

2º Congreso de Modernización de los Servicios Públicos

Granada
10 y 11 de mayo, 2010



Chile, hacia servicios públicos de clase mundial



JUNTA DE ANDALUCÍA

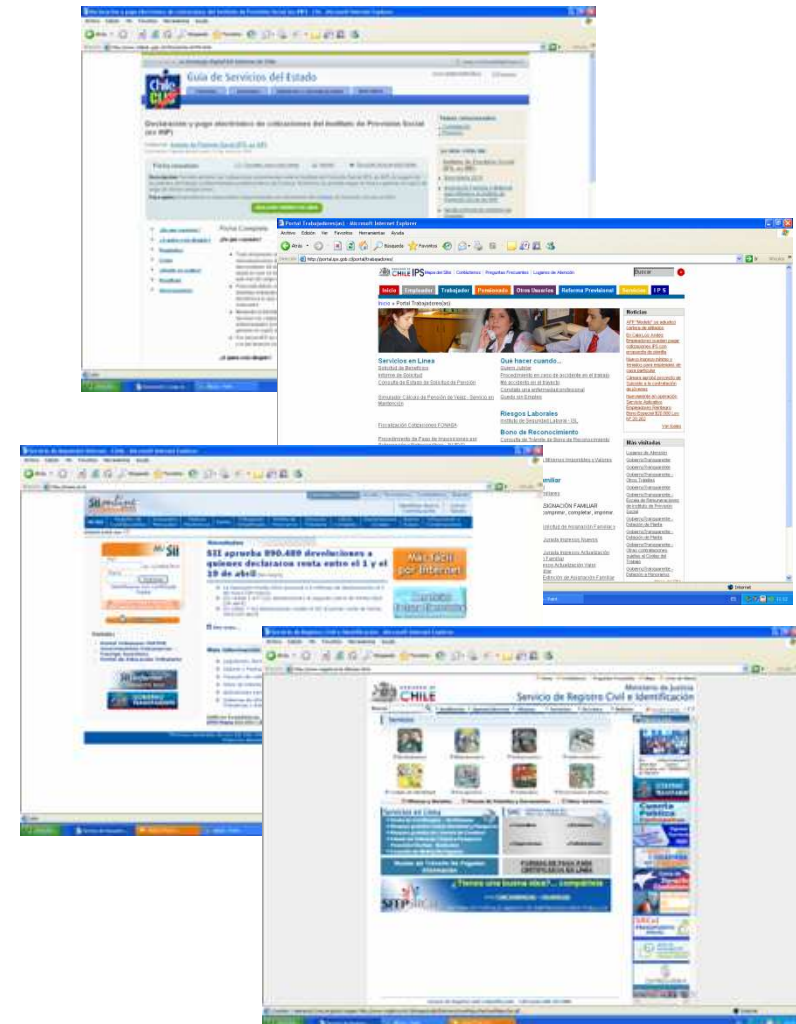
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

<http://www.cmssp2010.es>

Proyectos pioneros en e-Gobierno

- Servicio de Impuestos Internos
 - 96% declaraciones de Renta Online
 - 70%+ declaraciones IVA Online
 - Boleta electrónica Online
- Chilecompra
 - US\$6,000 Millones anuales
 - 40,000 proveedores activos
 - Ahorros sobre 3%
- Registro Civil
- Instituto Nacional de Previsión (INP)
- tramitefacil.cl (hoy chileclic.cl)
 - 1400 servicios informativos
 - 400 servicios transaccionales
 - 400.000 + visitas / mes

2º Congreso de
Modernización
de los Servicios
Públicos
Granada
10 y 11 de mayo, 2010



Razones de éxito

2° Congreso de
Modernización
de los Servicios
Públicos
Granada
10 y 11 de mayo, 2010



- Líder visionario y empoderado (a veces, “autoempoderado”)
- Incentivos correctos para uso de soluciones
 - ✓ para usuarios (ej: SII)
 - ✓ para organismos (ej: chilecompras)

Por encima del aspecto
Tecnológico, fueron
Proyectos que **innovaron**
en el Modelo de Negocios:
Fueron un cambio de
paradigma

Fase Actual: recuperando el puesto perdido

- Estrategia Digital 2007-2012
- Institucionalidad en consolidación
 - Secretaría de Desarrollo Digital
 - Rol facilitador y coordinador
 - Ejecutor de iniciativas transversales
 - ¿CIO? ¿CTO? ¿Ambos?
 - ¿Organismo autónomo de apoyo al giro?



