

Deloitte.
Digital

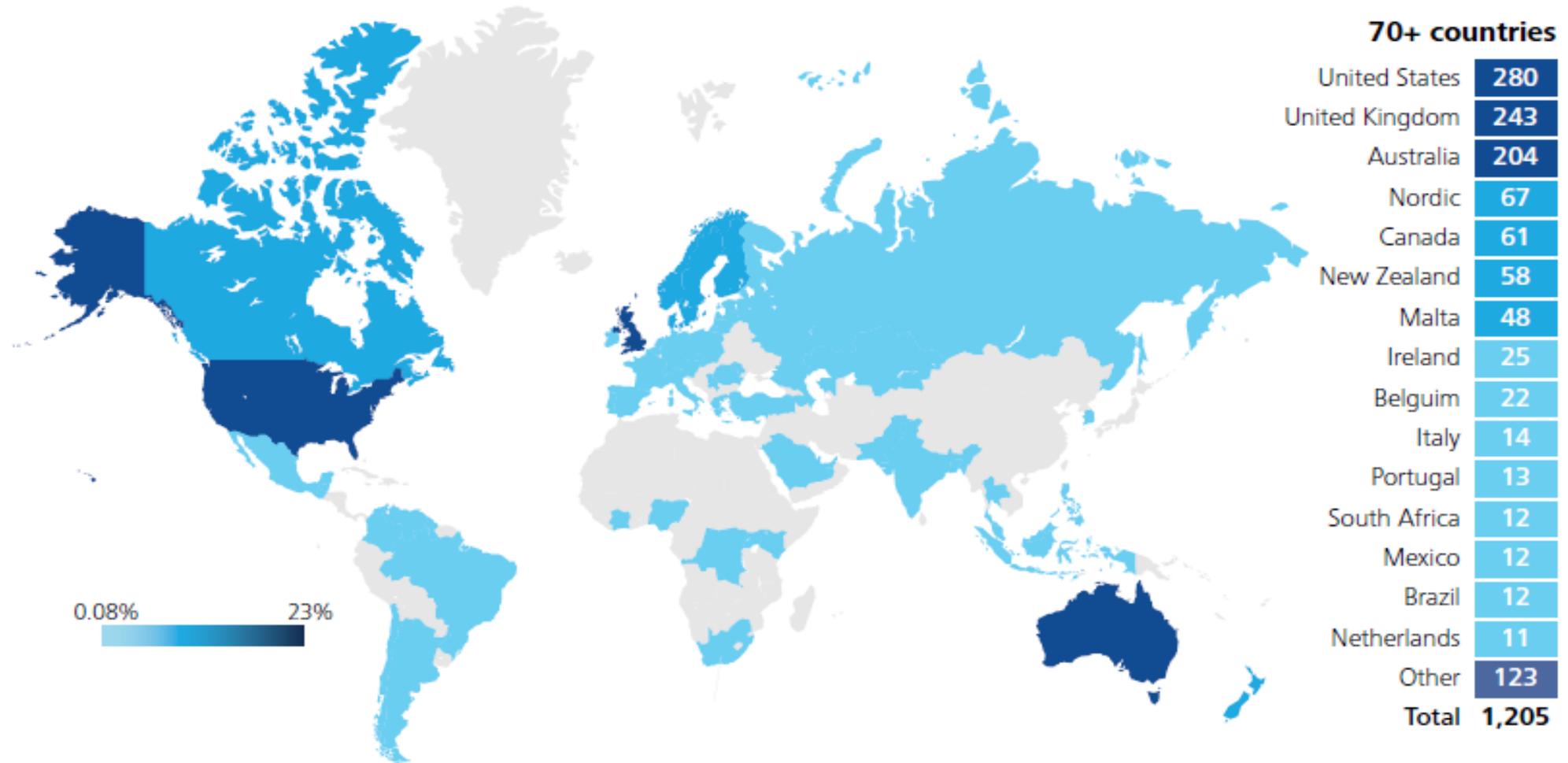
Deloitte
University
Press

**El viaje hacia la transformación
Digital de un gobierno**

Encuesta global de transformación digital

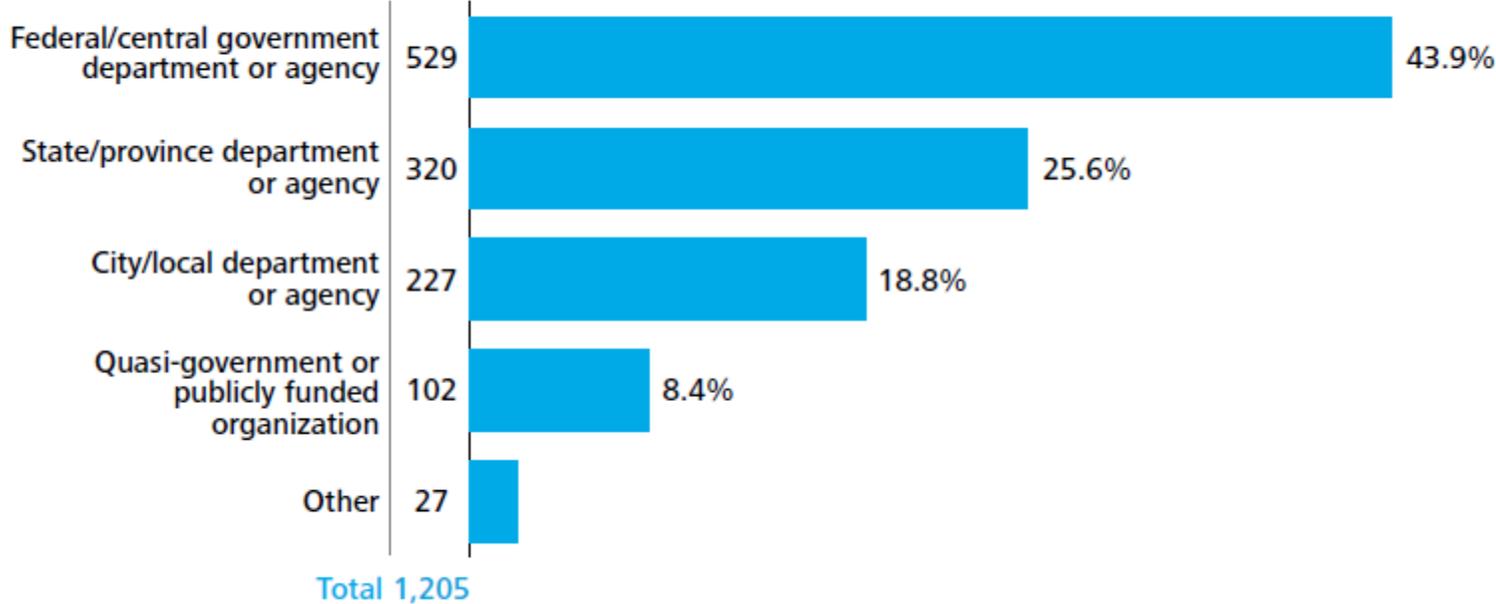
Más de 1.200 funcionarios de gobierno de más de 70 países en transformación digital

