



# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Municipalidad de Lo Barnechea

2017...

¿Dónde  
comienzo?

¿Quién inicia  
el cambio?

¿Qué  
incertidumbres  
enfrento?

¿Qué  
herramientas  
utilizo?



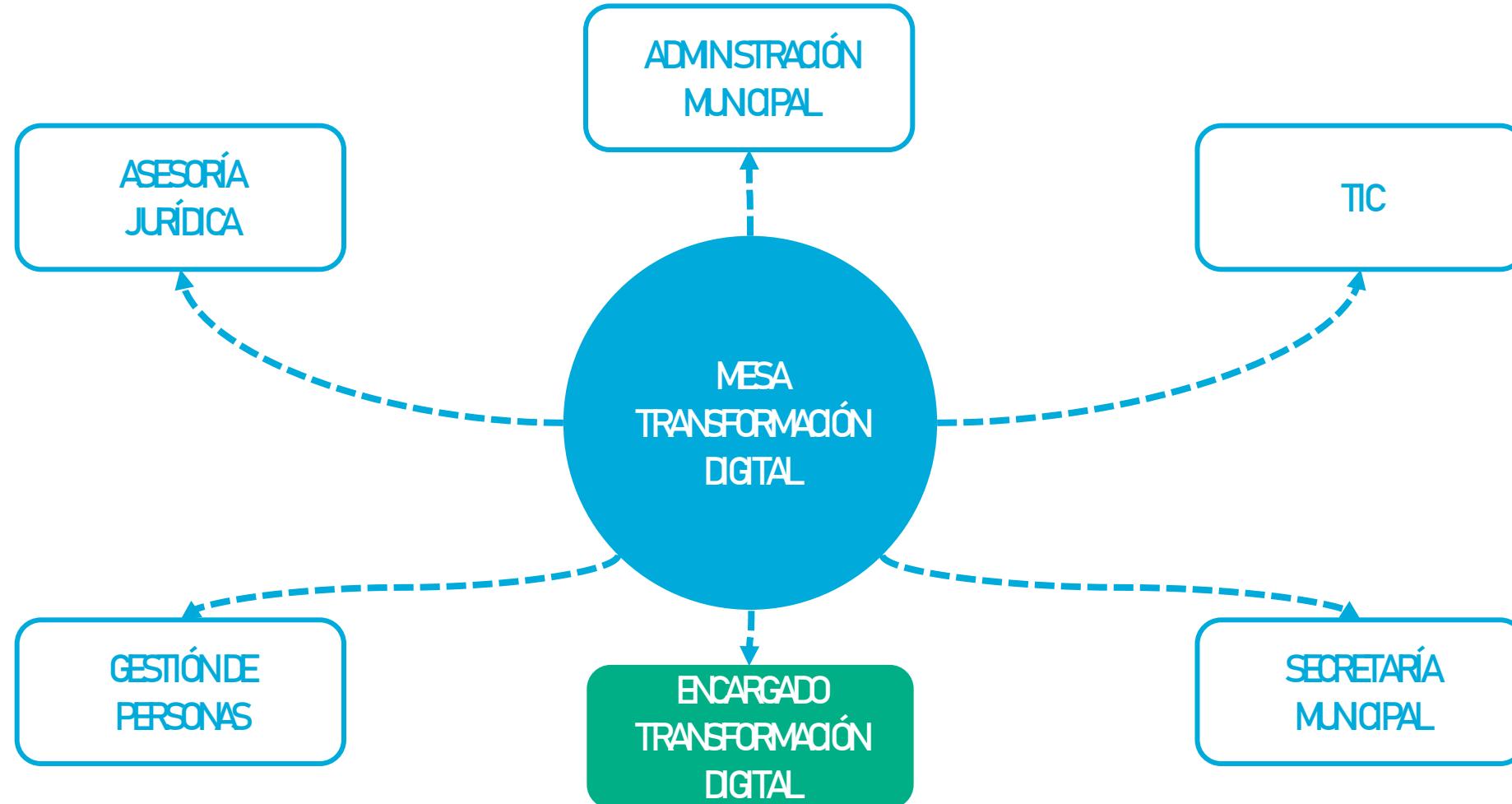
*“Un proceso de transformación digital  
**transparente y enfocado en las personas”***



*¿Cómo lo estamos haciendo?*



# Mesa de Transformación Digital



## Facilitadores y barreras del proceso

PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL



PREPARACIÓN



# Facilitadores del proceso

## PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

### 1 Levantamiento funcional

Considerar una experiencia total.  
Las expectativas de los usuarios  
deben estar alineadas al proyecto.

