



Midiendo las capacidades para innovar en el Estado Chileno



Laboratorio
de Gobierno





Es el servicio de **medición de capacidades** de los servicios públicos para innovar y transformarse de cara a sus personas usuarias. Busca que el **Estado se adapte a necesidades y expectativas cambiantes.**

indice.lab.gob.cl

El Índice mide las **capacidades para innovar** en distintas dimensiones y subdimensiones.

A través de ellas identificamos qué tan preparado está un servicio para abordar nuevos desafíos.

			Pje. máx. posible por capacidad	Pje. máx. posible por dimensión
HABILITANTES	RECURSOS INSTITUCIONALES	1. Talento humano	6	20
		2. Marco institucional	2	
		3. Recursos digitales	4	
		4. Estrategia y gobernanza	8	
CONDICIONANTES	PRÁCTICAS Y PROCESOS	5. Actividades y prácticas	14	40
		6. Procedimientos	7	
		7. Procesos	19	
CONDICIONANTES	COLABORACIÓN Y APERTURA	8. Participación de personas usuarias	16	40
		9. Coordinación interinstitucional	14.5	
		10. Gestión del entorno	9.5	

Resultados

SEGUNDA MEDICIÓN

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.

Pilares (14)

1. Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo
2. Corporación de Fomento de la Producción
3. Corporación Nacional de Desarrollo Indígena
4. Dirección General de Crédito Prendario
5. Fondo de Solidaridad e Inversión Social
6. Fondo Nacional de Salud
7. Gendarmería de Chile
8. Instituto de Previsión Social
9. Instituto de Seguridad Laboral
10. Junta Nacional de Jardines Infantiles*
11. Servicio de Impuestos Internos
12. Servicio de Registro Civil e Identificación
13. Servicio Metropolitano de Vivienda y Urbanismo
14. Servicio Nacional de Aduanas

Centralizadas (4)

15. Dirección General de Obras Públicas
16. Oficina Nacional de Emergencia
17. Servicio Nacional de Pesca
18. Tesorería General de la República

Nuevas (19)

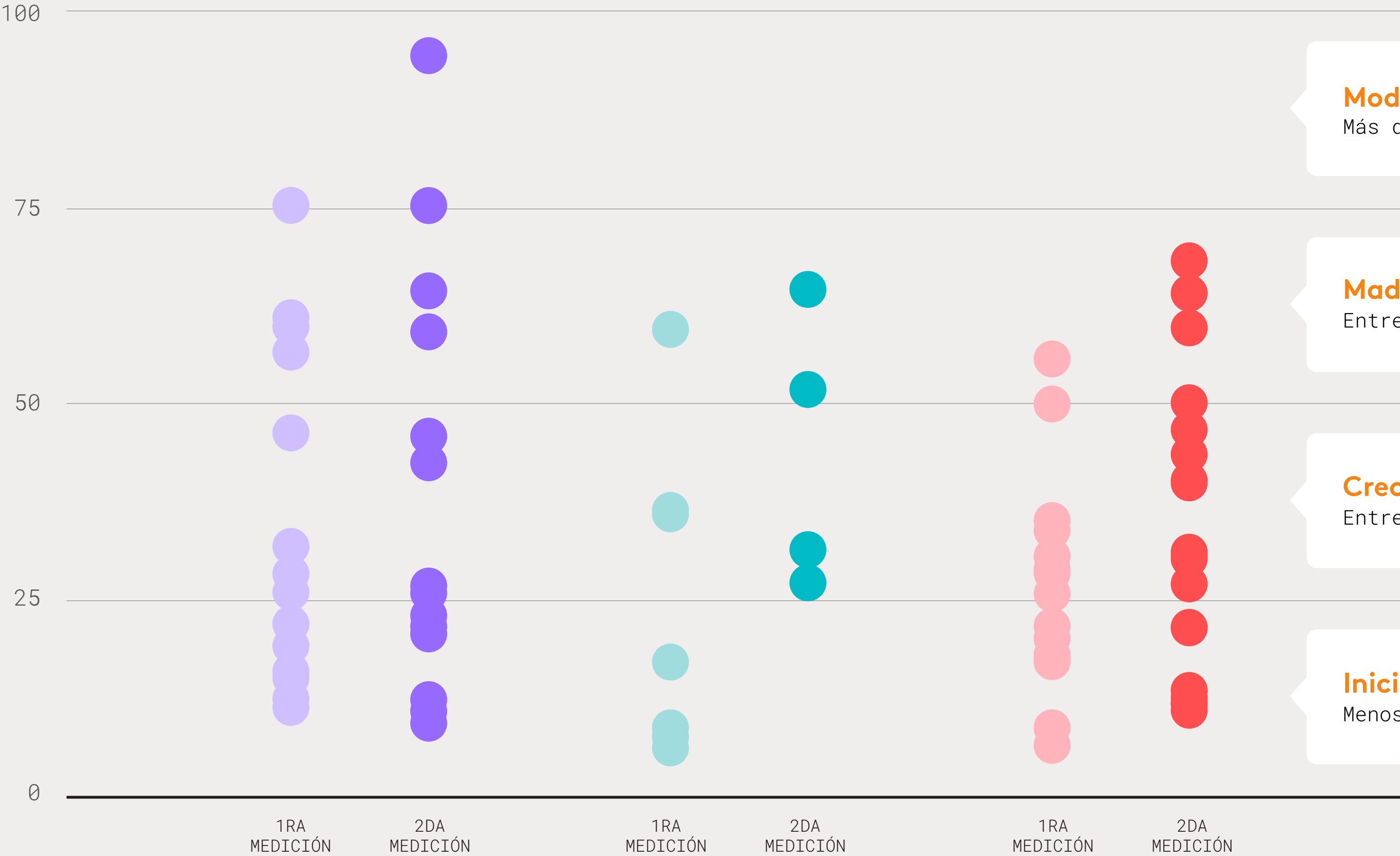
19. Agencia de Cooperación Internacional y Desarrollo
20. Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud*
21. Comisión Nacional de Riego*
22. Comisión para el Mercado Financiero
23. Consejo Nacional de Televisión*
24. Defensoría Penal Pública
25. Dirección Nacional del Servicio Civil*
26. Instituto Nacional de la Juventud
27. Instituto Nacional de Propiedad Industrial
28. Servicio de Cooperación Técnica*
29. Servicio Nacional de Geología y Minería
30. Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género
31. Servicio Nacional de Turismo
32. Servicio Nacional del Adulto Mayor
33. Servicio Nacional del Patrimonio Cultural
34. Superintendencia de Educación
35. Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento
36. Superintendencia de Pensiones*
37. Superintendencia del Medio Ambiente



64% de los funcionarios públicos del sector público del gobierno central.

