

## Acta Quinta Sesión

### Consejo Asesor Permanente para la Modernización del Estado

#### I. Asistentes

Participaron los consejeros Ramiro Mendoza (Presidente del Consejo), Ignacio Irarrázaval (Vicepresidente del Consejo), Beatriz Corbo, Luis Larraín, Evelyn Matthei, Javier Etcheberry, Mario Weissbluth, Leonidas Montes, Jeannette von Wolfersdorff y Mauricio Duce. Se excusaron anticipadamente los consejeros Claudio Muñoz, Salvador Valdés, y Gloria de la Fuente. También participó Rafael Ariztía en su calidad de Secretario Ejecutivo del Consejo y Arturo Fontaine, quien asistió actuarialmente.

#### II. Desarrollo

Ramiro Mendoza, Presidente del Consejo, da la bienvenida y junto con revisar los acuerdos del Acta de la sesión previa, respecto a los cuales no hay mayores comentarios, se refiere brevemente a la actividad realizada el día anterior en las oficinas del BID, donde algunos de los consejeros se reunieron para escuchar al experto internacional Ray Shostak. Se acuerda anexar el registro de esa actividad al envío del Acta de esta sesión. A continuación, el Presidente del Consejo, invita a escuchar y comentar la exposición del Secretario Ejecutivo, quien presentará el estado actual de la Agenda de Modernización que la Secretaría está elaborando.

El Secretario Ejecutivo realiza la presentación mediante un powerpoint que se adjunta a esta acta.

En términos generales se comenta que la agenda de modernización se está estructurando en torno a seis macro temas y tres agendas transversales. Los macro temas son:

1. Mejores Servicios del Estado
2. Mejor gestión del Estado
3. Personas en el Estado
4. Transparencia, Probidad, Participación
5. Mejor Institucionalidad
6. Desarrollo Local y Descentralización

Por su parte las agendas de transformación que son transversales a todos los macro temas serán:

1. Agenda de transformación digital
2. Agenda de Gobierno basado en datos
3. Agenda de servicios compartidos

A continuación, la conversación se enfocó principalmente en torno a estas tres agendas transversales que se están trabajando y que se presentarán en los meses siguientes.

En relación a la agenda de transformación digital, el Secretario explicó que la transformación digital en una agenda habilitante que se presentará probablemente hacia fines de octubre. Tendrá tres elementos principales: iniciativa “Cero papel” que es un esfuerzo de digitalización y modernización de procesos al interior de las instituciones; “#nomásfilas”, que es la digitalización del acceso a los tramites, de cara al usuario; e “Identidad digital”, que es una iniciativa clave, no solo porque es la llave para facilitar el acceso a los trámites del Estado en línea, también lo es para el país.

Las principales consideraciones planteadas por los consejeros respecto a la agenda de transformación digital fueron:

- a. Se refuerza la importancia de evaluar la necesidad de relevancia del proceso primero, antes de mejorarlo. No hacer más eficientes procesos que ya están mal instalados o digitalizar bases datos de mala calidad. Primero servicios útiles. Por lo tanto, se sugiere evaluar bien que trámites o procesos es necesario eliminar o simplificar.
- b. Masificar la identidad digital trae consigo un mayor riesgo de suplantación de identidad. Se destaca la importancia de la ciberseguridad y estudiar la aproximación de países que estén más avanzados en este proceso.
- c. Se considera sopesar la necesidad de mayor seguridad con la de facilitar el acceso. Se requiere mecanismo de corrección cuando ocurra, más que un exceso de seguridad, ya que debiera haber un porcentaje reducido de casos de suplantación. Lo importante es contar con un mecanismo de corrección.
- d. Se requieren estándares transversales de TI. El encargado de tecnología en los servicios, tiende a ser demasiado autónomo, los directores no entienden del tema, luego toma todas las decisiones.
- e. Hay un desafío de integración entre distintos sistemas que no conversan. Por ejemplo, salud y pensiones debieran conversar.
- f. Muchas veces los proyectos de tecnología fallan, porque son impulsados para resolver problemas percibidos como tecnológicos, cuando en realidad son problemas de proceso, diseño, personas, etc. La tecnología es solo una herramienta.
- g. Hay un problema de integración con la Dipres, que tiende a tomar malas decisiones en materia de tecnología. Parte del problema basal es que no hay una buena gobernanza tecnológica en la Dipres.
- h. Es relevante que los progresos no se deshagan; que las cosas no vuelvan a ser lo que eran. Parte del rol permanente del Consejo debe ser evitar el retroceso de lo ya instalado.

