

14 de junio de 2021

METODOLOGÍAS ÁGILES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Mg. Javier Eduardo Landa Jurado

**GOBIERNO
REGIONAL DE
TACNA**

AGENDA

- ▶ Transformación Digital y Liderazgo
- ▶ Metodologías Ágiles en la Administración Pública
 - ▶ Design Thinking
 - ▶ Business Model Canvas y Lean Canvas
 - ▶ SCRUM
- ▶ Gestión del Cambio
- ▶ Comunicación Interna





V

VOLATILIDAD

Desafíos inesperados. Mundo inestable, con cambios rápidos, drásticos.

Ej: 92 variantes de coronavirus en Brasil / Delta - India

I

INCERTIDUMBRE

Falta de claridad, aunque la causa del evento y su efecto sean conocidos, la respuesta del pasado ya no funciona.

Ej: Disposiciones gubernamentales.

C

COMPLEJIDAD

La situación tiene muchas variables interconectadas. Parte de la información está disponible, pero el volumen es abrumador.

Ej: Efectos COVID-19. Lo económico, social, tecnológico, demográfico, legal, cultural, político.

A

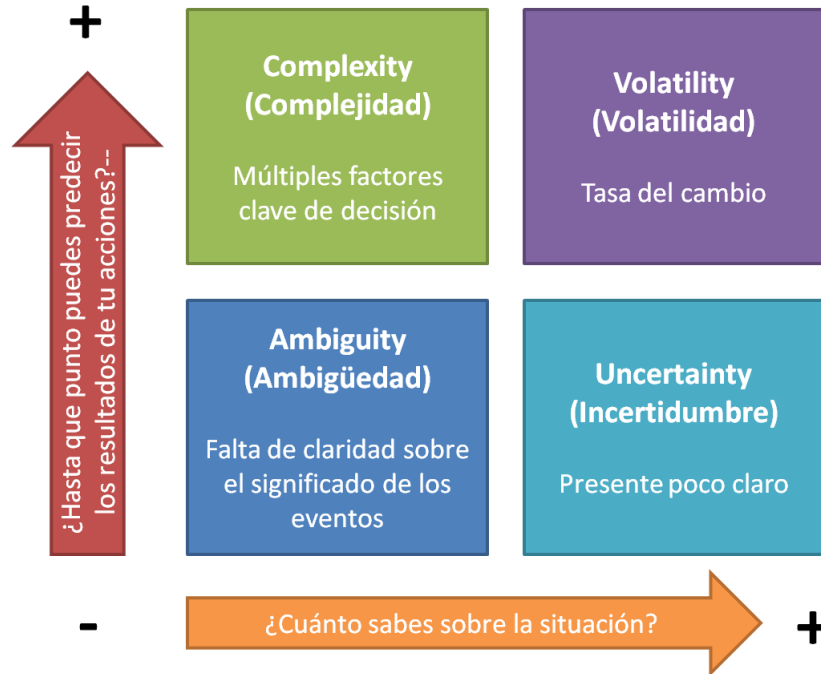
AMBIGÜEDAD

Es difícil conceptualizar lo que ocurrirá. Genera ansiedad, conflicto.

Ej: Eficacia de las vacunas. Demora.

LIDERAZGO EN TIEMPOS DE CRISIS

VUCA



ENTONO VUCA



VUCA	VUCA PRIMER	CUALIDADES DE LIDERAZGO
Volatilidad	Visión	Comunicadores
Incertidumbre	Entendimiento	Empatía
Complejidad	Claridad	Directo y transparente
Ambigüedad	Agilidad	Flexibilidad

VUCA FUE CREADA POR EL U.S. ARMY WAR COLLEGE PARA DESCRIBIR LA VOLATILIDAD, INCERTIDUMBRE, COMPLEJIDAD Y AMBIGÜEDAD DEL MUNDO SURGIDO TRAS EL FIN DE LA [GUERRA FRÍA](#). EL TÉRMINO COMENZÓ A UTILIZARSE DE FORMA GENERALIZADA EN LOS [AÑOS 90](#).¹ POSTERIORMENTE HA SIDO UTILIZADO EN LOS CAMPOS DE LA [ESTRATEGIA EMPRESARIAL](#)

¿Qué problemas tiene el Estado?



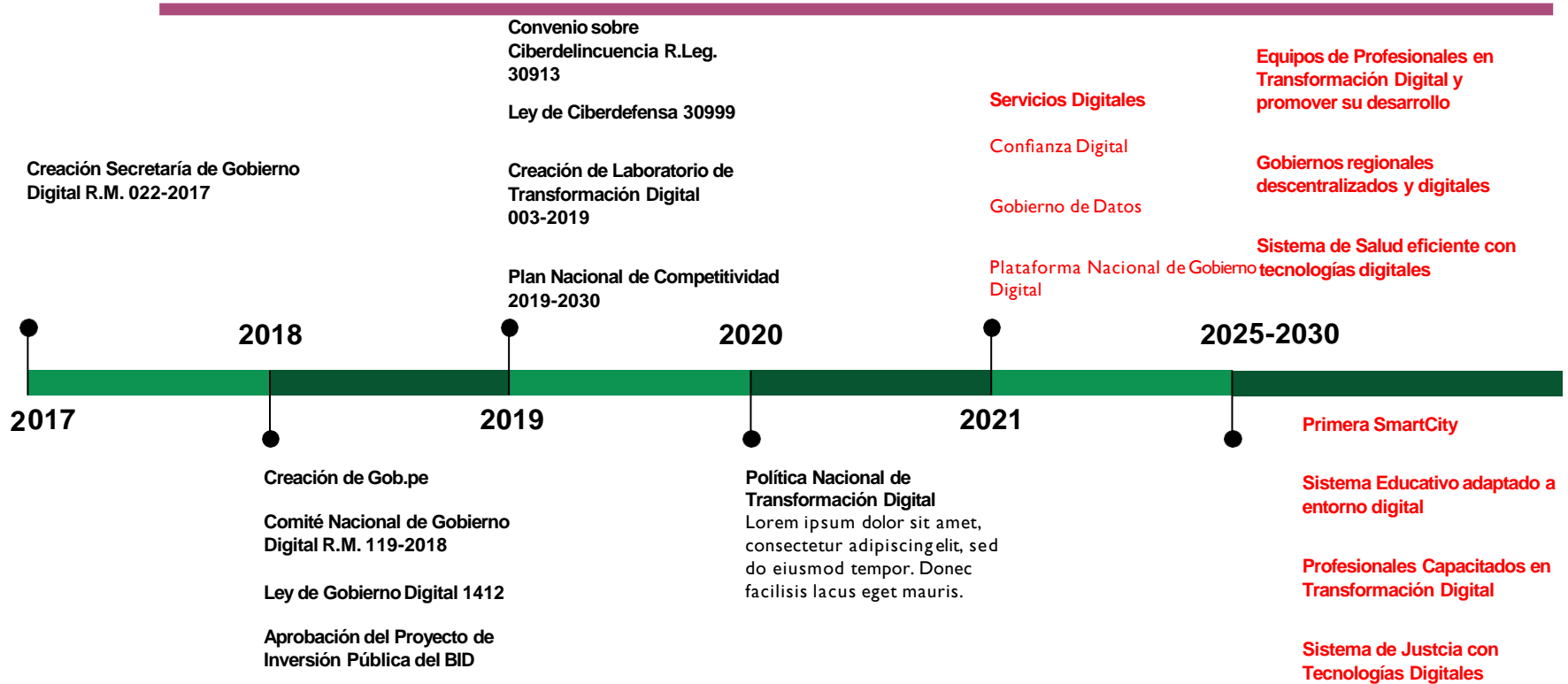
- ❖ Confusión
- ❖ Desconocimiento
- ❖ Fricción cultural



