

LA TRANSFORMACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO POR MEDIO DE LA DIGITALIZACIÓN Y LOS DATOS

Autores:

Massimiliano Claps

Pietro Delai

Septiembre 2021

Patrocinado por



IDC #EUR148176621



La transformación del sector público por medio de la digitalización y los datos

Introducción: La nueva normalidad de los servicios públicos

Los Gobiernos de todo el mundo están adoptando la transformación digital para ofrecer servicios que brinden respuestas y sean eficientes, confiables, inclusivos y convenientes con el objetivo de que las personas y las empresas ya no tengan que lidiar con los procesos burocráticos.

Los Gobiernos pueden aprovechar el valor de la digitalización y los datos si adoptan la **generación de innovaciones abierta**, ya que combina un **cambio cultural** que promueve la flexibilidad, la innovación y la resistencia en las empresas con las **plataformas abiertas y ágiles** y las **funciones de nube automatizadas y con capacidad de ajuste**. Aquellos que lo hagan, obtendrán resultados más significativos, como un mejor cumplimiento de las obligaciones fiscales, una asistencia eficiente a las personas en condiciones vulnerables, un crecimiento inclusivo, comunidades seguras, economías con cero emisiones netas e infraestructuras físicas sostenibles y resistentes.

Quienes no adhieran a la generación de innovaciones, trabajarán con tecnologías heredadas inseguras y costosas, procesos obsoletos y organizaciones rígidas a las cuales se les dificulta brindar respuestas a las altas expectativas de la sociedad y a las tareas gubernamentales que evolucionan rápidamente. Como indicó la Oficina Nacional de Auditoría (NAO) del Reino Unido, *"la sociedad espera cada vez más que el Gobierno utilice la tecnología de forma eficiente; por eso, los organismos públicos no tienen otra opción más que prestar servicios digitales de alta calidad"*¹.

Prioridades empresariales clave

Según los indicadores internacionales, como el Índice de E-Gobierno de la Unión Europea² y la Encuesta de E-Gobierno de las Naciones Unidas³, los organismos gubernamentales de todo el mundo se encuentran en diferentes etapas de evolución en el proceso de transformación digital. Sin embargo, todos comparten ciertos objetivos estratégicos en sus planes de digitalización:

PUNTOS DESTACADOS

ESTADÍSTICAS CLAVE

Los paquetes de recuperación después del COVID-19 ascienden a EUR 10 billones a nivel mundial.

ASPECTO IMPORTANTE

Con estos fondos esenciales, los líderes del sector público tienen la oportunidad única de rediseñar los servicios de esta área.

CONCLUSIONES PRINCIPALES

Los Gobiernos que deseen lograr el éxito deben adoptar los tres pilares de la innovación abierta:

- La implementación de plataformas de software abiertas, ágiles y reutilizables
- La ejecución de una infraestructura de nube híbrida resistente, de bajo consumo y con capacidad de ajuste
- La generación de un cambio cultural basado en las organizaciones flexibles, el liderazgo con visión de futuro y las habilidades digitales

¹ <https://www.nao.org.uk/report/the-challenges-in-implementing-digital-change/>

² <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2020-egovernment-works-people>

³ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>

1. Ofrecimiento de una **experiencia digital cautivadora** a las personas: los organismos gubernamentales no solo brindaron acceso en línea a los servicios, sino que también varios de ellos alcanzaron un nivel alto de desarrollo con el cual pueden ofrecer una experiencia omnicanal que integra por completo los servicios y anticipa lo que necesitan las personas. Por ejemplo, en Singapur, el Gobierno duplicó sus esfuerzos "para lograr que sus servicios estén completamente digitalizados para 2023", ya que busca que la administración se centre más en las personas⁴.
2. Aprovechamiento de los **datos como recurso estratégico** para la personalización de los servicios, el aumento de la eficiencia operativa y la toma de decisiones basadas en pruebas sobre las políticas: si se mejora el uso, la gestión y el intercambio de datos en el sector público y se promueve la colaboración con el sector privado, se obtienen mejores resultados en todas las áreas del Gobierno y para todos los objetivos de los servicios públicos. Por ejemplo, la Interpol considera que "*los datos son fundamentales para el control internacional. Cuando las personas indicadas procesan la información correcta, las fuerzas de seguridad pueden conocer el panorama completo de las tendencias criminales y abordar los delitos nuevos de forma más efectiva*"⁵. Por otra parte, la alianza Movilidad sostenible para todos (SuM4All), que reúne a varias partes interesadas del Banco Mundial, indica que "*el proceso de transformación que nos llevará a la movilidad sostenible en el futuro depende de los datos. En la actualidad, se toman decisiones basadas en ellos en varias zonas urbanas. Además, los modelos de intercambio de información entre las partes interesadas de los sectores público y privado generarán valor el día de mañana porque los datos se analizarán de forma innovadora y casi inmediata*"⁶.
3. **Capacitación del personal con funciones públicas** mediante la automatización inteligente de los procesos y la colaboración entre los organismos: en todo el mundo, las prioridades de los directores ejecutivos de la administración pública son la productividad y la participación. A modo de ejemplo, la Comisión Europea desarrolló una iniciativa para crear un lugar de trabajo digital cuya finalidad es "*...brindar al personal las herramientas, las plataformas y los servicios de TI correctos para optimizar la experiencia de trabajo y la productividad de los usuarios, y para permitir que trabajen y colaboren desde cualquier lugar, en cualquier momento y con las medidas de seguridad adecuadas. Gracias a su flexibilidad y su capacidad de adaptación, se podrán incorporar distintos tipos de usuarios, nuevos comportamientos y tecnologías modernas*"⁷.
4. Aumento de **la agilidad, la capacidad de ajuste y la sostenibilidad del entorno**⁸ de sus **infraestructuras y plataformas de TI** mediante la organización de las funciones de multicloud híbrida adecuadas: la nube paso de ser una solución tecnológica que se utilizaba para reducir los costos de ofrecer una infraestructura de TI a constituir un elemento estratégico para generar innovaciones con capacidad de ajuste en los Gobiernos de todo el mundo. En el caso de Nueva Zelanda, las autoridades reconocieron que la adopción del

⁴ <https://www.smartnation.gov.sg/whats-new/speeches/smart-nation-addendum-2020>

⁵ <https://www.interpol.int/How-we-work/Criminal-intelligence-analysis/Insight>

⁶ https://www.sum4all.org/data/files/tors_data_sharing_march01_website.pdf

⁷ <https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/digitalworkplacestrategy2017.pdf>

⁸ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/energy-efficient-cloud-computing-technologies-and-policies-eco-friendly-cloud-market>

cloud computing será "*el pilar fundamental*" para modernizar los servicios públicos y agilizarlos, asegurar la continuidad de los negocios e invertir en la economía digital⁹.

5. Generación de **confianza en los datos y la digitalización** mediante el diseño, la creación y la gestión de funciones tecnológicas conforme a las prácticas recomendadas en materia de seguridad y capacidad de recuperación global: la ciberseguridad es una de las prioridades absolutas de la mayoría de las máximas autoridades en ejercicio de sus funciones. Por ejemplo, en mayo de 2021, el presidente de Estados Unidos emitió un decreto que señalaba: "El Gobierno federal debe adoptar las prácticas recomendadas en lo que respecta a la seguridad; avanzar hacia la arquitectura de confianza cero; acelerar la adopción de los servicios de nube seguros, entre ellos el software como servicio (SaaS), la infraestructura como servicio (IaaS) y la plataforma como servicio (PaaS); centralizar y optimizar el acceso a los datos en materia de ciberseguridad para realizar análisis que permitan identificar y gestionar los riesgos relacionados con ella; e invertir en tecnología y personal que coincidan con estos objetivos de modernización¹⁰".

FIGURA 1

Las cinco prioridades de la transformación digital en los Gobiernos



Fuente: IDC, 2021

⁹ <https://www.digital.govt.nz/digital-government/programmes-and-projects/cloud-programme/about-the-cloud-programme/>

¹⁰ <https://www.whitehouse.gov/briefing-room/presidential-actions/2021/05/12/executive-order-on-improving-the-nations-cybersecurity/>

Tendencias

La crisis del COVID-19 provocó que se acelerara la implementación del trabajo híbrido, el autoservicio digital y el cloud computing. Sin embargo, también ocasionó que los Gobiernos adoptaran los datos y los medios digitales como promotores permanentes de la transformación. De hecho, según encuestas que realizó IDC en mayo de 2020, más del 70 % de los funcionarios gubernamentales de todo el mundo ya consideraban incluir o ampliar el trabajo remoto en sus políticas de Recursos Humanos. Asimismo, más del 50 % planeaban expandir el autoservicio digital para las personas y convertirlo en la forma definitiva en que la administración pública presta servicios, gestiona las operaciones y permite trabajar a sus empleados.