### 3 Levantamiento de procesos

Clave en el éxito del proyecto.

### 2 Embajadores de Transformación Digital

El proyecto no era de un área,  
todos participábamos.

### 4 Controlar caminos alternativos

Numeración y fechado de  
manera automática al finalizar  
el proceso.

# Barreras del proceso

## PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

### 1 ¿Por dónde comienzo?

Las capacidades son limitadas y las expectativas son altas, y a veces, inmediatas.

### 3 ¿Qué incertidumbres enfrento?

Los miedos y dudas son naturales a cualquier cambio.

### 2 ¿Quién lo lidera?

Es un proyecto estratégico, no operacional.

### 4 ¿Qué plataformas utilizo?

Múltiples soluciones disponibles para resolver el mismo problema.

# Facilitadores y barreras del proceso

PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL



PREPARACIÓN



# Facilitadores del proceso

## PREPARACIÓN

### 1 Involucrar a todos

Todas las áreas informaron sus procedimientos administrativos.

### 3 Definir recursos

Permiten visualizar la complejidad de un procedimiento administrativo.

### 2 Solicitud estandarizada

Se definieron formatos e información requerida.

### 4 Establecer fechas de implementación

Áreas informaron cuándo querían que estuviera disponible.

# Barreras del proceso

## FASE PREPARACIÓN

### 1 Ajustar expectativas

Diferenciar proyecto inicial, de las mejoras.

### 2 Definir prioridades

La prioridad de una unidad es distinta de las prioridades de la institución.

### 3 Digitalizar vs Transformar

A veces es mejor digitalizar, y luego transformar digitalmente.

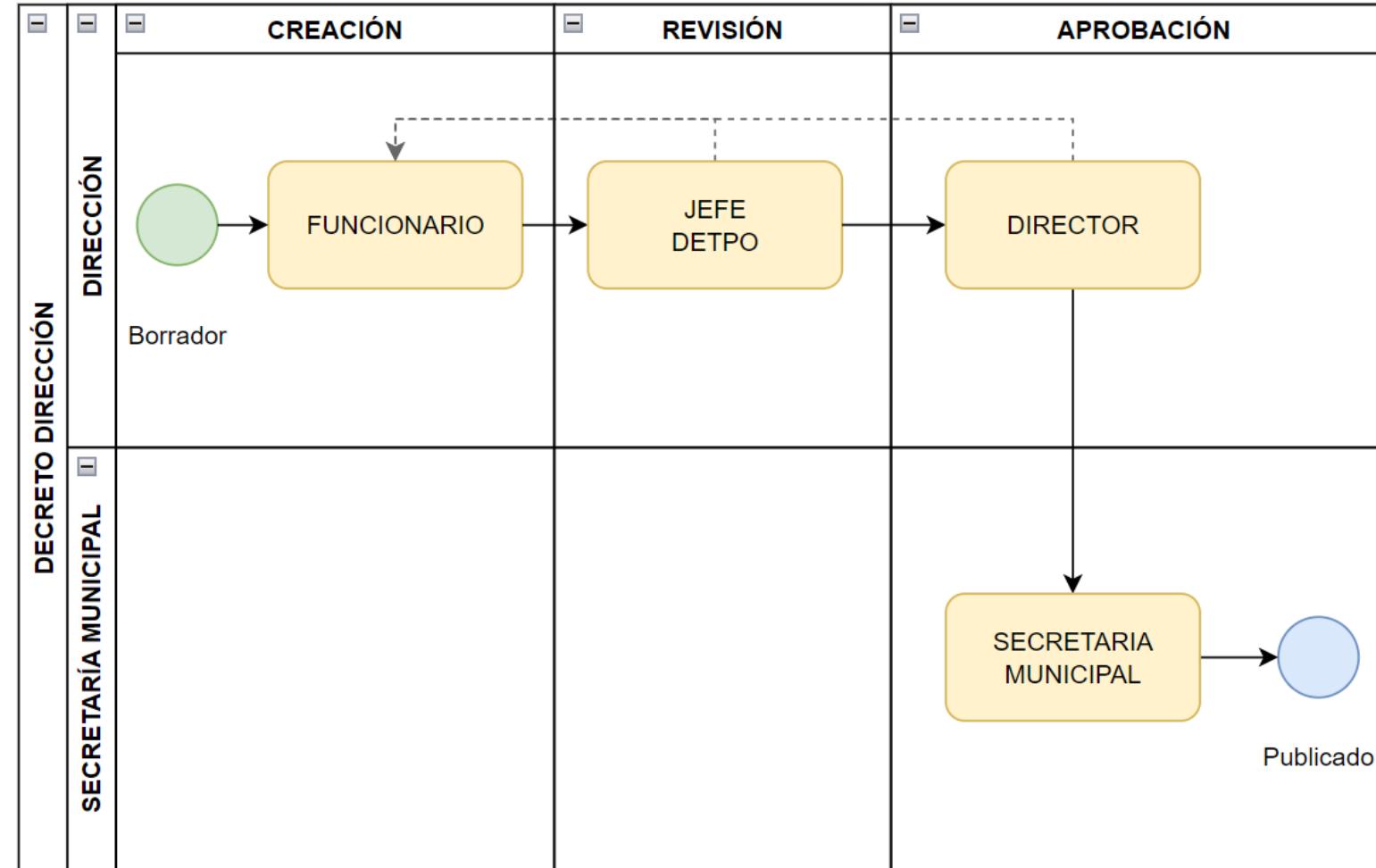
### 4 “Siempre lo hemos hecho así”

