



Región de Murcia  
Consejería de Política Social,  
Familias e Igualdad

**IMAS**  
Instituto Murciano  
de Acción social

**ATD**  
Agencia de Transformación  
Digital de la Región de Murcia

  
**SOCINFO**  
sociedad de  
la información **digital**

# Equilibrio en la Gobernanza del Dato para la automatización y uso de la IA en los expedientes electrónicos

# Índice

**Bloque I.** Conceptos Básicos para el Almacenamiento Documental

**Bloque II.** Inteligencia Artificial aplicada a la captación y calidad de los Datos

**Bloque III.** Evolución y modelos del futuro

**Bloque IV.** Retos, inconvenientes y barreras a vencer

**Bloque V.** Proyectos en marcha y desarrollo en el área social CARM



Región de Murcia  
Consejería de Política Social,  
Familias e Igualdad

**IMAS**  
Instituto Murciano  
de Acción social

**ATD**  
Agencia de Transformación  
Digital de la Región de Murcia

  
**SOCINFO**  
sociedad de  
la información **digital**

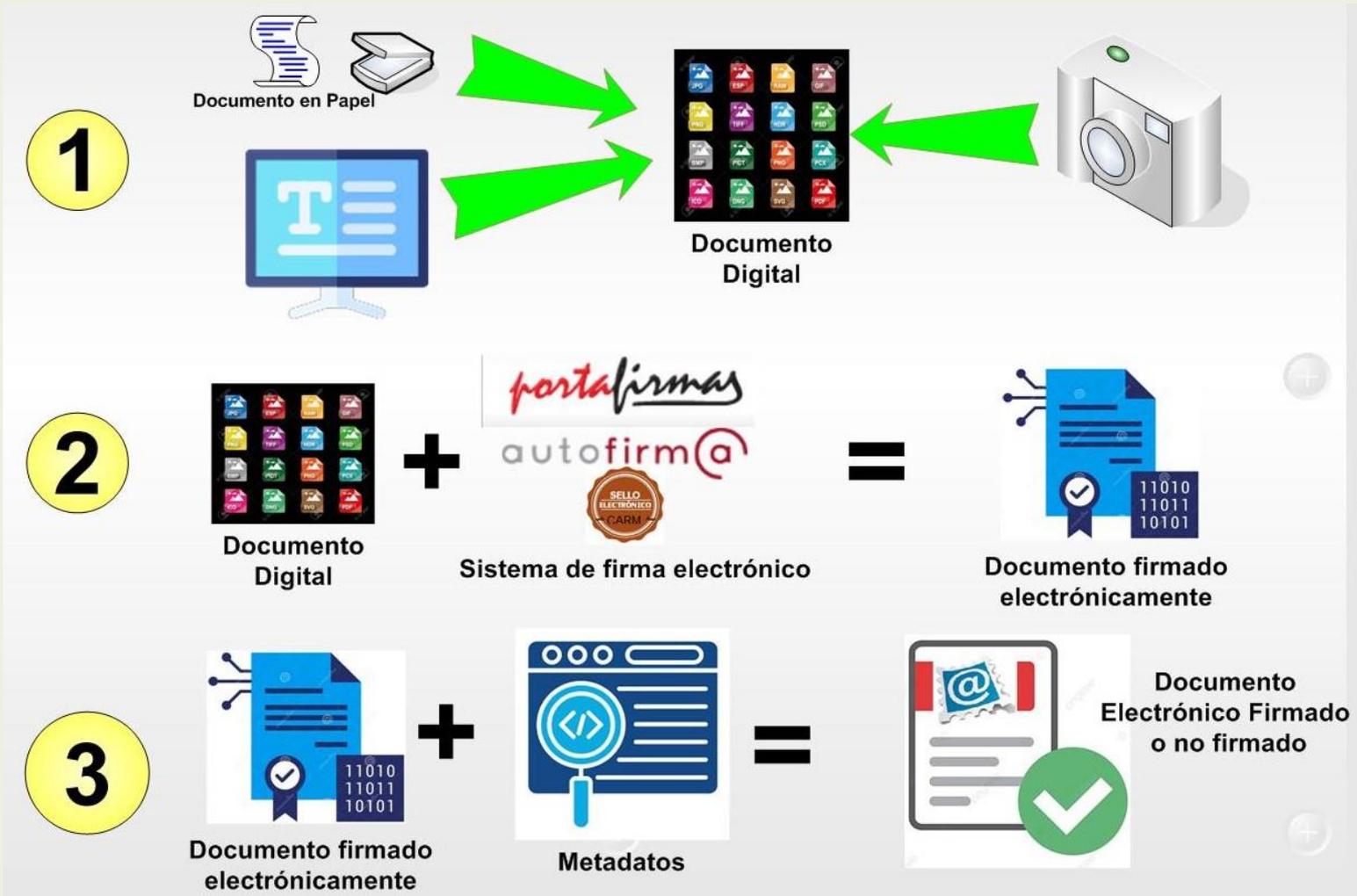
