

# Los retos de la digitalización

Claudio Reyes B.

Subsecretario de Previsión Social

26 de julio de 2023, Santiago de Chile



# ¿Qué es la digitalización?



- La digitalización es el proceso de transformar procesos analógicos y objetos físicos en digitales. Considera la eliminación del papel o el uso del almacenamiento en la nube para guardar archivos importantes.
- La digitalización es un concepto que lleva años circulando, pero no siempre se emplea en el contexto adecuado. Se puede definir como la mejora de los procesos, las funciones y operaciones comerciales mediante el uso de tecnología adecuada para incorporar un nuevo espacio digital a los negocios.
- Pero lo más importante de la digitalización es la interoperabilidad de datos.

# Importancia de los datos



- Actualmente vivimos en la era del dato: el volumen de datos ha incrementado exponencialmente a nivel mundial, con aproximadamente 2,5 trillones de bytes creados diariamente.
- El dato cobra valor cuando interacciona con otros en un ecosistema adecuado, cuando evoluciona, cuando es susceptible de ser correlacionado con determinadas temáticas de interés para la quienes quieren usarlos.
- Por lo tanto, no es en el dato en sí mismo, sino en el conjunto de grandes cantidades de ellos y dentro de un entorno explotable donde radica su valor.

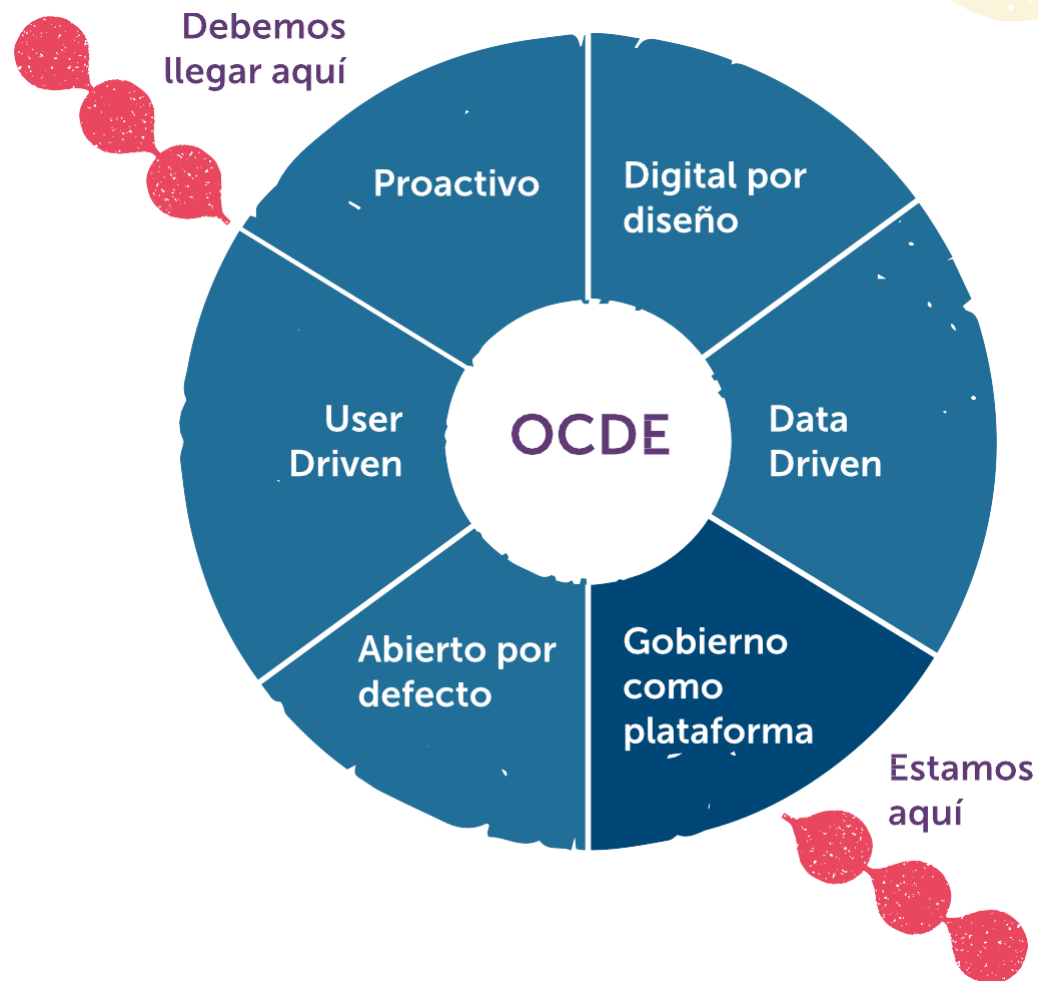
# Datos e Interoperabilidad de Datos



- La interoperabilidad de datos consiste en el intercambio de datos administrativos entre distintas entidades que deben desarrollar políticas y tomar decisiones en base a esos datos.
- La interoperabilidad es la capacidad de las soluciones informáticas de intercambiar y procesar información de modo seguro, confiable, trazable y en tiempo real, independientemente de las plataformas tecnológicas involucradas.
- La interoperabilidad de datos en el Estado implica no pedirle al ciudadano una información que el Estado ya posee.
- En seguridad social se maneja una inmensidad de datos, su manejo eficiente puede significar salvar vidas y otorgar prestaciones oportunas, pertinentes y eficientes.



# Marco General de la OCDE para Gobierno Digital



# La importancia de gestionar los datos



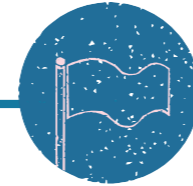