Los paquetes de recuperación después de la pandemia ascienden a los EUR 10 billones¹¹. Estos fondos esenciales brindan a los líderes del sector público una oportunidad inigualable para rediseñar los servicios que ofrecen, así como para generar sociedades más inclusivas, una infraestructura más eficiente y resistente a las situaciones adversas, ciudades más prósperas y habitables, y una movilidad más conveniente, económica y segura.

- En Europa, la administración pública es una de las principales áreas a las que se destinarán fondos del plan NextGenerationEU para realizar inversiones y reformas que impulsen la modernización y la digitalización¹².
- En Asia, el plan de recuperación a corto plazo de 2020 de Malasia, llamado Penjana, incluía la digitalización de los servicios gubernamentales como una de sus 40 iniciativas principales¹³.
- En América Latina, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia lleva a cabo una iniciativa conjunta para adoptar la digitalización en todas las áreas del Gobierno¹⁴.
- En Estados Unidos, la administración de Biden destina más de USD \$1 billón a la ciberseguridad y la modernización de la tecnología del Gobierno federal¹⁵.

Como resultado, la transformación digital será fundamental para los Gobiernos que deseen volverse más accesibles para las personas y las empresas, utilizar el dinero proveniente de los impuestos de forma inteligente, ofrecer al personal un lugar de trabajo agradable y prepararse para la era digital. De hecho, la presidenta de la Comisión Europea, Von der Leyen, comentó lo siguiente en su discurso sobre el estado de la Unión en 2020: *"...la tecnología actual permite que los jóvenes aprendan de manera remota y que millones de personas trabajen desde sus hogares. Facilitó la venta de los productos de las empresas, el funcionamiento de las fábricas y la prestación de*

¹¹

<https://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/Industries/Public%20Sector/Our%20Insights/The%2010%20trillion%20dollar%20rescue%20How%20governments%20can%20deliver%20impact/The-10-trillion-dollar-rescue-How-governments-can-deliver-impact-vF.pdf>

¹² https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/recovery-coronavirus/recovery-and-resilience-facility_en

¹³ <https://penjana.treasury.gov.my/pdf/PENJANA-Booklet-En.pdf>

¹⁴ <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Noticias/176256:En-encuentro-con-lideres-TI-Ministerio-TIC-ratifica-su-apuesta-por-la-transformacion-digital-del-Estado-colombiano>

¹⁵ <https://www.nextgov.com/cio-briefing/2021/04/biden-budget-requests-major-investments-federal-technology-and-cybersecurity/173262/>

servicios públicos esenciales a la distancia por parte de los Gobiernos. Fuimos testigos de cómo se implementaron años de innovación y transformación digital en tan solo unas semanas¹⁶."

Aspectos que deben tenerse en cuenta

Los Gobiernos que deseen aprovechar el potencial de los datos y la digitalización para cambiar la forma en que elaboran las políticas, prestan los servicios y llevan a cabo sus operaciones tendrán que adoptar los tres pilares de la innovación abierta:

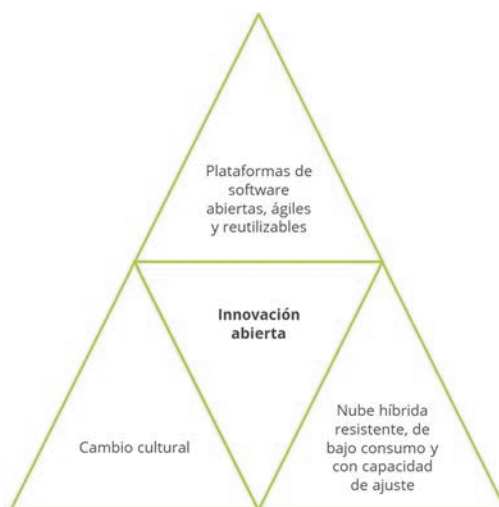
- La implementación de plataformas de software ágiles, abiertas y reutilizables que permitan el desarrollo y la prestación de servicios digitales, así como el intercambio de información entre silos de forma rápida, efectiva y eficiente: las herramientas open source con poco código o sin él les servirán a los países que necesiten integrar las funciones digitales nuevas con una gran cantidad de plataformas heredadas y trasladarse poco a poco a otras más modernas. A modo de ejemplo, en 2020, IDC llevó a cabo una encuesta en la que participaron 31 funcionarios gubernamentales de Europa, y el 45 % de ellos indicaron que "los repositorios open source" son primordiales para acelerar la distribución de aplicaciones.
- La ejecución de una infraestructura de nube híbrida resistente, de bajo consumo y con capacidad de ajuste que permita automatizar la distribución y la organización de esas funciones de software: esto se podría lograr combinando la innovación rápida que ofrecen los servicios de nube pública y el control de la ubicación de los datos, su interoperabilidad, y la configuración y la gestión de los servicios que ofrece la nube privada. Durante la primera mitad de 2021, la Secretaría de Innovación Pública y la Oficina Nacional de Tecnologías de Información (ONTI) de Argentina realizaron una consulta pública para conocer las propuestas, sugerencias y recomendaciones en torno al desarrollo de la nube híbrida como elemento para modernizar la infraestructura de TI del Gobierno¹⁷.
- La generación de un cambio cultural basado en las estructuras organizacionales flexibles que permitan la innovación permanente, el liderazgo con visión de futuro que lleve a un objetivo en común, el aprendizaje constante que prepare al personal empresarial y de TI para aprovechar el potencial de las herramientas de software con poco código o sin él, y una actitud que promueva la confianza y la colaboración dentro del Gobierno y con los partners de tecnología. La Estrategia de innovación nacional de los Emiratos Árabes Unidos busca *"incorporar la cultura de innovación a todos los organismos gubernamentales. El objetivo es que los EAU sean un centro de modernización a nivel mundial, de modo que se conviertan en líderes en la innovación de los servicios gubernamentales y la promuevan en las políticas, los procesos y los procedimientos para aumentar la eficiencia en general¹⁸."*

¹⁶ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/SPEECH_20_1655

¹⁷ <https://www.argentina.gob.ar/noticias/finalizo-la-consulta-publica-nube-hibrida-en-gobierno>

¹⁸ <https://u.ae/en/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/federal-governments-strategies-and-plans/national-innovation-strategy>

FIGURA 2
Los tres pilares de la innovación abierta en el Gobierno



Fuente: IDC, 2021

Desafíos

Los Gobiernos llevan décadas invirtiendo en tecnologías de la información. Sin embargo, aún enfrentan algunos problemas, sobre todo ahora que los datos y la digitalización son parte de la transformación organizacional. De hecho, la Oficina Nacional de Auditoría del Reino Unido señala: *"A pesar de que llevamos 25 años implementando estrategias gubernamentales e innumerables intentos para lograr la transformación digital de las organizaciones, en nuestros informes se observa un patrón uniforme que indica que nuestro rendimiento es insuficiente¹⁹"*. Estos son los desafíos que se deben tener en cuenta:

- La falta de funcionarios de alto rango con las aptitudes y las capacidades necesarias: si bien es probable que el problema surja porque hay pocos funcionarios de alto nivel que comprenden todos los riesgos técnicos, legales, empresariales y de ejecución que conlleva la transformación digital, su aplicación en el sector público suele generar expectativas demasiado ambiciosas, o bien una falta de perspectiva o de voluntad para aceptar los errores que se cometen y aprender de ellos.
- La falta de personal calificado: el sector público tiene dificultades para formar y conservar al personal talentoso debido a los salarios superiores que ofrece el sector privado. Por ejemplo, en 2020, IDC llevó a cabo una encuesta en la que participaron 31 funcionarios gubernamentales de Europa, y el 89 % de ellos mencionaron que será bastante o sumamente difícil incorporar las habilidades adecuadas, como la administración de la nube, la automatización, la inteligencia artificial y los datos.

¹⁹ <https://www.nao.org.uk/report/the-challenges-in-implementing-digital-change/>

