

¿Qué tan cerca están las organizaciones de cumplir con la Ley de Transformación Digital al año 2024?

Los resultados de la aplicación del Índice de Madurez de Transformación Digital (IMTD) en el sector público, el que fue desarrollado por los equipos de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, Symnetics Chile e ImagineLAB, mostraron avances débiles en la implementación de acciones, para cumplir con la ley al 2024. Lo anterior, va de la mano con la actual modificación de los tiempos de implementación de acciones de Transformación Digital (TD), donde la Ley 21.464 de 2022 modificó la Ley 21.180 y el DFL 1 de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, habiéndose ampliado los plazos y definido una nueva gradualidad de implementación de la TD en las instituciones del Estado en Chile. Los resultados que a continuación se presentan dan cuenta de ese retraso y la necesidad de volver extender los plazos inicialmente planteados para el año 2024 y avanzar en una hoja de ruta de implementación hacia el 2027.

INTRODUCCIÓN

Según el *Global Connectivity Index (2019)*¹, a nivel mundial, Chile se encuentra por detrás de las economías más avanzadas en cuanto a TD, pero lidera el ranking con respecto a sus pares de América Latina. En este sentido, Chile avanza en la incorporación de tecnología en sus procesos y actividades, y su Ley 21.180 sobre TD, en pleno proceso de difusión e implementación desde su aprobación en el 2020, busca complementar los avances alcanzados hasta ahora. Es así como son destacables los esfuerzos de los distintos gobiernos en Chile, en cuanto a la inversión en implementación tecnológica en banda ancha, gestión de datos en la nube, inteligencia artificial, así como en los niveles de suministro y demanda de tecnologías, y la experiencia de usuarios y organizaciones en cuanto a servicios públicos.

1 https://www.huawei.com/minisite/gci/assets/files/gci_2019_whitepaper_en.pdf?v=20191217v2



Paula Jadue
Líder de Proyecto de diseño, desarrollo y ejecución estratégica en Symnetics Chile.



Sebastian Olguin
Consultor de diseño, desarrollo y ejecución estratégica en Symnetics Chile.

Según el *Global Connectivity Index (2019)*, a nivel mundial, Chile se encuentra por detrás de las economías más avanzadas en cuanto a TD, pero lidera el ranking con respecto a sus pares de América Latina.

Ahora bien, el desarrollo del gobierno digital de Chile parece que debe ir más allá de la mera inversión o adquisición de infraestructura tecnológica, de mayor inversión en conectividad en todo el país o de la adquisición de software especializado para comparar cómo va el gasto en medios digitales de la economía nacional, en relación con otros países del mundo. Si a nivel global, Chile está avanzado en la región con respecto a la infraestructura tecnológica, cabe preguntarse si ese dinamismo también se está dando a nivel de las organizaciones de la administración del Estado. De hecho, todas ellas, de acuerdo con la Ley de TD, mantienen compromisos importantes de implementación de una estrategia digital individual al año 2024, que idealmente entregue garantías de ventajas de las nuevas tecnologías, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Es así entonces que la actual Ley de TD no profundiza en el desarrollo único de infraestructura, sino en el desarrollo de políticas públicas e inversiones desde los propios municipios, ministerios u otras instituciones públicas, para mejorar su gestión y canales de atención de cara al ciudadano.

Pensando en distintas fases de este proceso de TD, la Ley de TD ha previsto una gradualidad de cuatro años para la aplicación de su artículo primero, que considera un nivel inicial, para potenciar la capacidad de los órganos de la administración del Estado, y la secuencialidad necesaria en el cumplimiento de distintos procedimientos, tales como la comunicación oficial con los ciudadanos, notificaciones, registro de actuaciones en expedientes electrónicos y el principio de interoperabilidad.

La aplicación gradual del artículo 1º de la Ley de TD se está realizando con respecto a las materias comprendidas, en las siguientes fases:

Fase 1: Las comunicaciones oficiales entre los órganos de la administración serán registradas en una plataforma electrónica destinada al efecto, en virtud de lo dispuesto en el inciso sexto del artículo 19 de la Ley 19.880².