Figure 28. Global response map



Encuesta global de transformación digital

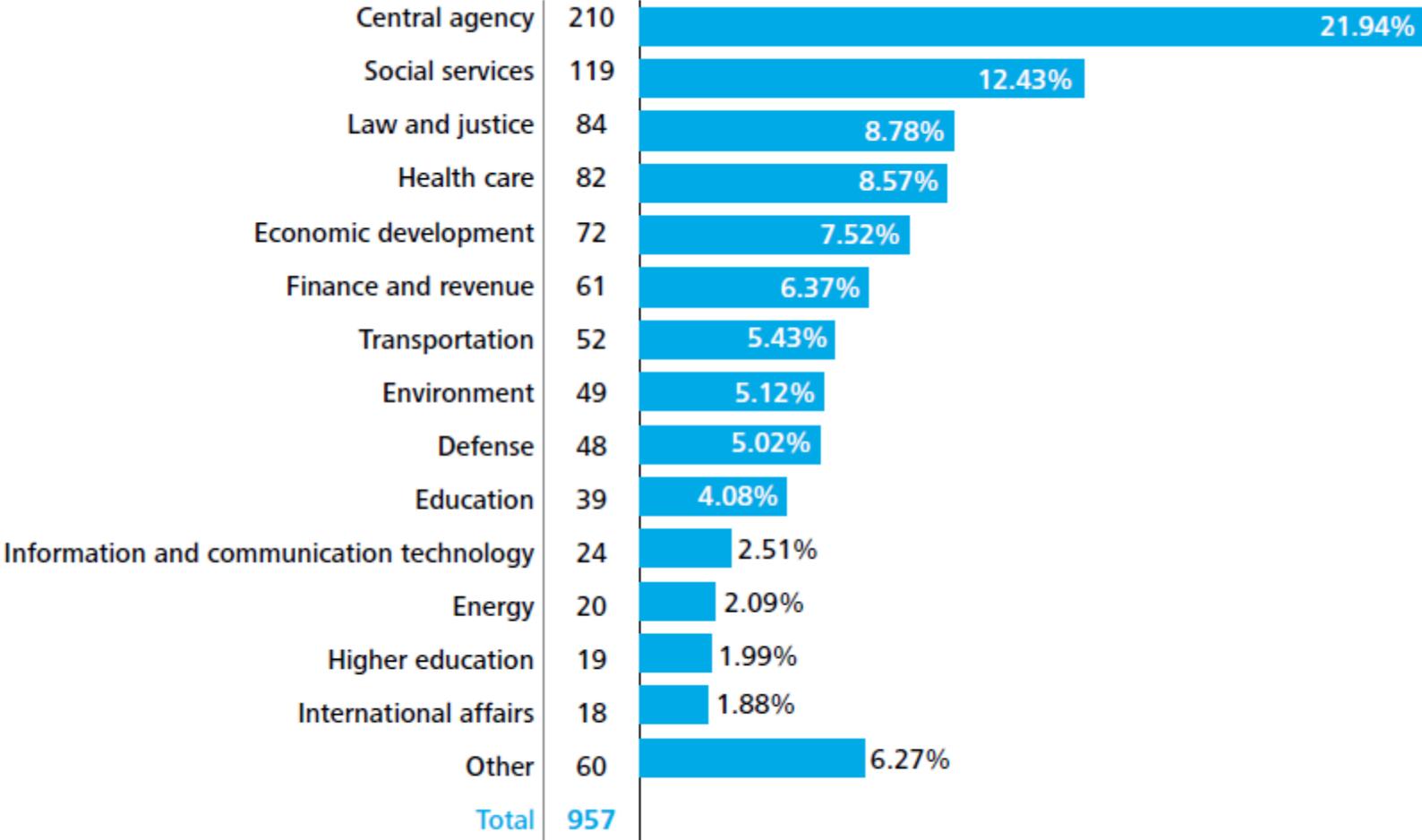
Figure 29. Organization type



Graphic: Deloitte University Press | DUPress.com

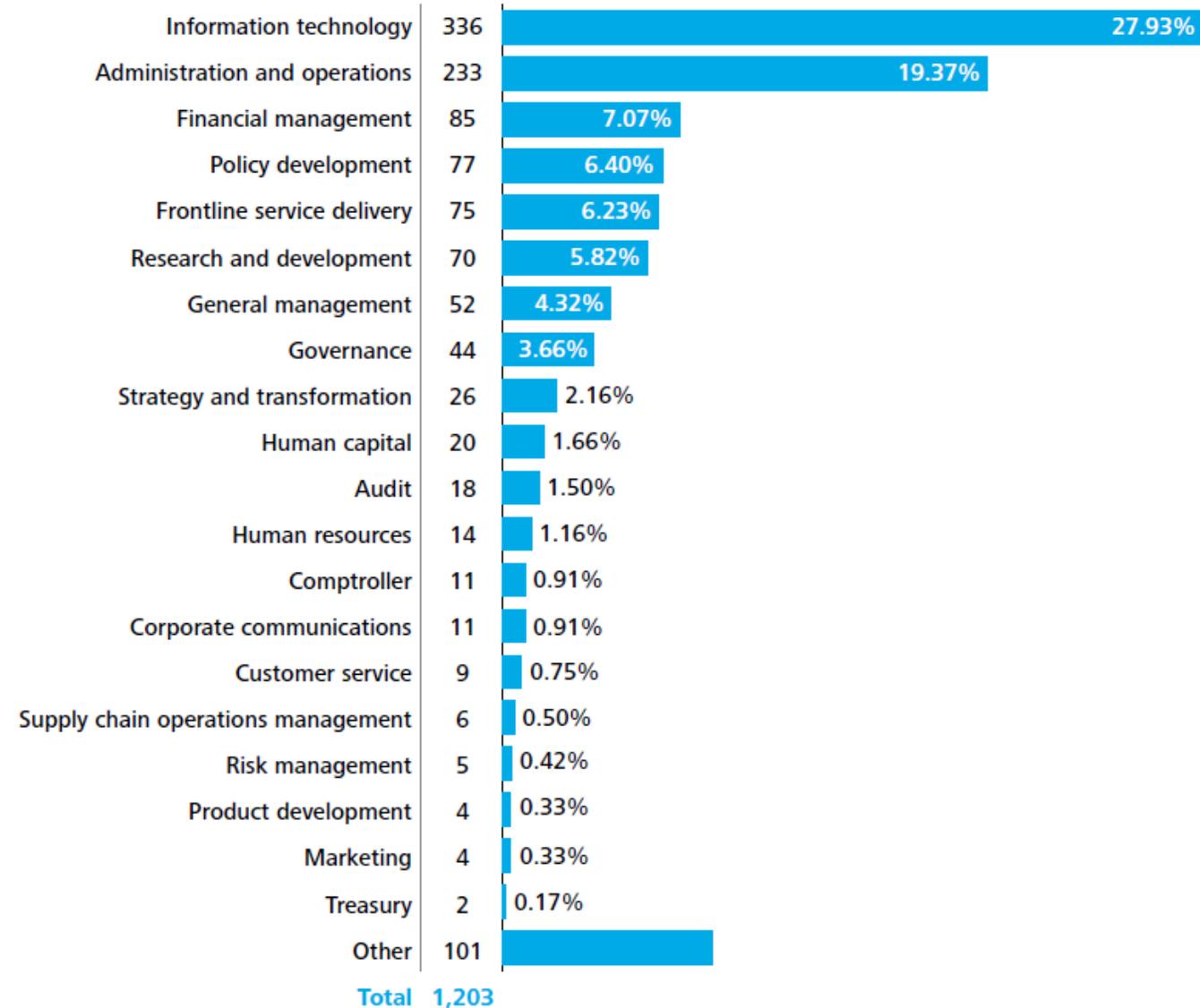
Encuesta global de transformación digital

Figure 30. Organization domain



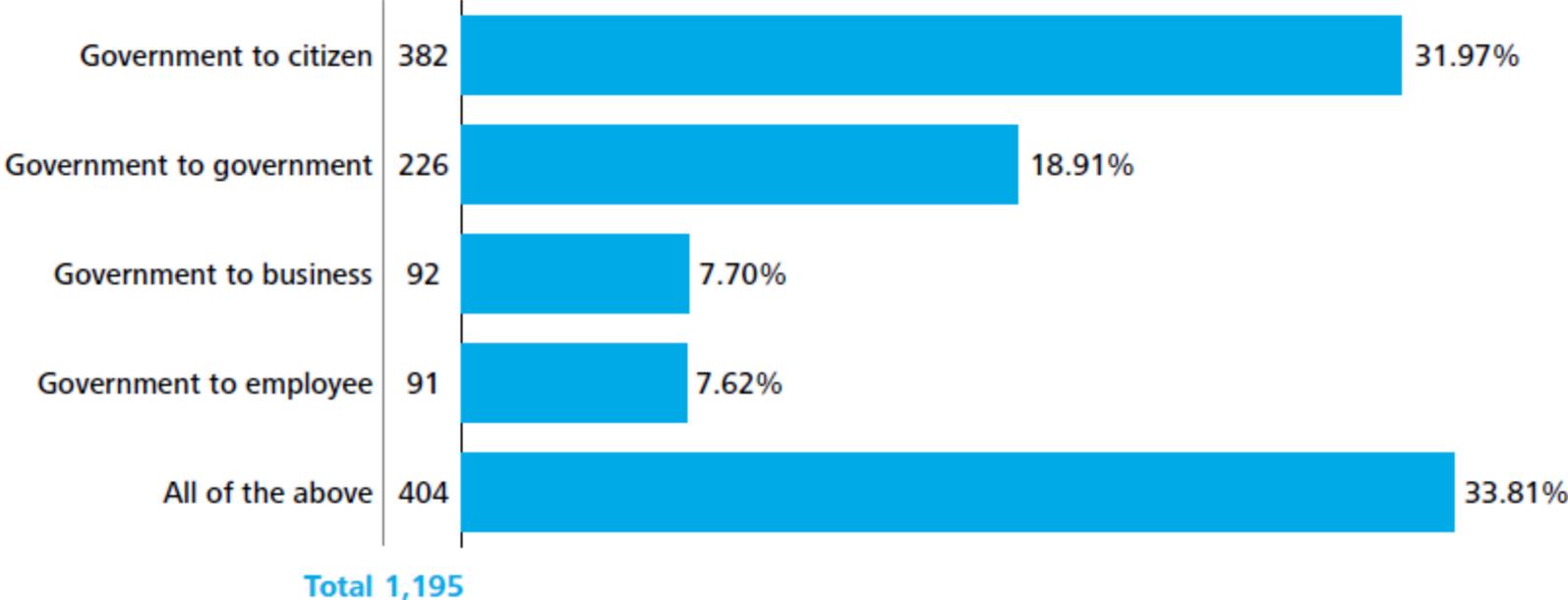
Encuesta global de transformación digital

