

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

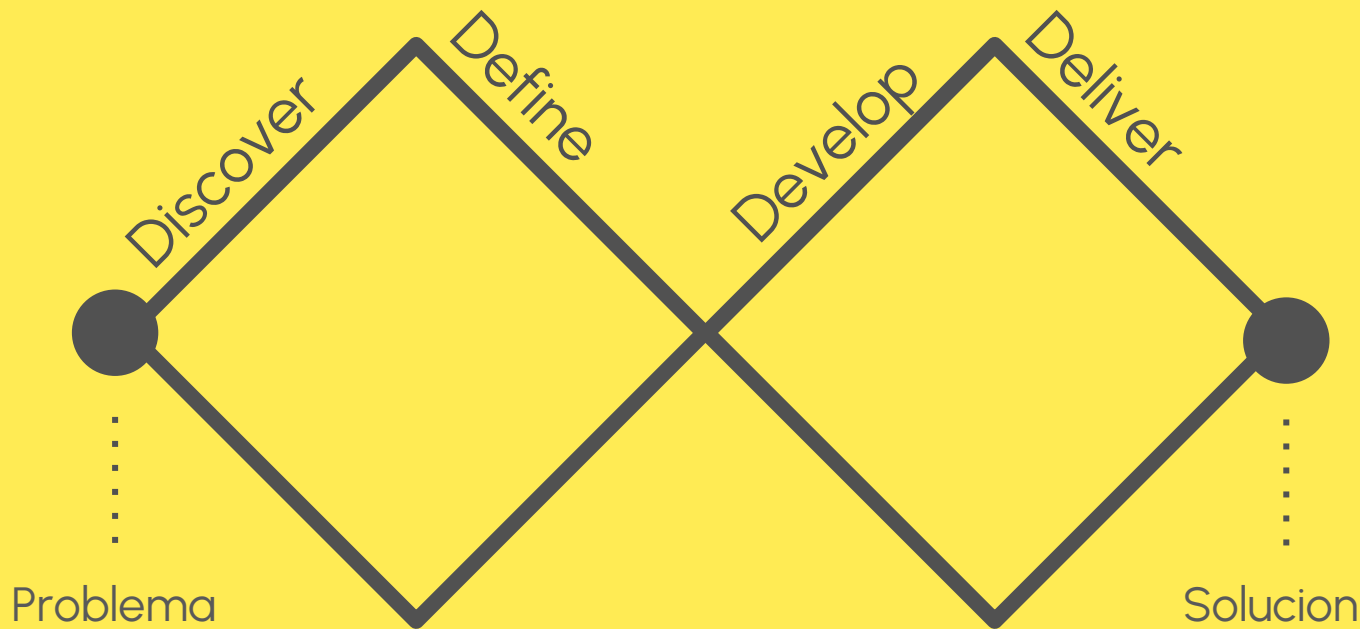


.innovacion // .datos // .performance // .digital //
.reFlexion



 **Innovacion**

Doble Diamante



Caso: Mejorando la experiencia de pagos



.innovacion //
.datos //
.performance
//
.digital //
.reFlexion //



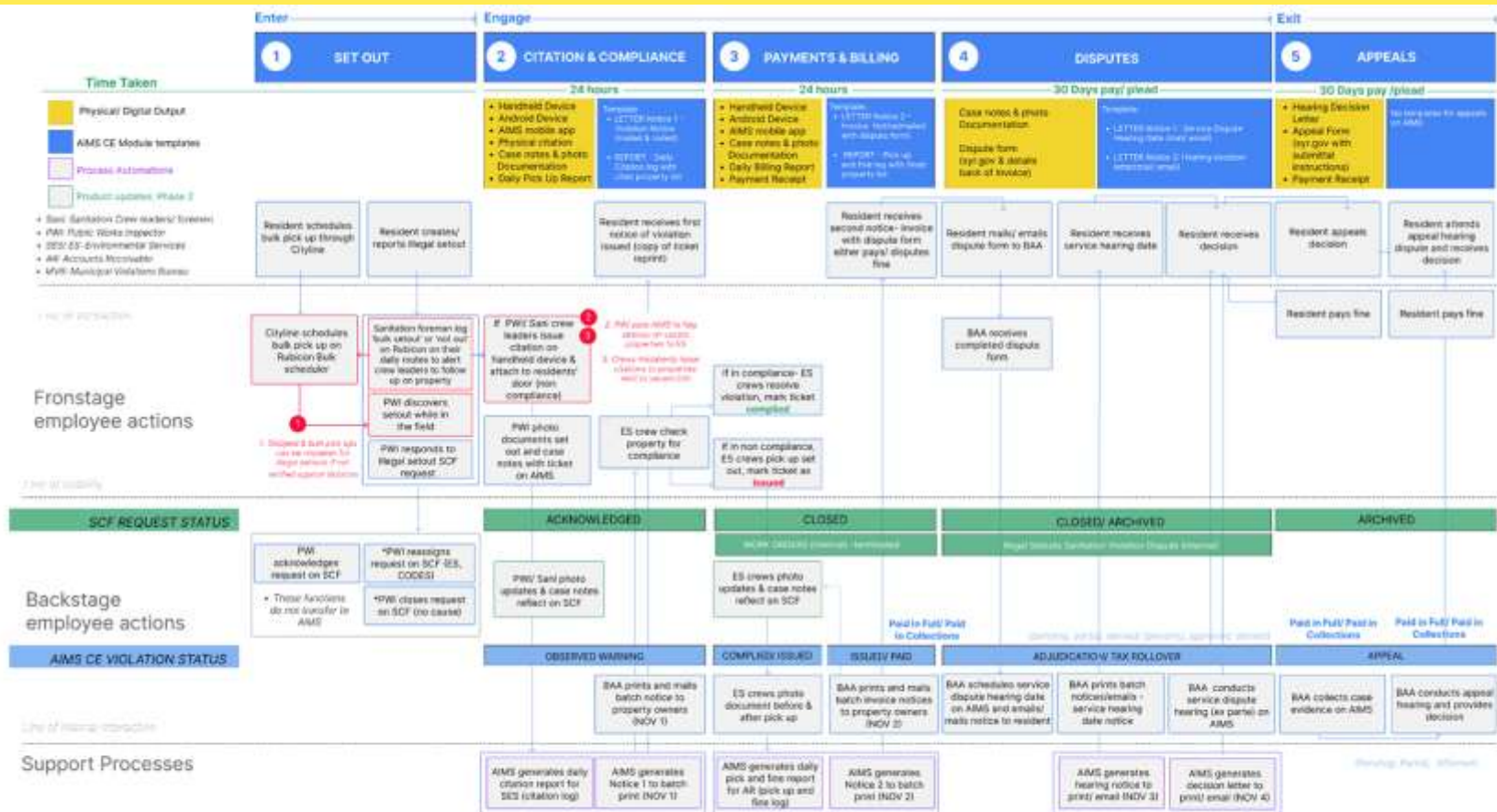
Los ciudadanos no traen
todos los documentos

Portal en línea es confuso

Mal uso del espacio actual



Service Blueprint



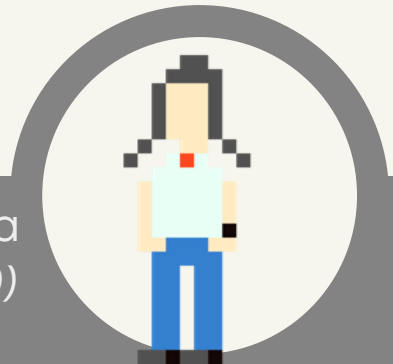


Estrategia de Datos

"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

.....
aplicacion 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: 18 April 2024

