

Obteniendo una visión única del ciudadano

Para tender un puente sobre la línea maestra de la información, primero hay que crear y mantener una visión única de cada ciudadano, que permita que todos los sistemas operacionales y los procesos empresariales compartan datos fiables y coherentes. Tales proyectos tienen un impacto directo en la calidad de los servicios que los ciudadanos reciben, desde la seguridad social hasta los permisos de construcción de programas de bienestar infantil.



RADO KOTOROV
CIO de Information
Builders

Mientras que los profesionales de TI se refieren a estas iniciativas como proyectos de gestión de datos maestros (MDM o Master Data Management, en sus siglas en inglés), los funcionarios las describen en términos más prácticos: alcanzar una visión de 360º sobre el contribuyente o ciudadano. Más allá de la nomenclatura que se emplee, estos proyectos tienen los mismos objetivos: conectar fuentes de datos independientes, identificar relaciones comunes y presentar información fiable en pro de un determinado objetivo institucional.

Estableciendo registros de datos maestros

Los proyectos denominados de “ventana única” están especialmente valorados por aquellas instituciones públicas que proporcionan muchos tipos de servicios sociales, cada uno de ellos con unas necesidades únicas, con unos requisitos de inclusión específicos y con unas fuentes particulares de financiación. Tomemos un ejemplo que acaba de acontecer en los Estados Unidos. El Departamento de Louisiana de Servicios a Menores y Familias se ha embarcado en un proyecto de integración de software,

denominado Common Access Front End (CAFÉ), que pretende facilitar a los ciudadanos la interacción con los múltiples programas sociales que existen en este estado, como el de Asistencia Nutricional Suplementaria, el de Asistencia al Cuidado del Niño, el de Ayuda a Discapacitados o el de Apoyo Temporal a Familias. CAFÉ genera un registro único para cada caso, promocionando una mejor coherencia y visibilidad a través de todos los programas, y facilitando un servicio más cualificado por parte de los asistentes sociales.

Los organismos públicos habitualmente emplean tecnología de inteligencia de negocio (BI), integración y calidad de datos para disponer de una visión única de sus fuentes de información. Cuando utilizan de manera conjunta todas estas herramientas de software, consiguen aumentar la visibilidad de los servicios, transacciones y acontecimientos asociados a cada individuo, grupo o entidad. El análisis inteligente de este conjunto de datos precisos y actualizados ayuda a las instituciones a reducir costes, generar ingresos, mitigar riesgos, mejorar en materia de cumplimiento normativo y optimizar los servicios sociales.

Echemos de nuevo un vistazo a un caso real, en esta ocasión al Departamento de Administración de la Recaudación de New Hampshire, que supervisa 252 municipios del estado y gestiona unos ingresos anuales en torno a los 3,500 millones de dólares. Las- trado por un amplio abanico de sistemas de contabilidad y facturación, este organismo experimentó graves dificultades a la hora de capturar, comparar y analizar los datos de los contribuyentes. Mientras que muchas agencias estatales habían decidido implementar aplicaciones de software paquetizadas para reemplazar este tipo de infraestructuras heredadas,

el organismo de New Hampshire prefirió no aceptar los desorbitados presupuestos asociados a esta migración, debido a la cantidad de licencias de software, servicios de consultoría y hardware relacionado que debía contratar. Buena parte del encarecimiento también provenía de las dificultades que su departamento de TI se encontraría a la hora de acceder a una información tan dispar, para luego consolidarla en un formato usable; o en el momento de migrar los datos antiguos a una nueva plataforma de computación.

En lugar de afrontar este proyecto, el organismo norteamericano empleó un software de BI e integración de datos para desarrollar una “Ventana Única del Contribuyente” por sólo una fracción del coste de todos esos paquetes de los que antes hablaba. Su nuevo entorno TI incluye un cuadro de mando relativo a los sistemas de administración, que proporciona una interfaz universal para la recuperación, reporting y análisis de los datos. Los funcionarios pueden acceder ahora directamente a los datos nativos, disfrutando de una gran calidad en los datos, hecho fundamental a la hora de hacer realidad su concepto de ventana única. Armado con una mejor capacidad de reporting y gestión de datos, el estado de New Hampshire ahora sabe cuáles de sus contribuyentes están al día y cuáles no. También puede examinar patrones y tendencias correspondientes a la recaudación, estimar el impacto de los nuevos impuestos y juzgar el efecto neto de una nueva ley.



Garantizando la calidad de los datos

La cualificación de la información resulta crítica para el éxito de cualquier proyecto de ventana única ciudadana. Por ejemplo, un individuo podría ser listado por tres nombres diferentes (John Smith, Jonathan Smith y John W. Smith), así como por el número de su DNI. Una solución de calidad de datos ayuda a garantizar que cada ciudadano sea clasificado de manera consecuente en todos los sistemas de información. Lo ideal es contar también con funcionalidades de gobierno de datos, corrección del manejo de excepciones, así como con herramientas de perfilado, monitorización e informe de anomalías en los datos.

Los organismos públicos deben instrumentar la información de los ciudadanos desde una red de fuentes de datos fragmentados, proveniente de múltiples aplicaciones y, en numerosas ocasiones, con raíz en otras instituciones. Aunque las nuevas aplicaciones de software pueden ayudar en la tarea, la necesidad de actualización y precisión de los datos subyacentes puede erosionar el valor de estos proyectos. Al hacer hincapié primero en las arquitecturas de datos, y aplicar después técnicas probadas de gestión de datos maestros y de ventana única, las organizaciones podrán extraer más valor de sus sistemas existentes a la vez que optimizan sus portafolios de activos de información. Esta visión estratégica está ganando terreno en el sector público conforme sus instituciones se afanan por unificar la información relativa a ciudadanos, procesos y sistemas. *