Figure 31. Respondent function



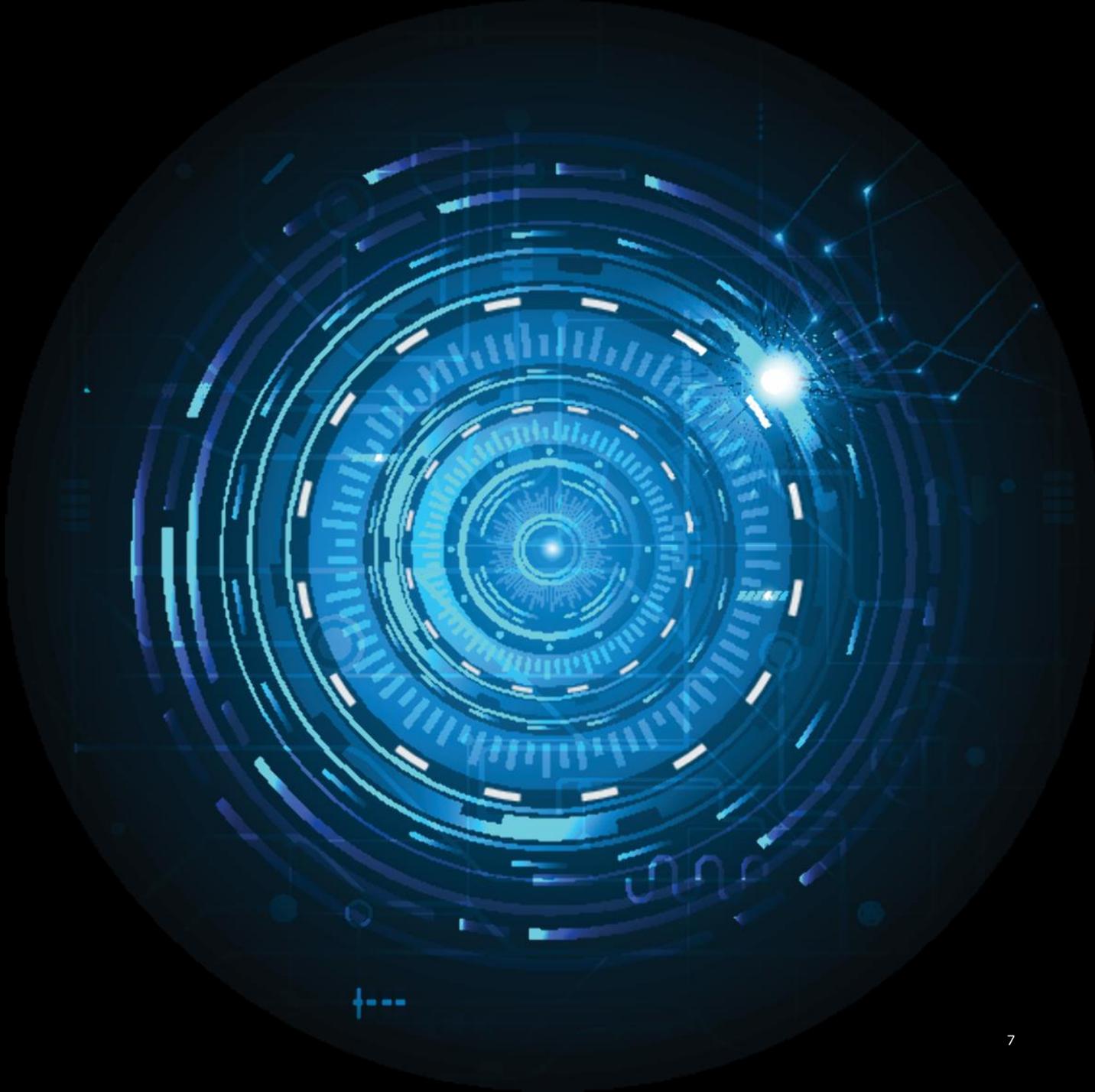
Encuesta global de transformación digital

Figure 32. Type of work done by respondent's unit



Graphic: Deloitte University Press | DUPress.com

Qué es la Transformación Digital?





