

El impacto de la IA en la gestión de la información dirigida a la ciudadanía

Jornada Bibliotecas especializadas. Preparadas para el futuro
Valencia, 30 de mayo de 2025

Introducción

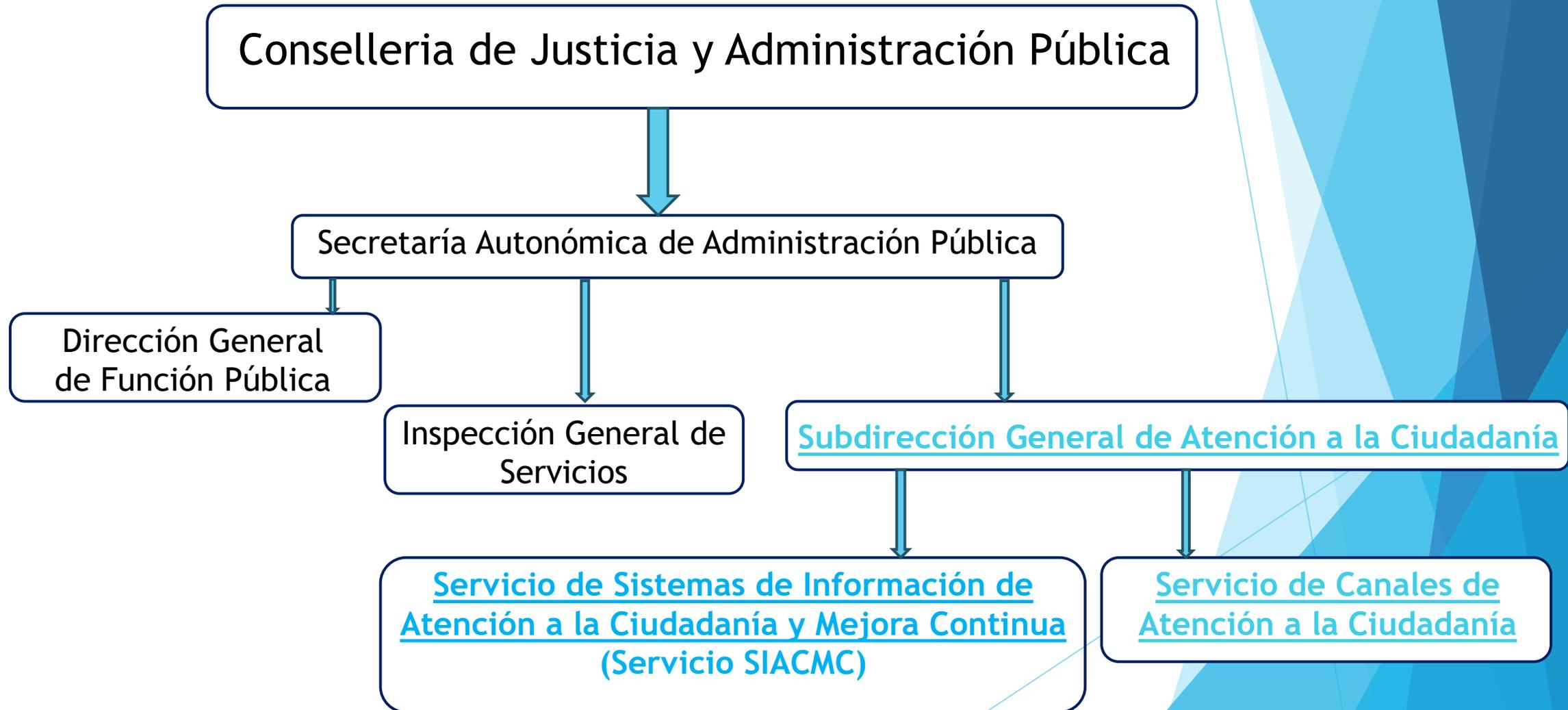
Preámbulo del Decreto 30/2025, de 25 de febrero, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat (DOGV núm. 10055, 26/02/2025)

- ▶ La Administración pública genera un gran volumen de **información administrativa orientada**:
 - al acceso a los servicios públicos,
 - el cumplimiento de obligaciones y
 - el ejercicio de derechos por parte de la ciudadanía.
- ▶ Esta información se canaliza a través del **sistema de atención a la ciudadanía**.
- ▶ La **atención a la ciudadanía es el punto de contacto entre la Administración y la ciudadanía**, el primer nivel al que se dirigen los ciudadanos y ciudadanas cuando desean acudir a la Administración y el momento en que interactúan directamente con ella.
- ▶ La **percepción de la calidad de la atención recibida determina en gran medida la imagen y reputación social de las administraciones y los niveles de confianza de la ciudadanía en ellas**.
- ▶ Es importante contar con una **administración orientada a las necesidades y demandas de la ciudadanía** y con un **sistema de atención eficaz, eficiente y de calidad**. Más aún en momentos de crisis, como el vivido en la Comunitat Valenciana como consecuencia de la DANA que afectó a miles de personas el 29 de octubre de 2024. ³

Contexto organizativo

La organización
administrativa de la
atención a la ciudadanía
en la Generalitat
Valenciana

Atención a la Ciudadanía GVA ¿quiénes somos?



