

Modelo de madurez digital de FORRESTER

Alejandro Salinas C - Gerente de Operaciones
CAS-CHILE





Transformación Digital en el Sector Público Chileno

- La tendencia mundial de los gobiernos que buscan centrar su gestión en el ciudadano, pasa inevitablemente por la digitalización.
- La experiencia mundial a estos desafíos apunta a un nuevo paradigma centrado en las personas, basado en 3 principios:
 - Transformar modelos establecidos.
 - Gobiernos gestionados por datos.
 - Considerar la experiencia del ciudadano.



Reimaginar modelos establecidos

- La adopción de soluciones digitales desde una perspectiva de gestión y operación, mejoran el rendimiento al transformar procesos financieros, de recursos humanos, de compras y de gestión de activos con un enfoque integrado.





Gobiernos gestionados por datos

Contar con tecnología que soporte adecuadamente la capacidad de establecer un marco de negocios digital, que pueda extraer información de múltiples fuentes en una plataforma común para todos los niveles de tomadores de decisiones.





Experiencia del ciudadano

- El punto de vista del ciudadano debe primar en cada decisión, como clave del éxito en la era digital.
- Para gobernar en una sociedad digital, las instituciones deben empatizar con el ciudadano para transformar los modelos operativos y usar los datos como un activo para resolver sus problemas.





Un poco de historia...

- Impacto de gobierno electrónico en Chile; Enero 2005.
- Actualización de las normas sobre gobierno electrónico (DS 93 y 83); Enero 2013.
- Modelo de madurez de gobierno digital en organizaciones del estado; Enero 2015.
- Estudio sobre nivel de digitalización de municipios; Enero 2015.





Un poco de historia...

- Publicación Ley N°21.180 de transformación digital del estado; Noviembre 2019.
- DFL y reglamentos; Noviembre 2020.
- Preparación de implementación; Junio 2021.
- Implementación total de la ley, año 2024.



Iniciando un proyecto

- Proponer **nuevas y mejores formas** de llevar a cabo procesos actuales.
- Identificar mi **nivel de madurez digital** (en donde estoy)



Modelo de Madurez Digital (Forrester)

- Conocer el grado de desarrollo de las instituciones en cuanto a su cultura digital.
- Evalúa cuáles son sus capacidades para adoptar proyectos de transformación digital.



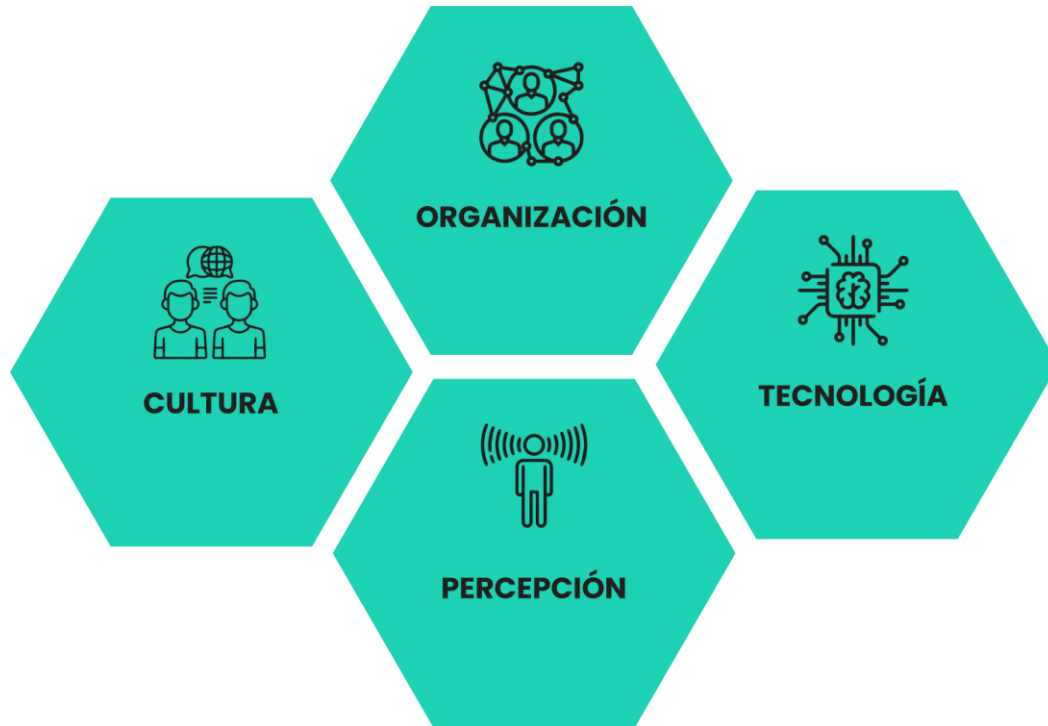
Modelo de Madurez Digital (Forrester)