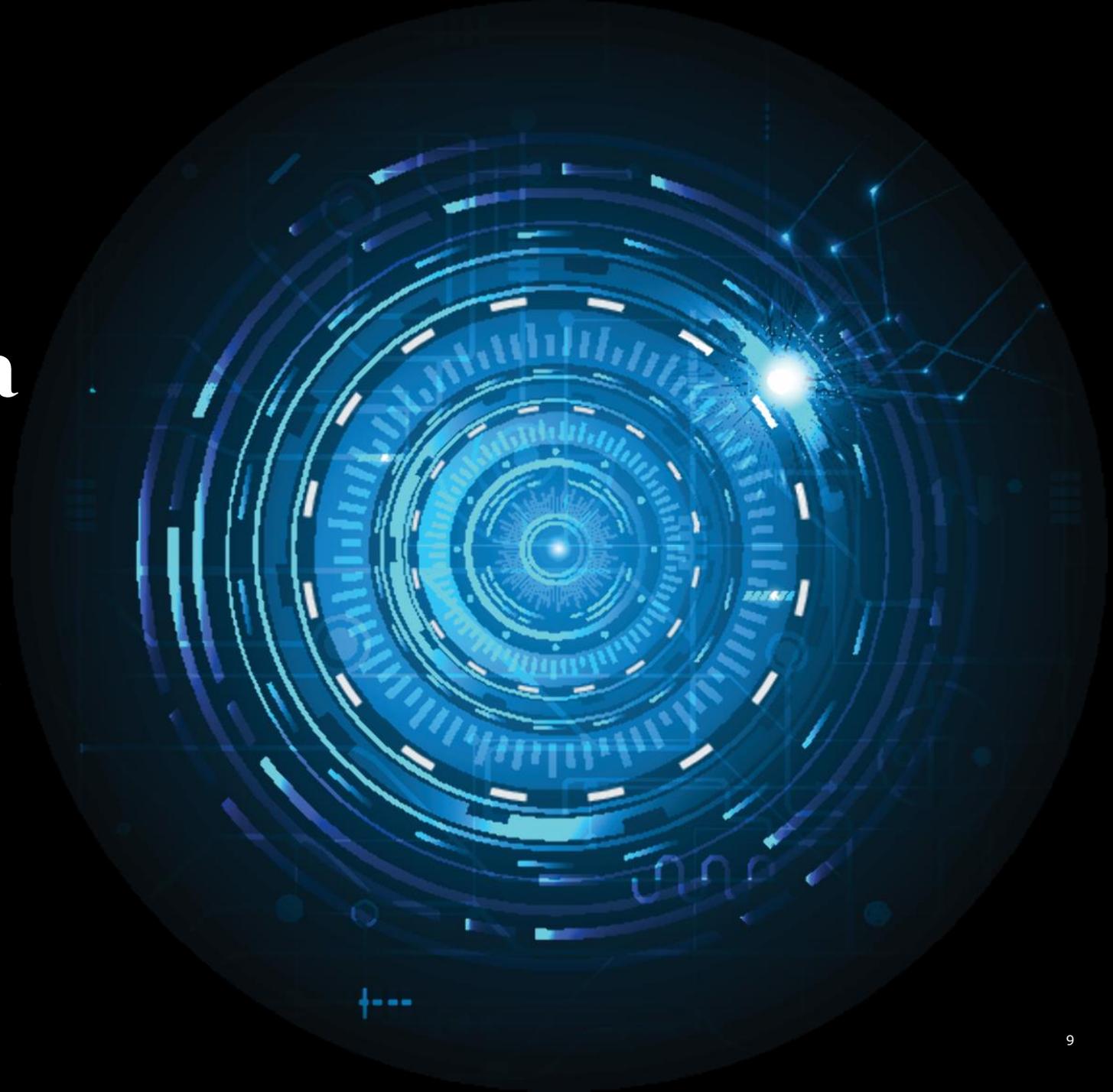
DIGITAL ES SALVAJE

Welcome

TO THE

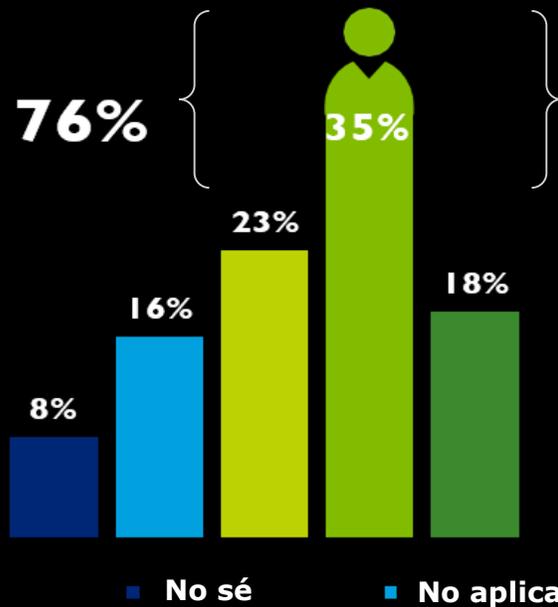
Jungle

Resultados de la encuesta global de transformación Digital

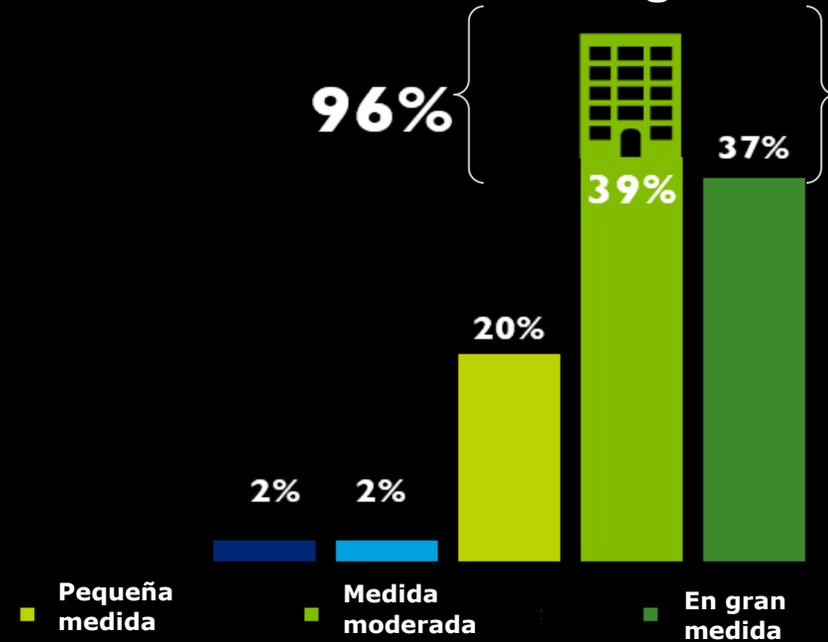


El impacto de las tendencias digitales y las tecnologías en el gobierno es notorio

En qué medida las tecnologías están causando disrupción en el sector público?



Qué tan impactado está su sector por tendencias digitales?

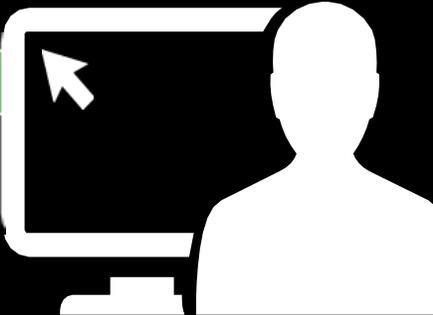


Tres cuartas partes de los encuestados nos dijeron que las tecnologías digitales están causando disrupción en el sector público; casi todos (**96 por ciento**) caracterizaron el impacto en su sector como significativo

* Los sectores incluyen áreas del sector público como servicio social, educación, atención médica y transporte, etc.

¿Cómo crees que se comparan las capacidades digitales de su organización en relación a:

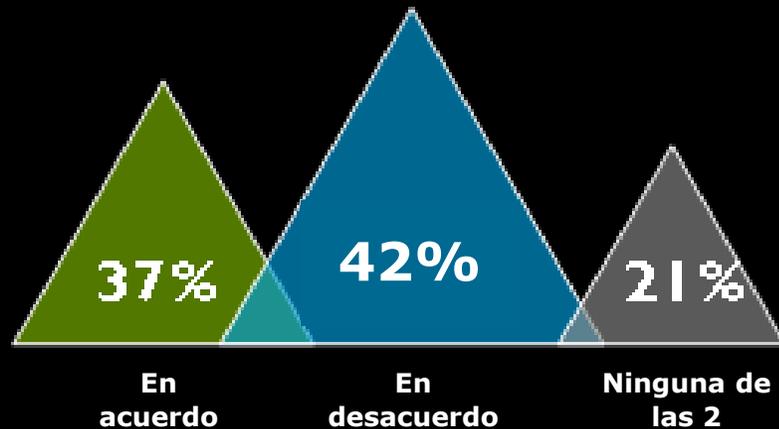
Otras organizaciones del sector público
Otras organizaciones del sector privado



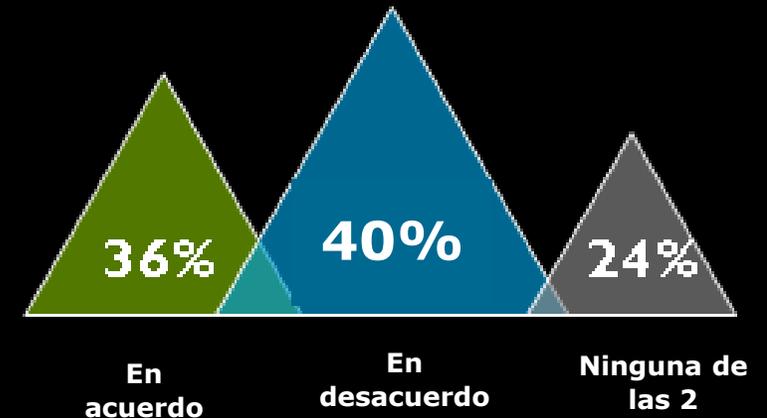
Un **69 por ciento** piensa que está por debajo del sector privado en términos de capacidades digitales

Respuesta a tendencias digitales...

Estoy satisfecho con la **reacción** actual de mi organización ante las tendencias digitales ...

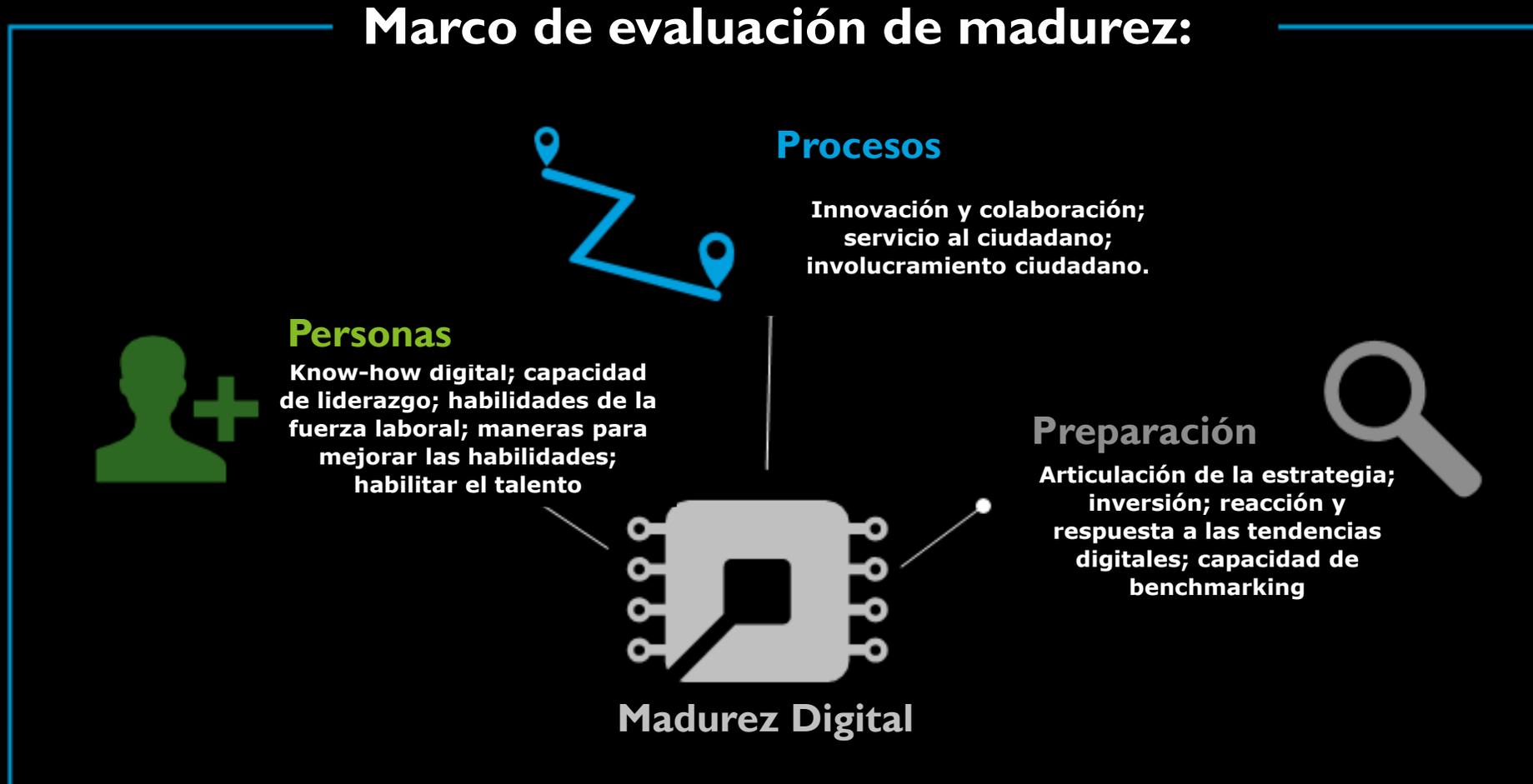


Confío en la **disposición** de mi organización para responder a las tendencias digitales ...



