

Desafíos y oportunidades para avanzar en la transformación digital



Christian Cancino

Académico Universidad de Chile

La segunda versión del Índice de Madurez en Transformación Digital (IMTD 2024), que realizamos en la FEN de la U. de Chile junto a Symnetics Chile y Grupo Imagine y analiza a más de 96 organizaciones públicas en Chile, superando las 23 instituciones participantes de la primera versión, da cuenta de las principales brechas y oportunidades existentes de las instituciones públicas en cinco dimensiones: Estrategia, Personas, Procesos, Tecnología y Ley de Transformación Digital.

Aunque el estudio concluye que se han logrado avances, como la definición de una estrategia para la transformación digital y la mejora en la comunicación hacia el exterior, aún queda un largo camino por recorrer. Las principales brechas identificadas están relacionadas con la claridad de las estrategias, la inversión en iniciativas concretas, la comprensión del rol de los funcionarios, la gestión de los procesos clave y el uso de datos y análisis.

¿Espacios de mejora? Es necesario fortalecer el liderazgo y la gobernanza en la transformación digital. Se propone la creación de un comité de transformación digital de alto nivel que incluya participación transversal, así como la definición clara de roles y responsabilidades. Además, es fundamental establecer mecanismos para el seguimiento y la evaluación de su progreso.

En el ámbito estratégico de las organizaciones, es esencial desarrollar una estrategia de transformación digital integral que incluya una definición clara, esté alineada con los objetivos organizacionales y tenga un horizonte temporal bien definido. Esta estrategia debe contemplar planes de acción concretos, indicadores de éxito y mecanismos de monitoreo y evaluación.

El fomento de una cultura digital es un aspecto crucial. Es necesario potenciar la implementación de programas de capaci-

tación y sensibilización dirigidos a todos los funcionarios. Además, se debe promover el uso de herramientas digitales en el trabajo diario y reconocer las iniciativas exitosas en transformación digital mediante premios y reconocimientos.

En esta misma línea, es fundamental desarrollar las capacidades de las personas, fortaleciendo las competencias digitales de los funcionarios en áreas como datos y análisis, gestión de proyectos, ciberseguridad y trabajo colaborativo.

Otro factor importante es la inversión en tecnología. Es necesario asignar recursos para la adquisición e implementación de tecnologías que se alineen con las necesidades de la institución, priorizando la seguridad de la información, la interoperabilidad y la accesibilidad.

En el ámbito de los procesos, la mejora puede alcanzarse a través de la implementación de metodologías de mejora continua, la identificación y eliminación de cuellos de botella, y la simplificación de los trámites burocráticos.

Para quienes se preparan para implementar la Ley de Transformación Digital que debe estar aplicada en 2027, es fundamental desarrollar planes de acción que garanticen su cumplimiento, establecer mecanismos de colaboración con otros organismos públicos y privados, así como promover el uso de estándares y protocolos abiertos.

La transformación digital, aunque es un proceso complejo, ofrece una oportunidad para que las instituciones públicas modernicen sus procesos y eleven la calidad de sus servicios, brindando un mayor valor a la ciudadanía.

Al adoptar un enfoque estratégico, realizar inversiones sostenidas y fomentar el compromiso de los actores involucrados, se puede alcanzar una transformación digital efectiva que no solo impulse el desarrollo del país, sino que también garantice servicios de alta calidad para todos.