*Servicios que se suman a la segunda medición.

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



	1RA MEDICIÓN	2DA MEDICIÓN
Promedio	33.6	38.8
Mediana	26.1	26.5
Desv. Est.	20.7	26.4

	1RA MEDICIÓN	2DA MEDICIÓN
Promedio	24.6	43.6
Mediana	17.2	41.8
Desv. Est.	20.1	17.6

	1RA MEDICIÓN	2DA MEDICIÓN
Promedio	26.7	33.1
Mediana	25.9	31.0
Desv. Est.	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

1

En el año 2020, innovar fue una vía para **dar respuesta al contexto de urgencia** que enfrentaron las instituciones.

Los servicios reportaron **180 iniciativas de innovación**, un 31.3% más que el año anterior, lo que da cuenta de una notable **capacidad de adaptación**

1RA
MEDICIÓN

134

2DA
MEDICIÓN

180

+31.3%

En promedio, los servicios desarrollaron **4,7 iniciativas de innovación en el 2020**. Mientras que en el año anterior el promedio fue de 3,6.

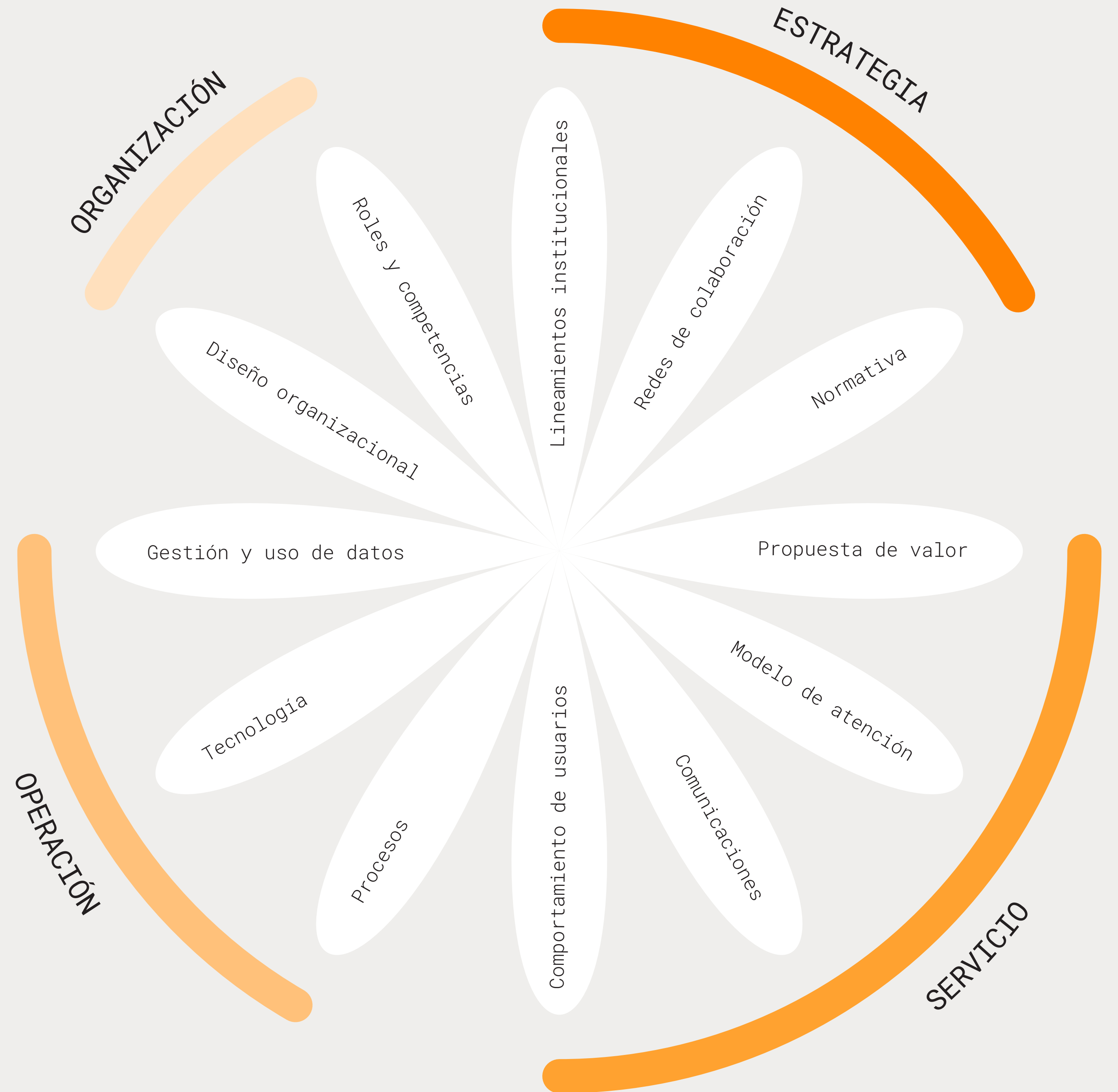
26

de los 37 servicios públicos **no tienen procesos definidos y formalizados** para innovar.

Por lo que las instituciones medidas desarrollaron más iniciativas, aunque de manera intuitiva y espontánea.