¿Qué está pasando?



¿Qué está pasando?



¿Qué está pasando?

Decreto Urgencia 006-2020

Su objetivo es crear el sistema nacional de Transformación Digital.

Definir los **principios que rigen la transformación** de la gestión pública, sus actores, su finalidad, su ámbito de aplicación, definir el Comité de Alto Nivel por un Perú Digital, Innovador y Competitivo.



¿Qué está pasando?

Decreto Urgencia 007-2020

Su objetivo es **garantizar la confianza de las personas** en su interacción con los servicios digitales de entidades públicas y sector privado en el territorio nacional.

- Define la confianza digital, economía digital, entorno digital, actividad crítica, incidente de seguridad digital, entre otros.
- Define el Marco de Confianza que permite asegurar y mantener la confianza en el entorno digital.
- Define medidas para fortalecer la confianza digital como el registro de incidentes de seguridad nacional.
- Define el uso ético de las tecnologías digitales y de los datos.

 **gob.pe** | Plataforma digital única del Estado Peruano

[Inicio](#) > [El Estado](#) > [PCM](#) > [Normas legales](#) > Decreto de Urgencia N° 007-2020

[Presidencia del Consejo de Ministros](#)

Decreto de Urgencia N° 007-2020

Decreto de urgencia que aprueba el marco de confianza digital

9 de enero de 2020

El presente Decreto de Urgencia tiene por objeto establecer las medidas que resultan necesarias para garantizar la confianza de las personas en su interacción con los servicios digitales prestados por entidades públicas y organizaciones del sector privado en el territorio nacional.

Esta norma pertenece a la colección [Normativa sobre Gobierno Digital](#)

Documentos

¿Qué está pasando?

Decreto Legislativo 1412

Su objetivo es establecer el **marco legal de gobierno digital**.

Asegurar la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos.





Define conceptos como ciudadano digital.

Tiene como finalidad mejorar la prestación de servicios digitales y promover la colaboración entre las entidades de administración públicas.



Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733

Define el tratamiento de los datos personales, derechos del titular de datos personales, bancos de datos personales, autoridad nacional de protección de datos personales, infracciones y sanciones administrativas.

Últimas noticias Política Actualidad Perú Deportes Mundo Economía Entretenimiento Tecnología Vital Columnistas Blogs Radio TV

LEMA

Aprueban Reglamento de Ley 29733: Ley de Protección de datos Personales

Decreto Supremo Nº 003-2013-JUS, aprueba la Ley de Protección de Datos Personales (PDP), que dispone su promulgación obligatoria en todas las entidades públicas.

LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Título Preliminar. Disposiciones generales.

Título I. Principios rectores.

Título II. Tratamiento de datos personales.

Título III. Derechos del titular de datos personales.

Título IV. Obligaciones del titular y del encargado del banco de datos personales.

Título V. Bancos de datos personales.

Título VI. Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

Título VII. Infracciones y sanciones administrativas. Disposiciones complementarias finales.

TÍTULO PRELIMINAR

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto de la Ley

La presente Ley tiene el objeto de garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en el artículo 71 de la Constitución Política del Perú, a través de su adecuado tratamiento, en un marco de respeto de los demás derechos fundamentales que en ella se reconocen.

Artículo 2. Definiciones

Para todos los efectos de la presente Ley, se entiende por:

- Banco de datos personales.** Conjunto organizado de datos personales, automatizado o no, independientemente del soporte, sea este físico, magnético, digital, óptico u otros que se creen, cualquiera fuere la forma o modalidad de su creación, formación, almacenamiento, organización y uso.
- Banco de datos personales de administración privada.** Banco de datos personales cuya titularidad corresponde a una persona natural o a una persona jurídica de derecho privado, en cuanto el banco no encuentre establecido el traslado al ejercicio de potestades de derecho público.
- Banco de datos personales de administración pública.** Banco de datos personales cuya titularidad corresponde a una persona jurídica de derecho público, en cuanto el banco no encuentre establecido el traslado al ejercicio de potestades de derecho privado.
- Flujo transfronterizo de datos personales.** Transmisión internacional de datos personales a un destinatario situado en un país distinto al país de origen de los datos personales, sin importar el soporte en que estos se encuentren, los medios por los cuales se efectúe la transmisión, ni el tratamiento que reciban.
- Fuentes accesibles para el público.** Bancos de datos personales de administración pública o privada, que pueden ser consultados por cualquier persona, previo acceso a la contraloría correspondiente, de ser el caso. Las fuentes accesibles para el público son determinadas en el reglamento.
- Nivel suficiente de protección para los datos personales.** Nivel de protección que abarca por lo menos la consignación y el respeto de los principios rectores de esta Ley, así como medidas técnicas de seguridad y confidencialidad apropiadas según la categoría de datos de que se trate.
- Persona jurídica de derecho privado.** Para efectos de esta Ley, la persona jurídica no comprendida en los alcances del artículo 1 del Título Preliminar de la Ley 27414, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Procedimiento de anonimización.** Tratamiento de datos personales que impide la identificación o que no hace identificable al titular de estos. El procedimiento es irreversible.
- Procedimiento de reversión.** Tratamiento de datos personales que impide la identificación o que no hace identificable al titular de estos. El procedimiento es reversible.
- Titular de datos personales.** Persona natural o jurídica que tiene control sobre los datos.
- Titular del banco de datos personales.** Persona natural, persona jurídica de derecho privado o entidad pública que determina la finalidad y contenido del banco de datos personales, el tratamiento de los datos, la seguridad y la confidencialidad.
- Transferencia de datos personales.** Toda transmisión, suministro o manifestación de datos personales, de una persona natural o internacional a otra persona natural o internacional.