## Interoperabilidad de datos

La interoperabilidad de datos es el **componente más relevante** de la estrategia digital de un Estado, pues le permite ser proactivo, a través de plataformas compartidas entre los servicios públicos.



## Mejores decisiones

La tecnología ha incrementado dramáticamente la posibilidad de **capturar datos para una mejor toma de decisiones de política pública** que favorezca a los ciudadanos y obtener una mayor eficiencia en el Estado.



## OCDE

Es lo que la OCDE ha definido como un **Estado en base a datos**.



# Pilar Solidario: una reforma pensada en las personas



## Reforma Previsional de 2008

Nuevo contrato social entre el Gobierno y las personas (clientes – ciudadanos).

Poner sobre la mesa el derecho a una pensión garantizada de por vida.

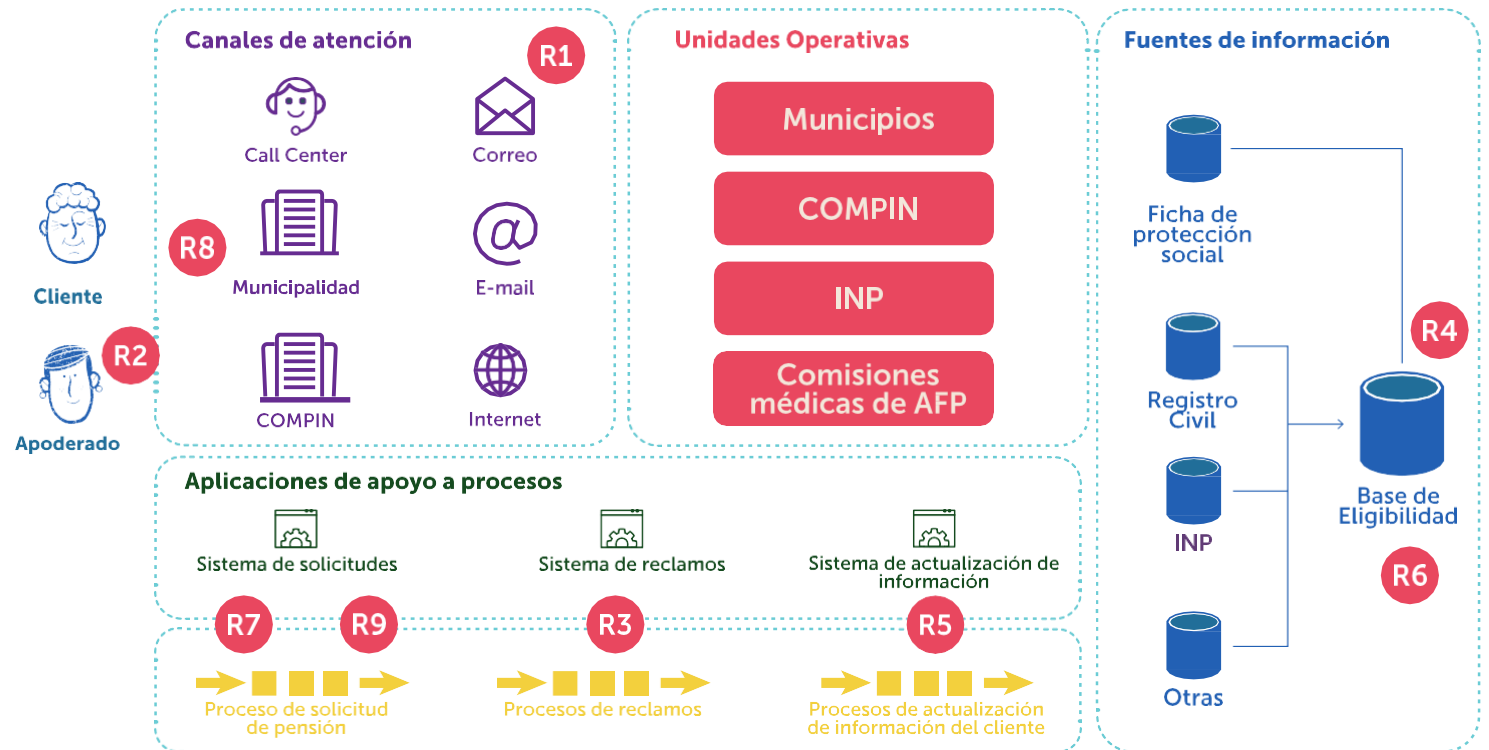
- Con **eficiencia**, en un plazo decente, con dignidad, sin traspasar el peso de la prueba al ciudadano, sino que esta debía asumirla el Estado.
- **Reforma clave** para el Gobierno, de alta importancia política.
- **Gradual** (compleja).
- En el contexto del Transantiago.
- Con problemas de diseño y soporte tecnológico, y solo seis meses para resolverlos.