Ámbitos y tipos de innovación

Desarrollados por el Laboratorio de Gobierno



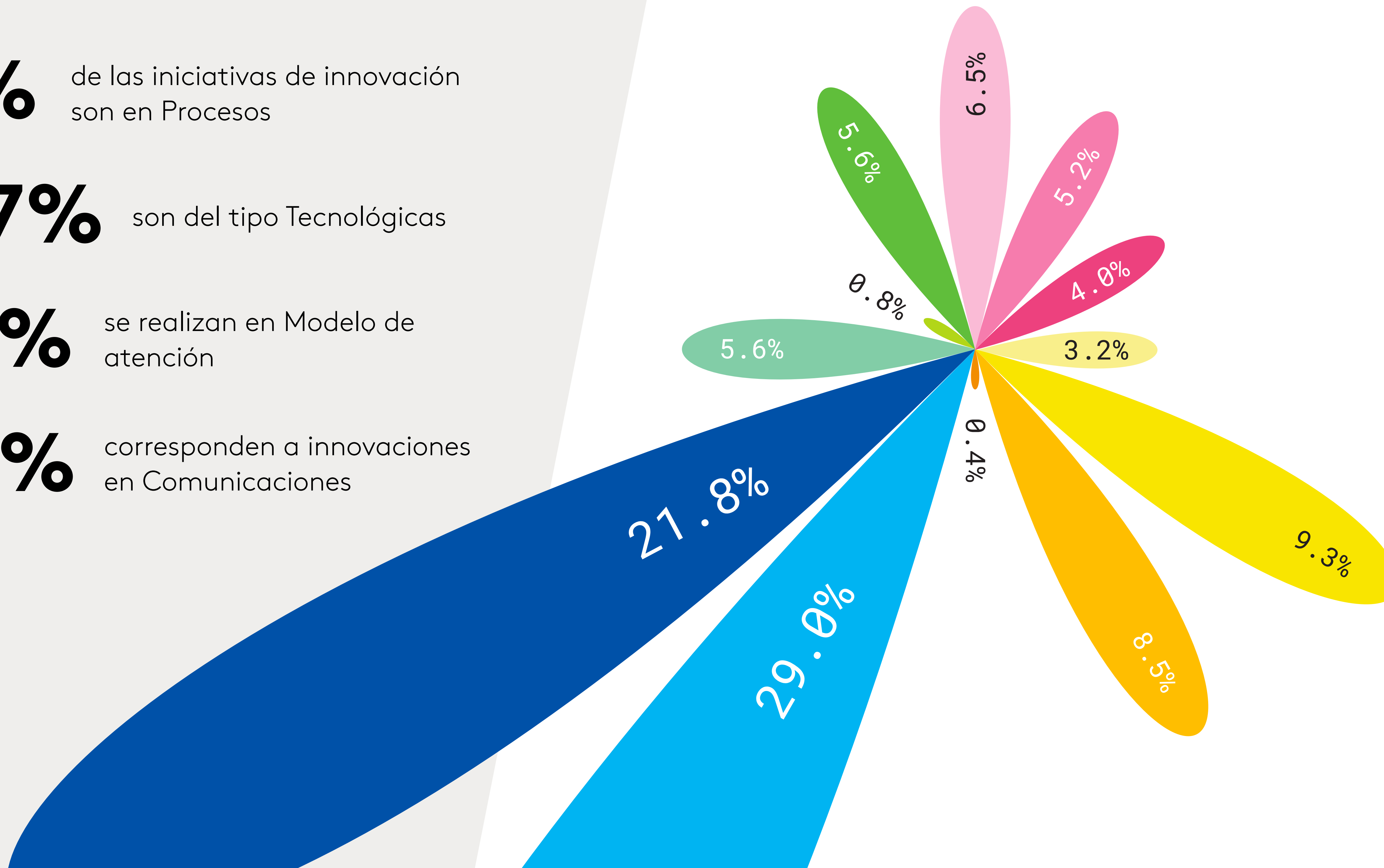
*¿De qué tipo suelen ser **las innovaciones públicas?***