Nuevo proceso es distinto a lo que quieren las unidades.

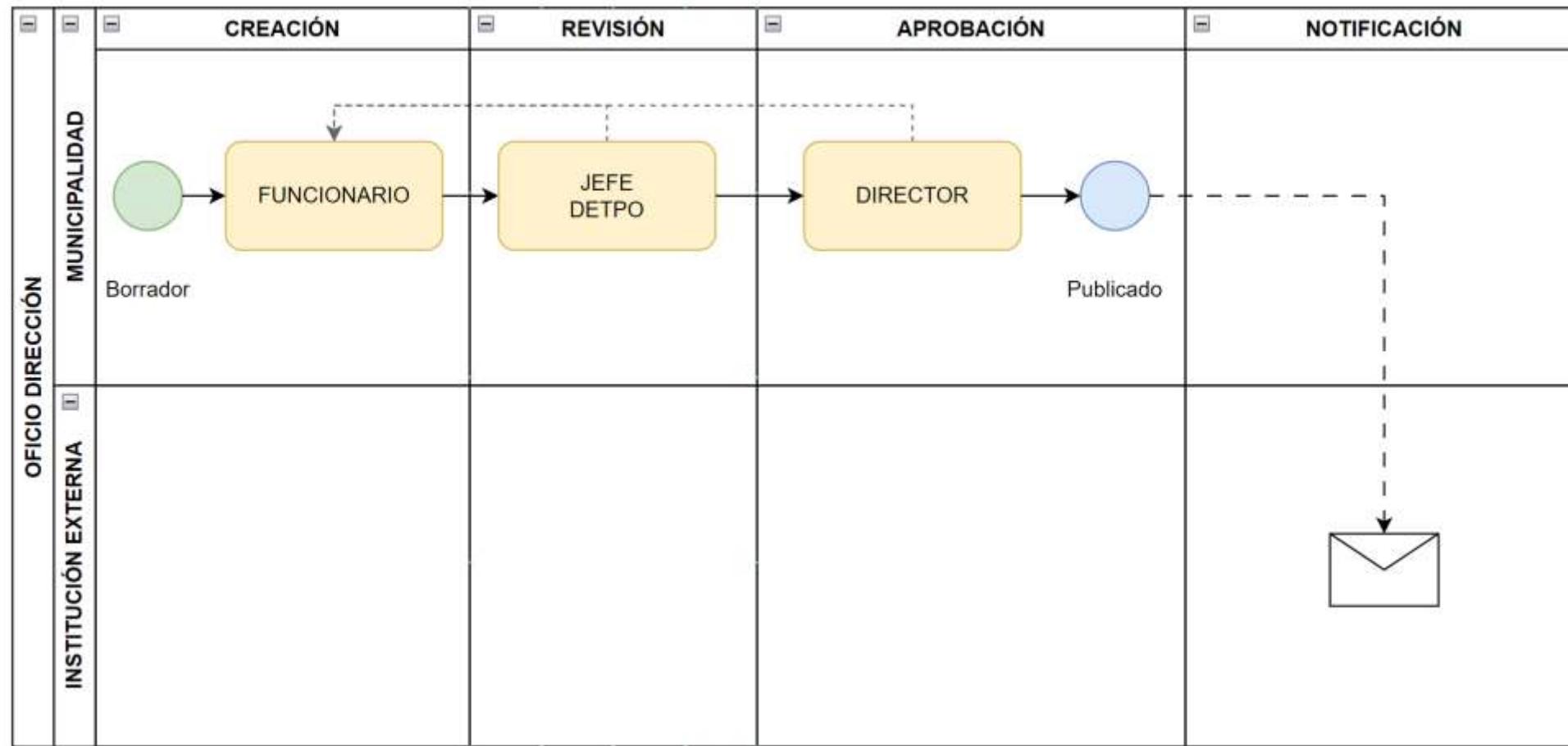
