

Laboratorio de Gobierno

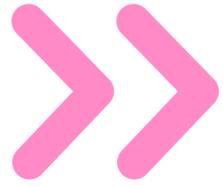
innovación pública para las personas

Roman Yosif
Director Ejecutivo

@romanyosif
@labgobcl

lab.gob.cl





Las crisis se
enfrentan
innovando



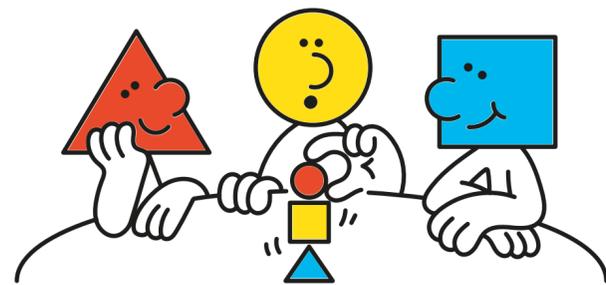
Existe un nuevo paradigma de
**diseño,
implementación
y gestión pública**

Orientado por **5 principios**



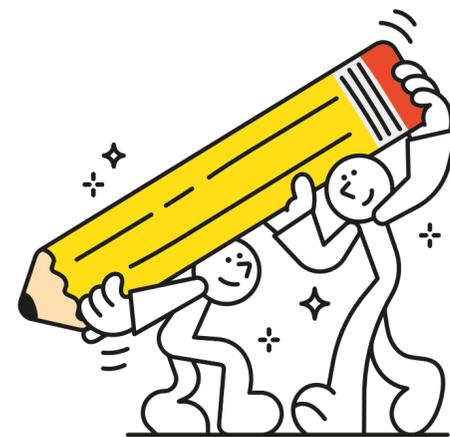
Personas al centro

Ciudadanos
Funcionarios



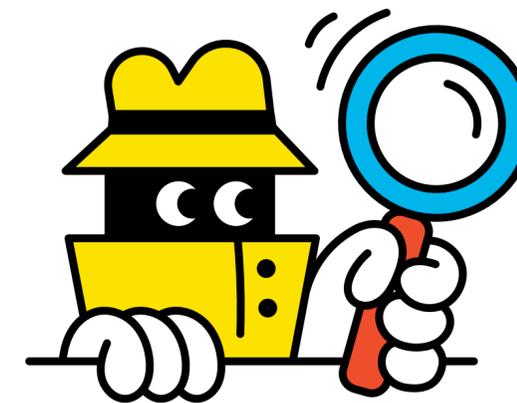
Enfoque multidimensional

Múltiples miradas