29% de las iniciativas de innovación son en Procesos

21.7% son del tipo Tecnológicas

9.3% se realizan en Modelo de atención

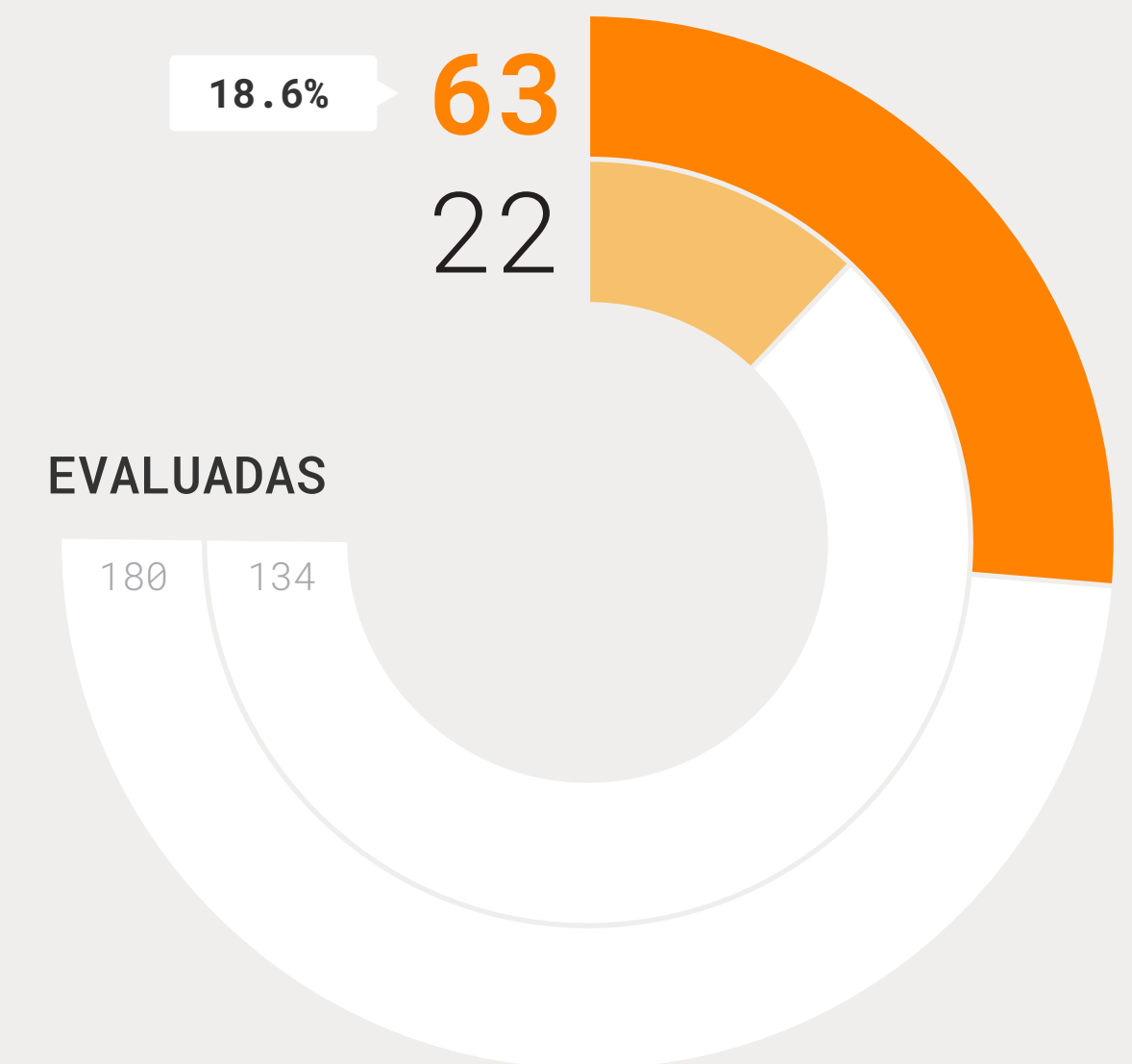
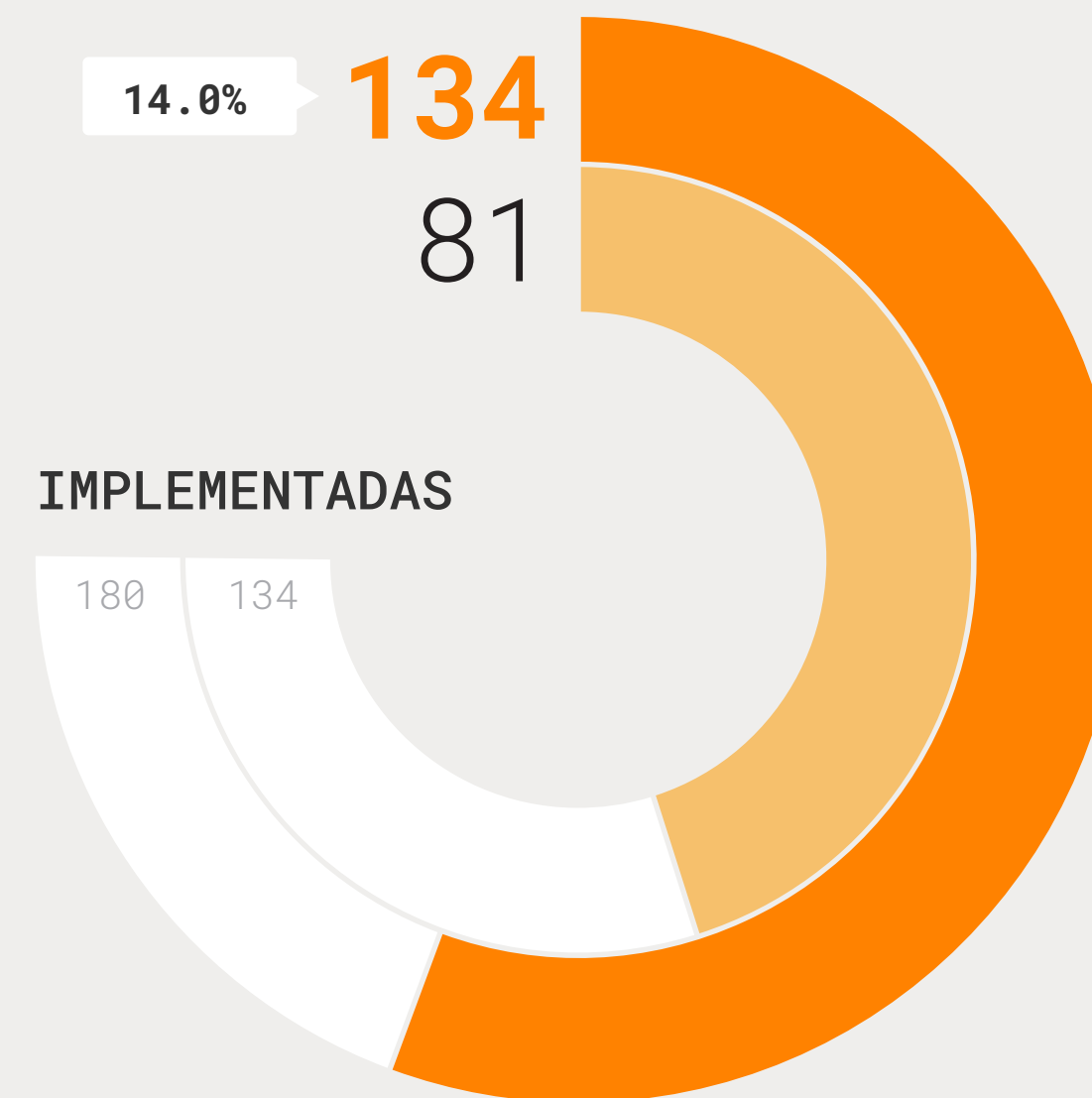
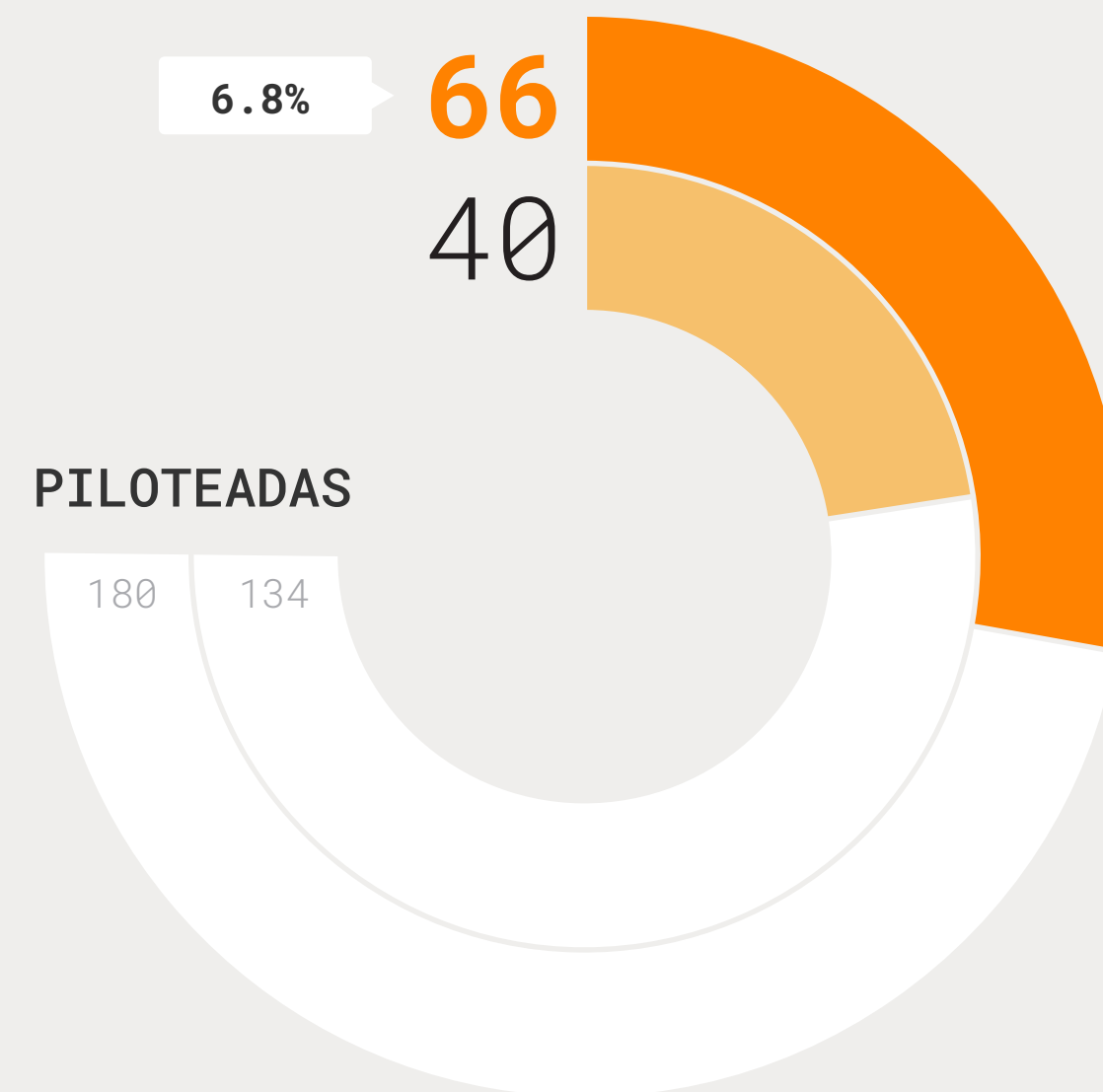
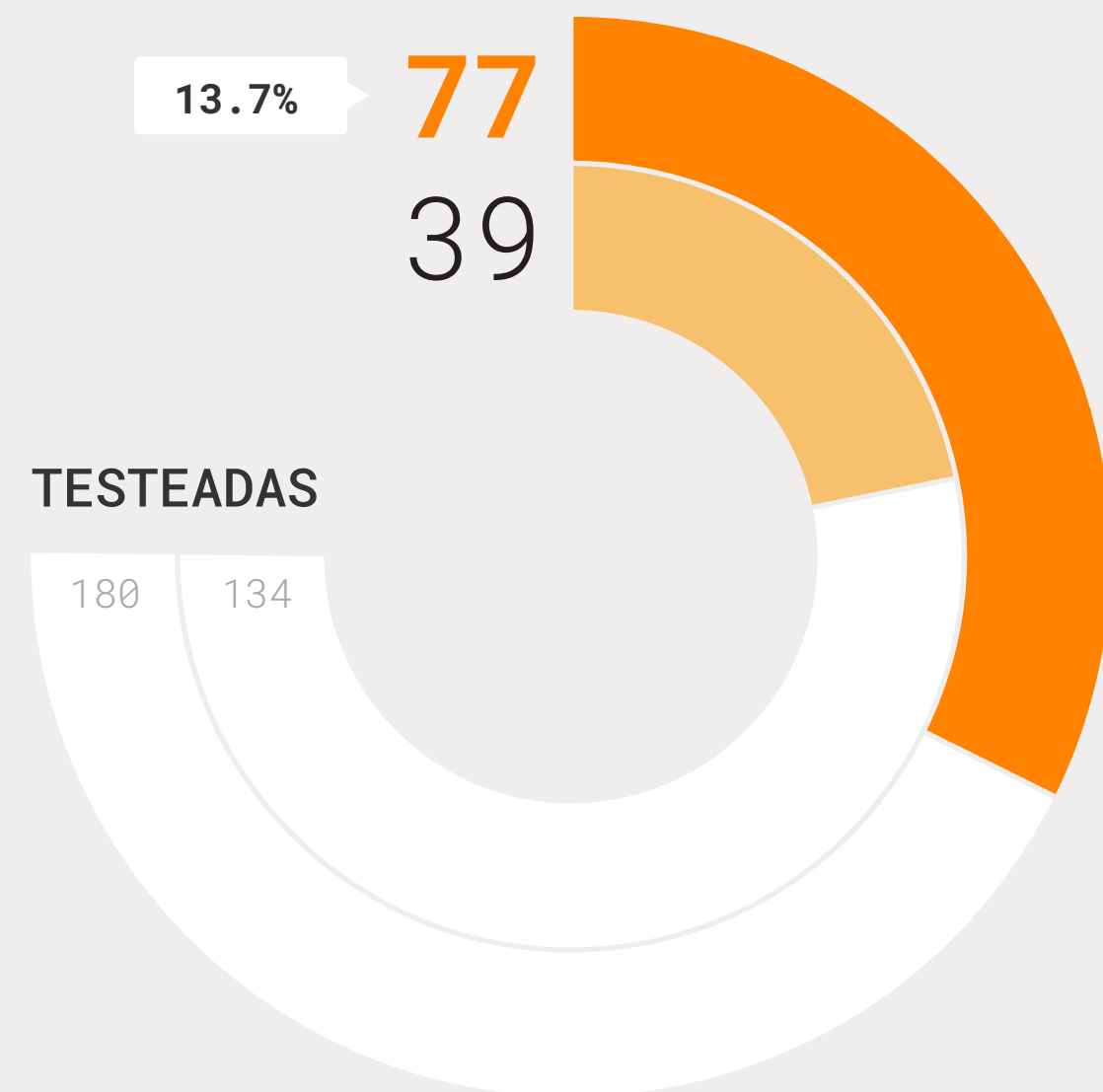
