



La agenda de TD en Chile: Aprendizajes y desafíos desde la experiencia del Serviu Región del Biobío

Daniel Rodríguez Tapia, Mg.

27 de abril de 2023, Universidad de Concepción

Marco teórico/referencial

- ✓ ¿Qué entendemos por Transformación Digital? No la pensamos como una mera digitalización de procedimientos, sino que implica un **proceso que tiene por objetivo la mejora de una organización**, a través de la combinación de distintas tecnologías de la información
- ✓ ¿Qué impactos se pueden destacar en el ámbito de la Administración Pública? Conmoción la estructura de la propia administración (Zhang et. al., 2014) e **impacta en la vida de los ciudadanos y ciudadanas** (Frennert, 2019)
- ✓ Para que el impacto sea positivo, deben existir **condiciones previas: voluntad del Estado** de abrir canales de comunicación y **ciudadanía empoderada** y dispuesta a aprovechar estos canales

Estrategia de TD para los Órganos de la Administración del Estado



2022

Preparación



2023

Comunicaciones
entre órganos



2024

Ingreso de
solicitudes



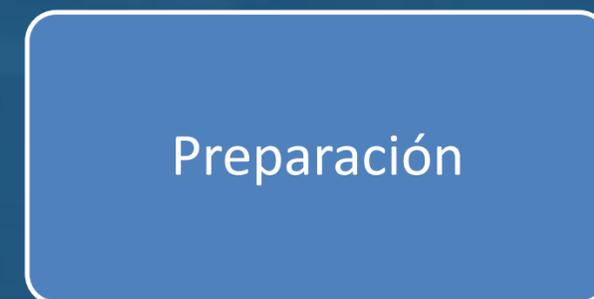
2025

Interoperabilidad



2026

Notificaciones
Expediente
procedimiento
Solicitudes en
papel deben
digitalizarse



Identificar y describir
las etapas de los
procedimientos
administrativos

Identificar brechas en
la transformación
digital de los
procedimientos



Esfuerzos del Serviu Región del Biobío

Res. 794 de 2020 y avances en un contexto de pandemia

Equipo de Innovación y Transformación Digital

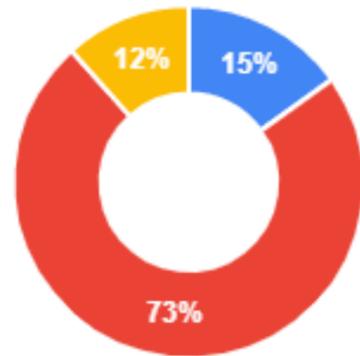
SIGEDOC
(uso alcanza a un 67% actos aprox.)

Firma electrónica documentos internos y herramientas Microsoft 365

Capacitación sobre herramientas digitales y análisis de procesos

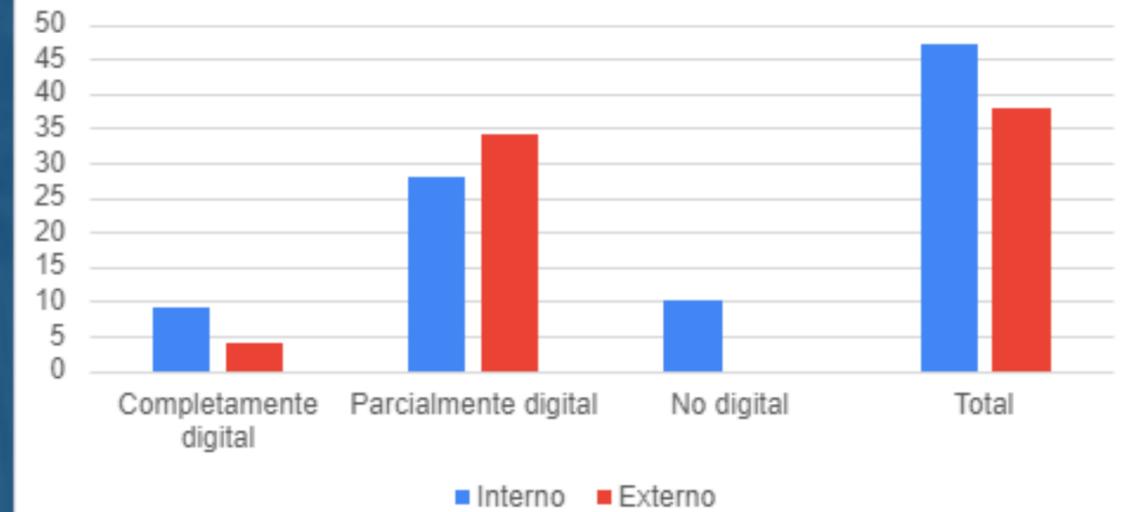
Resultados diagnóstico y desafíos pendientes

Nivel de digitalización de los procesos del Serviu

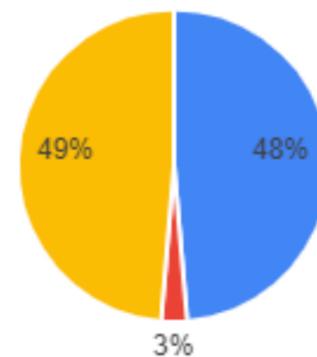


■ Completamente digital ■ Parcialmente digital ■ No digital

Nivel de digitalización según proceso interno/externo



Tipo de interoperabilidad utilizado



■ Sistemas propios para interoperar con otros OAE
■ PISEE 2 (Nodo)
■ No interoperero

Resultados diagnóstico y desafíos pendientes

Digitalización parcial

- Esfuerzos realizados en el contexto de pandemia permitieron continuidad del servicio y digitalización de tareas y funciones

¿Por qué solo parcial?

- Desde la creación del EITD, el avance a descansado en un número reducido de sus integrantes
- Para agilizar acciones, se han ordenado una serie de actos administrativos que dan instrucciones

Causas

- Falta de participación activa de la alta dirección, más allá de instrucciones para tareas puntuales
- Falta de compromiso de los funcionarios y las funcionarias: incercia