- El modelo evalúa 4 dimensiones relacionadas con actividades de las organizaciones y la sitúa en uno de los 4 niveles de madurez: **escépticos, adoptantes, colaboradores y diferenciadores**.
- Es un cuestionario que tiene 28 preguntas, 7 por cada una de las 4 dimensiones analizadas. Cada pregunta se evalúa del 0 al 3, de manera que la máxima puntuación es de 84 puntos, correspondiendo al mayor nivel de madurez.





Modelo de Madurez Digital (Forrester)



- Es importante definir los 4 grandes bloques en los que se divide el cuestionario:
 - **Cultura:** se basa en el enfoque de la organización a la innovación digital y cómo ésta empodera a sus colaboradores con tecnologías digitales.
 - **Organización:** cómo esta alineada la organización para apoyar la estrategia, la gobernanza y la ejecución digital.
 - **Tecnología:** el uso y la adopción de nuevas tecnologías.
 - **Percepción:** cómo se retroalimenta la información del ciudadano y del negocio para medir el éxito y alinear la estrategia de modernización.



Modelo de Madurez Digital (Forrester)

- Nivel uno: escépticos:
 - Organizaciones que no poseen canales digitales y gastan sus recursos en formas tradicionales de hacer las cosas.



Modelo de Madurez Digital (Forrester)

- Nivel dos: **adoptantes:**
 - Utilizan la mayor parte de su presupuesto en programas de difusión digital.
 - Falta un detalle crítico, que es la rapidez de respuesta a las necesidades ciudadanas.



Modelo de Madurez Digital (Forrester)

- Nivel tres: **colaboradores:**
 - Trabajan juntos los equipos propios del negocio y los de tecnología, sin embargo se prioriza el desempeño individual sobre la creación de una experiencia del ciudadano completa.



Modelo de Madurez Digital (Forrester)

- Nivel cuatro: **diferenciadores:**
 - Organizaciones maduras digitalmente que integran el concepto de omnicanalidad, es decir, la comprobación del ciudadano y equipos de datos para crear experiencias basadas en el cliente.

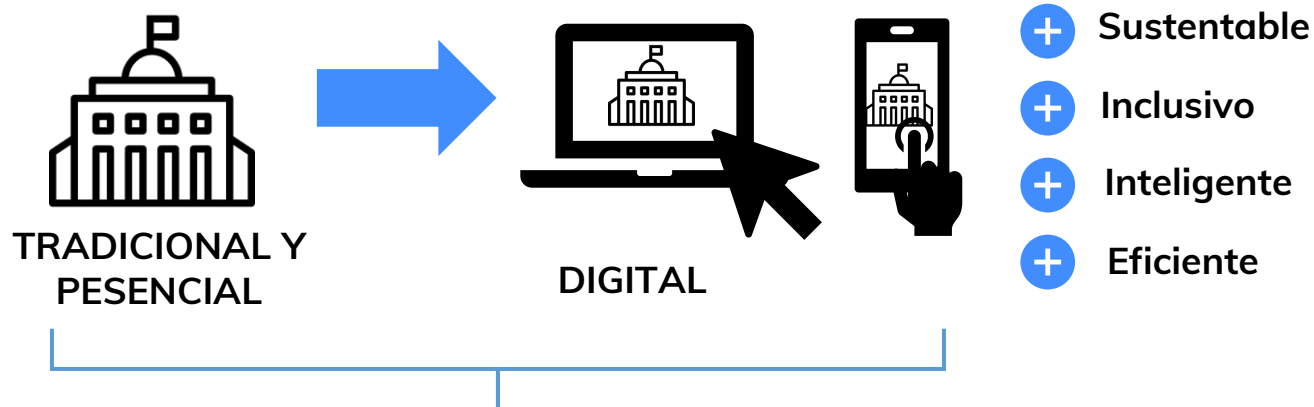
¿En qué nivel te encuentras?

