

El impacto de la IA en el sector público español

Avances para el acceso a servicios básicos

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

PROGRAMA 422M00 “MRR EDUCACIÓ I FORMACIÓ PROFESSIONAL”.		PROGRAMA 422M00 “MRR EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PEROFESIONAL”.	
COMPONENT 21: MODERNITZACIÓ I DIGITALIZACIÓ DEL SISTEMA EDUCATIU, INCLOSA L’ EDUCACIÓ PRIMERENCA DE 0 A 3 ANYS.		COMPONENTE 21: MODERNIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DEL SISTEMA EDUCATIVO, INCLUIDA LA EDUCACIÓN TEMPRANA DE 0 A 3 AÑOS.	
Inversió 06.P02: Pla per al desenrotllament de microcredencials universitàries.		Inversión 06.P02: Plan para el desarrollo de microcredenciales universitarias.	
Línies:	“Producció de noves formacions conduents a microcredencials a les universitats públiques”.	**Líneas:**	“Producción de nuevas formaciones conducentes a microcredenciales en las universidades públicas”.
Objectius:	Emissió de microcredencials universitàries duna durada inferior a 15 ECTS i orientades a la requalificació de la població de 25 a 64 anys, complerts a la data de començament del curs.	**Objetivos:**	Emisión de microcredenciales universitarias de una duración inferior a 15 ECTS y orientadas a la recualificación de la población de 25 a 64 años, cumplidos a la fecha de comienzo del curso.
Actuacions:	**UNIVERSITAT MIGUEL HERNÁNDEZ D’ELX** Microcredencial Universitària **“Ferramentes d’intel·ligència artificial generativa ”.** Data de impartició**: de 20/06/2025 a 14/11/2025.** Durada**: 5 ECTS**	**Actuaciones:**	**UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE** Microcredencial Universitaria **“Herramientas de Inteligencia Artificial Generativa”.** Fecha de impartición**: de 20/06/2025 a 14/11/2025.** Duración**: 5 ECTS**

La IA: una palanca clave para transformar el sector público

Podría generar **7.000 millones** de euros anuales de valor añadido bruto **adicional**.

El **67%** de los trabajadores de la Administración pública, podrían mejorar sus tareas un 50% mediante IA.



Retos que la IA ayuda a superar



Mejora la interacción **Administración-Ciudadanía**.



Reducir la **burocracia excesiva**.



Agilizar la **contratación pública**.



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

Percepción del sector público sobre la IA

2 de cada 3 encuestados cree que la IA transformará el sector público.

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 público que pueden beneficiarse 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 España se aprueban 12.000 normas al año.



Interacción con los ciudadanos poco eficiente: la relación de ciudadanos con la Administración suele adolecer de **retrasos** y problemas de **opacidad.**

El sector público español

Los trabajadores públicos en España

4.9 más años 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 educación postobligatoria frente al 66.6% del sector privado.

Esto les coloca en buena posición para beneficiarse de una tecnología con bajas barreras de acceso.

La IA ya está impulsando transformaciones en Administraciones públicas de todo el mundo



Utiliza el **aprendizaje automático y sistemas de expertos** para escanear documentos y verificar información en busca de señales de alarma. Analizó **190.000 procesos de contratación** generando **203 auditorías** con valor de **27.000 millones de reales**.

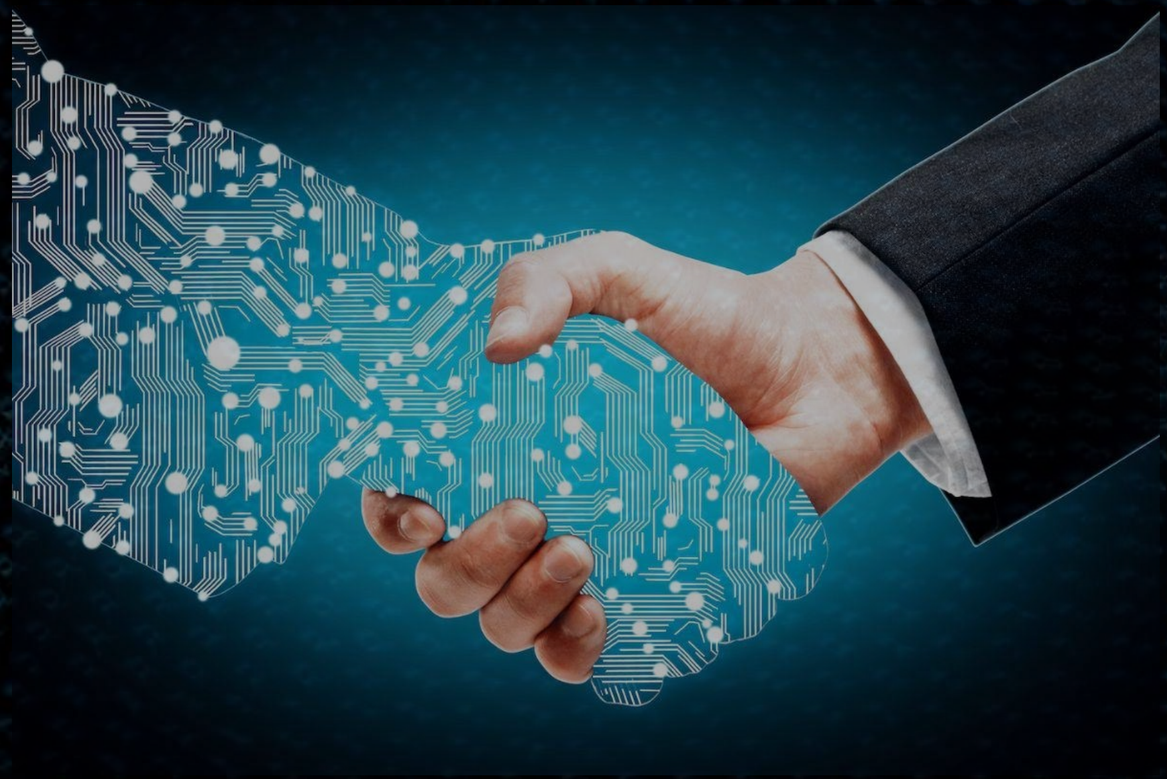


En la ciudad de Bonn se ha implementado un chatbot multilingüe de IA que funciona en **95 idiomas**. Utiliza lenguaje natural para interpretar preguntas de texto libre y extraer conocimientos oficial de Bonn.



Se lanzó un modelo predictivo que **identifica proactivamente a individuos con alto riesgo de impago** debido a dificultades económicas o sociales. Si es probable que la persona sea vulnerable, el sistema marca su caso para tratarlo de **forma especial**. Cada año, la IA identifica 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 Administración pública y los beneficios económicos derivados



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

Para el **67%** de los trabajadores de la Administración pública, 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.



