



Un socio estratégico para un Estado ágil y eficiente

En menos de una década, esta empresa nacional ha logrado posicionarse como un reconocido proveedor del sector público. Su foco consultivo y su portafolio de soluciones Dell Technologies, le han permitido ir ganando la confianza de diversas instituciones públicas, a las que ha apoyado en sus procesos de transformación digital. Para conocer cómo ZEN Group está liderando este camino, conversamos con Luis Abarca, Gerente de Ingeniería, y Roberto Olivares, Líder Vertical Gobierno, ambos de ZEN Group.



Luis Abarca y Roberto Olivares, ambos de ZEN Group.

¿Cómo evalúan el avance de la digitalización del Estado?

L. Abarca: En mi opinión, Chile ha realizado importantes avances en esta materia y existen varios factores que respaldan esta afirmación. Ejemplos de ello son la Ley de Transformación Digital del Estado y la implementación de una Secretaría de Gobierno Digital, que se encargará de definir las estrategias para el proceso de digitalización del Estado. También se pueden mencionar la implementación de la Clave Única, que representa un hito importante en el establecimiento de la identidad digital de las personas; la promulgación de la Ley Marco de Ciberseguridad; la Firma Digital; y la implementación de plataformas de atención a la población como ChileAtiende.

Además, otro aspecto preponderante es el avanzado desarrollo de las telecomunicaciones en nuestro país, que ha permitido que un alto porcentaje de la población pueda consumir servicios digitales. Todos estos esfuerzos dan cuenta de un consenso a nivel país de la necesidad de avanzar en esa dirección, dejando entrever que la intención del Estado es clara y firme en la línea de desarrollar un gobierno digital.

¿Y cuáles son los desafíos que ha levantado este proceso?

R. Olivares: Lo primero es entender que al abordar la transformación digital del Estado, lo fundamental es poner a las personas en el centro. Desde mi punto de vista, uno de los grandes desafíos del

Estado de Chile es avanzar en el estado de madurez de la transformación digital de los municipios, que en definitiva, es el primer lugar donde acuden los ciudadanos, cuando requieren un servicio del estado.

Desde esta realidad, nuestra estrategia es colaborar y trabajar junto a las instituciones en la implementación de la agenda digital y modernización de infraestructura para disponibilizar servicios ágiles y oportunos para los vecinos.

Además, hay que tener en cuenta que si bien la transformación digital viene a mejorar nuestra calidad de vida, también pone sobre la mesa nuevos problemas y desafíos para la autoridad y las instituciones. Por ejemplo, el de avanzar en la ciberseguridad y la protección de los datos de las personas. En ese sentido, las instituciones deben avanzar en su estado de madurez en el tema. La introducción de tecnología no lo es todo; es urgente y necesario revisar procesos y la gestión del cambio cultural hacia un Estado más ágil, que garantice servicios más eficientes y oportunos.

¿Cómo aporta ZEN Group en este camino hacia un Gobierno Digital?

L. Abarca: Desde su nacimiento en el año 2015, ZEN Group se ha instalado en el mercado como un asesor tecnológico para nuestros clientes y el sector público no es la excepción. De hecho, en 2022 creamos una división técnico-comercial



encargada exclusivamente de atender las necesidades del sector público, poniendo a disposición de las entidades gubernamentales un equipo de profesionales para las distintas iniciativas, que también se apoya en las sólidas relaciones que hemos construido con los principales proveedores de tecnología.

R. Olivares: Estamos convencidos de que en la medida en que entendamos a cabalidad la misión de la institución que estamos asesorando, podremos agregar valor y, desde ahí, proponer las tecnologías y soluciones más convenientes y correctas para cumplir el objetivo del proyecto. Aunque parezca una frase cliché, el trabajo en equipo y la confianza que se da entre las partes es fundamental para proponer una solución final. Luego de eso, lo técnico fluye de mejor manera.

¿Qué tendencias tecnológicas está adoptando el sector público?

L. Abarca: Más que tendencias hay ciertos elementos, como la ciberseguridad y la ciberresiliencia, que son una necesidad, debido precisamente a los procesos de digitalización y a la creciente dependencia que estos generan en la disponibilidad de los datos y sistemas computacionales.

Esos son aspectos que están acaparando la atención de todos en las mesas de conversación. Por otro lado, desde hace algunos años, existen directrices gubernamentales que impulsan el consumo de recursos en las nubes pública, para lo cual el modelo "As a Service" puede convertirse en una herramienta fundamental en el proceso de adopción de tecnología por parte del Estado.

¿Cómo están ayudando al Gobierno a subirse a este nuevo modelo de pago por uso y qué ventajas tiene?

L. Abarca: Siendo parte del Programa de Canales de Dell Technologies y habiendo obtenido el nivel Titanium (el más alto en el mercado), ZEN Group se ha especializado en desarrollar este modelo. Mediante Dell APEX Subscriptions, los clientes pueden adquirir tecnología en



"No buscamos tener muchos clientes, sino lograr una gran profundidad en servicios sobre esas cuentas con el objetivo de ser ágiles, oportunos, eficientes y certeros. Nuestra estrategia competitiva no contempla ser los más grandes, pero sí los mejores en lo que hacemos"



una modalidad de pago por consumo, permitiéndoles abordar sus proyectos de manera efectiva, con un control preciso y óptimo de sus costos y, sobre todo, optimizando el uso de los bienes adquiridos, además de potenciar la posibilidad de desarrollar nuevas iniciativas con foco en la innovación.

R. Olivares: Respecto de las ventajas, el modelo "As a Service", que se está incorporando desde la Dirección de Presupuestos como directriz hacia las instituciones del Estado, permite que los funcionarios públicos se concentren en el core de la institución y no deban estar preocupados de que los servicios estén funcionando y disponibles para los ciudadanos.

En proyectos TI, ¿hacia qué otros focos debieran apuntar las inversiones del Estado?

L. Abarca: Sabemos que los datos son un elemento primordial en el proceso de transformación digital. Por ello, nuestro principal foco se centra en la protección y disponibilidad de los datos y, en ese sentido, nos proyectamos como una compañía capaz de generar un aporte continuo

en esta materia, proveyendo soluciones que buscan la continuidad, la disponibilidad y la ciberresiliencia de los datos a través de una oferta que no sólo se basa en soluciones de infraestructura, sino que también en servicios de consultoría en estas materias.

¿Qué diferencia a ZEN Group como proveedor del sector público?

R. Olivares: Lo primero y más importante es que somos una compañía de ingeniería y no una compañía transaccional, lo que significa que en cada interacción con el cliente nos proyectamos hacia una larga relación. No buscamos tener muchos clientes, sino lograr una gran profundidad en servicios sobre esas cuentas con el objetivo de ser ágiles, oportunos, eficientes y certeros. Nuestra estrategia competitiva no contempla ser los más grandes, pero sí los mejores en lo que hacemos. En ese sentido, estamos convencidos de que el trabajo en equipo con Dell Technologies y nuestros clientes de gobierno se traduce en proyectos que mejoran la vida de las personas, especialmente aquellas con menos recursos que dependen de un Estado presente, ágil y eficiente. /CHN