Multisectorial



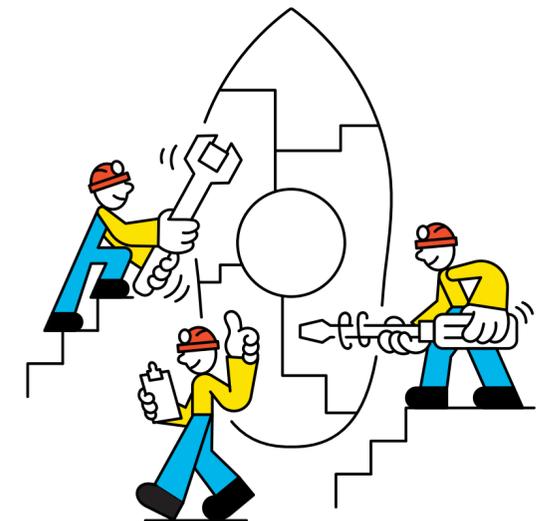
Co-Creación

Colaboración
Participación



Basado en la evidencia

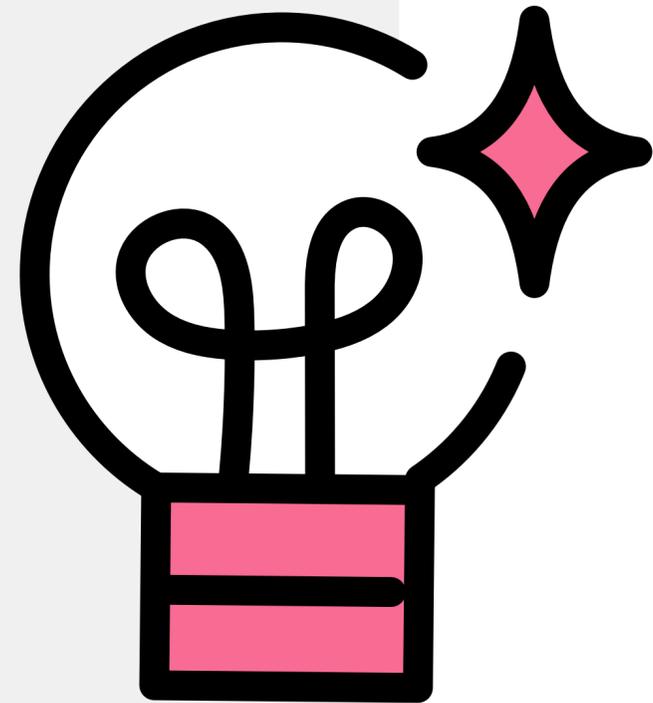
Prototipar
Pilotear



Orientado a la implementación

Políticas públicas
Impacto positivo

**Cumpliendo
nuestra misión
desde 2015 y hoy
desde el Ministerio
de Hacienda**

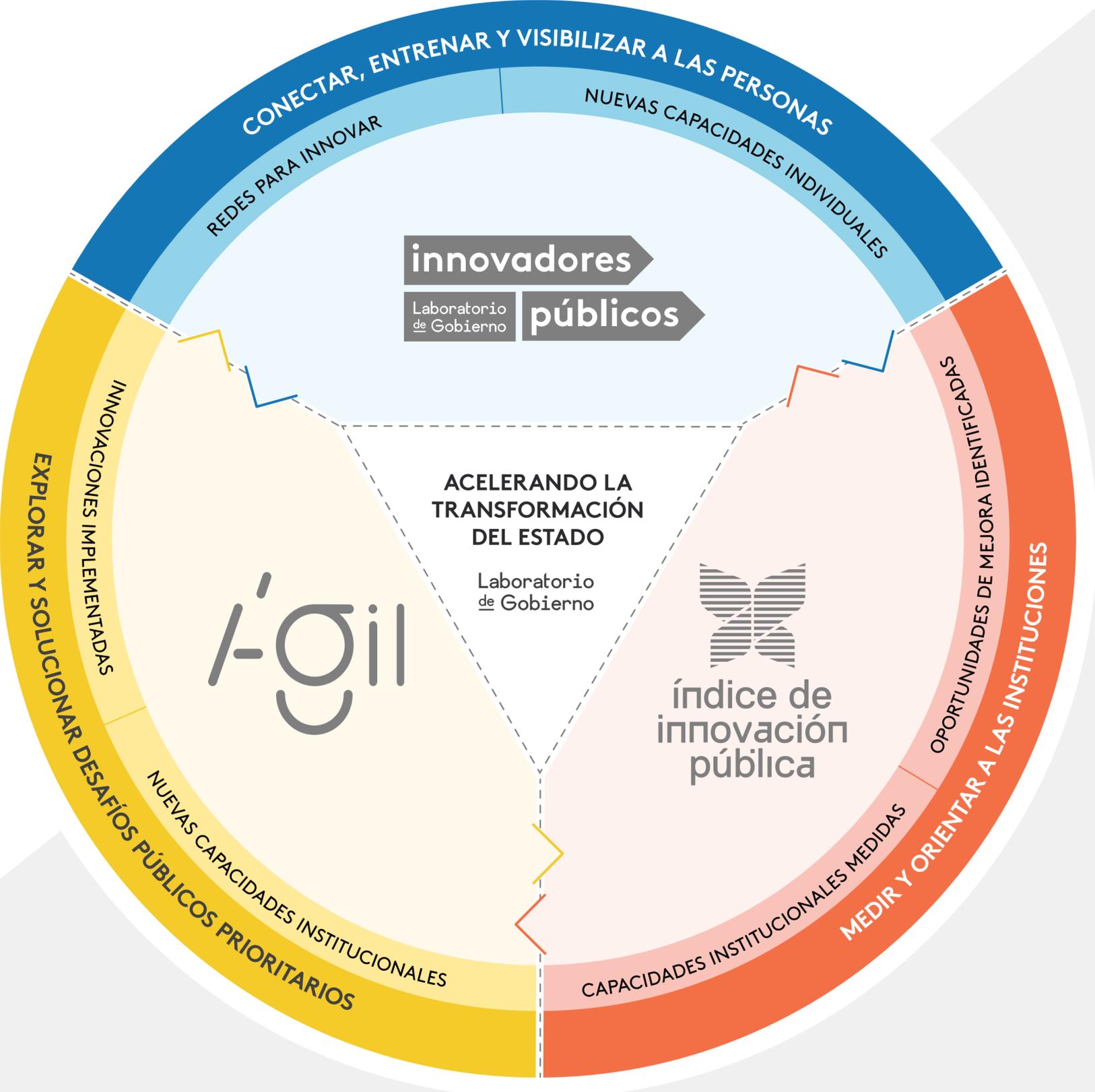


**Co-creamos soluciones a
problemas públicos prioritarios y
transversales, e instalamos
capacidades para innovar en las
instituciones públicas.**



