

INTELIGENCIA ARTIFICIAL ORIENTADA A LA GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS PÚBLICOS

Microcredencial Universitaria

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

GOBIERNO DE ESPAÑA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Educación, Universidades y Empleo

GVANEXT
Fondos Next Generation en la Comunitat Valenciana

Contacto

+34 966658572

cio@umh.es

https://microcredenciales.umh.es/oferta-microcredenciales/

Lugar

Biblioteca Pública Municipal de Dénia. C/ Sant Josep, 6, 03700 Dénia, Alicante

El impacto de la IA en el sector p€blico espa“ol

Avances para el acceso a servicios básicos

Fuente: esade con el apoyo de Google
(Mayo 2025)

La IA: una palanca clave para transformar el sector p€blico

Podr Œ generar **7.000 millones** de euros anuales de valor a“adido bruto **adicional**.

El **67%** de los trabajadores de la Administraci‘ n p€blica, podr Œn mejorar sus tareas un 50% mediante IA.



Retos que la IA ayuda a superar



Mejora la interacci‘ n **Administración-Ciudadanía**.



Reducir la **burocracia excesiva**.



Agilizar la **contratación pública**.



Aportar **datos** y **evidencias** al proceso de elaboración de políticas.

Percepci‘n del sector p€blico sobre la IA

2 de cada 3 encuestados cree que la IA transformar¡ el sector p€blico.

El **54% ya usa IA**, al menos ocasionalmente.

Solo el **6%** cree que la IA es **capaz** de hacer su trabajo.

88% espera **formarse laboralmente** y **82%** tener tiempo para realizar **tareas de alto valor**.

90% cree que el sector debe estar al día, pero el **60%** piensa que su **institución aún no está preparada** para integrar la IA.





Claves para aprovechar la IA

Gobernanza clara y predecible.

Innovación desde abajo, liderada por los trabajadores que son quienes se enfrentan a los retos.

Inversión en infraestructuras tecnológicas actualizadas, nube pública y desarrollo en competencias digitales.

Evolución del potencial de la IA

2021

IA pre-Generativa

Modelos específicos poco flexibles.

Necesidad de expertos y desarrollo manual.

Escalabilidad limitada.

2022-23

LLM

Generación de texto, chatbots y asistentes.

2024

Razonamiento

Combina texto, imágenes, audio y datos y conexión a Internet y fuentes externas.

2025

Agentes

Automatización, encadenan tareas, toman algunas decisiones.

Claves del avance:

Uso sencillo (lenguaje natural, sin expertos)
Menos errores, mayor precisión
Automatización y decisiones más complejas

Punto fuerte: barrera de entrada casi inexistente para usuarios.

Principales retos del sector p€blico que pueden bene¸ficiarse de la capacidad de la IA para gestionar procesos complejos



Burocracia excesiva: dependencia de controles estrictos y trámites que requieren mucho papeleo.
Las licencias de obra mayor tardan **12 meses**. El periodo para registrar una empresa es de **39 días** online o **55 días** presencial.



Legislación compleja: redundancia de normas, regulaciones fragmentadas y procesos incompatibles.
En Espa“a se aprueban 12.000 normas al a“o.



Interacción con los ciudadanos poco eficiente: la relaci‘n de ciudadanos con la Administraci‘n suele adolecer de **retrasos** y problemas de **opacidad.**

El sector p€blico espa“ol

Los trabajadores p€blicos en Espa“a

4.9 m¡s a“os en su puesto que los trabajadores del sector privado de media.

49.4% lleva como mínimo 15 años en su puesto en comparación con 22% en el sector privado.

87.6% tienen educaci‘ n postobligatoria frente al 66.6% del sector privado.

Esto les coloca en buena posici‘ n para bene¦ ciarse de una tecnologŒ con bajas barreras de acceso.

La IA ya est¡ impulsando transformaciones en Administraciones p€blicas de todo el mundo



Utiliza el **aprendizaje automático y sistemas de expertos** para escanear documentos y veri¦car informaci‘n en busca de se“ales de alarma. Analiz‘ **190.000 procesos de contratación** generando **203 auditorías** con valor de **cientos de millones de reales**.

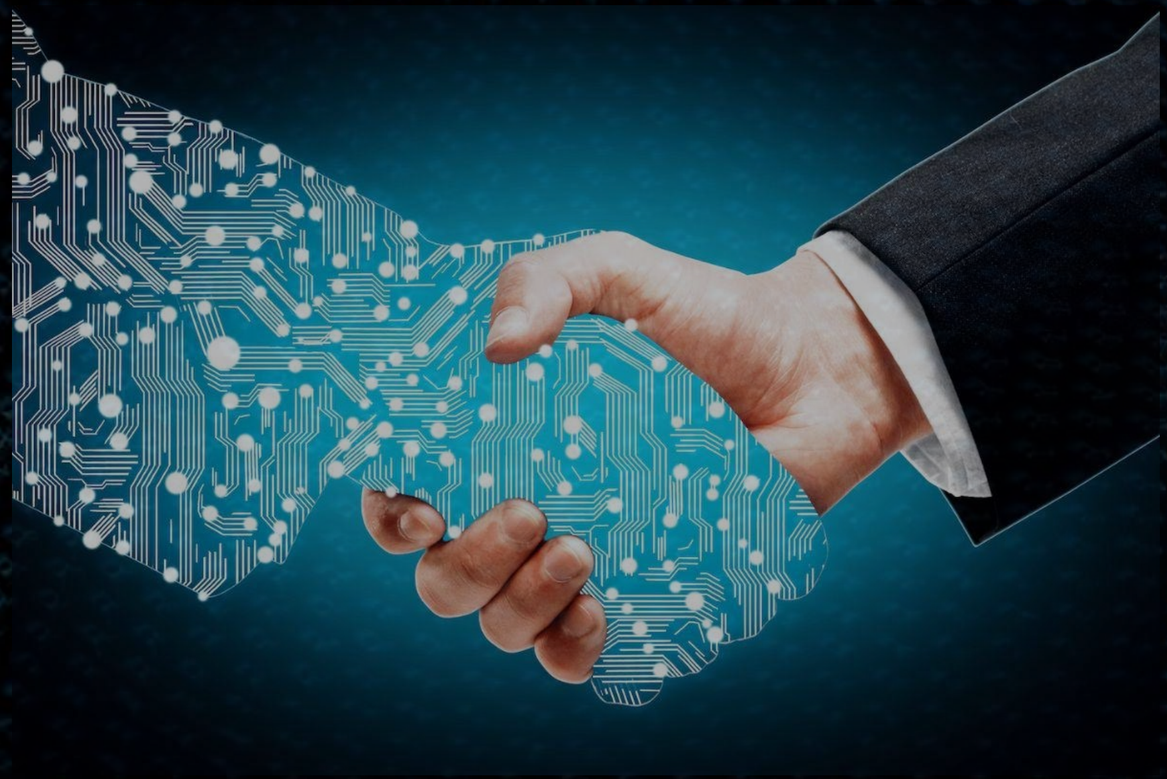


En la ciudad de Bonn se ha implementado un chatbot multilingüe de IA que funciona en **95 idiomas**. Utiliza lenguaje natural para interpretar preguntas de texto libre y extraer conocimientos oficial de Bonn.



Se lanz‘ un modelo predictivo que **identifica proactivamente a individuos con alto riesgo de impago** debido a di¦cultades econ‘micas o sociales. Si es probable que la persona sea vulnerable, el sistema marca su caso para tratarlo de **forma especial**. Cada a“o, la IA identi¦ca a unas **15.000 personas** que hubieran sido perseguidas por impago de multas.

