

# Transformación Digital



Estrategia para la Transformación Digital



**SINERGIS**  
Transformación & TI



[wvega@sinergis.com.pe](mailto:wvega@sinergis.com.pe)

Cel : 993611419



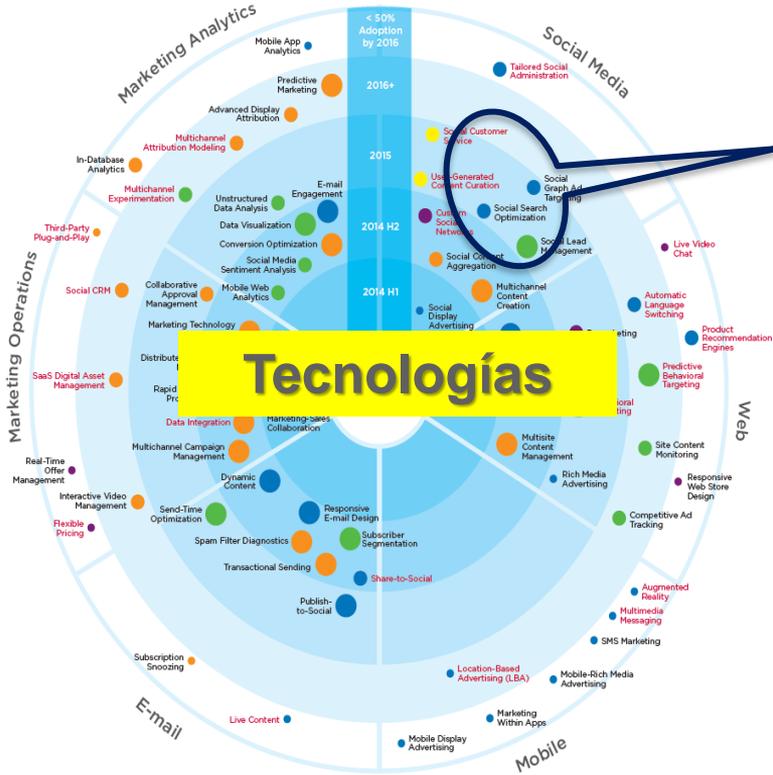
[www.sinergis.com.pe](http://www.sinergis.com.pe)

## WILDER VEGA CALERO

Ing. Industrial – UNI, Consultor en Transformación organizacional y digital, con 14 años de experiencia en entidades públicas y privadas: Gerente general de SINERGIS-Perú, Arquitecto de Negocios y Transformación Digital en CAF, Jefe de Planeamiento y Mejora Continua en Activos Mineros, Jefe de Proyectos de Reingeniería y Automatización de Procesos ONP, Jefe de Mejora Continua en IMECON.Consultor Senior en:BCP,VOLCAN,TASA,SIMA,BACKUS& JHONSTON.



1	TENDENCIAS
2	TRANSFORMACIÓN DIGITAL
3	VISION Y PROCESOS
4	PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL
5	ESTRATEGIA Y CAPACIDADES
6	MODELO DE INFORMACIÓN
7	HABILITADORES TECNOLÓGICOS



- Persona
- Profesional
- Ciudadano
- Empresario
- Autoridad
- País



¡¡¡¡¡ya tenemos experiencia!!!



Mezcla tecnológica óptima

Tecnología

Mobile

Cloud

Social

Analytics

Security

IoT

Cognitive

BlockChain

ECM

BPMSy Gestor Documental



## 1. La demanda se vuelve más personal

- Los clientes buscan servicios que coincidan con sus preferencias y sus valores como individuos (no como segmentos).
- La fidelización del cliente es clave.
- Los líderes de negocios se centran en la **experiencia del cliente**



[Adidas](#) presentó un prototipo de calzado con una suela intermedia impresa en 3D que se puede adaptar a las necesidades de amortiguación de los clientes.



## 2. Los productos se convierten en servicios ricos en información

- La creación de valor se desplaza hacia los servicios ricos en información.
- Atención más centrada en los servicios mas que en los productos.



[Nike](#) ha creado un conjunto de aplicaciones que adjuntan con sus productos tradicionales para que sus clientes puedan utilizar los datos para mejorar su salud y su bienestar.



## ANALYTICS

### 3. La dependencia en los datos se hace más profunda

- Los clientes dependen de los datos, en especial de sus pares, para la decisiones de compra.
- Los gerentes y los empleados utilizan datos para prácticamente todas las decisiones de negocios.
- **La información impulsa las decisiones de compra**



[Cisco](#) extrae el contexto de las conversaciones en línea para comprender las zonas de interés común de diferentes segmentos de clientes para conseguir sinergias en las campañas De marketing.



### 4. El trabajo se adapta a un papel más importante desempeñado por las máquinas

- Las máquinas son cada vez más capaces de aprender y adaptarse, lo que significa que la automatización puede trasladarse hacia actividades más complejas y menos estructuradas.



[MasterCard](#) utiliza el aprendizaje automático para monitorizar 1300 millones de transacciones al día, así como para evaluar el comportamiento de los clientes. Esto les ha ayudado a controlar rápidamente los ataques cibernéticos dirigidos a los cajeros automáticos y a limitar el daño potencial.



## 5. Las fronteras internas y externas se vuelven borrosas

- Las empresas colaboran a través de modelos abiertos.
- Los límites y las jerarquías funcionales son sustituidos por matrices que cambian rápidamente.

*Walgreens*

[Walgreens](#) utiliza las API para que los desarrolladores externos creen aplicaciones para sus negocios de impresión de fotos y farmacias. Esto les ha permitido mejorar el compromiso del cliente a través de un conjunto de aplicaciones populares.



## 6. Todo se acelera

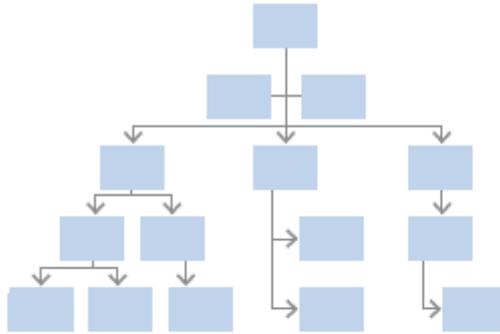
- Las demandas de los clientes están cambiando rápidamente y las empresas nativas digitales responden más rápidamente que las grandes empresas ya establecidas.

**ZARA**

[Zara](#) ha invertido en innovaciones digitales en su cadena de suministro y comercialización para responder a las necesidades de moda rápidamente cambiantes de sus consumidores.

El trabajo solía bajar en forma cascada, desde el liderazgo hacia los empleados.

Liderazgo



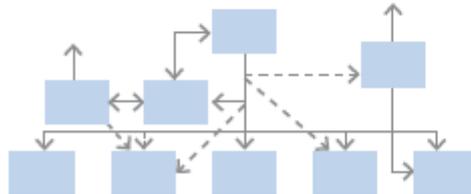
Empleados

El trabajo era descendente porque...

- los mercados (y el trabajo) se movían más lentamente
- las organizaciones eran menos complejas (por ejemplo, había menos productos, menor distribución geográfica, menos diversidad)
- los líderes tenían acceso exclusivo a la información
- los líderes tenían una mejor instrucción y mayor experiencia que la fuerza laboral

Hoy, el trabajo es multidireccional.

Liderazgo



Empleados

El trabajo es multidireccional porque...