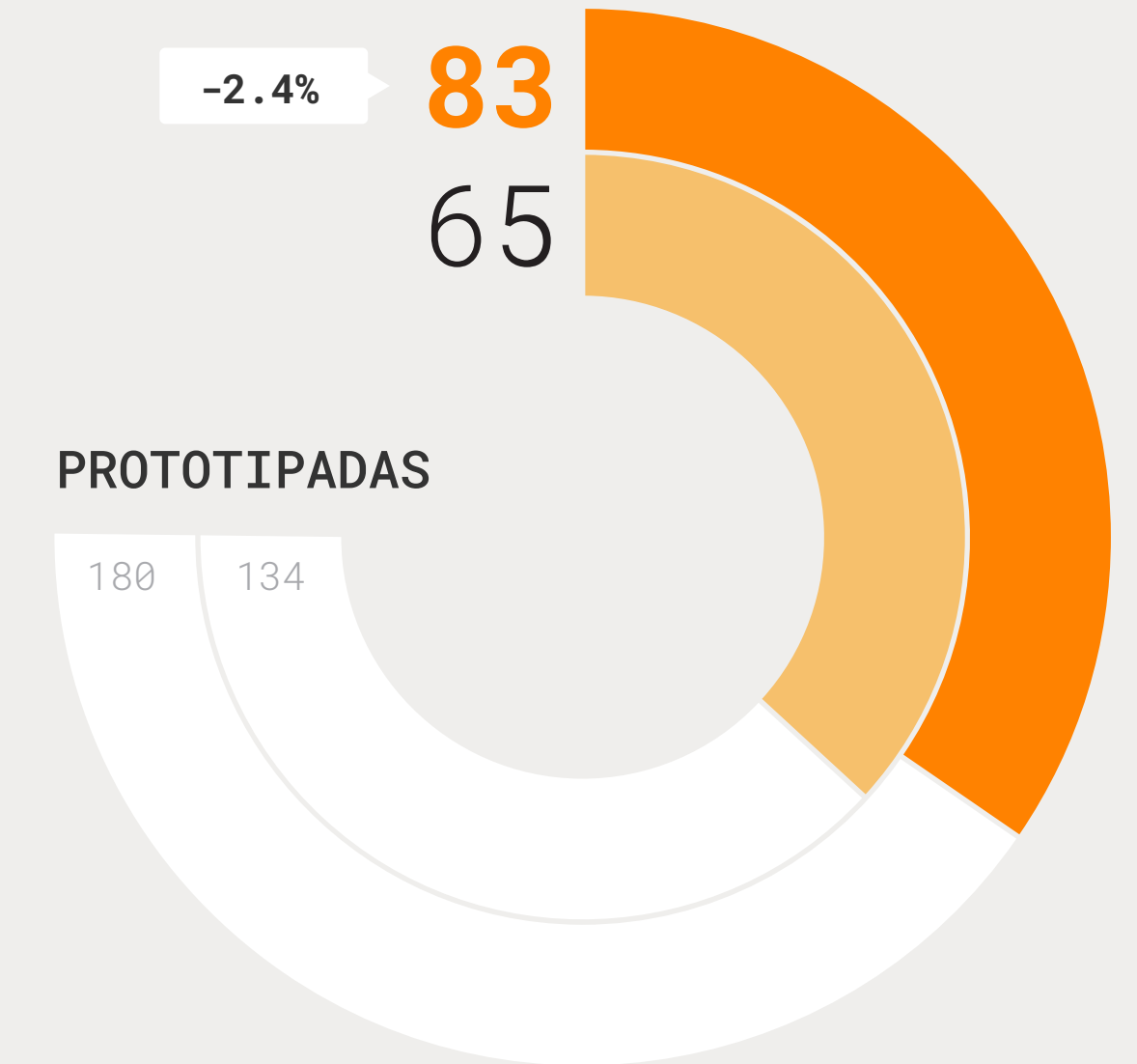
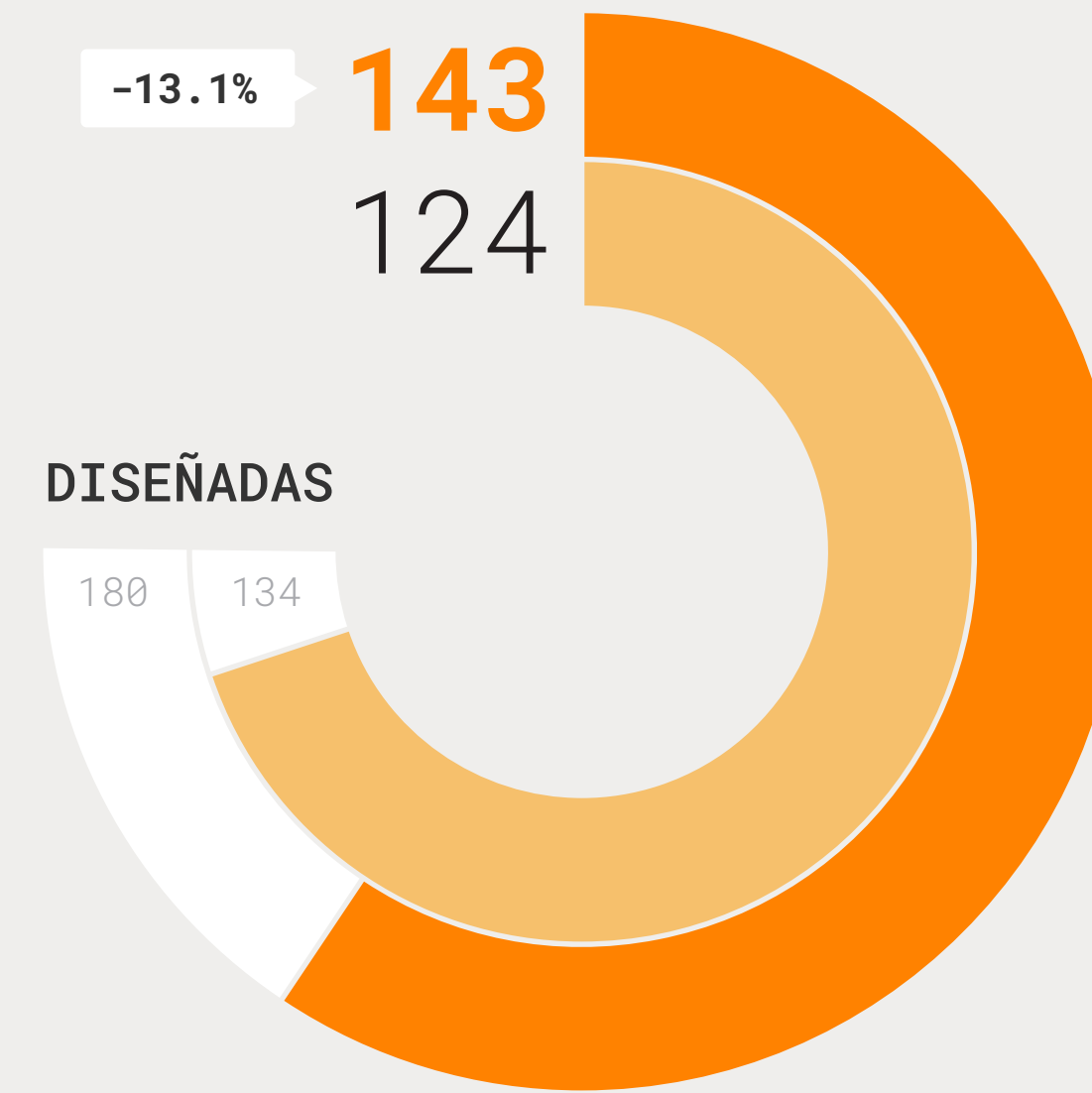
8.5% corresponden a innovaciones en Comunicaciones