Decreto 30/2025, de 25 de febrero, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat (DOGV núm. 10055, 26/02/2025)



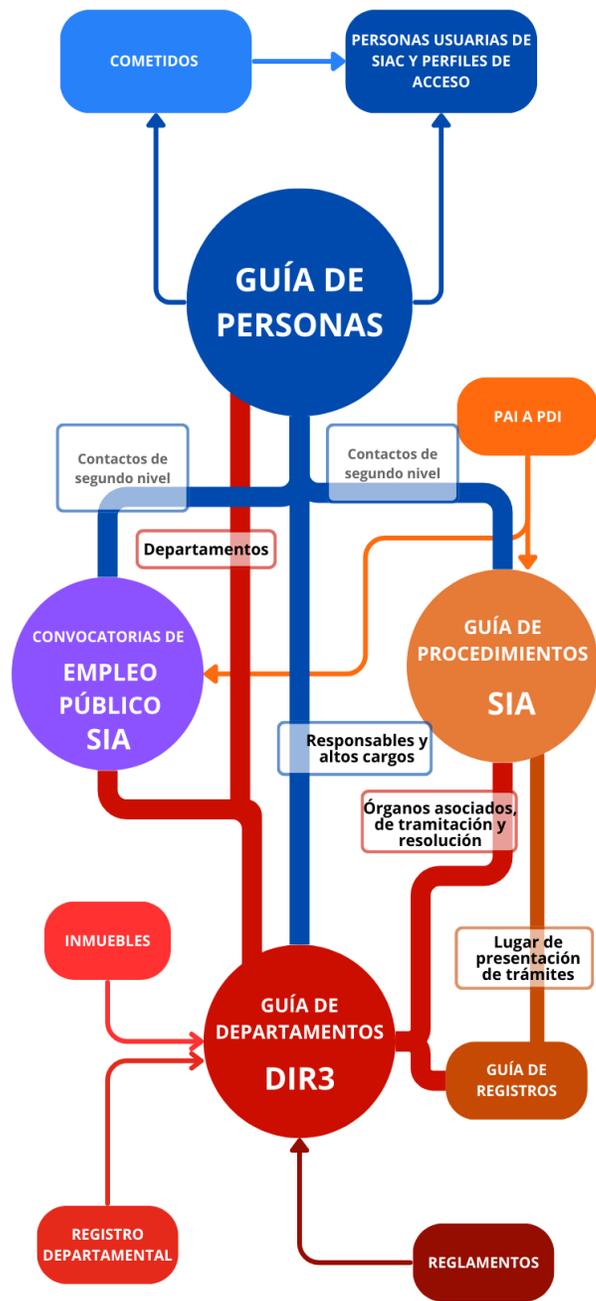
El sistema de información de atención a la ciudadanía, SIAC y su red

1000 personas colaborando en la mejora del sistema de Información, desde febrero de 2023

Atención a la Ciudadanía GVA ¿Qué hacemos?

Gestión del Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) como fuente de información para los canales de atención a la Ciudadanía:

1. Catálogo de procedimientos administrativos de la Administración y el sector público de la Generalitat.
2. Guía de personas y departamentos, y su adaptación a la estructura orgánica y funcional vigente.
3. Guía de oficinas de asistencia en materia de registro.
4. Guía de órganos judiciales.
5. Guía de entidades locales.
6. Convocatorias de empleo público GVA y SPI, entidades locales de la Comunitat Valenciana, otras comunidades, Administración general del Estado y UE.
7. Incidencias de información del 012 y de las Oficinas PROP relacionadas con SIAC.