Derechos digitales

1. Acceso a la información pública

2. Libertad de expresión

3. Ser informado sobre nuestro servicio de internet

4. Acceso a la cultura y al conocimiento

5. Uso Experimental y recreativo de la tecnología

6. Compartir

7. Anonimato

8. Parodia

9. Hacer empresa

10. Privacidad



¿Qué acciones tomaría el estado?



Apertura,
Transparencia e
Inclusión



Cooperación,
Colaboración y
Participación



Datos como Activo
Estratégico



Protección de
Datos Personales



Liderazgo y
Compromiso
Político



Adquisiciones y
Contrataciones
Inteligentes



Servicios Digitales
Centrado en
Personas



Competencias
Digitales

¿Qué acciones tomaría el estado?

1. Asegurar la **participación Ciudadana** en los Procesos Democráticos
2. Aumentar la calidad en **Ejecución Presupuestal** en el Sector Público
3. **Combatir la corrupción** y las actividades ilícitas
4. Fomentar la **competitividad** del sector empresarial
5. Impulsar el cierre de brechas sociales y fomentar la **inclusión digital**
6. Impulsar el **desarrollo social y económico** de la población
7. Impulsar la **descentralización**
8. Integrar positivamente al **Perú en el contexto internacional**
9. **Preparar al país** frente a próximos eventos naturales catastróficos
10. **Reducir la pobreza** y la pobreza extrema
11. **Transparentar** la gestión en el estado

Datero Agrario

- Facilitación de datos de precios para los agricultores por el Minagri

 **Ministerio de Agricultura y Riego del Perú**
Ayer a las 11:27 • 🌐

Manda un mensaje desde tu celular y conoce los precios mayoristas de los mercados con nuestro aplicativo Datero Agrario.

- ✓ Gratis
- ✓ Consultas ilimitadas
- ✓ Sin internet

Aprende a usarlo aquí. ➡

#PerúEstáEnNuestrasManos 🇵🇪

PRECIOS MAYORISTAS AL ALCANCE DE TU MANO



EL DATERO AGRARIO

Servicio en tiempo real que el MINAGRI pone a tu disposición con:

GRATUITO / NO NECESITAS INTERNET / CONSULTAS ILIMITADAS

1 *343#

2 1

3 Pape

4 Arequipa

5 Huancayo

6 Piura

 **288** >

Más relevantes ▾

 **Antonio Jair Crisanto Castro**
Necesitamos como agricultores bonos, fertilizantes necesitamos que las juntas de usuarios nos posterguen los pagos del agua... Como ministerio deben de apoyar al pequeño agricultor y no a los grandes empresarios... Necesitamos apoyo inmediato

1 d Me gusta Responder  31

Ver 2 respuestas más...

 **Ministerio de Agricultura y Riego de...** ✓

 **Silver King LM**
Lo que queremos saber es cómo podremos acceder al bono o cansaste que nos está dando el estado para poder usar su aplicativo y que nos puedan dar dinero.para ir a comprar nuestras necesidades

1 d Me gusta Responder

Ver 3 respuestas más...

 **Ministerio de Agricultura y Riego de...** ✓

Gob.pe

Plataforma que facilita el servicio de trámites, servicios e información para el ciudadano y que incorpora a múltiples entidades públicas



Págalo.pe

Plataforma que facilita el acceso a pagos en línea para los servicios más requeridos por los ciudadanos



ES RÁPIDO Y FÁCIL DE USAR

Ya sea desde una PC o un smartphone, Págalo.pe está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

el fin del trámite eterno



ciudadanos,
burocracia
y gobierno
digital

Benjamin Roseth Angela Reyes Carlos Santiso



El libro se centra en la
unidad más pequeña
de la política pública
el trámite

El trámite
**es lo que conecta
a los ciudadanos
con el Estado**

¿Por qué son tan difíciles los trámites?