El **37 por ciento** está satisfecho con la forma en que su organización ha reaccionado a las tendencias digitales

¿Pero qué significa la madurez digital?

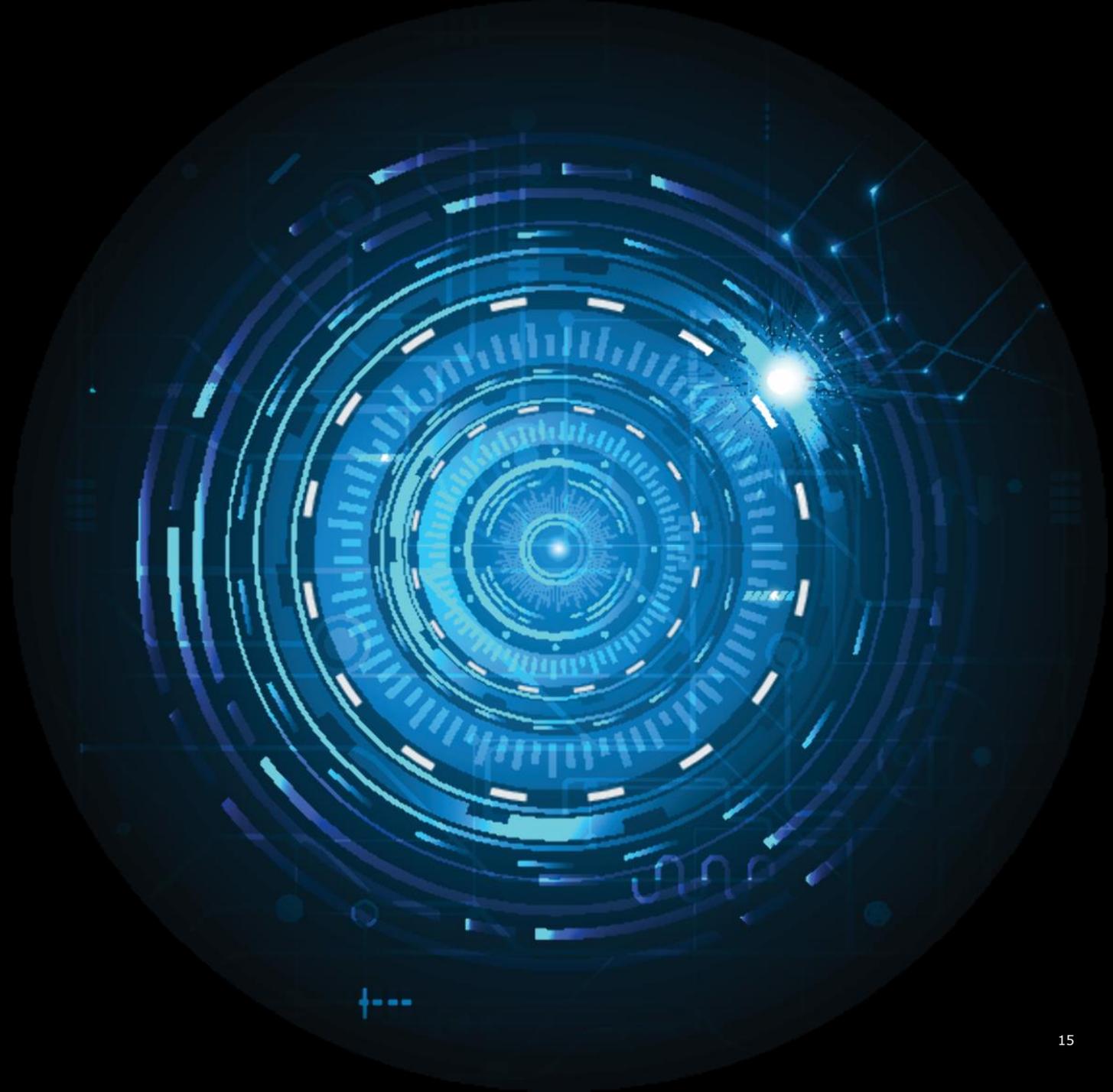


De acuerdo a este modelo, clasificamos a las organizaciones ya sea en etapa “en inicio, en desarrollo o madurando”.

De hecho, solo el 13 % de las organizaciones gubernamentales encuestadas están en etapa de “madurando digitalmente”



Características de un gobierno madurando digitalmente



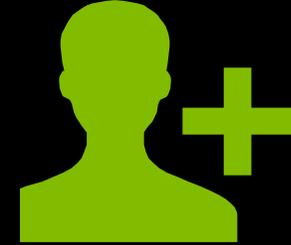
Existen 5 factores que influyen en la transformación digital



Estrategia



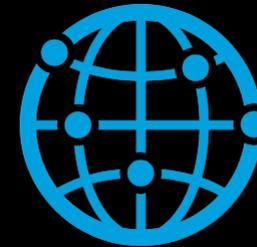
Liderazgo



**Habilidades de la
fuerza laboral**



**Enfoque en el
Usuario/
Ciudadano**



Cultura

Y estos factores varían según el nivel de madurez

Lo que separa a los líderes digitales del resto es una **estrategia digital clara** combinada con una cultura y personas que impulsan la transformación.

Características de organizaciones digitales según su madurez



Estrategia

	En inicio	En Desarrollo	Madurando
Estrategia	Enfocada en reducción de costos.	Enfocada a mejorar la experiencia del cliente y la toma de decisiones.	Enfocada en la transformación fundamental de procesos
Liderazgo	Carece de conocimiento y habilidades	Digitalmente consciente	Sofisticado digitalmente
Habilidades de la fuerza laboral	Inversión insuficiente	Inversión moderada	Inversión adecuada
Enfoque en el Usuario	Ausente	Ganando tracción	La transformación digital es el "centro"
Cultura	Aversión al riesgo; desintegrado	Tolerante al riesgo; incorpora la innovación y la colaboración.	Receptivo al riesgo; fomenta la innovación y la colaboración



Liderazgo



Habilidades de la fuerza laboral



Enfoque en el Usuario



Cultura

Una **estrategia** que realmente transforme

“La transformación significa más que arreglar sitios web. Va más allá, va a las organizaciones que están detrás de los sitios web. El diseño digital del servicio significa considerar el servicio como un todo. Si usted está rediseñando un servicio, debe pensar en la organización que lo ejecuta.”

**— Mike Bracken, Ex Jefe de Digital y
Director de Datos
Gobierno del Reino Unido**

¿Es Estonia el Silicon Valley del gobierno digital?

El periódico New Yorker publicó un artículo titulado "Estonia, la república digital" y subtulado "Su gobierno es virtual, sin fronteras, utiliza blockchain y es seguro"



Objetivos de la estrategia digital según su madurez



	En inicio	En Desarrollo	Madurando
Aumentar la eficiencia	64%	88%	95%
Mejorar la experiencia del cliente / ciudadano y la transparencia.	55%	89%	94%
Crea o accede a información valiosa o insights para la innovación.	33%	68%	85%
Crea o accede a información valiosa o insights para mejorar la toma de decisiones.	42%	76%	83%
Transforma los procesos de la organización y / o modelo de organización.	34%	66%	81%

Un **liderazgo** que entiende las tendencias digitales

“Creo que el liderazgo es absolutamente clave. Necesitas un líder que tenga la confianza para aceptar el cambio, que escuche diferentes modelos y luego empodere a su gente para que continúe y lo haga.”