# Asignación del proceso



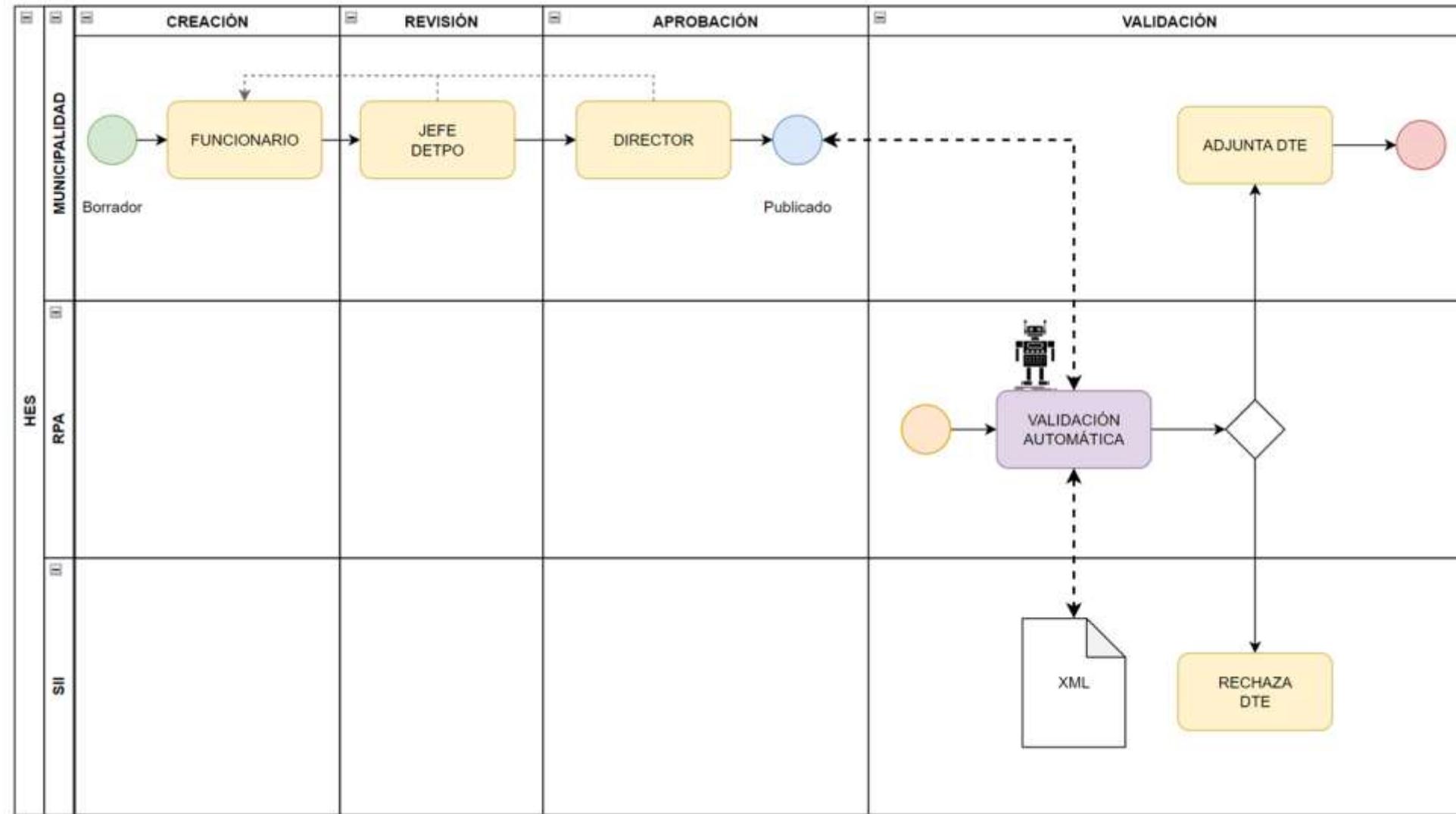
# EJEMPLO 1: ALCANCE INTERNO / COMPLEJIDAD BAJA



