

PATRICIO ROJAS, GERENTE DE SOLUCIONES DE AUTOSERVICIO DE VIGATEC:

Seguirán creciendo los servicios de autoatención en el Estado y en las empresas

El mercado de servicios de autoatención en Chile seguirá creciendo, tanto en las organizaciones públicas como privadas.

Patricio Rojas, gerente de Soluciones de Autoservicio de Vigatec, destaca a nivel público el alto crecimiento en el Estado, de acuerdo al instructivo presidencial. En este sentido, se sumarán en el Estado más trámites de los organismos públicos existentes y en otros.

"El mercado de autoservicio en Chile a nivel de gobierno es de alta demanda y crecimiento. Por un lado, las organizaciones gubernamentales, a través del instructivo presidencial, están llamadas a disponibilizar sus servicios a través de diferentes medios y dispositivos digitales. Uno de ellos son los kioscos de autoatención donde el ciudadano puede acceder a los certificados y trámites de mayor demanda en forma fácil, segura, sin necesidad de tener que ir a las oficinas de gobierno para requerirlo", destaca.

Agrega que los principales pilares del instructivo presidencial sobre modernización del Estado son:

1. Identidad Digital Pública; Lo que se conoce como Clave Única, donde el ciudadano obtiene una clave para poder acceder a todos los trámites del Estado. Una forma de obtener esta clave es acercarse a los kioscos digitales de la red Chileatiende.

2. Política de Cero Fila: Sus principales objetivos son dos: el primero tiene que ver con la petición de que se digitalice la mayor cantidad de trámites posible de los organismos públicos. Para ello, las instituciones públicas deben digitalizar el 80% de sus trámites al 31/12/2021, y llegar al 100% al 31/12/2023; y en segundo lugar que no sea necesario recurrir a otro organismo público para pedir antecedentes que se encuentren

La compañía ha desarrollado soluciones propias con altas capacidades de adaptabilidad para diversos mercados y culturas.



Patricio Rojas, gerente de Soluciones de Autoservicio de Vigatec.

en poder de la administración pública.

3. Política Cero Papel: Además del objetivo de contribuir con el medio ambiente, se solicita a las entidades públicas que gradualmente vayan eliminando el uso de papel, para lo cual deben adoptar medidas en pro de este objetivo.

4. Coordinador y seguimiento: Es necesario que cada una de las instituciones públicas nombren a un Coordinador Institucional de Transformación Digital, que será el encargado de velar por el establecimiento y seguimiento de

estas políticas.

"Gracias a este instructivo y la utilización de plataformas digitales como los kioscos de autoatención del Estado, se hace posible que cada vez más los ciudadanos puedan tener un acceso mucho más expedito y rápido a todos los trámites que solicita el Estado", destaca.

SOLUCIONES NOVEDOSAS

Como parte de los planes de innovación y desarrollo que posee la Unidad de Negocios de Autoservicios de Vigatec resalta la

creación del "Core V". Se trata de una plataforma de base adaptable e integrable de acuerdo con las necesidades de cada cliente, siendo una herramienta de autoservicio multicanal que permite usarse en módulos, aplicación web y móviles.

Entre las principales ventajas del desarrollo de esta plataforma está el time to market. "Vigatec tiene la capacidad de entregar soluciones de autoservicio en menos de la mitad del tiempo del que se realiza en la actualidad en función de las necesidades específicas de cada cliente con tiempos de

construcción ágiles y rentables", agrega.

Adicionalmente a la plataforma Core-V, Vigatec cuenta con Monitor-V, "el sistema de monitoreo más novedoso que existe en el mercado, no solamente desde la perspectiva de entender el funcionamiento del equipo para poder tomar acciones, sino que también permite mostrar la usabilidad y entregar información a los dueños de los canales para entender qué están haciendo los usuarios en sus kioscos", dice.

"Existen requerimientos y

también proposiciones que hemos realizado a diversos organismos, que tienen como objetivo poder ofrecer de diferentes formas toda la guía de trámites que está disponible en el gobierno central. Algunas de estas innovaciones están dirigidas a todo tipo de público, por ejemplo kioscos inclusivos, kioscos móviles para gestiones en terreno, entre otros.

PROPUESTA DE LA COMPAÑÍA

Patricio Rojas resume la propuesta de la compañía: "La experiencia de Vigatec nos ha llevado desarrollar soluciones propias con altas capacidades de adaptabilidad para diversos mercados y culturas, dentro de ellos la banca a nivel nacional y latinoamericano. Hoy contamos con una base instalada de más de dos mil equipos en distintos tipos de clientes en los cuales se realizan más 110 millones de transacciones anuales".

Agrega que Vigatec tiene una vasta experiencia en el diseño y fabricación de kioscos de autoconsulta. "Desde el año 2013 cuando entregamos por primera vez los kioscos de autoatención del Ministerio de Desarrollo Social, para la entrega en ese tiempo, de la ficha CAS, hoy Registro Social de Hogares. Gracias a esta iniciativa hemos continuado proveyendo soluciones de autoconsulta para diferentes ministerios, aprendiendo cada vez más de las necesidades e innovaciones que son requeridas por el Estado", señala.

Vigatec cuenta hoy en día con alrededor de 1.000 kioscos en el país, los cuales cuentan con soporte, mantenimiento y monitoreo, para que la instituciones de gobierno puedan preocuparse por la generación y disponibilización de más trámites y no de la operación de los kioscos.