INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

De los chats a los agentes

Un recorrido para entender qué es cada cosa, cómo se usa y qué esperar de ella

El viaje: seis estaciones

Hablar → hablar de lo nuestro → pensar → actuar. Cada parada añade capacidad y un poco más de autonomía.

ESTACIÓN 1

1

Completando texto: la máquina que escribe

Qué es · cómo se usa · qué esperar de ella

1 ESTACIÓN 1 · COMPLETANDO TEXTO

No “sabe”. Predice.

Es una máquina que predice el texto más plausible que viene a continuación.
Casi todo —lo bueno y lo malo— sale de ahí.

1 ESTACIÓN 1 · COMPLETANDO TEXTO

Demo 1 · El autocompletar con esteroides

Lo tenéis en el móvil: escribís ***«Voy a llegar un poco…»*** y sugiere **«tarde»**

La IA es lo mismo, con dos diferencias: adivina el párrafo entero, no la siguiente palabra; y ha leído casi todo lo que se ha escrito.

Predice, no consulta una agenda.

LO QUE ESCRIBES

«El Ayuntamiento informa a los vecinos de que, debido a las obras en la calle Mayor, el suministro de agua…»

LO QUE COMPLETA

«…quedará interrumpido el martes de 9:00 a 14:00. Rogamos disculpen las molestias.»

1 ESTACIÓN 1 · COMPLETANDO TEXTO

Demo 2 · No es Google, no es una base de datos

Misma petición, dos veces: ***«Escríbeme un tuit anunciando la feria del libro del fin de semana.»***

RESPUESTA 1

¡Este finde llega la Feria del Libro! 📚 Ven a descubrir autores locales, talleres y mucho más en la Plaza Mayor. ¡Te esperamos!

RESPUESTA 2

Amantes de la lectura, atención: la Feria del Libro abre sus puertas este fin de semana en la Plaza Mayor. ¡No te lo pierdas! 📖

No busca una respuesta guardada: la genera nueva cada vez. Por eso es flexible… y por eso no es una fuente de datos fiable.

1 ESTACIÓN 1 · COMPLETANDO TEXTO

Demo 3 · Cuando no sabe, no se calla: inventa

TÚ PREGUNTAS

«¿Qué dice el artículo 12 de la Ordenanza de Tenencia de Animales de nuestro municipio?»

LA IA RESPONDE

«El artículo 12 establece que los perros deberán pasear con correa de máximo 2 metros y bozal obligatorio en parques infantiles…»

Suena perfecto. Es falso.

Nunca ha visto esa ordenanza. Así que hace lo único que sabe: generar algo que suena a artículo. Su objetivo es ser plausible, no verdadero.

LA REGLA DE ORO

La IA propone. La persona verifica y responde.

1 ESTACIÓN 1 · COMPLETANDO TEXTO

Demo 4 · La herramienta la manejas tú

La misma tarea, según cómo se pida. No hace falta ser ingeniero: hace falta aprender a encargar bien.

ASÍ NO

«Escribe sobre el reciclaje.»

→ Un texto genérico, soso, que no sirve para nada concreto.

ASÍ SÍ

«Eres el responsable de comunicación del Ayuntamiento. Escribe 3 líneas para Instagram, tono cercano, para familias, recordando que el jueves se recoge la poda. Acaba con una llamada a la acción y un emoji.»

1 ESTACIÓN 1 · COMPLETANDO TEXTO

Qué os ahorra horas hoy mismo

Tareas de bajo riesgo, sin tocar nada sensible — y siempre con revisión humana.

Redactar borradores
Bandos, notas, respuestas tipo.

Resumir documentos
Convertir 40 páginas en 10 líneas.

Traducir
A otras lenguas cooficiales o extranjeras.

Lenguaje claro
Reformular textos farragosos para el ciudadano.

Pero le hablábamos en frío y olvidaba todo. ¿Y si le damos un papel fijo y memoria? Estación 2.

