



¿En qué consiste la IA?

Las organizaciones públicas nos hallamos inmersas en un proceso de transformación que se prolonga ya varias décadas y que ha conocido varios nombres o, si se nos permite el tono crítico, “varias modas”: Administración electrónica, *Smart City*, digitalización, innovación pública, inteligencia artificial (IA), etc... La etapa actual de dicho proceso no puede ser otra que la necesaria integración de la IA tanto en los procesos administrativos como en los servicios públicos, a fin de simplificar los primeros y mejorar los segundos, objetivos no solo deseables sino necesarios.

Si buscamos una definición oficial de IA, debemos quedarnos con la última propuesta de la OCDE (28 de noviembre de 2023), una vez superada la imprecisión del inciso “sistemas de software diseñados por seres humanos”, que nació prácticamente obsoleta en previsión de que dichos sistemas sean diseñados por las máquinas y no por las personas. En definitiva; “Un sistema de IA es un sistema basado en máquinas que, para un conjunto dado de objetivos explícitos o implícitos definidos por el ser humano, infiere, a partir de la entrada que recibe, cómo generar resultados como predicciones, contenido, recomendaciones o decisiones que pueden influir en entornos físicos reales o virtuales. Los diferentes sistemas de IA varían en sus niveles de autonomía y adaptabilidad después del despliegue”. La IA utiliza algoritmos preprogramados, que, en una fase más avanzada, son incluso capaces de aprender solos, pero para ello necesita una materia prima llamada datos, unos inputs con los que trabaja y que finalmente le permiten llegar a esos resultados en forma de soluciones y conclusiones. Afortunadamente, los datos abundan en la Administración.

¿La IA en la Administración puede contribuir a mejorarla?

Frente a la insufrible etapa del *vuelva usted mañana*, vemos que la IA tiene el

potencial de revolucionar los procesos administrativos en el sector público, pudiendo tener un impacto sin parangón. La automatización de tareas repetitivas y rutinarias puede liberar recursos humanos para que los empleados públicos se centren en funciones más estratégicas y creativas. No solo nos referimos a puestos administrativos, sino también a puestos directivos y de atención al público, donde habilidades blandas como el liderazgo, la empatía y la inteligencia relacional marcan la diferencia con un *chatbot*. El nuevo empleado público no trabajará menos, pero sí trabajará mejor, en todos los sentidos.

De forma concreta, la automatización de trámites administrativos y la optimización de flujos de trabajo mediante la implementación de soluciones basadas en IA, emerge como una estrategia clave para aumentar la eficiencia y reducir costos y plazos en el sector público. Además, su aplicación a los diferentes servicios públicos supone una mejora incuestionable en términos de eficiencia y calidad. Citaremos algunos ejemplos:

- Actuación administrativa automatizada
- Actuaciones proactivas y asistidas
- Redacción de documentos jurídicos
- Nuevos modelos de gestión de documentos y datos
- Atención al público
- Optimización de flujos de tareas
- Mejora del proceso de toma de decisiones (basadas en datos)
- Mejora en la rendición de cuentas
- Educación
- Servicios de salud adaptados
- Servicios de orientación ciudadana
- Personalización de servicios a partir de la experiencia de usuario
- Análisis predictivo en el ámbito de la seguridad pública y la prevención de delitos
- Turismo inteligente
- Flota de vehículos inteligente



¿Acabará con los empleados públicos?

La clave del futuro es redistribuir tareas entre humanos y máquinas de forma atinada y equilibrada, porque estamos condenados a colaborar. No va a haber sustitución, sino colaboración, hibridación.

El algoritmo no es el origen ni el fin; es el medio, el instrumento. Y el responsable intelectual de ese instrumento siempre será el ser humano. Incluso en el *machine* y el *deep learning* (máquinas que aprenden e incluso se reprograman), donde el protagonismo de la IA es mayor, esta tampoco toma decisiones. Para algo tenemos órganos decisorios en las administraciones públicas y directivos públicos profesionales responsables de la estrategia. La tecnología no puede pasar del nivel instrumental y, en su caso, ejecutivo. Eso sí, hará muchas cosas y las hará muy bien, “invitándonos” lógicamente a hacer cosas diferentes. Y es que “la única manera de asegurarse de que no pierda su trabajo con la llegada de la IA, es hacer algo que la IA no puede hacer, y lo único que la inteligencia artificial no puede hacer, pero un humano puede, es ser original. Por lo tanto, puedes hacer algo original y ninguna IA puede reemplazarte”. (Abhijit Naskar).