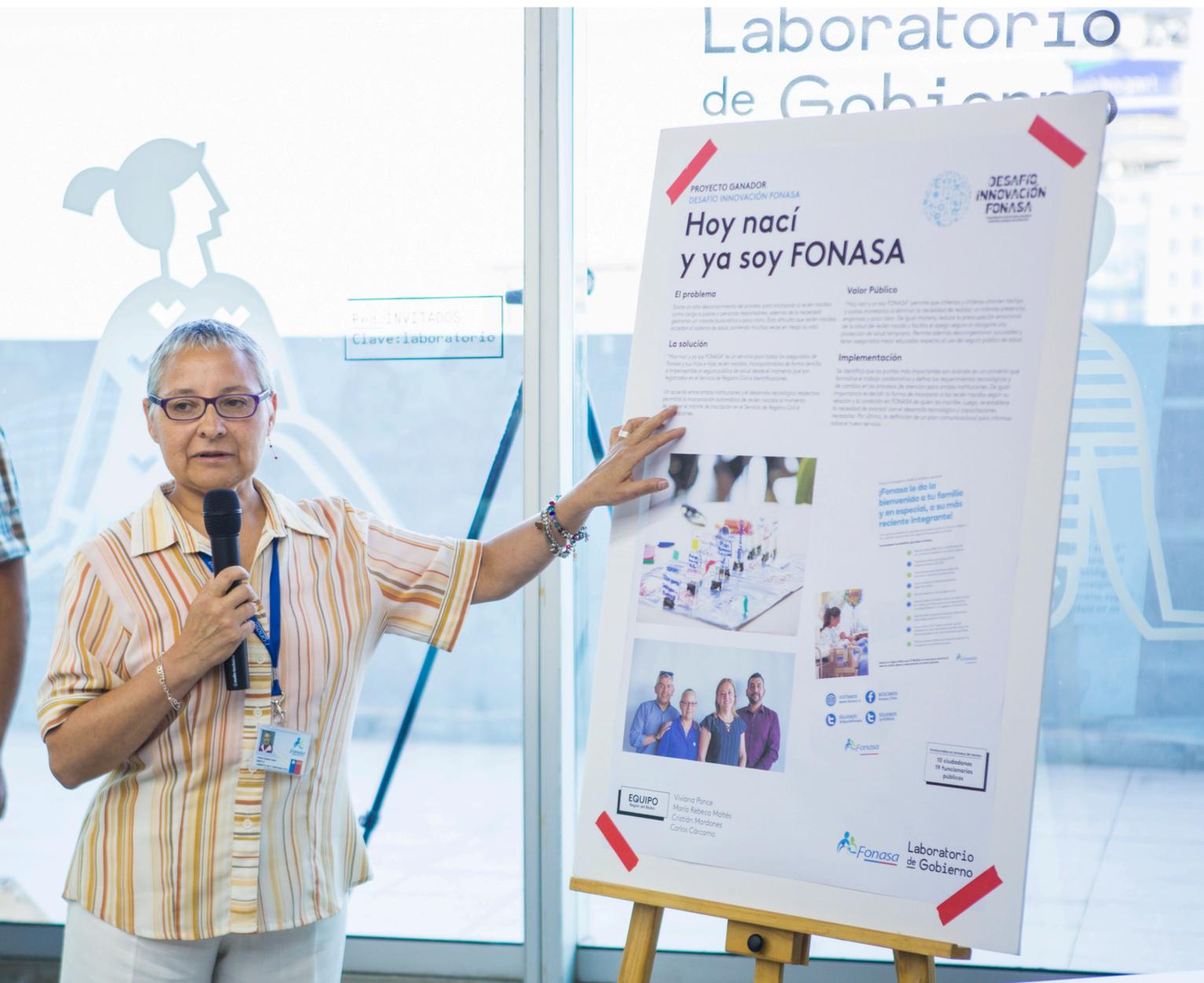




Mezclando la agilidad y la experimentación ha sido posible implementar soluciones que abordan problemáticas de alto impacto ciudadano

Ejemplos de generación de valor público

Nuevo Modelo de Atención Fonasa



➤ **Disminución de 30 días promedio** en la resolución de casos complejos a 24 horas en su mayoría.