ESTACIÓN 2

2

La conversación: rol fijo y memoria

El chat deja de dar respuestas sueltas y se convierte en un asistente

2 ESTACIÓN 2 · LA CONVERSACIÓN

El chat se convierte en asistente

Dos superpoderes nuevos: le das un papel fijo (las instrucciones de sistema) y mantiene el hilo de la conversación.

2 ESTACIÓN 2 · LA CONVERSACIÓN

Demo 1 · El system prompt: de chat genérico a «el de tu casa»

Le damos unas instrucciones fijas, siempre puestas por debajo, que definen **quién es y cómo se comporta.**

Es como el manual de acogida de un empleado nuevo: no cambias de persona, le explicas las reglas de la casa.

El mismo modelo, con reglas propias.

INSTRUCCIONES DE SISTEMA

«Eres el asistente virtual del Ayuntamiento de Villalba. Respondes en el idioma en que te escriben, castellano o valenciano. Tono formal pero cercano. Solo informas de trámites, horarios y documentación. **Nunca inventes plazos, tasas ni datos de expedientes**; si no tienes el dato, deriva al 010 o a la sede electrónica.»

2 ESTACIÓN 2 · LA CONVERSACIÓN

El mismo modelo, dos comportamientos

Misma pregunta del vecino: ***«¿Cómo pido cita para el padrón?»***

CHAT GENÉRICO

«Depende de tu ayuntamiento. Suele hacerse online o por teléfono, y los documentos habituales son el DNI y un comprobante de domicilio, aunque pueden variar.»

Correcto, pero genérico. No es de la casa.

ASISTENTE DEL AYUNTAMIENTO

«Para el padrón, pide cita en la sede electrónica (sede.trescantos.es) o llamando al 010. Necesitarás DNI y un justificante de domicilio. ¿Quieres que te indique los pasos?»

Tono de la casa, concreto y deriva en vez de inventar.

2 ESTACIÓN 2 · LA CONVERSACIÓN

Demo 2 · La memoria del hilo: una conversación de verdad

UNA CONVERSACIÓN, VARIOS TURNOS

Vecino — *«¿Qué necesito para empadronarme?»*
Asistente — DNI y justificante de domicilio.
Vecino — *«¿Y si soy extranjero?»*
Asistente — Además, pasaporte o NIE en vigor.
Vecino — *«¿Y para mis dos hijos menores?»*
Asistente — El libro de familia y su documentación.

¿De verdad se acuerda?

En la 2.ª y 3.ª pregunta no repetimos «empadronamiento» y aun así lo entiende. Mantiene el contexto… pero por debajo no hay memoria. Lo vemos ahora.

2 ESTACIÓN 2 · LA CONVERSACIÓN

Entre bastidores: ¿cómo «recuerda»?

En realidad no guarda nada. En cada turno le reenviamos toda la charla —y las instrucciones— y completa la siguiente línea.

LO QUE LE LLEGA EN EL 3.er TURNO

Instrucciones de sistema (siempre, las primeras)

Vecino — *¿Qué necesito para empadronarme?*
Asistente — DNI y justificante de domicilio.
Vecino — *¿Y si soy extranjero?*
Asistente — Además, pasaporte o NIE en vigor.
Vecino — ***¿Y para mis dos hijos menores?***

Y COMPLETA

Asistente — El libro de familia y su documentación.

La siguiente línea del guion: el mismo completion de la Estación 1.

Como un actor con amnesia: le entregas el guion entero cada vez. Al cerrar el chat no queda nada que reenviar — por eso olvida.

2 ESTACIÓN 2 · LA CONVERSACIÓN

Qué esperar… y qué no

ESPERAR

- Un asistente coherente, con el tono y las reglas de la casa.
- Conversaciones naturales, sin repetir el contexto.
- Útil ya: atención al ciudadano y ayuda interna a empleados.

OJO

- El system prompt encauza, pero no blinda: sigue pudiendo equivocarse.
- La regla de oro no caduca: revisión humana.
- Cuidado con los datos personales que se teclean (RGPD).

2 ESTACIÓN 2 · LA CONVERSACIÓN

Qué decisión os toca

Definir las reglas

Qué puede decir el asistente y qué no.

Dónde se despliega

Uso interno o cara al ciudadano (más exposición).