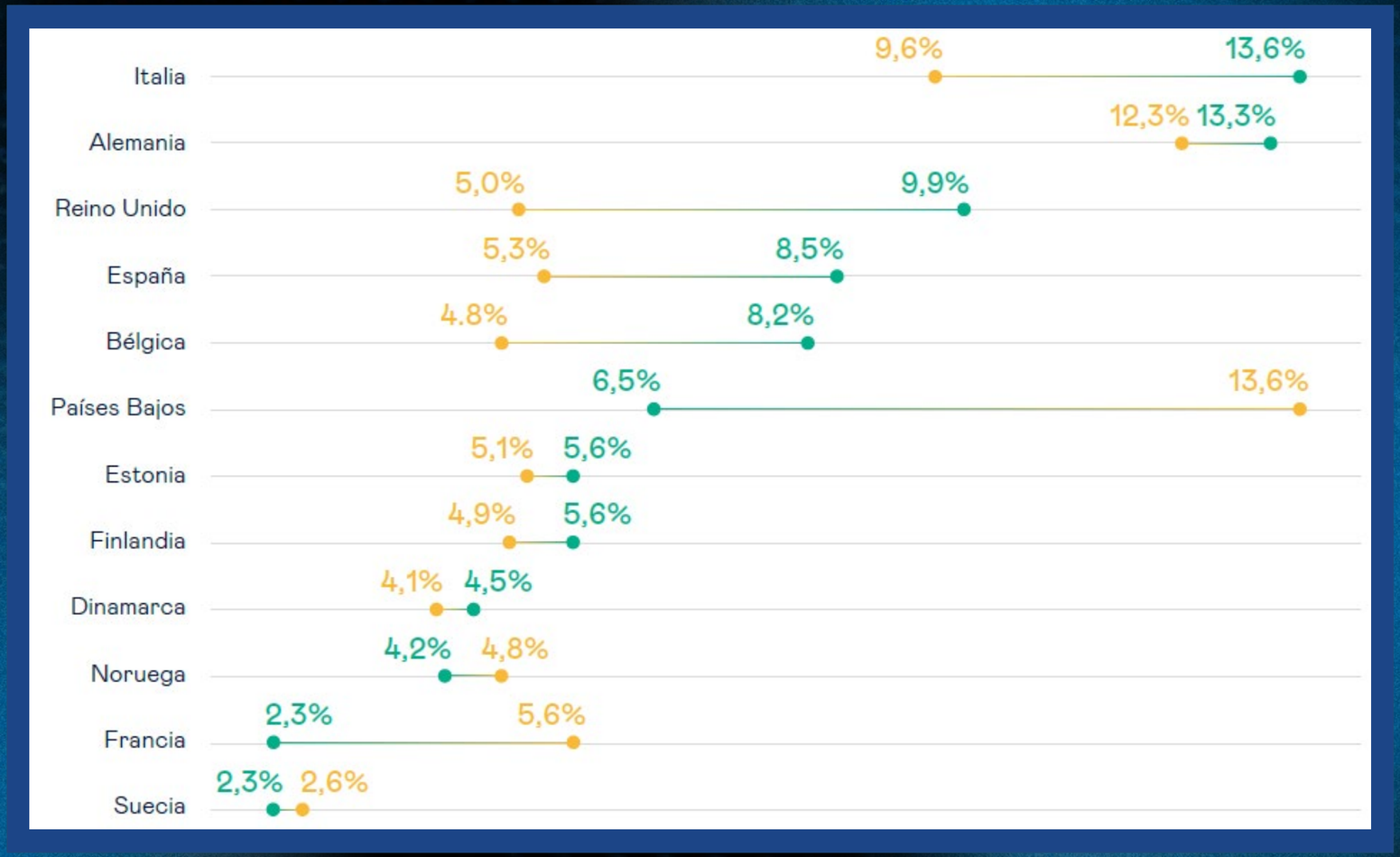
Los países europeos, España entre ellos, están llevando a cabo numerosos casos de uso basados en IA

% de pilotos de IA en 12 países seleccionados

2010-2021

2022-2024

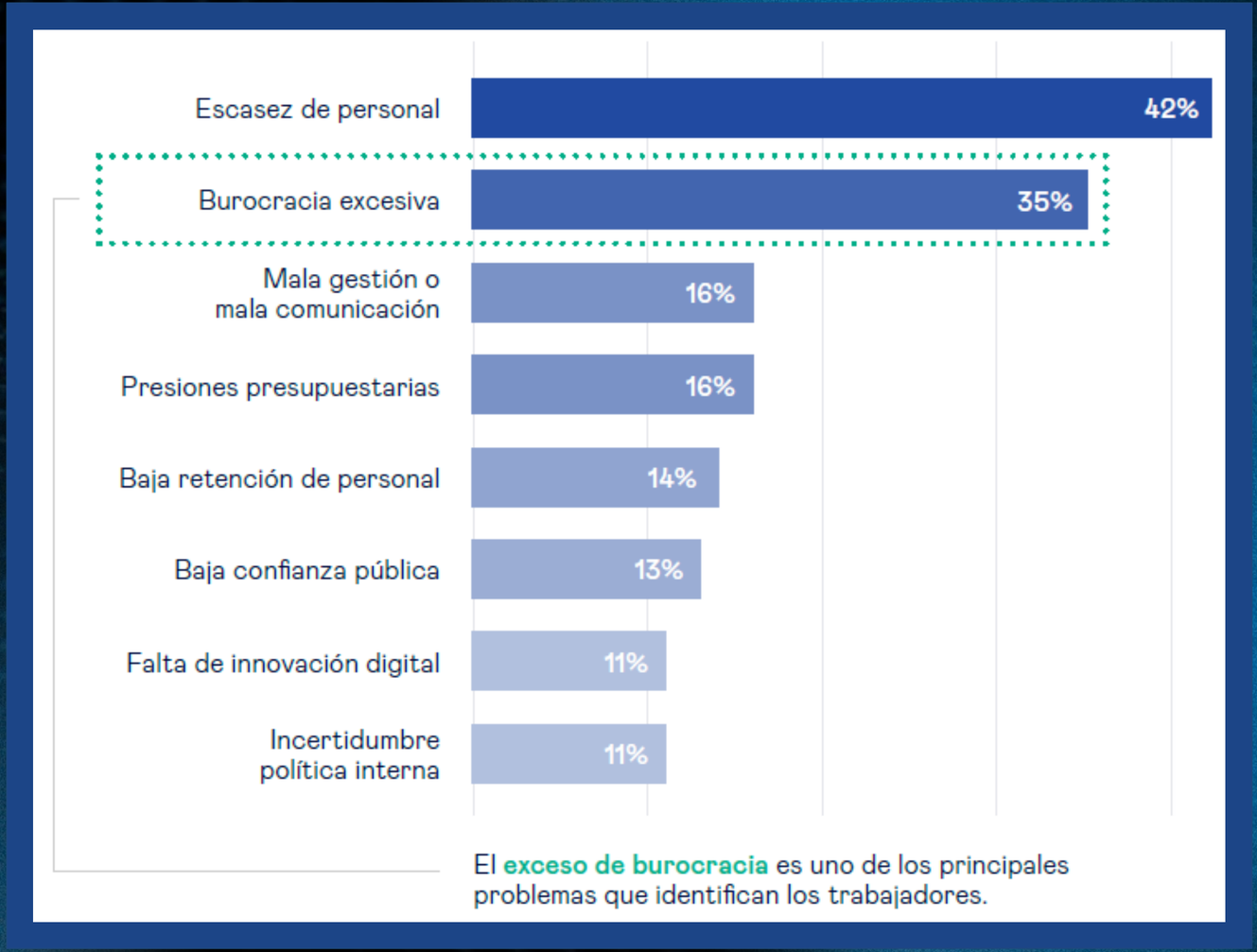
España presenta un considerable volumen de proyectos piloto basados en IA.