3. El impacto de la IA generativa en los trabajos y las tareas de la Administraci‘n p€blica y los bene¦icios econ‘micos derivados



La productividad de un trabajador **mejoraría un 9% en promedio**, generando **7.000 millones de euros** anuales de valor a“adido bruto adicional.

Para el **67%** de los trabajadores de la Administraci‘n p€blica, la IA generativa **mejoraría en torno a un 50%** sus tareas.

El **24%** de las tareas son irremplazables debido a su naturaleza.

Cómo medir el impacto de la IA en las ocupaciones mediante un análisis de tareas

Ocupaciones con un potencial bajo

La **mayoría (<10%)** de las tareas no se ven afectadas. Por ejemplo, las labores de jardinería.

Ocupaciones con un potencial medio

Algunas (10-49%) de las tareas se ven afectadas. Por ejemplo, diseñar y promover planes de uso del suelo y servicios públicos.

Ocupaciones con un potencial alto

La **mayoría de tareas (>50%)** se ven afectadas. Por ejemplo, responder a las preguntas demandadas sobre prestaciones y procedimientos de solicitud.



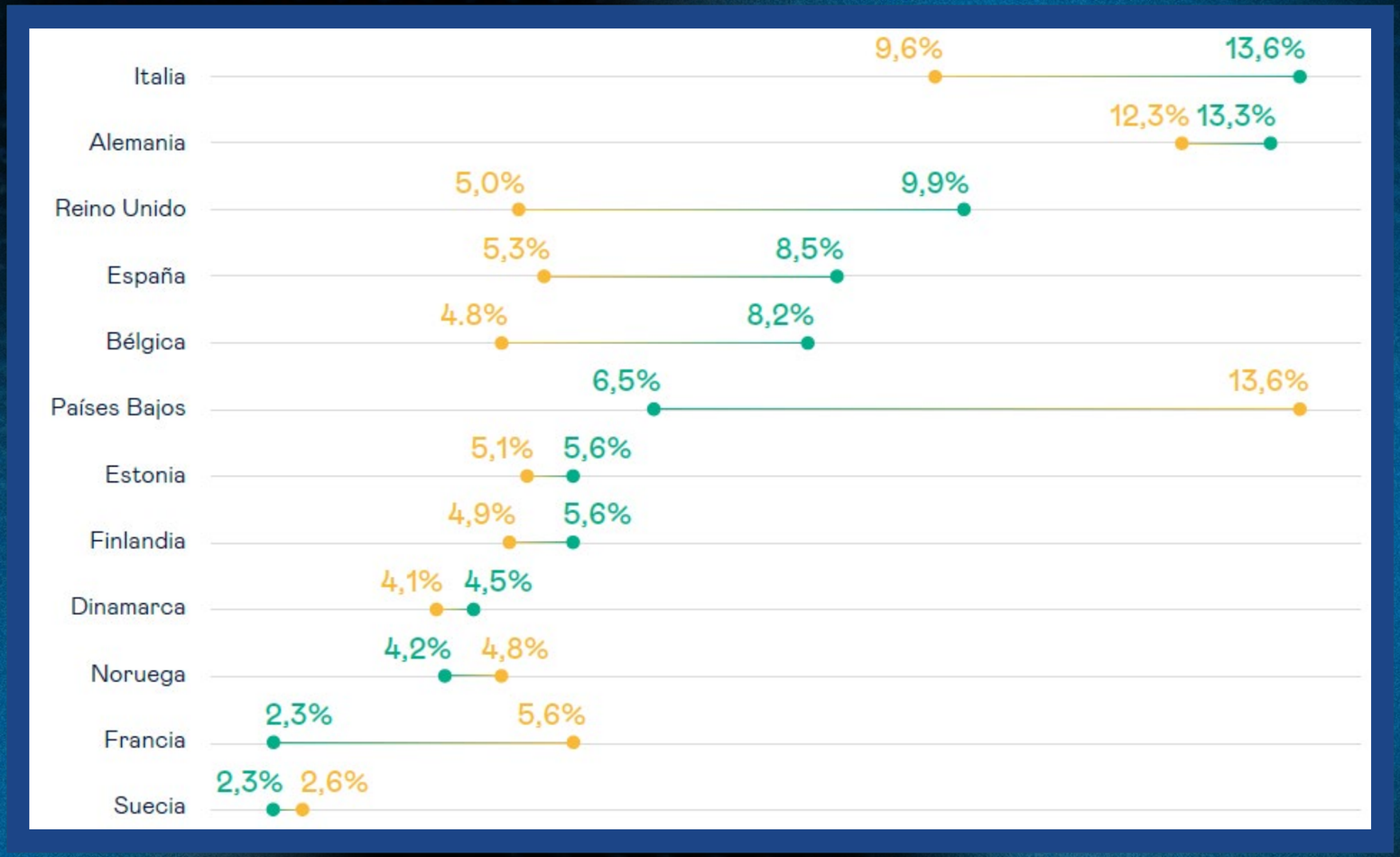
Los países europeos, España entre ellos, están llevando a cabo numerosos casos de uso basados en IA