Mantener la supervisión

Encauza, pero sigue necesitando una persona detrás.

Todavía no conoce vuestros expedientes. Que conozca de verdad lo nuestro: Estación 3.

ESTACIÓN 3

3

La memoria propia: nuestros datos

Que deje de hablar en general y hable de lo nuestro — con la fuente citada

3 ESTACIÓN 3 · LA MEMORIA PROPIA

Habla de lo nuestro. Y cita la fuente.

Conectamos el asistente a vuestros documentos: deja de responder en general y responde sobre vuestras ordenanzas y expedientes, diciendo de dónde lo saca.

3 ESTACIÓN 3 · LA MEMORIA PROPIA

Demo 1 · La mesa de trabajo (el tamaño de contexto)

Lo fácil: le ponéis documentos **encima de la mesa** y preguntáis sobre ellos.

Esa mesa hoy es grande: caben cientos de páginas de golpe —una ordenanza entera, un pliego largo—. Pero **no cabe todo el archivo municipal.**

De ese límite nace el siguiente paso.

SUBES UN DOCUMENTO Y PREGUNTAS

Pliego_obras_calle_Mayor.pdf (60 págs.)
«¿Qué plazo de presentación marca y qué documentación exige?»

RESPONDE LEYENDO ESE DOCUMENTO

«Plazo: 15 días naturales. Documentación: solvencia técnica, declaración responsable y oferta económica (Anexo II).»

3 ESTACIÓN 3 · LA MEMORIA PROPIA

Demo 2 · La biblioteca con documentalista (RAG)

¿Y cuando son miles de documentos que no caben en la mesa? No se los metemos todos: le damos una biblioteca y, por cada pregunta, un documentalista saca lo que vale.

TÚ PREGUNTAS A TODO EL FONDO

«¿Qué dice la normativa municipal sobre la tenencia de animales peligrosos?»

RESPONDE Y CITA LA FUENTE

«Deberá inscribirse en el registro municipal y contratar un seguro de responsabilidad civil. **(Ordenanza de Convivencia, art. 12)»**

El artículo 12, ahora de verdad

¿Recordáis el artículo 12 que se inventó en la Estación 1? Ahora os da el real, y os dice de dónde lo saca para que lo comprobéis.

3 ESTACIÓN 3 · LA MEMORIA PROPIA

Cómo funciona un RAG, en tres pasos

El asistente no se aprende vuestros documentos: los guarda en una biblioteca y, por cada pregunta, saca solo lo que vale.

PASO 1

Preparar la biblioteca

Cada documento se trocea y se guarda etiquetado por su significado, en un índice que se puede buscar.

PASO 2

Buscar lo que vale

Llega la pregunta y se recuperan los trozos más parecidos por significado, no por palabras exactas.

PASO 3

Responder con la fuente

Esos trozos se le ponen delante y responde leyéndolos y citándolos.

Por significado: preguntas «¿puedo tener un perro peligroso?» y encuentra el artículo sobre «animales potencialmente peligrosos», aunque no uses esas palabras.

3 ESTACIÓN 3 · LA MEMORIA PROPIA

Qué esperar… y qué no

ESPERAR

- Responde sobre vuestros documentos, con la fuente citada.
- Siempre al día: documento nuevo, disponible al instante.
- Sin reentrenar nada: se conecta, no se «reeduca».

OJO

- Es tan bueno como vuestros documentos: papeles viejos, respuestas viejas.
- El documentalista a veces trae la página equivocada.
- La cita facilita comprobar, pero no exime: la regla de oro sigue viva.

3 ESTACIÓN 3 · LA MEMORIA PROPIA

La decisión: ¿dónde viven los datos?

Para leer vuestros expedientes, esos documentos viajan y se guardan en algún sistema. Las preguntas que debéis saber hacer:

¿Dónde se procesan?

¿Salen de España o de la UE? RGPD, ENS y soberanía del dato.

¿Quién accede?

El asistente debe respetar quién puede ver qué. Permisos.

¿Por dónde empezar?

Primero lo público (ordenanzas, FAQ); los datos personales, después.