**Laboratorio
de Gobierno**

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



Laboratorio
de Gobierno



Productividad
de la administra-
ción pública

Calidad
del servicio a
usuarios

Transformación
del Estado y
bienestar social

**Valor
público**

**Generación de
valor público del
Laboratorio de
Gobierno**

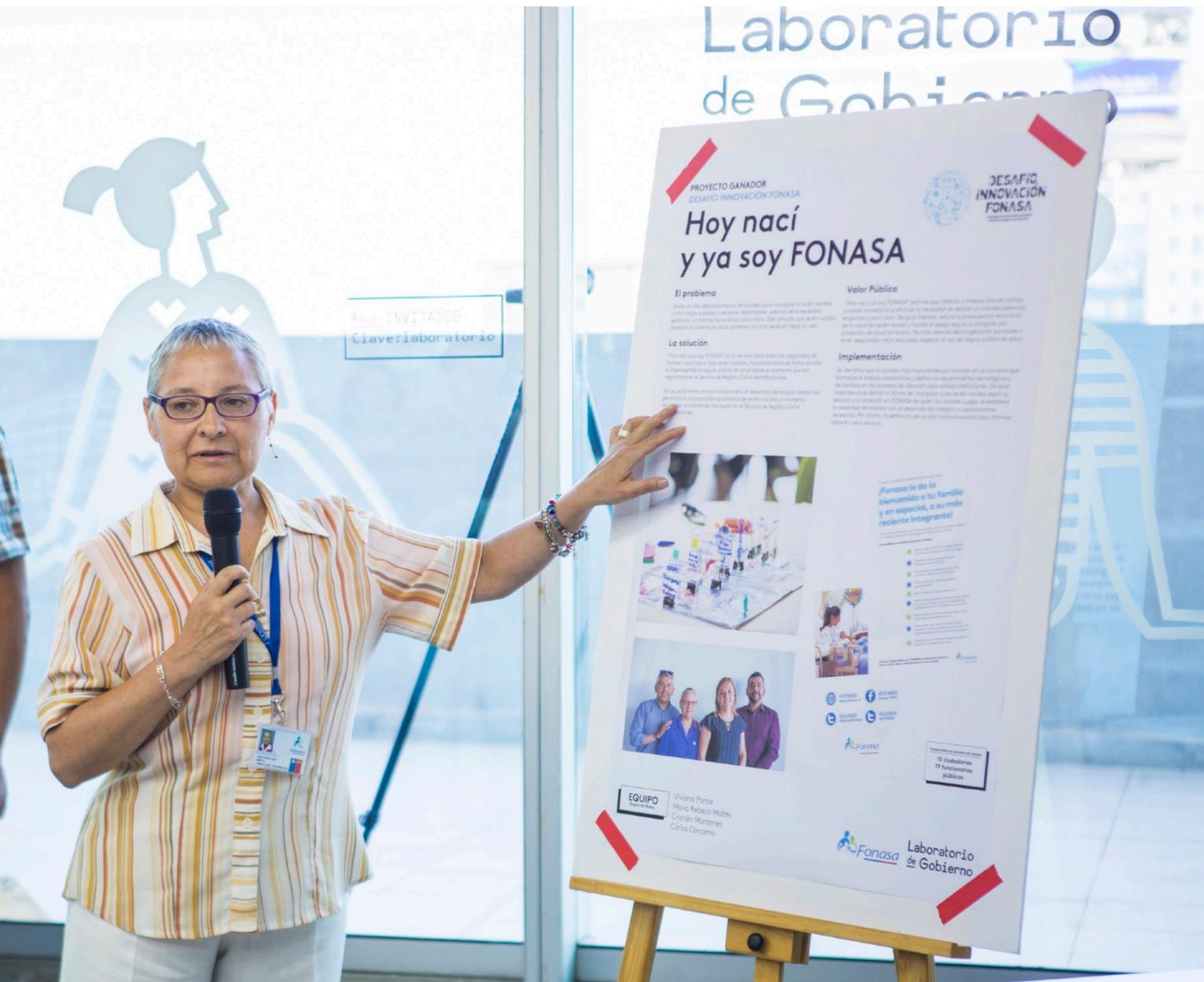
intervenciones
de innovación
pública

Laboratorio
de Gobierno

/-o5il

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.

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?