SIAC, Sistema de información de atención a la ciudadanía de la Generalitat Valenciana

Atención a la Ciudadanía GVA. Aplicación SIAC

The screenshot displays the SIAC application interface for GVA procedures. The main window is titled "Consulta de procedimiento GVA" and shows details for a specific procedure. The interface is organized into several sections:

- Header:** Includes the VALENCIANA logo, navigation tabs (Inicio, Versión, Castellano), and search filters for Tipo (Procedimiento), Órgano (27709), and Código (102512).
- Search Results:** A table on the left shows search results with columns for Código, Vig., and Plazo. The selected row is 102512, which is "Abierto".
- Procedure Details:** The main content area displays the following information:
 - Tipo:** Procedimiento
 - Órgano:** 27709
 - Conselleria:** Conselleria de Hacienda y Economía
 - Código:** 102512
 - Fin proc.:** SIA 3156738
 - Descripción:** Ayudas para paliar las consecuencias económicas derivadas de la pérdida de vehículos siniestrados durante el temporal de viento y lluvias iniciado el 29 de octubre de 2024 en la Comunitat Valenciana.
 - Palabras clave:** DANA Ciclomotores Motocicletas Motocarro Automóvil de tres ruedas Turismos, furoonetas v vehículos similares Pick-up Camión MMA de menos de 3500 ka Furoón
 - Destinatario:** Ciudadanía (selected), Administración, Empresas, Interno.
 - Forma presentación:** Presencial (selected), Telemática.
 - Plazo presentación:** Las solicitudes podrán presentarse desde el día siguiente a la publicación del Decreto de la convocatoria en el DOGV hasta el 28 de febrero de 2025.
 - Fec.inicio:** 16/01/2025 08:00, **Fec.fin:** 28/02/2025 23:59
 - Formularios y documentación:** No es necesario aportar ninguna documentación. Únicamente es necesario cumplimentar la solicitud con los datos requeridos.
 - Formularios:** Formularios (selected), D.C.
 - Tasas/Pagos:** Empty field.
 - Normativa / Enlaces:** Table with columns Tipo, Descripción, and Enlace/Documento.
- Observaciones:** Cada persona solicitante de la ayuda solo podrá optar a una ayuda por vehículo siniestrado. En el supuesto de que un vehículo pertenezca a varias personas, la ayuda se solicitará por...
- Interesados:** Serán beneficiarias de las ayudas las personas físicas, tanto si ejercen actividades económicas como si no, que sean propietarias de un vehículo que se encuentre asegurado, que...

Atención a la Ciudadanía GVA ¿dónde se ve lo que hacemos?

- ▶ [Guía PROP](#) y sede electrónica de la Generalitat.
- ▶ [Boletín de novedades PROP](#).
- ▶ [Novedades de los últimos 10 días](#).
- ▶ 134 aplicaciones de la Generalitat que reutilizan datos de SIAC (sistema de fichaje del personal, unidades de red, de impresión, contratosGVA, etc.).

Atención a la Ciudadanía GVA. La red que trabaja en SIAC

Cerca de 1.000 personas internas y externas, tienen permiso de acceso para trabajar en los diferentes apartados de SIAC:

- Edición de **procedimientos** y servicios: 514 personas de departamentos de la GVA y su SPI.
- Edición de las convocatorias de **empleo público**: 150 de la GVA y su SPI.
- Actualización de la guía de **personas**: 240 de la GVA y su SPI.
- Actualización de la guía de **departamentos** y de oficinas de **registro**: Servicio SIACMC.
- Elaboración de **formularios**: 10 editores de procedimientos y personal externo.
- Consulta de contenidos por el personal **informador** de oficinas PROP y 012: 200 personas.
- Configuración de la tramitación telemática y desarrollo informático de SIAC: 20 personas de la Dir. General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y asistencias.
- Revisión, validación de contenidos, resolución de incidencias y desarrollo funcional de la aplicación: Servicio SIACMC: 7 personas y 5 puestos en espera de titular, uno de ellos del cuerpo A1-04-02 superior de archivística, biblioteconomía, documentación y edición de la GVA.

La inteligencia artificial en la mejora de la gestión de la información dirigida a la ciudadanía

Una realidad, una opción de futuro y una integración en camino

Aliados de atención a la ciudadanía en estos proyectos:

1. La Dirección general de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, DGTIC. Conselleria de Hacienda y Economía
2. Dirección general de Simplificación Administrativa. Presidencia
3. Dirección general de Transparencia y Participación. Presidencia
4. Dirección general de Política Lingüística. Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo

Tres proyectos con IA:

1. Clasificación temática de los procedimientos
2. Pruebas de extracción de textos del DOGV, convertidos en lenguaje claro e incorporados a la base de datos de procedimientos
3. Traducción a lenguaje claro de los procedimientos

1. Clasificación temática de los procedimientos

- ▶ Objetivo: clasificar los procedimientos, servicios y enlaces informativos de acuerdo con las nuevas clasificaciones impulsadas por la Dirección general de Simplificación Administrativa.
- ▶ Solución: uso de la inteligencia artificial para realizar la clasificación temática automatizada.
- ▶ Se clasificó un volumen enorme de procedimientos en poco tiempo. Las personas editoras de los trámites revisaron el trabajo realizado para asegurar la calidad del proceso.
- ▶ Resultado: clasificación por temas de los procedimientos disponibles en el [Canal empresa](#).