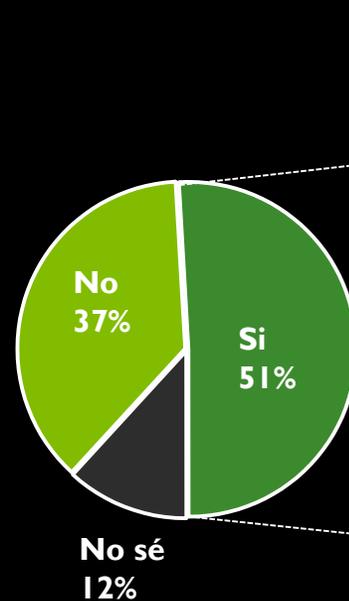
— Mike Beaven

**Director del Programa de Transformación del
Servicio de Gobierno Digital, Reino Unido**

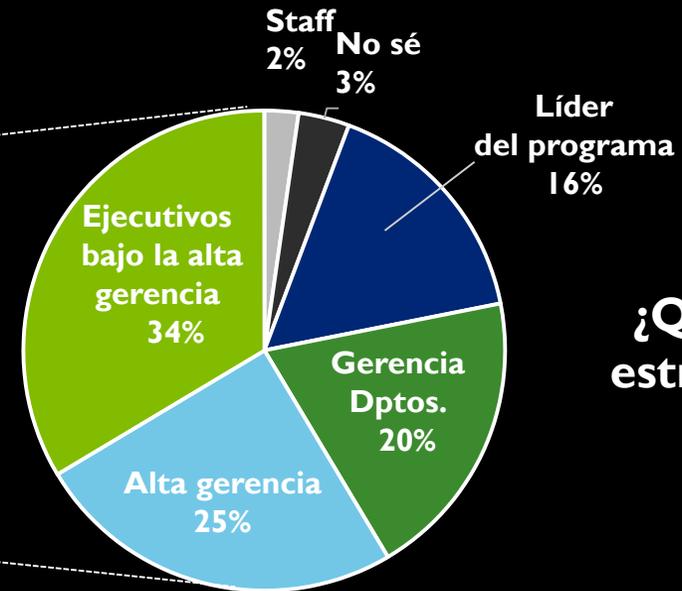
El liderazgo con conocimiento digital es un “AS bajo la manga”



¿Existe alguna persona o grupo con la responsabilidad de supervisar / administrar la estrategia digital de su organización?



¿Quién lidera la estrategia digital?



Capacidades de liderazgo según su madurez



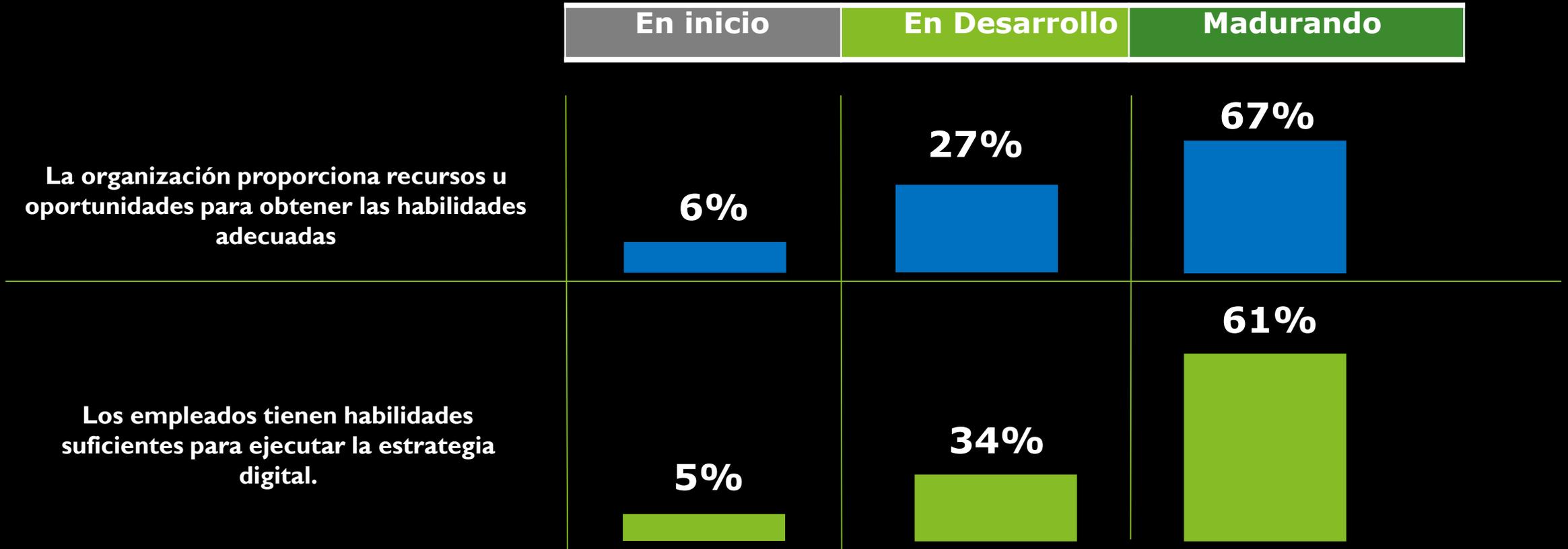
	En inicio	En Desarrollo	Madurando
Confiado en la comprensión del liderazgo acerca de las tendencias digitales	7%	60%	96%
El liderazgo tiene habilidades suficientes para dirigir la estrategia digital de la organización	4%	42%	86%

El **talento** que tiene habilidades para ejecutar una estrategia digital

“Reclutar especialistas digitales y conectarlos a las vacantes correctas será uno de nuestros desafíos. Al final del día, dame un gran talento que pueda usar una gran tecnología.”

**— Tony Scott,
Director de información,
Estados Unidos**

Inversión en la fuerza laboral



Muchas organizaciones en etapa de inicio **carecen de la capacidad de conceptualizar** cómo las tecnologías digitales pueden afectar el negocio.

Enfocarse en el usuario como un láser

“Necesitas ser muy claro, para dibujar una línea en la arena. Sí, hay 7,000 necesidades gubernamentales que debemos satisfacer para hacer lo que hacemos, se convierten en secundarias y se deben de priorizar las necesidades del usuario. Esa es la única manera en que esto funcionará.”

—Jen Pahlka,
Fundador, Code for America

Principales impulsores en la transformación digital



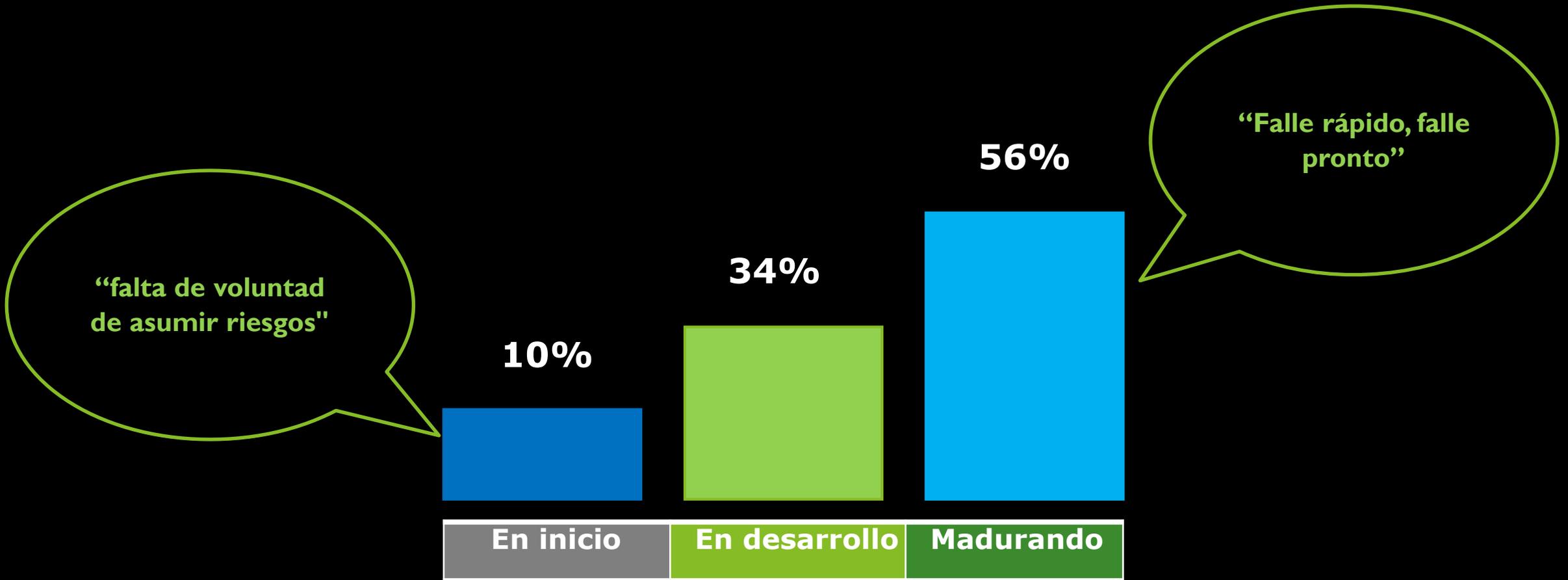
Una cultura que fomenta colaboración e innovación

“Nuestra colaboración va más allá de la adopción de una metodología ágil que requiere muchas más interacciones y colaboración a medida que avanza en el desarrollo. No hemos utilizado ninguna tecnología para fomentar la colaboración, proviene meramente de la metodología ágil.”