# Estrategia para abordar el problema

- **Mirada antropológica** a un problema público, con foco en el “cliente” (enfoque extraído del retail).
- **Solo se pidió el RUT** (el peso de la prueba en el Estado).
- **Interoperación de 16 bases de datos** (SRCel, MDS, IPS, AFPs, SII, PDI, etc.).
- Atención a través de **oficinas del IPS** (49%), **Municipios** (50%) y AFP (1%).
- Prometió dar respuesta en **no más de 30 días**, y fue promesa cumplida.
- **Apoyo legal** para interoperar bases de datos (Ley 20.255).





## La experiencia de SUSESO (2014-2020)

- 85% del problema de SUSESO es resolver en última instancia reclamos de licencias médicas (salud común y salud laboral).
- Claramente el problema era los tiempos de respuesta, inaceptables (120 días corridos en 2014)

### Ventajas

- ❖ Equipo técnico de primera, conocido
- ❖ Recursos (Programa BID-Hacienda)
- ❖ Claridad de la solución (tubo) y de la meta (delivery a tiempo, en menos de 30 días, promesa)



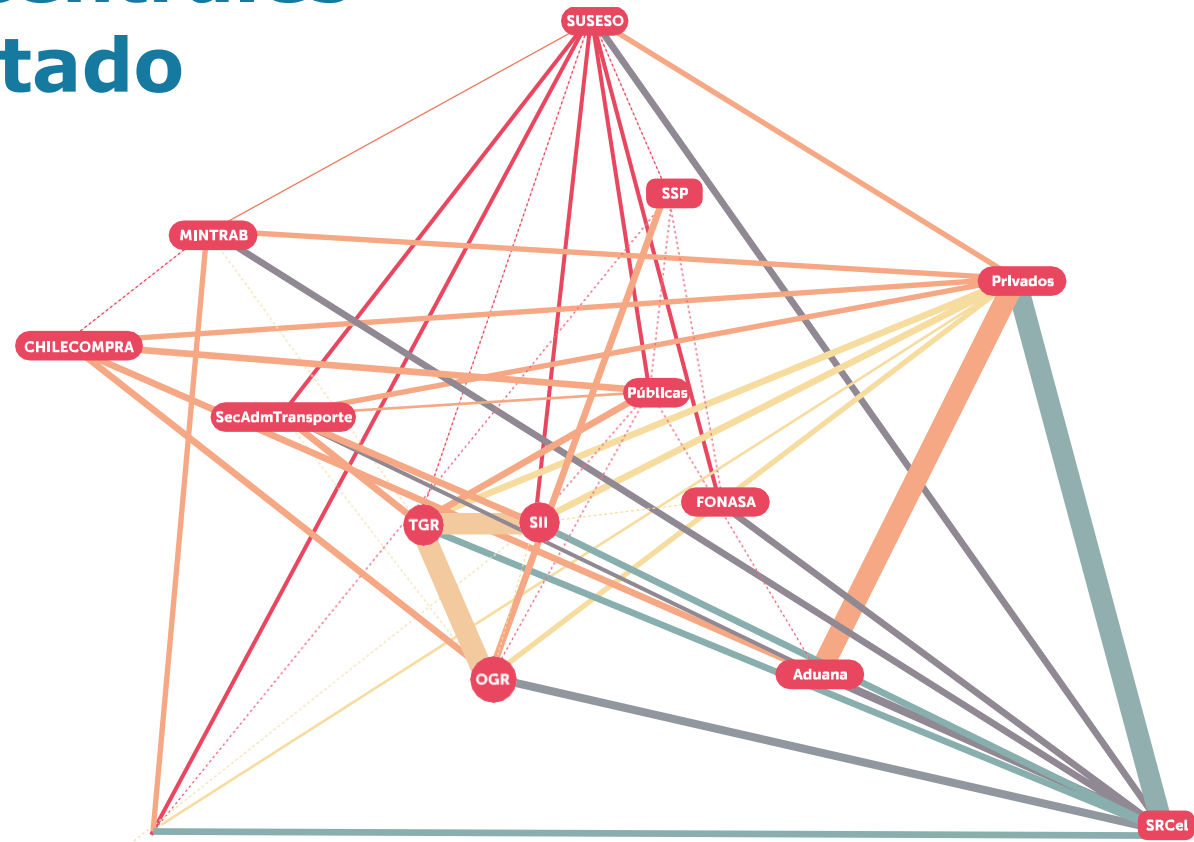
# Estrategia para abordar el problema

- Digitalización de punta a punta (tubo electrónico).
- **Expediente Electrónico (PAE).**
- Uso de Clave Única.
- **Cero Papel.**
- **Interoperabilidad** de 22 bases de datos para resolver reclamos (en base a convenios, flexibilidad y paciencia), incluso con entes privados, clave para reducir tiempos.
- Fuerte **gestión del cambio** (resistencia cultural).
- **Notificación electrónica al ciudadano**, en el viaje y al final.
- Uso de Inteligencia Artificial (predicción de casos).
- Todo esto sirvió para la Ley 21.180 de Transformación Digital del 2019.



# SUSESO uno de los nodos centrales de interoperabilidad del Estado

- La digitalización de SUSESO fortaleció su **rol de hub de datos**, en uno de los nodos centrales de interoperabilidad del Estado.
- **Apoya a IPS** en el procesamiento de datos del Bono Marzo, Bono de Invierno, Asignación Familiar y Subsidio Único Familiar.
- **Apoya al MDS** en el Registro Social de Hogares y el Ingreso Familiar Extraordinario en sus diversas versiones.
- SUSESO apoya a la **Superintendencia de Salud y FONASA** en el procesamiento de datos vinculados a licencias médicas.
- SUSESO apoya a la **PDI** con sus datos colaborando en tareas de prevención del delito.
- A través de su portal, SUSESO disponibiliza una amplia variedad de datos de la **seguridad social** y aporta al **nodo sectorial**.