No se sabe cuál es
la Experiencia
Ciudadana

Alta Complejidad
Regulatoria

Poca colaboración
y coordinación
institucional

Altos niveles de
desconfianza

**Por otro lado,
los canales
digitales...**

Los trámites
digitales son más
rápidos

Los trámites
digitales son más
baratos de prestar

El canal digital
limita las
oportunidades de
corrupción

Gráfico 1.7

Horas necesarias para completar un trámite, por país

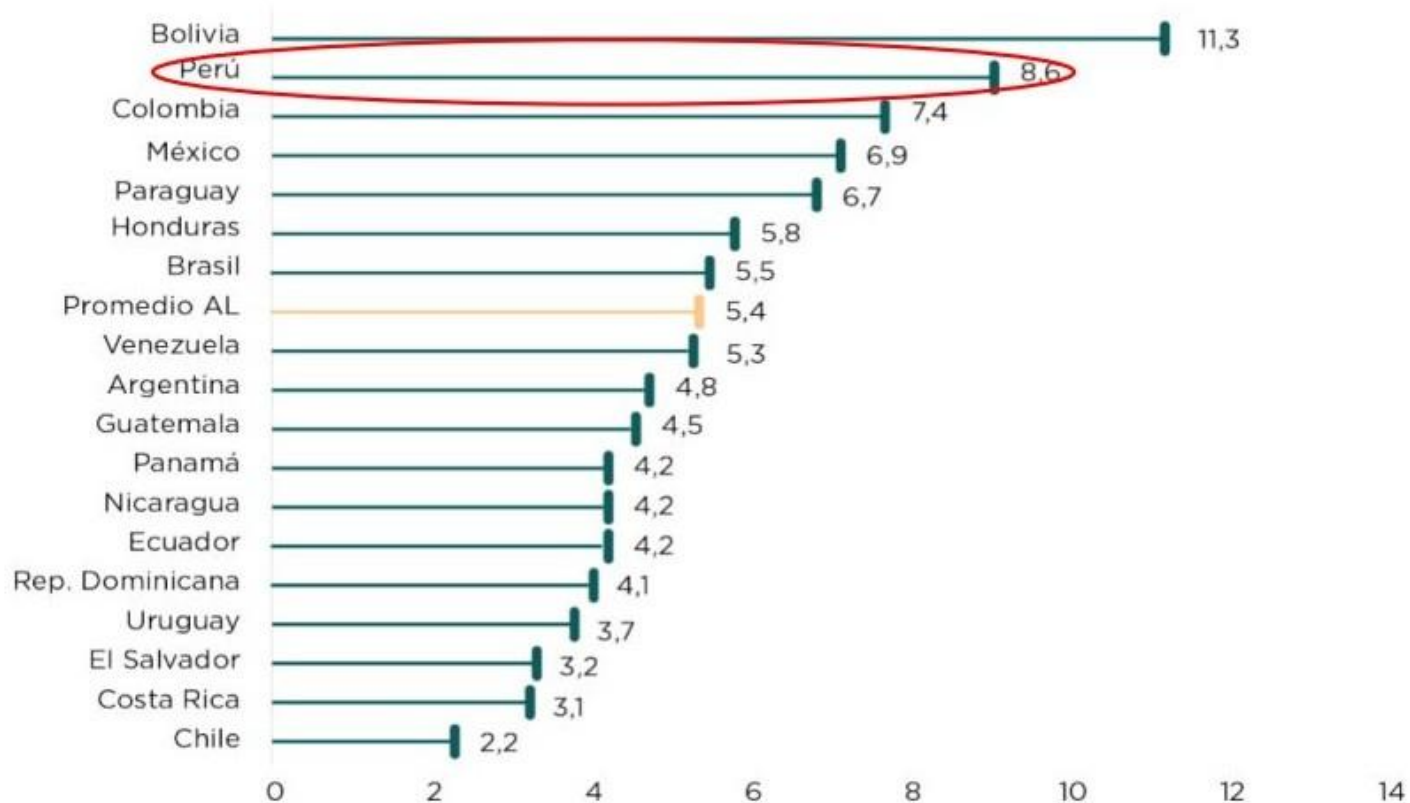
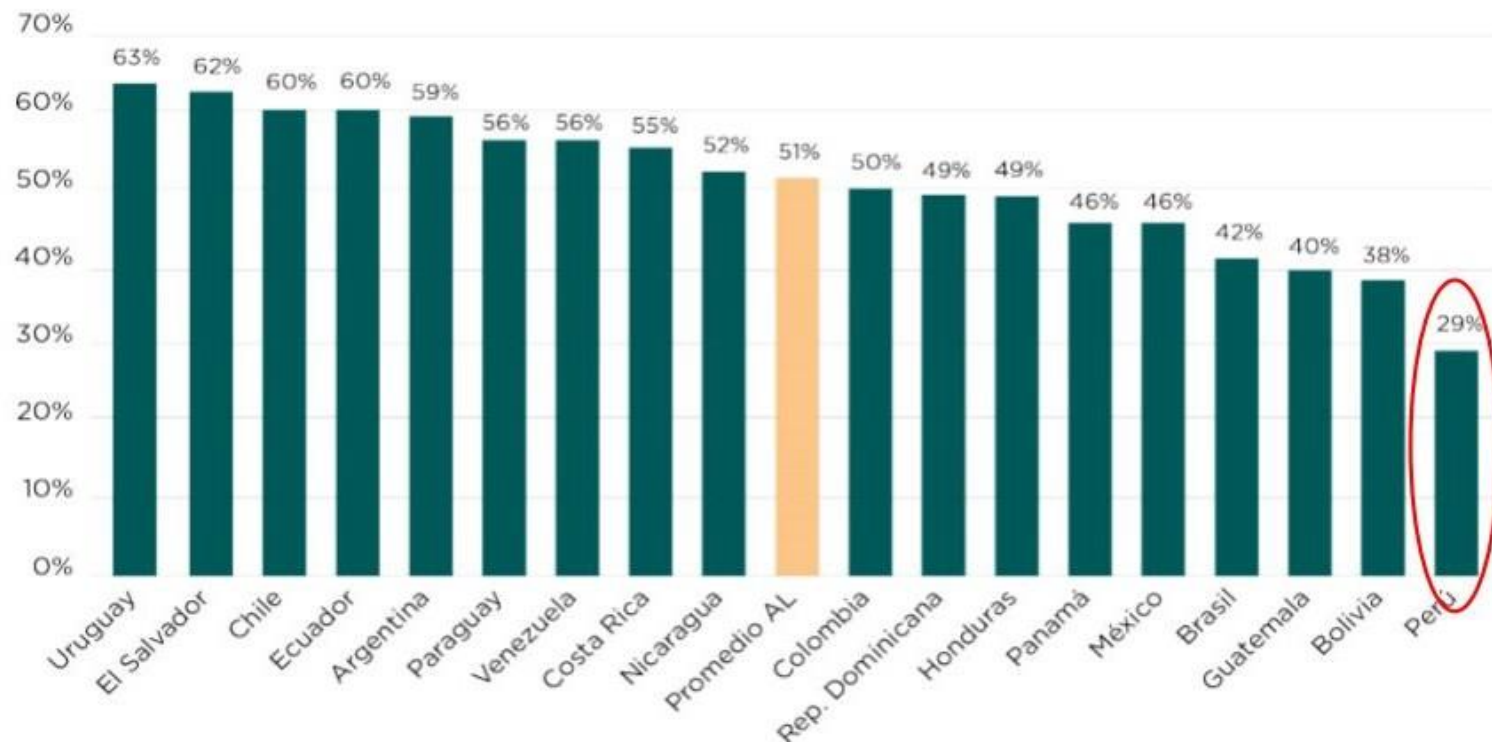


Gráfico 1.11

Porcentaje de trámites resueltos en una sola interacción



Fuente:

Elaboración de los autores con base en Latinobarómetro (2017).

Cuadro 2.1

Costo de prestar un trámite, por canal, países seleccionados (en dólares de EE.UU.)

Canal	Reino Unido	Noruega	Australia	México
Presencial	15,32	14,01	19,61	9,10
Telefónico	5,89	7,01	7,66	2,30
Digital	0,44	0,53	0,46	0,45

Fuente:

Pareja (2017), basado en Kernaghan (2012), Local Government Association (2014), Deloitte (2015), y Presidencia de la República de México (2014).

