

Las principales  
tendencias  
tecnológicas del  
sector público  
de EMEA

20

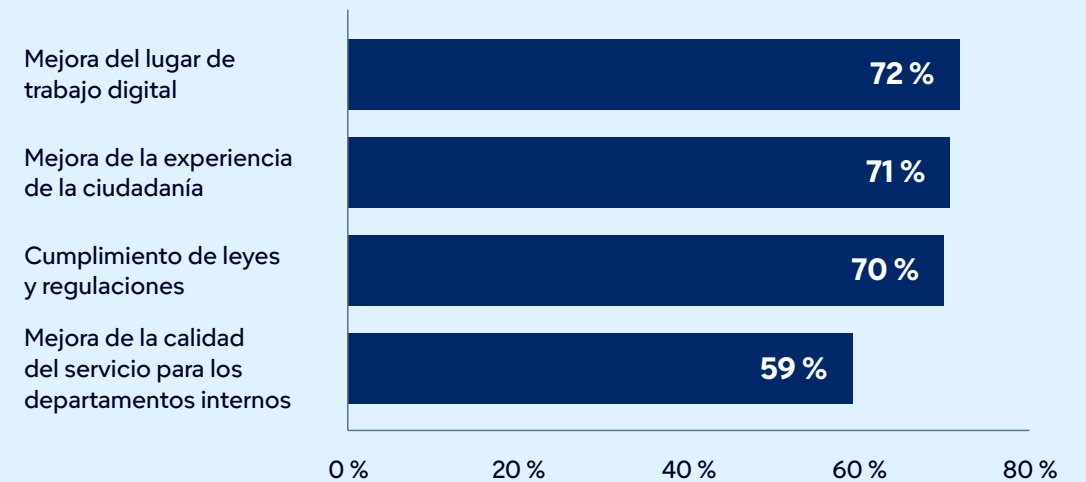
26

## ¿Cómo puede tu Gobierno prestar unos servicios públicos más eficientes y rápidos en la región EMEA del futuro?

Los líderes del sector público de EMEA se enfrentan a las exigencias de mejorar la experiencia de la ciudadanía, impulsar la eficiencia y asegurar la soberanía tecnológica, todo ello mientras superan los obstáculos del sistema heredado y soportan la incerteza económica. Para saber cómo están abordando estos retos, encuestamos a 234 organizaciones del sector público de EMEA. Los insights de los resultados pone de manifiesto las tendencias y las estrategias clave que impulsarán la transformación en 2026 y los años siguientes.

En toda la región, el sector público está modernizando rápidamente sus servicios mediante inversiones en tecnología para mejorar los lugares de trabajo digitales, satisfacer las crecientes expectativas y cumplir con las cambiantes regulaciones. La IA, en especial la IA generativa, es el motor de este cambio, ya que posibilita la eficiencia y el incremento de productividad imprescindibles. Los líderes del sector público centran ahora su interés en aprovechar la IA para garantizar servicios más acertados, rápidos y seguros en el futuro.

### Impulsores de las inversiones tecnológicas del sector público de EMEA



n = 234 organizaciones del sector público de EMEA

Fuente: Encuesta de Gartner a CIO y ejecutivos de tecnología de 2025, llevada a cabo en línea entre el 1 de mayo y el 28 de junio de 2024, con respuestas de 3.186 participantes internacionales, incluidas 234 organizaciones del sector público de EMEA. Los resultados reflejan las opiniones de los encuestados y no son representativos del mercado general.

# Modernización del sector público mediante la tecnología

**1** ¿Cómo garantizar la transparencia, la confianza y el cumplimiento al adoptar la IA?

**2** ¿Qué pasos seguir para romper los silos heredados y unificar todos tus datos?

**3** ¿Cuál es tu estrategia para alcanzar la soberanía digital y la resiliencia, entre tanta incertidumbre global?

## Tres tendencias transformadoras que están determinando el futuro de la TI del sector público de EMEA

A medida que la tecnología remodela el sector público, sus líderes se enfrentan a decisiones cruciales sobre la forma de modernizar las operaciones centrales, gestionar el riesgo y crear unas bases digitales resilientes. La capacidad de adaptarse a las innovaciones emergentes, optimizar las estrategias de datos y proteger los activos digitales resulta esencial ahora para la eficacia de la gobernanza. Descubre las tres tendencias que están transformando la manera de enfocar la modernización, la excelencia operativa y la resiliencia estratégica por parte del sector público de EMEA.

