¿Cómo iniciar el Proceso de Transformación Digital en el Sector Público?

BDO

Introducción

En el Perú, la transformación digital ha tomado mayor protagonismo y las Entidades Públicas del Estado Peruano no son ajenas a ello. Las normas legales aprobadas y publicadas por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital permiten a las organizaciones del Estado alinear y orientar sus esfuerzos. Con ello, se espera la adopción de tecnología en todas las áreas de la organización cambiando la forma en la que operan y facilitando la entrega de servicios al ciudadano para incrementar el valor público.

Las actividades de las organizaciones públicas se vieron afectadas por la pandemia que atravesó el mundo. Hasta antes del inicio del COVID-19, la mayoría de los trámites y trabajos se realizaban de manera presencial.

La pandemia y el aislamiento obligaron a las entidades a crear y fortalecer los canales digitales existentes para atender las necesidades del ciudadano o permitir la continuidad de las labores de los funcionarios públicos.

Algunas organizaciones han logrado integrar la tecnología en sus actividades de tal forma que aun cuando el aislamiento terminó, continuaron sus operaciones de manera remota. Sin embargo, esto no significa que están avanzando hacia una transformación digital, aun cuando están aprovechando las herramientas tecnológicas para trabajar de manera remota

Entonces, ¿qué es “transformación digital”?

La transformación digital es el proceso mediante el cual una organización adopta las Tecnologías de la Información en beneficio de los objetivos institucionales y de los principales interesados, tanto internos como externos a la compañía.

Para poder iniciar este proceso de transformación digital, es necesario definir una estrategia y plasmarla en un plan de trabajo que contemple todos los elementos necesarios para el uso y aprovechamiento de las TIC en la creación del valor público.

La transformación digital involucra el alineamiento de personas, procesos, sistemas y datos de la organización para proveer al cliente y/o ciudadano de los servicios que requiere del Sector Público.

Principales Desafíos

En la actualidad, dada la coyuntura, la Transformación Digital de las organizaciones es una prioridad en los Directorios. Sin embargo, embarcarse en este proceso presenta desafíos, los cuales, si no son gestionados oportunamente terminan siendo impedimentos en los planes de transformación, disminuyendo la probabilidad de conseguir los beneficios esperados.

En BDO hemos identificado **seis (6) desafíos primordiales que enfrentan las organizaciones.**

- Concientización de Directivos
- Capacidad de ejecución
- Enfoque institucional resiliente
- Entrenamiento Digital
- Enfoque transversal "End to End"
- Resistencia al cambio digital

Concientización de directivos

La visión de la organización requiere de Directivos conscientes de la relevancia y beneficios de la transformación digital, siendo promotores de la innovación y nuevas tecnologías.

Capacidad de ejecución

Comprender la situación actual y las capacidades que tiene una organización para ejecutar proyectos es clave. Orientar los esfuerzos hacia la ejecución, más que a la planificación.

Enfoque institucional resiliente

Para culminar un proceso de transformación digital planificado debemos garantizar la continuidad mediante la definición de líderes y sus suplentes con el mismo nivel de decisión en la organización.

Entrenamiento digital

Para formular proyectos de transformación digital aplicables, se debe conocer los procesos clave y nuevas tecnologías que sean útiles para los fines.

Enfoque transversal ("end to end")

Los proyectos de transformación digital deben estar orientados a resolver asuntos de punta a punta. Digitalizar solo el "Front" y no el "Back" no traerá los beneficios esperados.

Resistencia al cambio digital

Se debe contar con un componente que se ocupe de gestionar el cambio a lo largo del proceso de transformación digital organizacionales. Los líderes de proyecto deben contar con esos conocimientos.