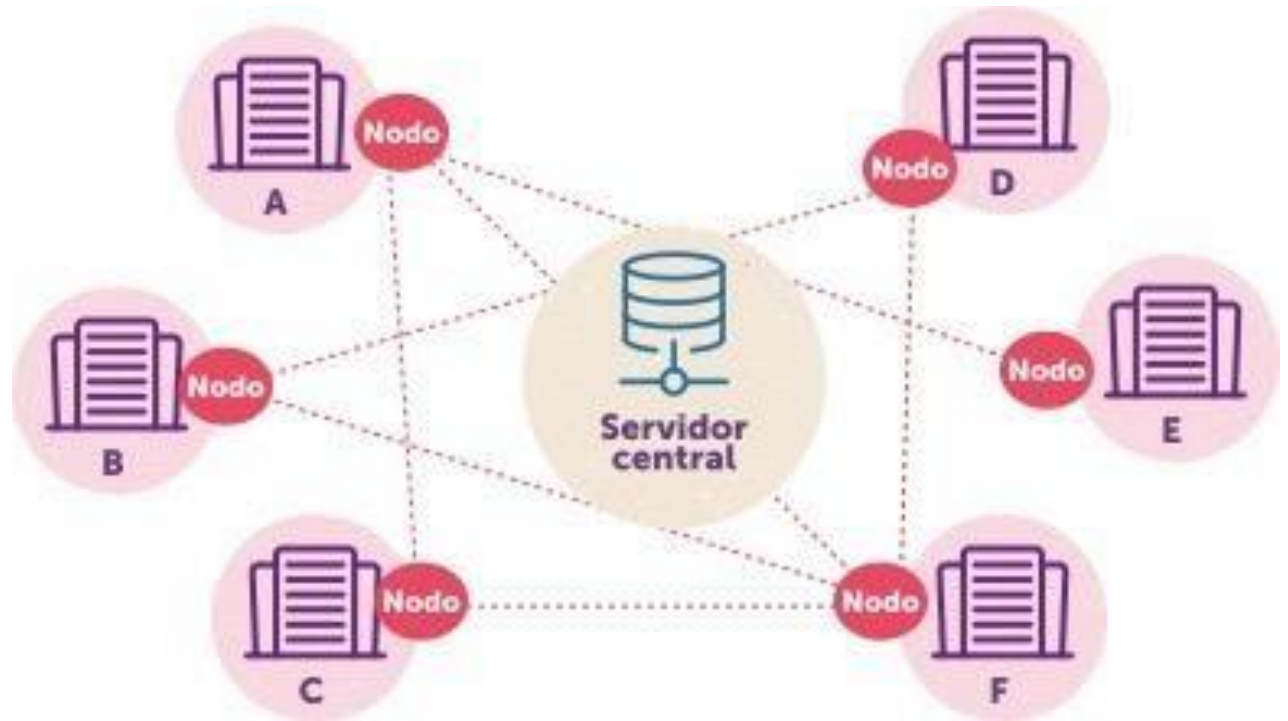


# pisee 2.0

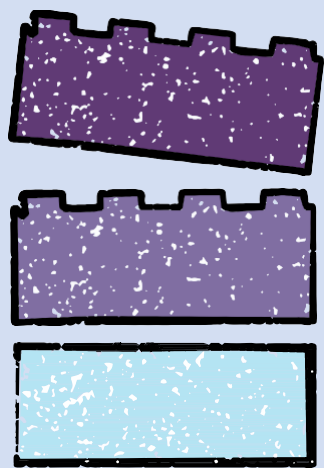
PISEE 2.0 es una plataforma de comunicación directa y descentralizada donde cada organismo se comunica directamente con su contraparte, pero utilizando una herramienta que facilita la comunicación, la trazabilidad y el cumplimiento de los aspectos de ciberseguridad.

Este modelo fue consensuado con los organismos del Estado y desarrollado en Gobierno Digital en 2019.

## Nuevo modelo de interoperabilidad



# Aprendizajes Estratégicos



- La interoperabilidad de datos para que sea virtuosa debe estar soportada por un **liderazgo institucional**.
- A nivel de sistema ese liderazgo se denomina **gobernanza**.
- Gobernanza significa **coordinar, dialogar, alcanzar acuerdos**, en base a un objetivo y una hoja de ruta clara con todos los actores.
- En interoperabilidad, los procesos y la tecnología son importantes, pero no es el mayor desafío para Chile. Lo esencial son las personas.
- El liderazgo debe situarse en los jefes de servicios y autoridades.
- Y en un Estado, **la gobernanza de datos debe estar en el centro de gobierno**.