301.311

➤ **inscripciones automáticas** de recién nacidos en el Fondo de Salud gracias a la interoperabilidad con el Servicio de Registro Civil e Identificación.

➤ **38%** de disminución en los reclamos.

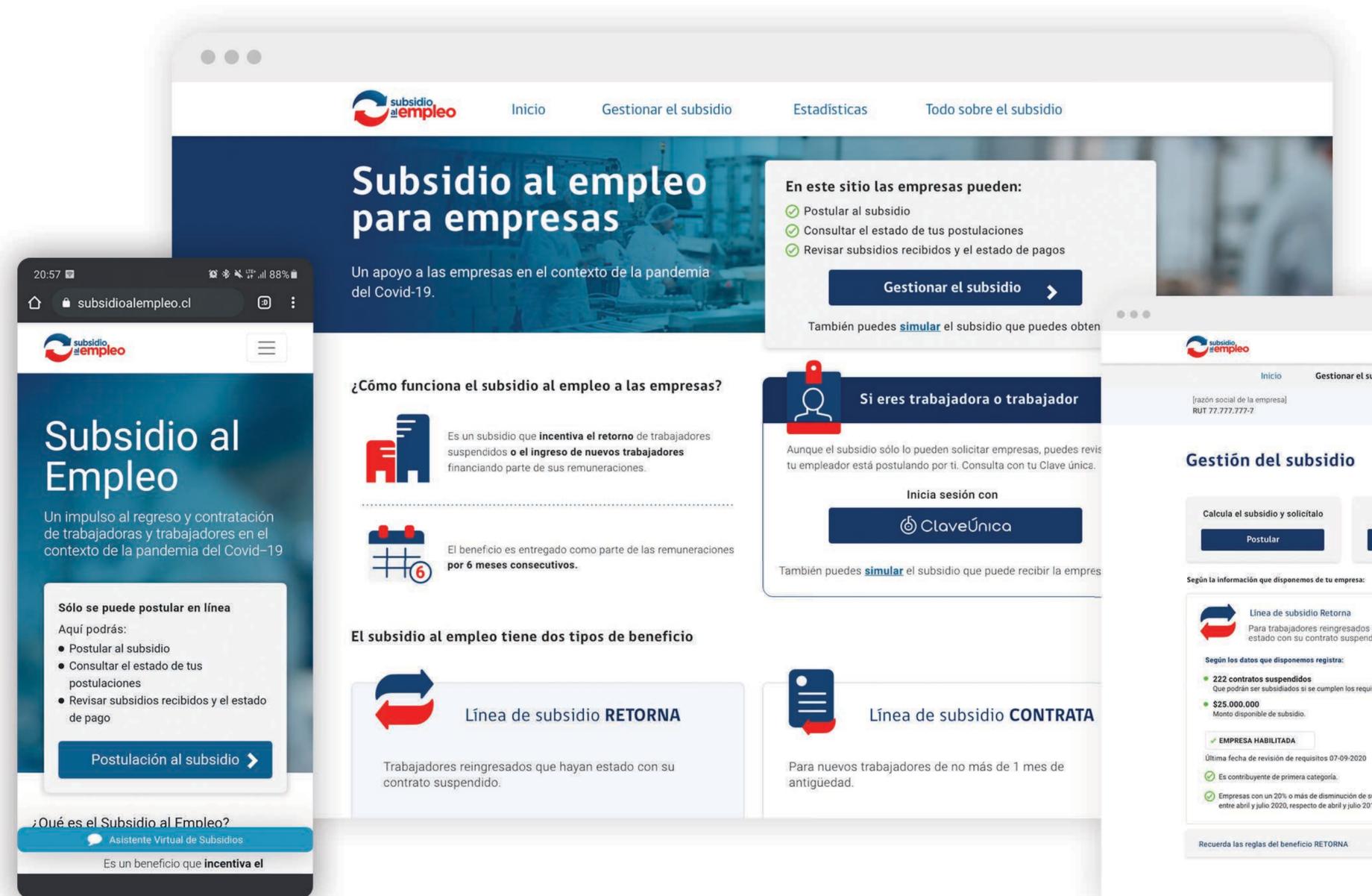
Subsidio al Empleo

➤ **+1.000.000**
subsidios entregados.