Fase 2: Las notificaciones se practicarán por medios electrónicos, en virtud de lo dispuesto en los artículos 30 y 46 de la Ley 19.880.

Fase 3: El ingreso de las solicitudes, formularios o documentos, se hará mediante documentos electrónicos o por medio de formatos electrónicos, a través de las plataformas de los órganos de la administración del Estado, en virtud de lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 18, y en el inciso cuarto del artículo 30 de la Ley 19.880.

Fase 4: El procedimiento administrativo deberá constar en expedientes electrónicos, en virtud de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 1º, en el artículo 5º, en el inciso cuarto del artículo 16 bis, en los incisos tercero y sexto del artículo 18, en el artículo 19 y en el artículo 25 inciso final de la Ley 19.880.

Fase 5: Las solicitudes, formularios o escritos presentados en soporte de papel serán digitalizados e ingresados al expediente electrónico inmediatamente por el funcionario correspondiente, en virtud de lo dispuesto en los artículos 18 y 19 bis de la Ley 19.880.

Fase 6: Aplicación del principio de interoperabilidad, en virtud de lo dispuesto en los incisos segundo y quinto del artículo 16 bis de la Ley 19.880.

La siguiente tabla resume lo solicitado en cada fase, según el grupo que integre una determinada organización del Estado.

TABLA 1: Fases de implementación por año y grupo

Año de Implementación	Grupo A Fase por Implementar	Grupo B Fase por Implementar	Grupo C Fase por Implementar
Año 1	Fase 1	Fase 1	
Año 2	Fase 2 y Fase 3	Fase 2 y Fase 4	Fase 1 y Fase 2
Año 3	Fase 4, Fase 5 y Fase 6	Fase 4 y Fase 5	Fase 3 y Fase 4
Año 4		Fase 6	Fase 5 y Fase 6

Fuente: DFL 1 de 2021. Normas de aplicación del artículo 1º de la Ley 21.180

Por lo anterior, cabe la pregunta de cómo ha sido el avance de las diversas instituciones del Estado, que fueron encuestadas en esta investigación y presentadas en este informe, para enfrentar los desafíos que establece la Ley de TD. ¿Estarán preparadas para cumplir los desafíos entre el primer y cuarto año?

RESULTADOS

Según la encuesta de TD, hemos escogido tres dimensiones, con el fin de dar respuesta a la pregunta ¿qué tan cerca están las organizaciones, municipalidades y otras instituciones de gobierno, de cumplir con la Ley de TD al año 2024? Del análisis de estas dimensiones, se desprenden las siguientes preguntas:

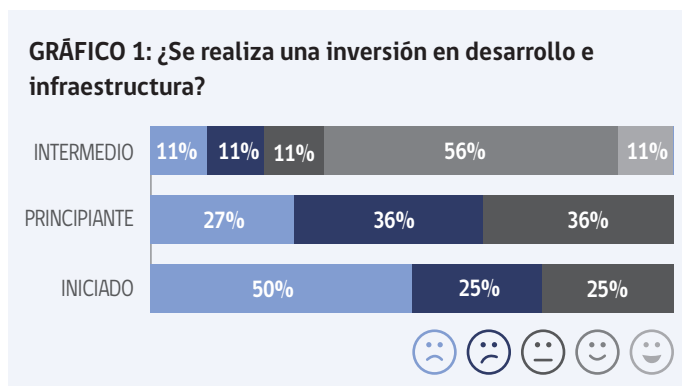
2 La Ley 19.880 establece las bases de los procedimientos administrativos, que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.

- » Dimensión Estrategia: ¿Se realiza una inversión en desarrollo e infraestructura?
- » Dimensión Personas: ¿Se trabaja para disminuir las barreras en TD?
- » Dimensión Procesos: ¿Cuenta con herramientas para proyectos de digitalización y automatización de procesos?

Los resultados de las respuestas para las tres preguntas se analizarán a continuación, tomando en cuenta la distribución global del Índice de Madurez de TD, que muestra los tres niveles de avance en TD:

- » Iniciado (4 respuestas de organizaciones de nuestro estudio).
- » Principiante (10 respuestas de organizaciones de nuestro estudio).
- » Intermedio (10 respuestas de organizaciones de nuestro estudio).