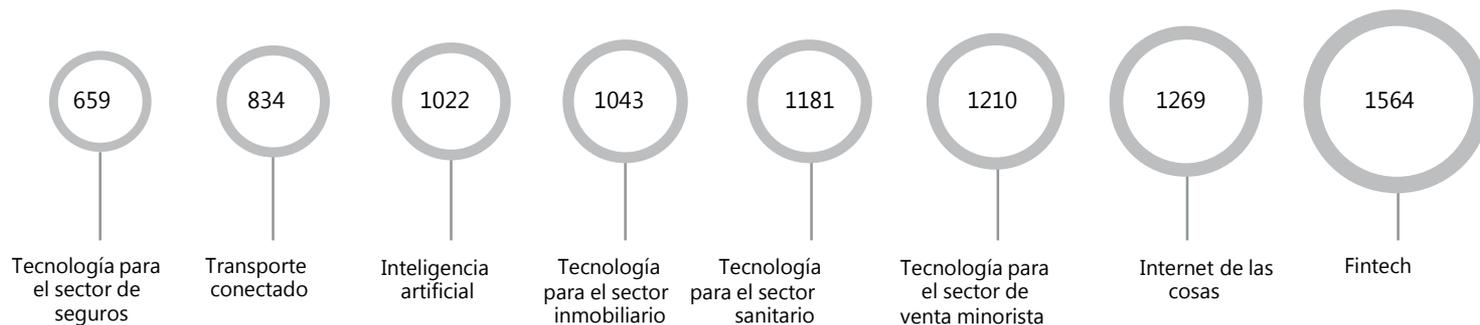
- los mercados (y el trabajo) se mueven velozmente
- los consumidores son más expertos y sofisticados
- las estructuras organizacionales son más planas y más matriciales
- la proliferación de los canales de comunicación le da a la fuerza laboral un mayor acceso a la información
- la fuerza laboral cuenta con mayor instrucción y aptitudes, y ejerce criterios más altos en el trabajo
- la fuerza laboral es cada vez más diversa

## Oportunidades de digitalización para las empresas establecidas



# Crece el emprendimiento Innovador / digital

Número de empresas startup por sector, mayo de 2016



UBER



NETFLIX



# Necesitamos Transformarnos

Cambio



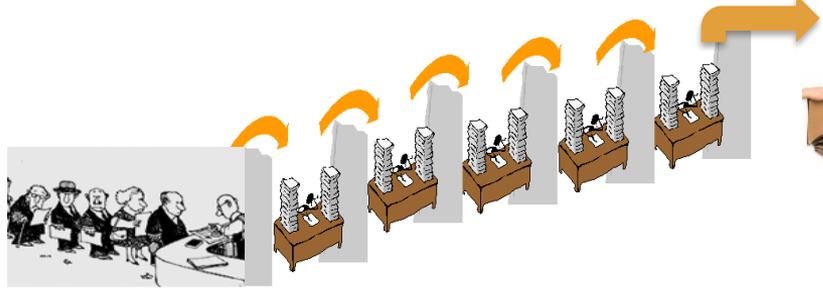
VS

Transformación



# Necesitamos Transformarnos

## Tradicional



## Cientes



## Digital



- ✗ Jefe
- ✗ Silos funcionales
- ✗ Zonas grises
- ✗ Percepción
- ✗ Resistencia al cambio
- ✗ Seguimiento y control

- ✓ Cliente
- ✓ Servicio
- ✓ Alineamiento
- ✓ Información
- ✓ Conocimiento
- ✓ Colaboración
- ✓ Tecnología



Acciones : ISO BSC MEJORA 5S Capacitaciones Coaching  
Evaluación 360 Auditorias Eventos Gestión de Proyectos



↑ Costo ↑ Tiempo ↓ Calidad ↓ Productividad

↓ Costo ↓ Tiempo ↑ Calidad ↑ Productividad

Son cambios organizacionales radicales que obedecen a un plan estratégico digital corporativo

## Para :

- Atender la demanda del mercado digital
- Supervivencia empresarial.
- Amenaza del crecimiento emprendedor (Fintech-Startup)
- Cuestionar el modelo de Negocio actual.
- Mejora radical de la experiencia de nuestros clientes y usuarios.
- Cambio radical de la Productividad.
- Agilidad y flexibilidad de la operación.
- Convertir a TI como socio estratégico del negocio.

## Mediante :

- Transformación de modelo de negocio y gestión
- Foco en la experiencia del cliente
- Cirugía del modelo operacional y estructura organizacional
- Automatización e innovación de los procesos.
- Información para toma de decisiones
- Cultura integral de riesgo y seguridad de información
- Cambio radical de las competencias organizacionales.

