

# Potenciando el valor de la IA en el sector público

Una guía en 5 pasos para desarrollar una estrategia segura para la IA y conseguir resultados más rápidos y eficaces



## ¿Están preparadas las administraciones públicas para la próxima ola de IA y la soberanía digital?

¿De qué forma pueden equilibrar innovación con resiliencia los responsables del sector público para garantizar que su IA y sus estrategias digitales generan un impacto real y sostenible?

Las administraciones públicas de todo el mundo están acelerando el despliegue de la IA y de las tecnologías digitales para transformar los servicios que se ofrecen y dar respuestas a las crecientes expectativas de los ciudadanos. Y a medida que se adoptan iniciativas, la regulación y el sector público tienen dificultades para seguir ese ritmo, algo no exento de riesgos importantes.

**Se estima para 2029 que las interacciones de los agentes de IA débilmente regulados serán la causa del 20 % de deficiencias en las administraciones públicas, amenazando la confianza de la población en un momento en el que las expectativas digitales nunca habían sido tan altas.**

Mientras tanto, las iniciativas en materia de soberanía digital e IA se fragmentan por unos calendarios de implantación no realistas, por falta de recursos y por la dependencia de tecnologías foráneas. Sin una supervisión estratégica, la carrera por innovar generará nuevas vulnerabilidades, deuda técnica y falta de consecución de objetivos.



### Exposición al riesgo de los agentes de IA

Se estima para 2029 que las interacciones de los agentes de IA débilmente regulados con los ciudadanos serán la causa del **20 % de deficiencias en los servicios públicos**, con el consiguiente deterioro de la confianza de la población.



### Fragmentación de la soberanía digital

Se estima que para 2028 un **60 % de las iniciativas sobre soberanía digital de las administraciones públicas** no alcanzarán sus objetivos por calendarios y estimaciones de inversión no realistas.



### Deuda técnica arquitectónica

Se estima que para 2028 un **75 % de administraciones públicas que no hayan implementado controles de programación en lenguaje natural (“vibe-coding”)** identificarán la deuda técnica arquitectónica como su mayor reto.

Fuente: Gartner

## 3 preguntas fundamentales para dar forma a una estrategia de IA

1 ¿Cómo debería ser mi estrategia de inversión en IA?

2 ¿Cuáles son los casos de uso y oportunidades en el ámbito de la IA transformadora?

3 ¿Cómo deberíamos medir el éxito a lo largo de nuestro recorrido por la IA?

## ¿Cuáles son las etapas clave?

Esta hoja de ruta explica cinco pasos concretos que las organizaciones del sector público deberían poner en práctica para desarrollar una estrategia de IA que aporte un valor medible. Destaca prácticas básicas y muy probadas que pueden ayudar a los responsables tecnológicos a definir sus ambiciones en IA, priorizar casos de uso de alto impacto y garantizar una implementación responsable y segura.

Definir las ambiciones en IA



Priorizar casos de uso de IA



Elaborar una estrategia



Análisis comparativo y comunicación



Seguir y medir el impacto



## Definir las ambiciones en IA

**Resultado clave:** Una visión práctica de la IA y un mandato de liderazgo bien definidos para impulsar la estrategia sobre IA para seguir por toda la empresa.

### Acciones para emprender:

Identificar las prioridades organizativas en las que la IA puede aportar más valor.

Procurar la aceptación de las partes interesadas y gestionar las expectativas en cuanto a las oportunidades y riesgos que ofrece la IA.

Formular y validar una visión de la IA con la alta dirección para garantizar su viabilidad y puesta en práctica.

### Algunos ejemplos de los recursos para clientes de Gartner:

#### Insights

- [La IA en el sector público Ejemplos de casos de uso de los Eye on Innovation Awards 2025](#)

#### Manual

- [Taller de definición de las ambiciones en IA de tu organización](#)

#### Webinar

- [¿Cuál es la ambición en IA de tu organización?](#)

Define tus ambiciones en IA con el [radar de oportunidades de IA](#) ↗

Definir las ambiciones en IA



Priorizar casos de uso de IA



Elaborar una estrategia



Análisis comparativo y comunicación



Seguir y medir el impacto



## Priorizar casos de uso de IA

**Resultado clave:** Una cartera orientada a casos de uso de IA alineada con las prioridades estratégicas.

### Acciones para emprender:

Prioriza los casos de uso de IA por su valor organizativo, impacto, viabilidad y necesidad.

Categoriza casos de uso para su defensa, ampliación o cambio. Equilibra las inversiones en IA de tu empresa evaluando tanto las mejoras en eficiencia como la consecución de resultados.

Nombra un responsable de IA. Crea un laboratorio de IA para poner a prueba casos de uso prioritarios y conseguir “ganancias rápidas”.

### Algunos ejemplos de los recursos para clientes de Gartner:

#### Insights

- Evaluación de casos de uso de IA generativa para priorizar la inversión pública en seguridad

#### Estudios de caso

- Mejora tu cartera sobre IA con más de 1.000 casos de uso en 60 dominios

#### Herramienta

- Casos de uso de IA para impulsar su repercusión

#### Consulta a socios ejecutivos

Colabora con tu socio ejecutivo para conocer sus experiencias con otras organizaciones y evaluar la relación coste-beneficio potencial de las inversiones en IA generativa.

Descubre más de 1.000 casos de uso y estudios de caso probados sobre IA con [AI Use Case Insights de Gartner](#) y consigue resultados más sólidos y de forma más rápida.

Definir las ambiciones en IA

Priorizar casos de uso de IA

Elaborar una estrategia

Análisis comparativo y comunicación

Seguir y medir el impacto



## Elaborar una estrategia

**Resultado clave:** Una estrategia de IA para toda la empresa que garantice un uso responsable, un sector público eficaz y las capacidades necesarias para conseguir un impacto sostenible.

### Acciones para emprender:

Establecer barreras de protección en confianza, seguridad y soberanía para promover un uso responsable de la IA.

Implementar un marco sólido del sector público para la IA y un modelo operativo en toda la organización en línea con unas políticas nacionales en constante evolución en ese ámbito.

Identificar y desarrollar los cargos, competencias y habilidades que se necesitan para llevar a la práctica tu visión sobre la IA.

### Algunos ejemplos de los recursos para clientes de Gartner:

#### Consultar con un analista

Trabaja con un analista de Gartner para aprovechar sus profundos conocimientos sobre las prioridades y buenas prácticas del sector público respecto la IA que sean de ayuda para construir tu propia estrategia de adopción.

#### Insights

- ¿Cuáles son los errores de los responsables del sector público con respecto a la IA (y lo que deberías saber desde ahora)?

#### Insights

- Implicaciones de las políticas nacionales sobre la IA en su adopción por parte de las administraciones públicas

#### Hoja de ruta

- Aceleración de la estrategia de IA para los CIO de las administraciones públicas

#### Herramienta

- Evaluación de riesgos sobre la soberanía digital para el sector público

**Webinar bajo demanda: Alfabetización en IA para tener éxito: cómo impulsar la fuerza laboral del sector público con la IA** ↗

Definir las ambiciones en IA



Priorizar casos de uso de IA



**Elaborar una estrategia**



Análisis comparativo y comunicación



Seguir y medir el impacto



## Análisis comparativo y comunicación

**Resultado clave:** Una comprensión clara de la madurez organizativa en temas de IA dirigida a la obtención de mejoras y que garantiza el apoyo de las partes interesadas en la estrategia de la IA.

### Acciones para emprender:

Definición de un marco destinado a medir sistemáticamente la madurez de la IA y a llevar a cabo una evaluación inicial para detectar deficiencias entre el estado actual y el deseado.

Garantizar la disponibilidad de los datos. Involucrar a partes interesadas internas y externas para que armonicen sus estrategias de IA con los objetivos organizativos y las políticas públicas.

Comunicar la estrategia integral para la IA a la dirección de la empresa para conseguir su aprobación y los fondos necesarios.

### Algunos ejemplos de los recursos para clientes de Gartner:

#### Presentación a la Junta Directiva

- [Diapositivas de recurso sobre IA generativa](#)

#### Insights

- [Impulso a la modernización de los análisis de datos en el sector público en la era de la volatilidad y la IA](#)

#### Herramienta

- [Acelerador para datos preparados para la IA](#)

[Manual: Modelo de madurez y hoja de ruta para IA de Gartner ↗](#)

Definir las ambiciones en IA



Priorizar casos de uso de IA



Elaborar una estrategia



**Análisis comparativo y comunicación**



Seguir y medir el impacto



## Seguir y medir el impacto

**Resultado clave:** Evaluación clara de los beneficios y riesgos de la IA para promover la mejora continua y un escalado eficaz.

### Acciones para emprender:

Identificar KPI y otros indicadores de relevancia para las partes interesadas internas y externas.

Configurar procesos y mecanismos de feedback para supervisar estos indicadores y evaluar el impacto de las iniciativas en IA.

Programar reuniones periódicas con las partes interesadas para informar de los avances y garantizar una alineación estratégica.

### Algunos ejemplos de los recursos para clientes de Gartner:

#### Insights

- 6 tácticas destinadas a las administraciones públicas para hacer realidad sus objetivos y reducir costes con la IA generativa

#### Insights

- Guía para avanzar hacia la gestión del sector público, la confianza, el riesgo y la seguridad de la IA

#### Manual

- Calculadora de costes para IA e IA generativa

[Conferencia: Gartner Data & Analytics Summit ↗](#)

Definir las ambiciones en IA



Priorizar casos de uso de IA



Elaborar una estrategia



Análisis comparativo y comunicación



Seguir y medir el impacto

## ¿Quién se debe implicar?

Las mejores organizaciones del sector público forman equipos interdisciplinarios para sus iniciativas en IA. Hemos descrito los cargos y departamentos que mejor encajan en la convocatoria.



### CIO/Responsable de tecnología

Establece una ambición clara en IA para toda la empresa, identifica casos de uso, cuantifica los riesgos y beneficios, armoniza equipos y competencias e impulsa la innovación en toda la organización.

### Responsable de IA

Desarrolla, dirige y ejecuta la estrategia de IA de la empresa supervisando la selección y el escalado de casos de uso de IA, estableciendo la gobernanza y la alfabetización, implementando soluciones, supervisando tendencias de mercado, creando un equipo de alto rendimiento e informando sobre el impacto de la organización.

### Jefe y equipo de Análisis de datos

Está al frente de la estrategia de datos de IA de la organización identificando casos de uso, estableciendo la gobernanza, desarrollando nuevos datos y garantizando su disponibilidad para las tecnologías de IA.

### Jefe y equipo de Seguridad de la información

Integra la ciberseguridad y la privacidad de los datos en la estrategia de IA gestionando la confianza, los riesgos, la soberanía y la seguridad, supervisando programas, anticipando amenazas, actualizando habilidades y diseñando soluciones resilientes.

### Jefe y equipo de RR. HH.

Garantiza el éxito de la IA mejorando las competencias de los empleados, estimulando una buena disposición a los cambios, promoviendo la adopción de criterios éticos e involucrando en ello a toda la empresa.

### Responsable y equipo de Arquitectura empresarial

Alinea el diseño y la estructura de la IA con los valores organizativos orientando los casos de uso y los requisitos, gestionando las inversiones en arquitectura, interviniendo en las decisiones sobre adopción y dando forma a soluciones basadas en IA.

### Responsable y equipo de Ingeniería de software

Impulsa la integración de la IA dejando claros los resultados que se buscan, estableciendo buenas prácticas de ingeniería, transformando servicios con un enfoque prioritario con IA y diseñando desarrollos de software en favor de los objetivos de la IA.

## Historia de un cliente

# Transformación de los servicios públicos con la IA: una historia de éxito en el ayuntamiento de Cagliari (Italia)

### Principal prioridad estratégica

El ayuntamiento de Cagliari necesitaba modernizar su infraestructura en la nube y aprovechar la IA para prestar servicios más eficientes y personalizados a ciudadanos y negocios locales, reforzando asimismo la ciberseguridad y respaldando iniciativas Smart City.



### Cómo ha ayudado Gartner

Gartner proporcionó asesoramiento y marcos de trabajo en el ámbito de la IA que permitieron a Cagliari diseñar e implementar soluciones de IA a medida. Esto abarcó la armonización de las estrategias tecnológicas con buenas prácticas, además de facilitar la integración de los análisis de datos para dar respuesta a los cambios en las necesidades del sector público.



### Misión cumplida

Cagliari adoptó con éxito la IA y el análisis de datos con el apoyo de Gartner, lo que dio lugar a un **aumento del 70 % en eficiencia operativa, reducción de redundancias y una mayor satisfacción de los ciudadanos y las organizaciones.**

[Ver la historia completa ↗](#)



# Información práctica que facilita la toma de decisiones

Descubre estos recursos y herramientas complementarios para los responsables del sector público:

<p><b>ebook</b> </p> <p><b>Mejora la eficiencia y la eficacia del sector público con IA y análisis de datos</b></p> <p>Supera los obstáculos a la modernización y extrae todo el valor a una administración pública.</p> <p><a href="#">Descarga el ebook</a></p>	<p><b>ebook</b> </p> <p><b>Manual de eficiencia del CIO del sector público</b></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="#">Descarga el ebook</a></p>	<p><b>Webinar bajo demanda</b> </p> <p><b>Alfabetización en IA para el éxito en las prioridades: cómo impulsar la fuerza laboral del sector público con IA</b></p> <p>Descubre en qué se traduce la alfabetización en IA y por qué es fundamental que una fuerza laboral formada para la IA es clave a la hora de seguir el ritmo que marcan las tendencias del mercado.</p> <p><a href="#">Ver ahora</a></p>	<p><b>Herramienta</b> </p> <p><b>Aceleradores para CIO del sector público</b></p> <p>Descubre nuestros diagnósticos y nuestras herramientas paso a paso adaptados específicamente para CIO del sector público.</p> <p><a href="#">Más información</a></p>
--	--	--	--

¿Ya eres cliente? Accede a aún más recursos en el portal de clientes. [Inicia sesión](#) ↗

# Conecta con nosotros

Obtén información práctica que permita una toma de decisiones más acertada y un mejor desempeño a la hora de abordar las principales prioridades estratégicas.

EE. UU.: 1 855 322 5484

Internacional: +44 (0) 3300 296 946

[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 las últimas novedades