- La resistencia al cambio por parte del personal: la principal preocupación de los funcionarios públicos es que la tecnología los reemplace, así que prefieren proteger su puesto de trabajo en vez de aprovechar las nuevas habilidades y oportunidades para generar innovaciones. En la encuesta que llevó a cabo IDC en junio de 2021, el 30 % de los 39 funcionarios gubernamentales de Europa que participaron dijeron que la "resistencia al cambio" es uno de los principales obstáculos a los que se enfrenta la innovación de los sistemas de software.
- La burocracia presupuestaria y de las adquisiciones: si bien estos procesos garantizan la transparencia y la responsabilidad, también suelen retardar la toma de decisiones, obstaculizar la generación de innovaciones con los partners de tecnología y las pequeñas y medianas empresas de todo el mundo, y dificultar el uso de las funciones de los datos y la digitalización como servicio.
- Los problemas de cumplimiento: abarcan la protección de datos, la soberanía digital²⁰ y los requisitos de ciberseguridad, como los que establece la Directiva NIS²¹ de la Unión Europea para las tecnologías digitales y operativas más importantes. Por lo general, los gobernantes no logran un equilibrio entre la importancia de la seguridad y la necesidad de acelerar la innovación.
- La falta de interoperabilidad: a pesar de las inversiones que realizan los países y la existencia de programas de colaboración internacional, como ISA2²², la interoperabilidad sigue siendo insuficiente y limita la integración segura y óptima de los datos y los servicios entre los departamentos, las esferas del Gobierno, los países y los partners del sector público y privado.
- El uso de sistemas heredados: este aspecto impide que se destine el presupuesto necesario a la generación de innovaciones. A modo de ejemplo, según el Comité de Cuentas Públicas (PAC) del Reino Unido, *"el Servicio de Aduanas e Impuestos de Su Majestad (HMRC) (...) destina demasiado presupuesto de TI al mantenimiento de bienes heredados y no invierte lo suficiente en modernizarse para el futuro"*²³.

Conclusión

La pandemia de COVID-19 aceleró la aparición de problemas, generó mayor incertidumbre y aumentó la inestabilidad. Sin embargo, también permitió que los Gobiernos tuvieran una función primordial en la reconstrucción de la nueva normalidad de los servicios públicos y las sociedades.

La transformación digital del sector público será uno de los pilares fundamentales del mundo que dejó la pandemia. Los Gobiernos que sepan aprovechar el valor que aportan los datos y la digitalización obtendrán resultados estratégicos más significativos, como un mejor cumplimiento de las obligaciones fiscales, una asistencia eficiente a las personas en condiciones vulnerables, un crecimiento inclusivo, comunidades seguras, economías con cero emisiones netas e infraestructuras físicas sostenibles y resistentes.

²⁰ [https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=EPRS_BRI\(2020\)651992](https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=EPRS_BRI(2020)651992)

²¹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/nis-directive>

²² https://ec.europa.eu/isa2/home_en

²³ <https://publications.parliament.uk/pa/cm5801/cmselect/cmpubacc/690/69008.htm>

Para lograrlo, deben enfrentarse a una serie de desafíos, como la falta de liderazgo, la escasez de personal capacitado, la resistencia al cambio y el uso de sistemas heredados. Los Gobiernos que deseen superar estos obstáculos y aprovechar el potencial de la transformación digital para cambiar la forma en que elaboran las políticas, prestan los servicios y llevan a cabo sus operaciones deben adoptar los tres pilares de la innovación abierta:

- La implementación de plataformas de software ágiles, abiertas y reutilizables que posibiliten el desarrollo y la prestación de servicios digitales, así como el intercambio de información entre silos de forma rápida, efectiva y eficiente.
- La ejecución de una infraestructura de nube híbrida resistente, de bajo consumo y con capacidad de ajuste que permita automatizar la distribución y la organización de esas funciones de software.
- La generación de un cambio cultural basado en las estructuras organizacionales flexibles, el liderazgo con visión de futuro y una actitud que promueva la colaboración y la confianza.

Transformación digital de los Gobiernos en América Latina

América Latina es una región desigual que no avanza de manera uniforme o consolidada como Europa, y donde cada país toma decisiones individualmente. Sin embargo, los planes de transformación se han implementado con rapidez, incluso frente al desafío que enfrentan todos luego de la pandemia.

- En abril de 2020, Brasil legisló la estrategia para lograr un Gobierno digital entre 2020 y 2022²⁴, cuyo objetivo es reducir la complejidad que conlleva crear nuevas empresas, avanzar en la generación de la identidad digital de las personas, optimizar las infraestructuras tecnológicas y brindar acceso universal a los servicios federales, con lo que se unificarían 1500 dominios. En el plano estatal, se digitalizaron en tiempo récord varios servicios que utiliza la ciudadanía, lo cual convierte a Brasil en uno de los 20 países que ofrece los mejores servicios públicos digitales²⁵. En abril de 2021, también se estableció la Estrategia Brasileña de Inteligencia Artificial.
- En México, se llevan a cabo iniciativas para consolidar el Gobierno digital desde 2005. Uno de los puntos más destacados del proyecto durante la pandemia fue el plan “Internet para todos”²⁶, el cual evolucionó con el paso del tiempo hasta llegar al ámbito municipal.²⁷
- En el caso de Colombia, el plan de digitalización del Gobierno comenzó en 2015 con los reglamentos generales de las TIC²⁸ y con las leyes específicas que se promulgaron en 2018. Es el tercer país del mundo que más progreso ha logrado en este aspecto según la evaluación que realizó la OCDE en 2019²⁹.

