

# **Innovacion Municipal al Servicio de la Ciudadania**



Escuela de Verano: Digitalizacion, Innovacion  
y uso de Inteligencia Artificial. AChM



Puerto Montt, 20 de Enero, 2026  
*Nicolas Diaz Amigo*



# Acerca de mi



Director de Innovacion  
y Analitica en  
Syracuse, NY



Reconocimiento de  
What Works Cities en  
categoría Gold



MPP y 10 años de  
experiencia en  
innovación pública



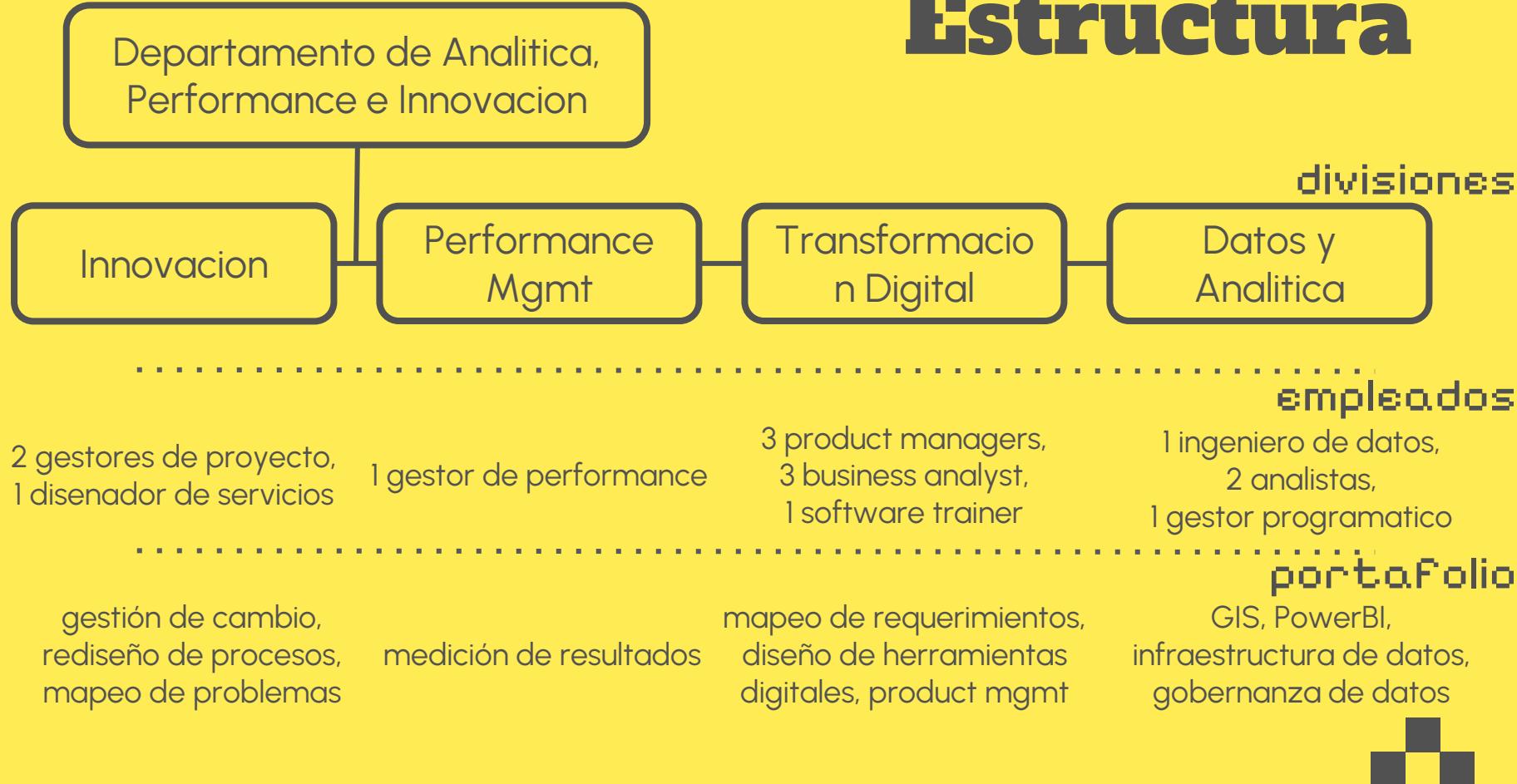


**Syracuse,  
NY**



# Proyectos

# Estructura

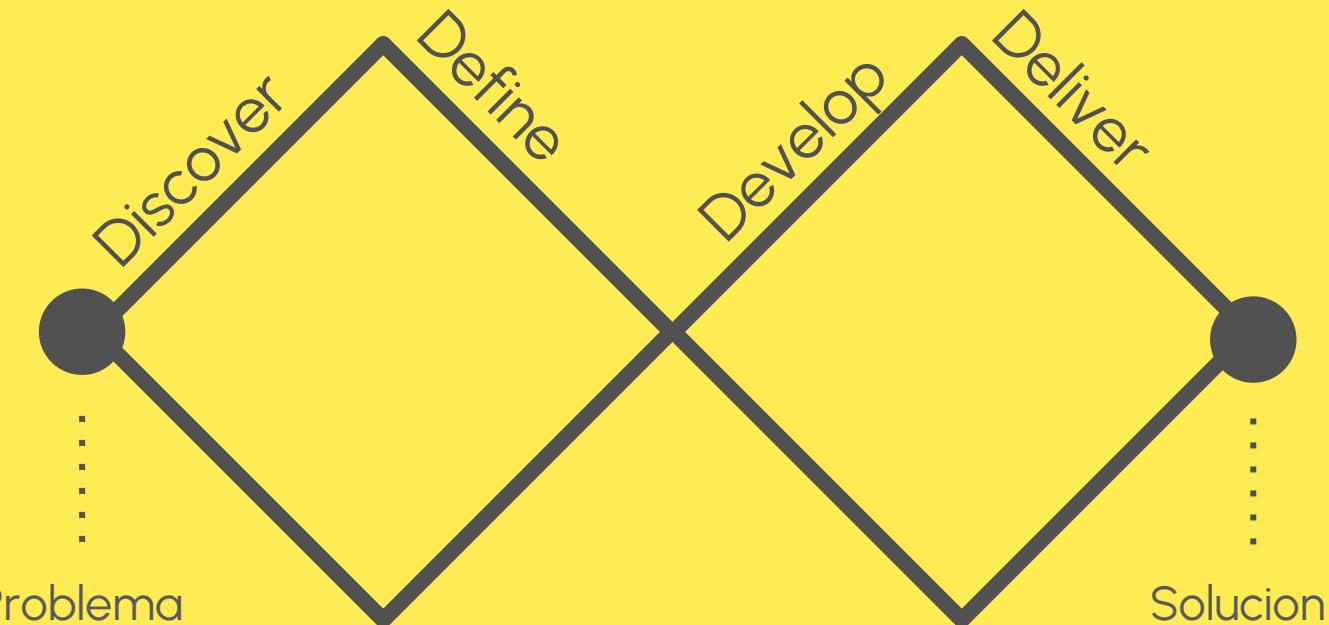


.innovacion // .datos // .performance // .digital //  
.reflexion





# Doble Diamante

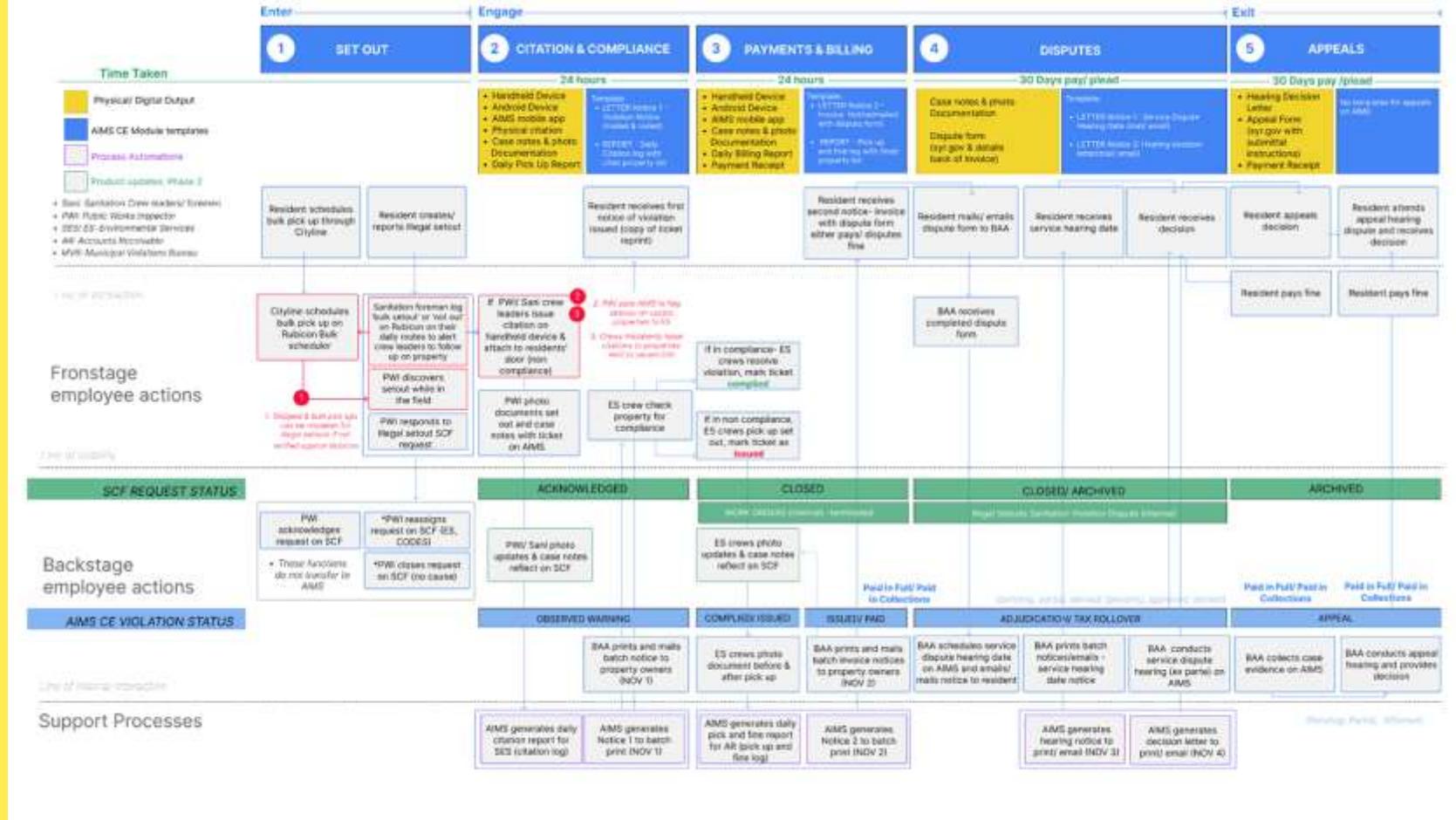


# Caso: Mejorando la experiencia de pagos

.innovacion //  