Fecha: 7/9/2018

- i. Se considera la posibilidad de constituir un equivalente del Consejo asesor permanente de modernización, respecto de la agenda de transformación digital.
- j. El área de informática tiende a ser un silo dentro de los servicios. Se debiera diseñar una arquitectura de gobernanza del área tecnológica al interior del servicio, para generar un plan de largo plazo, diseñado por un comité de informática, que incluya asesores externos.
- k. Tecnología es un área que se presta para la corrupción. Los montos de los presupuestos tienden a ser muy altos, y hay poco conocimiento como para fiscalizar. En las instituciones se renuevan licencias que nadie sabe usar.
- l. Se plantea el interés del Consejo de conocer en mayor detalle la agenda de transformación digital.

A continuación, se comenta la agenda de gobierno basado en datos. El secretario comenta que esta agenda está en desarrollo, en una fase anterior a la de transformación digital. El primer tema relevante en esta agenda es diseñar una estructura de gobernanza de datos, que actualmente no existe.

Las principales consideraciones planteadas por los consejeros respecto a la agenda de Gobierno basado en datos fueron:

- a. Hay mucha información, lo que falta es una buena gobernanza de datos.
- b. Una gran restricción es que las instituciones se niegan a pasar información por cumplir con la ley de protección de datos personales.
- c. Eso se puede resolver con la firma de un resguardo legal, pero requiere voluntad política. Faltan verdaderas ganas de resolver el problema.
- d. Se puede avanzar en las condiciones actuales, pero muchas veces la fricción necesaria para obtener más información es tan alta que no ocurre. El desafío es diseñar una gobernanza que genere menos fricción, sin que eso implique legislar necesariamente.
- e. Se sugiere que una alternativa podrías ser traer un socio internacional que nos dé un “benchmark” para diseñar la agenda de gobernanza de datos, revisar como lo han hecho otros países, y llegar a tener un plan de mediano y largo plazo basado en eso.
- f. Es importante que los datos estén accesibles al público. Se debe fomentar la demanda de la ciudadanía por la información, para instalar la necesidad, y que no sea una alternativa dejar de proveerla si llega al poder una administración con otras prioridades.
- g. Es importante que el ciudadano perciba el valor de tener acceso a la información de manera más directa, además de potenciar el relato respecto al derecho del ciudadano a la información y el beneficio social de un Estado que toma decisiones en base a datos y no en base a observaciones.
- h. Facilitar el acceso a la información instala confianza en la ciudadanía.

Fecha: 7/9/2018

- i. Faltan mejores datos: datos de mala calidad llevan a tomar malas decisiones. No solo es importante producir datos, es muy importante validarlos.
- j. También se menciona que las decisiones nunca serán solo “data driven”, siempre serán también políticas. Definir la gobernanza de la agenda transversal de datos y su uso para diseño de política pública será un tema político, no técnico.
- k. Se sugiere explorar la posibilidad de tener un “Nudge Unit” en Chile. En UK este equipo usa los datos haciendo uso la rama de la economía que estudia el comportamiento humano, para tomar decisiones de política pública.

Finalmente, se comenta brevemente la agenda de servicios compartidos. El secretario señala que esta consta de una serie de iniciativas para lograr mayor coordinación interna y con ello tratar de evitar que cada servicio “invente la rueda”. Esto considera proveer algunos servicios de tecnología como servicios compartidos, coordinación en materias de compras, etc. En la actualidad se está trabajando en un conjunto de iniciativas lideradas por Dipres, Hacienda, Segpres y ChileCompras, con la idea de probar los conceptos, ver que es posible y avanzar en crear capacidades en la medida que los pilotos actuales den resultados.

A falta de más tiempo, se decide seguir con el resto de la presentación durante la próxima sesión.

### III. Acuerdos

1. Continuar con el resto de la presentación del Secretario Ejecutivo durante la próxima sesión y luego retomar la secuencia de calendario acordado.