Para la dimensión Estrategia, se analizó si la institución realiza una inversión coherente con respecto a sus objetivos declarados, tanto en equipos o personal TI dedicados a su desarrollo, como en infraestructura tecnológica. Las respuestas para los grupos Iniciado, Principiante e Intermedio se presentan continuación.

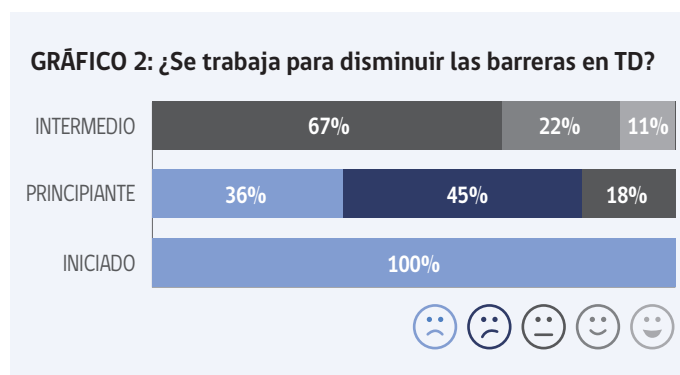


El porcentaje de organizaciones públicas que muestran un mayor grado de acuerdo con respecto a una inversión adecuada en desarrollo e infraestructura, se concentra en las 10 organizaciones clasificadas en el grupo Intermedio. En este grupo, un 67% de los encuestados muestra estar de acuerdo o totalmente de acuerdo en la realización de inversiones, para estar preparados en el cumplimiento de la Ley de TD al año 2024. La situación anterior es completamente distinta en las catorce restantes encuestas analizadas. Para la totalidad de respuestas de los grupos Iniciado y Principiante, no existe ningún resultado o respuesta asociada con una inversión suficiente para desarrollo e infraestructura

tecnológica. En este sentido, solo se observan respuestas en los grados totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y neutral.

Resulta evidente que la mayor parte de las organizaciones públicas analizadas ven que difícilmente pudiese cumplirse con los objetivos propuestos al año 2024, si no visualizan que se invierten recursos y se destinan fondos suficientes para contratar equipos dedicados al desarrollo tecnológico y mejora en infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs).

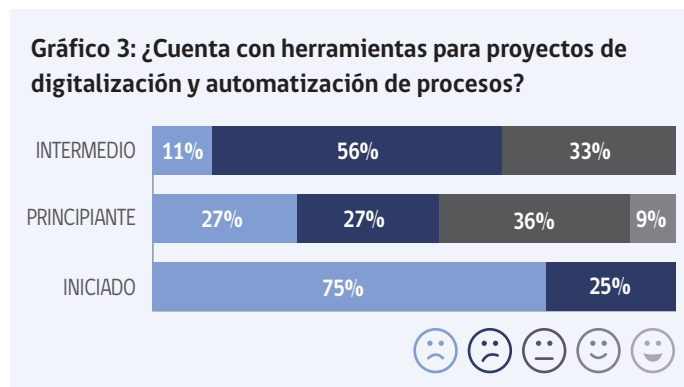
En la dimensión Personas, se analizó si la institución cuenta con una gestión activa de las barreras que dificultan la TD. Las respuestas para los grupos Iniciado, Principiante e Intermedio se presentan a continuación.



El porcentaje de organizaciones públicas que muestra un grado de avance importante en la disminución de las barreras que dificultan la TD se concentra en las 10 organizaciones clasificadas en el grupo de Intermedio. Desde respuestas neutral, hasta totalmente de acuerdo, se observan para este grupo. La situación anterior es totalmente distinta para el grupo de cuatro organizaciones públicas clasificadas en la fase Iniciado. Todas ellas muestran estar totalmente en desacuerdo en ver avances en la gestión activa de las barreras que dificultan la TD. Para el grupo clasificado en Principiante - diez organizaciones consultadas en total -, las respuestas se concentran en estar totalmente en desacuerdo y neutral.