.datos //  
.performance  
//  
.digital //  
.reflexion //



# Service Blueprint





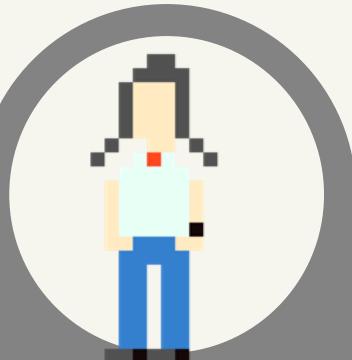
# Datos

# Estrategia de Datos

"El acceso a los datos, tanto dentro como entre los departamentos, es difícil dado barreras tecnológicas, sistemas de lavado y falta de infraestructura de datos compartida. Nuestros objetivos estratégicos están en reducir esas barreras y moverse hacia una infraestructura de datos compartida y bien gobernada."



**Joy Bonaguro**, fmr. CDO, California  
*California Data Strategy (2020)*



# Estrategia de datos



## Infraestructura

Plataforma de datos interna ; portal de datos abiertos



## Gobernanza

Protocolo para compartir datos; requerimientos legales



## Uso

aplicación en syracuse

Mapas, dashboards, reportes, entrenamiento



# El Dashboard del Alcalde



.innovacion //  
.datos //  
.performance  
//  
.digital //  
.reflexion //



## Permits/Zoning: March

### Mayoral KPI Dashboard

**Strategy:** Provide the Mayor with insights into the performance of select permit types and zoning projects (by month)

**Goal:** Measure and track performance with CPO

**Database:** IPS and Camino

**Date Last Updated:** 8 April 2024



For inquiries regarding the information displayed here, please contact the Analytics, Performance, and Innovation at [ap-team@syrgue.net](mailto:ap-team@syrgue.net)