Nuevos modelos y herramientas utilizadas hoy



- Trabajo por proyectos con **deadline**, presentaciones semanales con los directivos.
- Se puede trabajar en espacios compartidos modernos en oficina, en sofás, cojines en el suelo o al aire libre.
- En los espacios de trabajo existen objetos de entretenimiento (mesas de pool, futbolines, etc.)
- Trabajar ahí te convierte en un “googler”.
- Los empleados pueden pasar un 20% de su tiempo trabajando en proyectos propios (Gmail, Google Talk, etc.)

La transformación cultural es:

- Mantener el espíritu de pequeña empresa
- Interactuar, socializar
- Innovar
- Escuchar las opiniones de todos
- Jugar
- Promover un equipo heterogéneo

Tecnocrático

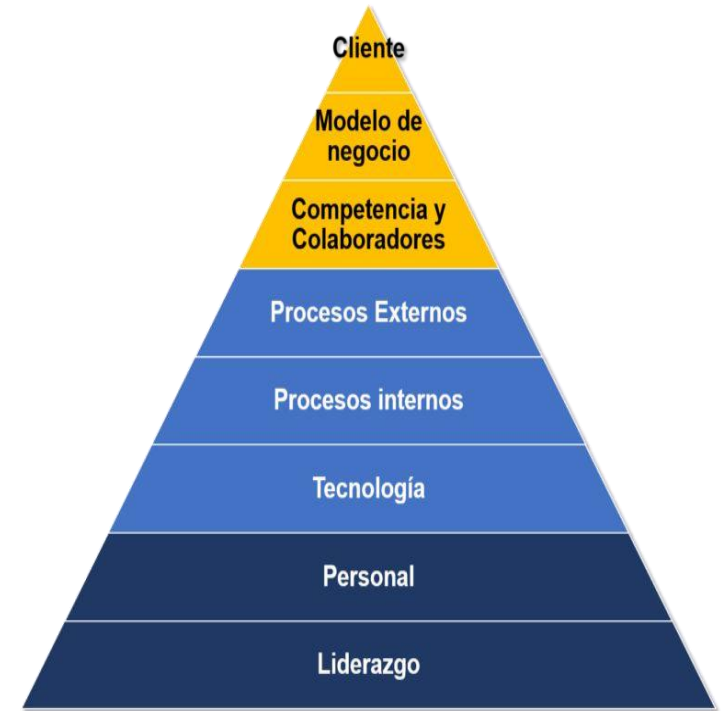
Innovación tecnológica

*“Unos empleados contentos tendrán
mayor productividad”*

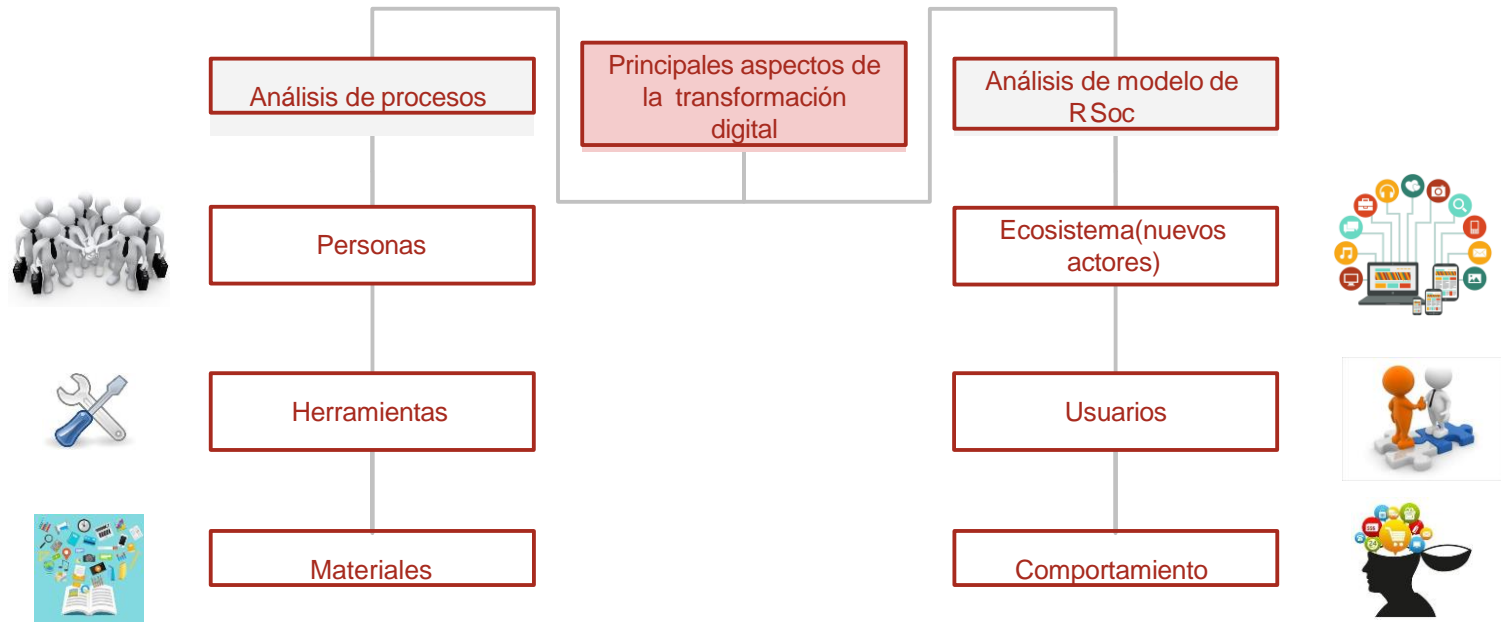


Prioridades en tu plan de transformación

- Debe estar en consonancia con los objetivos y la misión de la organización
- Coherente con el contexto
- Coherente con los recursos disponibles
- Que tenga en cuenta el impacto y los riesgos para nuestra empresa



Criterios para tu plan de transformación



Nuevos Roles



Comités de Gobierno Digital



Fuente:

https://www.peru.gob.pe/normas/docs/SGD_Lineamientos_Lider_Gobierno_Digital.pdf

Líder de Gobierno Digital

(Decreto Supremo N° 033-2018-PCM)

- ★ Ejercer el liderazgo del proceso de transformación digital de la entidad.
- ★ Participar activamente en el Comité de Gobierno Digital.
- ★ Promover el uso de tecnologías digitales al interior de la entidad para el logro de los objetivos estratégicos.
- ★ Promover el uso de metodologías de innovación, ágiles u otras para coadyuvar al proceso de transformación digital.
- ★ Promover una cultura digital al interior de la entidad para el aprovechamiento de las tecnologías digitales y su adaptación al proceso de transformación digital.
- ★ Otras responsabilidades que se deleguen mediante lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital.