## Utilizando :

## Tecnología



Mobile



Cloud



Social



Analytics



Security



IoT



Cognitive

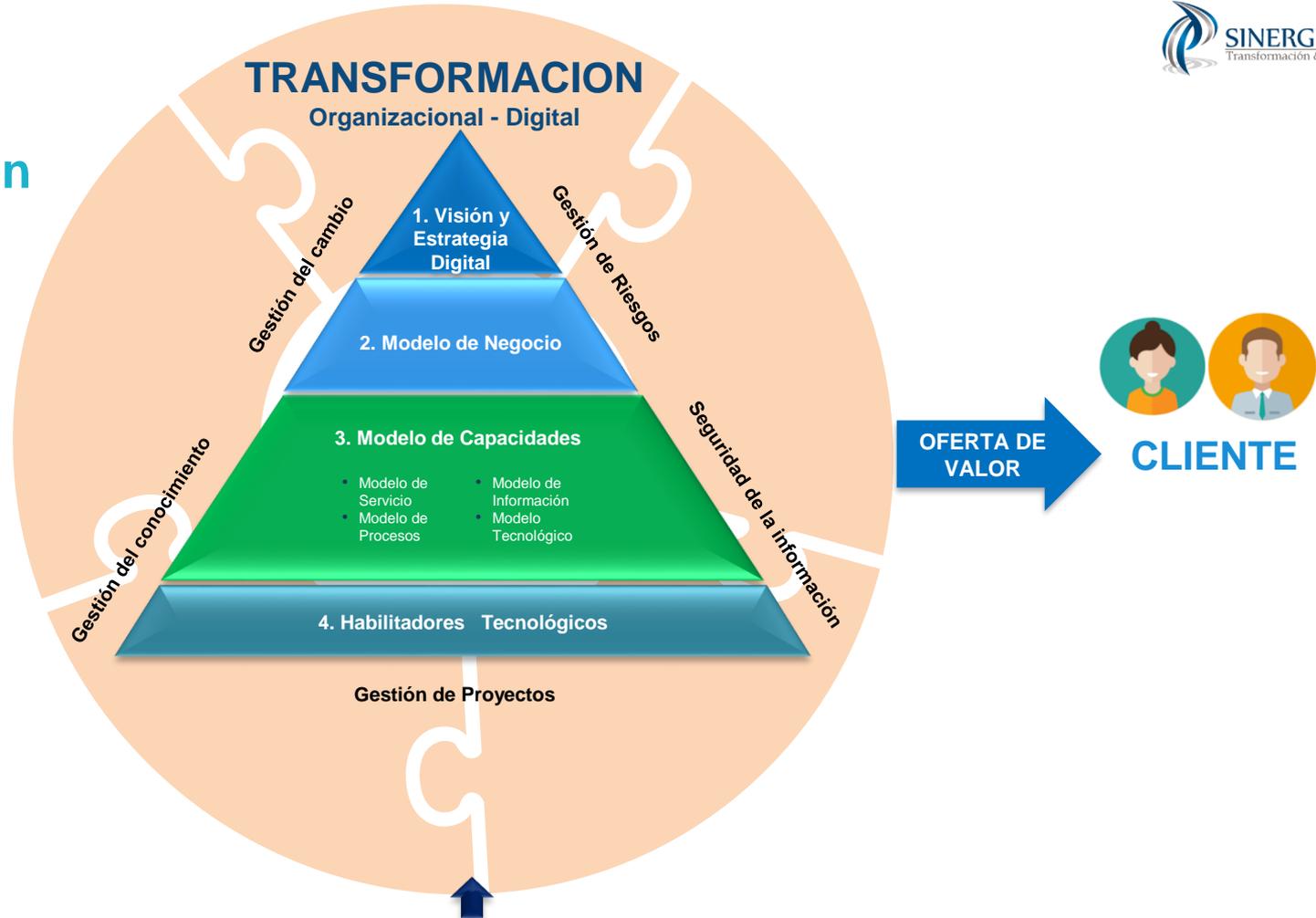


BlockChain

*ECM*

BPMS y Gestor Documental

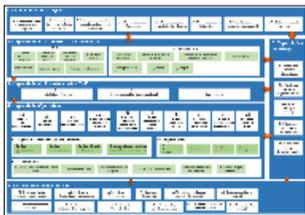
# Visión de Transformación



## 1. PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DIGITAL



## 3. MODELO DE CAPACIDADES



## 2. MODELO DE NEGOCIO



## 4. MODELO DE SERVICIO



## 5. MODELO DE PROCESOS



## 7. MODELO TECNOLÓGICO



## 6. MODELO DE INFORMACIÓN



NEGOCIO

TI

## ETAPAS

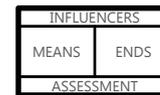
## PRODUCTOS

## PASOS

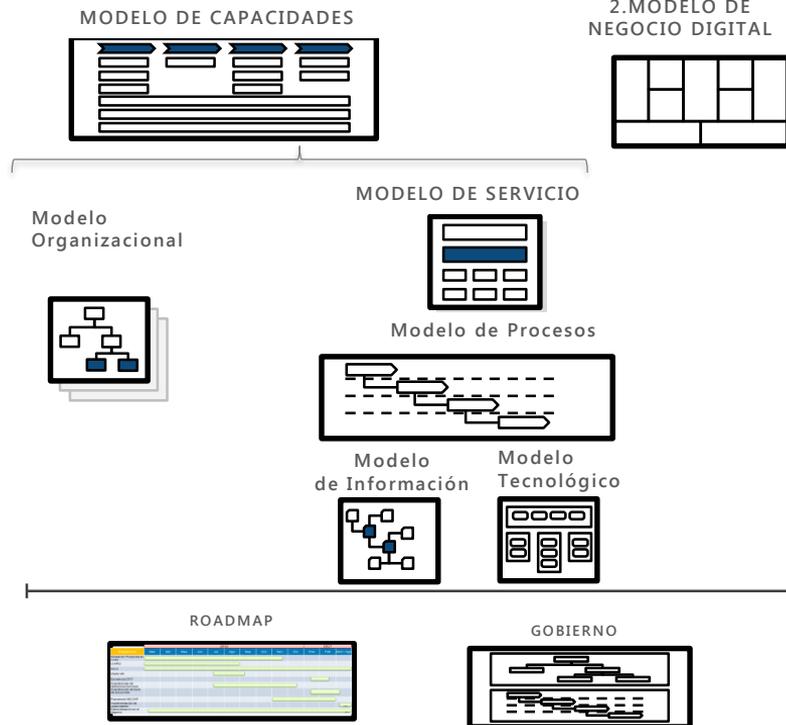


- 1.1 Modelo de Transformación Digital.
  - 1.2 Estructura del modelo actual.
  - 1.3 Evaluación del Nivel de Madurez.
  - 1.4 Roadmap de Transformación
- 
- 2.1 Modelo de Negocio Digital.
  - 2.2 Modelo de Capacidades.
    - 2.2.1 Modelo de Servicio.
    - 2.2.2 Modelo de Procesos
    - 2.2.3 Modelo Organizacional
- 
- 3.1 Modelo de Información.
  - 3.2 Modelo de Tecnológico.
- 
- 4.1. Estrategía de Implementación.
  - 4.2 Priorización y valorización de Proyectos.
  - 4.3. Modelo de Gobierno

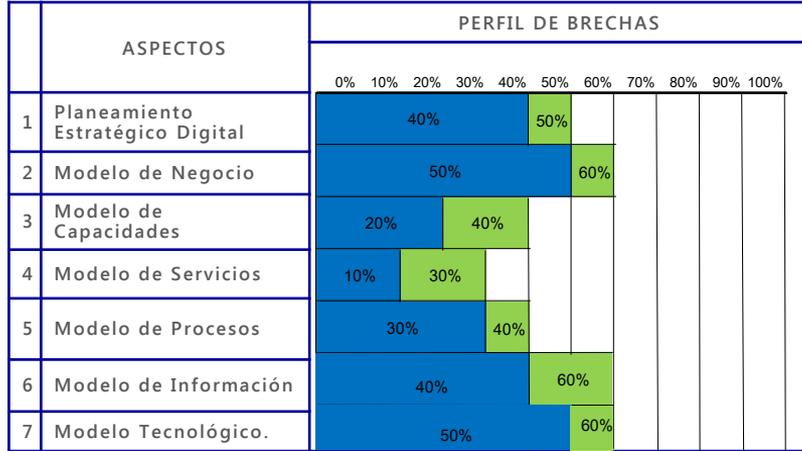
### 1. PLAN ESTRATEGICO DIGITAL



Visión del negocio establecida



## 1. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ



## 2. IDENTIFICACIÓN DE BRECHAS

CARTERA DE PROYECTOS
P1. Implementar Marketing digital para publicidad en las redes sociales
P2. Monitoreo del mercado utilizando BI
P3. Elaborar catalogo y acuerdos de niveles de servicio
P4. Automatización de los procesos con actividades manuales
P5. Implementación de una única base de datos corporativa
P6. Eliminación de papel en la gestión de la empresa
P7. Monitoreo de la Productividad en tiempo real

## 3. ROAD MAP DE TRANSFORMACIÓN

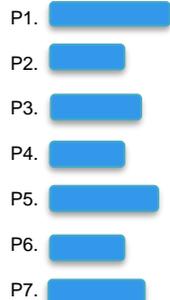


RELACIONES PROFESIONALES



# Estrategia de Implementación

## PROYECTOS DE TRANSFORMACIÓN



Transformación  
Negocio Digital

Cambios en el negocio mediante ecosistemas digitales que integren aliados estratégicos, proveedores y clientes para mejorar el conocimiento y la entrega de valor hacia los clientes y su ecosistema

Transformación integral  
organizacional

Cambios en el modelo de negocio, estructura y funciones organizacional, procesos transversales y servicios hacia sus clientes

Transformación de  
Procesos y cultura

Eficiencia Operativa y cambios en la cultura organizacional centrados en Automatizar los procesos y servicios de las áreas

Transformación  
Tecnológica

Obtener los beneficios derivados de modernizar la tecnología buscando Integración de sistemas, agilidad, estabilidad y mayor cobertura al negocio

## Fases

## Escenarios

## Beneficios

## Herramientas

4. Favorecer los ecosistemas de desarrollo

3. Mejorar el servicio al cliente externo

2. Mejorar la excelencia operacional

1. Mejorar la productividad individual

Automatización de ecosistemas

1. Ofrecer los mecanismos de colaboración entre, clientes y proveedores para mejorar la oferta de productos y servicios



APIfication

+ Complejidad  
+ Inversión  
+ Beneficios

Automatización de servicios

1. Integrar y unificar los procesos de punta a punta
2. Seguimiento y control del estado del servicio.
3. Reporte automático de los SLAs.
4. Repositorio único de solicitudes.
5. Uso de Patrones de Procesos
6. Gestión ágil de la documentación e información.
7. Integrar distintas plataformas y tecnologías.



Gestor de contenidos



ANALYTICS



Automatización de procesos

1. Mejora de la productividad.
2. Mejora de la calidad: reducción de desperdicios.
3. Mitigación de riesgos.
4. Reducción de costos
5. Automatización de los procesos de negocio.
6. Identificación ágil de oportunidades de mejora
7. Adaptación a los cambios en los procesos



BPMS



Gestor Documental

Automatización de tareas

1. Reducción del tiempo de ejecución de la tarea.
2. Reducción de errores en la ejecución de la tarea.
3. Reducción de costos : menos horas hombre



RPA



- Complejidad  
- Inversión  
- Beneficios



# Necesitamos conocer los Habilitadores Tecnológicos, para...



**BPMS**



**RPA**



**Gestor Documental**



**BAM**



**BRMS**

Permite el diseño, automatización, seguimiento y mejora continua de los procesos sin necesidad de conocimiento de programación, permite la Colaboración e integración entre procesos transversales.