% de pilotos de IA en 12 países seleccionados

2010-2021

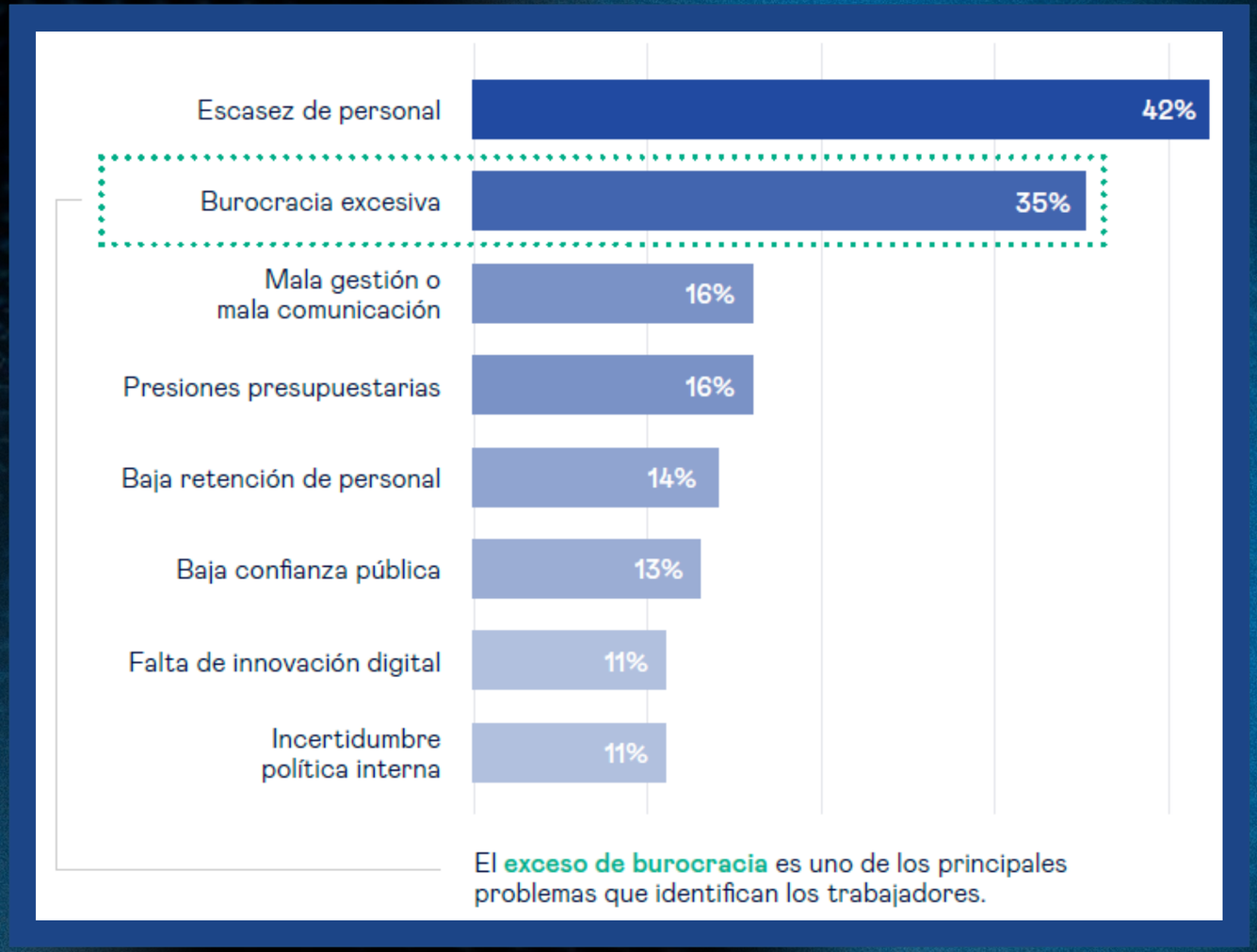
2022-2024

España presenta un considerable volumen de proyectos piloto basados en IA.



Las capacidades de la IA pueden contribuir a abordar las principales preocupaciones de los trabajadores

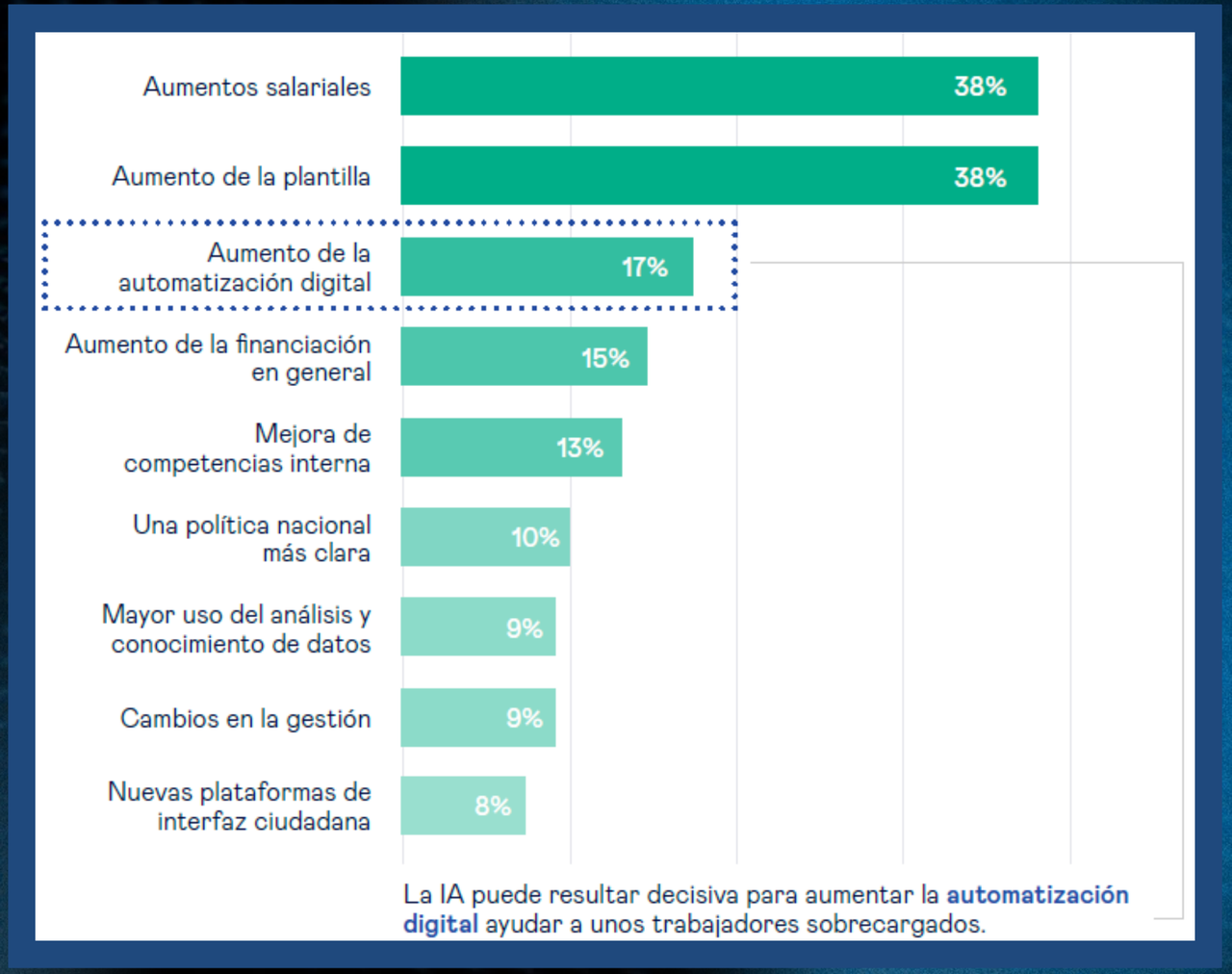
üCu¡les de los siguientes problemas a los que se enfrenta la instituci‘n del sector p€blico en la que trabaja son los m¡s importantes?



Fuente: Encuesta online de Public First a 333 trabajadores de la Administraci‘n p€blica espa“ola en activo.

Las capacidades de la IA pueden contribuir a abordar las principales preocupaciones de los trabajadores

üCu¡les de los siguientes cambios son m¡s necesarios en la instituci‘n del sector p€blico en la que trabaja?



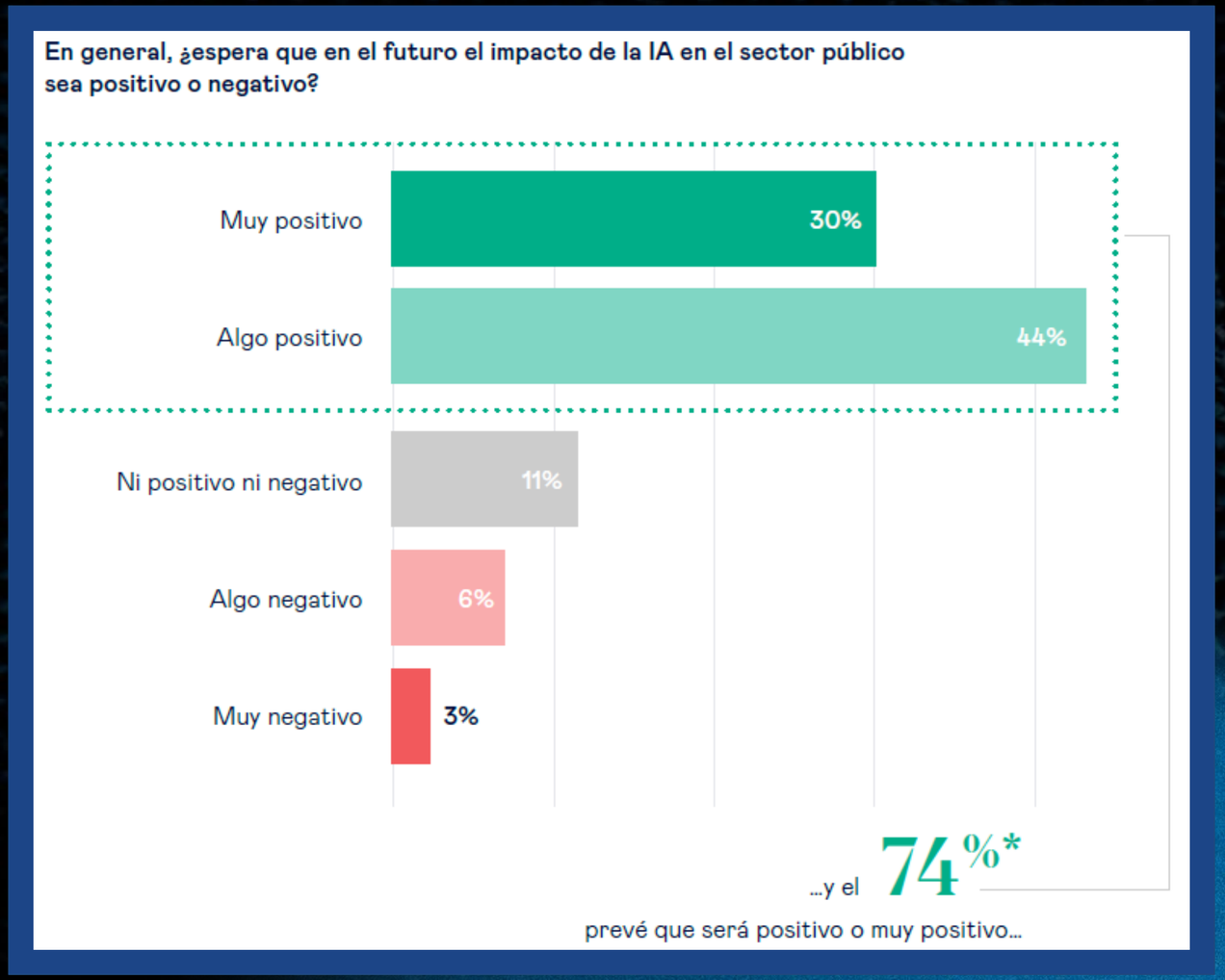
Fuente: Encuesta online de Public First a 333 trabajadores de la Administraci‘n p€blica espa“ola en activo.