Los siguientes proyectos están relacionados con la necesidad de clarificar la información administrativa. ¿Qué es el lenguaje claro y para qué sirve?

Un comunicado está escrito en lenguaje claro si su **redacción**, su **estructura** y su **diseño** son tan transparentes que los lectores a los que se dirige pueden:

- **encontrar** lo que necesitan, (encontrable)
- **entender** lo que encuentran y (comprensible)
- **usar** esa información. (1) (usable)

(1) [International Plain Language Federation](#). Fuente de la definición incluida en UNE-ISO 24495-1 *Lenguaje claro. Parte 1: principios rectores y directrices*, p. 6. Febrero 2024.

Comunicado: nota, declaración o parte que se comunica para conocimiento público.

2. Identificación de texto relevante en el DOGV, extracción, clarificación, y carga en la base de datos de procedimientos

► Objetivo:

1. Identificación y extracción automática textos relevantes de convocatorias de ayudas de la Administración y del sector público, publicadas en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, DOGV.
2. Clarificar el texto de acuerdo los principios de lenguaje claro incluidos en:

La Guía de lenguaje claro de la GVA



UNE-ISO 24495-1 Lenguaje claro. Parte 1: principios rectores y directrices, 2024



3. Carga de los nuevos textos en los campos correspondientes de la base de datos que gestiona el catálogo de procedimientos, en SIAC.

2. Identificación de texto relevante en el DOGV, extracción, clarificación, y carga en la base de datos de procedimientos

- ▶ Ventajas del uso de la IA en este proyecto:
 1. Es capaz de gestionar un volumen enorme de datos.
 2. La información jurídico-administrativa presenta una estructura y un formato consistentes que favorece el trabajo de la IA.
 3. En este contexto, la IA identifica patrones lingüísticos y estructurales y localiza la información relevante.
- ▶ Proceso: fueron necesarias varias iteraciones para refinar los resultados.
- ▶ Se aplazó su aplicación porque requería de mucho tiempo y dedicación pero abrió el camino para el tercer proyecto.

3. Traducción a lenguaje claro de los procedimientos

- ▶ Objetivo: sugerir a editores y responsables de los procedimientos una **versión del procedimiento en lenguaje claro** que pueden publicar o ignorar y continuar con la versión original.
- ▶ Situación: se está verificando la seguridad interna del proceso y analizando el momento en el que se obtendrá una versión en lenguaje claro, con el menor coste posible.

Transparencia de los sistemas de inteligencia artificial

Art. 16.1.l) de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana («DOGV» núm. 9323, de 22/04/2022) establece que las administraciones públicas (1) publicarán:

La relación de sistemas de inteligencia artificial de alto riesgo de acuerdo con el reglamento de inteligencia artificial que desarrollen o implanten. Asimismo, se incluirá la **relación de sistemas automatizados y sistemas de inteligencia artificial de uso general cuyo empleo impacte de manera significativa en los procedimientos administrativos** o la prestación de los servicios públicos. Sin perjuicio de su desarrollo reglamentario, y de acuerdo con los principios de transparencia y explicabilidad, la información a facilitar incluirá la descripción, en un lenguaje claro y sencillo, del diseño, funcionamiento y lógica del sistema, su finalidad, su incidencia en las decisiones públicas, el nivel de riesgo que implica, la **importancia y consecuencias previstas para la ciudadanía**, el punto de contacto al que poder dirigirse, y en su caso, el órgano u órganos competentes a efectos de impugnación. Asimismo, se informará de los criterios generales de impacto y riesgo adoptados para delimitar los sistemas a los que se debe dar publicidad

(1) En esta Ley: la administración de la Generalitat y sus organismos públicos vinculados o dependientes, las entidades integrantes de la administración local de la Comunitat Valenciana, las universidades públicas valencianas, y los consorcios constituidos íntegramente por administraciones públicas territoriales.

Difusión de sistemas de apoyo basados en IA para clarificar textos

Pregunta a la IA de diferentes formas, hasta que encuentres la mejor respuesta

Herramientas que nos ayudan a obtener textos más claros

- ▶ ArText, ayuda a escribir textos de ámbitos especializados y textos en lenguaje claro: <https://sistema-artext.com/>
- ▶ Clara, test de claridad: <https://clara.comunicacionclara.com/>
- ▶ ChatGPT: <https://chatgpt.com/>
- ▶ Copilot, IA en Microsoft Edge: <https://copilot.microsoft.com/>
- ▶ Gemini, IA en Chrome: <https://gemini.google.com/?hl=es-ES>
- ▶ Asistente de IA en Opera: <https://www.opera.com/es-419/features/browser-ai>

¡Gracias por vuestra atención!



GENERALITAT
VALENCIANA

PROP