Automatización de tareas transaccionales; repetitivas, búsqueda, notificación, envío y validación.

Permite la creación, envío, comprobación, almacenamiento, búsqueda y digitalización de la documentación de los procesos.

Reporte automático del desempeño de procesos en tiempo real, Proporciona monitorización de ejecución de procesos, visión en tiempo real y control del negocio. La información generada debe permitir la "mejora continua".

Permite automatizar las reglas de negocios de los procesos



**ECM**



**ANALYTICS**



**SOA**



Centraliza todo el contenido empresarial en un único entorno, agilizando el acceso a la información en tiempo real.

Permite el análisis de data e información para toma de decisiones mas rápidas

Modelo de arquitectura de software que gestiona la comunicación entre múltiples servicios web y desarrolla conectores que permiten comunicar las diferentes aplicaciones.

Firma digital y documento electrónico



**KMS**

Herramienta que permitirá el aprendizaje organizacional y el compartir conocimiento operativo

## Gestionar la Información y Conocimiento para la toma de decisiones

Facilitar y mejorar la generación, captura, procesamiento y distribución de la información y el conocimiento.



“velocidad”

## Gestionar la documentación para la agilidad de nuestros procesos

Permite la creación, envío, comprobación, almacenamiento, búsqueda y digitalización de la documentación de los procesos.

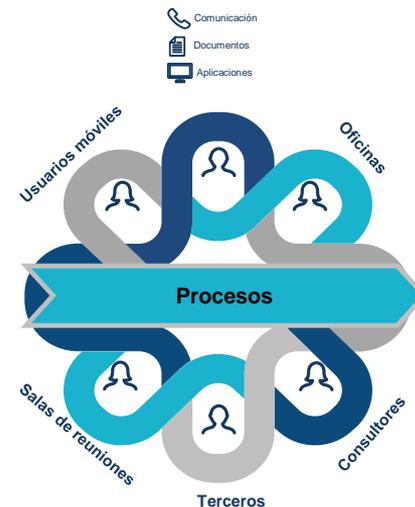


“Cero papel”

“Cero tiempo de búsqueda”

## Colaboración y Medios Sociales

Optimizar el trabajo colaborativo del negocio, entre áreas, localidades, con clientes y terceros.



“Eliminar complejidad”

“Agilidad en la entrega de del servicio”

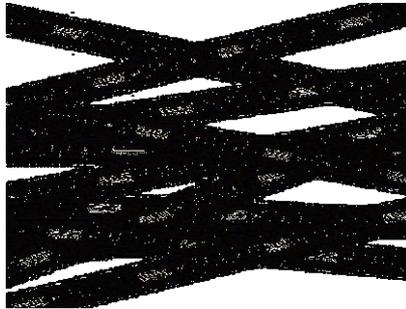
## Movilidad y Ubicuidad

Empoderar al funcionario para trabajar desde cualquier sitio, con acceso global a la información



## Gestionar Integralmente el Riesgo

Asegurar la identificación, mitigación y tratamiento oportuno de los riesgos del negocio.



## Tercerización activa

Brindar el mejor servicio con el apoyo de proveedores especialistas en aquello que mi organización no es experta y no es estratégico