La mayorŒ de trabajadores espera que la IA tenga un impacto duradero y positivo

¿Cuál de las siguientes afirmaciones se acerca más a su punto de vista?

La IA cambiará el funcionamiento del sector público.

La IA no lo cambiará de manera sustancial.



La mayorŒ de los trabajadores ya utiliza actualmente herramientas de IA en su trabajo y su opini‘n es muy positiva

üCon qu..frecuencia utiliza herramientas de IA en su trabajo actual?

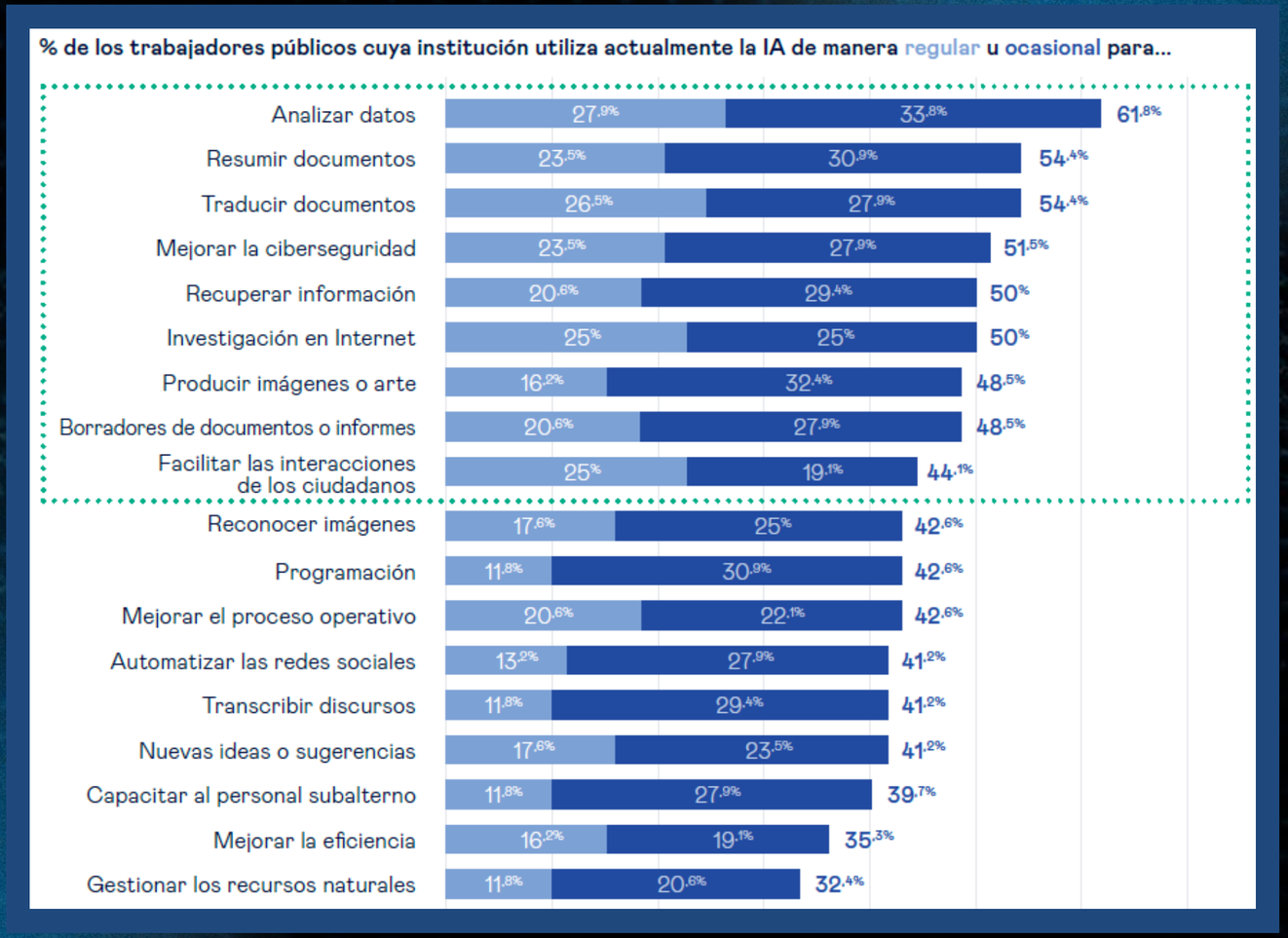
En **2021**, en torno al **14%** de los trabajadores del sector p€blico utilizaban IA

	Todos los trabajadores	Cargos directivos
Varias veces al día	5%	12%
Una vez al día	4%	9%
Varias veces a la semana	12%	22%
Una vez a la semana	3%	4%
Varias veces al mes	7%	10%
Una vez al mes	3%	1%
Con menos frecuencia, pero ocasionalmnete	20%	22%
Nunca	44%	18 %

54% utiliza herramientas de IA en su trabajo actual

y la cifra alcanza el 81% entre los cargos directivos

Su utilización actual está relacionada sobre todo con la gestión de información, análisis de datos y el apoyo a la investigación