Ya sabe de lo nuestro y cita. Para problemas complejos hace falta que piense: Estación 4.

ESTACIÓN 4

4

El razonamiento: piensa antes de responder

De contestar de bote pronto a pararse a pensar el problema

4 ESTACIÓN 4 · EL RAZONAMIENTO

Se para a pensar.

Hasta ahora soltaba lo primero plausible. Un modelo razonador trabaja el problema paso a paso —en privado— antes de responder. Y puede enseñar su trabajo.

4 ESTACIÓN 4 · EL RAZONAMIENTO

Demo 1 · ¿Le corresponde la bonificación?

BONIFICACIÓN DEL IBI · LOS 5 REQUISITOS

1. Título de familia numerosa en vigor
2. Vivienda habitual
3. Renta familiar < 22.000 €
4. Al corriente de pago
5. Solicitud del 1 al 28 de febrero

EL VECINO

F. numerosa ✓ · vivienda habitual ✓ · renta 18.500 € · al corriente ✓ · solicitó el 3 de marzo

RESPUESTA DE BOTE PRONTO

«Cumple familia numerosa y renta, así que le corresponde la bonificación.»

Plausible… y equivocada. ¿Por qué? →

4 ESTACIÓN 4 · EL RAZONAMIENTO

El razonador se para a pensar

Revisa requisito por requisito —y muestra su trabajo.

✓ Familia numerosa con título en vigor	**cumple**
✓ Vivienda habitual	**cumple**
✓ Renta 18.500 € < 22.000 €	**cumple**
✓ Al corriente de pago	**cumple**
✗ **Plazo 1–28 de febrero · solicitó el 3 de marzo**	**FUERA DE PLAZO**

Conclusión: cumple el fondo, pero la solicitud está fuera de plazo → **NO procede este ejercicio.**

Demo 2 · Otro terreno: las cuentas

EL PROBLEMA

«60.000 € para asfaltar 4 calles (800, 1.200, 600 y 1.500 m²) a 15 €/m². ¿Llega?»

800 + 1.200 + 600 + 1.500 = 4.100 m²

4.100 × 15 € = 61.500 €

61.500 € > 60.000 € → no llega (faltan 1.500 €)

Y también caza incoherencias

Detecta cuando un escrito se contradice a sí mismo. El hilo común de todo: se revisa y pilla sus propios errores antes de contestar.

4 ESTACIÓN 4 · EL RAZONAMIENTO

Qué esperar… y qué no

ESPERAR

- Mucho mejor en problemas difíciles de varios pasos: normas, cálculos, planificación.
- Muestra su trabajo: ayuda a justificar y auditar decisiones.

OJO

- Más lento y más caro: pensar tanto consume tiempo y recursos.
- Un desperdicio para lo cotidiano (no hace falta para un bando).
- Pensar mucho no garantiza acertar: la regla de oro no caduca.

4 ESTACIÓN 4 · EL RAZONAMIENTO

Qué decisión os toca

La herramienta adecuada

Razonador para lo difícil; rápido para lo cotidiano. No es mejor: es para otra cosa.

Aprovechar que se ve

En decisiones que afectan a derechos, el razonamiento explícito ayuda a justificar. Con validación humana.

Coste y tiempo

Pensar cuesta. Dimensionar dónde compensa pararse a pensar.

Sabe escribir, conoce lo nuestro, cita y piensa. Solo le falta actuar: Estación 5.

ESTACIÓN 5

5

Las manos: funciones y conectores

El modelo no sólo habla: puede consultar información y empieza a actuar

5 ESTACIÓN 5 · LAS MANOS

Deja de hablar. Empieza a hacer.

Le damos herramientas para actuar en vuestros sistemas. Clave: el modelo no ejecuta nada solo — pide la acción, y vuestro sistema la ejecuta.

5 ESTACIÓN 5 · LAS MANOS

Cómo funciona una herramienta

EL SALTO

Sin manos: «deberías consultar el padrón…» → te dice qué hacer.

Con manos: consulta el padrón él mismo → lo hace.