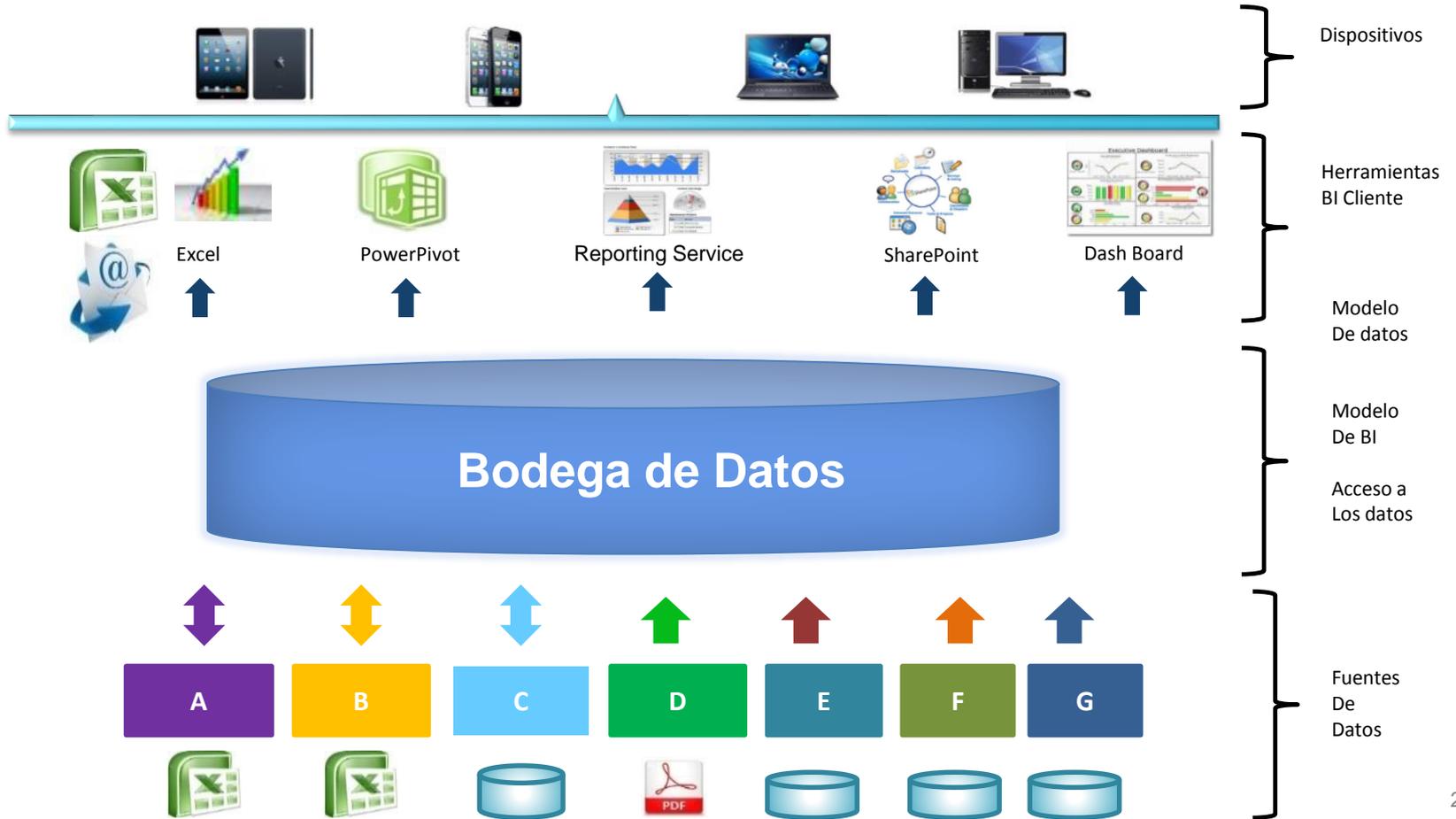


## Infraestructura Flexible y Nube

Contar con una infraestructura en la nube para optimizar costos operativos

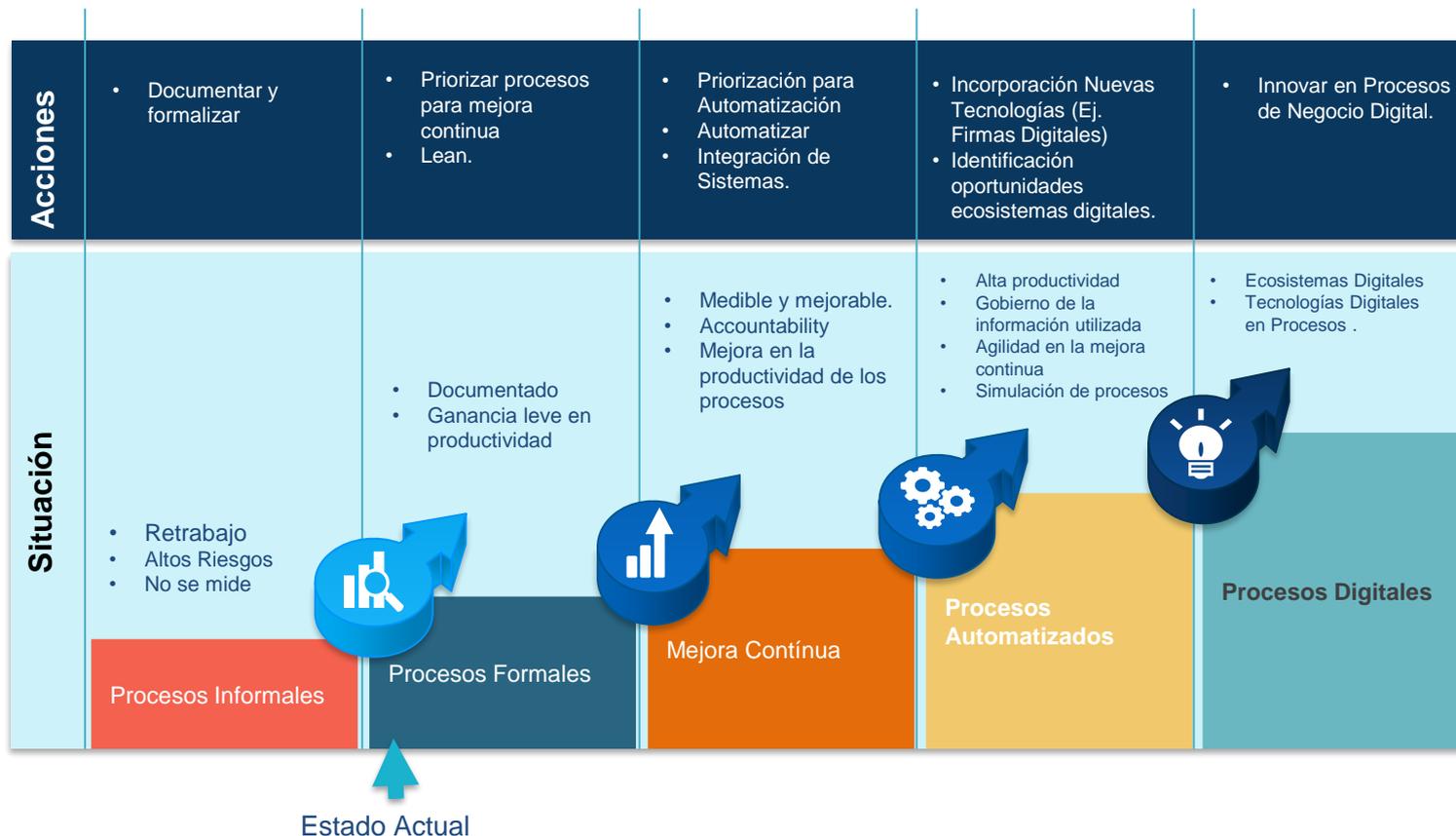


# Desarrollar Capacidades:





# Producto: Transformación de los procesos



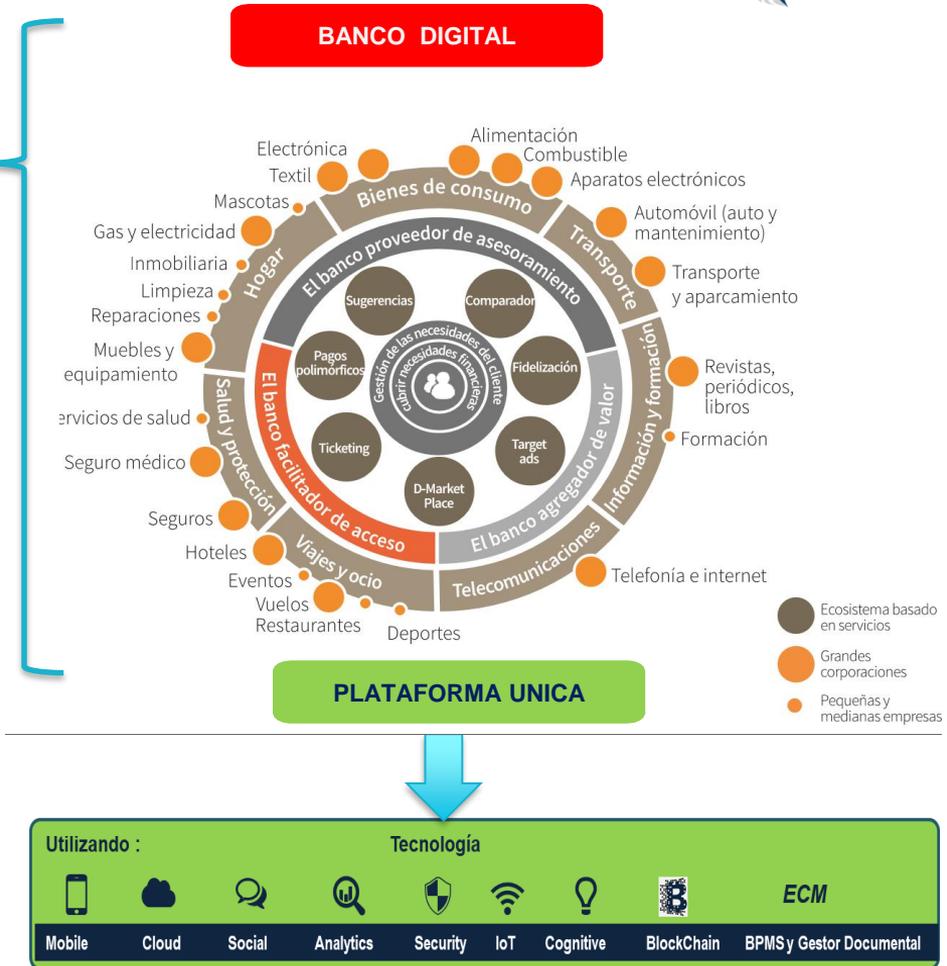
# Producto: TRANSFORMACIÓN DE LA BANCA

HOY



**CATALOGO DE SERVICIOS**

- 1.1 Creditos
- 1.2 Seguros.
- 1.3 Transacciones.



## SOCIEDAD

- Orientación vocacional.
- Casos de éxito.
- Asesoría académica.
- Desarrollo de negocios.
- Asesoría tecnológica.
- Escuela para padres.