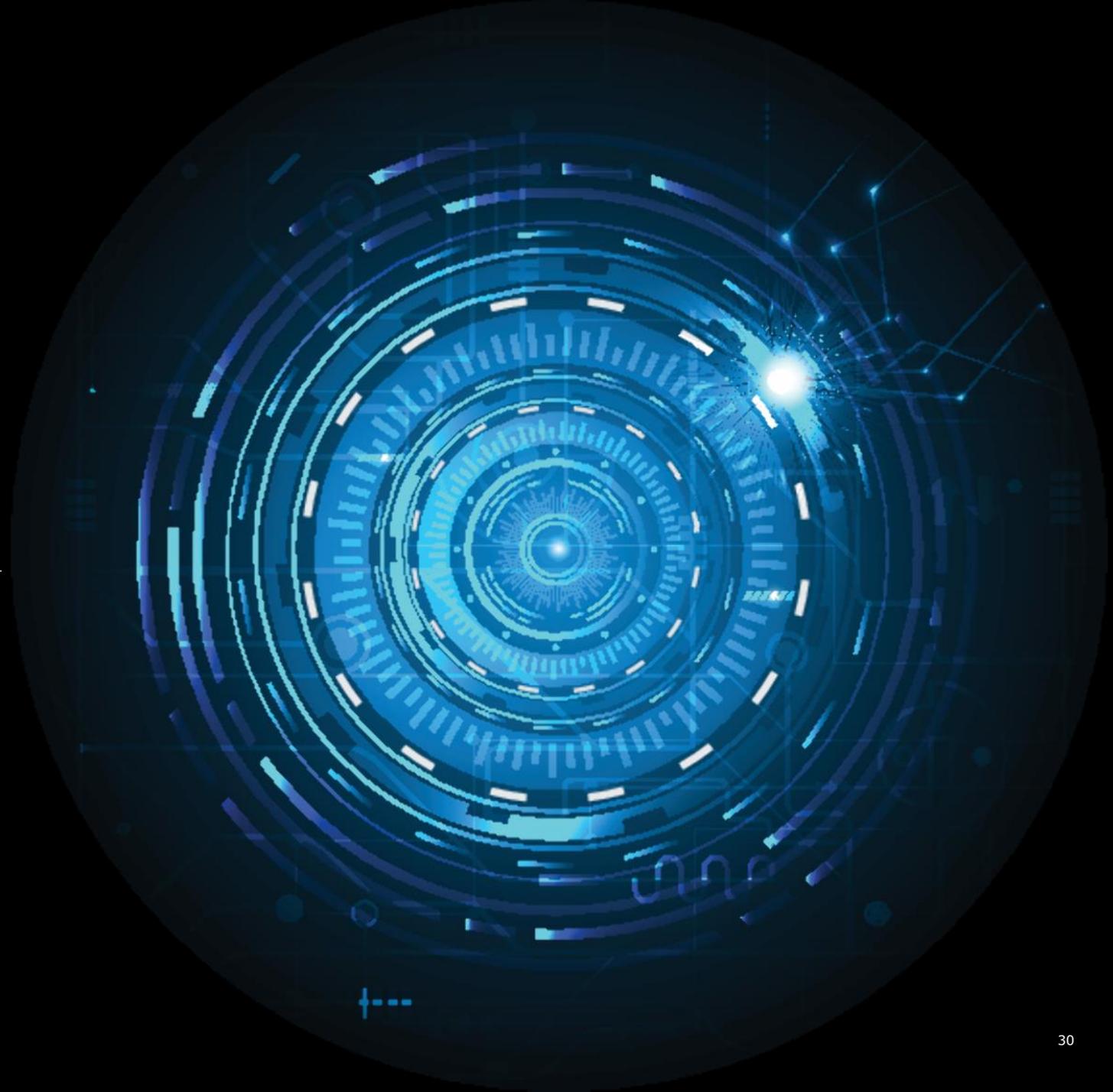
**— Gavin Till,
Director de Información, Consejo de la
Ciudad de Christchurch
Nueva Zelanda**



Actitud al riesgo según madurez

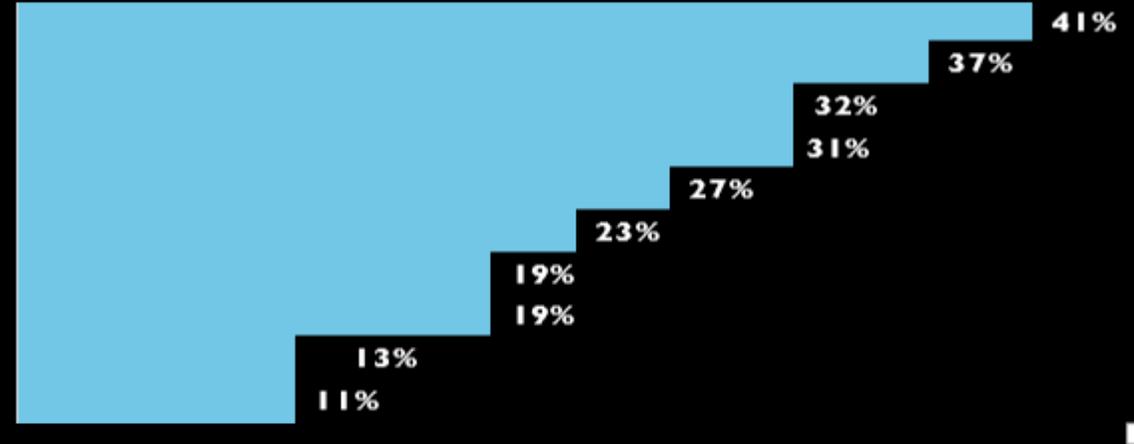


Barreras de la transformación digital



¿Cuáles son las barreras y retos más grandes de la transformación digital?

- Muchas prioridades en paralelo
- Financiamiento insuficiente
- Preocupaciones de seguridad
- Falta de una estrategia general
- Falta de agilidad organizacional
- Insuficientes habilidades técnicas
- Falta de espíritu emprendedor, disposición a asumir riesgos.
- Falta de entendimiento
- Falta de una cultura colaborativa y compartida
- Restricciones legislativas y legales



En inicio	En Desarrollo	Madurando
Falta de una estrategia global	Muchas prioridades en paralelo	Muchas prioridades en paralelo
Falta de entendimiento	Financiamiento insuficiente	Financiamiento insuficiente
Falta de espíritu emprendedor, disposición a asumir riesgos.	Preocupaciones de seguridad	Preocupaciones de seguridad
Muchas prioridades en paralelo	Falta de agilidad organizacional	Insuficientes habilidades técnicas
Falta de agilidad organizacional	Falta de una estrategia general	Falta de agilidad organizacional

La mayoría de organizaciones gubernamentales carecen de una estrategia de transformación digital

Las organizaciones con una estrategia digital clara y coherente:

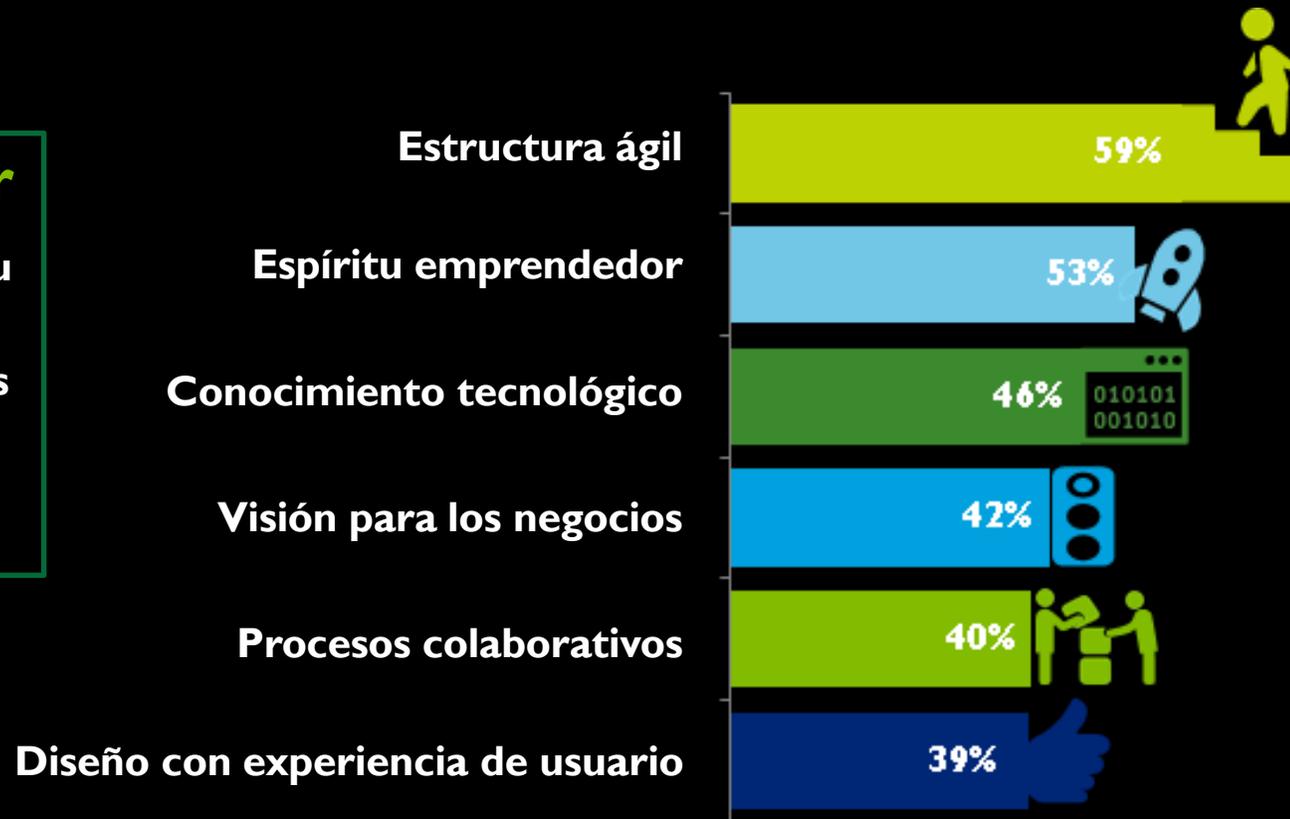
- Están mejor preparadas para responder a oportunidades y amenazas.
- Tienen una cultura que fomenta la innovación y la colaboración.



