

## TGR lanza proyecto de transformación digital para operar en la “nube”

- ***La Tesorera Ximena Hernández sintetizó el proyecto como “una nueva forma de comunicarnos y de trabajar de manera más colaborativa” y estar en sintonía con los cambios que están ocurriendo en instituciones y empresas a nivel mundial.***

Catalogado como el cambio tecnológico de mayor relevancia en los ámbitos funcional y administrativo de los últimos años, la Tesorería General de la República puso en marcha el proyecto G Suite, de Google, destinado a alojar en “la nube” (plataforma 100% web) la mayor parte de las operaciones que se realizan en los sistemas que hoy funcionan con programas y herramientas convencionales, incluyendo la red basada en Outlook para permitir la comunicación de computador a computador.

La “nube” con que operará la TGR es proporcionada por la compañía Google, la cual entrega acceso en línea a los sistemas operativos (softwares), archivos, mensajería y comunicación instantánea y otras herramientas necesarias para ejecutar las operaciones cotidianas del Servicio, incluyendo reuniones de trabajo y otras actividades.

La Tesorera General de la República, Ximena Hernández, destacó que este cambio implica “una nueva forma de comunicarnos, de trabajar de manera más colaborativa y cercana, que nos pone en sintonía con los cambios que están ocurriendo en instituciones y empresas de todo el mundo y que se ajusta a los desafíos que abordamos como TGR y a las necesidades de nuestros funcionarios, pero, especialmente, de nuestros usuarios, la ciudadanía”.

Junto con lo anterior, este cambio contribuye a la reducción de costos, a mejorar la productividad y aumentar los niveles de seguridad de la información, agregó la Tesorera Hernández, quien encabezó el lanzamiento del proyecto el 15 de enero pasado. Este se realizó en el auditorio de la Contraloría General de la República, desde donde también se transmitió vía streaming a las tesorerías regionales y provinciales.

Estuvieron presentes los jefes de División y de distintas unidades operativas del servicio, como también de funcionarias y funcionarios que participaron el programa de innovación “Soluciona”.

Ximena Hernández subrayó que esta tecnología Google Cloud, “incluye todas las funciones de comunicación, movilidad, colaboración y seguridad que nos interesa tener como institución, y que permitirá que estemos más y mejor conectados, agilizar y acelerar los procesos de trabajo, con el fin de aumentar la productividad y eficiencia en TGR”.

Concretamente, Google Suite permite una comunicación segura y en tiempo real entre grupos de trabajo, de cualquier tamaño, los cuales pueden intercambiar o compartir información y documentos de trabajo (textos, hojas de cálculo, videos y presentaciones). Junto con ello, la plataforma ofrece conectividad con cualquier navegador y smartphones, cuando el Servicio así lo disponga para que los funcionarios (as) realicen sus tareas.

Para garantizar la seguridad el acceso a la plataforma requiere de un sistema de autenticación validado por la Institución.

Entre otras funciones y beneficios G Suite entrega soporte vía correo electrónico y telefónico 24/7 directo con Google y una capacidad de almacenamiento 50 veces más alta que los correos electrónicos actuales.

“Esta es una experiencia muy desafiante, es un paso crítico, importante, que debíamos dar como organización prioritaria en el marco de la modernización y transformación digital que está impulsando el gobierno del Presidente Sebastián Piñera, para que seamos mejores servidores públicos”, señaló la Tesorera Hernández.

Destacó también que este proyecto es el resultado del trabajo conjunto de las divisiones de Tecnologías de la Información y de Gestión y Desarrollo de Personas y de la Unidad de Gestión Institucional. “Este esfuerzo conjunto ha sido fundamental para llegar a este punto, el lanzamiento de G Suite, con el objetivo de planificar, diseñar y gestionar la mejor experiencia de migración posible”.

