

# Digital Leaders<sup>7</sup> Awards 2021

Premios Digital Leaders 2021: Entregando acceso y transparencia en los servicios al ciudadano

Autor:  
Jose Cano

Febrero 2022

Patrocinado por  **Red Hat** |  **intel.**

IDC #EUR148756422



# Premios *Digital Leaders* 2021: Entregando acceso y transparencia en los servicios al ciudadano

## Introducción

---

Los premios Red Hat *Digital Leaders* 2021, organizados por IDC, y con la colaboración de Red Hat e Intel, celebran el éxito de las organizaciones innovadoras al demostrar el valor empresarial y el impacto de los proyectos de transformación digital. Un objetivo central de estos premios ha sido comprender los elementos centrales en el éxito del liderazgo digital, evaluando los siguientes aspectos.

1. Impacto — Beneficios medibles y claros, datos de impacto del ROI.
2. Enfoque — Enfoque maduro y reflexivo de la estrategia, la planificación, la implementación, la buena gestión de los partners y stakeholders, y la negociación clara de los problemas potenciales.
3. Transferencia — Relevancia de los resultados y aprendizajes para otros equipos y empresas.

### *Apoyando el viaje hacia una organización Digital-First*

Para seguir siendo competitivas y tener éxito en una economía y mercados cada vez más digitales, las organizaciones deben definir estrategias de negocio que estén alineadas con las tecnológicas.

---

*Para 2023, el 70% de los CEOs del G2000 se comprometerán con los comités de dirección a generar al menos el 40% de los ingresos a partir de productos y servicios digitales para el año 2025.*

---

La rápida aceleración hacia lo digital ha aumentado la presión para la transformación y ha obligado a muchas organizaciones a acelerar, detener o cambiar sus prioridades. En 2021, la economía digital ha superado a la "economía física", con una tendencia de la que no habrá vuelta atrás. Como resultado, surgen catalizadores para el liderazgo digital, entre los que destacan: la transición a una organización que aprende continuamente, con objetivos compartidos y una fuerza laboral empoderada; prácticas comunes que apoyan una cultura de reutilización y uso compartido; y una estrategia orientada al producto y centrada en el cliente.

Las empresas deben, sobre todo, pensar en lo digital con un enfoque de abajo hacia arriba y con una mentalidad "*Digital-First*", tanto en la forma en que se organizan como en la forma en que configuran los procesos. Esto significa que será necesario ser más inteligente en todo lo que se hace: acelerar exclusivamente en el frente de las inversiones tecnológicas, de hecho, no será suficiente. Es esencial tratar de cerrar la brecha del ROI digital, ya que sólo el 26% de las empresas han obtenido un ROI de sus inversiones digitales. IDC señala la necesidad de conectar nuevos aspectos de lo digital dentro de los modelos de negocio y organizacionales. De esta manera, el liderazgo digital debe apoyar:

- Un modelo que se centra en los productos y servicios digitales para impulsar la innovación.
- La promoción de una cultura organizacional abierta.
- La creación de una arquitectura flexible, abierta y orientada a la velocidad.
- Excelencia operativa con un enfoque proactivo.

Cada vez más, las empresas y su liderazgo deben ser capaces de garantizar el éxito de las estrategias de negocio digital. Desde una perspectiva tecnológica, IDC identifica los pilares fundamentales que respaldan este viaje de transformación en entornos nativos de la nube, modelos de nube híbrida y automatización. Este IDC Customer Spotlight se centra en las mejores prácticas en apoyo de los objetivos de liderazgo digital de las empresas.

## Open Transformation: Modernización con transparencia.

---

La creación de valor tanto para clientes como empleados es la esencia de las innumerables iniciativas de transformación digital en este tiempo marcado por la presión que tienen las organizaciones de implementar tecnologías digitales que les permita poner en marcha nuevos modelos de negocio no solamente para mantenerse en la arena de juego, sino para adaptarse a las condiciones cambiantes a través de la resiliencia digital.

El trabajo en remoto que denota productividad pero también demanda seguridad, así como la consolidación de canales digitales para una experiencia del cliente innovadora, las cadenas de suministro y operaciones que se apoyan en la nube, la automatización y la eficiencia operativa, son apenas algunas de las actuaciones puestas en marcha en este viaje hacia la implantación de modelos digitales robustos que promuevan el crecimiento rentable y la innovación sostenida.

Las organizaciones a nivel europeo y en España se están dando cuenta de que la transformación organizacional debería preceder a la tecnológica para que esta última sea efectiva y ofrezca valor. Es por esto que la transformación abierta invita a los CIOs a tener en cuenta ciertos elementos clave; como el liderazgo digital, una mentalidad centrada en el producto, una cultura abierta que fomente la innovación y el trabajo en ecosistema, la colaboración de abajo hacia arriba, desarrollar arquitecturas de TI abiertas, entre otros. Más aún, el CIO debe comprender que el cambio que se requiere en las organizaciones está impulsado por la tecnología, pero debe estar acompañado igualmente por un cambio de mentalidad y de cultura. Las organizaciones comprometidas con una transformación abierta se caracterizan por su transparencia, adaptabilidad, colaboración, innovación y un enfoque diferente de liderazgo.

