



# ***De la Pandemia a la Transformación Digital de las instituciones pensionales algunas reflexiones ...***

Octubre - 2021

**Alejandro Barros**  
**@abarros**

*exSecretario Ejecutivo – Estrategia Digital - Chile  
Consultor Internacional*

*Centro de Sistemas Públicos – Ingeniería Industrial - Universidad de Chile*

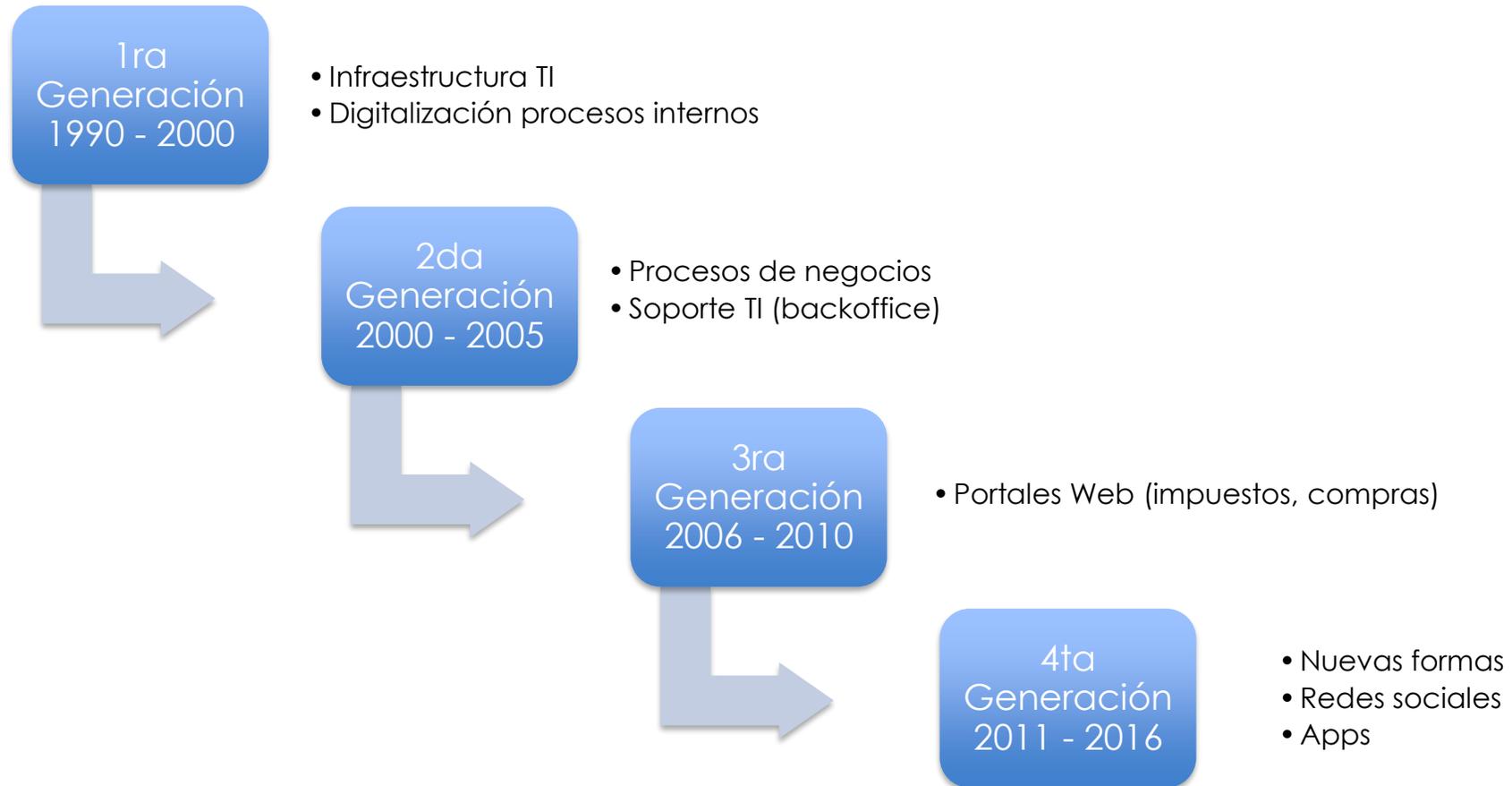
# Agenda

---

- **Evolución**
- **¿Dónde estamos?**
- **Desafíos futuros**
- **TD y sistemas pensionales**
- **Conclusiones**
- **Encuesta Instituciones pensionales**



# Desarrollo Digital: evolución



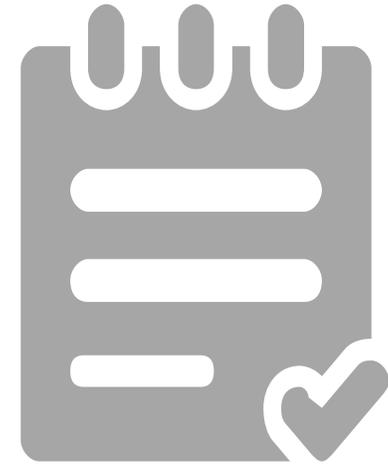
**¿Transformación Digital?**

# Agenda

---

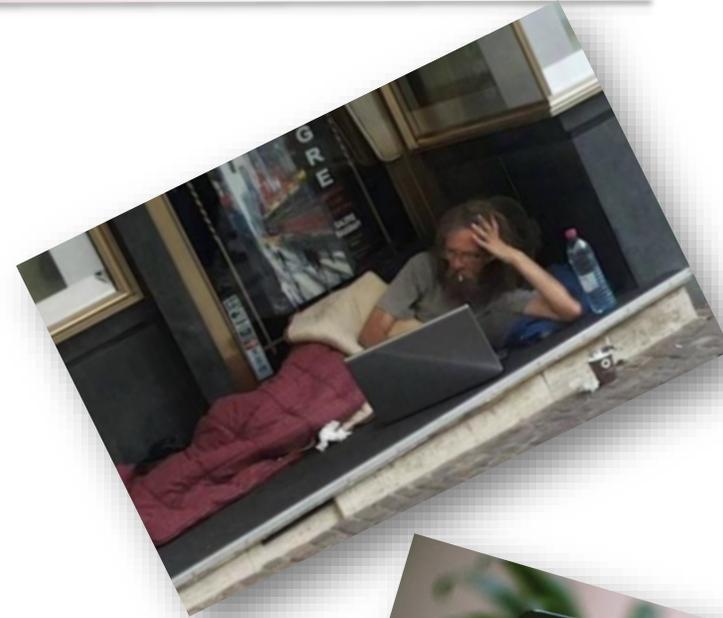
## ✓ Evolución

- **¿Dónde estamos?**
- **Desafíos futuros**
- **TD y sistemas pensionales**
- **Conclusiones**
- **Encuesta Instituciones pensionales**