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

¿Cuáles de los siguientes problemas a los que se enfrenta la institución del sector público en la que trabaja son los más importantes?

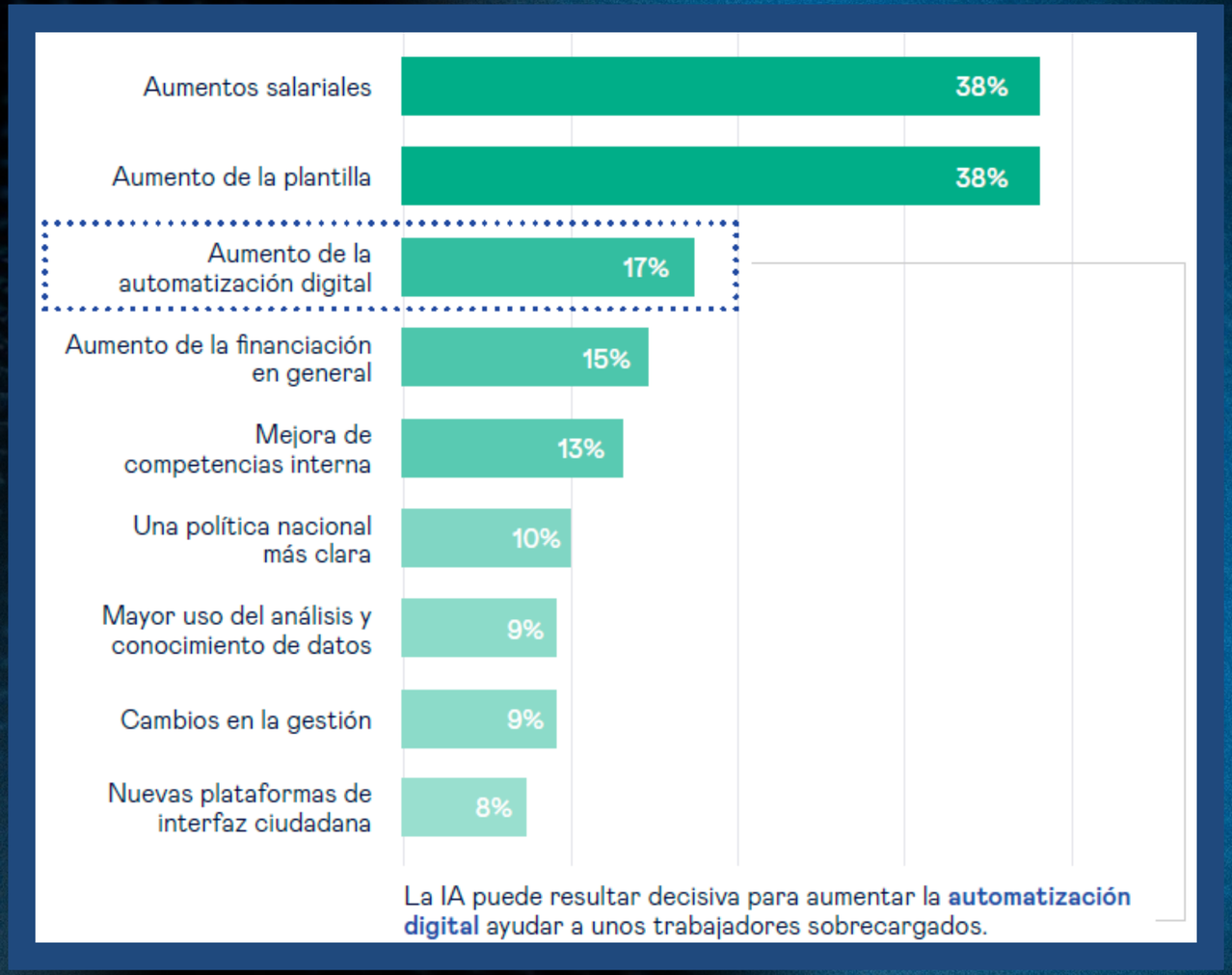
Fuente: Encuesta online de Public First a 333 trabajadores de la Administración pública española en activo.



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

¿Cuáles de los siguientes cambios son más necesarios en la institución del sector público en la que trabaja?

Fuente: Encuesta online de Public First a 333 trabajadores de la Administración pública española en activo.