²⁴ http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10332.htm

²⁵ <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/brasil-esta-entre-os-20-paises-com-melhor-oferta-de-servicos-publicos-digitais>

²⁶ <https://www.gob.mx/cedn>

²⁷

https://ihaem.edomex.gob.mx/sites/ihaem.edomex.gob.mx/files/files/2020/PUBLICACIONES/INVESTIGACIONES/Gobierno%20Digital_Ady%20Carrera%20%20ELECTRONICA.pdf

²⁸ <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/decreto-nacional-1078-2015>

²⁹ <https://www.oecd.org/gov/digital-government/oecd-digital-government-index-2019.htm>

- En Chile, se espera que la inversión pública para el período 2020-2022 sea de USD \$34 000 000 que se distribuirán entre varios ministerios. Además, durante la crisis sanitaria, el Gobierno generó iniciativas que beneficiaron a 550 000 pequeñas y medianas empresas. La ley de transformación digital que se publicó en noviembre de 2019³⁰ dispuso la interoperabilidad y la digitalización de los servicios entre 2021 y 2024.

A partir de la situación general en América Latina, los directores de tecnología de los Gobiernos deben enfrentar varios desafíos. IDC considera que los siguientes temas son fundamentales y atañen a toda la región:

- **La priorización de la ciberseguridad:** en una encuesta que realizó IDC en 2021, el 70 % de los directores de TI del sector público dijeron que la seguridad era una de sus prioridades principales, pero el 66 % de los miembros de sus equipos afirmaron que le dedicaban menos del 10 % de su tiempo. A medida que avanza la digitalización de los servicios, se profundiza la preocupación en el sector respecto a la violación del acceso a la información. Si se filtra una contraseña personal, se puede generar una nueva o emitir una nueva tarjeta para solucionarlo. Pero si esto sucede con una huella digital, no hay solución posible, ya que las personas no pueden reemplazar sus huellas dactilares. Además, se debe considerar el riesgo adicional que representa para la seguridad el hecho de querer utilizar software gratuito y sin respaldo.
- **La preparación de las áreas de tecnología para la eliminación de los silos de datos:** si bien esta acción presenta un mayor desafío para la esfera política que para la tecnológica, varios sectores se verían ampliamente beneficiados, ya que se podrían recopilar y recuperar los impuestos evadidos, así como detectar fraudes y actos de corrupción. Del mismo modo, la integración de varios silos de datos contribuiría a otros aspectos de interés para la sociedad, algunos de los cuales se mencionan aquí. Se recomienda que los directores de tecnología se anticipen al momento en que los líderes políticos decidan eliminar los silos y tengan listos los entornos de tecnología para integrar la información en el momento en que suceda. Este plan también es la base de todas las iniciativas de gobierno abierto como recomienda la OCDE.
- **La generación de innovaciones en los servicios para la ciudadanía:** la transformación de la tecnología de la información incentiva a que suceda lo mismo en otras áreas que cuentan con una arquitectura y una estrategia centrada en los datos, y permite prestar los servicios nuevos a la sociedad de forma proactiva. Según la encuesta de IDC, el 35 % de las organizaciones estatales tienen como tercera prioridad la introducción de servicios nuevos en el próximo período, mientras que en el sector privado asciende tan solo al 28 %. Otro de los puntos clave es el uso de la inteligencia artificial, la cual planean implementar el 43 % de los organismos gubernamentales de América Latina en los próximos 12 a 24 meses.