Así entonces, un primer paso hacia la una transformación abierta es la transparencia, donde la información, procesos, toma de decisiones y otros aspectos relevantes son ampliamente accesibles para toda la organización. Esto a su vez se suma al fácil acceso que tienen los empleados al liderazgo de la organización, para que estos se sientan incluidos en el proceso de cambio y mejor aún, se rompan silos para que las buenas ideas no se pasen por alto. Ir consolidando una cultura abierta va a provocar que haya más compromiso y pasión por parte de los empleados, así como una mayor motivación a trabajar y colaborar en equipo.

Conjuntamente, las arquitecturas abiertas pueden ayudar a los desarrolladores a usar las herramientas que desean y fomentar la colaboración con cualquier persona o equipo, independientemente de su ubicación. En un mundo en el que los datos son la materia prima para la toma de decisiones, las arquitecturas abiertas permiten a las organizaciones consolidar sus datos en un único recurso integrado al que todos pueden acceder. Esta apertura hace que sea mucho más fácil para las organizaciones usar datos para optimizar el rendimiento del negocio y la experiencia del cliente.

Por otra parte, reconocer que el activo más valioso de una empresa es su plantilla no es algo reciente, sin embargo, convertir esta premisa en actuaciones concretas y que estas a su vez generen resultados tangibles en el bienestar del empleado y los resultados de la organización es una historia un poco distinta. Es por esto que las organizaciones abiertas tienen ventaja sobre las tradicionales, son más ágiles y capaces de innovar más rápido, y se benefician de una participación más activa de clientes y empleados.

Una forma distinta de liderar en la era digital implica dar ejemplo, estar al servicio de los demás, ser visionario, y ser ejecutivo, todo a la vez. De esta manera es posible consolidar una comunidad que aprende constantemente, que tiene un sentimiento compartido frente al propósito de ser únicos como organización y que a pesar de tener diversidad de pensamiento, actúan en la misma dirección.

## Junta de Andalucía — Ganador para España Digital Leaders 2021 en la categoría Open Transformation



### Contexto

La Junta de Andalucía es el gobierno regional más grande de España, en extensión geográfica y población (8,5 Millones de ciudadanos). En un escenario donde el uso de internet y de dispositivos electrónicos se extiende abruptamente, la administración pública se enfrenta al reto de utilizar las tecnologías para responder a las necesidades de la ciudadanía mediante la prestación de unos servicios digitales que estén al nivel de sus altas expectativas. En ese sentido, una de las iniciativas estratégicas del gobierno fue acercar los servicios de la administración pública a los ciudadanos mejorando la transparencia, la participación y la colaboración.

### Solución

Para ayudar a esta iniciativa estratégica y alcanzar una administración digital como un determinante clave en los servicios al ciudadano, la Junta de Andalucía decidió crear el nuevo Portal web del ciudadano “Portal de la Junta de Andalucía”, con el objetivo de simplificar, agilizar y mejorar los servicios prestados a los ciudadanos, proporcionando un único punto de contacto con la Administración Pública para encontrar toda la información relevante, y realizar el mayor número de trámites electrónicos posible.

El desarrollo del nuevo Portal está basado en el uso de componentes reutilizables. Esta característica además de hacerlo sostenible va a simplificar y reducir los costes y tiempos de desarrollo de forma significativa para toda la Junta de Andalucía. Más aún, el uso de tecnologías

ajustadas al estado del arte garantiza que el Portal escalará mejor ante picos de demanda de sus servicios y proporciona una mayor seguridad ante posibles amenazas.

Para facilitar el desarrollo y despliegue de los servicios públicos digitales, el Portal de la Junta de Andalucía se despliega en una plataforma como servicio (PaaS), haciendo uso de componentes de software desplegados en contenedores y orquestados por Kubernetes, en una infraestructura híbrida con capacidad de escalado a la nube pública para microservicios específicos y aplicaciones nativas para la nube. Esta plataforma se basa en OpenShift Container Platform de Red Hat, sobre la cual se implementan capas de servicios para interoperabilidad, análisis de datos, prestación de servicios, taxonomía y semantización, backend de datos y servicios SaaS.

Además, se brinda un Portal para desarrolladores, donde los ingenieros de software encuentran materiales de capacitación sobre la plataforma y las capas de servicios. Empresas consultoras líderes han colaborado en el desarrollo de esta Plataforma, partiendo de la definición de un modelo de servicios digitales y un nuevo sistema de diseño corporativo.