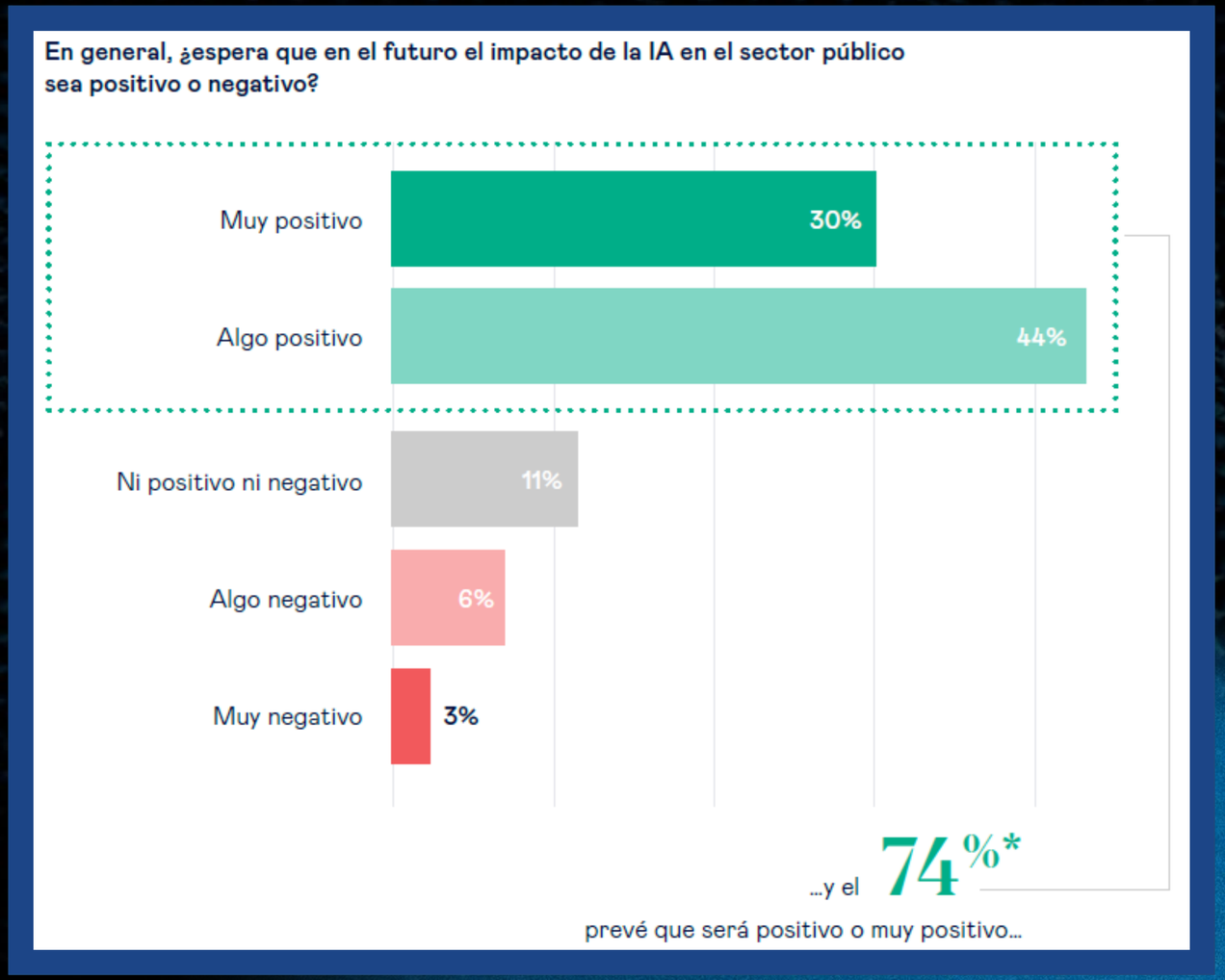


La mayoría de trabajadores espera que la IA tenga un impacto duradero y positivo

¿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 mayoría de los trabajadores ya utiliza actualmente herramientas de IA en su trabajo y su opinión es muy positiva

¿Con qué frecuencia utiliza herramientas de IA en su trabajo actual?

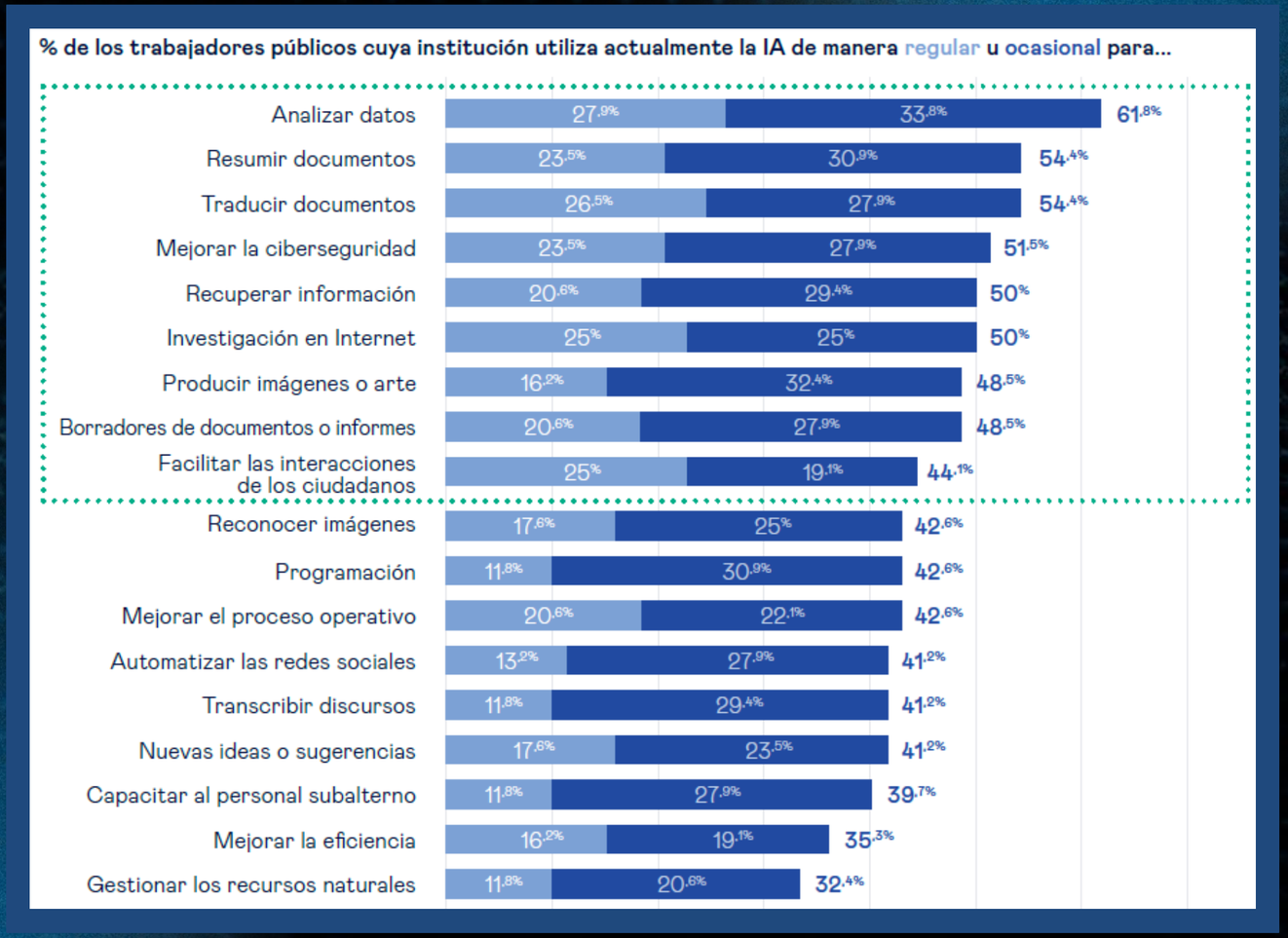
En **2021**, en torno al **14%** de los trabajadores del sector público utilizaban IA

