



Estudio revela brecha en los organismos públicos del país por lento avance de transformación digital

El índice elaborado por la Universidad de Chile, Symnetics Chile y Grupo Imagine identificó que la falta de estrategia, capital humano y presupuesto en las instituciones del Estado son algunas de las principales barreras para avanzar.

POR MARCO ZECCHETTO

En 2019 se publicó la Ley de Transformación Digital del Estado, la que originalmente pretendía implementar digital y gradualmente en 2024 todos los procedimientos administrativos de las instituciones públicas del país. Pero en 2022, el Índice de Madurez de Transformación Digital (IMTD) en el sector público, un estudio realizado por la Facultad de Economía y Negocios (FEN) de la Universidad de Chile junto a Symnetics Chile y Grupo Imagine, evidenció la posibilidad real de incumplir con los plazos establecidos, lo que llevó al Gobierno a extender la entrada en vigencia de la normativa para 2027.

Este martes, la FEN presentó los resultados de la segunda versión del IMTD, que busca identificar las brechas y desafíos para el avance de la transformación digital en las instituciones del Estado.

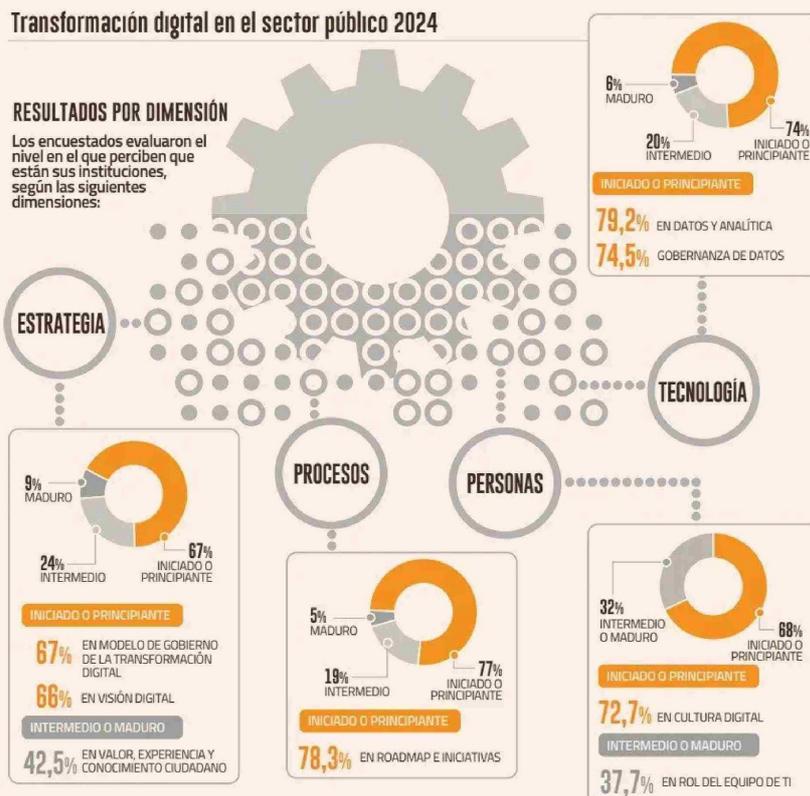
Esta vez participaron 71 municipios y 25 instituciones públicas (desde subsecretarías a servicios públicos), versus los 23 participantes totales del primer reporte.

En esta oportunidad, el índice

Transformación digital en el sector público 2024

RESULTADOS POR DIMENSIÓN

Los encuestados evaluaron el nivel en el que perciben que están sus instituciones, según las siguientes dimensiones:



midió la transformación digital en cinco dimensiones: estrategia, personas, procesos, tecnología y el avance de las organizaciones en torno a la Ley de Transformación Digital; además de otras subdimensiones, como capital humano, datos y analítica, presupuesto, entre otras.

El informe reveló que sólo el 9% de las organizaciones han alcanzado un nivel maduro en términos de estrategia de transformación digital, frente al 4% que evidenció el informe de 2022 en este ámbito, mientras que el 67% está en niveles iniciales o principiantes en esta

dimensión, por lo que más de la mitad aún no ha logrado definir su estrategia para avanzar en términos de transformación digital.

En relación con los esfuerzos realizados por las instituciones públicas desde el primer informe, el académico de la FEN y coautor del estudio, Christian Cancino, afirmó que "no hemos avanzado mucho, y es preocupante porque hay una serie de dimensiones y motivos que se pudieron haber atendido sabiendo que iban a ser un problema".

Las complejidades

En la dimensión personas, el 68% señaló que sus instituciones están en un nivel de iniciado o principiante, por lo que, según el estudio, estas no han logrado incorporar el capital humano y los cambios organizacionales necesarios para avanzar en transformación digital.

"El capital humano existente es débil, particularmente en las municipalidades. Esto en términos de conocimiento de procesos de digitalización y de cultura digital. Puede que la captación de un requerimiento se haya hecho digital, pero en el procedimiento se debe imprimir y debe ser conocido por todas las direcciones de un municipio. Entonces hay un tema cultural, en donde procesos digitales y procedimientos administrativos no van de la mano", dijo Cancino.

En la dimensión procesos, el estudio destacó que la principal brecha para el diseño de iniciativas de transformación digital radica en la ausencia de presupuesto.

En cuanto a tecnología, un 74% de los encuestados señalaron que están en un nivel iniciado o principiante, y sólo un 6% dijo que la institución está en un nivel maduro. Además, el 25,5% indicó que la entidad está en un nivel intermedio o avanzado en cuanto a la gobernanza de datos, mientras que un 74,5% está en una etapa inicial o principiante.

Con respecto a la dimensión Ley de Transformación Digital, el reporte identificó algunas deficiencias operativas internas, especialmente en el uso de herramientas digitales para las tareas diarias. Sin embargo, destacó que los mayores avances radican en la entrega de información hacia el exterior, tanto para la ciudadanía como para otras entidades, además de avances en la digitalización de las comunicaciones, o la identificación de procedimientos a digitalizar.

Cancino añadió que hay "alta probabilidad de ocurrencia" que se vuelva a dar más plazo para el cumplimiento de la Ley de Transformación Digital del Estado, y enfatizó en la necesidad de que las instituciones, como los municipios, lleven a cabo una "coordinación externalizada" - con ayuda de gremios y asociaciones - para poder avanzar.*

LEY DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

% CLASIFICACIÓN SEGÚN GRADO DE ACUERDO

| Su institución..... | ACUERDO | DESACUERDO | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO |
|---|---------|------------|--------------------------------|
| CUENTA CON PROCEDIMIENTOS CLAROS Y TRANSPARENTES DE DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS | 33% | 54,7% | 12,3% |
| TIENE SISTEMAS INTEROPERABLES CON ESTÁNDARES ABIERTOS, EXPEDITOS Y SEGUROS | 23,6% | 53,7% | 22,7% |
| TIENE UN GESTOR DOCUMENTAL DIGITAL (EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DISPONIBLES) | 29,2% | 51,9% | 18,9% |
| CUENTA CON UNA PLATAFORMA O FORMULARIO ELECTRÓNICO PARA EL INGRESO DE SOLICITUDES | 43,4% | 46,2% | 10,4% |

FUENTE: ÍNDICE DE MADUREZ DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL SECTOR PÚBLICO 2024, FEN, UNIVERSIDAD DE CHILE.

