



RECIA
Red de Ciudades Inteligentes de Argentina

RED DE CIUDADES INTELIGENTES DE ARGENTINA

Espacio de intercambio de experiencias
y conocimientos para promover las
Ciudades Inteligentes y la mejora de la
gestión de gobierno.

Historias de éxitos y fracasos de soluciones para ciudades inteligentes



Variantes existentes de soluciones para gobiernos:

Pros y contras de las tres variantes actuales para soluciones; las "in house", co-creación pública-privada y servicios tipo SaaS.

- **Desarrollo con equipos propios "in house":** Ventajas (Control del desarrollo, código generado propio, no dependencia externa en especial en sistemas críticos), Desventajas (Reclutamiento y retención de talentos, proyectos fuera de plazo, costos en RRHH mayores a "comprar").



- **Co - creación pública / privada:** Ventajas (Trabajar con equipos mixtos), Desventajas (Coordinar equipos mixtos).

- **Arriendo de servicios tipo SaaS:** Ventajas ("Time to market", licuación inversión, actualizado, llave en mano, control de plazos y costos, sistemas complejos), Desventajas (A término, nuevas funcionalidades o mejoras, proveedor sin experiencia).

El actual "estado del arte" del gobierno de servicios:

Cambiar el actual "seteo" de que sólo se responde por lo urgente y se deja para después (o nunca) lo importante.



El actual "estado del arte" del gobierno de servicios:

Cambiar el actual "seteo" de que sólo se responde por lo urgente y se deja para después (o nunca) lo importante.



- **No pongas canales, que NO VAS A ATENDER** (RRSS, e-mails, call centers, APPs, ChatBots y peor aún AIG).
- **No dar previsibilidad** (plazos concretos de resolución y sincerar las situaciones con realismo).

- **Basta de pedir, el mismo dato** varias veces, requisitos triviales y molestos (como traer la fotocopia del RUT o el nivel de triglicéridos).

- **Aplicar el concepto "Once Only" + trabajar en sistemas interoperables** (internos e externos).

La falsa dicotomía de las interfaces al usuario:

Desarrollo centrado en el ciudadano y el usuario interno, la dicotomía del front sobre el back o la “APP”, el “Bot” vs una Web responsiva.

- **“Menos es más...”** reducir interacciones y pasos innecesarios que no aportan valor al proceso.

- **Webs full responsivas**, hoy es un “must do” (de los casi 25.000 Municipios en Latam, **sólo la mitad tiene una “web”**, y de las cuales muchas son sólo páginas en RRSS.

- El **65% de los ciudadanos interactúa** con los gobiernos **usando el navegador** (Web o Mobile), creciendo a una tasa anual de conversión de entre 3 y 4%.

- **Menos del 3% se instala la “APP” del gobierno**, y el que lo hace, luego de procesado el trámite, la desinstala.

Expectativas versus realidad:

Algunos miedos muy comunes que nos paralizan y fracasos por la inacción. De las malas prácticas, a la buena implementación.

- Es una realidad innegable, que **el ciudadano NO está interesado en interactuar con el Estado**, en especial cuando no está obligado.
- Y cuando está obligado, quiere hacerlo lo más **cómodo y rápido posible** (Y menos presencial - ir a full digital).



- Justamente en estos casos, es desde dónde se debería generar un **nuevo punto de partida** para el diseño de los procesos y trámites.

Datos históricos concretos (mentalidad 24x7x365):

Algunos datos concretos de casos de uso y comportamientos tanto de ciudadanos como de usuarios internos.



Implica también **cambiar** la forma, como el Ciudadano **ve e interactúa** con el **Municipio**

*Caso aplicación de turnos **online** en un Ayuntamiento, dónde se puede apreciar los **picos los Lunes** y **baja actividad los Sábados y Domingo**).*



Datos históricos concretos (mentalidad 24x7x365):

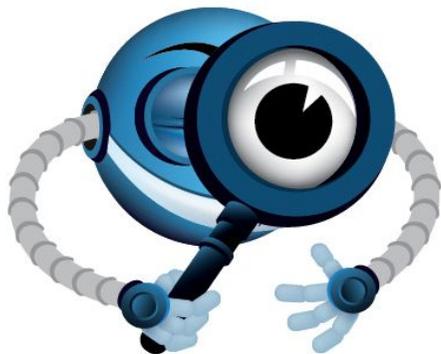
Algunos datos concretos de casos de uso y comportamientos tanto de ciudadanos como de usuarios internos.



¡ La TD y el trabajo remoto Municipal, llegó para quedarse !

Datos históricos concretos (mentalidad 24x7x365):

Algunos datos concretos de casos de uso y comportamientos tanto de ciudadanos como de usuarios internos.



- Hay una **relación de 1a10** en el **costo** de un trámite **presencial vs digital** para el Estado.