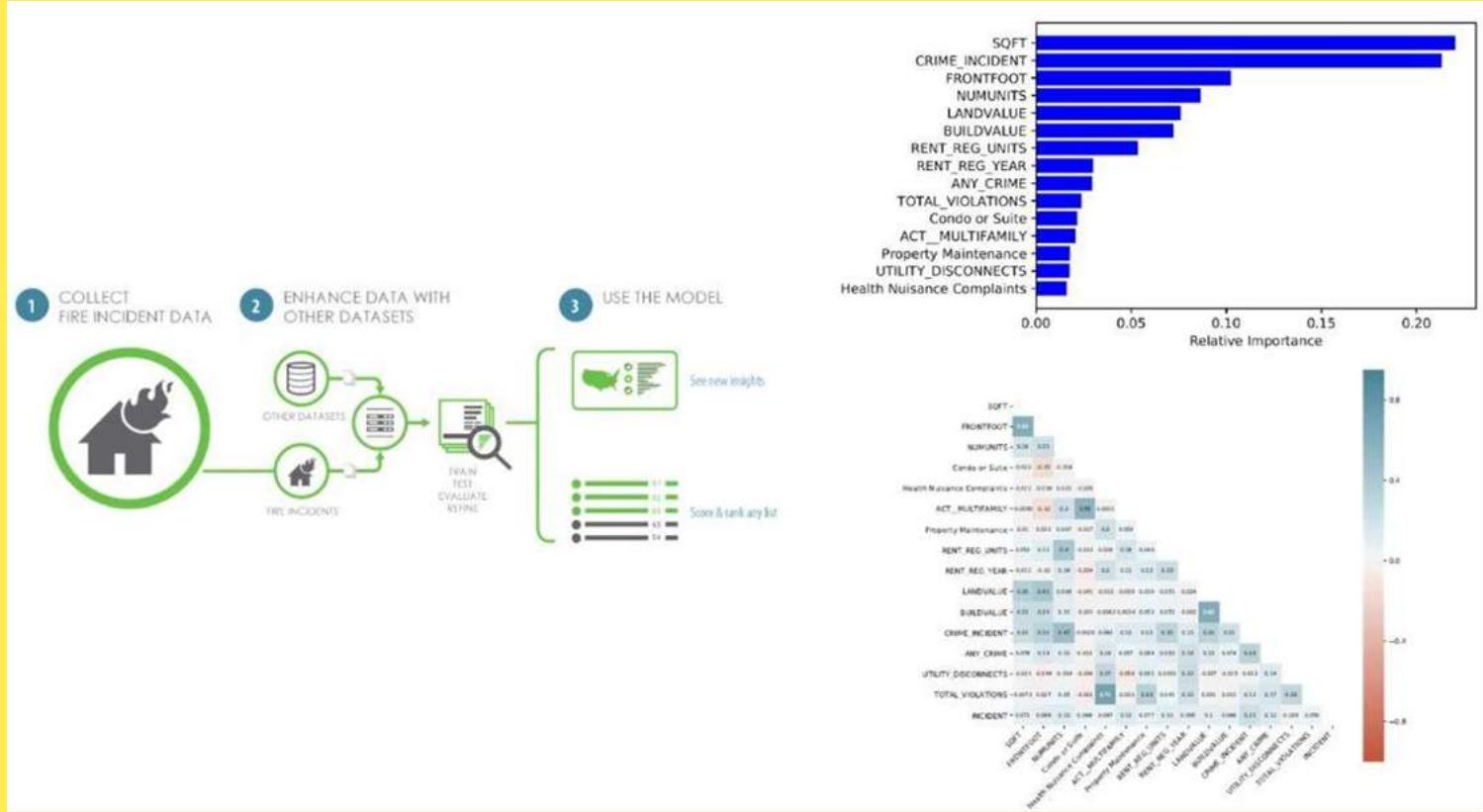
SLA	Permit Type	% Approved in SLA		Approved	Put on Hold	Work Load
		% in SLA accounting Hold	% in SLA net accounting Hold			
SLA: 4 Weeks	Block Party (Business District St. Closing)	83%	78%	2	1	8
SLA: 4 Weeks	ROW Encroachment (Major/Permanent)	95%	90%	XX	XX	XX
SLA: 4 Weeks	ROW Encroachment (Minor/Temporary)	88%	85%	XX	XX	XX
SLA: 4 Weeks	ROW Road & Curb Cut	75%	70%	XX	XX	XX