Líder de Gobierno Digital

(Decreto Supremo N° 033-2018-PCM)

- ★ Conocer sobre el marco legal en materia digital.
- ★ Experiencia profesional en el sector público o privado no menor de 05 años.
- ★ Conocer sobre el diseño y/o implementación de políticas públicas.
- ★ Experiencia en proyectos de gobierno digital y/o transformación digital y/o desarrollo social, regional y/o local y/o programas sociales y/o programas de participación ciudadana y/o afines.
- ★ Conocer sobre metodologías ágiles, tecnologías digitales, gestión de servicios, experiencia del ciudadano, gestión de proyectos, y/o afines.
- ★ Haber liderado equipos multidisciplinarios y de coordinación con la alta dirección.



Nuevos Roles Ejecutivos

- ★ Gobierno digital (GovTech - Government Technology)
- ★ Ciberseguridad (Ethical Hacker)
- ★ Diseño de interfaz de usuario (UX/UI - User Experience)
- ★ Pensamiento de diseño (Researcher / Design Thinker)
- ★ Medios de comunicación sociales (Social Media)
- ★ Estrategas del crecimiento (Growth Hacker)
- ★ Aprendizaje automático (Machine Learning Engineer)
- ★ Uso aplicados de datos (Analytics Engineer)
- ★ Cadena de bloques (Blockchain Engineer)
- ★ Computación en la nube (Cloud Engineer)

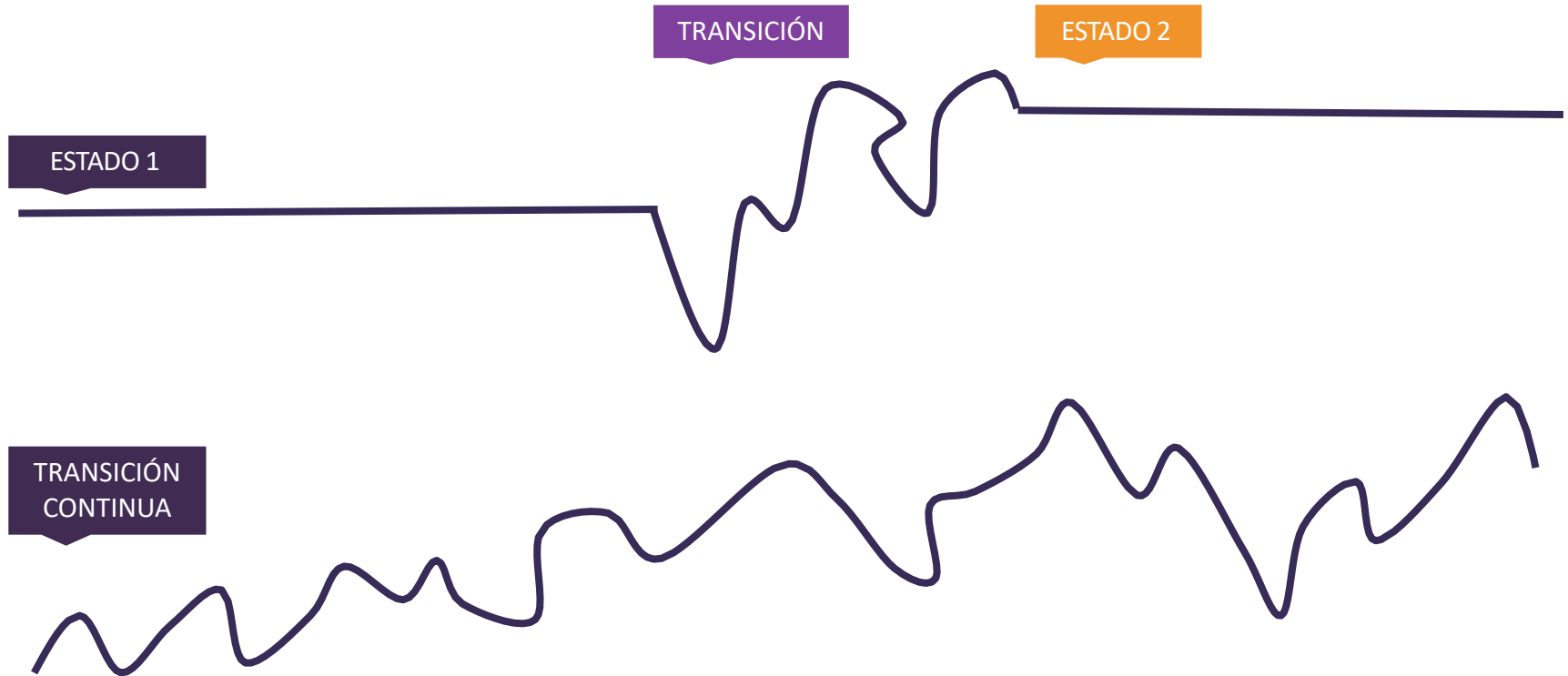


Nuevos Roles de Liderazgo

- ★ Director General de la empresa (CEO - Chief Executive Officer)
- ★ Director de Datos de la organización (CDO -Chief Data Officer)
- ★ Director de Marketing (CMO –Chief Marketing Officer)
- ★ Director de Experiencia de Cliente (CCEO –Chief Customer Experience Officer)
- ★ Director de Tecnologías de Información (CIO –Chef Information Officer)
- ★ Director de lo Humano (CPO –Chief People Officer)
- ★ Director de Cultura Organizacional (CCO –Chief Culture Officer)