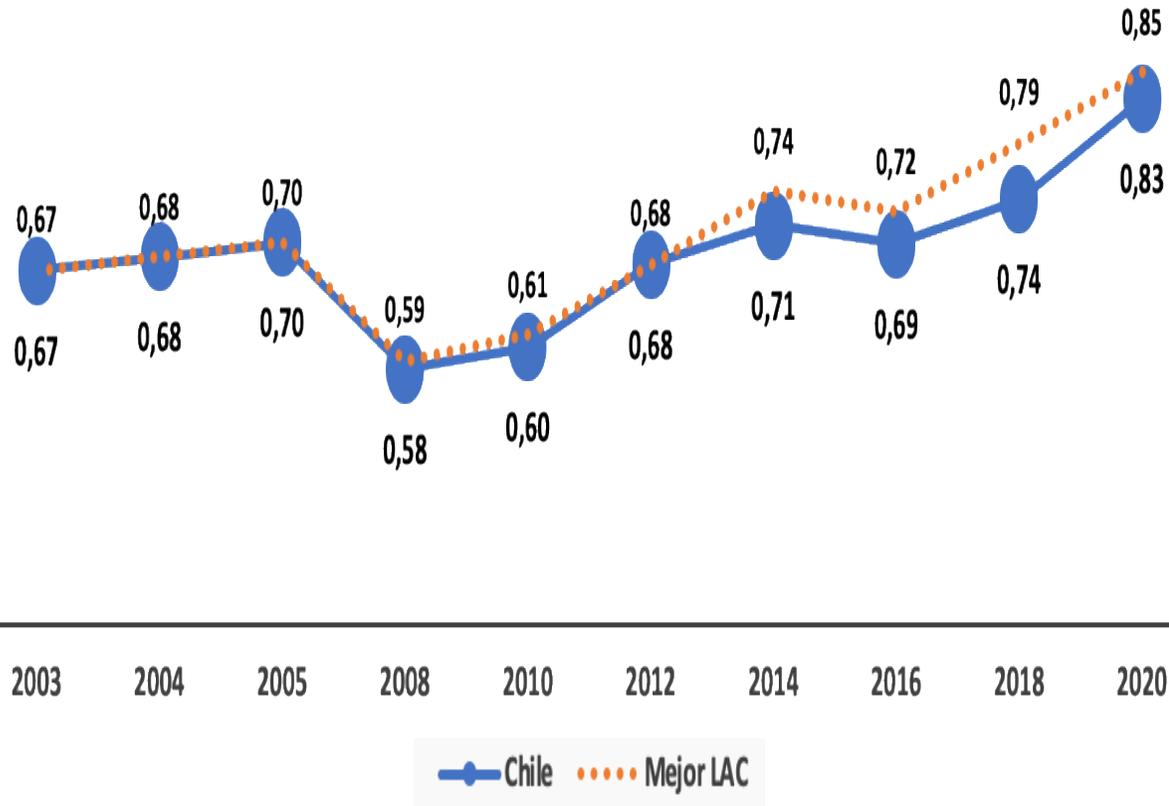


# Contexto pre-covid

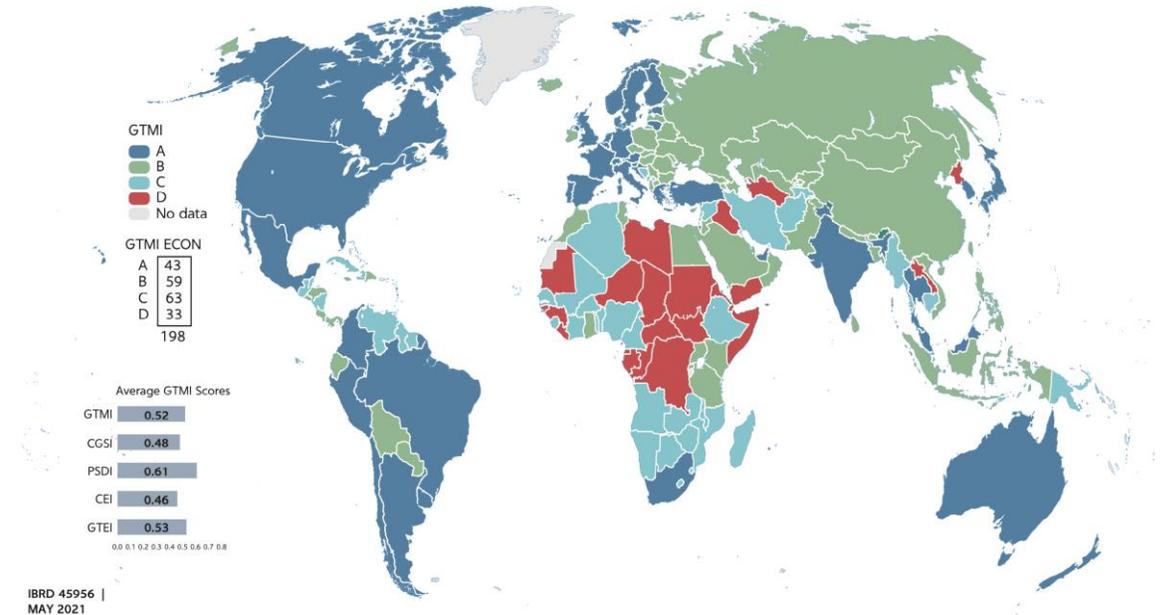
---



# Mejoramiento de los índices

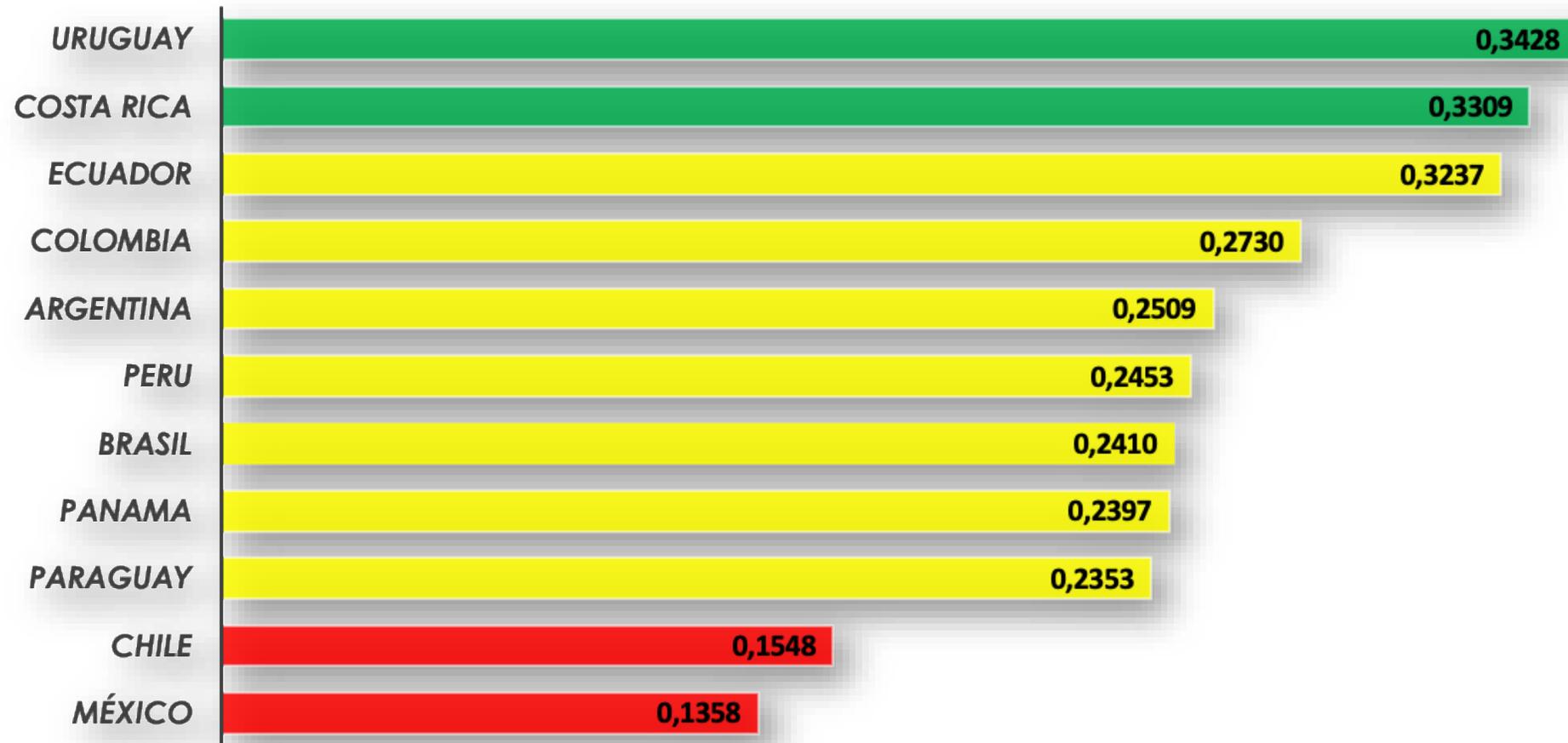


State of GovTech around the world, by GTMI group, as of December 2020

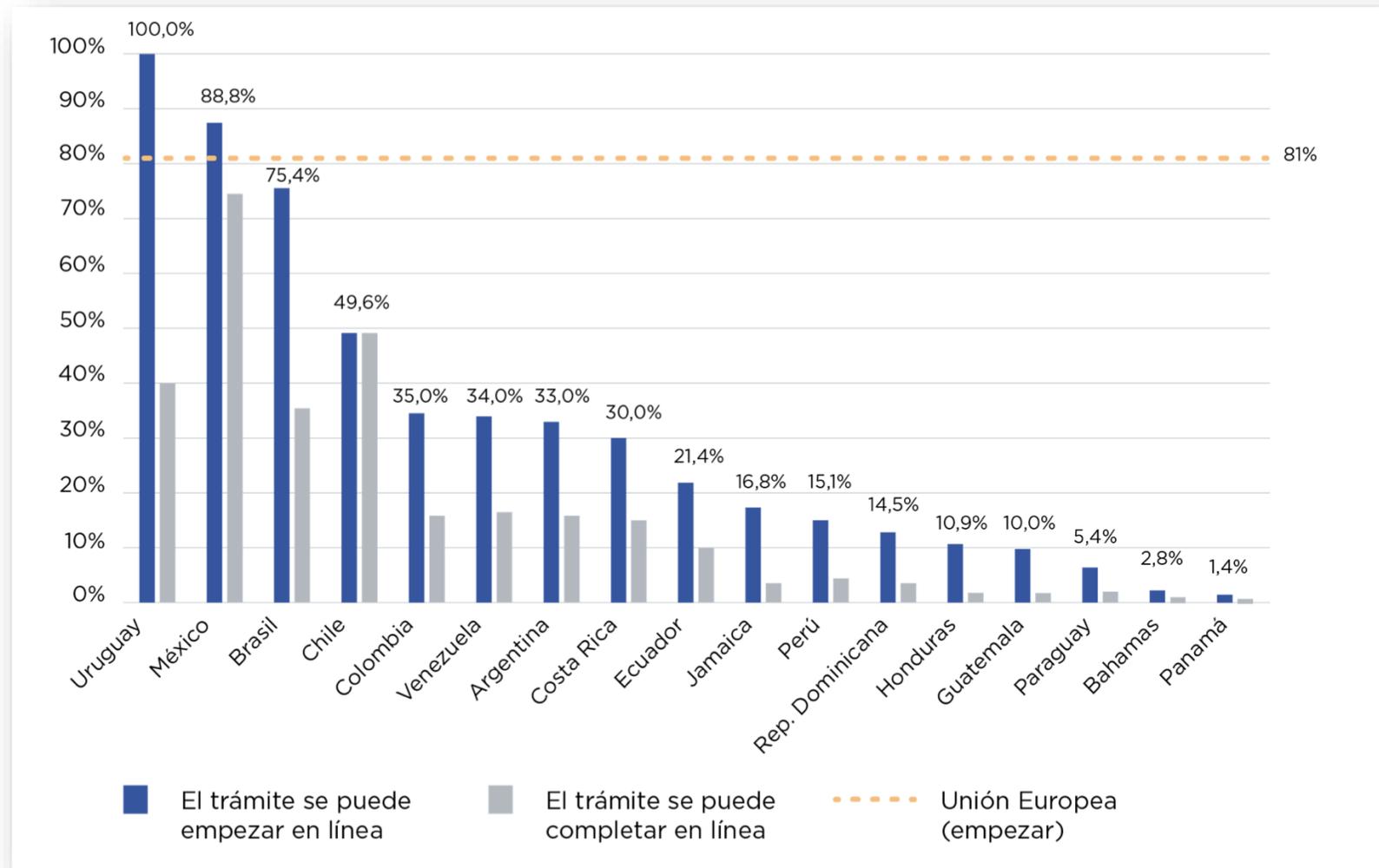


# Algunos han sido más consistentes ...

---



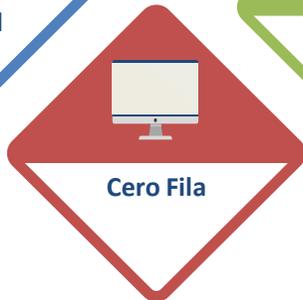
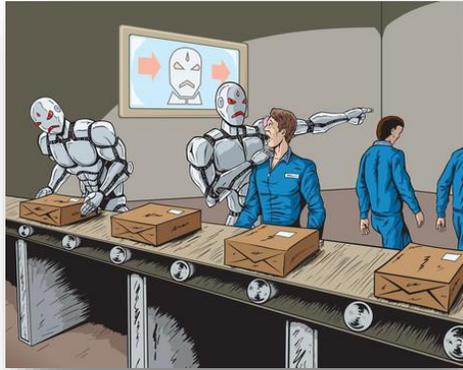
# Trámites Digitales: ¿Dónde estábamos?



# Pero llegó una nueva normalidad



# y el mundo cambió ...



# Caen algunas objeciones

---



Imagen: <https://tomroyreleased.wordpress.com/2017/02/06/hitting-the-spiritual-wall/>