 Alto NIVEL DE MADUREZ  Bajo	Segmento Madurez	Comportamiento Característico	Estrategia	Puntuación
	Diferenciadores	Demuestran excelencia <i>ad hoc</i>	Sistematizar buenas prácticas	75 a 84
	Colaboradores	Cooperadores, pero no movidos por los datos	Aprovechar técnicas de <i>advanced analytics</i>	57 a 74
	Adoptantes	Estancados en las prácticas convencionales	Acelerar los esfuerzos digitales	34 a 56
	Escépticos	Ignoran lo digital	Buscar la propia disrupción	0 a 33



¿Cuál es el desafío de transformación que enfrentan las Municipalidades?

Cada **Municipalidad** como un **centro de servicio ciudadano**



¿Cómo?

Estableciendo **la ruta** para abordar la transformación digital fortaleciendo las **capacidades** digitales clave



Una ruta **personalizada** según su nivel de madurez digital, capturando **aprendizajes y experiencias** de otras municipalidades

Pasos para establecer la ruta de la Transformación Digital

IMPLEMENTAR

Desarrollar las **acciones prioritizadas**, evaluando constantemente el impacto en **valor**.



4

ESTABLECER LA RUTA

Definir acciones para abordar cada pilar de la Ley de Transformación Digital y priorizarlas.



3

FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES

Como resultado de la medición de madurez digital, es clave identificar **fortalezas** que serán habilitadores en la transformación y cuales son las oportunidades de mejora a trabajar...



2

EL PUNTO DE PARTIDA

Medir el **nivel de madurez digital** es el punto de inicio de la ruta de la TD.



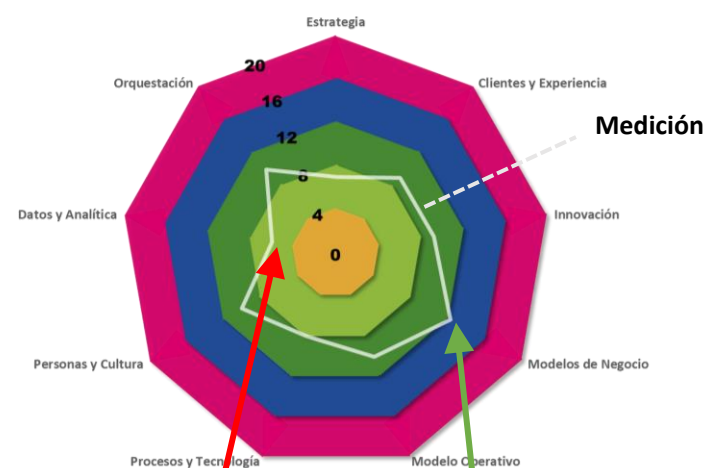
1

Estos 4 pasos nos permitirán establecer la **ruta** para alcanzar los objetivos de la **Ley de Transformación Digital**, y abordar conscientemente este cambio, con un **plan adaptado** a la realidad de cada Municipalidad, apalancándose en sus **fortalezas** y abordando sistémicamente las **oportunidades de mejora**



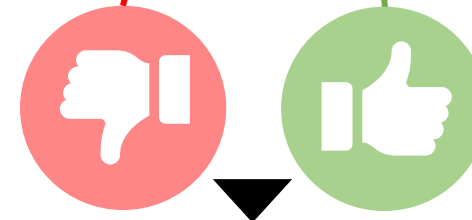
EL PUNTO DE PARTIDA

El índice de Transformación Digital (ITD) permite conocer el **estado actual de madurez de la institución**, complementando el análisis con **entrevistas y documentación** asociada a: Estrategia digital, uso de tecnología, personas y cultura, procesos, uso de datos, etc..



FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES

Los elementos con mayor nivel de madurez se transforman en **fortalezas de la Municipalidad**, y por lo tanto habilitadores de la transformación, y los elementos menos maduros, son **oportunidades de mejora** que se deben abordar de manera priorizada...