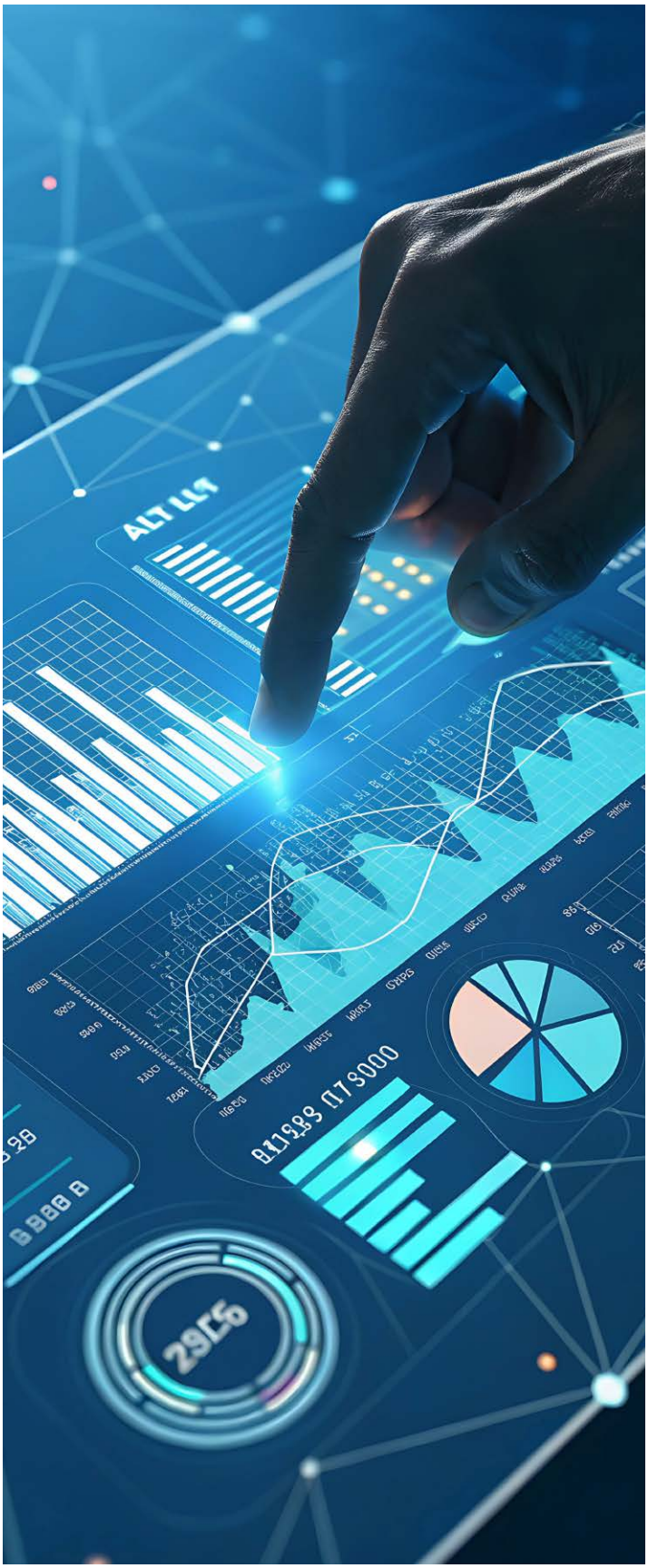
Políticas Públicas

Indistintamente le son aplicables las mismas obligaciones que les corresponden a los empleadores que tienen trabajadores que presten labores de forma presencial, son obligaciones de los empleadores:

- La creación del Comité de Gobierno Digital.
- La Ley de Gobierno Digital.
- La creación del Laboratorio de Gobierno Digital.
- La definición de los Estándares de Interoperabilidad.
- La creación del Sistema Nacional de Transformación Digital (SNTD).
- La definición del Marco de Confianza
- La definición de la Estrategia Nacional de Gobierno de Datos.

Adicionalmente el Estado Peruano está midiendo el avance de la Gobernanza Digital, medida que incluye a Ministerios, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, Organismos Autónomos, empresas, universidades y programas del Estado.

Todas estas normas cobran gran relevancia para que una organización pública pueda adaptar y adoptar las tecnologías que sean de utilidad para el cumplimiento de sus objetivos.



Framework de Transformación Digital

BDO cuenta con el Framework “BDO Digital Transformation” el cual define **5 fases** para establecer una hoja de ruta útil para la transformación de la organización y alcanzar los resultados esperados.

1 Preparación

La preparación incluye el establecimiento de un propósito, la concientización de los directivos de la organización y el entrenamiento digital a todo nivel para entender y apropiarse de los conceptos de las tecnologías actuales y las emergentes.

2 Visión

Manifestar una visión digital es la clave del enfoque hacia una transformación digital. Sin embargo, se debe enmarcar dentro de las normas de Gobierno Digital vigentes y del planeamiento institucional a nivel estratégico y operacional.

3 Análisis

Para definir la ruta hacia la transformación digital, es imperativo el alineamiento al enfoque estratégico de la organización. Asimismo, determinar el nivel actual del presupuesto, tecnología y la operación. Adicionalmente se debe medir el nivel de Madurez de Gobierno Digital.

4 Definición

Conociendo la situación actual a nivel presupuestal, tecnológico, operacional y de madurez, es momento de definir los objetivos de Gobierno Digital para luego definir las iniciativas tecnológicas para la organización y mediante priorización de estas determinar la lista de proyectos que deben implementarse en la organización, esta priorización debe incluir la elaboración de la hoja de ruta para la transformación digital. Finalmente culminar con la elaboración de un plan de transformación digital.