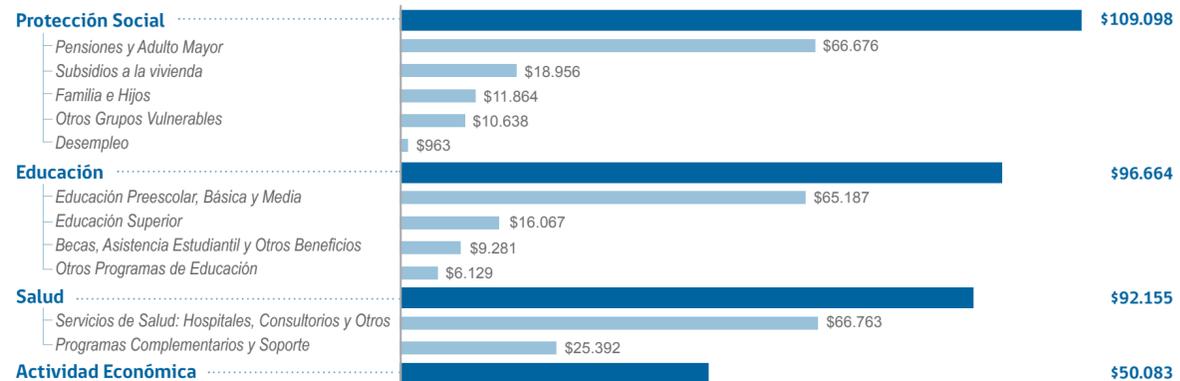
Información por Tipo y Área del gasto público

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.

Ejemplos de generación de valor público

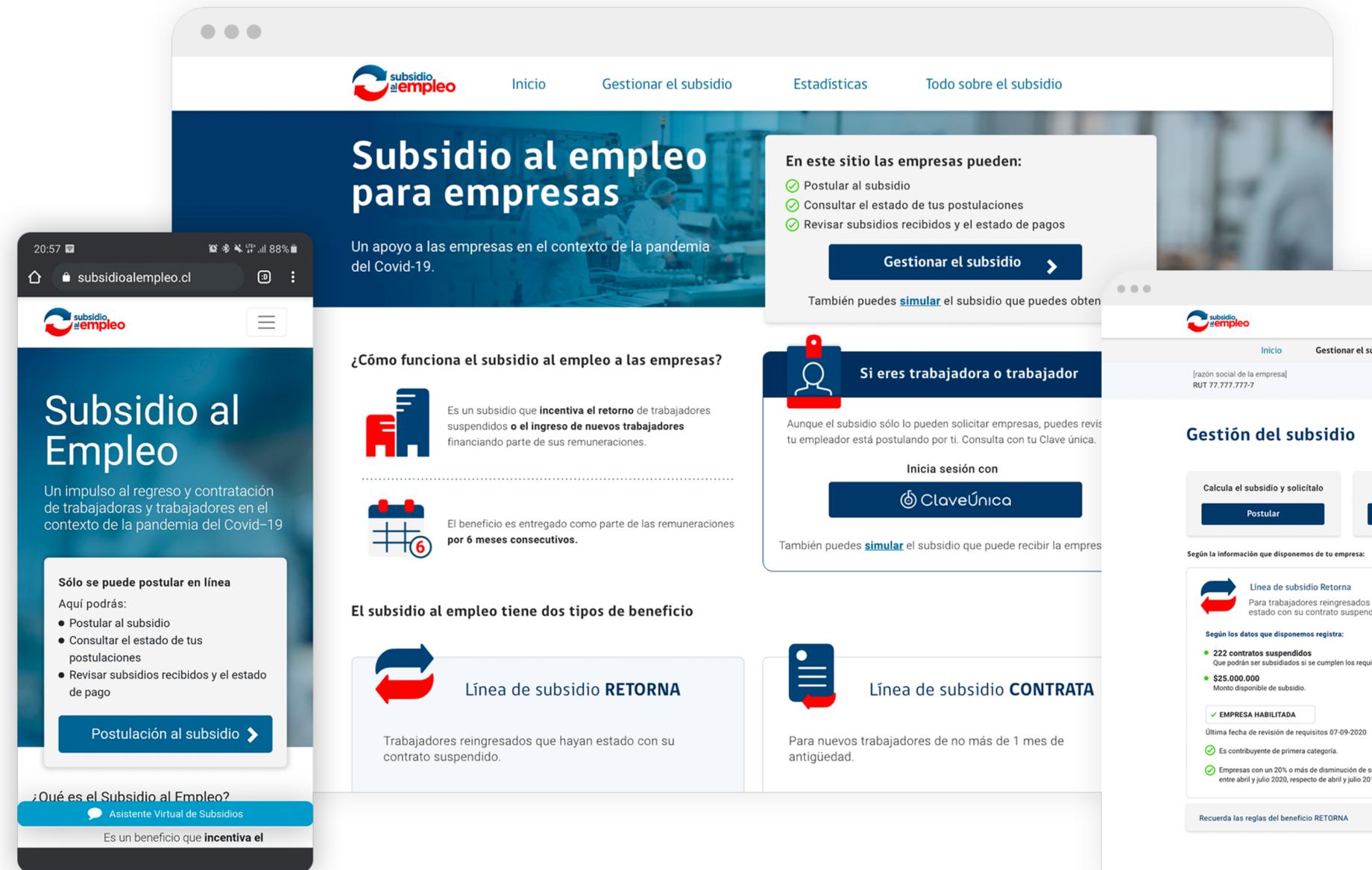
Subsidio al Empleo

➤ **800.592**
subsídios 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.