### Tendencia 1

**Agentes de IA para unos servicios adaptados a la ciudadanía**

### Tendencia 2

**Gestión de datos unificada para mejorar la eficiencia y la experiencia**

### Tendencia 3

**Infraestructura pública digital para lograr la resiliencia y la soberanía**

Agentes de IA para unos servicios adaptados a la ciudadanía

Gestión de datos unificada para mejorar la eficiencia y la experiencia

Infraestructura pública digital para lograr la resiliencia y la soberanía



Tendencia 1

## Agentes de IA para unos servicios adaptados a la ciudadanía

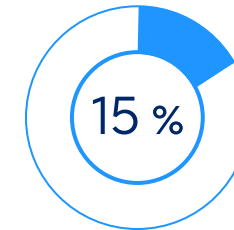
Los agentes de IA están transformando las operaciones del sector público, al permitir unos servicios más eficientes y personalizados mediante la automatización de las decisiones y las acciones. Estas entidades autónomas aprovechan técnicas de IA avanzadas para llevar a cabo tareas con mínima intervención humana, lo que optimiza los flujos de trabajo y abre nuevas posibilidades en la prestación de servicios.

### Acciones para llevar a cabo

**Identifica casos de uso de alto impacto** para los agentes de IA e implica a las partes interesadas para aclarar las necesidades y las expectativas.

**Evalúa atentamente las soluciones de los proveedores** en función de su transparencia, explicabilidad y alineación con los objetivos de tu organización.

**Establece una gobernanza robusta** que incluya directrices éticas, marcos de responsabilidad y protocolos de seguridad para la implementación de agentes de IA.



Para 2028, al menos el 15 % de las decisiones cotidianas relacionadas con el trabajo se tomarán de manera autónoma mediante IA agéntica.

### Ejemplos de recursos disponibles para los clientes de Gartner

- Insights
  - Conocimientos sobre innovación: agentes de IA
  - Las principales tendencias tecnológicas estratégicas para 2025: IA agéntica
  - ¿Qué es la IA agéntica y qué impacto tendrá en la atención al cliente?

### Más información

Descarga la guía de 5 pasos para aprovechar la oportunidad que representan los agentes de IA en los servicios.

Agentes de IA para unos servicios adaptados a la ciudadanía

Gestión de datos unificada para mejorar la eficiencia y la experiencia

Infraestructura pública digital para lograr la resiliencia y la soberanía



## Tendencia 2

# Gestión de datos unificada para mejorar la eficiencia y la experiencia

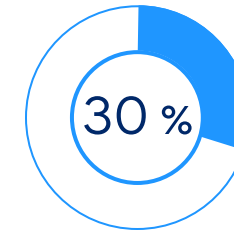
La gestión de datos unificada rompe los silos heredados y asegura que la información esencial sea accesible, fiable y útil. Al integrar la gobernanza de datos, la inteligencia empresarial y los modelos de datos comunes, el sector público puede mejorar la toma de decisiones, reducir la ineficiencia y respaldar los análisis avanzados y las iniciativas de IA.

### Acciones para llevar a cabo

**Prioriza las mejoras de calidad de los datos** para los procesos y las áreas de decisión prioritarios.

**Crea arquitecturas de datos unificadas** con flujos de procesamiento organizados y datos maestros precisos en origen.

**Establece marcos de gobernanza adaptables** para lograr el equilibrio entre los requisitos normativos y la creación de valor impulsada por las prioridades.



En 2026, el 30 % de los proyectos de IA generativa se abandonarán tras la prueba de concepto, debido a la baja calidad de los datos, a unos controles de riesgo inadecuados, al aumento de los costes o a un valor empresarial poco claro.