# Internet of Things



# Machine Learning





# Performance

# Performance Management

**Performance mgmt:** Cultura orientada hacia resultados



**OKR - Objectives & Key  
Results:**

Puesta de metas  
estratégicas



**KPI - Key Performance  
Indicators:**

Datos operacionales en  
tiempo real



# The Wire - S03



# Siete errores usuales

1. Falta de proposito
2. Falta de responsabilidades designadas
3. Falta de regularidad en las reuniones
4. Nadie autorizado para facilitar las reuniones
5. Falta de capacidad analitica
6. Falta de follow-up
7. No hay balance entre lo brutal y lo aburrido



**Bob Behn**, Harvard Kennedy School  
*The 7 Big Errors of PerformanceStat*



# El Dashboard del Alcalde



.innovacion //  
.datos //  
.performance  
//  
.digital //  
.reflexion //



## Permits/Zoning: March

### Mayoral KPI Dashboard

**Strategy:** Provide the Mayor with insights into the performance of select permit types and zoning projects (by month)

**Goal:** Measure and track performance with CPO

**Database:** IPS and Camino

Date Last Updated: 8 April 2024



For inquiries regarding the information displayed here, please contact the Analytics, Performance, and Innovation at [ap-team@syngow.net](mailto:ap-team@syngow.net)



# El Dashboard del Alcalde



. innovacion //  
. datos //  
. performance  
//  
. digital //  
. reflexion //



## Permits/Zoning: March

### Mayoral KPI Dashboard

**Strategy:** Provide the Mayor with insights into the performance of select permit types and zoning projects (by month)

**Goal:** Measure and track performance with CPO

**Database:** IPS and

Date Last Updated



For inquiries regarding the information displayed here, please contact the Analytics, Performance, and Innovation at [ap-team@syngage.net](mailto:ap-team@syngage.net)