% of all permits approved in SLA

44.6%

1.1%

Permits Approved

139

-5.44%

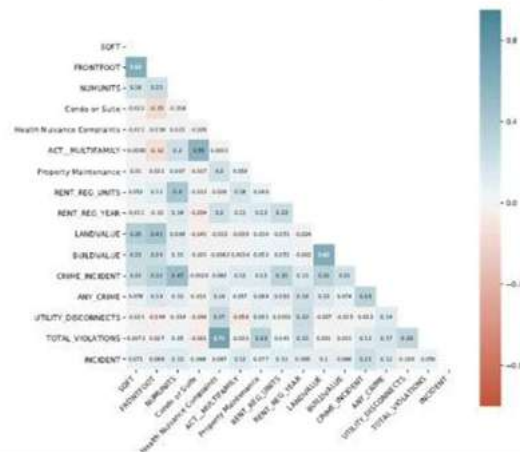
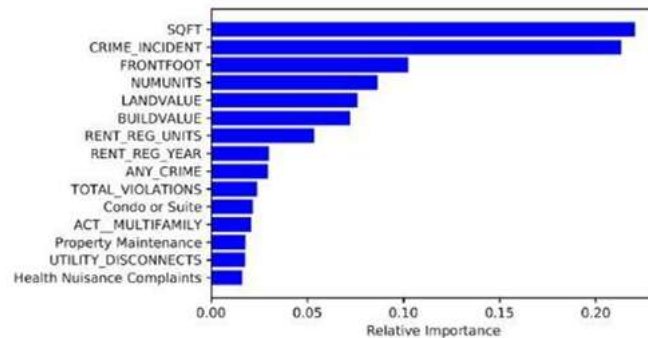
For inquiries regarding the information displayed here, please contact the Analytics, Performance, and Innovation at api-team@syrgov.net



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



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



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: 18 April 2024

% of all permits approved in SLA

44.6%

1.1%

Permits Approved

139

-5.44%

For inquiries regarding the information displayed here, please contact the Analytics, Performance, and Innovation at api-team@syrgov.net

% Approved in SLA

SLA	Permit Type	% Approved in SLA	Approved	Put on Hold	Work Load
<div><div></div> % in SLA accounting hold <div></div> % in SLA not accounting hold</div>					
SLA: 4 Weeks	Block Party (Business District St. Closing)	<div><div></div> 83% 78%</div>	2	1	8
SLA: 4 Weeks	ROW Encroachment (Major/Permanent)	<div><div></div> <div>Permit Type: % in SLA acc. Hold: 100% % in SLA not acc. Hold: 100% # in SLA acc. Hold: 0 # in SLA not acc. Hold: 0</div></div>	XX	XX	XX
SLA: 4 Weeks	ROW Encroachment (Minor/Temporary)	<div><div></div></div>	XX	XX	XX
SLA: 4 Weeks	ROW Road & Curb Cut	<div><div></div></div>	XX	XX	XX

Block Party

% Approved in SLA



of Permits



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:

% of all perm

44.6%

1.1%

Permits Approved

139

-5.44%

For inquiries regarding the information displayed here, please contact the Analytics, Performance, and Innovation at api-team@syrgov.net