Presidente Piñera:

2° Congreso de
Modernización
de los **Servicios
Públicos**

Granada
10 y 11 de mayo, 2010



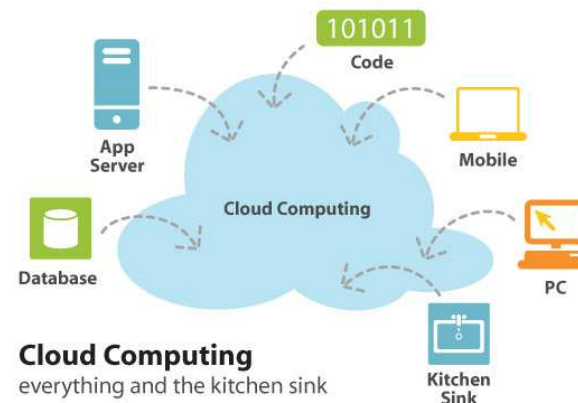
“Quiero ser el
Presidente que lleve a
Chile a la Sociedad del
conocimiento, que abra
campos de trabajo
nunca antes
imaginados, y que
mejore la calidad de
vida y la integración
entre los chilenos”

Fase Actual: Cambios de paradigmas

2º Congreso de
Modernización
de los **Servicios
Públicos**
Granada
10 y 11 de mayo, 2010



- PISEE/PMG “citizen-centric”
- Visión **corporativa** del Estado
- Juntando los puntos
- “Inculturación digital” de máximas autoridades
- Proyectos TIC impulsados desde Desarrollo Digital, pero apropiados y ejecutados desde ministerios beneficiados
- Sociedad del Conocimiento es el “driver” de futuro



Fase Actual: Proyectos en curso

2° Congreso de
Modernización
de los Servicios
Públicos
Granada
10 y 11 de mayo, 2010



G2C/G2B:

- [PISEE / PMG](#): hacia la modernización del Estado y de la Sociedad a través del sector público
- Portal COMEX Fase I
- SIGFE Fase II
- Chilecompras, Fase II
 - ✓ Integración SIGFE

APOYO A ECONOMIA DIGITAL

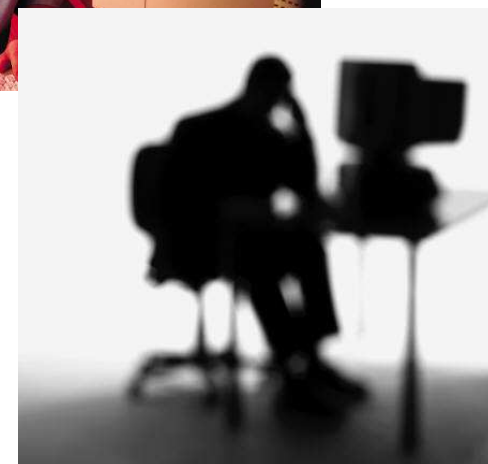
- Cluster Offshoring (de 100 a 843 Millones de US\$ export en 5 años)



Fase Actual: Proyectos hacia adelante



- Chilecompras, Fase III
 - ✓ Cierre de ciclo financiero
 - ✓ Market Intelligence
- Portal Comex transaccional
- PISEE / PMG escalada
- Acceso universal a Banda ancha
- Juntando los puntos
 - “Hazlo Online”
 - “Vive acá, trabaja allá, gana allá, gasta acá”
 - Telecentros al servicio comunitario
 - Seguridad ciudadana digital
 - TIC en las aulas
 - e-Salud (potenciar carretera 5D)



Marco legal interoperabilidad

2° Congreso de
Modernización
de los Servicios
Públicos



Leyes

Doc. Electrónico
Firma Electrónica
Servicios CA / RA
(PKI)
19.799/2002

Ley de Bases
Administrativas

(Citizen driven)
19.880/2003

Protección de datos
Privacidad de datos
Seguridad en
Comunicaciones

(Safety & Confidence)
19.628/1999

Decretos supremos

Estándares XML
Para doc. Elec. &
Admin. de Interop.