➤ **83%**
de subsidios corresponden a
PYMES.

➤ **99,9%**
de consultas respondidas en los
múltiples canales.

➤ **80%**
de satisfacción de los usuarios con
su atención.



Reporte al contribuyente



¿Cómo se usaron mis impuestos el año 2019?

Estimado/a [Nombre Apellido],
El Estado de Chile agradece el aporte que usted realizó al desarrollo y funcionamiento del país mediante el pago de sus impuestos.

A continuación se detalla cuánto pagó usted en impuestos y de qué manera se utilizaron. Además, se informa el total de ingresos y gastos públicos del país durante el año 2019.

Este documento es un primer paso en el compromiso de aumentar la transparencia sobre el uso de los recursos públicos.

¿Cuánto aporté en impuestos?

\$437.794

Total impuestos pagados
(Corresponde a los impuestos aportados en el 2018)

Suma de los impuestos personales que más aportan al país: Impuesto a la Renta e Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Impuesto a la Renta
\$51.494

Monto exacto de su última declaración de renta.

IVA
\$386.300

Monto estimado, según sus ingresos, del 19% sobre el precio de las compras que realiza.

Fuente: Servicio de Impuestos Internos.

¿Cómo se usaron los impuestos que aporté durante el año 2019?

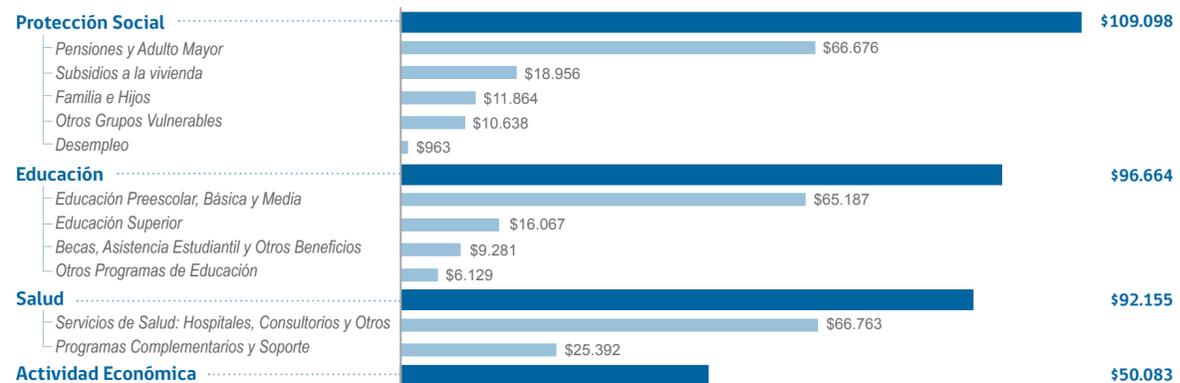
Información por Tipo y Área del gasto público

Posibles diferencias en las sumas, se deben a redondeos por aplicación de los prorrateos.

Tipo de gasto público



Área del gasto público



Fuente: Dirección de Presupuestos.

10.600.000

de contribuyentes recibieron el reporte de cómo se utilizan sus impuestos (año 2020 y 2021).

Impacto positivo y significativo del **14%** en la percepción de transparencia y **7%** en la confianza en el Estado por parte de los contribuyentes.



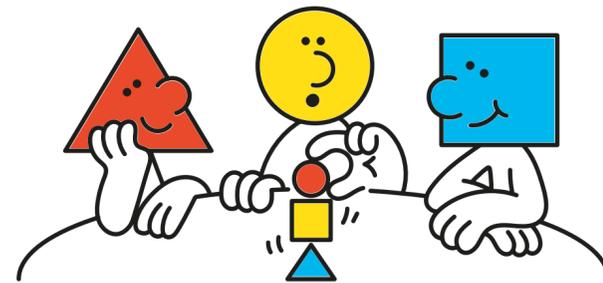
Descarga gratis la serie Otro Ángulo en lab.gob.cl/otro-angulo

**Pasar de los qué a los
cómos: Principios de
innovación y agilidad para
una gestión pública más
resolutiva y conectada**