## **Perspectiva Gobierno**

Durante el lanzamiento de G Suite en la TGR, se dirigió a los asistentes el asesor del director del Servicio Civil, Gustavo Campos, quien destacó la importancia de la modernización tecnológica en el sector público. Campos señaló que las entidades del sector público están sometidas a una fuerte presión de la ciudadanía, que demanda un mejor servicio y por lo mismo, los problemas a que se enfrentan éstas son cada vez más complejos. En este sentido afirmó que la respuesta de los servicios públicos es conectarse y atender las demandas de la ciudadanía, para lo cual se requiere de funcionarios dispuestos a empatizar con los usuarios. Por esto mismo señaló que cualquier intento de modernización tecnológica pasa por las personas.

“Tenemos que ser creativos e innovadores porque al mismo tiempo nuestra principal misión como empleados públicos es generar valor para el Estado”, puntualizó Gustavo Campos. Pero advirtió que la tarea no es fácil, porque en el servicio público los empleados tienen que enfrentar numerosas barreras para innovar. Entre las más frecuentes mencionó: el temor al cambio y el miedo a fallar, porque de ocurrir un yerro mayo se ven enfrentados a sumarios administrativos; el marco normativo, que se presenta rígido para los innovadores; el bajo presupuesto y la insuficiencia de dotaciones; el ciclo político que afecta los proyectos; el arraigo al principio de jerarquía, que limita la tarea de hacer cambios solo a las jefaturas y la cultura organizacional, que indica si las cosas siempre se han hecho así y funcionan, ¿por qué habría que cambiar?

Posteriormente ofreció una exposición la coordinadora de Transformación Digital de Gobierno Digital, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Hanna Back, quien anunció que el próximo 25 de enero se publicará el instructivo del gobierno para acelerar la transformación digital y avanzar hacia el objetivo de “cero papel” en las tareas del Estado.

## **Casos de innovación en la TGR**

Luego, tres líderes de proyectos de innovación del programa Soluciona, explicaron en qué consisten sus respectivas propuestas innovadoras: Nicolás Rozas y Francisco Campos, analistas de control de Gestión de la División de Finanzas; y Pauline Bois de Chesne, analista de cartera de la Tesorería Provincial de Ñuñoa.

Nicolás Rozas explicó en qué consiste el Proyecto Protocolo Gerónimo”, destinado a estandarizar y hacer más eficientes las reuniones en el TGR; Francisco Campos presentó el Proyecto Colabora 360, que propone una plataforma digital para que todos los funcionarios (as) participen (a lo largo del país) con propuestas de solución a problemas o desafíos comunes del Servicio; y Pauline Bois de Chesne, entregó detalles del proyecto para que los usuarios de la TGR hagan seguimiento en línea de trámites, a partir de un número, con el cual podrían consultar el estado en que éstos se encuentran, mediante una aplicación del sitio web institucional.

## Gestión del cambio

En la parte final del acto de lanzamiento de G Suite, Francisco Herrera, jefe subrogante de la Sección Desarrollo y Capacitación, de la División Gestión y Desarrollo de Personas, dio a conocer los próximos pasos para la implantación del proyecto.

Herrera dijo que en los próximos días se cursará una invitación a todos los funcionarios y funcionarias para que se integren a la tarea de convertirse en líderes del cambio, cumpliendo el rol de facilitadores, entrenadores y coordinadores del proyecto. Añadió que la meta es contar con el 10% de la dotación por cada unidad de trabajo, los cuales previamente recibirán las instrucciones sobre el funcionamiento de G Suite, para a su vez se las expliquen a sus compañeros de trabajo.

“Debemos hacer que nuestros funcionarios (as) se involucren en este cambio organizacional que hoy nos convoca, siendo promotores fundamentales en este proceso de transformación, motivándolos a trabajar en conjunto para lograr los nuevos objetivos de la institución”, expresó Francisco Herrera.

Puntualizó que el objetivo es contar con funcionarios que no se resistan al cambio, que no piensen que hay una sola forma de hacer las cosas y que si ello no ocurre “la gestión del cambio será un total fracaso”. Es por ello que la invitación “es a comprometerse con este nuevo proyecto que involucra a toda la TGR, con motivación y liderazgo para que nuestra migración a la nube sea un éxito”.