## ALUMNOS Y EGRESADOS

- Enseñanza mixta presencial y online.
- Big data para identificar oportunidades de empleo
- Catálogo de
- Profesionales.
- Trámites digitales.
- Cursos online de otras universidades.
- Red social de Profesional

## UNIVERSIDAD- DIGITAL



## GOBIERNO

- Servicio digital al ciudadano.
- Ejecución de proyectos digitales
- Gobierno digital
- Capacitación
- Desarrollo de las pymes

## PRIVADAS Y PYMES

- Consultoría activa en línea.
- Experiencias exitosas
- Congresos ferias y plataformas tecnológicas.
- Evaluación de
- empresas
- Soluciones tecnológicas
- Soluciones a las necesidades de talento

Utilizando :

Tecnología



Mobile



Cloud



Social



Analytics



Security



IoT



Cognitive



BlockChain

ECM

BPMS y Gestor Documental

# Producto: TRANSFORMACIÓN DEL ESTADO

## 1 Atención al Ciudadano

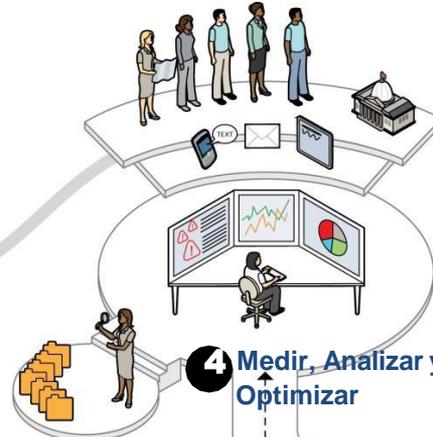


CIUDADANO

Clientes



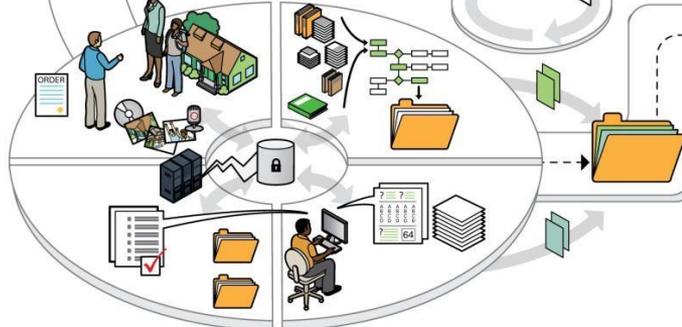
## 4 Medir, Analizar y Optimizar

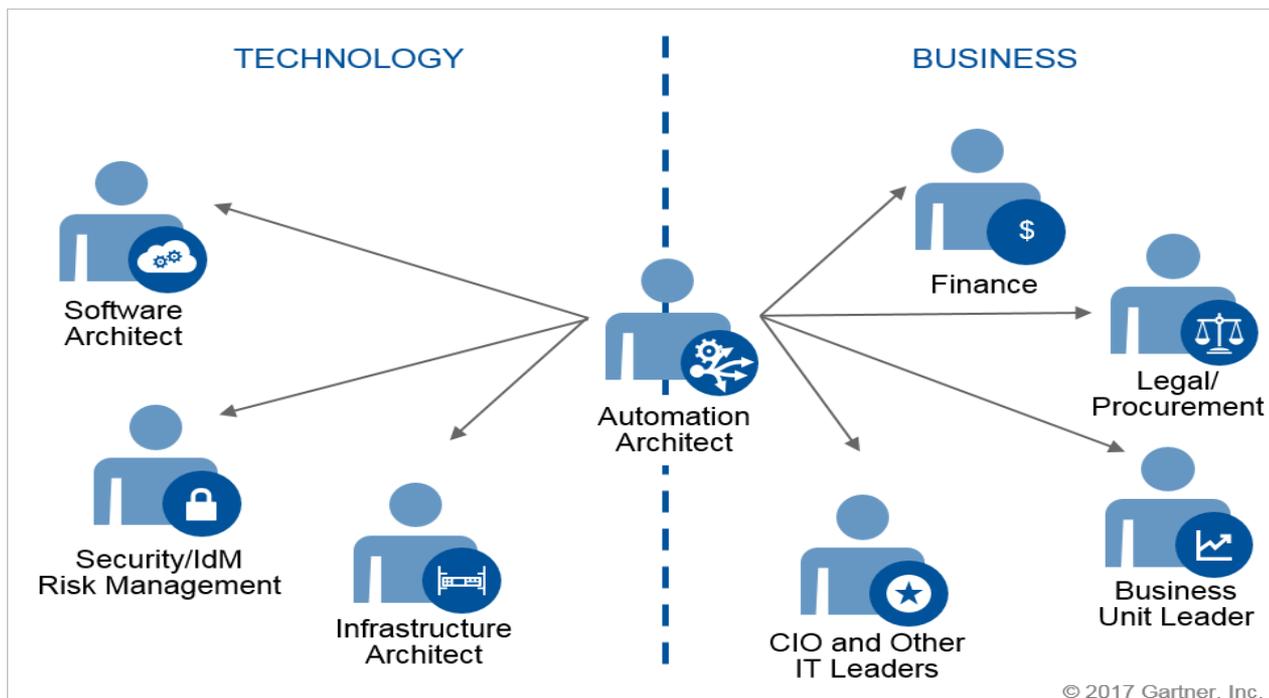


## 3 Entrega de Beneficios y Servicios



## 2 Determinación e Investigación





Utilizando :

Tecnología



Mobile



Cloud



Social



Analytics



Security



IoT



Cognitive



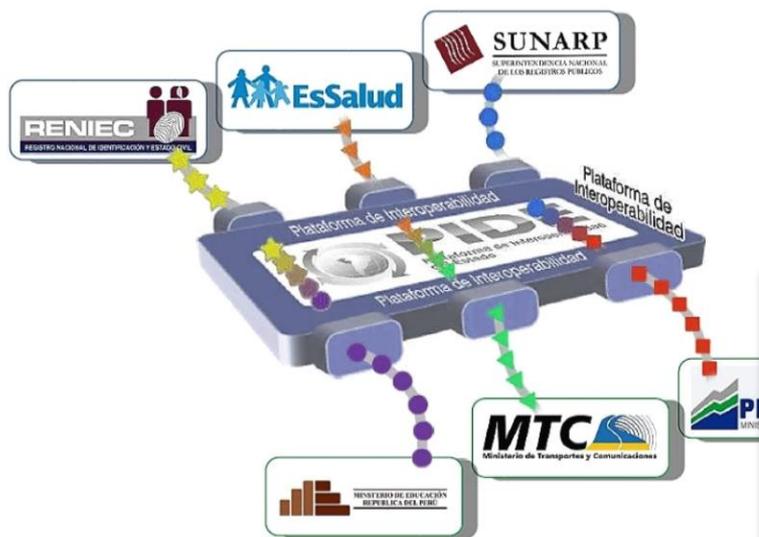
BlockChain

ECM

BPMS y Gestor Documental

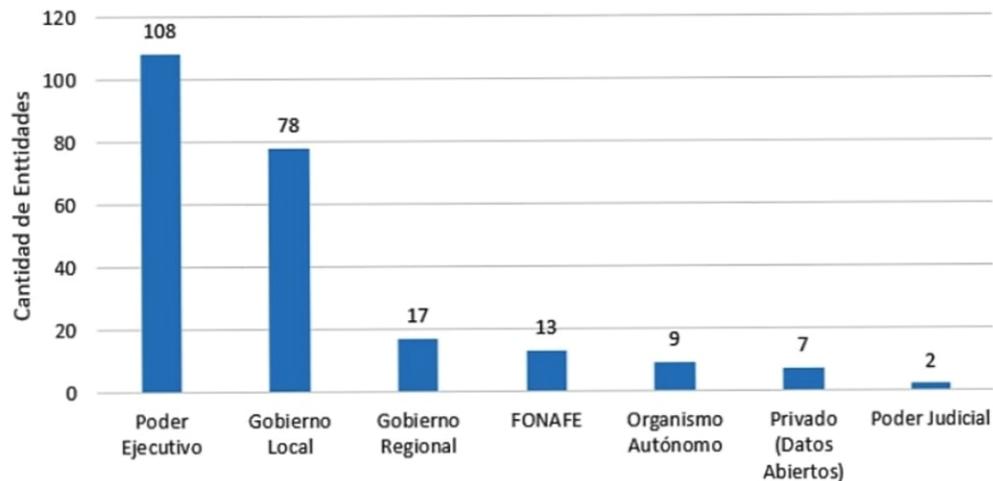
18 OCT 2011  
Implementa PIDE  
DS 083 PCM

- Infraestructura para la publicación de servicios en línea.