Desarrollo iniciativas

Cantidad de iniciativas que desarrollaron cada fase del proceso de innovación

1RA MEDICIÓN 2DA MEDICIÓN



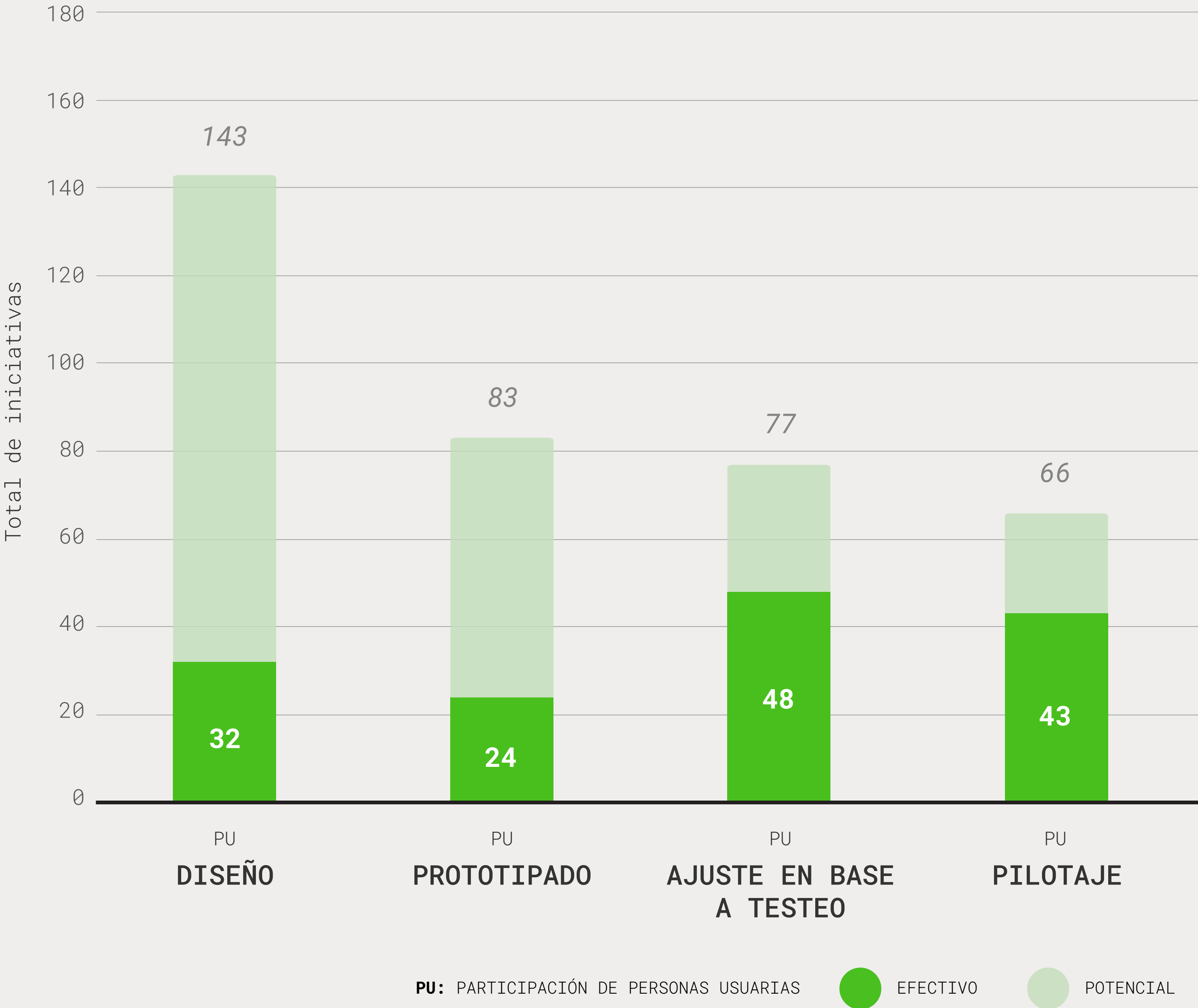
2

Se destaca la **incorporación de usuarios** en el desarrollo de iniciativas de innovación.

¿Cuál es el nivel de
participación de usuarios
en las iniciativas de
innovación?

La capacidad de Participación de personas usuarias **aumentó en un 61.4%** respecto de la medición anterior.

Además, los servicios **incorporaron personas usuarias** en alguna de las fases de desarrollo **en el 48.3% de las iniciativas** presentadas.



3

La existencia de una **gobernanza para innovar en la institución**, se relaciona con la incorporación de las personas usuarias en el desarrollo de innovaciones.

El **esfuerzo de consolidar una gobernanza** para la innovación es valioso aunque todavía insuficiente.

Estrategia y gobernanza muestra un **crecimiento interanual del 34.6%** y presenta correlaciones altas y significativas con la mayoría las otras capacidades.



51% servicios públicos participantes declararon tener **instancias de colaboración interna formales** para el desarrollo de la innovación.



41% servicios públicos participantes presentan una **forma de gobernanza para la gestión de sus desafíos de innovación.**

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



*Todas significativas al 1%.



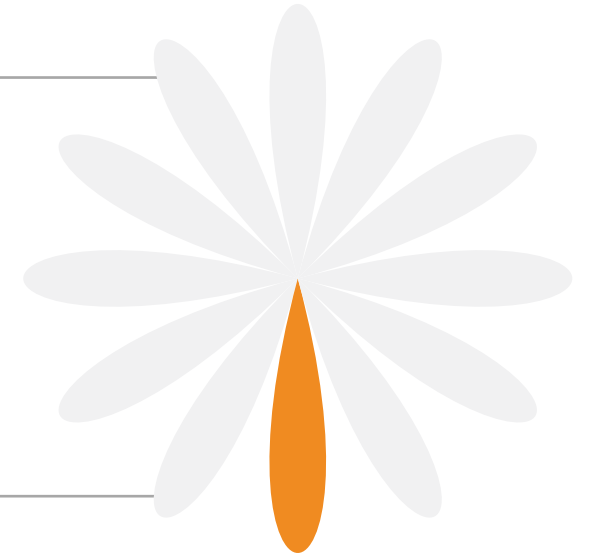
Corrales Loberías

Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura

Ámbito: Operación

Tipo: Comportamiento de usuarios

Fases realizadas en un año: 5



Esta iniciativa fue implementada en la playa de Cobquecura, región de Ñuble, y surge para mejorar la respuesta oportuna de denuncias ciudadanas, referentes a varamientos de especies protegidas y salvaguardar su cuidado.