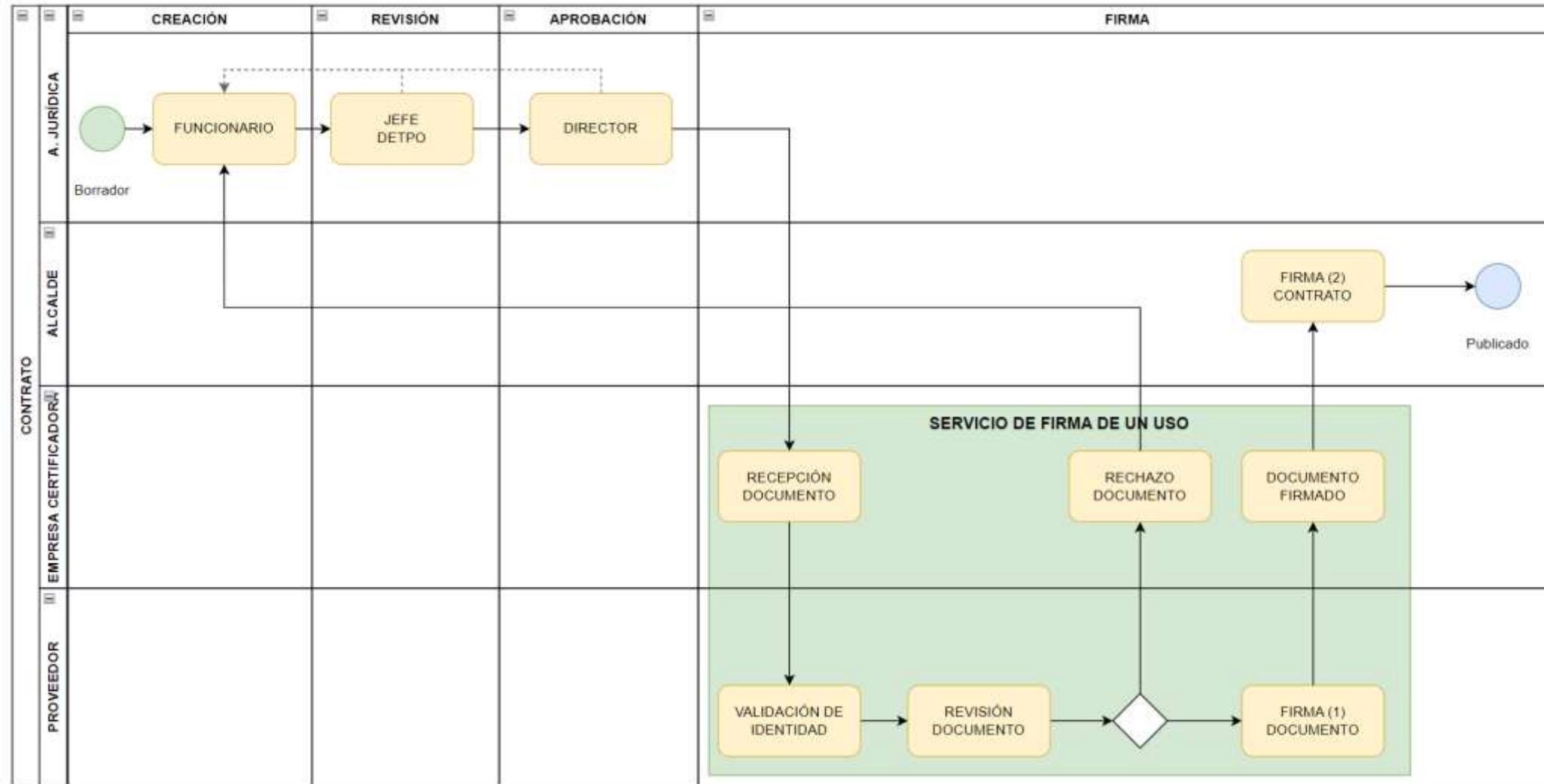
## EJEMPLO 2: ALCANCE EXTERNO / COMPLEJIDAD BAJA