# Bloque I

## Conceptos Básicos para el almacenamiento documental



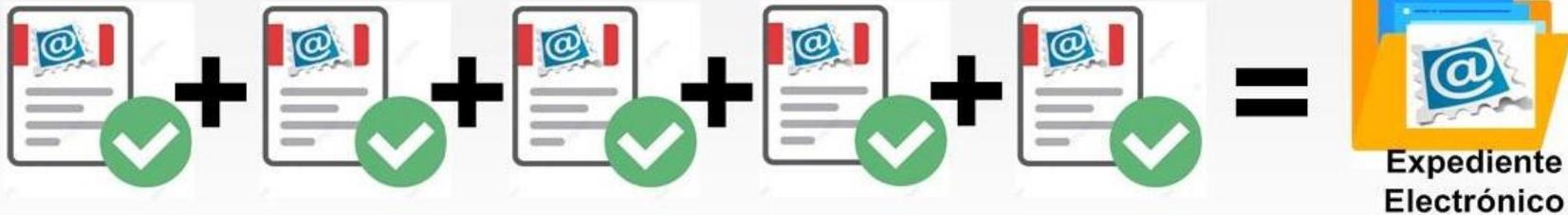


# Bloque I. Documento Electrónico



# Bloque I. Archivo Electrónico

4

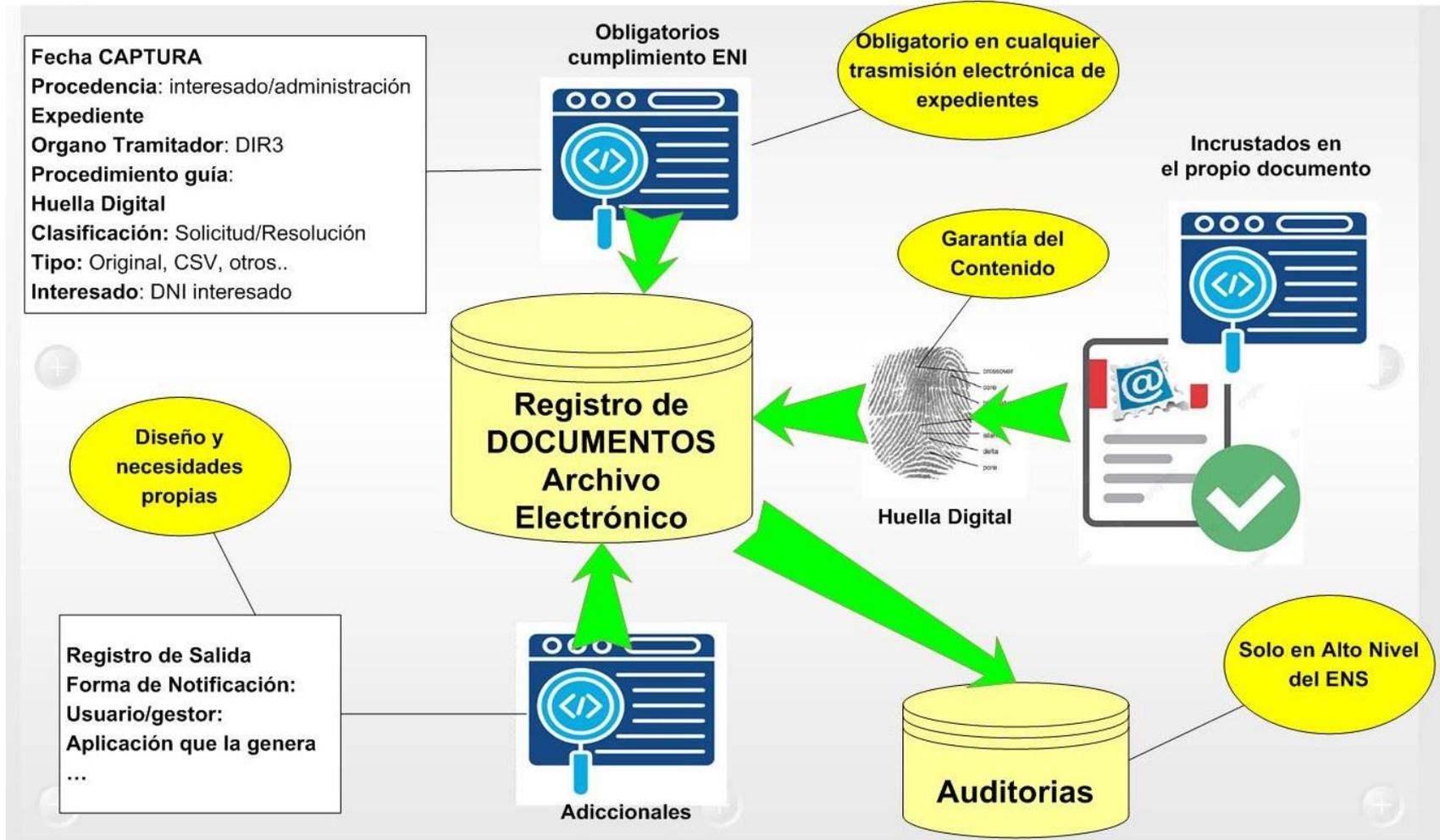


5



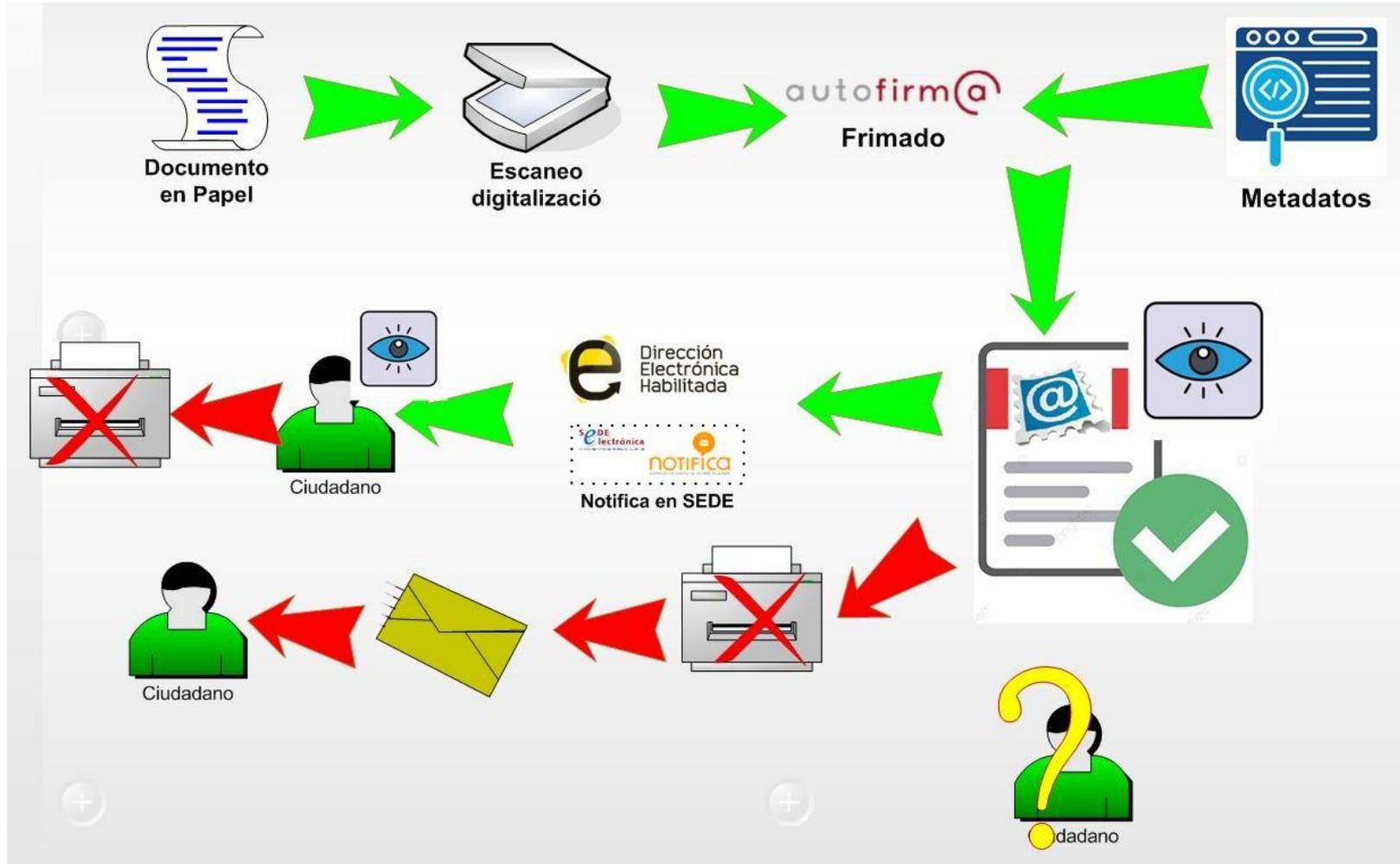


# Bloque I. Los Metadatos



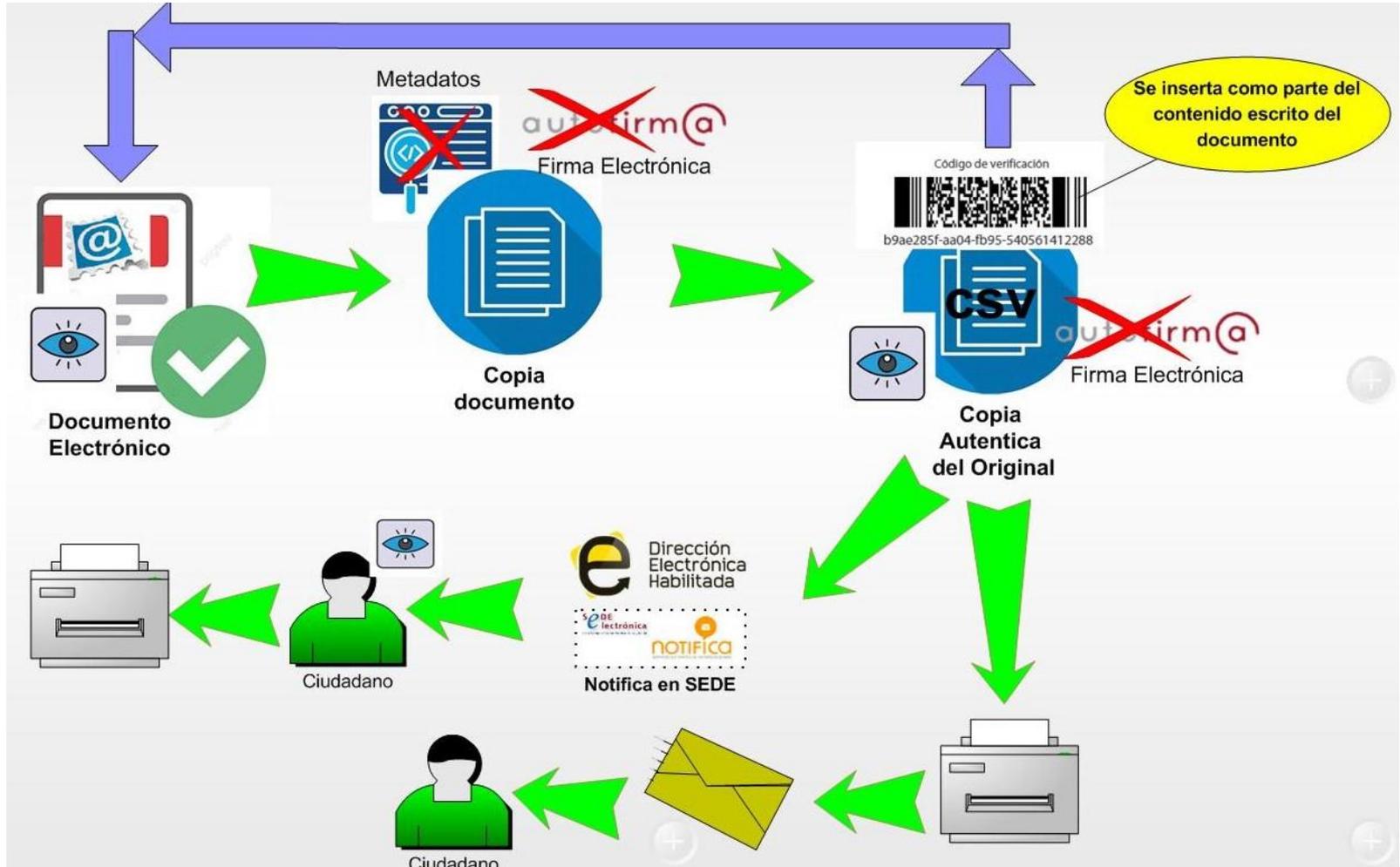


# Bloque I. Documento Original





# Bloque I. Copia Original Autenticada





# Bloque I. Conclusiones

- ✓ Si los documentos almacenados van a ser destinados a la gestión de expedientes, y por consiguiente , en caso de recursos