Yo Sirvo a mi País en la Emergencia

Dirección Nacional del
Servicio Civil

Ámbito: Servicio

Tipo: Gestión y uso de
datos, Tecnologías y
Procesos



Fases realizadas en un año: 5

Proyecto de reclutamiento masivo, para convocar a profesionales y técnicos del área de la salud a lo largo del país, para que se sumaran con sus capacidades y talentos a colaborar en la emergencia sanitaria por el Coronavirus

<https://yosirvoamipais.cl/emergencia/>

Corrales Loberías

Servicio Nacional de Pesca
y Acuicultura

Ámbito: Servicio

Tipo:

Comportamiento de
usuarios

Fases realizadas en un año: 5

Esta iniciativa fue implementada en la región de Ñuble, específicamente en la playa de Cobquecura, y surge para mejorar la respuesta oportuna de denuncias ciudadanas, referente a varamientos de especies protegidas y salvaguardar el cuidado en el avistamiento de estas especies.



Desde una lógica de servicio, el Índice busca acompañar la
la transformación del Estado

Luego de la entrega de resultados, 28 servicios participaron en el **programa de desarrollo de capacidades**, que consideró 3 programas diferenciados, según el nivel de madurez en sus capacidades para innovar.





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

La medición es válida y confiable estadísticamente, pero más importante aún es que es percibido como **valioso por los servicios**, porque **los orienta acerca de las acciones necesarias para desarrollar sus capacidades para innovar, de cara a las personas.**



“Estamos muy contentos de haber podido participar de los cursos. Ya estamos trabajando como institución para mejorar. Destaco principalmente la motivación que se generó en quiénes participaron. Sin duda fue una experiencia muy positiva para nosotros.”

Paulina, profesional de la Superintendencia de Pensiones.

“La experiencia nos sirvió enormemente para sistematizar nuestros procesos de innovación. Lo que hace el Laboratorio de Gobierno es muy útil y nos sirve a todos para estar alineados y trabajar en conjunto para fortalecer la institución en torno a la innovación pública.”

Claudio, profesional de la Comisión Nacional de Riego.



“ Participar del Índice y de la post-medición ha sido un tremendo aprendizaje personal e institucional, pero a la vez también lo tomamos como un desafío instalado. Nos quedamos con la tarea de formalizar nuestros procesos de innovación y seguir creciendo como servicio.”

Romina, profesional del Servicio Nacional del Adulto Mayor.

“ Contamos con un apoyo constante de parte del equipo del Índice de Innovación Pública, lo que significó quedarnos con un tremendo activo y con el desafío de aplicar lo aprendido para hacer un salto de modernidad importante en nuestro servicio.”

Álvaro, profesional del Servicio Nacional de Turismo.

➤ Invitamos a los servicios públicos a sumarse a la **tercera medición** a contar del primer semestre del 2022.

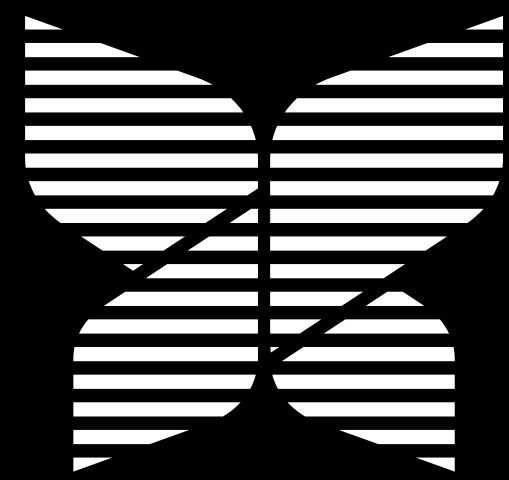
➤ El servicio del Índice está disponible para que **otros países** lo implementen como parte de la alianza con el BID.

➤ Los datos serán públicos y hacemos un llamado especial a la academia para **usarlos en futuras investigaciones** que aporten al desarrollo de la innovación pública.



Descarga la **Nota Técnica de resultados** y esta **presentación desde** nuestra página web

indice.lab.gob.cl

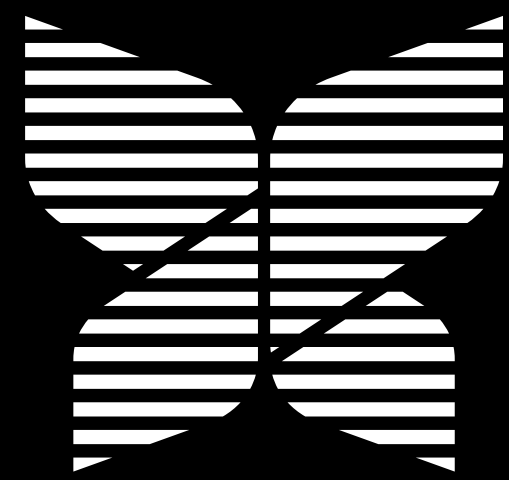


índice de
innovación
pública



Laboratorio
de Gobierno

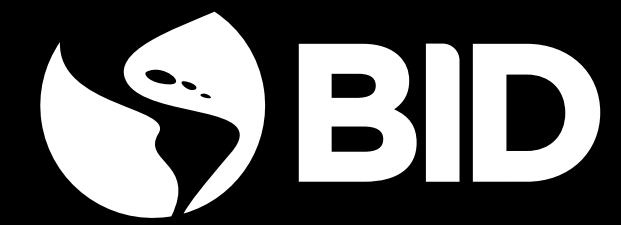


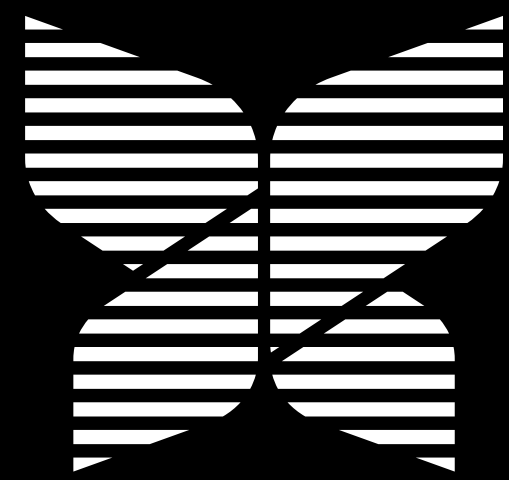


índice de
innovación
pública



Laboratorio
de Gobierno





índice de
innovación
pública



Laboratorio
de Gobierno