# Nuevo escenario

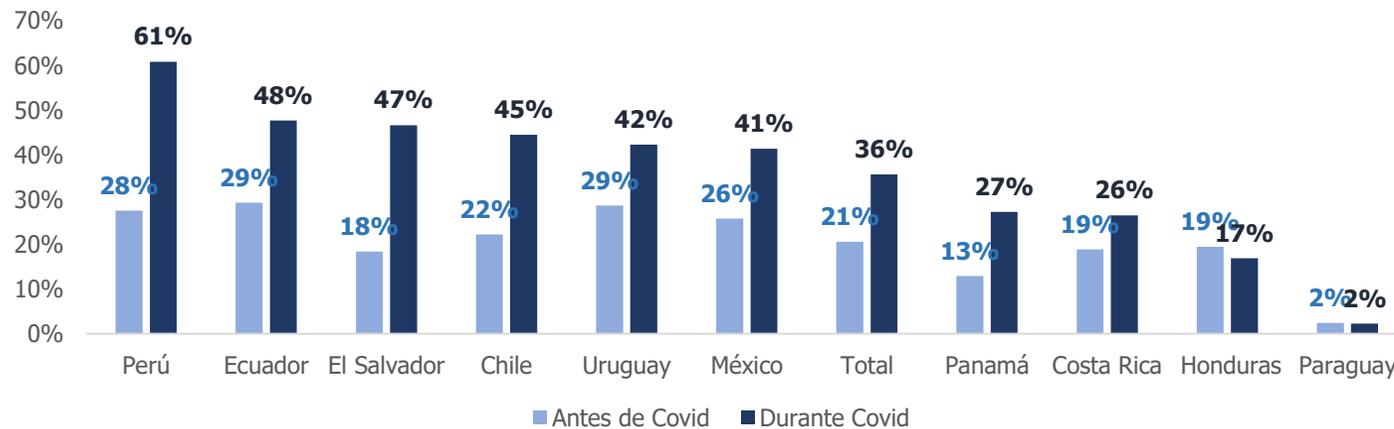
---



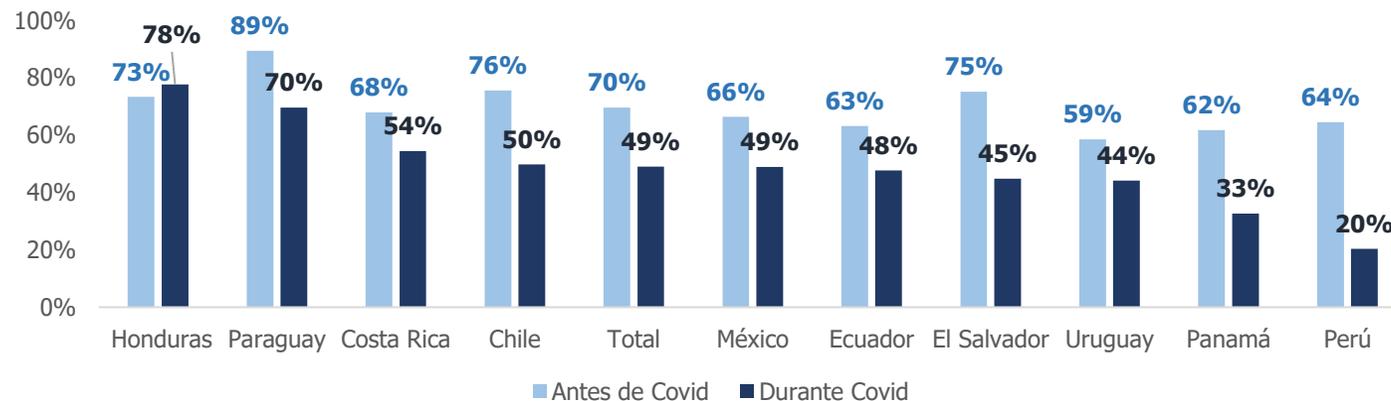
# Uso de canales

***En la mayoría de los países el uso del canal digital aumentó durante la pandemia, pero en algunos países el uso del canal presencial se mantuvo bastante alta***

% ciudadanos que completaron un trámite en línea (parcial y total)



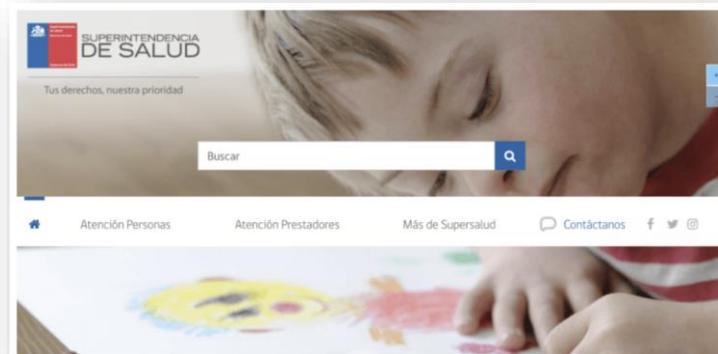
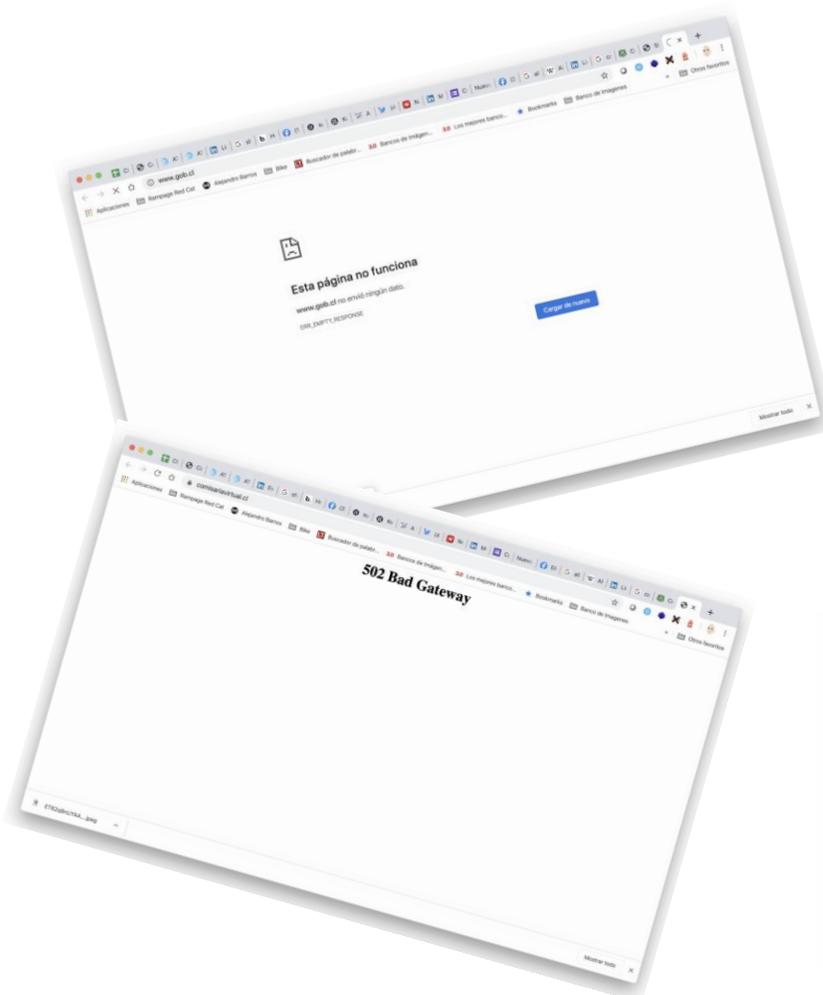
% ciudadanos que realizaron trámites en canal presencial



# Digitalizando en forma urgente ...

## Algunos de los problemas

- Escalabilidad
- Seguridad
- Usabilidad y UX



NACIONAL **Segpres**

## Hackeo a Gobierno Digital obliga a iniciar proceso de actualización de la Clave Única

La Segpres ingresó una denuncia al Ministerio Público para que indague a los responsables del ataque. Cambio de la interfaz y mensajes con insultos fueron las primeras señales de la vulneración informática.

Alejandra Jara y Víctor Rivera **15 OCT 2020 06:50 AM** Tiempo de lectura: 3 minutos