La plataforma está en producción desde el 21 de julio, sirviendo de base para el nuevo Portal web del gobierno [www.juntadeandalucia.es](http://www.juntadeandalucia.es) y otros servicios digitales. Debido a la relevancia para los ciudadanos, el nuevo Portal ha sido patrocinado por los más altos niveles políticos. Fue iniciado por la "Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior" y tras su reciente creación, ha sido liderado por la nueva "Agencia Digital de Andalucía" que integra todos los servicios tecnológicos de la Junta de Andalucía.

## Impacto

Este proyecto busca alcanzar fundamentalmente:

- **Primero Móvil:** El Portal se diseñó para pantallas móviles en primera instancia, con mejoras progresivas para tablets y ordenadores. Esta estrategia garantiza que toda la funcionalidad del Portal sea accesible para cualquier visitante, independientemente de su dispositivo de acceso.
- **Búsquedas más simples:** Mejora de la experiencia del usuario al incluirse un nuevo componente en la página que complementa la búsqueda con recomendaciones sobre la marcha, tanto de búsquedas relacionadas como de accesos directos a servicios concretos.

### Project highlights

#### ORGANIZACIÓN:

Junta de Andalucía.

#### DESAFÍO ORGANIZACIONAL:

Desplegar un Portal web que responda de manera fluida y transparente a las necesidades de los ciudadanos.

#### SOLUCIÓN:

Red Hat OpenShift Container Platform

#### DURACIÓN DEL PROYECTO:

1-2 años.

#### BENEFICIOS:

- » Tiempos de respuesta reducidos a la mitad.
- » Número de usuarios nuevos ha aumentado un 10%, generando 2 millones más de sesiones respecto al antiguo Portal.
- » Número de páginas mostradas en esta sección se ha multiplicado por 8,3 respecto al periodo equivalente en 2020.

- **Transparencia:** El nuevo Portal mejora significativamente la información disponible en la sección de transparencia. Gracias a este esfuerzo, el número de páginas mostradas en esta sección se ha multiplicado en 2021 por 8.3 respecto al periodo equivalente en 2020.
- **Mejor rendimiento:** El nuevo Portal ha tenido un rendimiento significativamente mejor que la versión anterior. Por ejemplo, el tiempo de respuesta promedio casi se ha reducido a la mitad de 640 milisegundos en 2020 a 350 milisegundos en 2021. Los tiempos de espera más cortos generan una experiencia de usuario más fluida y reducen los abandonos.

El proyecto se considera de alta relevancia para los ciudadanos, (8,5 Millones en total), la plataforma es un único punto de contacto con la administración pública, agilizando todos los procesos administrativos y mejorando la transparencia y participación.

### *Enfoque*

El enfoque de este proyecto consiste en la provisión de un entorno de producción definido por infraestructura como código, que habilita innovación y permite el despliegue continuo de nuevos productos digitales y su desarrollo basado en prácticas DevSecOps para proporcionar toda la flexibilidad y escalabilidad para cubrir las actuales funcionalidades y trámites electrónicos, así como también los que vendrán en el futuro.

Asimismo, y durante el desarrollo de este Portal se ha trabajado en la definición de un sistema de diseño (Modelo de Servicios Digitales de la Junta de Andalucía) en el que se han recogido un conjunto de directrices y recomendaciones que buscan facilitar la consistencia en la presentación de los servicios digitales y la unicidad de la experiencia digital de la ciudadanía en su relación con la administración pública andaluza. El proceso de construcción del sistema de diseño se está ejecutando de forma iterativa y está en continua evolución para responder a las necesidades tanto de la propia administración como de los andaluces.

La plataforma tecnológica del Modelo de Servicios Digitales esencialmente agrupa una serie de servicios o componentes tecnológicos para dar respuesta a distintas funcionalidades mínimas: servicios o software de backend, de interoperabilidad, de gobierno del dato, de analítica, de semantización y de entrega de servicios a través de API. Estos servicios o componentes serán utilizados para desarrollar desde portales a aplicaciones web, pasando por aplicaciones móviles, asistentes virtuales, IoT, skills para Google Home, Alexa y otros.

Ofrecer una experiencia al ciudadano fluida y satisfactoria es el foco de estas iniciativas digitales, otorgando cada vez más acceso de manera transparente a los usuarios, quienes a su vez van adoptando una disciplina digital que fomenta la participación y beneficia a todo el ecosistema de la Comunidad Autónoma.

### *Transferibilidad*

El nuevo Portal de la Junta de Andalucía también supone un avance significativo para la Administración. En la base del proyecto hay una nueva infraestructura tecnológica y un conjunto de normas y guías que sientan las bases para prestar mejores servicios digitales a la ciudadanía y para gestionar la presencia en internet de una forma más efectiva y consistente.