## Interoperabilidad del Estado

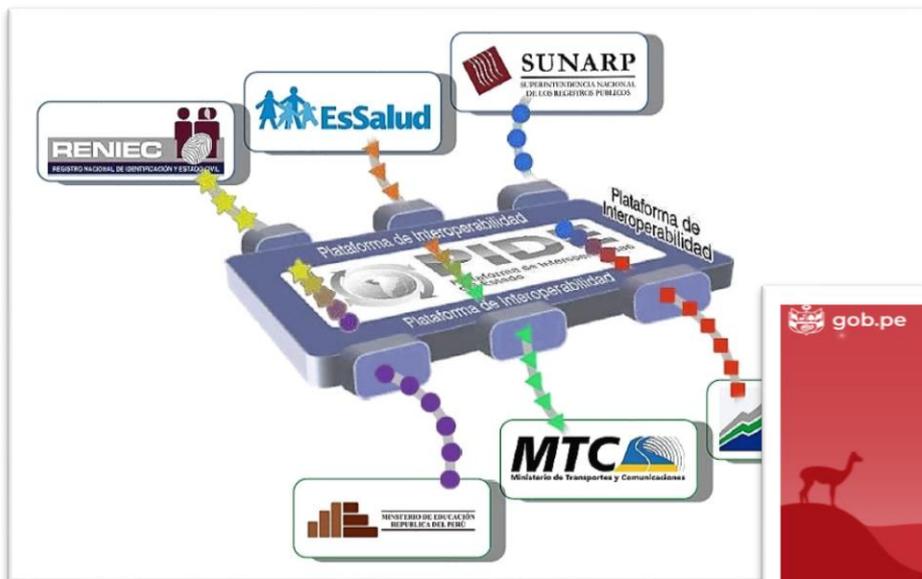
### Distribución de Entidades por Sector



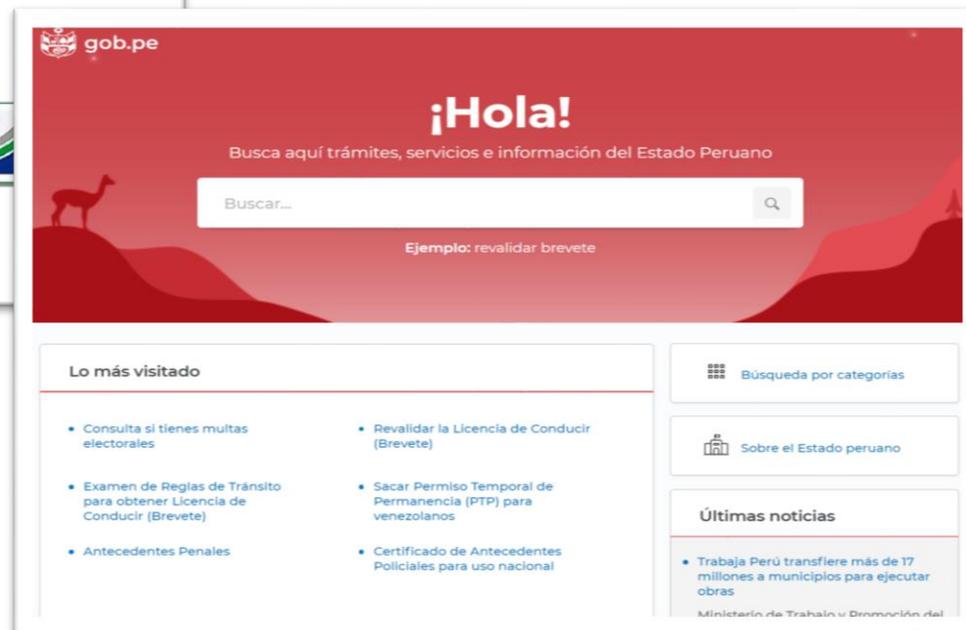
Entidades por Sector (Total: 234 Entidades)

# La Plataforma Digital Única

23 MAR 2018  
Plataforma Digital  
Única GOB.PE  
DS 033 PCM



- Los portales y dominios de las entidades públicas deben ser migrados a la Plataforma GOB.PE hasta el 31 JUL 2020.



The screenshot shows the homepage of the GOB.PE website. The header features the 'gob.pe' logo and the text '¡Hola!' followed by 'Busca aquí trámites, servicios e información del Estado Peruano'. Below this is a search bar with the placeholder text 'Buscar...'. A navigation menu is visible at the bottom, including 'Lo más visitado' (Most visited) and 'Últimas noticias' (Latest news).

**Lo más visitado**

- Consulta si tienes multas electorales
- Examen de Reglas de Tránsito para obtener Licencia de Conducir (Brevete)
- Antecedentes Penales
- Revalidar la Licencia de Conducir (Brevete)
- Sacar Permiso Temporal de Permanencia (PTP) para venezolanos
- Certificado de Antecedentes Policiales para uso nacional

**Búsqueda por categorías**

- Sobre el Estado peruano

**Últimas noticias**

- Trabaja Perú transfiriere más de 17 millones a municipios para ejecutar obras

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

# El Modelo de Gestión Documental

09 AGO 2017

Modelo de Gestión Documental

- Implementar MGD
- Promover BBPP en Gestión de documentos
- Acceso a la información y transparencia

Miércoles 9 de agosto de 2017 /  El Peruano

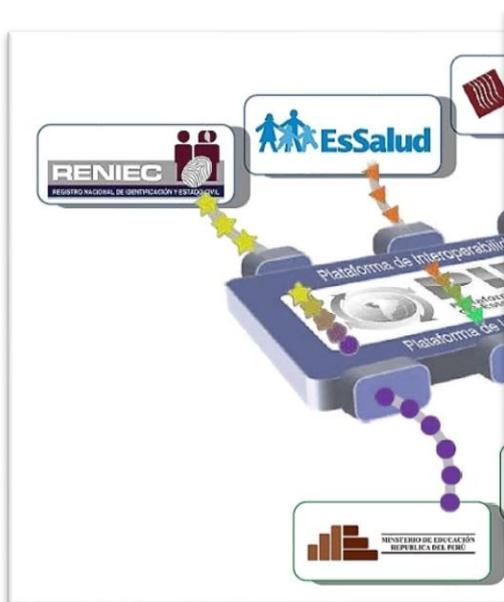
## RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA DE GOBIERNO DIGITAL N° 001-2017-PCM/SEGDI

### Artículo 2.- Alcance

La presente Resolución Secretarial es de alcance obligatorio a todas las entidades del Poder Ejecutivo, sin perjuicio de aquellas otras entidades del sector público que opten voluntariamente por implementar el Modelo de Gestión Documental.

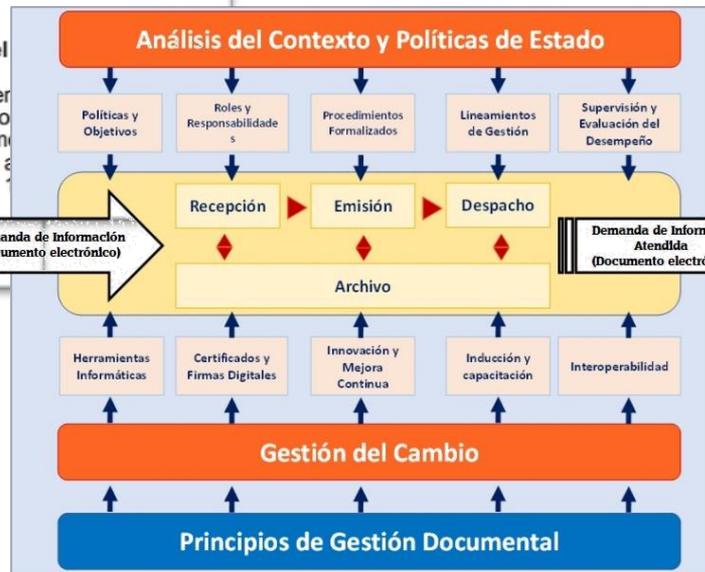
### Artículo 3.- Implementación del Documental

Las entidades comprendidas en el presente Decreto Legislativo deben incorporar en sus Planes Operativos acciones necesarias para la implementación del Modelo de Gestión Documental, conforme al artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1317.