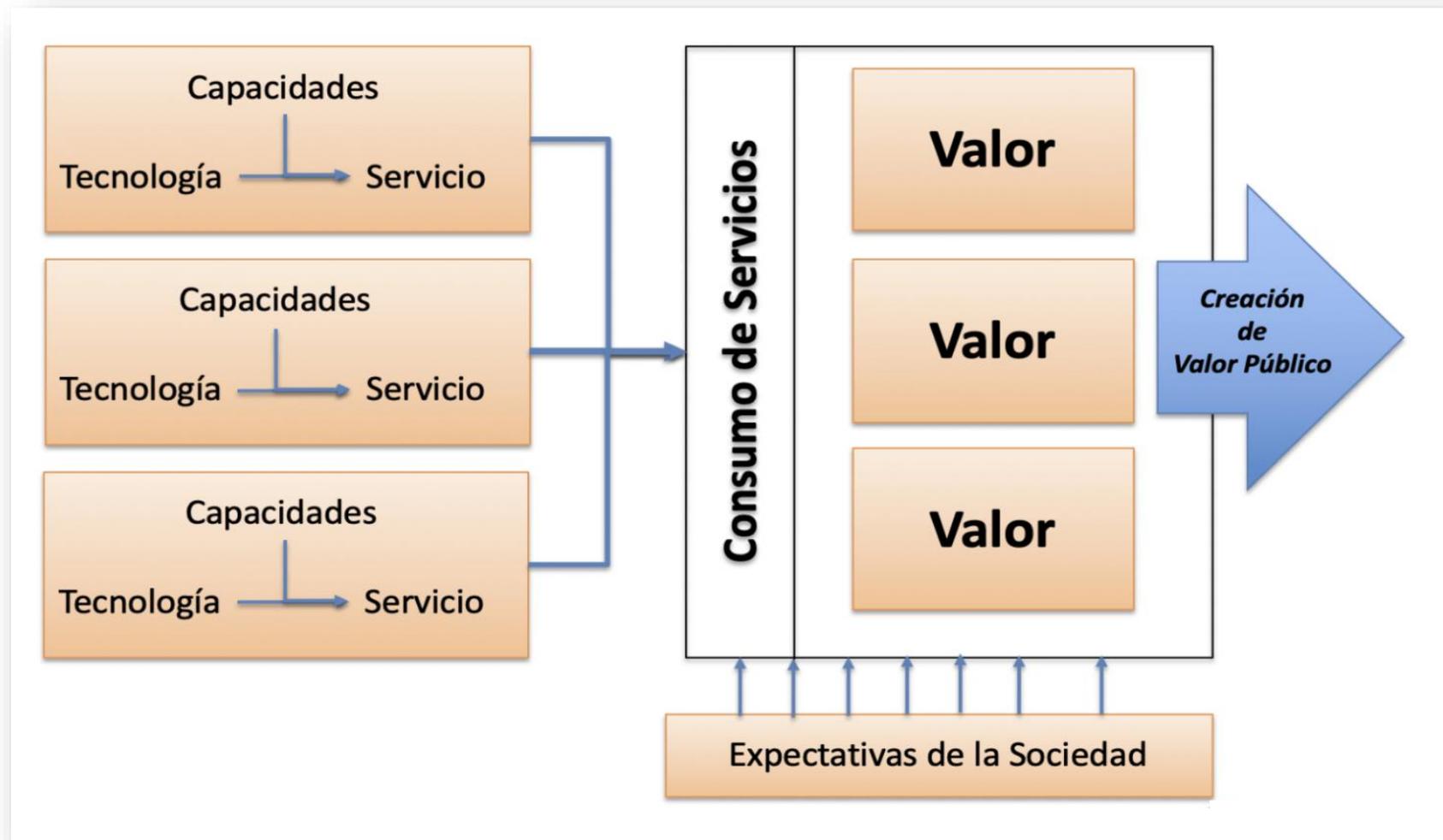
# Agenda

---

- ✓ Evolución
- ✓ ¿Dónde estamos?
- **Desafíos futuros**
- **TD y sistemas pensionales**
- **Conclusiones**
- **Encuesta Instituciones pensionales**



# No olvidar el Valor Público



# Marcos Legales

LEI Nº 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021

[Voltar](#) [Compartilhe:](#) [f](#) [t](#) [in](#) [wh](#) [e](#)

[VERSÃO CERTIFICADA](#) [DIÁRIO COMPLETO](#) [IMPRESSÃO](#)



**DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO**  
Publicado em: 30/03/2021 | Edição: 60 | Seção: 1 | Página: 3  
Órgão: Atos do Poder Legislativo

**LEI Nº 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021**

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**El Peruano**  
Firmado Digitalmente por:  
EDITORIA PERU  
Fecha: 13/09/2018 04:28:10

4 **NORMAS LEGALES** Jueves 13 de setiembre de 2018 / **El Peruano**

**PODER EJECUTIVO**

**DECRETOS LEGISLATIVOS**

**DECRETO LEGISLATIVO Nº 1412**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

Que, mediante Ley Nº 30823, el Congreso de la República ha delegado en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar en materia de gestión económica y competitividad, de integridad y lucha contra la corrupción, de prevención y protección de personas en situación de violencia y vulnerabilidad y de modernización de la gestión del Estado, por el plazo de sesenta (60) días calendario;

Que, el literal d) numeral 5 del artículo 2, de la citada

Nacional de Informática el cual tiene como objetivos normar las actividades de informática; coordinar, integrar y racionalizar las actividades de informática; y promover la capacitación, investigación y desarrollo de las actividades de informática;

Que, conforme lo establecido en el artículo 47 del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 022-2017-PCM, la Secretaría de Gobierno Digital - SEGDI es el órgano de línea, con autoridad técnico normativa a nivel nacional, responsable de formular y proponer políticas nacionales y sectoriales, planes nacionales, normas, lineamientos y estrategias en materia de informática y de Gobierno Electrónico. Asimismo, es el órgano rector del Sistema Nacional de Informática;

Que, dentro de este contexto, es necesario adecuar la gobernanza y gestión del gobierno digital en el Estado Peruano y mejorar la articulación en los tres niveles de gobierno, para lo cual resulta indispensable establecer el marco normativo que regule y habilite a las entidades del Estado integrar de manera intensiva las tecnologías digitales para la prestación de servicios digitales en condiciones seguras, confiables, transparentes

**gob digital** Transformación Digital Plataformas Transversales Biblioteca Contactános

Inicio > Ley de Transformación Digital

## Ley de Transformación Digital del Estado

La Ley nº21.180 impulsa que el ciclo completo de los procedimientos administrativos de todos los órganos de la Administración del Estado sujetos a Ley de Bases de Procedimiento Administrativo (19.880), se realice en formato electrónico. Esto permitirá otorgar mayor certeza, seguridad y velocidad en la entrega de servicios a las personas, junto con una mayor transparencia de los procesos y actuaciones del Estado en su relación con los ciudadanos.

**Ejes de la ley de Transformación Digital del Estado**

- Comunicaciones electrónicas**  
Las comunicaciones oficiales
- Notificaciones Electrónicas**  
Las notificaciones se llevarán a
- Procedimientos administrativos**  
El ingreso de solicitudes o

WikiGuías > Blog

## Guía de marco legal para el gobierno digital en la APF

Los modelos, guías, instructivos, estándares y documentos análogos se liberan conforme avanza el proceso de implementación de la Ventanilla Única Nacional y se publican en la página [www.gob.mx/cidge](http://www.gob.mx/cidge).

Este documento forma parte de los lineamientos relativos a la digitalización estandarizada de trámites y servicios con apego en la Estrategia Digital Nacional del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018, que se cita en la ficha descriptiva de indicadores institucionales: indicadores de tecnologías de