poder demostrar su autenticidad, origen y validez, necesitaremos de que dispongan de una firma electrónica o csv, y de los metadatos obligados por el ENI.
- ✓ La necesidad de seguir presentando en papel documentos, obliga a una transformación/transcripción del dato (automatizado o manual), y a obtener copias auténticas del documento para poder el ciudadano interactuar en papel. (“circulo vicioso”)
- ✓ Ambos puntos anteriores nos obliga a disponer de sistema de reconocimiento, captación de documentos que transforme o transcriba (cambio de soporte documental) los documentos originales.



Región de Murcia  
Consejería de Política Social,  
Familias e Igualdad

**imas**  
Instituto Murciano  
de Acción social

**ATD**  
Agencia de Transformación  
Digital de la Región de Murcia

  
**SOCINFO**  
sociedad de  
la información **digital**

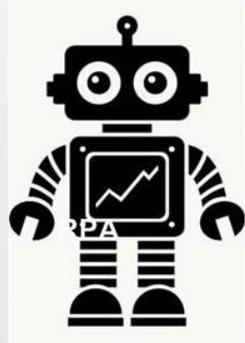
# Bloque II

Inteligencia Artificial  
aplicada a la captación y  
calidad del Dato

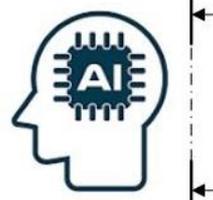
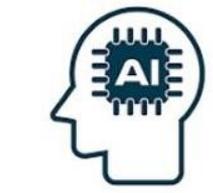