ESTABLECER LA RUTA

La ruta de Transformación Digital de cada Municipalidad, debe contener **objetivos temporales**, que permitan cumplir con lo expuesto en la **Ley de Transformación Digital...**



Ley de TD

- Comunicación con otros órganos
- Notificación a ciudadanos
- Procedimientos administrativos
- Digitalizar documentos
- Expedientes
- Interoperabilidad



IMPLEMENTAR

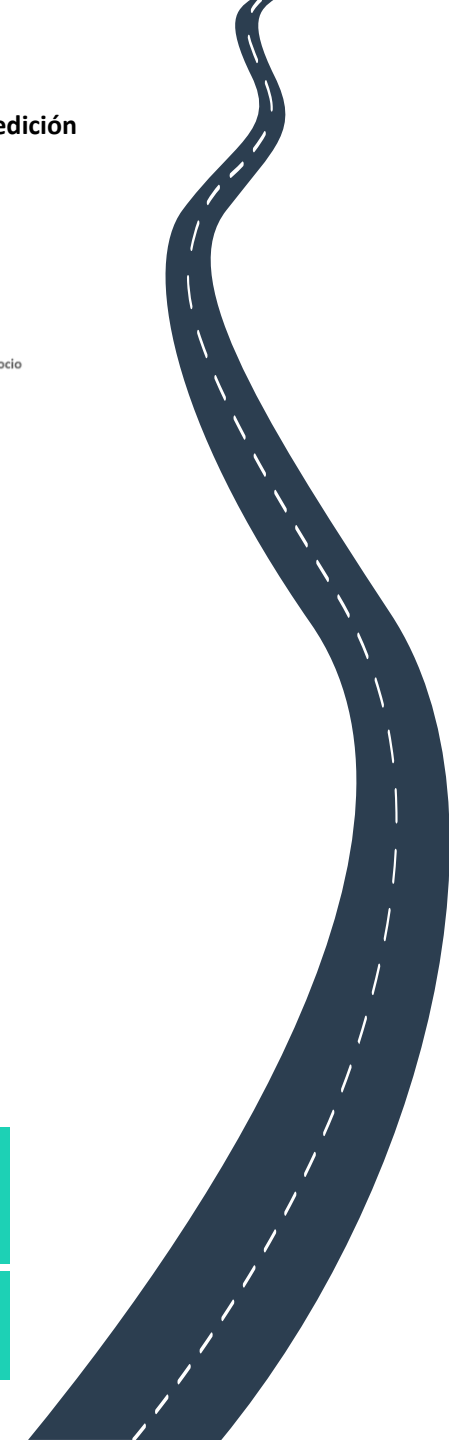
El ir aumentando el nivel de madurez mediante la ejecución e implementación de mejoras, puede ser mediante el uso de **metodologías ágiles**, para asegurar **generación de valor** progresiva y tempranamente...