5 Ejecución

Para asegurar la transformación digital, es necesario realizar acciones que soporten la ejecución de los proyectos definidos para la transformación digital mediante el seguimiento del plan de gobierno digital y cada uno de los proyectos que lo conforman. La ejecución debe incluir un plan de gestión de transformación digital.

Primeros Pasos

Para enrumbarse en un proceso de transformación digital con altas probabilidades de éxito, es importante tener en cuenta:

01 Establecer el propósito

La transformación digital debe llevarse a cabo con un propósito definido; ya que, todo proceso de transformación, y en especial aquellos que involucran tecnologías de la información, sin un propósito terminan por convertirse en un conjunto de proyectos tecnológicos que se desarrollan con poca coherencia y cohesión entre ellos.

El establecer un propósito e indicadores de éxito asociados, permitirá que la organización tome conciencia de la importancia de enrumbarse en este proceso, los beneficios que se obtendrán y facilitará medir los logros que se van obteniendo en relación con lo esperado.

02 Concientización Colectiva

Los ejecutivos que están a cargo de la dirección de la organización deben dar el ejemplo.

Para ello, los directivos deben estar convencidos de los beneficios que traerá la transformación digital para la organización.

Para ayudar a que la Alta Dirección sea más receptiva ante nuevas ideas y faciliten este proceso, se puede considerar la ejecución de talleres orientados a conocer cómo otras organizaciones del sector han logrado importantes avances utilizando la tecnología, en beneficio de sus interesados internos y externos.

03 Entrenamiento Digital

¿Cómo llevar a cabo un proceso de transformación digital si no se conocen las nuevas tecnologías que ofrece el mercado? ¿Cómo pueden ser aplicadas estas tecnologías dentro de la organización?

El entrenamiento de un equipo base en nuevas tecnologías permitirá, no solo hace que conozcan cómo aplicarlas a la organización, sino que además permite que se conviertan en futuros agentes de cambio que ayudarán a difundir los beneficios de la transformación en la organización al aplicar estas nuevas tecnologías.

Cómo agrega valor BDO

BDO cuenta con experiencia asesorando a corporaciones, empresas e instituciones en el proceso de Transformación Digital, identificando el estado actual en el que se encuentran las organizaciones con respecto al uso y conocimiento de tecnologías y proponiendo un plan de gestión y gobierno con objetivos acordes a la realidad de cada entidad y apoyando en el control y seguimiento de la implementación exitosa de los proyectos propuestos.

Lograr la implementación exitosa de los proyectos de nuestros clientes, alcanzando los beneficios esperados por los que fueron concebidos es nuestro objetivo.

CONTÁCTANOS:

Para más información, escríbenos a:

VICTOR VERA TUDELA
Socio de Consultoría de Negocios
vveratudela@bdo.com.pe

www.bdo.com.pe

/BDOPeru /@bdo_peru /BDOPeru /@BDO_Peru

Audit & Assurance | Tax | Legal | Advisory | Business Services & Outsourcing

Esta publicación se ha preparado cuidadosamente, pero ha sido redactada en términos generales y debe entenderse que contiene únicamente afirmaciones generales. Esta publicación no debe utilizarse ni considerarse como base para cubrir situaciones particulares y no debe actuar, o abstenerse de actuar, sobre la base de la información contenida en esta publicación sin obtener asesoramiento profesional específico. Póngase en contacto con BDO Perú para tratar estos asuntos en el contexto de sus circunstancias particulares. BDO Perú, sus socios, empleados y representantes no aceptan ni asumen ninguna responsabilidad ni obligación de atención en relación con el uso de esta publicación o la fiabilidad de la misma, y rechazan cualquier responsabilidad por cualquier pérdida derivada de cualquier acción tomada o no, o cualquier decisión tomada por cualquier persona basándose en esta publicación o en cualquier parte de la misma. Cualquier uso de esta publicación o dependencia de la misma para cualquier propósito o en cualquier contexto es, por lo tanto, bajo su propio riesgo, sin ningún derecho de acción contra BDO Perú o cualquiera de sus socios, empleados o representantes.

BDO Perú es miembro de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forma parte de la red internacional BDO de empresas independientes asociadas.
BDO es el nombre comercial de la red BDO y de cada una de las empresas asociadas de BDO.
Copyright © 2025 BDO Perú. Todos los derechos reservados. Publicado en Perú.