# Bloque II. Inteligencia Artificial



**RPA**  
Robótica



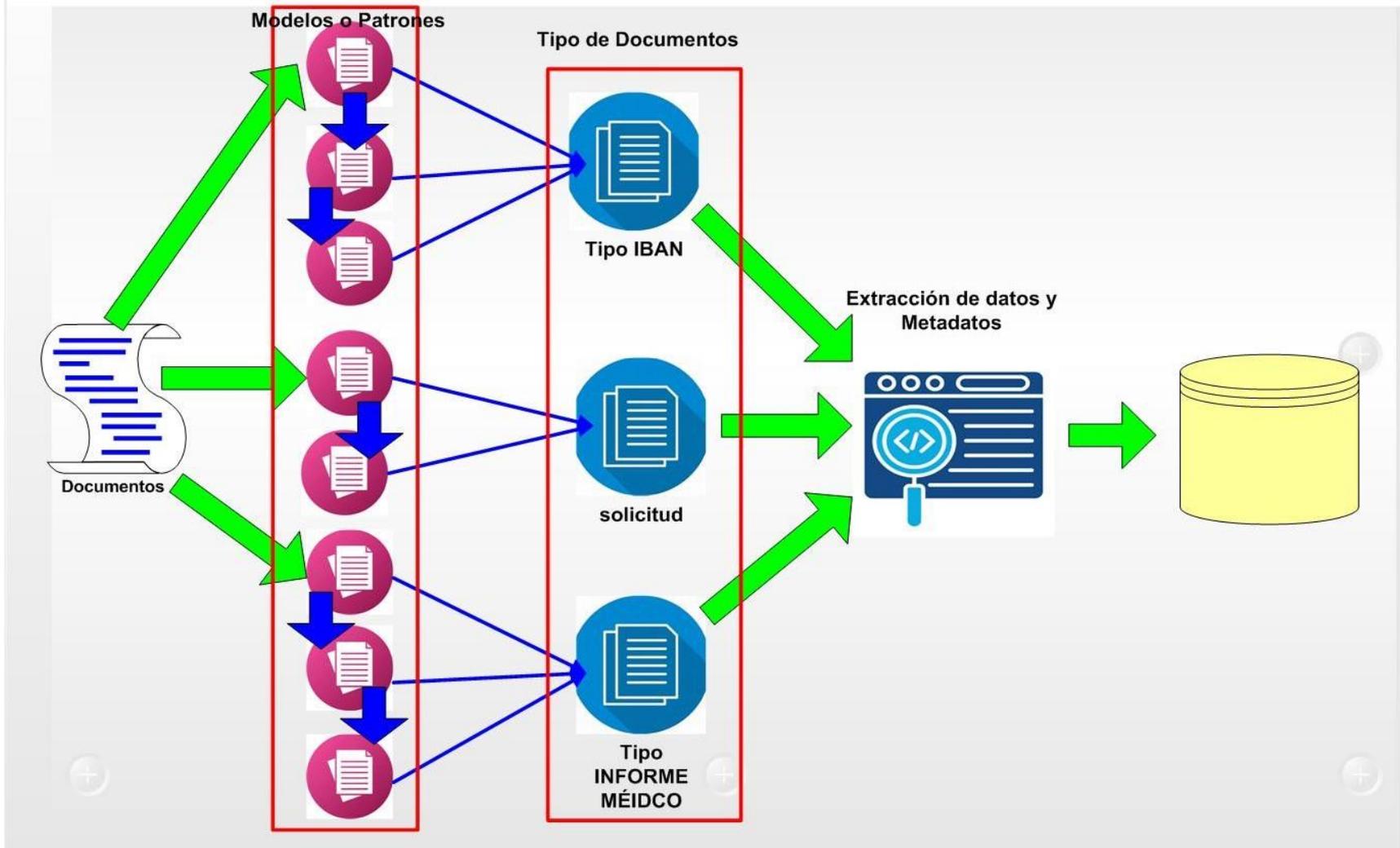
**Cognitiva**

**Generativa**

Real Decreto-  
ley 6/2023



# Bloque II. IA Cognitiva. OCR



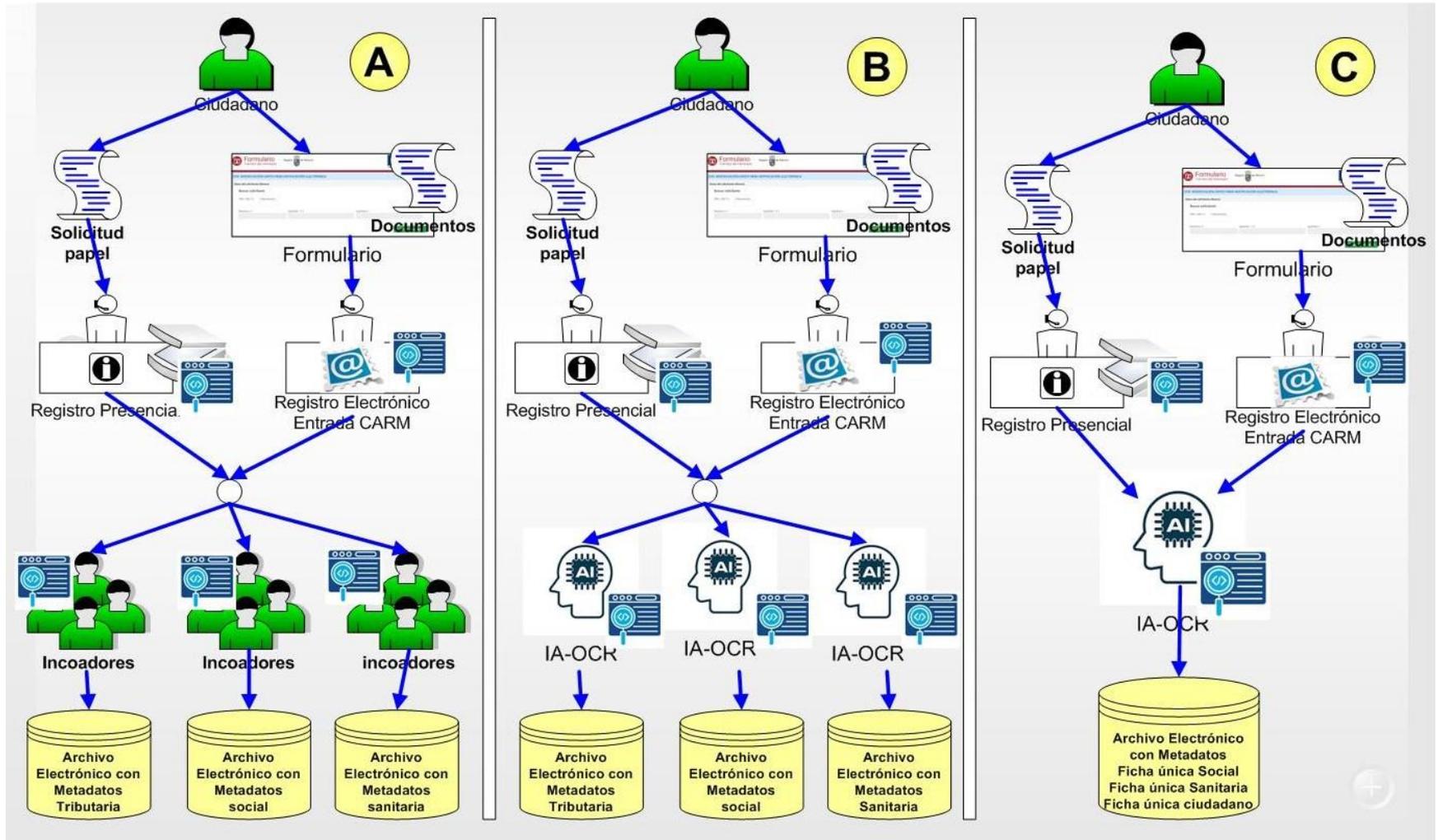


## Bloque II. Conclusiones OCR

- ✓ Existe un coste inicial de definición por modelo. Existe un modelo por cada tipo de presentación o forma de acreditación. Un solo tipo de documento puede tener x combinaciones de modelos.
- ✓ Los cotes van por documento procesado, con o sin éxito, por lo que a menor número de modelos, mayor coste de documentos sin éxito.
- ✓ Los costes van por documento y tipo de documento, por lo que un solo archivo con diversos documentos de diversos tipos, su coste con o sin éxito, es cada procesamiento modelo/tipo de documento.
- ✓ Existe una extracción de datos, pero el porcentaje de fiabilidad va en proporción del modelo y tipo de documento.