# Gobernanza de Datos en Chile

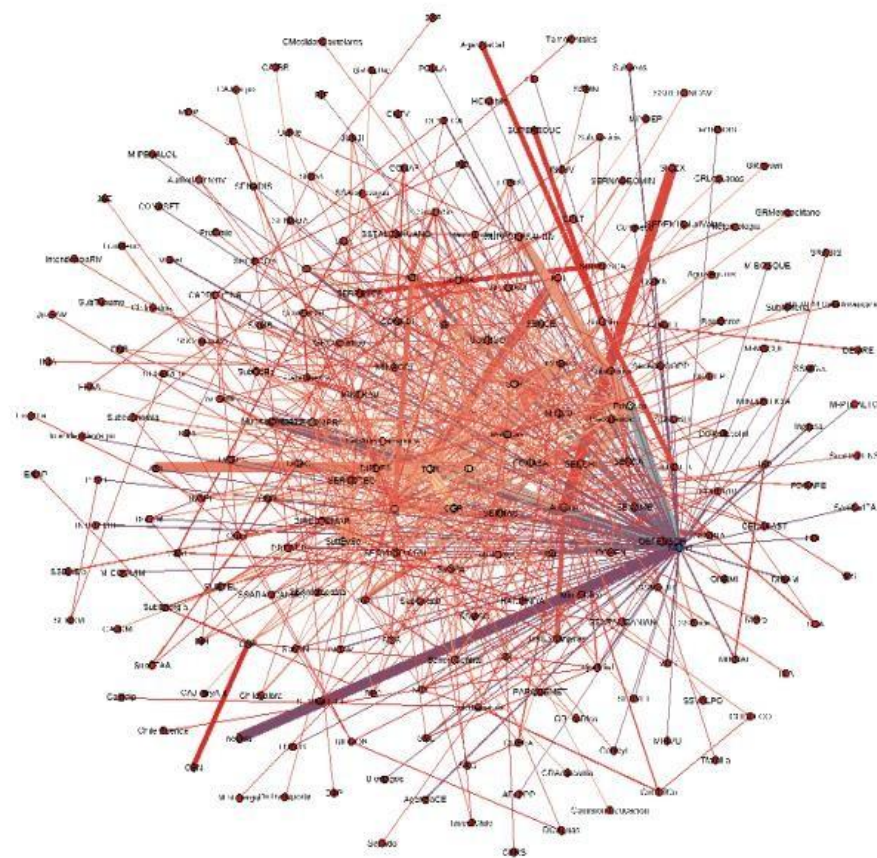


- Chile posee un modelo de coordinación descentralizada en gobernanza de datos, dando lugar a un sistema sumamente fragmentado y disperso.
- Dicho modelo ha contribuido a perpetuar en la práctica trabas y bloqueos en el avance de una verdadera gobernanza de datos.
- Las instituciones públicas suelen no compartir datos y, cuando lo hacen, es tras un engorroso sistema de convenios.
- Sin embargo, existen “islotos de excelencia” en el Estado (SII, RIS, Rayén).
- En general, a semejanza de otros países, existe hoy una fuerte desconfianza ciudadana en las instituciones públicas, y en particular, en la capacidad de estas de manejar datos personales sin comprometer la integridad y confidencialidad de la información.
- Falta construir una gobernanza de datos con un soporte institucional que permita ordenar a los actores.



# La nueva interpolaridad permitirá:

- Alinear desde los principales proveedores de datos (SRCel, SII, INE, TGR, etc.)
- Alinear desde los principales consumidores de datos (DIPRES, CGR, Superintendencias (sectoriales), MDSF, municipios, etc.)
- Implementar un Modelo de Gobernanza
- Implementar proyectos emblemáticos (Salud, Trabajo, Seguridad, Seguridad Social, etc.)



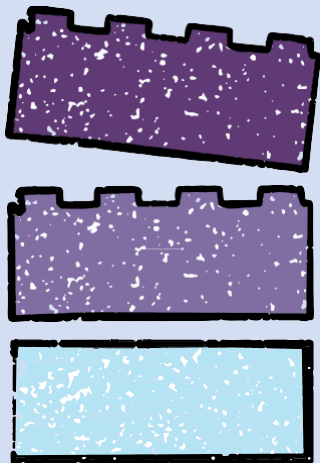


# Gradualidad de la Ley 21.180

Año	Grupo A Administración Central	Grupo B GOREs+algunos municipios	Grupo C municipios
2022	0. Preparación	0. Preparación	0. Preparación
2023	1 Comunicaciones digitales	0. Preparación	0. Preparación
2024	3. Ingreso electrónico de solicitudes	1 Comunicaciones digitales	1 Comunicaciones digitales
2025	6. [REDACTED]	3. Ingreso electrónico de solicitudes 6. [REDACTED]	3. Ingreso electrónico de solicitudes
2026	2. Notificaciones electrónicas 4. Expedientes electrónicos 5. Digitalización de solicitudes en papel	4. Expedientes electrónicos 5. Digitalización de solicitudes en papel	4. Expedientes electrónicos 6. [REDACTED]
2027		2. Notificaciones electrónicas	2. Notificaciones 5. Digitalización de solicitudes en papel