Contesta nuestra encuesta de satisfacción

Autor: WikiGuías  
Fecha de publicación: 06 de setiembre de 2018

# Transformación Digital

---

1

**Liderazgo y Rectoría  
(CIO)**

2

**Política Pública de eGov**

3

**Adecuación  
Marco Normativo**

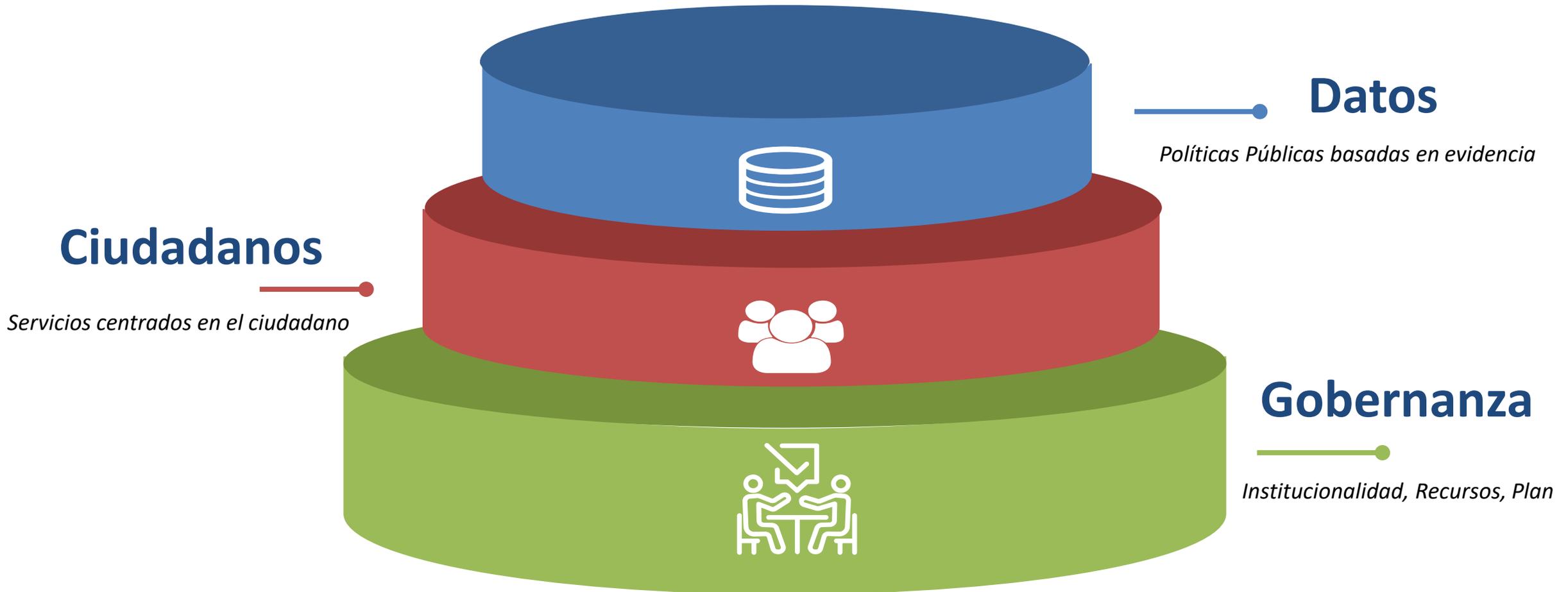
4

**Infraestructura TI  
Común**

**Movilización del Sector Público  
“digital by default”**

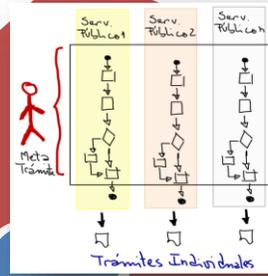
# Pilares de la Transformación Digital

---



# Dimensiones de TD

Meta-Trámite



Multicanalidad



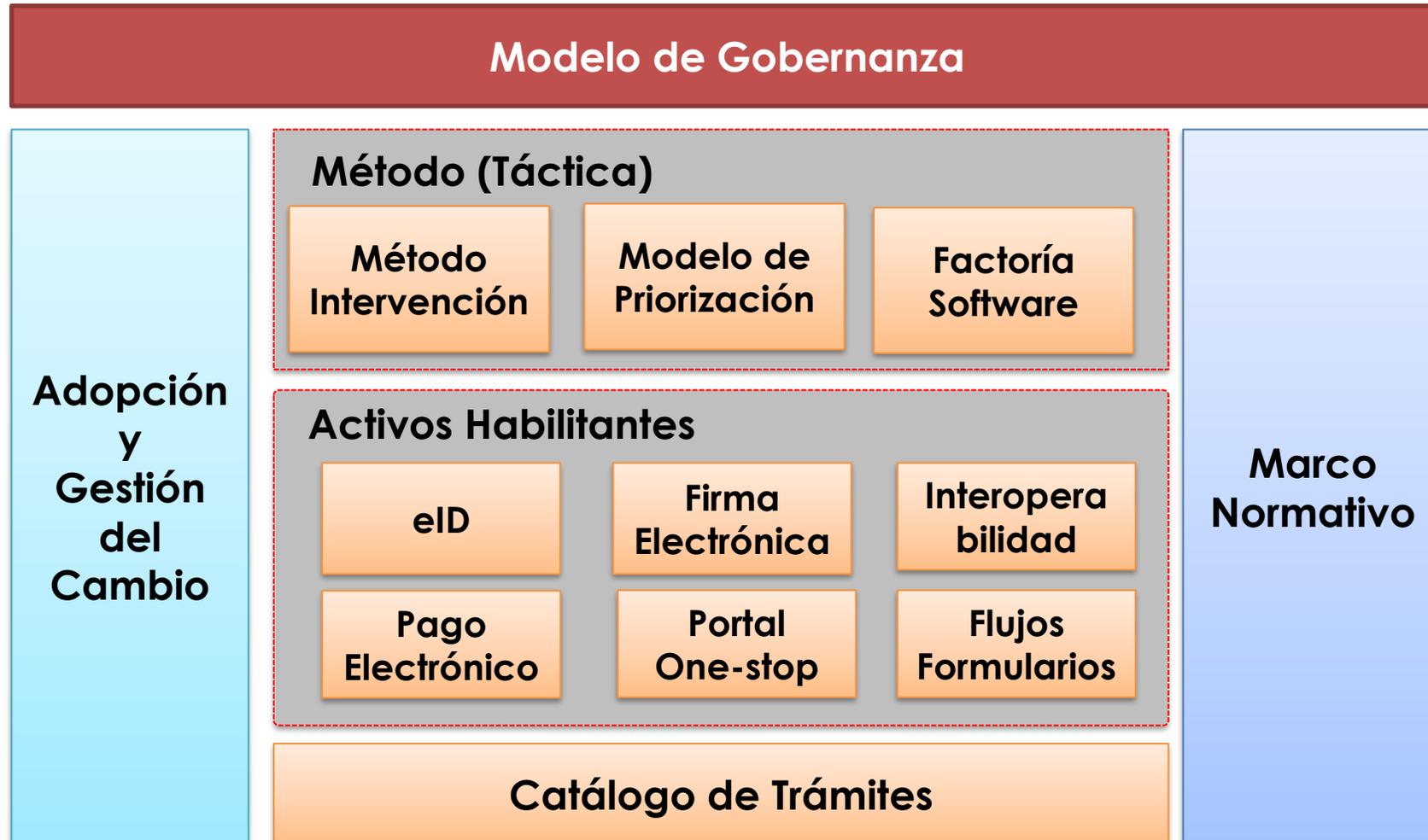
Digital por omisión



Usabilidad



# Modelo de Digitalización



# Agenda

---

- ✓ Evolución
- ✓ ¿Dónde estamos?
- ✓ Desafíos futuros
- **TD y sistemas pensionales**
- **Conclusiones**
- **Encuesta Instituciones pensionales**