Entidad Pública

Demanda de Información (Documento electrónico)



Entidad Pública

Demanda de Información Atendida (Documento electrónico)

# El Comité de Gobierno Digital

## PODER EJECUTIVO

## PRESIDENCIA DEL CONSEJO

Disponen la  
Gobierno D  
Administrac

RE

Lima, 8 de m

N° 075-2018-JEFATURA/ONP

Lima, 13 JUN 2018

### SE RESUELVE:

**Artículo Primero.- CONSTITUIR** el Comité de Gobierno Digital de la Oficina de Normalización Previsional - ONP, el cual estará conformado por los siguientes miembros:

- El/la Gerente/a General, en calidad de representante del Titular de la entidad.
- El/la Asesor/a de Alta Dirección II de la Gerencia General, a quien se le asigna el rol de Líder de Gobierno Digital.
- El/la Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de la Información.
- El/la Jefe/a de la ( )
- El/la Director/a de ( )
- El/la Oficial de Se ( )

### Artículo 2. De las Funciones del Comité de Gobierno Digital

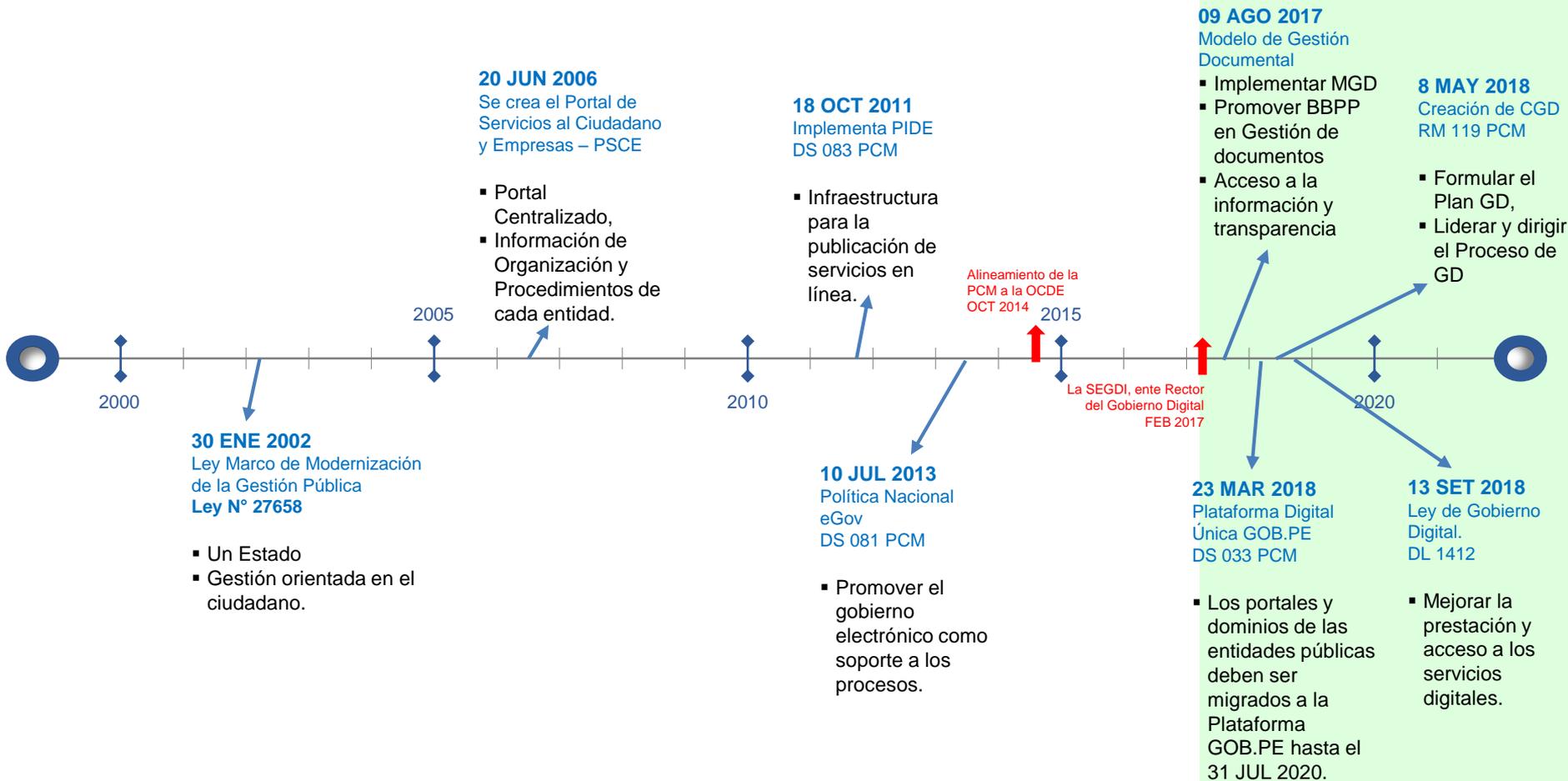
El Comité de Gobierno Digital cumple, como mínimo, con las siguientes funciones:

- Formular el Plan de Gobierno Digital de la entidad.
- Liderar y dirigir el proceso de transformación digital en la entidad.
- Evaluar que el uso actual y futuro de las tecnologías digitales sea acorde con los cambios tecnológicos, regulatorios, necesidades de la entidad, objetivos institucionales, entre otros con miras a implementar el Gobierno Digital.



- Formular el Plan GD,
- Liderar y dirigir el Proceso de GD

# Perú: Hacia un Gobierno Digital



# Ley de Gobierno Digital

## DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE GOBIERNO DIGITAL

Nº 1412

### DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1.- Objeto

La presente Ley tiene por objeto establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de la Administración Pública en los tres



13 SET 2018  
Ley de Gobierno Digital.  
DL 1412

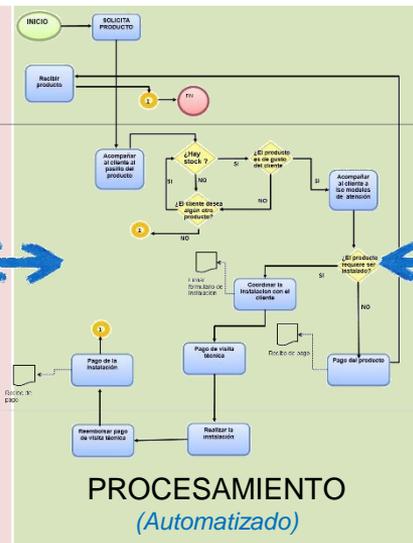
- Mejorar la prestación y acceso a los servicios digitales.

### TUPA

- Afiliación Facultativa
- Afiliación al Régimen Especial Pesquero
- Acreditación Anticipada
- Devolución por pagos indebidos
- Recuperación Facultativa
- Pensión de Jubilación
- Pensión de Invalidez
- Pensión por Enfermedad Profesional
- Pensión de Sobrevivientes - No pensionista
- Pensión de Sobrevivientes - Pensionista
- Incremento de Pensión
- Prórroga de Pensión
- Cambio de riesgo de invalidez a jubilación
- Bono de Reconocimiento
- Capital de defunción
- Bonificaciones Ex FEJEP
- Pago de Devengados no cobrados
- Pensión Complementaria
- Modificación/Rectificación de datos
- Activación de Pensión
- Suspensión de Pensión
- Pago de pensión con entrega a domicilio
- Acceso a la información
- Expedición de copia fedateada



SOLICITUD  
(No-presencial)



PROCESAMIENTO  
(Automatizado)



RESULTADOS  
(No presencial)

[wvega@sinergis.com.pe](mailto:wvega@sinergis.com.pe)

Cel : 993611419



**!! Webinar 14 de diciembre !!**  
**Diplomados y cursos de especialización**  
**inscripciones en :**

[www.sinergis.com.pe](http://www.sinergis.com.pe)