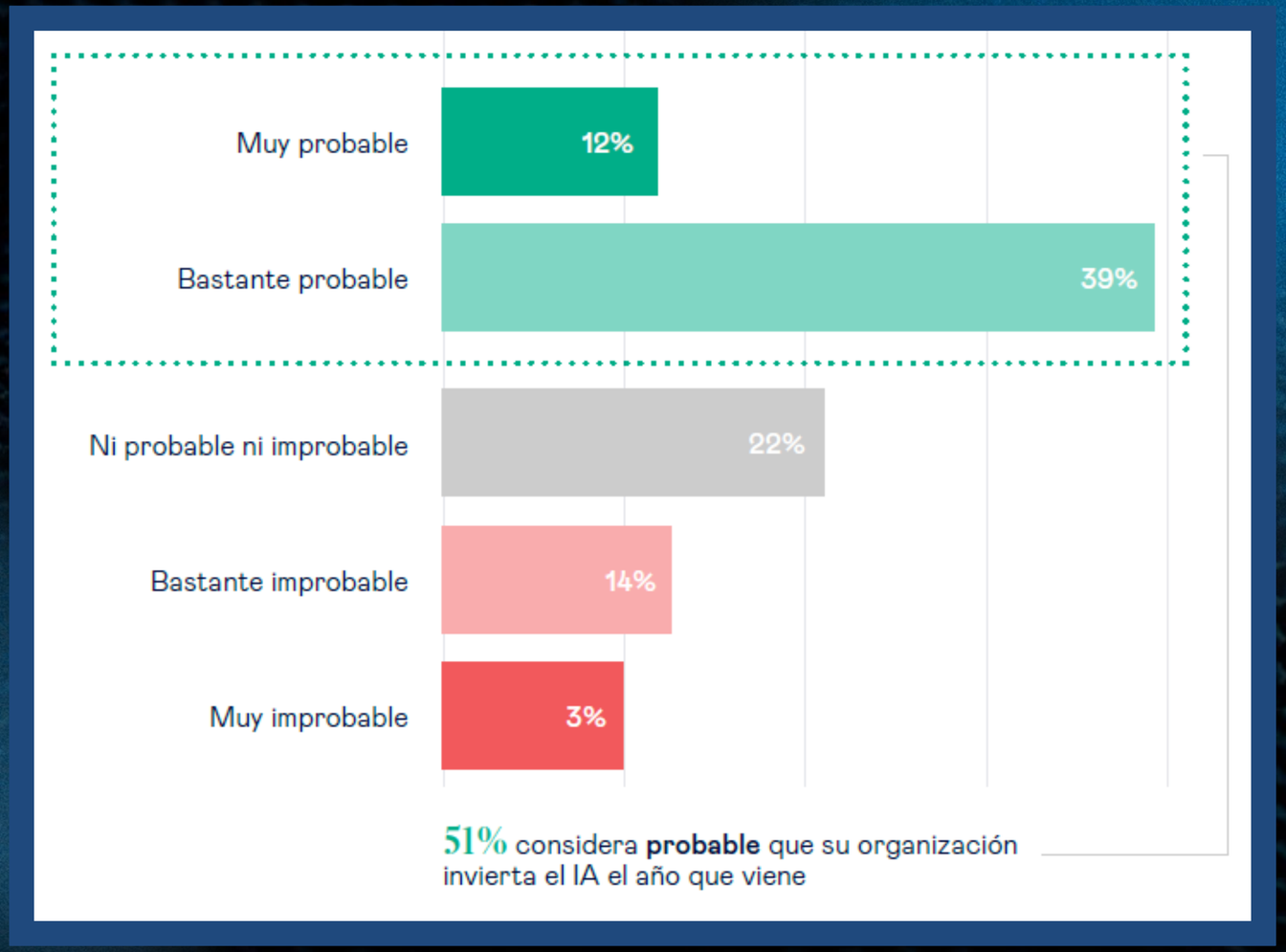


Usos más frecuentes de la IA:

- Gestionar grandes volúmenes de **información** no **estructurada**.
- Resumir, **traducir** y redactar textos.
- Hacer **búsquedas**.
- Generar **contenido nuevo**.

La mayorÆ espera que su organizaci‘n invierta en IA el a“o que viene y tiene grandes esperanzas en que a“ada valor

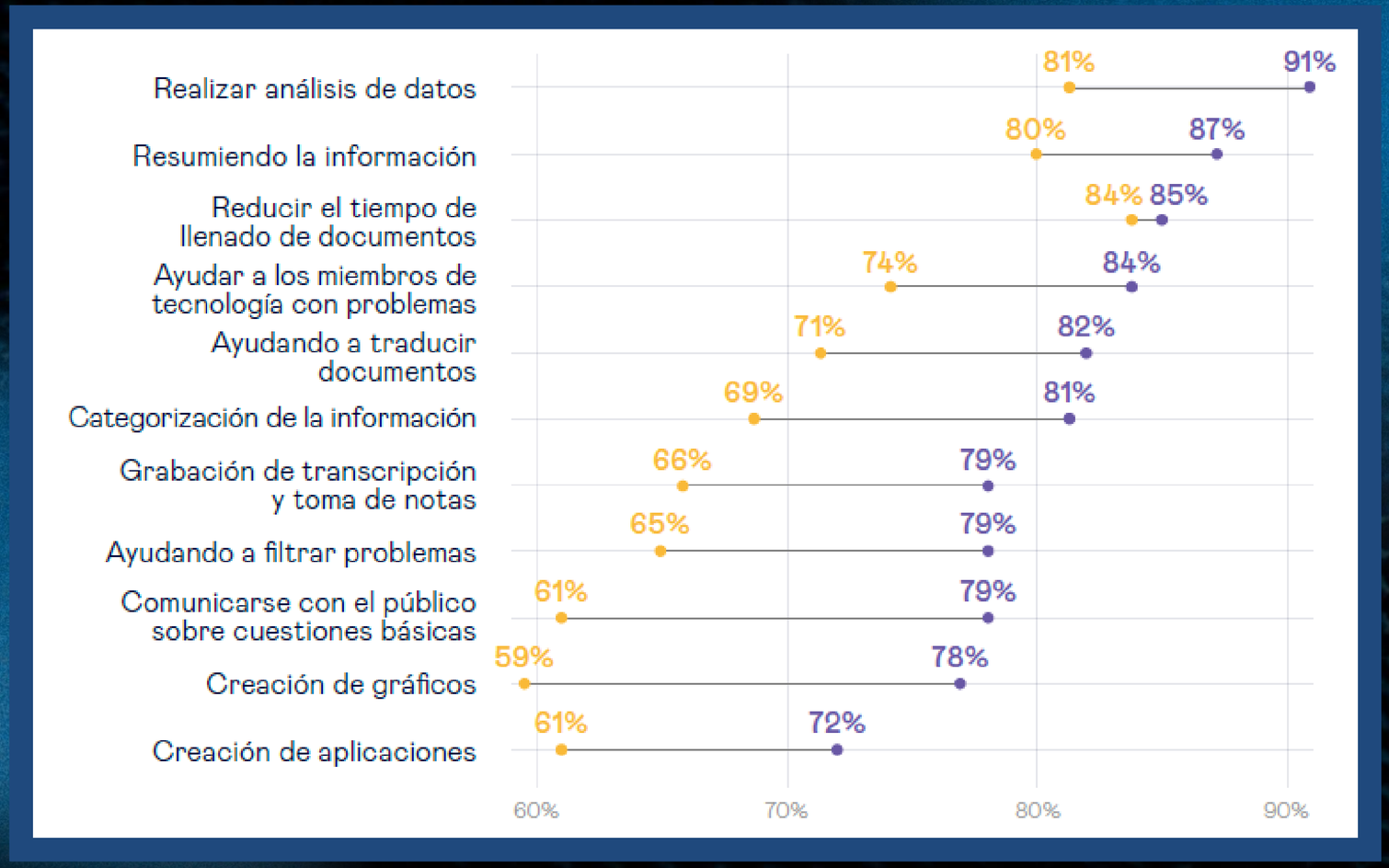
üCu¡l cree que es la probabilidad de que su instituci‘n desarrolle en mayor medida las herramientas de IA el a“o que viene?