- Un **trámite** presencial y analógico, que para el Estado, le cuesta por ejemplo **\$ 100**, al **ciudadano** ese mismo trámite, le sale **\$ 500**.

- ¿Cuántos MM\$ les **ahorraríamos** a los **ciudadanos**, reduciendo al máximo posible, los **trámites presenciales** y en especial los **no obligatorios** ?.

Guía de éxitos para soluciones para ciudades inteligentes:

De éxitos operativos a comunicaciones, y de intangibles a tangibles (spoiler alert: “Ser más proactivo y menos reactivo”).



- Trabajar hoy en **Gobierno**, sería algo muy parecido a estar en un **cuartel de bomberos**, donde:

- Se está de “**guardia**” todo el día, esperando que llamen los problemas para salir corriendo a “**apagarlos**”.
- Lo más ineficiente de trabajar así, es que por cada **incendio** que se apaga, se inician **dos nuevos**.

Guía de éxitos para soluciones para ciudades inteligentes:

De éxitos operativos a comunicaciones, y de intangibles a tangibles (spoiler alert: "Ser más proactivo y menos reactivo").

Así como está planteado, **no permite gestionar** de manera ordenada ni planificada, **reduce** la capacidad de **respuesta** y la posibilidad de **innovar**. Esto tiene que **CAMBIAR...**



AHORA
MISMO



Más proyectos delfines y menos proyectos ballenas*:

Micro-proyectos manejables con equipos reducidos y expertos para resultados medibles (*de <https://www.alejandrobarrros.com/>).



- **Proyectos tipo delfines**, con metas **tangibles y alcanzables**, **equipos reducidos y muy expertos** (nada de proyectos tipo ballenas, que terminan “varados”).
- Tener un **diseño operativo** bajo el concepto de **primero en privado** (“*los trapitos sucios, se lavan en casa, no en la palestra pública*”), luego apertura al **público**.

Se debe **trabajar proactivamente puertas adentro**, es decir, encargarse el **propio agente** de Gobierno y las empresas de servicios, de **relevar** en la calle y tiempo real ellos mismos los **problemas para “Ganarle al vecino”**.

El factor clave de la oferta omnicanal:

Escucha ciudadana de solicitudes y trámites, pasaje de la acción en tiempo real sólo reactiva a una proactiva (ideal buscado).

- Sentarnos a **esperar** que la **demanda** ingrese, llámese: reportes, llamados, quejas, pedidos, incluso consultas básicas, es **llegar muy tarde**.



- Hay que **dejar de tenerle "miedo"** a la escucha activa, y prestar atención a la retroalimentación externa, tanto en RRSS como en nuestros canales digitales y analógicos.

- **Atender en doble turno**, de 8 a 14 y de 14 a 20 Horas (ya lo hacen algunos Municipios), es decir horarios donde el ciudadano no tiene que dejar de trabajar para ir a la sede.

El proceso de innovación (actores clave):

Los conocedores, los clientes/el mercado y los procesos (proceso circular y retroalimentado).



El proceso de innovación (actores clave):

Los conocedores, clientes/el mercado y los procesos.



CONOCEDORES



PROCESO



CLIENTES/EL MERCADO

Integración y co-creación entre pares y externos:

El trabajo en equipo bajo escenarios de complejidad, integración tanto de equipos internos como externos + usuarios y ciudadanos.



- Dar un papel central y transversal dentro de la organización, a los **concedores públicos** con “skills” (formar “**CIOs o Campeones***”)
- **Dar los incentivos correctos** (no sólo de dinero vive el humano).
- **Reconocer sus esfuerzos públicamente.**
- **Integrarlos** en los procesos de mejora y consultarlos en el desarrollo.
- Darles un **espacio para la innovación.**

Algunas conclusiones y paso al conversatorio abierto:

- **No medir el éxito** de la "modernización" por la **cantidad** de reportes o trámites obligatorios **que recibo**, sino por la **cantidad que evitó** de ellos.
- **No pongas canales, que NO VAS A ATENDER** (RRSS, e-mails, call centers, APPs, ChatBots y peor aún AIG).
*** SI, ESTÁ REPETIDO ESTO, MEMORIZARLO..**
- Ver al ciudadano como lo que es, un **CLIENTE**, lograr hacerlo empático.
- **No hay recetas fijas**, cada Municipio es diferente dentro de sí y de otros.



Contactanos y síguenos en RRSS



www.recia.org.ar

info@recia.org.ar



Lic. Marcos Ariel Malamud
Director de tecnología RECIA



<https://twitter.com/Reciarg>



<https://www.linkedin.com/company/reciargentina>



<https://www.instagram.com/reciarg/>

CORFO

GS GOBIERNO DE SANTIAGO

GS Corporación Regional de Desarrollo GOBIERNO DE SANTIAGO

 **santiago**
SMART CITY



RECIA

Red de Ciudades Inteligentes de Argentina

MUCHAS GRACIAS

Abrimos el conversatorio para el
intercambio entre todos...