### Ejemplos de recursos disponibles para los clientes de Gartner

- Herramienta
  - Magic Quadrant para la integración de datos
- Insights
  - Manual básico de soluciones de gestión de datos para 2025
  - Guía para avanzar hacia el éxito de la IA mediante datos “preparados para la IA”

Agentes de IA para unos servicios adaptados a la ciudadanía

Gestión de datos unificada para mejorar la eficiencia y la experiencia

Infraestructura pública digital para lograr la resiliencia y la soberanía



### Tendencia 3

## Infraestructura pública digital para lograr la resiliencia y la soberanía

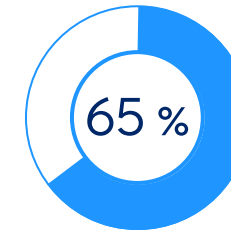
La infraestructura pública digital (DPI) proporciona plataformas interoperativas seguras para los servicios públicos esenciales, desde identidad y pagos hasta intercambios de datos y soluciones de nube. Las inversiones en DPI son esenciales para conseguir resiliencia tecnológica, asegurar el cumplimiento y mantener la soberanía en un entorno global en constante cambio.

### Acciones para llevar a cabo

**Evalúa los requisitos de soberanía digital** y asígnalos a tu cartera actual de TI y de nube.

**Analiza los proveedores y las soluciones alternativos** de la pila tecnológica para obtener resiliencia e independencia.

**Aprovecha y configura las iniciativas de DPI** para crear alianzas y sinergias que conduzcan a unas infraestructuras interoperativas más robustas.



Para 2028, el 65 % de los Gobiernos de todo el mundo introducirán requisitos de soberanía tecnológica para mejorar la independencia y protegerse contra interferencias normativas extraterritoriales.

### Ejemplos de recursos disponibles para los clientes de Gartner

- Manual
  - Taller de planificación de escenarios hipotéticos para los planes estratégicos del sector público
- Herramienta
  - Hype Cycle para la soberanía digital
- Caso práctico
  - La identidad digital de la ciudadanía permite compartir datos personales financieros
- Insights
  - Guía de mercado de soluciones de soberanía digital

### Más información

Escucha el webinar bajo demanda sobre cómo alcanzar y mantener la soberanía digital.

# Actúa, moderniza y entrega

Conoce en profundidad el [informe de las principales tendencias del sector público de EMEA](#), disponible en exclusiva para los clientes de Gartner. Explora estos recursos y estas herramientas gratuitos adicionales para líderes de TI del sector público.

<p><b>ebook</b></p> <p>Mejora la eficiencia y la eficacia del sector público con IA y análisis de datos</p> <p>Descubre la hoja de ruta de cinco pasos que ayuda a las organizaciones del sector público a obtener valor medible.</p> <p><a href="#">Descubrir ahora</a></p>	<p><b>Ebook</b></p> <p>Manual de eficiencia del CIO del sector público</p> <p>Conoce de qué manera los CIO del sector público pueden impulsar la eficiencia, modernizar la TI y conseguir resultados medibles.</p> <p><a href="#">Descargar ahora</a></p>	<p><b>Webinar bajo demanda</b></p> <p>Alfabetización en IA para el éxito en las prioridades: cómo impulsar la fuerza laboral del sector público con IA</p> <p>Descubre qué significa la alfabetización en IA y por qué es fundamental que la IA impulse la fuerza laboral.</p> <p><a href="#">Ver el webinar</a></p>	<p><b>Herramienta</b></p> <p>Aceleradores para CIO del sector público</p> <p>Descubre nuestros diagnósticos y nuestras herramientas paso a paso adaptados específicamente para CIO del sector público.</p> <p><a href="#">Obtener más información</a></p>
--	---	--	---

¿Ya eres cliente?

Obtén acceso a más recursos en tu portal de cliente. [Inicia sesión](#)

# Conecta con nosotros

Transforma, protege y prepara para el futuro tu organización del sector público. Nuestra orientación experta y nuestras herramientas ayudan a aprovechar los agentes de IA, a unificar los datos y a crear una infraestructura digital resiliente, lo que capacita para unas decisiones más rápidas y unos resultados más sólidos. Contacta con nosotros y descubre todo lo que Gartner puede hacer para respaldar tu proceso de modernización.

**EE. UU.:** +1 855 811 7593

**Internacional:** +44 (0) 3330 607 044

Hazte cliente

**Obtén más información sobre Gartner para responsables de TI del sector público**

[gartner.com/en/industries/government-public-sector](https://gartner.com/en/industries/government-public-sector)

**Recibe los últimos insights**



**Acude a una conferencia de Gartner**

[Ver conferencias](#)