# A modo de recordatorio

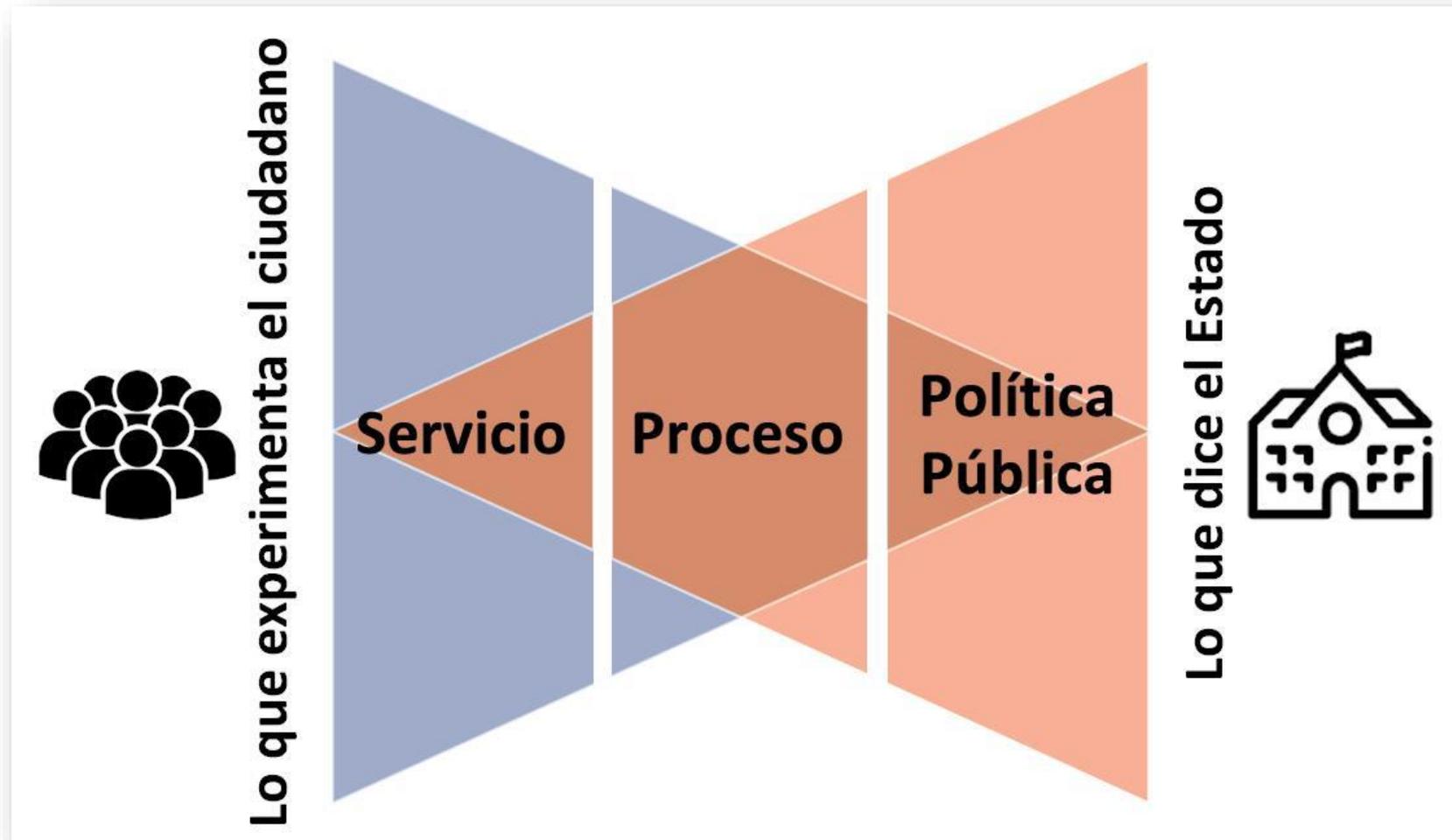
---

- Demografía
- Pobreza
- Desigualdad
- Género
- Mercado Laboral
- Finanzas Públicas
- Economía Política
- ...

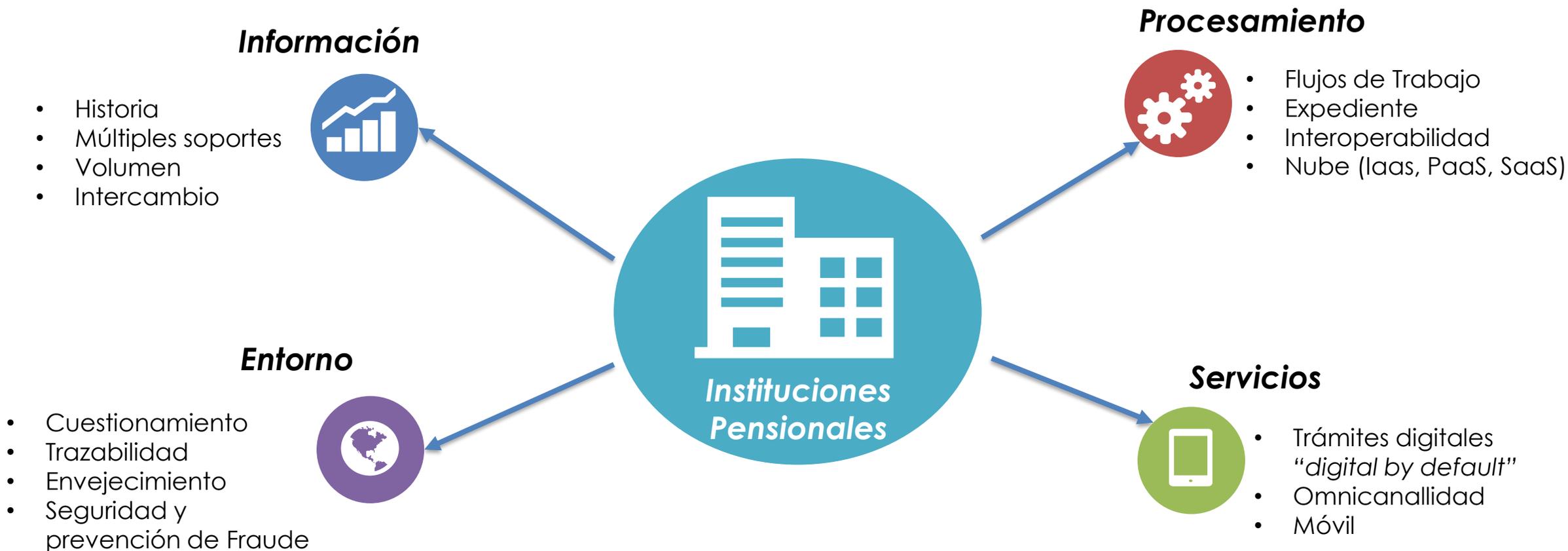


Imagen de [Ivan Tsaregorodtsev](#) en [Unsplash](#)

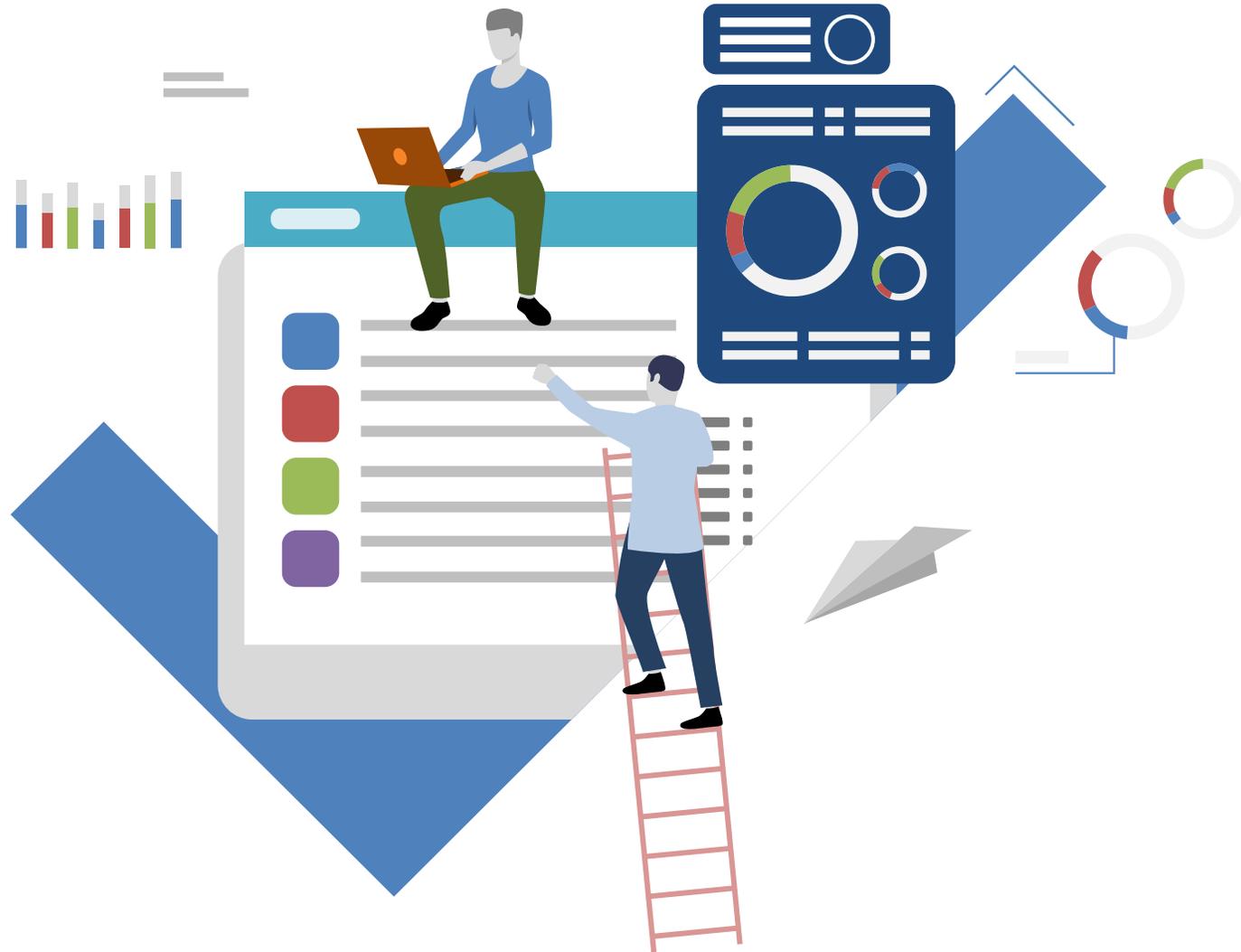
# ¿Visiones diferentes?