Organizaciones líquidas. Cambio constante

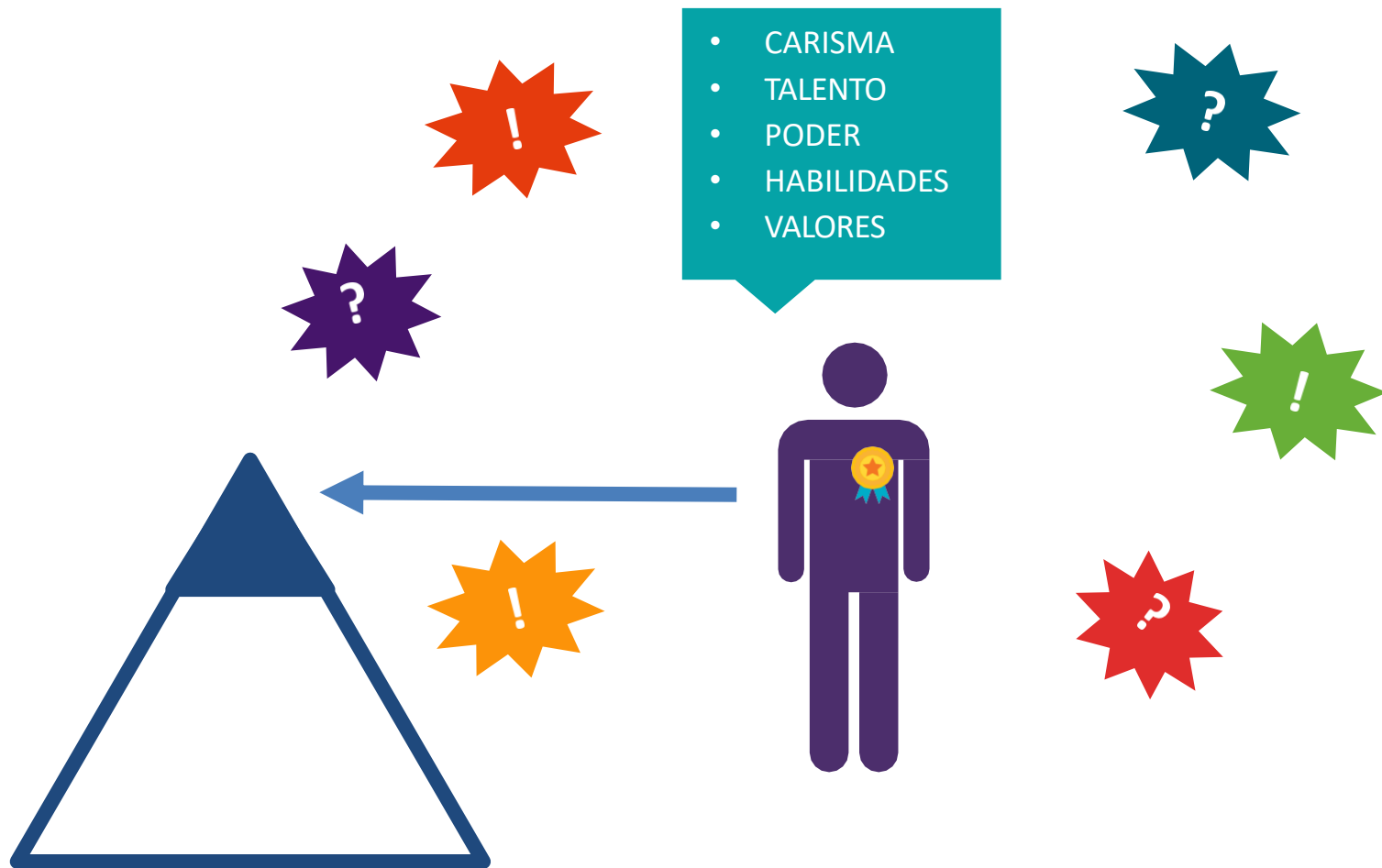


Zygmund Baumann

Nueva mirada a lo que se valora en las organizaciones

ERA INDUSTRIAL	TRADICIONALES	VALORES EN CONFLICTO	EMERGENTES	ERA DIGITAL
	Uniformidad		Diversidad	
	Eficiencia de corto plazo		Sustentabilidad de largo plazo	
	Comando y control		Confianza y transparencia	
	Repetición		Experimentación	
	Resultados		Proceso	
	Competencia		Colaboración	
	Tarea		Propósito	
	Interés individual		Valor compartido	
	Perspectiva lineal		Perspectiva sistémica	

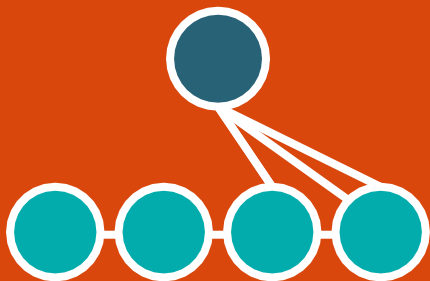
Antes: Liderazgo Tradicional



Ahora: Liderazgo Distribuido

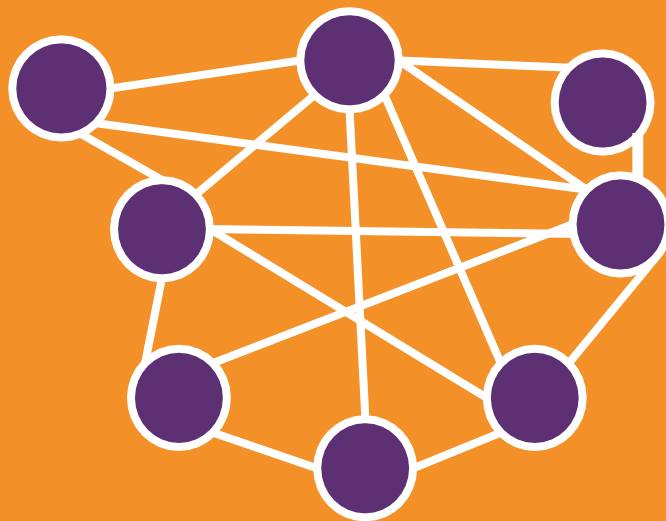
No solo uno tiene todas las respuestas

Modelo Biológico



Poder distribuido

Modelo Social



¿Qué es el liderazgo?

1

Es una actividad que se ejerce, no una posición que se ocupa.

2

Consiste en generar progreso en un grupo; no simplemente en dar soluciones.
Generar bienestar

3

Puede ejercerlo cualquier persona y en variadas circunstancias.

4

Es retador. Exige pensar y actuar estratégicamente.