³⁰ <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/ley-de-transformacion-digital/>

- **La adopción de metodologías ágiles:** este aspecto acelerará la prestación de los servicios y, por lo tanto, aumentará la productividad de las organizaciones estatales. Según la encuesta de IDC, esta es la principal prioridad del 49 % de los países encuestados de la región durante el primer trimestre de 2021.
- **La optimización de la infraestructura:** el 40 % de los gobiernos de los países latinoamericanos hispanohablantes cuentan con una estrategia de nube basada en un entorno híbrido. Debido a la gran cantidad de información que se almacenará y procesará, la automatización debería ser una de las principales prioridades.
- **La contratación de personal capacitado:** toda la región se enfrenta a la escasez de personal con las habilidades adecuadas, y una forma de resolverlo es realizando inversiones en capacitación. En línea con el punto anterior, la automatización también podría reducir esa falta de conocimientos especializados.

MENSAJE DEL PATROCINADOR

Durante más de 20 años, Red Hat ha sido uno de los partners de confianza de los Gobiernos a nivel mundial y ha ayudado a que los organismos logren sus objetivos de seguridad y gestión de riesgos. Independientemente de si su empresa desea conectar las nubes públicas y privadas, diseñar aplicaciones en la nube o mejorar la eficiencia con la automatización, el enfoque de innovación abierta de Red Hat le permitirá lograr la transformación digital, adoptar nuevas formas de trabajo ágiles y utilizar productos y servicios con acreditación y certificación que cumplen con los estándares normativos de los Gobiernos.

Si desea obtener más información, visite nuestro [sitio web](#).

Información sobre los analistas

[Massimiliano Claps](#), director de investigación, Equipo europeo de IDC Government Insights



La investigación que lleva a cabo Massimiliano Claps (o simplemente Max) permite que los proveedores de tecnología y los profesionales del sector público adopten tecnologías revolucionarias como la inteligencia artificial, el edge computing y la nube. Al hacerlo, descubren los beneficios que presentan las iniciativas estratégicas como las ciudades inteligentes y los servicios gubernamentales centrados en las personas. Max cuenta con casi 20 años de experiencia en el sector público y es analista principal del transporte de pasajeros en IDC Europa, así que aconseja a las partes interesadas en este ecosistema sobre temas como la movilidad como servicio y la gestión inteligente del tráfico.

[Pietro Delai](#), gerente de programas, Soluciones de software y nube, IDC América Latina



Pietro Delai está al frente de las investigaciones de IDC sobre soluciones de software y nube en América Latina. Trabaja en el sector de TI desde hace más de 30 años y pasó 20 de ellos como gerente de TI y CIO, otros 10 años como canal y está hace 8 años en IDC. Por su vivencia en los tres lados de la tecnología (consumo, suministro y distribución) es un consejero de mercado en temas de transformación digital.

Acerca de IDC

International Data Corporation (IDC) es el principal proveedor mundial de inteligencia de mercado, servicios de consultoría y eventos para los mercados de la tecnología de la información, las telecomunicaciones y la tecnología de consumo. Ayuda a los especialistas en TI, los ejecutivos empresariales y la comunidad inversora a tomar decisiones basadas en los datos a la hora de adquirir tecnologías y definir una estrategia empresarial. Más de 1100 analistas de IDC ofrecen su experiencia en tendencias y oportunidades del sector y la tecnología a escala mundial, regional y local en más de 110 países de todo el mundo. Lleva 50 años brindando información estratégica que ayuda a nuestros clientes a lograr los objetivos empresariales clave. IDC es una filial de IDG, la empresa líder en investigación, medios y eventos de tecnología del mundo.

IDC Reino Unido

5th Floor, Ealing Cross,
85 Uxbridge Road
London
W5 5TH, Reino Unido
44.208.987.7100
Twitter: @IDC
idc-community.com
www.idc.com

Sede central

140 Kendrick Street,
Building B,
Needham,
MA 02494, Estados Unidos
P.508.872.8200
www.idc.com

Copyright y restricciones

El uso de los datos de IDC en publicidades, comunicados de prensa o materiales promocionales, así como las menciones de la empresa en este tipo de contenidos, deben contar con la autorización previa por escrito de IDC. Si desea solicitar un permiso, póngase en contacto con la línea de información sobre Soluciones personalizadas llamando al +1 508 988 7610 o enviando un correo electrónico a permissions@idc.com. Asimismo, necesitará una licencia adicional de IDC para traducir o localizar este documento. Si desea obtener más información sobre IDC, visite www.idc.com. Para conocer las Soluciones personalizadas de IDC, visite http://www.idc.com/prodserv/custom_solutions/index.jsp.

Copyright 2021 IDC. Prohibida su reproducción sin autorización. Todos los derechos reservados.