POR DEBAJO

1. **El modelo pide:** «usar consultar-padrón con el DNI de María López».
2. **El SISTEMA la ejecuta** (no el modelo) y devuelve: «domicilio…, antigüedad…».
3. **El modelo sigue** con ese dato real.

Entre lo que pide y lo que pasa hay una capa vuestra: ahí se ponen los permisos.

5 ESTACIÓN 5 · LAS MANOS

El enchufe estándar (MCP)

MCP

Para no fabricar cada conexión a mano, existe un enchufe común —lo oiréis nombrar como MCP— para conectar el asistente a muchas herramientas y a vuestros sistemas.

- Abarata las integraciones
- Permite reutilizar conexiones
- Menos dependencia de un proveedor

El protocolo es cosa de los técnicos; a vosotros os basta con la idea del enchufe.

5 ESTACIÓN 5 · LAS MANOS

Qué decisión os toca

Qué herramientas

Qué botones le dais… y cuáles no.

Permisos mínimos

Que solo alcance lo justo para su tarea.

Capa de control

Entre pedir la acción y ejecutarla, una barrera vuestra.

Ya hace UNA cosa cuando se lo pedís. ¿Y si le dais un objetivo y encadena muchas solo? Estación 6.

ESTACIÓN 6

6

Los agentes: objetivo y autonomía

Le das un objetivo y lo logra por sí mismo — el clímax del viaje

6 ESTACIÓN 6 · LOS AGENTES

Le das un objetivo. Lo hace solo.

Un agente es todo lo anterior junto, apuntando a un objetivo: escribe, conversa, conoce lo nuestro, razona… y ahora actúa, encadenando pasos por sí mismo.

6 ESTACIÓN 6 · LOS AGENTES

Un agente en acción · tramitar un certificado

OBJETIVO (tú): «Tramita la solicitud de certificado de empadronamiento de María López.»

Planifica comprobar padrón, verificar incidencias, generar certificado, dejar para firma.

Actúa → consulta el padrón · obtiene domicilio y antigüedad.

Actúa → comprueba que no hay incidencias.

Actúa → genera el borrador del certificado.

PARA → **«Certificado preparado para la firma del funcionario.»**

Pasos 2–4: solo. Paso 5: barrera humana. El funcionario firma (o rechaza).

LA REGLA DE ORO, EN SU FORMA FINAL

El agente propone y prepara. La persona responsable aprueba.

A más autonomía, más vigilancia humana. Y un error con manos ya no es un párrafo: es un acto.

Qué esperar… y qué no

ESPERAR

- Automatiza procesos repetitivos de varios pasos, de principio a fin.
- Se integra con vuestros sistemas.
- Libera a las personas de lo mecánico.

OJO

- Cada paso es una acción con consecuencias.
- Los fallos de antes (inventar, recuperar o razonar mal) ahora disparan acciones.
- Exige supervisión, trazabilidad y aprobación humana en lo que afecta a derechos.

6 ESTACIÓN 6 · LOS AGENTES

Qué decisión os toca

Dónde sí, dónde nunca
Repetitivo y reversible: sí. Lo que afecta a derechos: siempre con humano.

Trazabilidad y parada
Ver qué hizo paso a paso; poder pararlo y revertir.

Permisos mínimos
Que solo pueda tocar lo justo, nada más.

Empezar pequeño
Un proceso acotado; medir; ampliar.

Con esto hemos recorrido las seis estaciones. Recapitulemos.

El viaje completo

Ya sabéis diferenciar un chat de un agente — y qué pedirle a cada uno.

Cuatro preguntas para cualquier proyecto de IA

Lleváoslas. Valen para un chat y para un agente.

¿Dónde está el dato?

Dónde se procesa y se guarda; si sale de la UE.

¿Quién responde?

Una persona valida y firma. Siempre.

¿Es reversible?

Si algo sale mal, ¿se puede deshacer?

¿Afecta a derechos?

Si toca derechos del ciudadano, máxima cautela.

Y la ley acompaña: el Reglamento de IA europeo exige supervisión humana en los usos sensibles de la administración.

La firma sigue siendo humana.

A más autonomía, más vigilancia. La IA propone; vosotros decidís.

Gracias.