Las innovaciones que perduran en el tiempo tienen que abordar la complejidad de los desafíos públicos:

hay que acercarse a través de distintos ámbitos.







Pero para que las transformaciones sucedan
de manera permanente y orgánica:
¿Qué capacidades debemos desarrollar?



índice de innovación pública

El Índice mide **capacidades de innovación** en distintas dimensiones y niveles

Dimensión	Puntaje máx	Subdimensión
Recursos Institucionales	20	Talento Humano
		Marco Institucional
		Recursos Digitales
		Estrategia y Gobernanza
Prácticas y procesos	40	Actividades o Prácticas
		Procedimientos
		Procesos
Colaboración y apertura	40	Participación de Personas Usuarias
		Coordinación Interinstitucional
		Gestión del Entorno

Las instituciones públicas quieren medirse voluntariamente para continuar mejorando

37

Servicios públicos actuales

44 servicios en ambas mediciones, de los 92 servicios públicos del país.

18

Ministerios representados

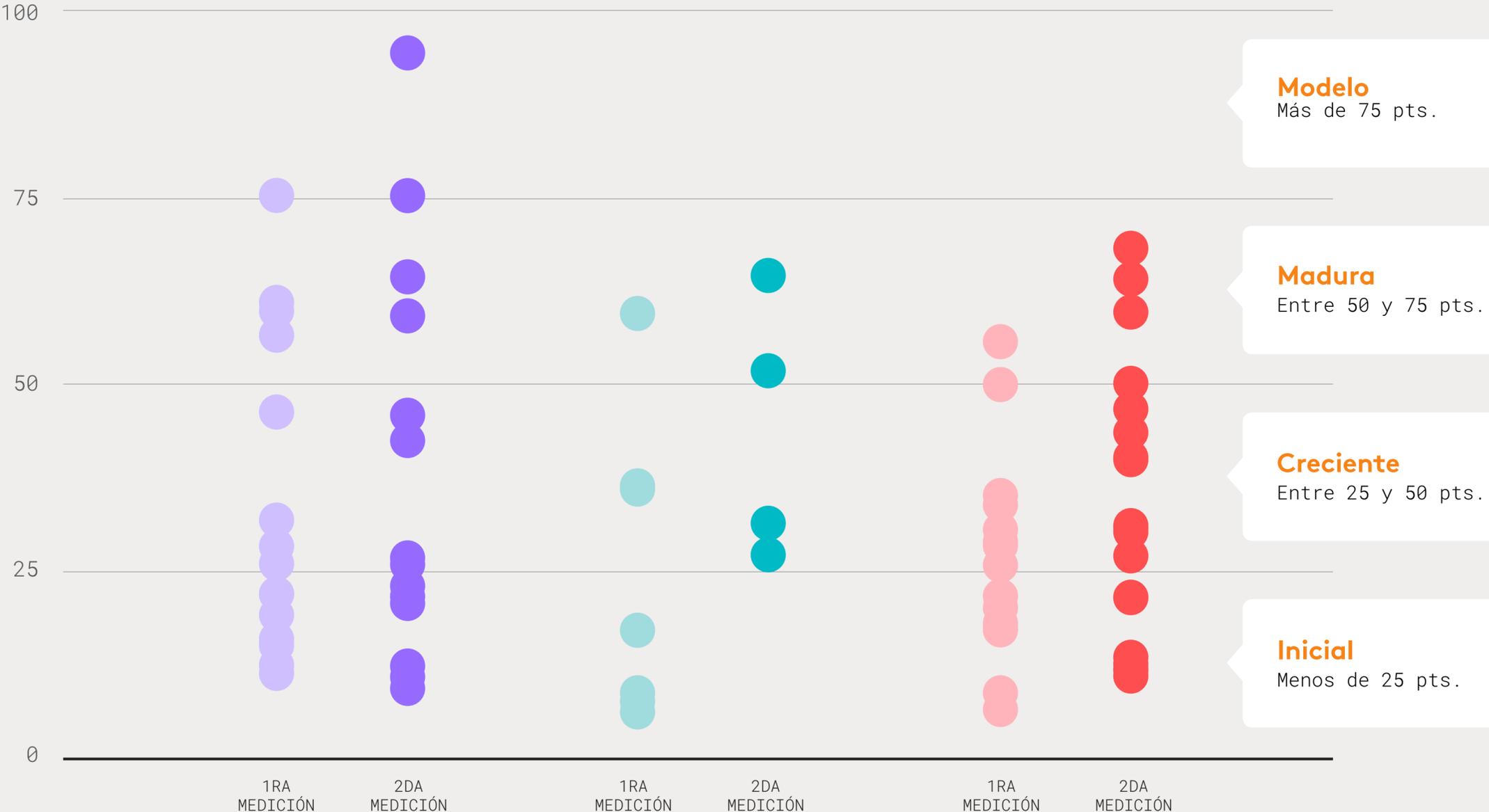
A través de los servicios públicos, de los 24 totales del país.

+3000

Funcionarios públicos

Participando en el proceso de dar respuesta en la plataforma, a través de diversos perfiles.

A pesar del contexto de pandemia, las instituciones públicas incrementaron sus capacidades para innovar en un **25.2% promedio durante el año 2020**



	PILARES	CENTRALIZADAS	NUEVAS
Promedio	33.6 38.8	24.6 43.6	26.7 33.1
Mediana	26.1 26.5	17.2 41.8	25.9 31.0
Desv. Est.	20.7 26.4	20.1 17.6	13.6 18.4

La evidencia nos permite identificar donde se concentran los esfuerzos así como también **encontrar espacios de mejora**

Capacidad clave	Pje máximo	1RA MEDICIÓN	2DA MEDICIÓN
Procesos	19	23%	24%
Gestión del entorno	9.5	26%	26%
Coordinación interinstitucional	14.5	25%	29%
Procedimientos	7	22%	30%
Estrategia y gobernanza	8	26%	35%
Marco institucional	2	46%	38%
Actividades y prácticas	14	30%	39%
Talento humano	6	40%	48%
Participación de usuarios	16	33%	53%
Recursos digitales	4	61%	67%

Mayor brecha

Menor brecha

Tener una gobernanza que considera a las personas en el centro ayuda **gestionar la innovación de una forma más exitosa**



*Todas significativas al 1%.



- »» Curso de Introducción a la Innovación Pública
- »» Curso de Gestión de la Innovación
- »» Mentorías Expertas



Teniendo clara la hoja de ruta para
transversalizar la innovación
**¿Cómo logramos el cambio cultural en
funcionarios y funcionarias?**

innovadores

Laboratorio
de Gobierno

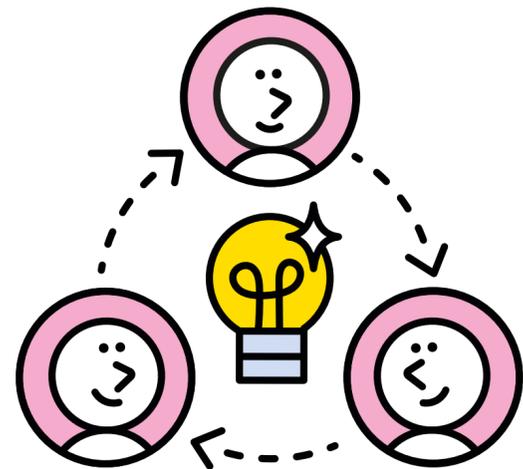
públicos

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

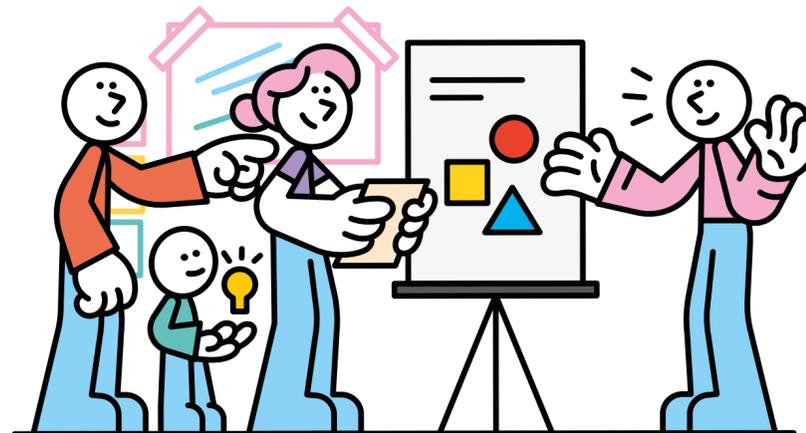
Propuesta de valor

¿Qué hace la Red de Innovadores Públicos?



Conectamos

Colaborar en la coordinación de los servicios públicos en modernización e innovación.