(Capa "Documento")
81/2004

Marco para
comunicaciones
eficientes

(Capa Comunic.)
77/2004

Marco para
Schema, megadata
& repositorio

(Capa de estructura)
271/2008

“Modelo de Negocios”

Objetivo: proveer incentivos a funcionarios públicos para que apoyen interoperabilidad

2° Congreso de Modernización de los Servicios Públicos

Granada
10 y 11 de mayo, 2010



GOBIERNO DE
CHILE

INCENTIVOS
MONETARIOS
(PMG)



INCENTIVOS
LEGALES
(19.880 LAW)

PISEE

INCENTIVOS
POLITICOS
(NO
CUMPLIR)



Offshoring, un caso de éxito reciente

2° Congreso de Modernización de los Servicios Públicos

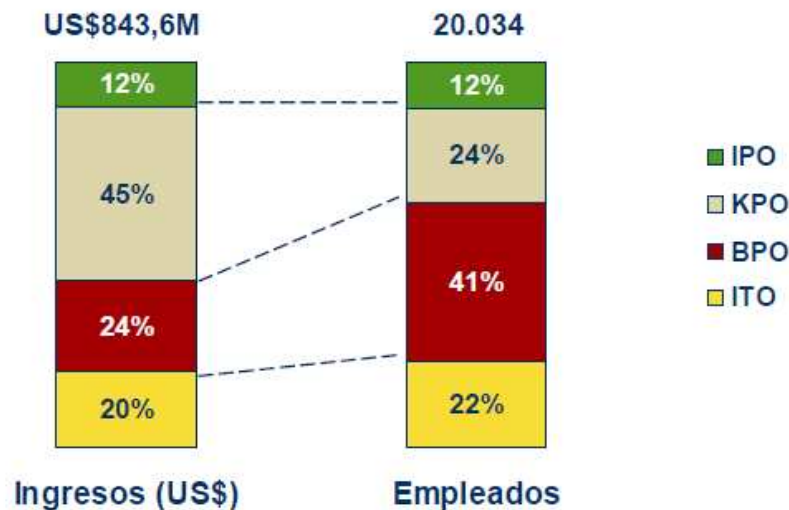
Granada
10 y 11 de mayo, 2010



Durante el 2008, los ingresos por servicios globales en Chile superaron los US\$840 Millones



Exportación de Servicios Globales 2008
Ingresos (US\$M) y Empleados (FTE)*



...Da empleo a más de 20.000 personas

(*) Full-Time Equivalent (FTE) indica la cantidad de empleados que trabajarían a tiempo completo en la actividad de exportación de servicios

Fuente: IDC



Offshoring, un caso de éxito reciente

2° Congreso de Modernización de los Servicios Públicos

Granada
10 y 11 de mayo, 2010



Los servicios especializados concentran los mayores ingresos



Exportación de Servicios Globales en Chile por Categoría de Servicio 2008 (US\$M)



- IPO
- KPO
- BPO
- ITO

Grupo	US\$M	%
Research and Development Services	\$97,3	100,0%
New Product Development Services	\$0	0,0%
Total	\$97,3	100,0%

Grupo	US\$M	%
Business Services	\$43,7	11,6%
Digital Media & Content	\$34,7	9,2%
Engineering Services	\$275,6	73,0%
Financial Services	\$23,7	6,3%
Medical Services	\$0,1	0,0%
Total	\$377,7	100,0%

Grupo	US\$M	%
Horizontals	\$154,1	77,5%
Verticals	\$44,8	22,5%
Total	\$198,9	100,0%

Grupo	US\$	%
Application/SW Outsourcing	\$130,9	77,1%
IT Consulting	\$30,6	18,0%
IT Infrastructure	\$8,2	4,8%
Total	\$169,7	100,0%

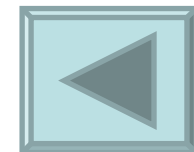
Aproximadamente, 6 de cada 10 dólares ingresados por exportación de servicios globales provienen de las siguientes categorías:

- KPO – Engineering Svcs (32,7%)
- BPO – Horizontals (18,3%)
- ITO – App./SW Outsourcing (15,5%)

Fuente: IDC

© 2009 IDC

CORFO



2º Congreso de Modernización de los Servicios Públicos

Granada
10 y 11 de mayo, 2010



Chile, hacia servicios públicos de clase mundial



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

<http://www.cmssp2010.es>