



Tendencias 2023
**SECTOR
GOBIERNO**

Empresa gubernamental modular (CGS)

Para 2024, más del 25% de las licitaciones del sector público se concentrarán en sistemas de misión crítica requerirán una arquitectura de soluciones y esquemas de licenciamiento variables que admitan un enfoque de diseño modular. El concepto empresa gubernamental modular originalmente del inglés Composable Government Enterprise (CGE), tomados desde el mundo privado, entendiendo como una empresa “composable”, una organización con una capacidad rápida de adaptación a los cambios del contexto y del negocio, mediante el uso de múltiples componentes tecnológicas de carácter modular que le permiten adaptarse. Este enfoque va muy en la línea con el modelo de madurez de soporte tecnológico de las instituciones, desarrollado hace ya algunos años por Peter Weill del MIT.

Seguridad adaptativa

Se predice que en 2025, el 75% de los líderes de las tecnologías de la información de los estados deberán responsabilizarse por la seguridad incluso más allá de los aspectos tecnológicos, incluyendo entornos operativos y de misión crítica. La falta de capacitación continua, de prácticas de ciberseguridad integradas y de equipos sólidos y estables pueden dificultar la respuesta de las organizaciones públicas a las crecientes amenazas del sector.

Ecosistemas de identidad digital (eID)

Se predice que para 2024, al menos un tercio de los estados ofrecerán a sus ciudadanos tarjetas de identidad basadas en dispositivos móviles. Sin embargo, sólo una minoría será interoperable entre sectores y jurisdicciones. El alcance y los retos de la identidad digital se están ampliando rápidamente a medida que los estados buscan mejorar los procesos de identificación incluyendo nuevos modelos y dispositivos como, identidad propia (BYOI), tarjetas de identidad, identidad segura de organizaciones y objetos y los ecosistemas de identidad para garantizar un acceso confiable y usable a los servicios.

Experiencia total (TX)

Los analistas señalan que para 2023, la mayoría de los estados que no cuenten con una estrategia de experiencia total (TX) no lograrán transformar con éxito sus servicios. El enfoque TX ofrece al estado una forma de mejorar las estrategias de gestión del talento y desarrollar un conjunto de habilidades digitales más fuertes en las instituciones, mejorando la prestación de servicios a los ciudadanos. La falta de una estrategia de TX puede aumentar las fricciones en el servicio, lo que conlleva el riesgo de que se produzcan retrasos en el servicio y experiencias de servicio insatisfactorias para los ciudadanos. Ya no basta con los aspectos de usabilidad o de experiencia usuaria (UX), el análisis debe ser comprensivo y analizar todos los aspectos de los servicios (front-end y back-end).

Cualquier cosa como servicio (XaaS)

Según el análisis de Gartner, aproximadamente el 95% (en los próximos 3 años) de las nuevas inversiones en TI realizadas por los organismos públicos se harán en soluciones basadas en la nube y con lógica de servicio, esto es, del tipo XaaS. XaaS incluye varias categorías de servicios de infraestructura y software de TI como servicios (IaaS, PaaS y SaaS).

Modernización acelerada de la tecnología legada

Cuando comenzó la pandemia, los principales sistemas legados no pudieron hacer frente al aumento de la demanda de estos servicios, y hubo que optar por soluciones transitorias. Por lo tanto, los ejecutivos de TI del sector público, tendrán que hacer de la modernización de esos sistemas legados una actividad continua y no considerarla sólo como una inversión única. Este proceso tomará bastante tiempo, y requiere de un adecuado proceso de migración, dado que muchas de esas plataformas legadas soportan servicios esenciales y de misión crítica.

Hiper-automatización

El 75% de los estados tendrán al menos tres iniciativas de hiper-automatización lanzadas o en marcha en los próximos tres años. La hiper-automatización ofrece algo más que la oportunidad de prestar servicios públicos conectados y sin fisuras de forma eficiente. También pretende aumentar la eficacia de la administración a través de iniciativas transversales que se centran en el proceso integral, y no sólo en la automatización de tareas en forma aislada y con lógica de silos.

Inteligencia para la toma de decisiones

El análisis de Gartner indica que, para 2024, el 60% de las inversiones de las administraciones públicas en Inteligencia Artificial y análisis de datos estarán destinadas a influir directamente en las decisiones y resultados operativos en tiempo real. La planificación y las decisiones deben ser cada vez más predictivas y proactivas, utilizando la inteligencia artificial, la analítica y la ciencia de los datos para reducir significativamente el coste debido a la intervención tardía. El objetivo es hacer que la prestación de servicios del gobierno sea oportuna, sin sesgos ni discriminación.

El intercambio de datos como programa

El intercambio de datos en la administración pública suele ser ad-hoc, impulsado por incidentes de gran repercusión. Por el contrario, la interoperabilidad e intercambio de datos debe transformarse un enfoque sistemático y escalable para permitir la reutilización de datos y la innovación de servicios. Para lograrlo será necesario un cambio cultural que pase de compartimentar el uso de los datos a reutilizarlos para servir mejor a los ciudadanos.