Y las habilidades necesarias de la fuerza laboral

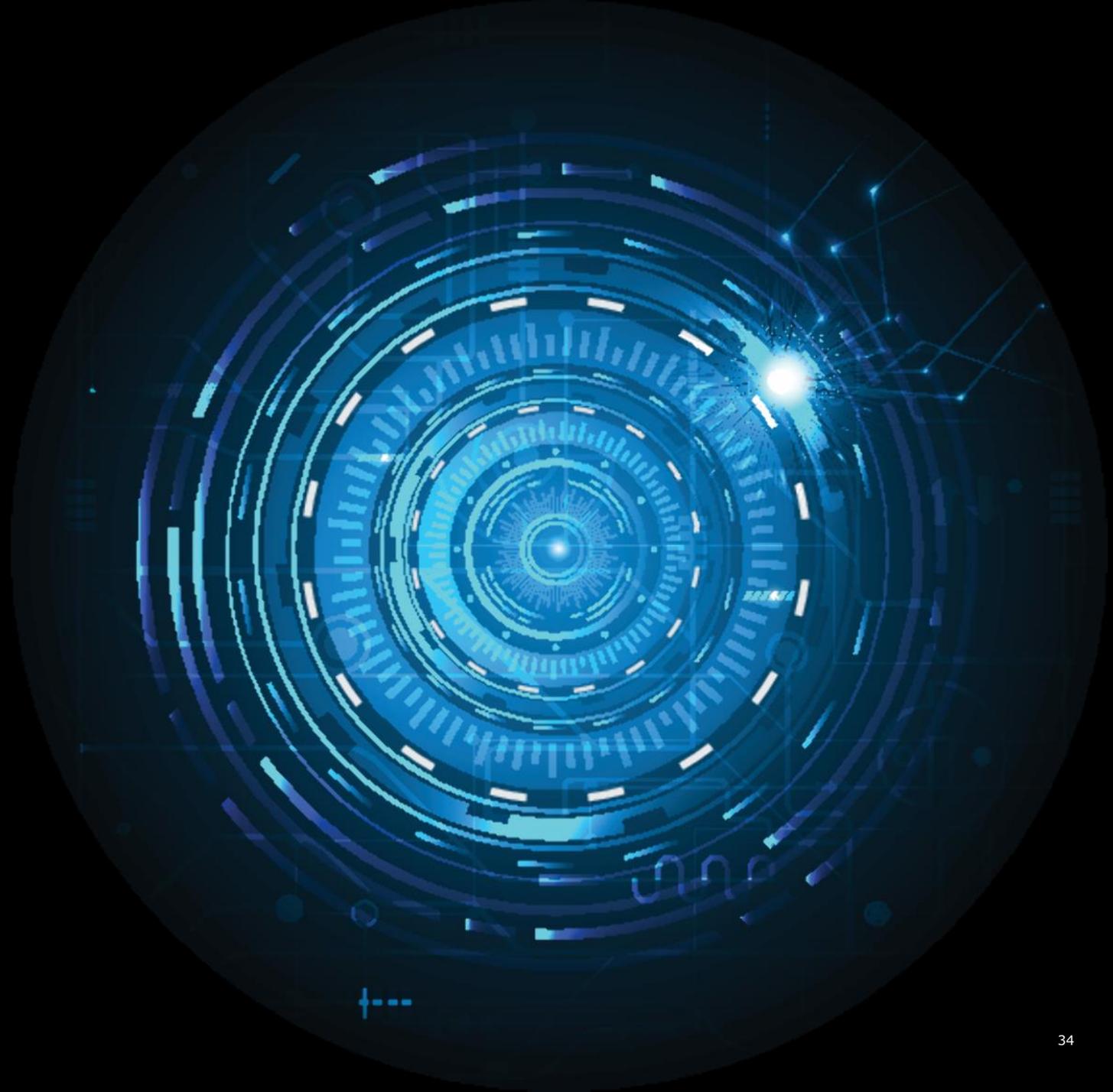
¿Cuál de estas categorías carece mayormente su organización? (seleccione los tres principales)

Únicamente **10 por ciento** dicen que su organización tiene habilidades suficientes para ejecutar su estrategia digital.

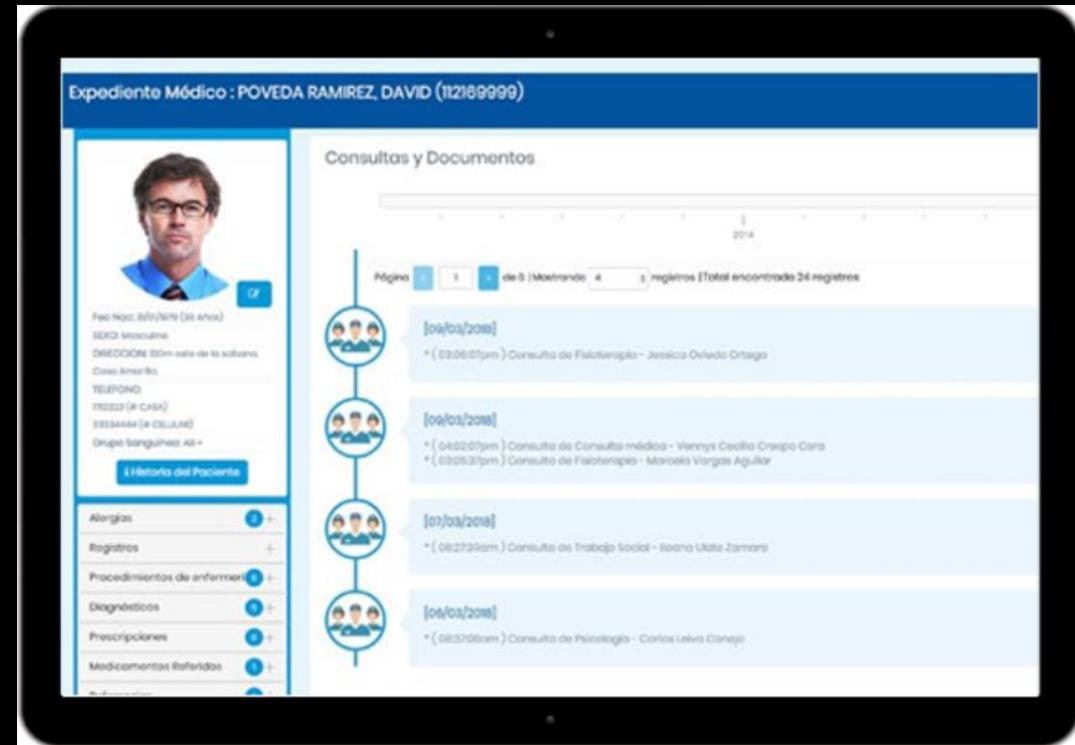


90 por ciento dicen que los problemas de la fuerza laboral son un área difícil de gestionar en la transformación digital de su organización.

Conclusiones



Costa Rica ya está avanzando



4 preguntas que los líderes públicos deben de responder?

¿Tenemos una **estrategia** digital clara y coherente que aborde los elementos clave de la transformación digital?

¿Hemos analizado nuestro grupo de talento y planeado de dónde provendrán nuestras **habilidades**?

¿Cómo pueden los **ciudadanos** y los usuarios de servicios ser parte de nuestra transformación digital?

¿Qué hemos hecho para fortalecer la **cultura** innovadora y colaborativa de nuestra organización?

Muchas gracias!

Preguntas?

Contácteme



Rebeca Benavides



Líder de la practica de Digital, Robótica y Analytics para Costa Rica

rebenavides@deloitte.com



2246 – 5324 / 2246 – 5300

Deloitte.