	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

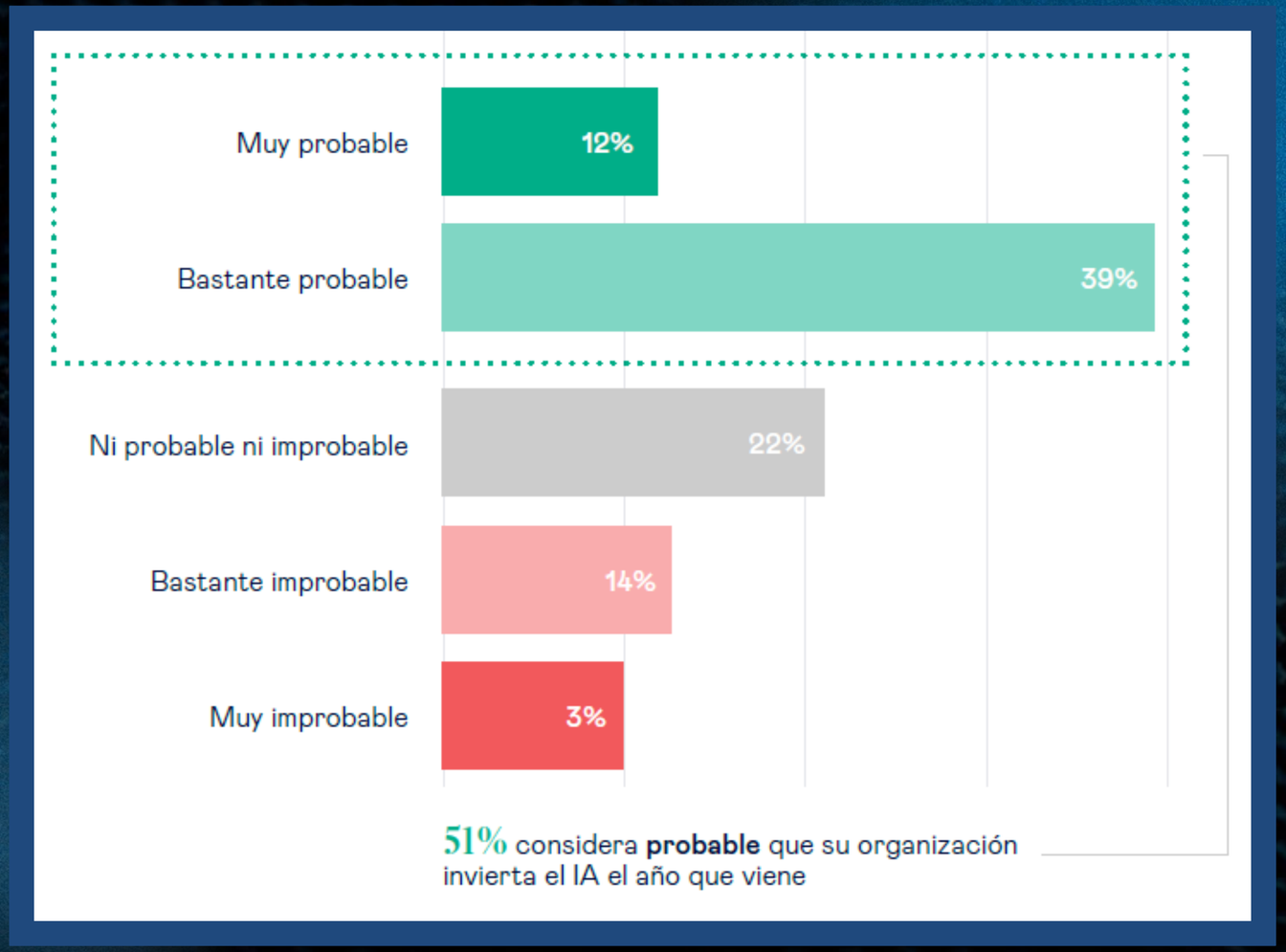


Usos más frecuentes de la IA:

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

La mayoría espera que su organización invierta en IA el año que viene y tiene grandes esperanzas en que añada valor

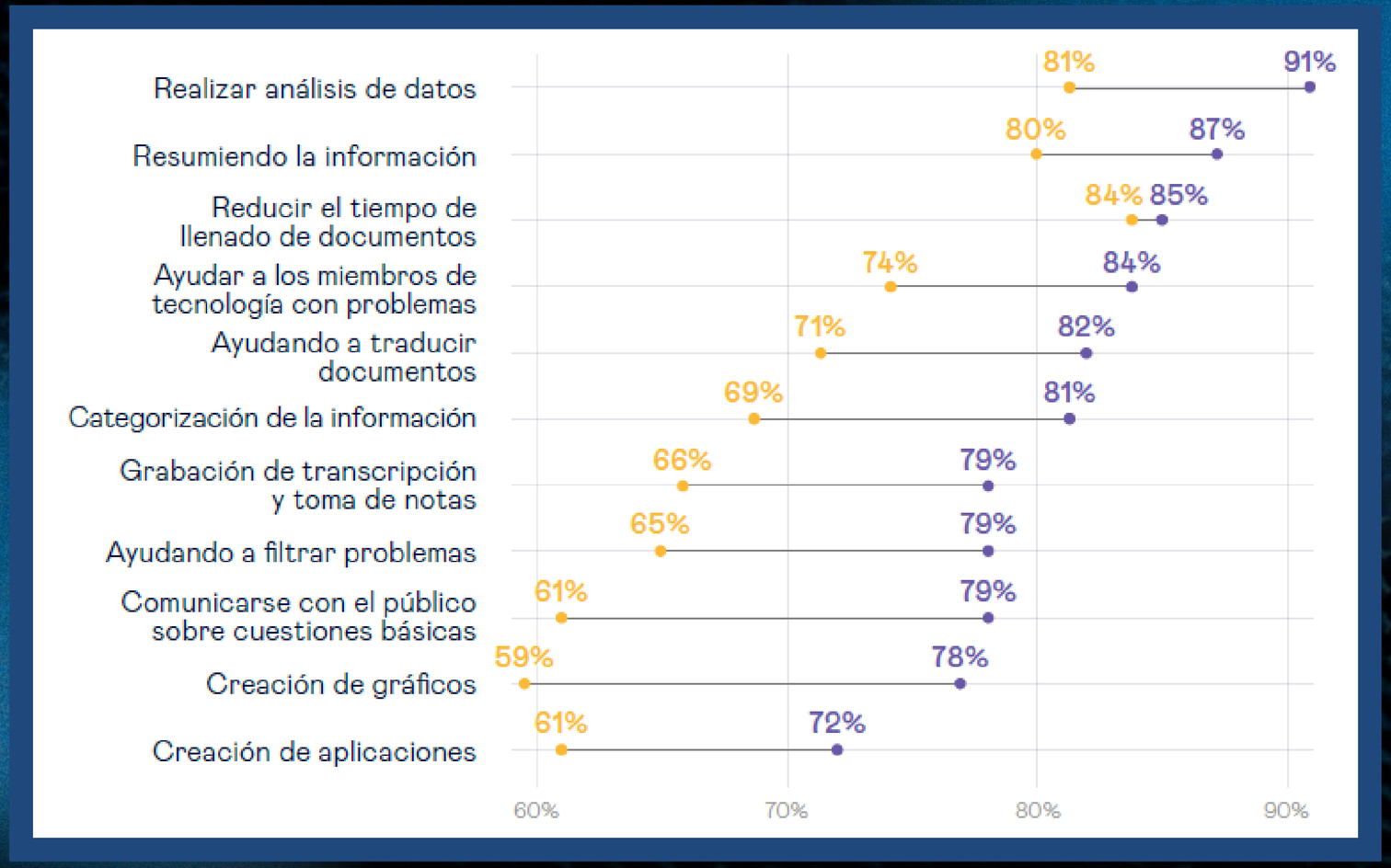
¿Cuál cree que es la probabilidad de que su institución desarrolle en mayor medida las herramientas de IA el año que viene?