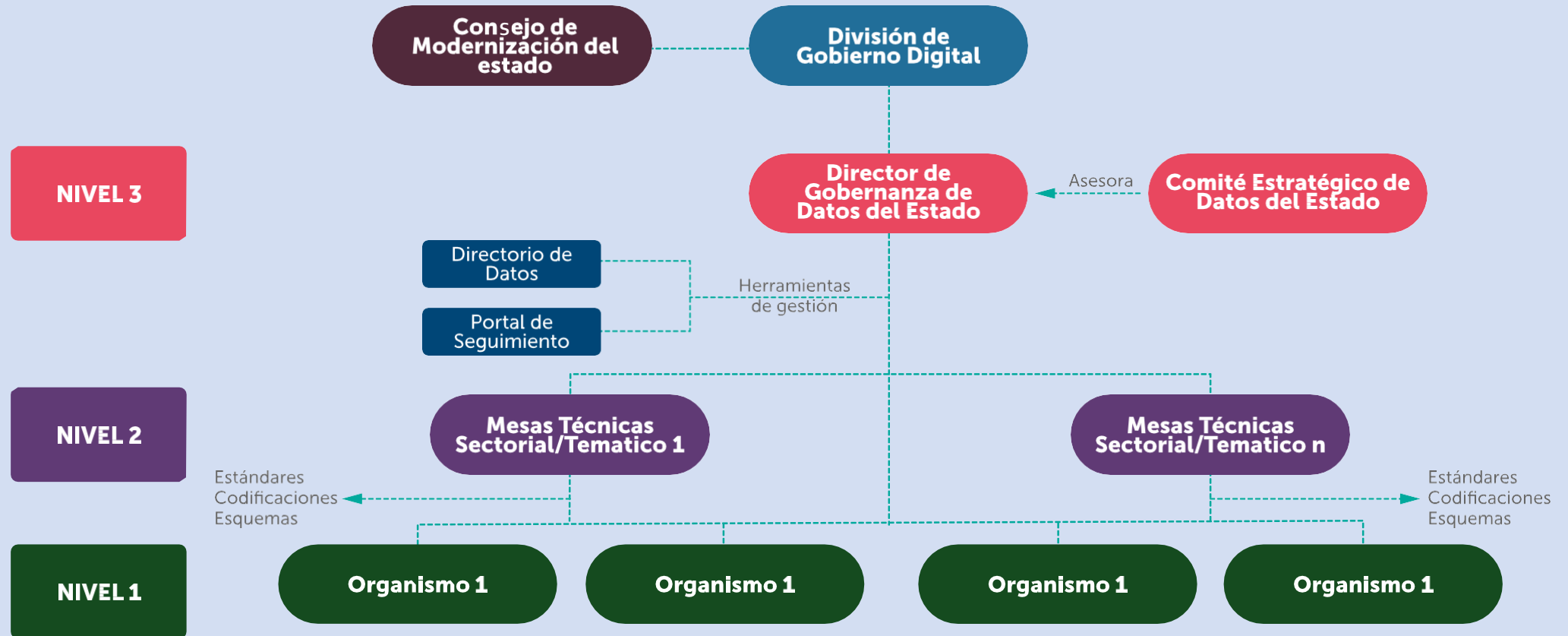
# Estrategia Nacional de Datos



- Ya hay una Estrategia Nacional de Datos consultada con la opinión pública y pronta a ser presentada.
- También se vincula con la estrategia nacional de Datos Abiertos.
- Debemos avanzar ahora hacia la creación de una mesa sectorial de datos del sector trabajo y previsión e integrarnos a la Red Nacional.
- Anticipándonos a los requerimientos de la Ley 21.180,
- Como parte de una Gobernanza de Datos que estamos construyendo a nivel país.



# Gobernanza de Datos



# Conclusiones



- No hay que tomar la digitalización como una amenaza, es un proceso ya consolidado y no hay vuelta atrás.
- Requiere un cambio cultural, abandonar la cultura de silos, escondida a veces tras una justificación jurídica.
- La tecnología no es una barrera, es una necesidad en la seguridad social.
- Lo más complejo es la gobernanza de los datos.
- Es necesario, por el bien de los ciudadanos y ciudadanas.



# MUCHAS GRACIAS