Desagrega datos según tipo



Otorga el big picture rápidamente



Provee perspectiva histórica



# Agile vs Waterfall



Proyecto ágil



Proyecto cascada

Construir de a poco,  
prototipar y luego iterar

Recolectar  
requerimientos y seguir  
una receta

Proyectos de alta  
complejidad y mucha  
incertidumbre

Proyectos rígidos y con  
poca incertidumbre

definicion

ideal para

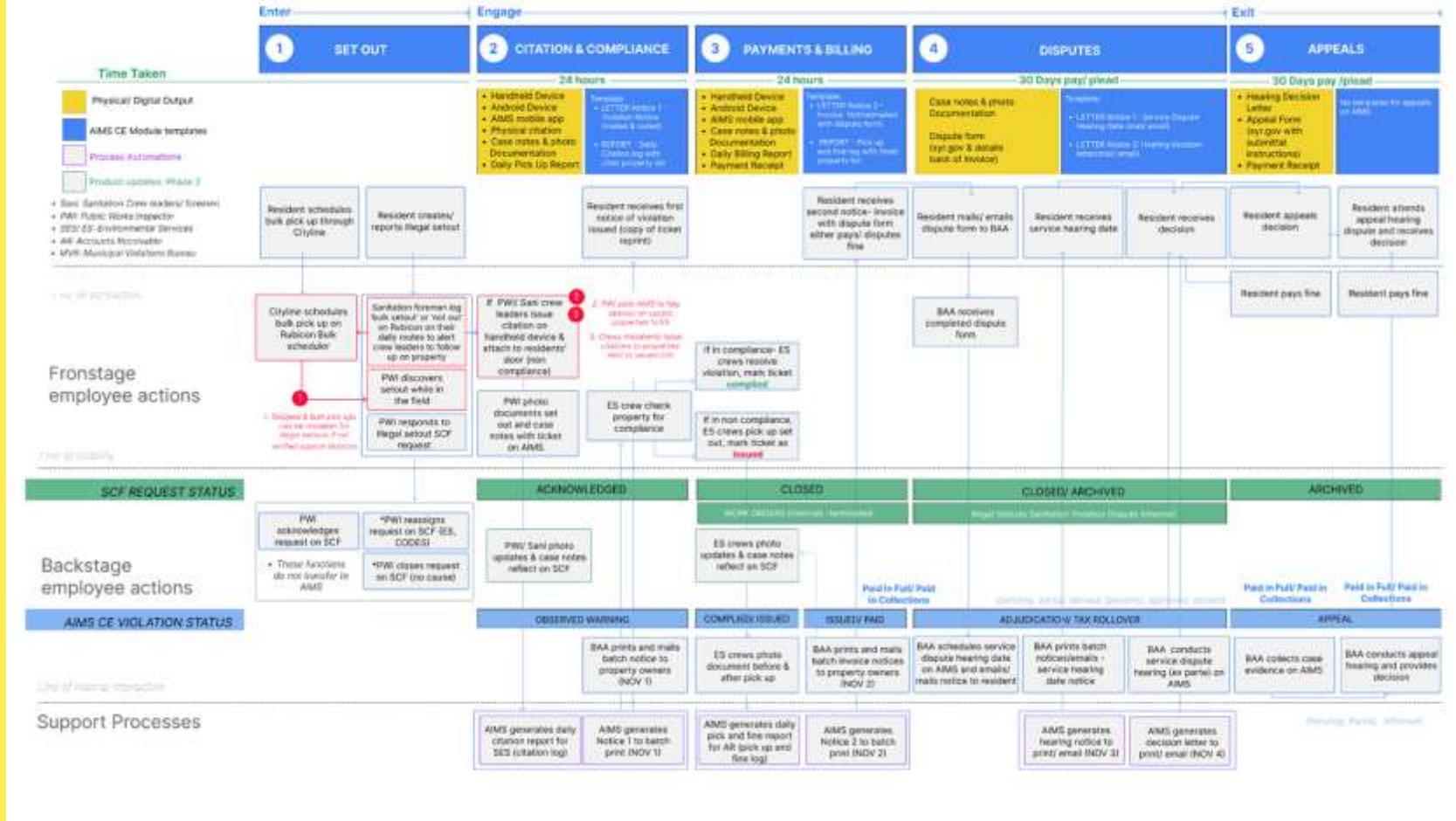


# Caso: Eficiencia en fiscalización

.innovation //  
.datos //  
.performance  
//  
.digital //  
.reflexion //



# Service Blueprint



# Caso: Eficiencia en fiscalización



.innovation //  
.datos //  
.performance  
//  
.digital //  
.reflexion //



Digitaliza un proceso manual

Reutiliza plataformas y protocolos existentes

Datos son compartidos en tiempo real

# Barreras a la digitalización

"Las revoluciones no ocurren cuando la sociedad adopta nuevas tecnologías - sino que ocurre cuando se adoptan nuevos comportamientos. Lo mismo es cierto en el gobierno."



**Jennifer Pahlka**  
*Recoding America*



# Product Management

El “**project management**” es el cómo y el cuando. El “**product management**” es el qué y el por qué.

Un **project manager** se asegura que los proyectos se completen a tiempo y con los recursos adecuados.

Un **product manager** se asegura que se construyen las cosas correctas.



# Caso: Gestionar servicios ciudadanos

. innovacion //  
. datos //  
. performance  
//  
. digital //  
. reflexion //





# Reflexion



Importancia de atraer y cultivar **talento**



Orientación hacia los **problemas**, no las soluciones



Gobernanza de tecnología y datos



Gestión de **proyectos** y trabajo con contratistas



Desafío de repensar los **organigramas y cargos** internos





# Recursos

## Innovacion publica

BCPI - Path to Public Innovation: [Link](#)

## Gobierno centrado en datos

California Data Strategy: [Link](#)

Analytics Playbook for Cities: [Link](#)

Civic Analytics Network: [Link](#)

## Gobierno digital

Product operating framework: [Link](#)

Code for America: [Link](#)

## Performance mgmt:

B. Behn - 7 errors of PerformanceStat: [Link](#)

## Liderazgo y cultura org.:

F Laloux - Reinventing Organizations: [Link](#)

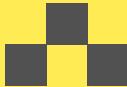
R. Heifetz - Adaptive Leadership: [Link](#)

## Redes y noticias:

United States Digital Response: [Link](#)

Bloomberg Spark: [Link](#)

# **Innovacion Municipal al Servicio de la Ciudadania**



Email: [nicolas.diaz.amigo@gmail.com](mailto:nicolas.diaz.amigo@gmail.com)

LinkedIn: Nicolas-Diaz-Amigo



20 de Enero, 2026  
Nicolas Diaz Amigo