# Y las tecnologías, ¿dónde?



# A modo de resumen ...



## Procesamiento

- RPA
- Workflow



## Servicios

- eID
- CMS
- UX
- App



## Información & Datos

- Analítica de datos y Big Data
- IA & ML
- Blockchain



# Agenda

---

- ✓ Evolución
- ✓ ¿Dónde estamos?
- ✓ Desafíos futuros
- ✓ TD y sistemas pensionales
- **Conclusiones**
- **Encuesta Instituciones pensionales**



# Algunos aprendizajes

---

- El **Valor Público** debe ser la guía del proceso
- Transformación Digital **no es igual** Digitalización
- **Grandes diferencias** entre diferentes instituciones del gobierno central
- Búsqueda de **soluciones compartidas** (identidad digital, gestión documental, firma electrónicas entre otras).
- Presupuestos y tiempos **realistas**
- **No inventar la pólvora** cada vez que se produce cambios de administración

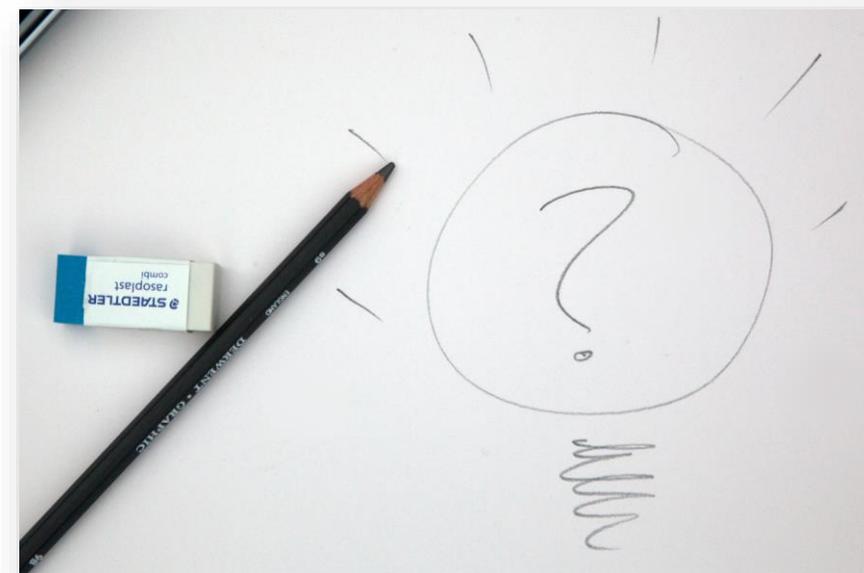


Imagen: Mark Fletcher-Brown en Unsplash

# Desafíos en la digitalización

---

- Entender los trámites y conocer la experiencia ciudadana.
- Eliminar la burocracia
  - Eliminar trámites que sea posible
  - Rediseñar los trámites con la experiencia ciudadana en mente.
- Facilitar el acceso
- Mejorar la prestación presencial



# Toda estrategia de TD debe ...

---

- Visión de largo plazo
- Modelo de gobernanza
- No digitalizar la burocracia
- Vincular al modelo de Desarrollo
- Estabilidad institucional
- Identificar prioridades
- Roles claros (privados y públicos)

pero sobretodo

***Ejecutar las agendas***



# Referencias

---

- El fin del trámite eterno, BID, 2018
  - <https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital>
- Introducción a la Gestión Pública, Mario Waissbluth, Alejandro Barros et al., 2021, Editorial Random House
- Transformación Digital y Pandemia
  - <https://youtu.be/zfuDDUiUM68>
- Institucionalidad – Gobierno Digital
  - <https://www.alejandrobarrros.com/desarrollo-digital-que-institucionalidad-tener/>
- Gobernanza Digital según la OCDE
  - <https://www.alejandrobarrros.com/gobernanza-digital-segun-la-ocde/>
- Trámites Ciudadano Céntricos (BID)
  - <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/que-significan-servicios-ciudadano-centricos/>
- Gov.UK
  - <https://www.alejandrobarrros.com/gov-uk-gran-avance-pero-con-sus-bemoles/>

# Agenda

---

- ✓ Evolución
- ✓ ¿Dónde estamos?
- ✓ Desafíos futuros
- ✓ TD y sistemas pensionales
- ✓ Conclusiones
- **Encuesta Instituciones pensionales**



# Encuesta: Antecedentes

---

- **Antecedentes**

- Invitación a participar en una encuesta a las instituciones que forman parte de la Red, cuyo objetivo es levantar información de la situación de las instituciones de pensiones respecto de su nivel de digitalización, y sus estrategias de Transformación Digital.
- La encuesta es de carácter anónimo y busca realizar una evaluación del sector. Los resultados de esta serán compartidos con todas las instituciones.
- Los resultados serán compartidos con todos los miembros de la RedPLAC

- **Objetivos**

- Levantar información del estado del arte en materias de transformación digital de las instituciones pensionales que forman la RedPLAC

# Encuesta: Ficha Técnica

---

- **Para Quiénes**

- Todos los miembros de la RedPLAC
  - Reguladores
  - Operadores públicos y privados

- **Levantamiento de Datos**

- Encuesta on-line
- Tiempo estimado para responder 15-20 minutos
- Inglés y Español
- Plazo para contestar: 2-3 semanas

# Encuesta: Dimensiones

---

- **Identificación**
- **Uso y Adopción de tecnologías empresariales**
- **Transformación Digital**
  - **Gobernanza y Estrategia**
  - **Identidad Digital**
  - **Gestión Documental (Expediente Electrónico)**
  - **Trámites y Servicios Digitales**
  - **Gestión de Datos**
  - **Seguridad de la Información**



# ***De la Pandemia a la Transformación Digital de las instituciones pensionales algunas reflexiones ...***

Octubre - 2021

**Alejandro Barros**  
**@abarros**

*exSecretario Ejecutivo – Estrategia Digital - Chile  
Consultor Internacional*

*Centro de Sistemas Públicos – Ingeniería Industrial - Universidad de Chile*