

¿Qué puede hacer la inteligencia artificial por los servicios públicos y la sociedad?

Ciudad de México, 08 de mayo de 2024.- En los últimos años, la **inteligencia artificial (IA)** ha dejado de ser un tema de discusión exclusivo de foros tecnológicos para convertirse en una **herramienta práctica y transformadora** en numerosos sectores, incluido la administración pública. A medida que los gobiernos de todo el mundo buscan ofrecer **servicios más eficientes y accesibles** a sus ciudadanos, la IA emerge como un **aliado estratégico** capaz de revolucionar desde la gestión de infraestructuras y procesos de seguridad hasta la optimización de recursos o la respuesta a emergencias, por citar algunos casos dentro de un universo muy amplio y **apenas explorado**.

La integración de soluciones desarrolladas con IA en los servicios públicos, no sólo promete **agilizar procesos burocráticos o reducir costos**; entendiendo a esta innovación como una herramienta poderosa para los tomadores de decisiones y sociedad en general, más que una "amenaza" que sustituiría puestos de trabajo. También puede **mejorar la calidad de vida** de la población, al permitir **respuestas más rápidas y adaptadas** a las necesidades cambiantes de las comunidades.

De acuerdo con **Alejandra Soberón, Enterprise Technology Consultant en [SoftServe](#)**, compañía global de tecnologías de la información (TI) líder en desarrollo de *software* y consultoría, la inteligencia artificial está redefiniendo el concepto de "**administración pública eficiente**". Todo depende del **problema a resolver o el proceso a optimizar**, ya que se puede implementar desde en sistemas que gestionan el tráfico en tiempo real, hasta en el diseño de plataformas que predicen la demanda de servicios públicos específicos, o para desarrollar algoritmos que faciliten la gestión del agua.

*"La inteligencia artificial tiene un enorme potencial no sólo en el ámbito privado, pues se puede emplear también para desarrollar soluciones públicas con buenos resultados. Algunos gobiernos la están utilizando alrededor del planeta para crear **ciudades más inteligentes** y facilitar la vida de las personas. En Estonia, por ejemplo, considerado un país con gobierno digital avanzado, utilizan la IA para sintetizar servicios como la [declaración de impuestos](#), realizar votaciones electrónicas o hacer el registro de negocios, permitiendo a la gente gestionar gran parte de los trámites gubernamentales **de manera muy eficiente en línea**";* comenta la experta de la compañía tecnológica de origen ucraniano.

Casos de éxito similares, son el proyecto [Surtrac](#) de la Universidad Carnegie Mellon en Pittsburgh (Pensilvania, Estados Unidos), un sistema local que basado en las condiciones del tráfico **ajusta los tiempos de los semáforos** en tiempo real gracias a la IA, logrando una reducción significativa en el tiempo de espera en las intersecciones y una **disminución en el consumo de combustible** para los conductores; o una implementación de las [autoridades costeras de Singapur](#), que a través de sensores y modelos predictivos de inteligencia artificial **monitorean y optimizan el uso del agua**, previendo a la vez pérdidas en el sistema de distribución y hasta posibles contaminaciones.

Y en un país sinónimo de innovación tecnológica, Japón, se han utilizado soluciones basadas en IA para predecir cuándo es necesario realizar el **mantenimiento en infraestructuras públicas** como [puentes y carreteras](#); basándose en datos recopilados por sensores o a partir de fotografías detalladas, ayudando a **prevenir accidentes y reducir los costos** de ajustes no planificados.

Un caso de éxito similar de **SoftServe**, pero en el mercado privado, es el empleo de modelos de inteligencia artificial para [detectar niveles de corrosión y rotura](#) del revestimiento en **barcos y**

estructuras marinas, reduciendo las horas de mano de obra y **aumentando la seguridad** en las operaciones de inspección.

En la experiencia de Alejandra Soberón, otros posibles **usos de la IA en la administración pública** pueden darse en:

- **Seguridad:** Usar sistemas de IA que analicen datos en tiempo real para la prevención del crimen, gestión de emergencias y **mejoras de la seguridad** ciudadana en general. Por ejemplo, en el contexto de la **guerra en Ucrania**, SoftServe creó uno para automatizar en las calles el [reconocimiento de matrículas de vehículos](#), su verificación y análisis, lo que contribuyó a hacer cumplir las leyes de tráfico e **identificar a delincuentes y terroristas**. Y en nuestro continente, el Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos ([DHS](#)) aplica modelos de **aprendizaje automático** (*machine learning*, **ML**, por sus siglas en inglés), una vertiente de la IA, para combatir el **tráfico de sustancias prohibidas** hacia el país.

"Mediante tecnologías de la IA y visión por computadora, también es posible monitorear, analizar y detectar situaciones inusuales entre multitudes y generar alertas inmediatas para prever emergencias, permitiendo a las autoridades responder más rápidamente y garantizar una mayor seguridad"; añade la especialista.

- **Plataformas e inclusión educativas:** Explorar cómo la IA está revolucionando la enseñanza, a través de **ecosistemas adaptativos** que ofrecen experiencias de aprendizaje personalizadas, mejorando el rendimiento académico y la motivación del alumnado por ejemplo. Tal es el caso de [AYO](#), una plataforma desarrollada por SoftServe y el Distrito Escolar Independiente de Mesquite (Texas, Estados Unidos) para brindar a los estudiantes **información educativa personalizada**, alineada con sus intereses y aptitudes. Además, la inteligencia artificial también se puede aprovechar para crear herramientas y recursos educativos enfocados en **estudiantes con discapacidades o necesidades especiales**, promoviendo una educación más inclusiva.
- **Prevención de incendios forestales:** Analizando **datos satelitales y meteorológicos** para simular y prever la trayectoria del fuego, la inteligencia artificial puede predecir la propagación de incendios forestales y **optimizar las respuestas** de manera más efectiva en caso de presentarse uno. Algo que ya implementa la Oficina de Responsabilidad Gubernamental de EE. UU ([GAO](#)) a partir del **aprendizaje automático**, con el que también se pueden prevenir **tormentas severas, huracanes e inundaciones**.

*"La implementación de la inteligencia artificial en la administración pública no es sólo una muestra de innovación, sino una necesidad imperante para **enfrentar los desafíos del futuro**. Cuando se usa adecuadamente, la IA puede mejorar la calidad de vida, hacer más eficientes los trámites o garantizar que los servicios sean más inclusivos y equitativos. Ya que tiene **beneficios palpables y extensos**, creo que es fundamental que los tomadores de decisiones consideren a la inteligencia artificial como **un vehículo para transformar positivamente** la cotidianidad de los ciudadanos, más que una simple herramienta tecnológica";* concluye la Enterprise Technology Consultant en SoftServe.

Acerca de SoftServe

[SoftServe](#) es una autoridad digital que asesora y proporciona servicios tecnológicos de vanguardia. Como la mayor empresa global de TI con raíces ucranianas, ofrece soluciones de desarrollo de software y consultoría. Con más de 11,000 empleados

softserve

en 50 centros, oficinas y ubicaciones de clientes en todo el mundo, SoftServe es una de las mayores compañías de desarrollo de software de Europa Central y Oriental. Sus sedes centrales se encuentran en Lviv (Ucrania) y Austin (Texas, EE.UU.). Cuenta con centros de desarrollo en Ucrania, Polonia y Bulgaria, y en 2022 comenzó a operar en Rumanía, México, Chile y Colombia.

Para mayor información, visita www.softserveinc.com.

O síguenos en:

Facebook: [@SoftServeInc](https://www.facebook.com/SoftServeInc)

Twitter: [@SoftServeInc](https://twitter.com/SoftServeInc)

LinkedIn:

Blog: www.softserveinc.com/en-us/blog

[@softserve](https://www.instagram.com/softserve)