Desagrega datos según tipo



Otorga el big picture rapidamente

Provee perspectiva historica



 **Digital**

Agile vs Waterfall



Proyecto ágil

Construir de a poco,
prototipar y luego iterar

Proyectos de alta
complejidad y mucha
incertidumbre



Proyecto cascada

Recolectar
requerimientos y seguir
una receta

Proyectos rígidos y con
poca incertidumbre

definición

ideal para



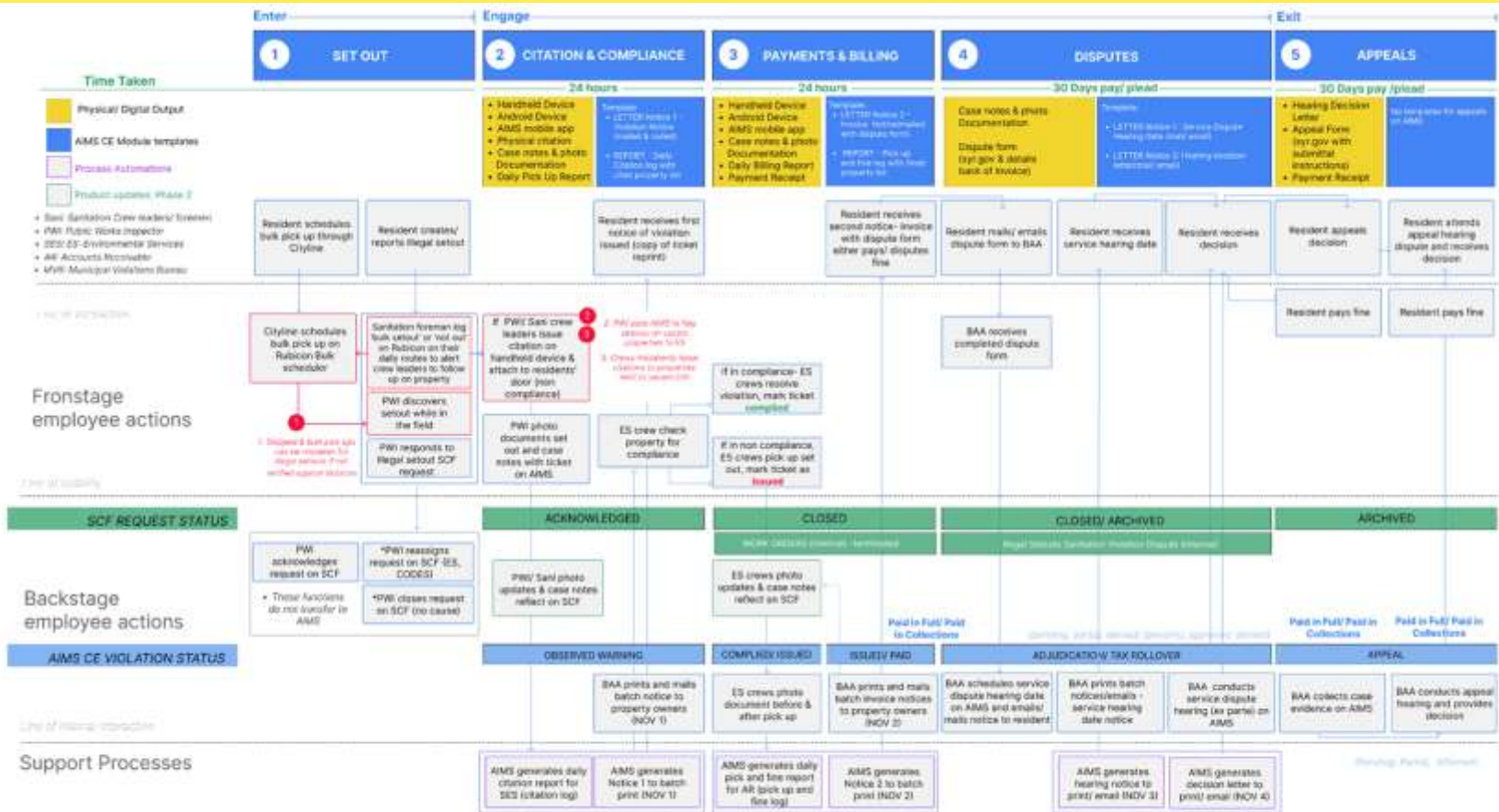
Caso: Eficiencia en fiscalización



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



Service Blueprint



Caso: Eficiencia en fiscalización



.innovacion //
.datos //
.performance
//
.digital //
.reFlexion //



Digitaliza un proceso manual

Reutiliza plataformas y protocolos
existentes

Datos son compartidos en
tiempo real

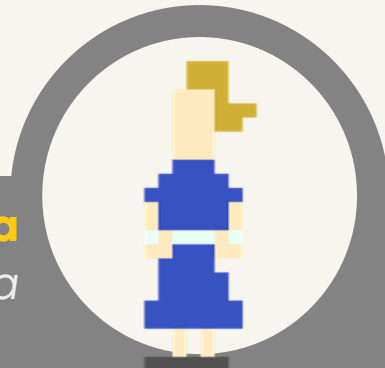


Barreras a la digitalización

"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 que 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**

Reflexion



Importancia de atraer y cultivar **talento**



Gobernanza de tecnología y datos



Gestión de **proyectos** y trabajo con contratistas



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



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

LinkedIn: Nicolas-Diaz-Amigo



20 de Enero, 2026
Nicolas Diaz Amigo