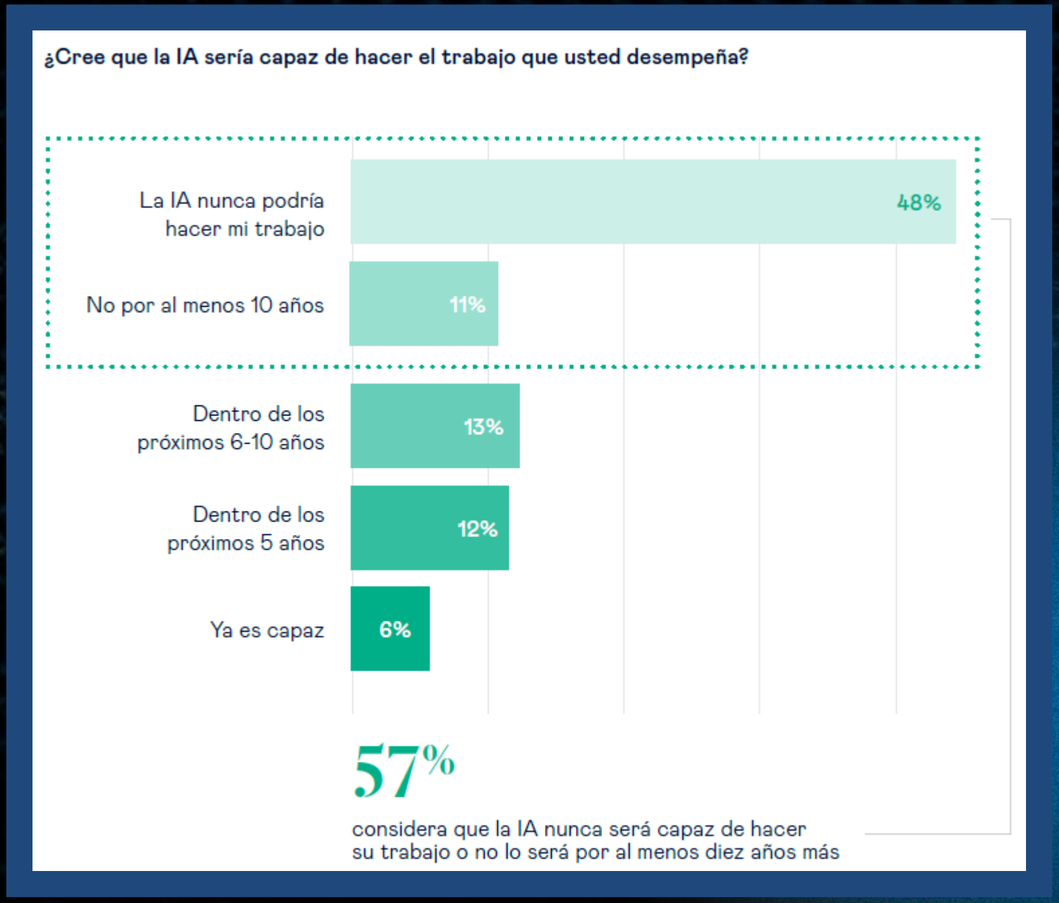
La mayoría espera que su organización invierta en IA el año que viene y tiene grandes esperanzas en que añada valor

% 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 inversión en IA

88% Cree muy probable que se invierta en formación laboral

82% piensa que su organización reasignará tareas para liberar el tiempo de los trabajadores

67% ve probable la contratación de perfiles para gestionar las nuevas tecnologías.

9% considera que una reducción 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

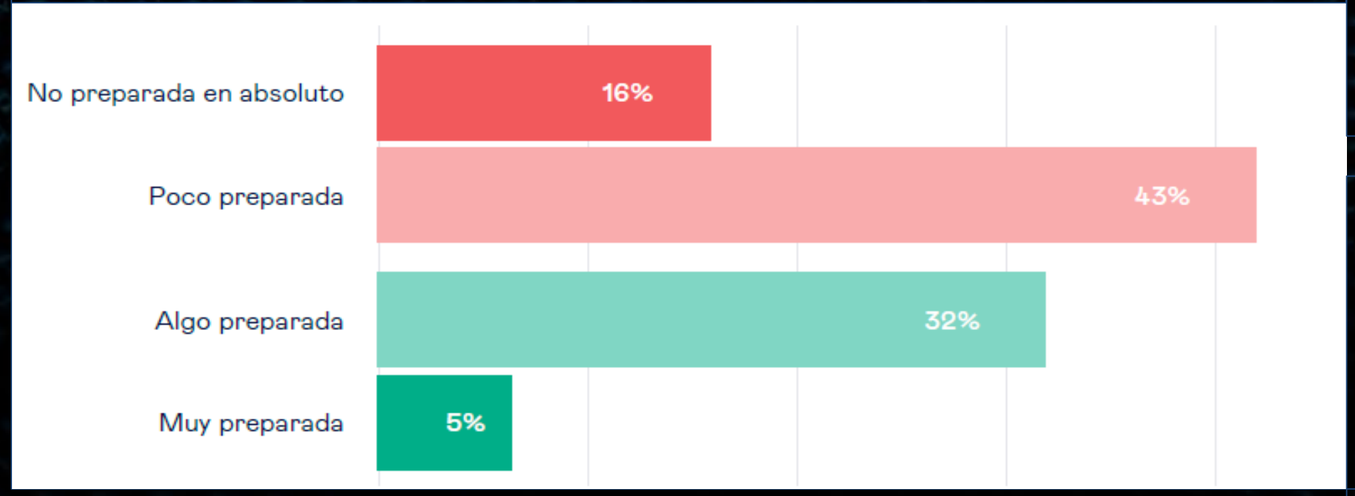
90%

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 público le resulta más difícil adoptar nuevas tecnologías.