5 principios de **innovación y agilidad**



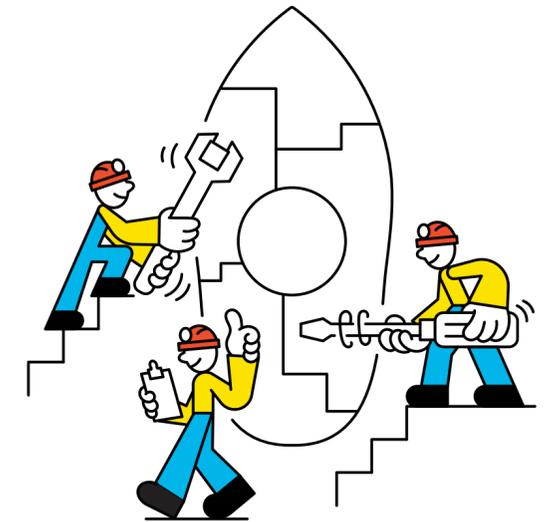
**Foco en
las personas que
entregan y reciben un
servicio**



**Fomentar equipos
diversos y
multidisciplinarios**



**Soluciones
basadas en
la evidencia**



**Desarrollo
incremental y
foco en la
implementación**

Mecanismos que permiten acelerar los procesos de innovación pública

➤ **Compras públicas innovadoras**

➤ **Concursos de innovación abierta**

➤ **Hackatones para servidores públicos**

➤ **Premios y reconocimiento**

➤ **Design sprints**

➤ **Dpartamentos de experiencia de usuario y diseño de servicio**

Implementando transformaciones sostenibles que pasen por 4 niveles o ámbitos de cambio:

- **Estrategia**
- **Servicio**
- **Operación**
- **Organización**



Esquema desarrollado por el Laboratorio de Gobierno de Chile

**Desafíos en el Estado para
una década clave para el
desarrollo sostenible en el
sur global**

Desafíos a abordar en el Sector Público para una década clave para el desarrollo sostenible en el sur global



Instalación de una **rutina de innovación transversal** a todo tipo de institución pública



Fortalecimiento de un **Servicio Civil autónomo** y desarrollo de capacidades para innovar como prioridad.



Diseño e implementación de **incentivos que promuevan la colaboración público-socio-privada** en el marco de desafíos públicos complejos.



Instalación como **paradigma cultural el foco en el usuario externo e interno** como práctica diaria en gestión pública

**Rol de los Ministerios de
Planificación
promoviendo la
innovación pública**



Diseñar y hacer seguimiento de una estrategia nacional de innovación pública que trascienda las administraciones políticas de turno y que tenga impacto en elementos transversales a la gestión de cualquier entidad del Estado



Promover un diseño de políticas públicas y operación de servicios públicos que rompa los silos, obligue a la interoperabilidad de las diversas entidades y logre un servicio más encadenado



Desarrollar estándares medibles de los elementos claves que giran en torno la innovación pública: Cultura Organizacional, Capacidades Institucionales, SLA´s de Delivery, Satisfacción Usuaría y Confianza Ciudadana.

Los espacios de innovación pública deben ser una de las herramientas del presente

Para revitalizar nuestra institucionalidad democrática



Interrogantes para la Región

¿Cuáles son en su experiencia los principales motores de la innovación en el sector público? ¿Cuáles son los principales factores habilitantes y obstaculizadores de la innovación en las instituciones públicas?

¿Cómo lograr el salto desde las experiencias piloto hasta su institucionalización en todo el aparato público?

¿Cómo crear/fortalecer/installar capacidades de innovación? ¿Y cómo son los procesos para lograr su instalación dentro de los aparatos públicos de hoy, y de mañana? ¿Cómo se relacionan con un nuevo estilo de liderazgo en los Estados e instituciones públicas?

¿Cómo podemos acelerar el cambio para aprovechar las tecnologías digitales de modo tal de empoderar a las personas y acercar la gestión pública a la ciudadanía?



Papel de la innovación en las instituciones públicas para acelerar la implementación total de los ODS al 2030

XVII Conferencia de Ministros y Autoridades de Planificación de América Latina y el Caribe

Roman Yosif Capdeville, consultor internacional de innovación pública

@romanyosif