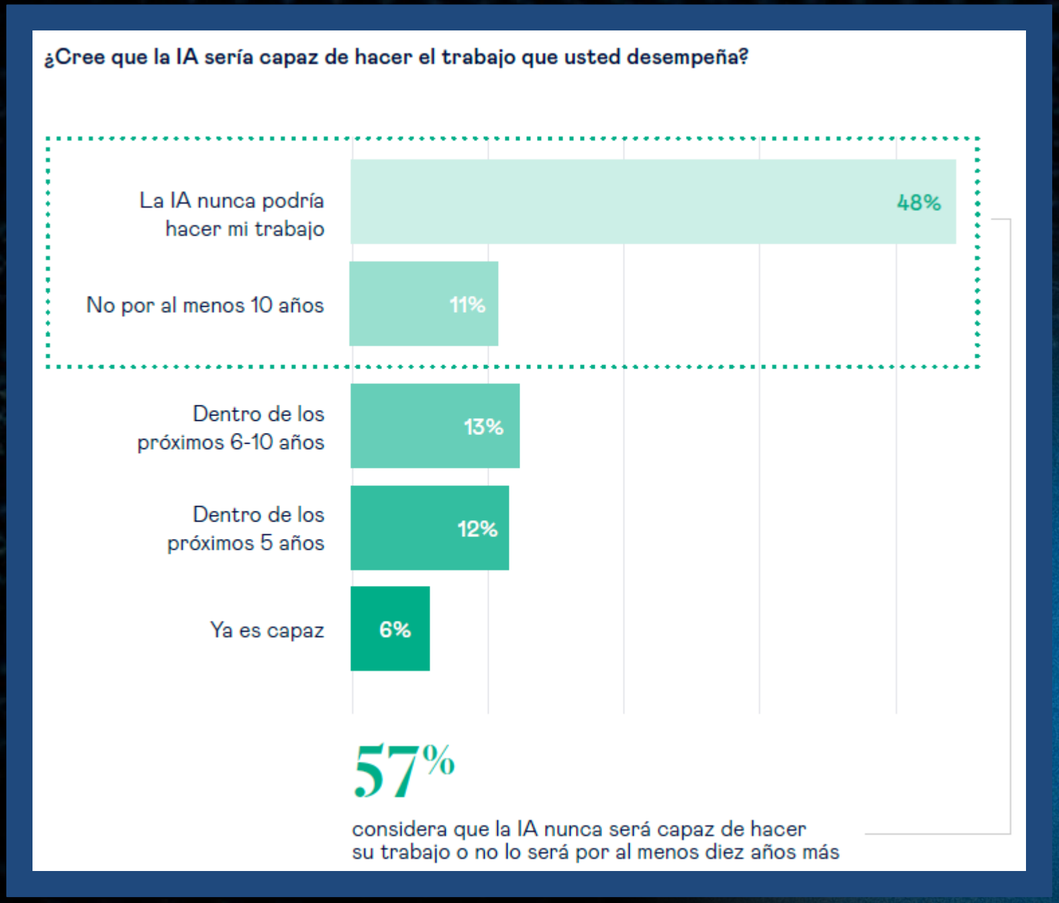
La mayorÍa espera que su organizaci‘n invierta en IA el a“o que viene y tiene grandes esperanzas en que a“ada valor

% de **trabajadores generales de la Administración** y **cargos directivos** que esperan que la IA les aporte valor en los próximos años en las siguientes tareas:

La mayoría (**>60%**) espera que la IA sea útil.



Los trabajadores no esperan que la IA, con sus capacidades actuales, reemplace sus trabajos



Los que esperan inversi‘ n en IA

88% Cree muy probable que se invierta en formaci‘ n laboral

82% piensa que su organizaci‘ n reasignar¡ tareas para liberar el tiempo de los trabajadores

67% ve probable la contrataci‘ n de per¦ les para gestionar las nuevas tecnologÍas.

9% considera que una reducci‘ n de plantilla sea probable.

La mayoría de trabajadores cree que sus instituciones no están plenamente preparadas

91%

coincide en la importancia de prestar el mejor servicio posible

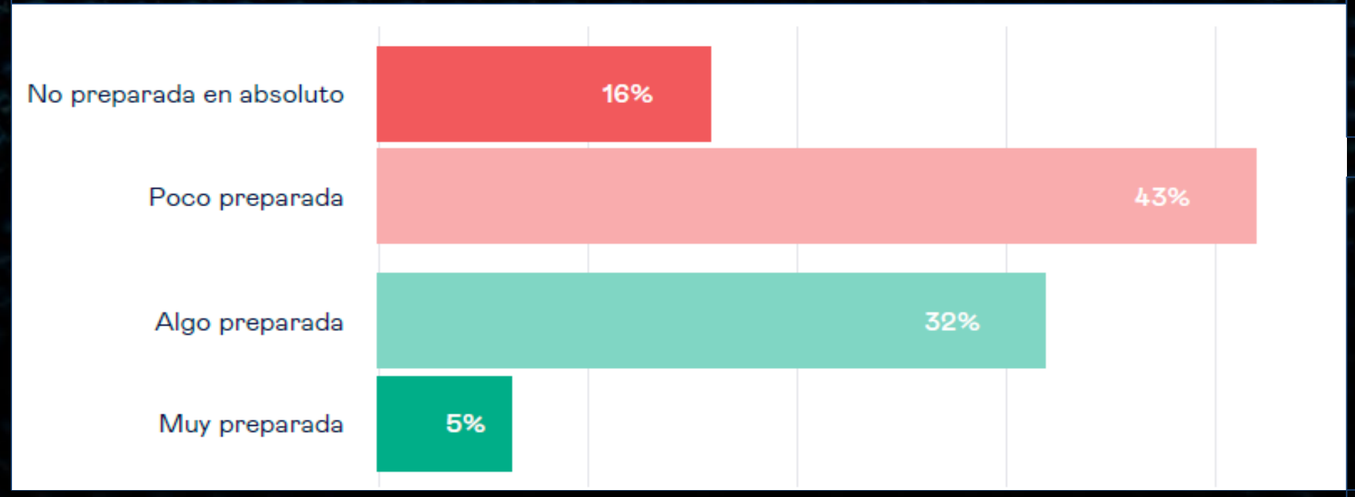
90%

desean igualar los avances que se realizan en el sector privado

91%

atienden a las demandas y los retos futuros

¿En qué medida cree que su institución está preparada para integrar IA en operaciones diarias?



77%

cree que al sector p€blico le resulta m¡s dif€cil adoptar nuevas tecnolog€as.

59%

cree que en la actualidad su instituci‘n no est¡ bien preparada para integrar la IA en los procesos.