El Portal, que está siendo liderado por la Agencia Digital de Andalucía es un proyecto que refleja resultados con apenas 5 meses de haberse puesto en marcha, y hace parte de la estrategia digital ambiciosa que la Junta de Andalucía está abordando a una mayor escala. Este proyecto se inserta en una iniciativa estratégica de la administración autonómica para acercar los servicios de la administración pública a los ciudadanos, en el contexto del Plan de Transformación Digital del Gobierno Andaluz. En este sentido, las mejores prácticas y aprendizajes que se han obtenido en el desarrollo del proyecto serán puestas en valor para iniciativas posteriores que la Junta irá desplegando progresivamente.

## Recomendaciones: Transformación con excelencia

---

Las organizaciones que logran construir una ventaja que marca la diferencia son aquellas que innovan constantemente, pero esta innovación se da porque se genera un entorno propicio para ello, no se da por casualidad. En ese sentido, desde IDC se tiene la visión de planificar al detalle y facilitar la innovación de manera que se pueda lograr una transformación en las organizaciones que realmente aporte valor. Más aún, la apertura es justo una manera de hacerlo, las organizaciones abiertas tienen ventaja sobre aquellas que se gestionan de una manera más rígida y menos flexible, y por el contrario logran beneficiarse de entornos ágiles y de un alto nivel de compromiso de los empleados y mayor interacción con los clientes.

En un escenario de transformación acelerada hay oportunidad de llevar a las organizaciones al siguiente nivel, pero esto requiere de un cambio de mentalidad. Es necesario un enfoque que pasa de la creación de valor, a maximizar el valor del ecosistema, apalancándose en el uso y bondades de las nuevas tecnologías.

Los principios bajo los cuales se debe lograr una transformación abierta son:

- La **transparencia** debe estar impresa en el actuar de la organización. La toma de decisiones, los procesos y los datos deben ser transparentes y ampliamente accesibles tanto de manera interna como externa.
- Desplegar iniciativas que denoten **inclusión** en vez de exclusión o elitismo es clave. Esto implica que la fuerza laboral sea diversa, asegurarse de que todas las voces sean escuchadas (muchas veces acá reside el valor) y que haya un fácil acceso al liderazgo.
- La **adaptabilidad** a través del aprendizaje continuo es una de las maneras más efectivas de responder a las demandantes expectativas de los clientes.
- Fomentar la **colaboración** es una forma de potenciar los esfuerzos y generar mejores resultados. Es fundamental hacer uso de plataformas que involucren a todos en la organización, e incluso partners y stakeholders externos.



## Sobre el Analista

---

[José A. Cano](#), PhD, Research Director, IDC Spain

Responsable de realizar investigaciones, proporcionar servicios de análisis y consultoría a las principales empresas tecnológicas y end-users en su proceso de transformación digital.



Con más de 17 años de experiencia en el mercado de TI y telecomunicaciones, antes de unirse a IDC trabajó en multinacionales como Deloitte, GAC Group, etc. así como la Administración Pública (Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía IDEA).

José Antonio es Doctor Ingeniero de Telecomunicaciones por la Universidad de Valladolid y Master en Relaciones Internacionales y Comercio Exterior por INFOREM.



## About IDC

---

International Data Corporation (IDC) is the premier global provider of market intelligence, advisory services, and events for the information technology, telecommunications, and consumer technology markets. IDC helps IT professionals, business executives, and the investment community make fact-based decisions on technology purchases and business strategy. More than 1,100 IDC analysts provide global, regional, and local expertise on technology and industry opportunities and trends in over 110 countries worldwide. For 50 years, IDC has provided strategic insights to help our clients achieve their key business objectives. IDC is a subsidiary of IDG, the world's leading technology media, research, and events company.

### **IDC UK**

5th Floor, Ealing Cross,  
85 Uxbridge Road  
London  
W5 5TH, United Kingdom  
44.208.987.7100  
Twitter: @IDC  
idc-community.com  
[www.uk.idc.com](http://www.uk.idc.com)

### **Global Headquarters**

140 Kendrick Street,  
Building B  
Needham,  
MA 02494  
+1.508.872.8200  
[www.idc.com](http://www.idc.com)

## Copyright and Restrictions

---

Any IDC information or reference to IDC that is to be used in advertising, press releases, or promotional materials requires prior written approval from IDC. For permission requests contact the Custom Solutions information line at 508-988-7610 or [permissions@idc.com](mailto:permissions@idc.com). Translation and/or localization of this document require an additional license from IDC. For more information on IDC visit [www.idc.com](http://www.idc.com). For more information on IDC Custom Solutions, visit [http://www.idc.com/prodserve/custom\\_solutions/index.jsp](http://www.idc.com/prodserve/custom_solutions/index.jsp).

Copyright 2022 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved.