

IA: hacia la tercera revolución tecnológica en la administración pública local





Dos revoluciones previas

- Aplicativos corporativos.
 - Gestión económica, RR.HH., recaudación, contratación, expedientes
 - Estandarización, trazabilidad, control interno
- Relación web con la ciudadanía.
 - Sede electrónica, notificaciones, autoservicio 24/7
 - Transparencia, accesibilidad, lenguaje claro
 - Los canales digitales elevan expectativas



¿Por qué la IA es una tercera revolución?

- Ya está aquí (aunque no la busquemos).
 - Cámaras con analítica, buscadores, móviles, electrodomésticos, coches
 - Navegadores, traductores y asistentes de voz
 - La ciudadanía traslada esas expectativas a lo públicos
- Tres saltos.
 - Multimodalidad (texto, audio, imagen)
 - IA generativa/Automatización cognitiva (redactar, clasificar, priorizar)
 - Usabilidad (lenguaje natural)



IA de nueva generación: tecnologías habilitadoras

- Infraestructura y cómputo
 - Nube híbrida, GPU/TPU, MLOps
 - Datos y búsqueda
 - Data lakes/warehouses, catálogos; vector databases, RAG
- Captura de información
 - OCR/ICR, ASR (voz a texto), visión por computador
 - Integración y tiempo real
 - APIs, RPA, IoT/sensores, 5G/Wi-Fi municipal



Condición crítica: el contexto es nuestro

- La IA debe trabajar con nuestro contexto: datos de gestión, normativa y procedimientos vigentes.
- Restringir a fuentes autorizadas; evitar referencias ajenas no aplicables.
- Cómo se logra:
 - Conectores a gestor de expedientes/documental/CRM
 - Búsqueda semántica + RAG con evidencias y trazabilidad



Oportunidades: Front-office

- Asistentes ciudadanos multicanal
 - Responden según normativa y catálogos propios
 - Guían trámites complejos
- Lenguaje claro, traducción y accesibilidad
 - Versiones en lectura fácil y multilingüe
 - Registro automático en expediente



Oportunidades: Back-office

- Redacción asistida.
 - Informes, oficios y resoluciones con plantillas y datos de gestión
- Apoyo jurídico y documental.
 - Búsqueda semántica con fuentes validadas y fecha
- Extracción de datos.
 - Evitar tecleos de PDFs y adjuntos



Oportunidades: Servicios y políticas públicas

- Servicios.
 - Priorización de incidencias según impacto y repetición
 - Mantenimiento predictivo con históricos propios
 - Gestión ambiental (riego, residuos, energía)
- Políticas públicas.
 - Análisis de demanda y evaluación ex-ante/ex-post
 - Simulación de escenarios para decisiones explicables



Riesgos y salvaguardas

- Privacidad y seguridad.
 - RGPD, minimización, entornos seguros, pseudonimización
 - Calidad y transparencia
- Registro de modelos, versionado, logs, fuentes citadas.
- Sesgos y equidad.
 - Evaluación de impacto algorítmico, muestreos, reentrenos



Reglamento Europeo de IA (AI Act) y AA.PP.

- Análisis de impacto del uso de IA antes del despliegue.
- Gestión de riesgos y gobernanza de datos durante el ciclo de vida.
- Transparencia y supervisión humana efectiva.
- Documentación técnica, trazabilidad y (cuando aplique) registro.



Proyectos de la Diputación de Badajoz

- Plataforma corporativa de IA.
 - NLP corporativo, búsqueda semántica + RAG sobre fuentes propias
 - Catálogo/versionado de modelos, conectores y seguridad
- Omnicanalidad.
 - Misma respuesta en web, teléfono, presencial y WhatsApp
 - Derivación con contexto y registro en expediente/CRM.



Personas, procesos y cultura

- Capacidades por perfiles.
- Modelo operativo.
- Puntos de control, criterios de aceptación, roles y responsabilidades.
- Comunicación y transparencia.
- Formación práctica y dato primero.