Las principales barreras de implantación son la preocupación por seguridad, fiabilidad e incertidumbre legal

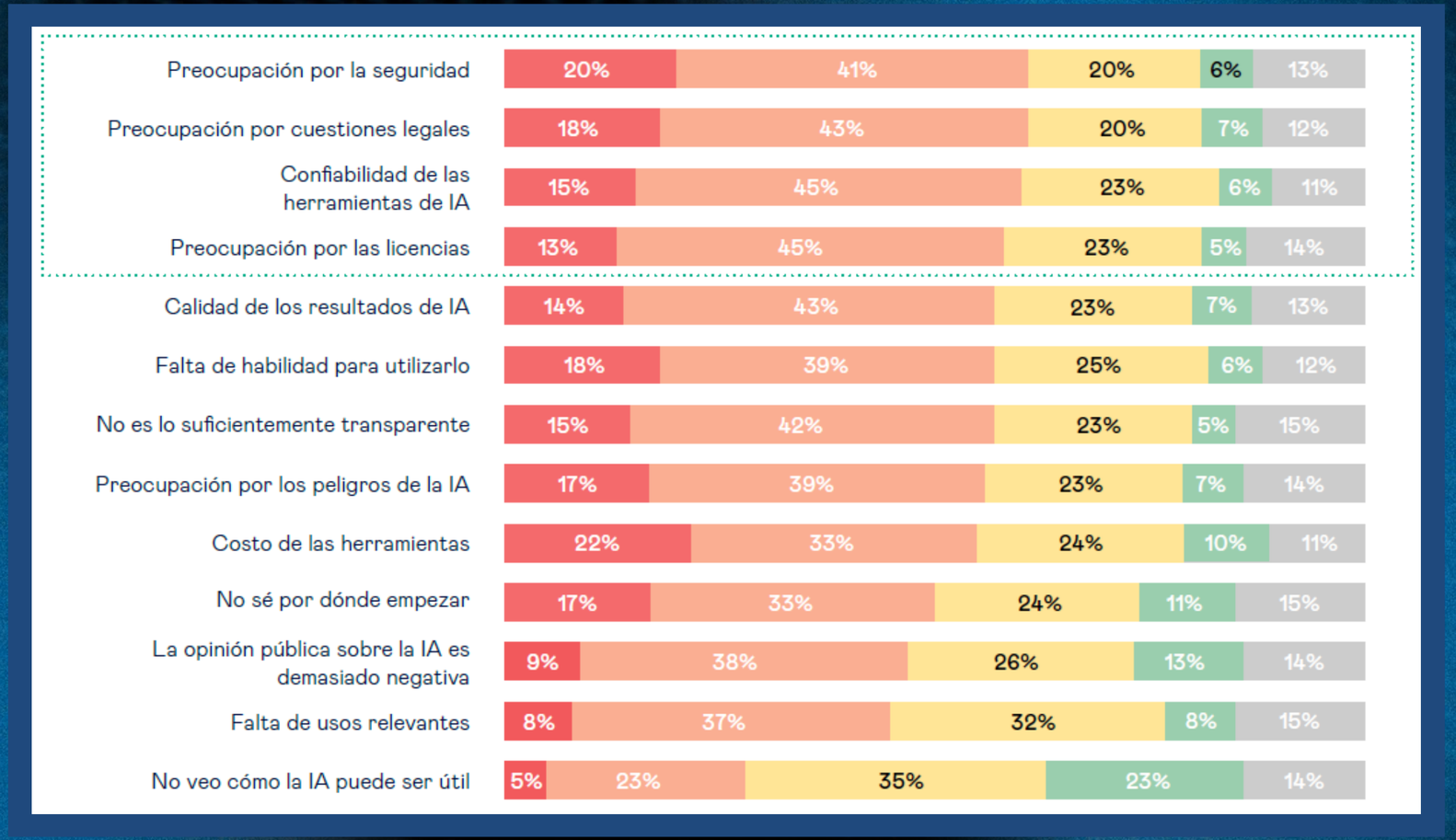
Clasificación de las preocupaciones para la implementación de la IA:

barrera significativa

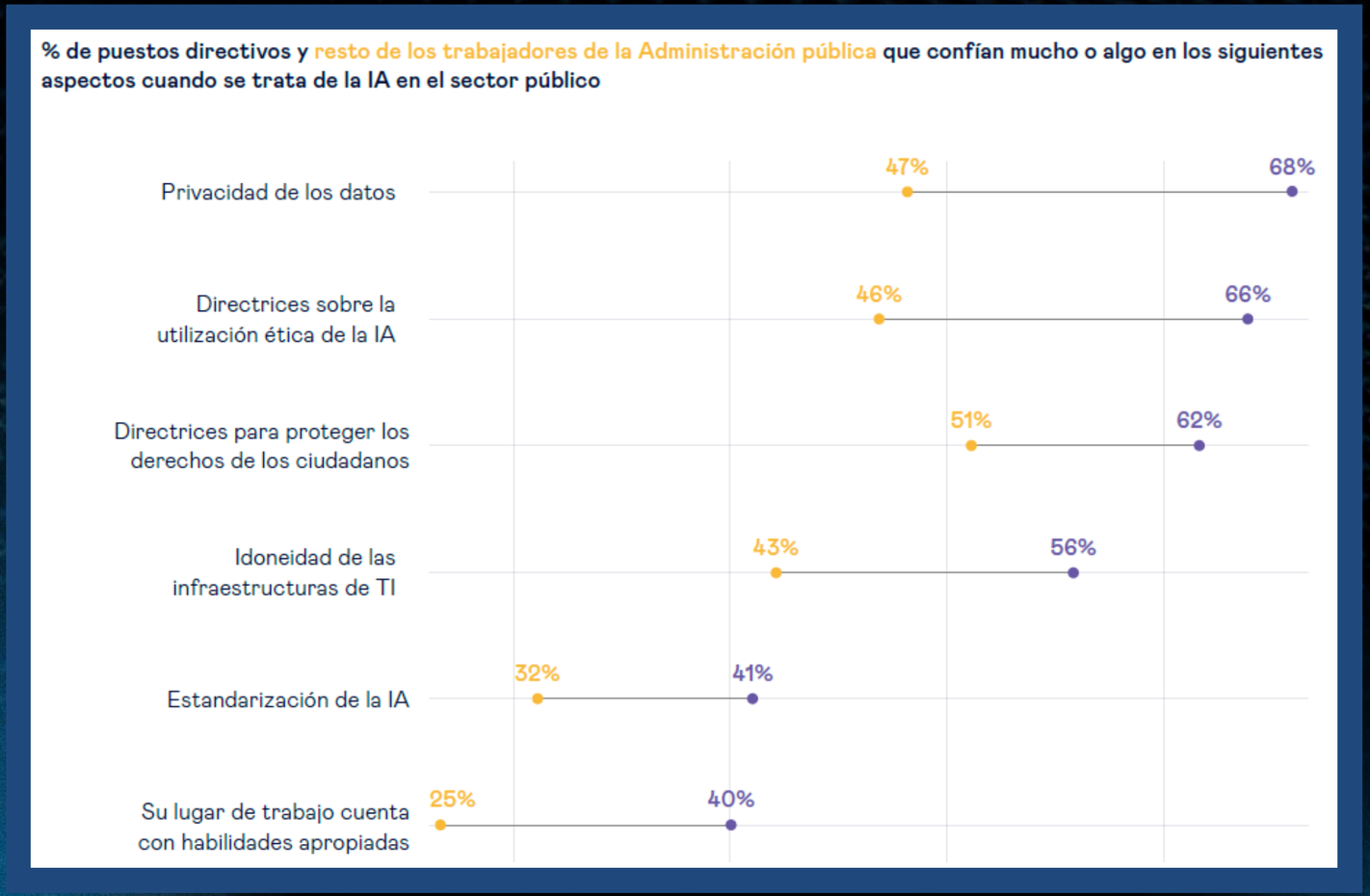
una barrera

no supone una barrera

no es en absoluto una barrera



Entre los trabajadores p€blicos la con¦ianza en la .tica y la privacidad de la IA es bastante alta



La con¦anza relacionada con la **privacidad y las directrices** es alta y m¡s s‘lida entre los l€deres que ostentan un puesto **directivo** en el sector p€blico.