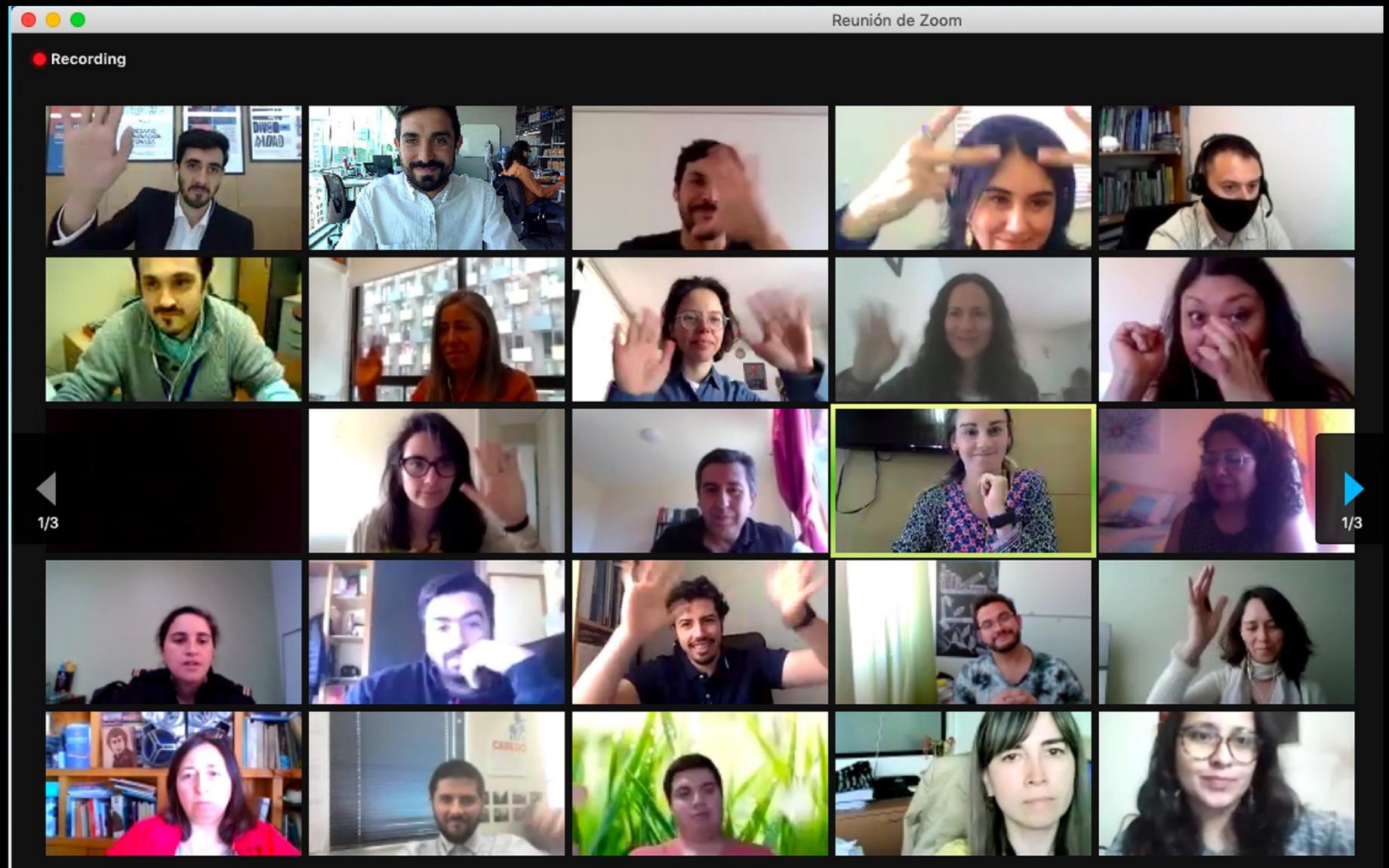
Aprendemos

Contribuir con nuevas metodologías y herramientas para desarrollar servicios centrados en las personas.

