

**RICARDO MÍGUEZ**

Director de Analytics Solutions de IBM España, Portugal, Grecia e Israel.

## El análisis de datos como valor estratégico para el sector público

Debido a la creciente complejidad social, económica, política y medioambiental, las organizaciones públicas se ven forzadas a tomar decisiones más inteligentes, que sean capaces de ofrecer resultados de valor. La conectividad se ha instalado en nuestra sociedad, debido a la proliferación y el rápido avance de las redes sociales y dispositivos móviles. Además, los cambios demográficos están impulsando nuevos comportamientos y expectativas por parte de los ciudadanos. En este contexto, se está experimentando un crecimiento rápido con un escenario de datos e información complejos. Esta explosión de información sin precedentes facilita y dificulta al mismo tiempo, a gobiernos e instituciones, el proceso de obtener las respuestas deseadas a los problemas que se plantean en la sociedad.

Según ha detectado nuestra compañía tras conversaciones con sus clientes del sector público, los principales desafíos a la hora de tomar decisiones eficaces son la explosión de la información, la falta de expertos y los ciclos más breves. Otros retos a la hora de gestionar la información obtenida a través de datos son la falta de estructura de los mismos y de bases para predecir o prescribir en función de estos datos, así como la dificultad de transformar la información en conocimiento.

Las organizaciones del sector público tienen a su disposición “ingredientes” cada vez más sofisticados para sacar el máximo rendimiento al potencial de la analítica, pero aún queda mucho camino por recorrer. Así lo desvela un estudio de IBM Institute for Business Value, según el cual los profesionales de analítica

del sector público pasan el 47% de su tiempo recopilando y organizando datos, tareas que no aportan valor.

Separar lo relevante dentro de este ingente (y creciente) volumen y diversidad de información disponible puede llegar a paralizar a las organizaciones; sin embargo, la capacidad de conexión e integración de datos ofrece una interesante oportunidad para redefinir cómo interactuar y proporcionar servicios a los ciudadanos, las empresas y los empleados públicos en sectores como los servicios públicos urbanos, la sanidad, la seguridad o los servicios sociales.

### **Servicios de valor para el ciudadano**

Este es el caso de los servicios públicos urbanos, donde desde un centro inteligente de operaciones se puede contar con una visión única e integrada que mejore la eficiencia de las ope-

raciones. De esta forma, mediante la monitorización y análisis de patrones de comportamiento y la predicción de congestión y atascos, se puede gestionar y optimizar el tráfico en tiempo real, por ejemplo. Asimismo, gracias a la detección automática de incidentes y del establecimiento de protocolos de actuación, es posible utilizar de mejor manera los medios disponibles para responder rápidamente e iniciar operaciones de emergencia. El ciudadano también jugará un papel clave, ya que se buscará una participación activa por su parte, y se les facilitará información precisa y puntual, a través de correos, llamadas y mensajes automáticos.

Los responsables de la Seguridad Pública están cambiando su enfoque hacia una visión de Smarter Public Safety para hacer frente a las amenazas de hoy en día mediante una

mayor colaboración y coordinación entre las personas, la información y los procesos. Gracias a esta nueva estrategia, que tiene en cuenta una comunidad ampliada de usuarios, se puede trabajar con la información sin fronteras. El proceso comprendería desde un análisis predictivo y en tiempo real de las posibles amenazas de seguridad, hasta una gestión y respuesta rápida y eficaz frente a estas amenazas en base a la inteligencia. En este contexto, existen dos aspectos claves a tener en cuenta. Por una parte, una infraestructura crítica protegida por un sistema de seguridad ante amenazas cibernéticas, y por otra, una red para conectar a los empleados con los ciudadanos para compartir la información necesaria.



### **Optimización de la atención sanitaria**

Otro sector que puede beneficiarse enormemente de la analítica en el sector público es la sanidad. Seleccionar las mejores medicinas o los sujetos más idóneos para ensayos clínicos, asegurar que los pacientes cumplen sus tratamientos o desarrollar nuevos medicamentos de forma más rápida y manteniendo los niveles de calidad son algunos de los principales beneficios que aportará la tecnología analítica. Desde el punto de vista de la administración pública, se simplifican los procesos y se incrementa la eficiencia operacional, a la vez que se pone el foco en el coste de la atención al paciente, lo que contribuye a la optimización de la eficiencia global y a mejorar los resultados.

También es necesario tener en cuenta que el análisis de los datos obtenidos y el conocimiento personalizado tendrán como consecuencia la mejora de los resultados clínicos. Para los ciudadanos (los pacientes) esto se traduce en recibir una atención integral e individualizada, con un tratamiento más coordinado y efi-

ciente. Como consecuencia de esta visión personalizada de principio a fin y la agilidad a la hora de encontrar el mejor tratamiento para cada paciente, se consiguen mejores resultados a menor coste fruto de una gestión sanitaria más avanzada.

Todas estas ventajas quedarán en papel mojado si no se cuenta con el firme compromiso de los líderes de gobierno, de los responsables de administrar los presupuestos públicos. Solo dando un paso adelante y apostando por estas tecnologías será posible construir los procesos de evaluación de la analítica de datos. En definitiva, obtener información de valor, fruto de análisis específicos y orientados a resultados, contribuirá a superar problemas concretos y a orientar mejor la gestión de la información. En este sentido, aprovechar el conocimiento derivado del análisis de datos redundará en la consecución de los objetivos fijados al mismo tiempo que se optimizan los recursos, permitiendo ahorrar y hacer más con menos.

En resumen, podemos decir que la tecnología analítica supone una revolución en las estrategias de gestión del sector público para ir más allá de la cultura basada en informes. En la era del Big Data se hacen necesarios mecanismos que simplifiquen la clasificación de la información y nos permitan tomar las mejores decisiones con agilidad. Atender al ciudadano desde la excelencia debe ser el objetivo principal de cualquier administración moderna y la analítica se va a convertir en su principal aliado para conseguirlo. Estos proyectos deben ser incorporados poco a poco al sector público, como parte de una estrategia a medio plazo, por encima de los calendarios electorales y de las legislaturas porque solo así los gobiernos podrán responder a los retos y problemas con decisiones de bases sólidas, que utilicen de forma eficaz los recursos disponibles y que resuelvan unos asuntos públicos que son cada vez más complejos. \*