59%

cree que en la actualidad su institución no está bien preparada para integrar la IA en los procesos.

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

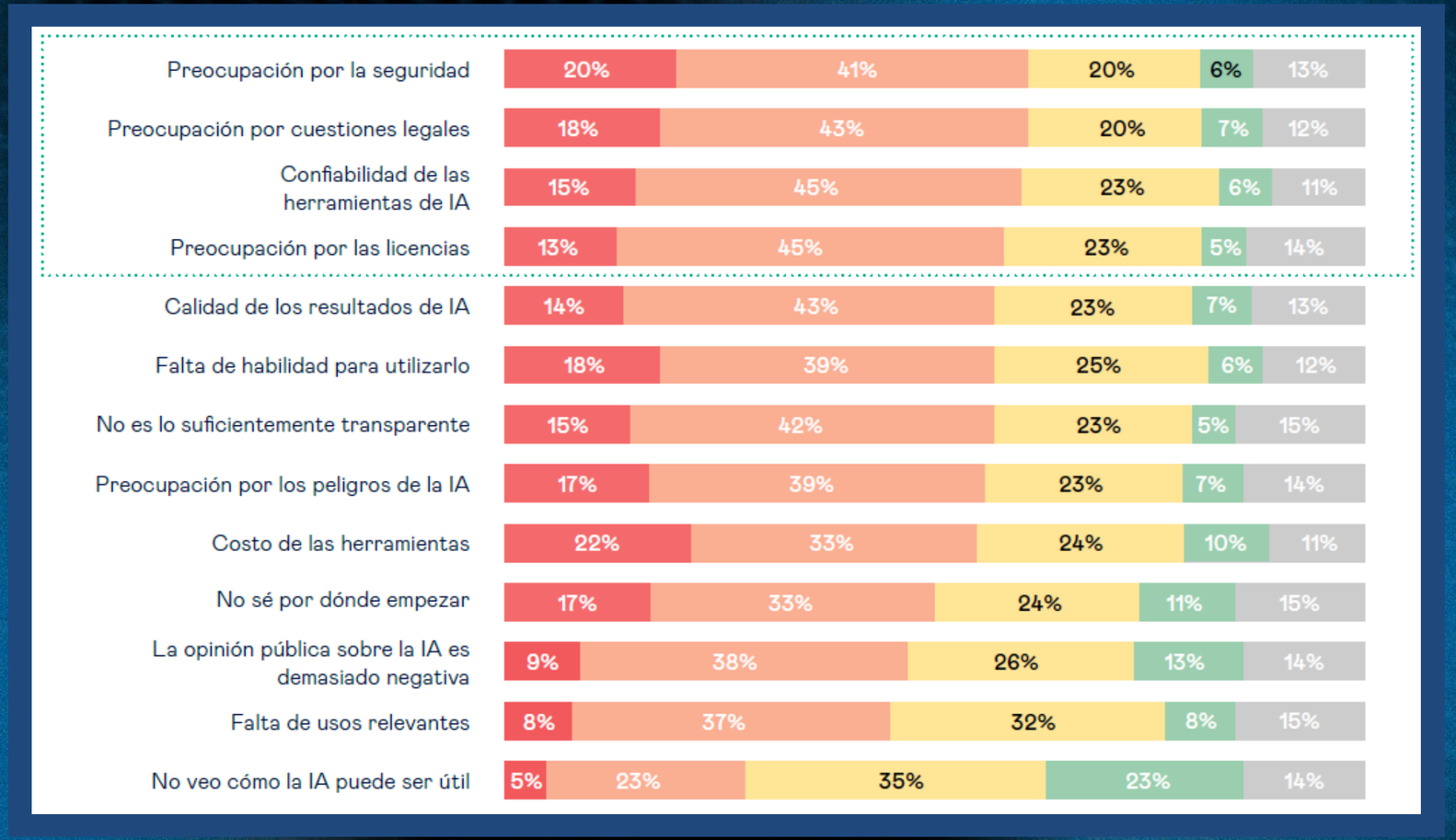
Clasificación de las preocupaciones para la implementación de la IA:

barrera significativa

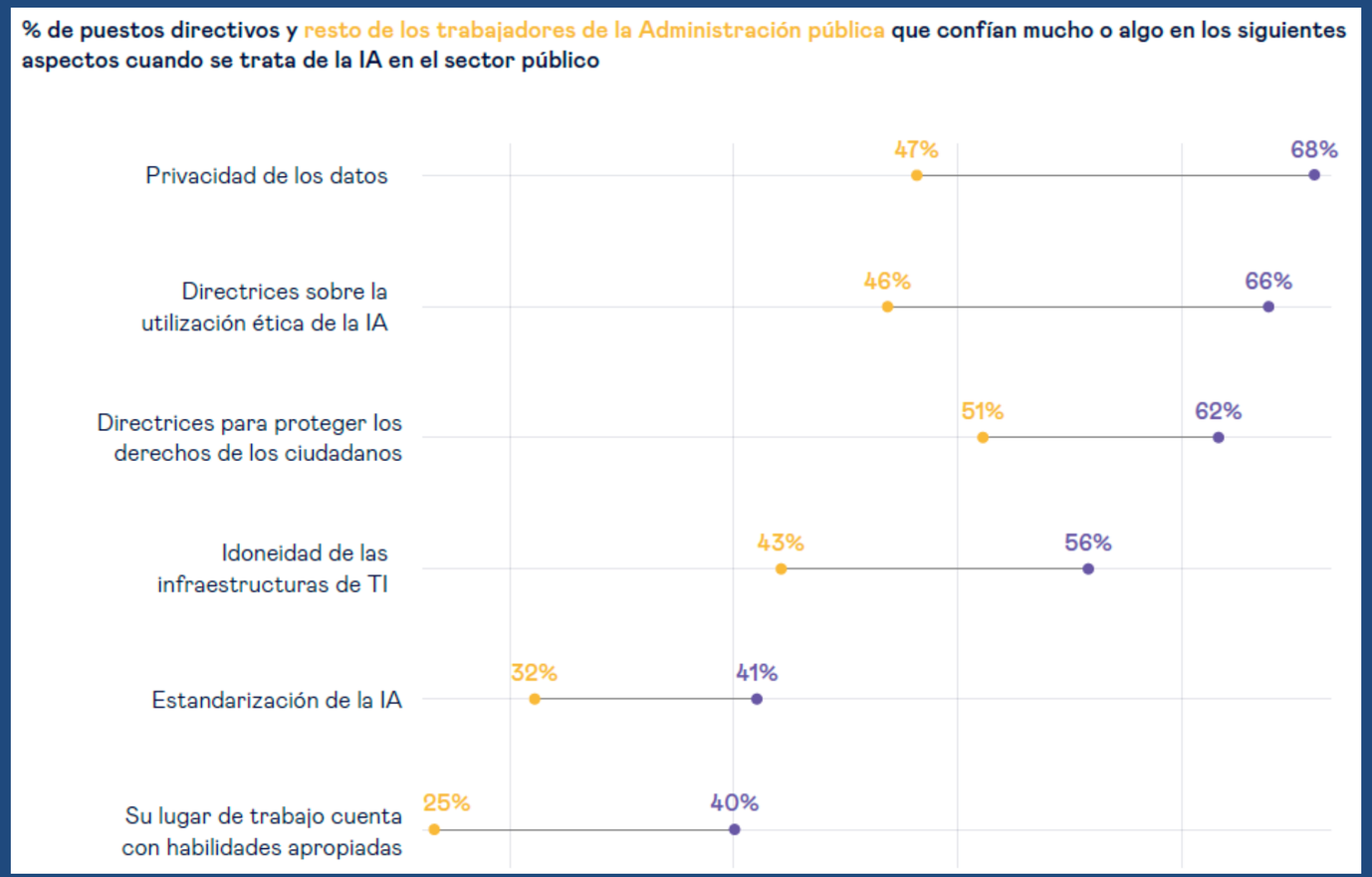
una barrera

no supone una barrera

no es en absoluto una barrera



Entre los trabajadores públicos la confianza en la ética y la privacidad de la IA es bastante alta



La confianza relacionada con la **privacidad y las directrices** es alta y más sólida entre los líderes que ostentan un puesto **directivo** en el sector público.

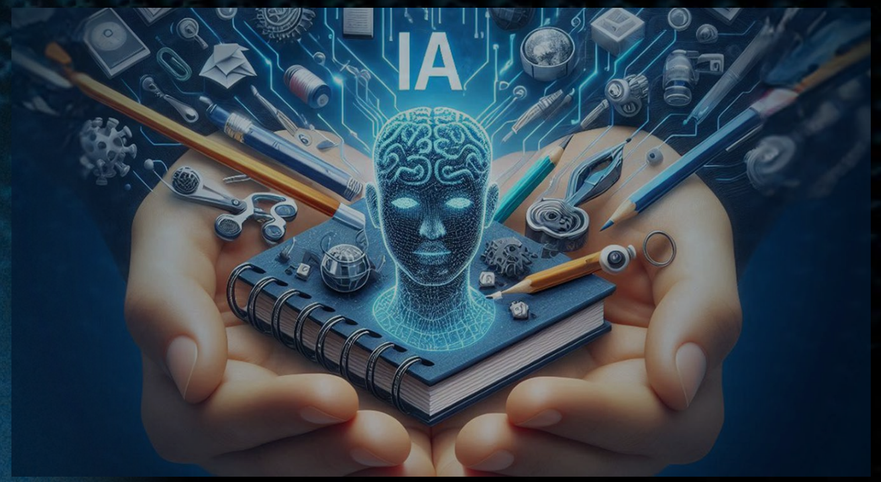
Supone una base sólida en la que pueden basarse las **políticas y la gobernanza.**

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 fiabilidad 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 España ya se están poniendo en marcha estos enfoques pilotados, tanto a escala nacional como autonómica 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 Transformación Digital y la Fundación Pública	**Laboratorio de innovación** para desarrollar IA en el sector público. Ha recibido **más de 300 solicitudes**. Su objetivo es **crear servicios públicos personalizados e innovadores**.
	AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA Junta de Andalucía	Ha desarrollado varios casos de uso en una amplia gama de áreas. Ha ayudado a procesar más 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 áreas y departamentos que ayudan a identificar necesidades.

En España las iniciativas para implementar la IA tienen lugar en un marco regulatorio cada vez más 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 eficiencia mediante IA. Financiado por la UE, 3.000M + 540M euros.
Estrategia de Inteligencia Artificial 2024	Instrumento estratégico básico para la expansión de la IA en los sectores público y privado. Plan nacional de 2 años (2024-25) con financiación de 1.500M euros.
Hispania 2040 (Alia)	Estudio estratégico prospectivo para 2040. Grandes retos para la IA: modernizar economía, fortalecer el estado de bienestar, sostenibilidad medioambiental, reducción de desigualdad.
España Digital 2026	Agenda del gobierno para la transformación digital. Impulsa los servicios públicos online y eficientes 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.



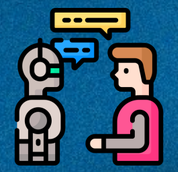
Formación específica y acceso generalizado



La Administración pública debe **aumentar** la proporción de **trabajadores IT** para impulsar la **productividad** y garantizar la **gestión** de la IA. ← DIFÍCIL



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



La **barrera de entrada** es **muy baja**, lo que significa que muchos **más trabajadores** serán capaces de acceder a ella y **aprovechar sus ventajas**.

PROGRAMA 422M00 “MRR EDUCACIÓ I FORMACIÓ PROFESSIONAL”.		PROGRAMA 422M00 “MRR EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PEROFESIONAL”.	
COMPONENT 21: MODERNITZACIÓ I DIGITALIZACIÓ DEL SISTEMA EDUCATIU, INCLOSA L’ EDUCACIÓ PRIMERENCA DE 0 A 3 ANYS.		COMPONENTE 21: MODERNIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DEL SISTEMA EDUCATIVO, INCLUIDA LA EDUCACIÓN TEMPRANA DE 0 A 3 AÑOS.	
Inversió 06.P02: Pla per al desenrotllament de microcredencials universitàries.		Inversión 06.P02: Plan para el desarrollo de microcredenciales universitarias.	
Línies:	“Producció de noves formacions conduents a microcredencials a les universitats públiques”.	**Líneas:**	“Producción de nuevas formaciones conducentes a microcredenciales en las universidades públicas”.
Objectius:	Emissió de microcredencials universitàries duna durada inferior a 15 ECTS i orientades a la requalificació de la població de 25 a 64 anys, complerts a la data de començament del curs.	**Objetivos:**	Emisión de microcredenciales universitarias de una duración inferior a 15 ECTS y orientadas a la recualificación de la población de 25 a 64 años, cumplidos a la fecha de comienzo del curso.
Actuacions:	**UNIVERSITAT MIGUEL HERNÁNDEZ D’ELX** Microcredencial Universitària **“Ferramentes d’intel·ligència artificial generativa ”.** Data de impartició**: de 20/06/2025 a 14/11/2025.** Durada**: 5 ECTS**	**Actuaciones:**	**UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE** Microcredencial Universitaria **“Herramientas de Inteligencia Artificial Generativa”.** Fecha de impartición**: de 20/06/2025 a 14/11/2025.** Duración**: 5 ECTS**