Es interesante analizar que una buena parte de los encuestados no ven que, hasta la fecha, sus instituciones estén involucradas en el desarrollo de una gestión activa de las barreras que dificultan la TD. Solo un grupo menor de organizaciones, por supuesto, aquellas que se clasifican en un estadio mayor de desarrollo en cuanto a inversión en tecnología, sí identifican o valoran las gestiones realizadas, para disminuir las barreras que impiden la implementación de tecnología a los procesos institucionales.

Para la dimensión Procesos, se consultó si la institución cuenta con las herramientas y metodologías para desarrollar proyectos de digitalización y automatización de procesos. Las respuestas para los grupos Iniciado, Principiante e Intermedio se presentan a continuación.



El porcentaje de organizaciones públicas que expresa contar con las herramientas y metodologías para desarrollar proyectos de digitalización y automatización de procesos se concentra en las organizaciones clasificadas en el grupo de Intermedio. Casi un 90% de los encuestados del grupo de Desarrollo, está de acuerdo o totalmente de acuerdo con contar con herramientas. Lo anterior es muy distinto para el grupo de organizaciones públicas clasificadas en la fase Iniciado, donde un 75% menciona estar totalmente en desacuerdo y un 25% en desacuerdo con la idea de contar con estas herramientas. Una situación mixta, con respuestas entre totalmente en desacuerdo y de acuerdo, se presenta para el grupo Principiante.

En esta pregunta, en particular, llama la atención que existe una gran diversidad de la percepción de los encuestados en cuanto a si se cuenta o no con las herramientas y metodologías para desarrollar proyectos de digitalización y automatización de procesos. Para ciertas organizaciones encuestadas, sí existen estas herramientas, particularmente, en el grupo Intermedio, y en los Iniciados esta situación es totalmente la opuesta.

REFLEXIONES

La TD en las organizaciones públicas guarda relación, no solo con la incorporación de tecnologías, en términos de hardware, software y redes, sino también en cuanto a avanzar en las capacidades y desarrollo de las personas, que incluye a los trabajadores y sus jefaturas, y la inversión, que permita potenciar la innovación, tanto para mejorar los procesos y actividades institucionales, como en

la propia gestión y respuestas que se dan a ciudadanos, vecinos y grupos de interés, quienes buscan que se facilite la realización de trámites y la prestación de servicios de parte de los distintos órganos del Estado.

El análisis de este apartado muestra que un gran número de instituciones concentradas en los niveles Iniciado y Principiante, han avanzado mucho menos, para cumplir con los desafíos que les permita transitar entre las seis fases que propone la Ley 21.180 sobre TD, en relación con sus pares clasificadas en una etapa Intermedia.

También, el estudio revela que en los grupos Iniciado y Principiante es donde menos se ha trabajado en invertir en desarrollo e infraestructura de TI, para disminuir las barreras existentes que no posibilitan una TD. También son quienes declaran que existen menos herramientas para proyectos de digitalización y automatización de procesos. Llama la atención que en estos dos grupos se concentran las instituciones que menos están preparándose, para cumplir con los requerimientos de la Ley de TD, propuestos para el año 2024.

Como mencionamos al inicio de este documento, este aspecto de demora en cumplir con los plazos de una TD fue considerado por los hacedores de política pública, ampliando recientemente los plazos para que distintas organizaciones públicas avancen de forma planificada con pasos claros al año 2027. Si de verdad se busca que el país avance en TD, desde los organismos públicos, es necesario un cambio de estrategia unificada de tránsito entre las seis fases propuestas en la implementación de la Ley de TD.

Hasta ahora, pareciera que cada estamento corre por cuenta propia, sin que exista una centralización de acciones o mirada conjunta de cómo potenciar los avances de este tipo de organizaciones. Por supuesto, es entendible que ciertas instituciones públicas, especialmente aquellas con mayor volumen de recursos tengan el conocimiento y soporte suficiente para avanzar en TD, de acuerdo con lo que dispone la ley. No obstante, el grupo restante de instituciones debe desarrollar una mirada única y complementaria de los esfuerzos a invertir en TD, respecto a las barreras a vencer en todos los ámbitos de acción de los procesos institucionales y contar con herramientas comunes para la digitalización y automatización de procesos.

El avance en TD en nuestras instituciones del Estado no puede depender de esfuerzos únicos o individuales, sino de un trabajo compartido y colaborativo.