Gestión de
Proyectos

Gestión del
cambio

Formación y aprendizaje





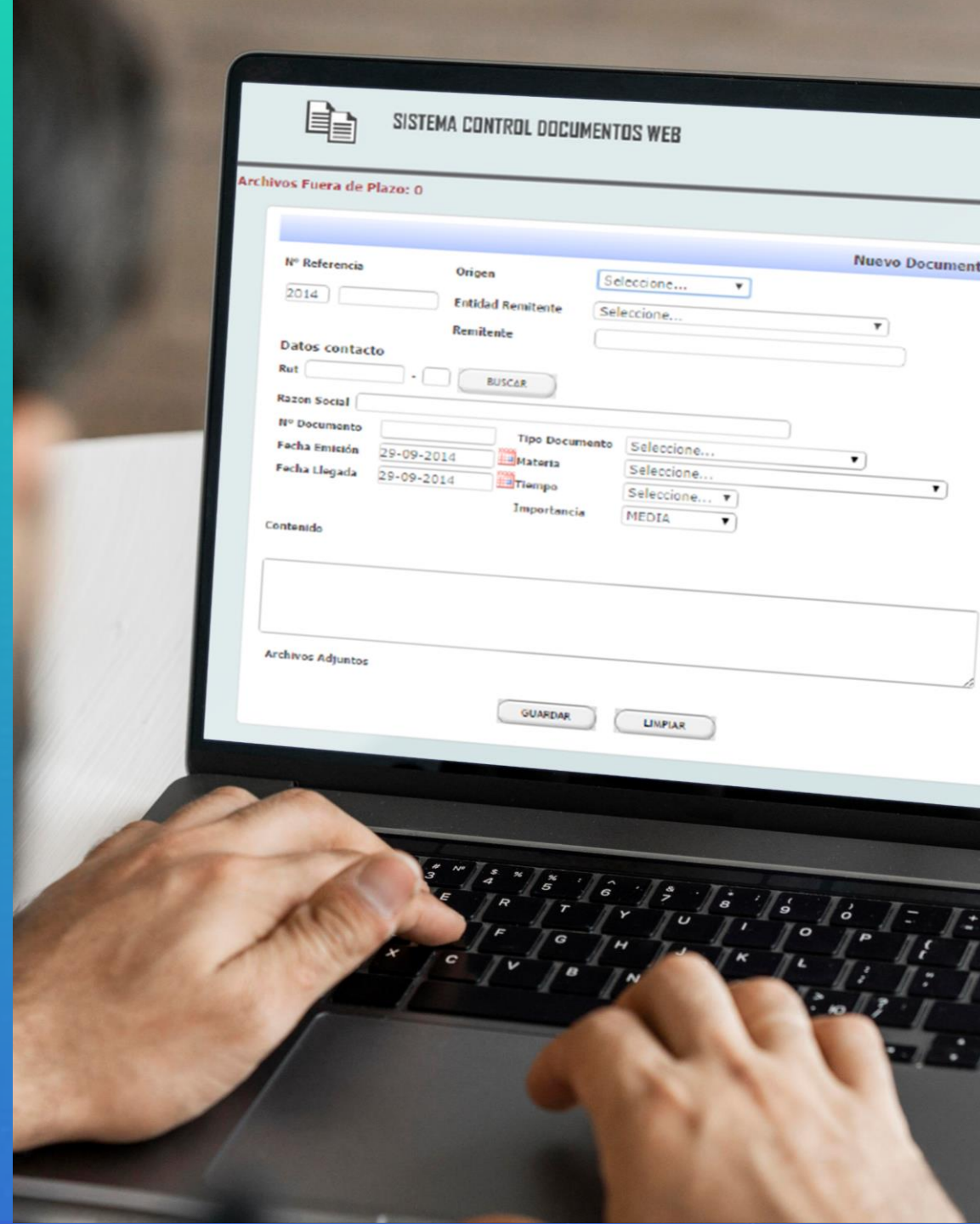
¿Cómo implementar un proyecto de transformación digital?

- La Transformación Digital del Estado es un proceso colaborativo que no se termina en la digitalización de trámites, sino que también implica repensar los procesos, el diseño y la entrega de servicios.



Nuestra propuesta:

- Gestión Documental Web.
- Decreto de Pago Web.





¿Cómo implementar un proyecto de transformación digital?

- Poniendo en el centro las necesidades de las personas para **proveerles de una mejor experiencia**. Esto se traduce en **ahorros de tiempo, en menos filas y gastos en transporte**, así como también en la disminución de uso de papel por parte del estado.

Nuestra propuesta:

- Tótem de autoservicio.
- Comercio Electrónico.
- Intranet RR.HH





¿Cómo implementar un proyecto de transformación digital?



- Incorporar estrategias de tecnologías, para poner valor a los servicios digitales, el impulso a la innovación y el uso de datos en el proceso de toma de decisiones.

Nuestra propuesta:

- Cloud.
- Tablero de Control Web.



FECHAS CLAVE

LEY N° 21.180 SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ESTADO



Abril de 2021

Publicación en el Diario Oficial del Decreto que establece las normas de aplicación del artículo 1° de la Ley, respecto de los procedimientos administrativos regulados en leyes especiales que se expresan a través de medios electrónicos y determina la gradualidad para la aplicación de LTD.

11 de noviembre de 2019
Publicación de la Ley en el Diario Oficial.

Noviembre de 2020
Elaboración de los DFL y Reglamentos.

Octubre de 2021

Publicación en el Diario Oficial del reglamento que establece los Estándares Técnicos y Administrativos del Archivo Electrónico desarrollado por el Archivo Nacional y el reglamento que establece los Medios y Procedimientos Técnicos y Administrativos que se utilizarán en la Generación de Microformas.

Diciembre de 2021

Publicación en el Diario Oficial del reglamento que regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medio electrónicos, en las materias que indica, según lo dispuesto en la Ley

9 de junio de 2022
Entrada en vigencia de la Ley

Junio de 2022
Inicio oficial de implementación de la Ley de Transformación Digital

Gracias

Alejandro Salinas C - Gerente de Operaciones
CAS-CHILE