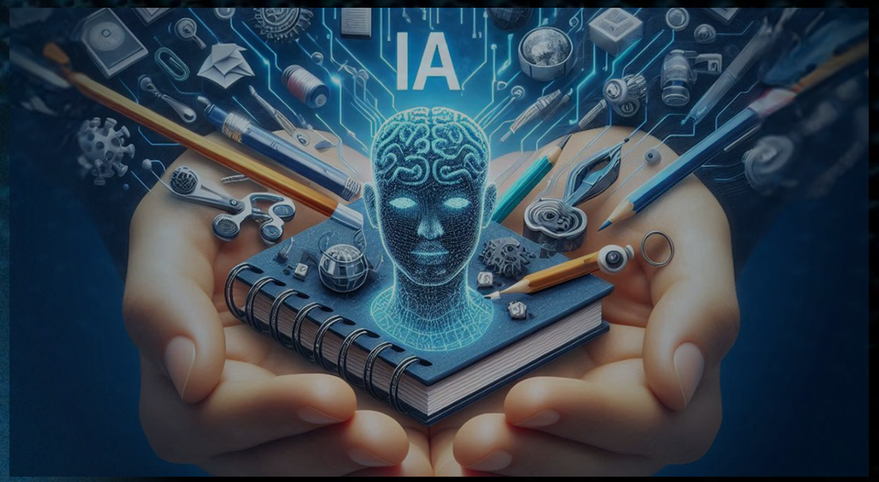
Supone una base s‘lida en la que pueden basarse las **políticas y la gobernanza.**

Existen riesgos que la gobernanza debe abordar

PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LOS DATOS

Datos de alto riesgo en procesos complejos difíciles de trazar.

61% de trabajadores se preocupan por la privacidad de los datos como barrera para la adopción de la IA.



SESGOS Y TRANSPARENCIA

- Riesgo de sesgo algorítmico
- Brecha de explicabilidad
- Mantener a las personas en el proceso (human in the loop)

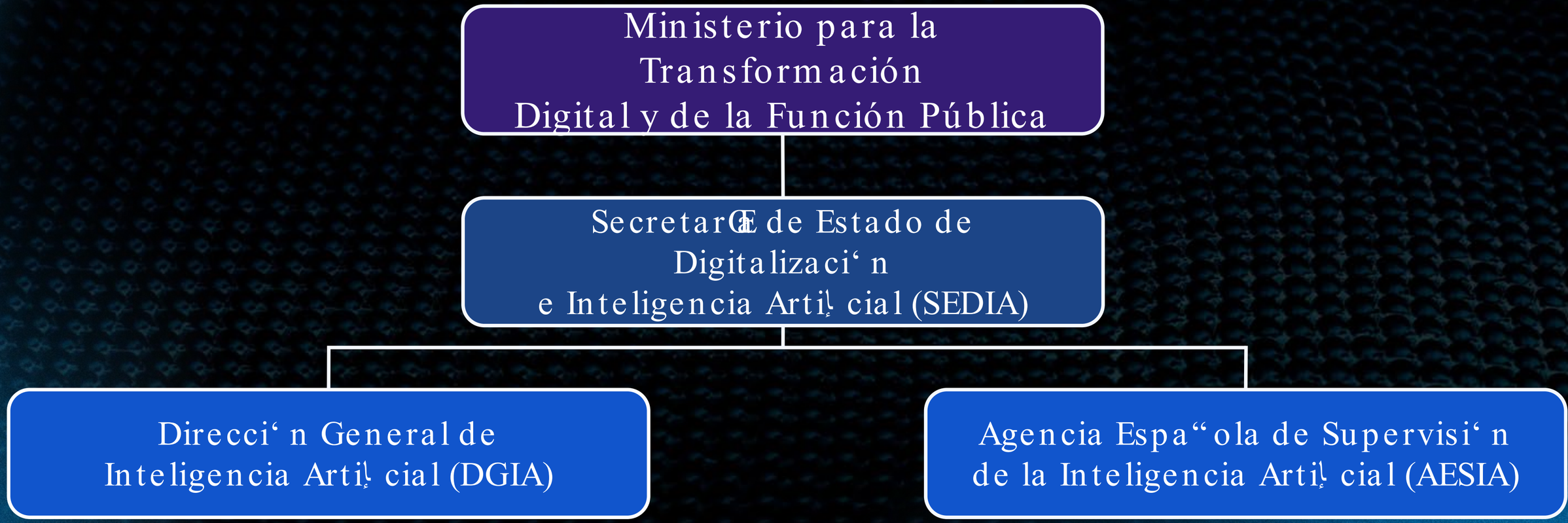
Al 60% le preocupa la explicabilidad de la IA.

Dos aspectos que trascienden: la **incertidumbre** en torno a la **responsabilidad legal** y la **rendición de cuentas** debido un panorama cambiante y difícil de seguir.

En Espa“a ya se est¡n poniendo en marcha estos enfoques pilotados, tanto a escala nacional como auton“mica y local

Proyectos piloto de la Administración pública Se basan en necesidades potenciales y asignan recursos para evaluar, implementar e iterar. permite obtener **experiencia** y probar los primeros resultados, al tiempo que se exploran **usos de la IA más ambiciosos**	**GOBTECHLAB** Ministerio para la Transformaci‘ n Digital y la Fundaci‘ n P€blica	**Laboratorio de innovación** para desarrollar IA en el sector p€blico. Ha recibido **más de 300 solicitudes**. Su objetivo es **crear servicios públicos personalizados e innovadores**.
	AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA Junta de AndalucŒ	Ha desarrollado varios casos de uso en una amplia gama de ¡reas. Ha ayudado a procesar m¡s de **2.2 millones** de archivos de **11 ministerios**.
	OFICINA DIGITAL Ayuntamiento de Madrid	Elabora y desarrolla una estrategia de **transformación digital**. Se encarga de mantener una **red de puntos de contacto** en ¡reas y departamentos que ayudan a identi¦ car necesidades.

En Espa“a las iniciativas para implementar la IA tienen lugar en un marco regulatorio cada vez m¡s complejo



Varias iniciativas, estrategias a nivel nacional para un mismo ¦fin

Plan de recuperación, transformación y resiliencia	Objetivo de racionalizar procesos administrativos, mejorar los servicios al ciudadano y aumentar la e¦ ciencia mediante IA. Financiado por la UE, 3.000M + 540M euros.
Estrategia de Inteligencia Artificial 2024	Instrumento estrat..gico b¡ sico para la expansi‘ n de la IA en los sectores p€blico y privado. Plan nacional de 2 a“os (2024-25) con ¦ nanciaci‘ n de 1.500M euros.
Hispania 2040 (Alia)	Estudio estrat..gico prospectivo para 2040. Grandes retos para la IA: modernizar econom Œ, fortalecer el estado de bienestar, sostenibilidad medioambiental, reducci‘ n de desigualdad.
España Digital 2026	Agenda del gobierno para la transformaci‘ n digital. Impulsa los servicios p€blicos online y e¦ cientes en todos los ministerios.

Los gobiernos autonómicos han promulgado más regulaciones

Estrategia Andaluza de Inteligencia Artificial 2030 (JuntaGPT): Uso ético de la IA, formando al personal en capacidades de IA e invirtiendo en infraestructura.

Lei para o desenvolvemento e impulso da IA en Galicia: Sistemas de IA supervisados por humanos y registrados en un inventario público.

6 comunidades tienen su **propia** estrategia autonómica de **IA**.

7 comunidades autónomas cuentan con estrategias de digitalización que incluyen **IA**.

En las **otras comunidades** autónomas utilizan otros instrumentos.



Formaci‘ n espec€Eca y acceso generalizado



La Administraci‘ n p€blica debe **aumentar** la proporci‘ n de **trabajadores IT** para impulsar la **productividad** y garantizar la **gestión** de la IA. ← DIF≠CIL



Es posible que sea necesaria cierta **formación** para **aprovechar** todo el **potencial** de la **IA** y asegurar que nadie se quede atr¡ s.



La **barrera de entrada** es **muy baja**, lo que signi¦ ca que muchos **más trabajadores** ser¡ n capaces de acceder a ella y **aprovechar sus ventajas**.