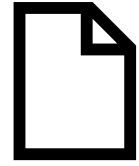
## EJEMPLO 3: ALCANCE INTERNO / COMPLEJIDAD ALTA



## EJEMPLO 4: ALCANCE EXTERNO / COMPLEJIDAD ALTA



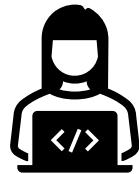
# Resumen



**+ 560.000 DOCUMENTOS CREADOS**  
+250 CLASES  
+200 FLUJOS DE TRABAJO



**100% DOCUMENTOS OFICIALES**  
DIGITALIZADOS COMPLETAMENTE EN 2023

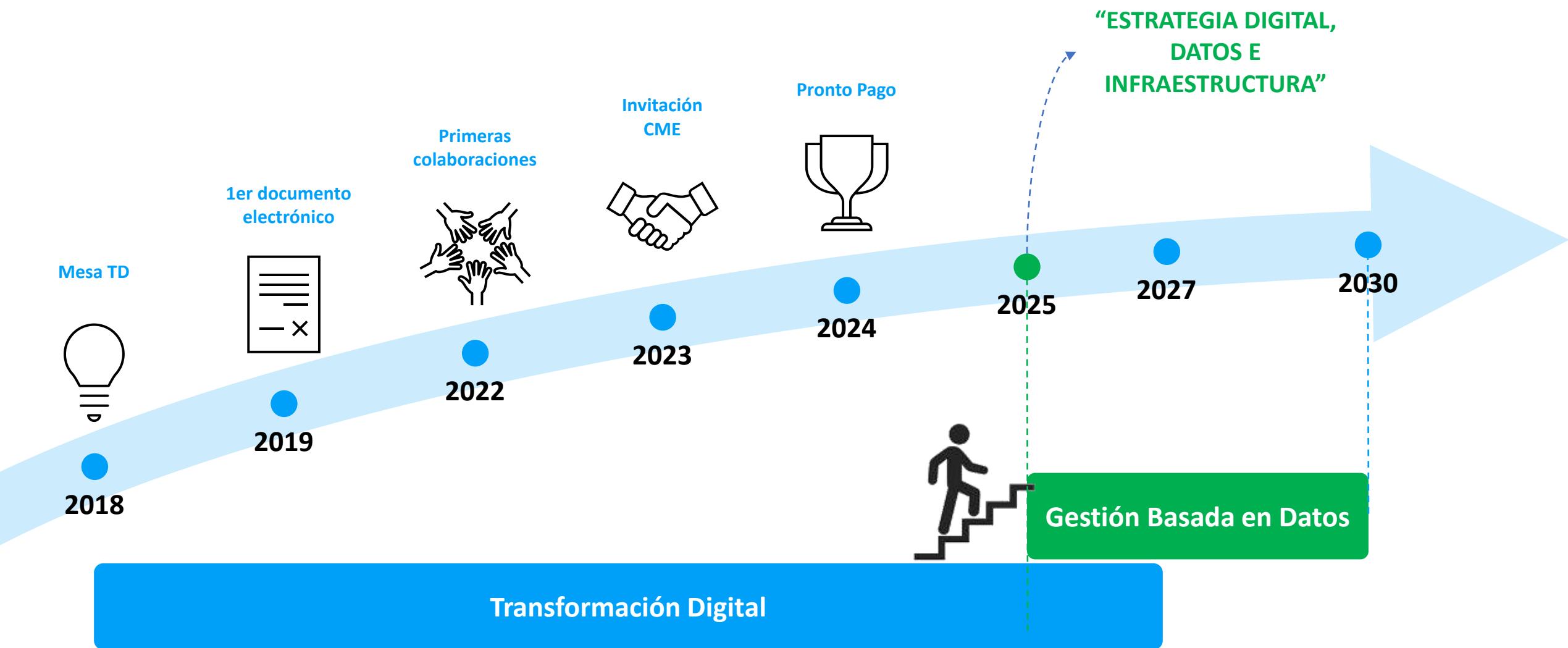


**+ 85 DESARROLLOS**  
AUTOMATIZACIÓN DE ACTIVIDADES  
INTEGRACIONES CON OTRAS PLATAFORMAS



**+ 2,8MM VALIDACIONES DIGITALES**  
REDUCCIÓN DE +50% EN TIEMPOS DE TRAMITACIÓN  
+1.680.000 PÁGINAS SIN IMPRIMIR

# Resumen





# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Municipalidad de Lo Barnechea