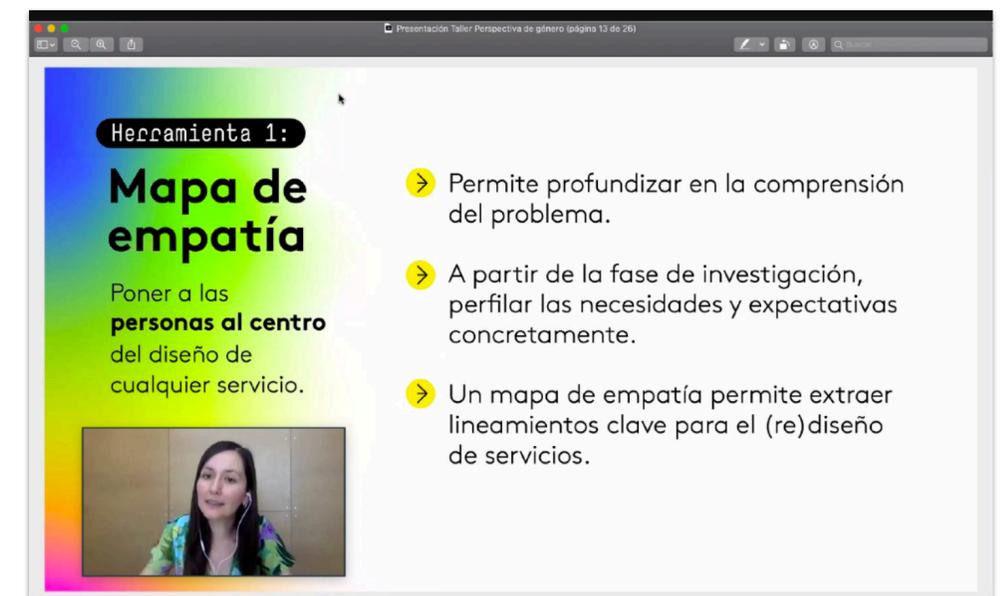
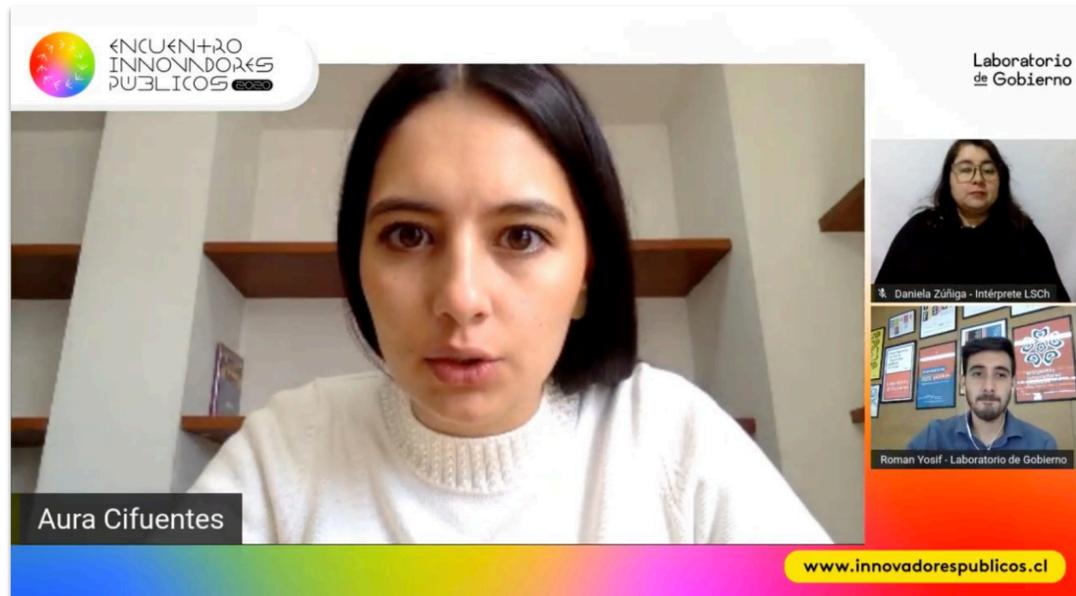


Compartimos

Fomentar la replicabilidad y aprendizaje de experiencias para la excelencia en el servicio público.



Agenda de aprendizaje



Un nuevo perfil de funcionarios públicos



Carlos Alvarado

ECONOMISTA - COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

Sistema para fortalecer la fiscalización y automatización de reclamos ciudadanos.



Pamela Gana

INTENDENTA - SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

Proyecto integral de mejora y digitalización de la atención al usuario.



Álvaro Gonçalves

ENCARGADO UNIDAD INNOVACIÓN Y PROCESOS MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TEL.

Proyecto de digitalización del Permiso de Circulación y Multas .



Diego Valencia

PROFESIONAL ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS - CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL

Sistema autónomo para medir, monitorear y gestionar los humedales protegidos.



Sofía Varas

ASESORA - GOBIERNO DIGITAL

Articulación y difusión de coordinadores de transformación digital.

+20.000 innovadores impulsan transformaciones y cambios en todo Chile

Resultados generales

33

soluciones innovadoras implementadas a escala nacional

63

proyectos de consultoría desarrollados

9.047

funcionarios públicos entrenados en herramientas de innovación

19.070

integrantes Red de Innovadores Públicos

172

instituciones con las que hemos trabajado

874

instituciones del Estado de Chile

42

servicios públicos medidos en el Índice de Innovación Pública

17.457

Descargas totales de publicaciones digitales



34 servicios públicos participando en programas de instalación de capacidades para innovar



Guías para transformar el Estado chileno



entre otras



Lo que hemos aprendido en estos
Siete años
de existencia



Potenciar la innovación pública genera
**mejores servicios para los ciudadanos y
mejora la calidad de nuestra democracia**



Cuando se pone al ciudadano al centro,
las soluciones agregan valor y son pertinentes,
resolviendo en el proceso las legítimas visiones



Debemos generar nuevas capacidades al Estado
lo cual es debe ser una política de Estado

Los laboratorios tienen que estar al servicio

de los grandes desafíos de la región





Laboratorio de Gobierno