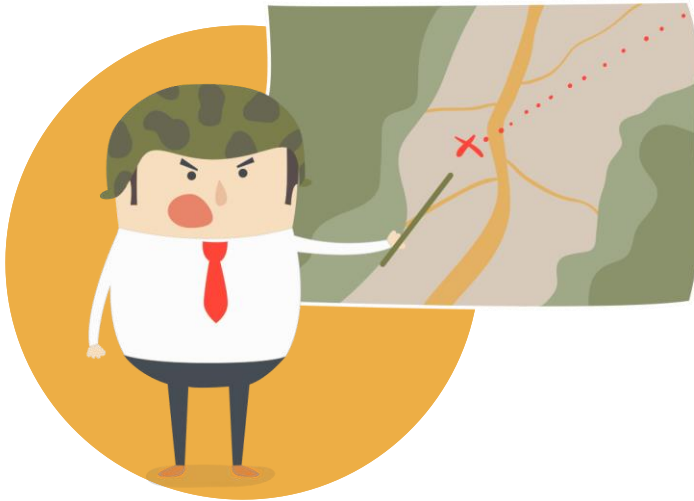
5

Se ejerce desde un propósito colectivo.

TÉCNICO
(la solución existe)

DESAFÍO

ADAPTATIVO
(la solución requiere aprendizaje.
Enfoque sistémico, de grupo y
sociolaboral)



Autoridad



Liderazgo

Implicancias del trabajo técnico y adaptativo



TIPO DE DESAFÍO	TÉCNICO	ADAPTATIVO
Definición	Fácil definirlo	Difícil definirlo. Proceso caótico
Primer impacto	Genera acuerdo	Genera facciones (toca fibras)
Búsqueda de solución	Optimizar la ejecución: seguir pautas, procesos	Experimentación
Solución e implementación	Requiere aprendizaje a nivel de conocimiento	Requiere aprendizaje emocional
Responsables	Autoridad o especialista	Todos los involucrados
Tiempo que toma resolverlo	Rápido	Lento

Diagnóstico de procesos: análisis de efectividad

[illegible]

EL CLÁSICO ERROR

Tratar los problemas adaptativos
como si fueran problemas técnicos

AGIL EN UN MUNDO VUCA

V

**VOLATILITY (VOLÁTIL)
ADAPTABILIDAD**

**RESPUESTA ANTE
EL CAMBIO**



(RAPIDEZ, COMPROMISO)

VS.

SEGUIR UN PLAN

U

**UNCERTAINTY (INCIERTO)
RECIPROCIDAD**

**COLABORACIÓN
CON EL CLIENTE**



(MEDIAR, EXPERIMENTAR)

VS.

**NEGOCIACIÓN
CONTRACTUAL**

C

**COMPLEXITY (COMPLEJO)
ACTITUD**

**INDIVIDUOS E
INTERACCIONES**



(DIFERENTES ÁNGULOS)

VS.

**PROCESOS Y
HERRAMIENTAS**

A

**AMBIGUITY (AMBIGUO)
FUNCIONALIDAD**

**SOFTWARE
FUNCIONANDO**



(SEGURIDAD)

VS.

**DOCUMENTACIÓN
EXTENSIVA**

Valores

1

Individuos e interacciones

Procesos y herramientas

3

Colaboración con el cliente

Negociación contractual

2

Producto funcionando

Documentación extensiva

4

Responder al cambio

Seguir un plan

Principios

1. Satisfacer al usuario
2. Adaptarte al cambio
3. Entregas frecuentes
4. Trabajar juntos de forma cotidiana
5. Motivar al equipo
6. Conversar cara a cara
7. Medir el entregable funcionando
8. Desarrollo sostenible
9. Excelencia técnica
10. Simplicidad
11. Diseño emergente
12. Retrospectiva



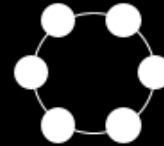
Metodologías Ágiles

METODOLOGÍAS ÁGILES

PARA LA INNOVACIÓN



Design thinking



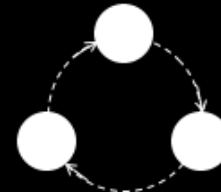
CPS - Creative problem solving



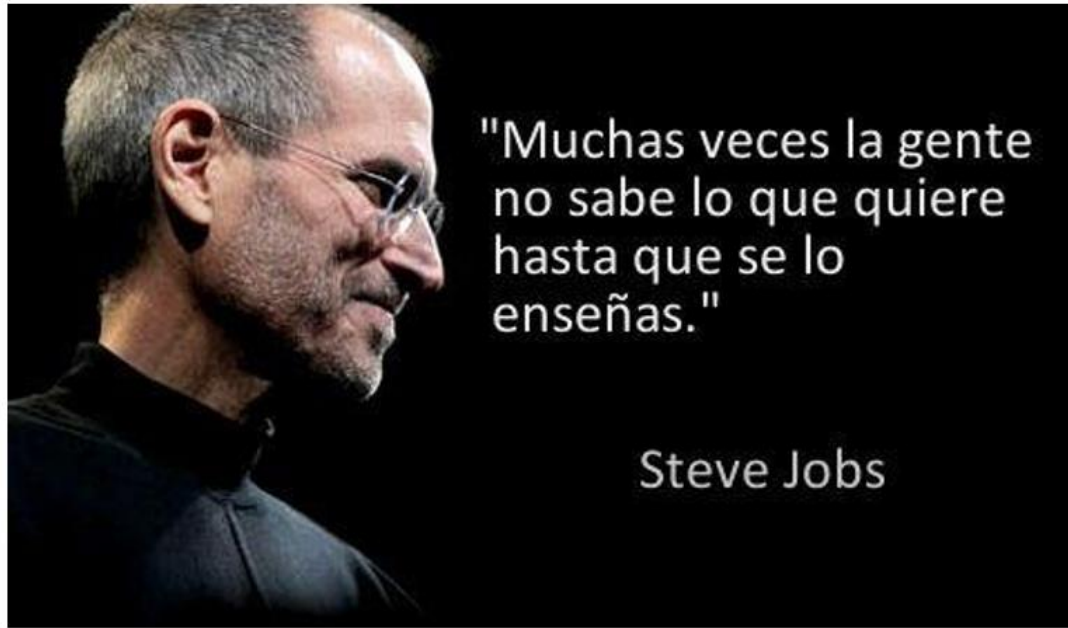
Scrum



Business Model Canvas



Lean startup



GRACIAS

Mg. Javier Eduardo Landa Jurado