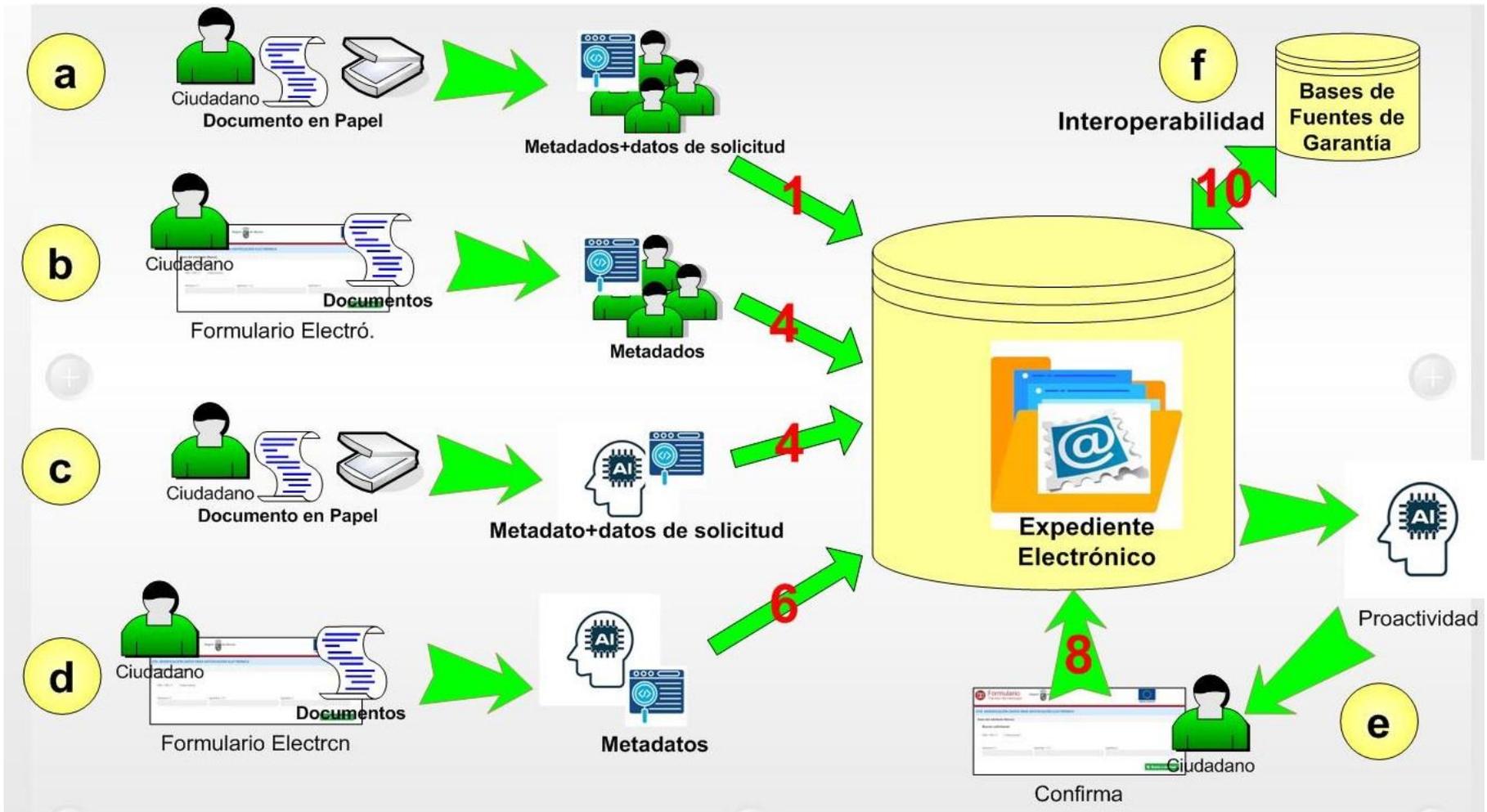


# Bloque II. Captación





# Bloque II. Calidad del Dato



## Bloque II. Conclusiones Calidad

- ✓ La calidad del dato es directamente proporcional a la fiabilidad de la fuente, e inversamente proporcional a las transformaciones o transcripciones que haya que realizar para su cambio de soporte.
- ✓ La INTEROPERABILIDAD de una fuente fiable, es sin duda la que mayor calidad ofrece, ya que la devuelve en varios formatos la información, sin transformación ni transcripción, además de ser el medio que rompe el círculo del uso del papel del ciudadano, al no tener que presentarlos.
- ✓ La Proactividad basada en unos datos de calidad (cuanta mayor interoperabilidad mejor), emplea su potencia en la simplificación documental y administrativa reduciendo la entrada de papel .
- ✓ En la **Inteligencia artificial GENERATIVA**, una fuente poco fiable o una mala calidad de datos, nos hace incurrir en **ALUCINACIONES LEGALES**, borradores asistidos de cuestionables fundamentos legislativos .



Región de Murcia  
Consejería de Política Social,  
Familias e Igualdad

**IMAS**  
Instituto Murciano  
de Acción social

**ATD**  
Agencia de Transformación  
Digital de la Región de Murcia

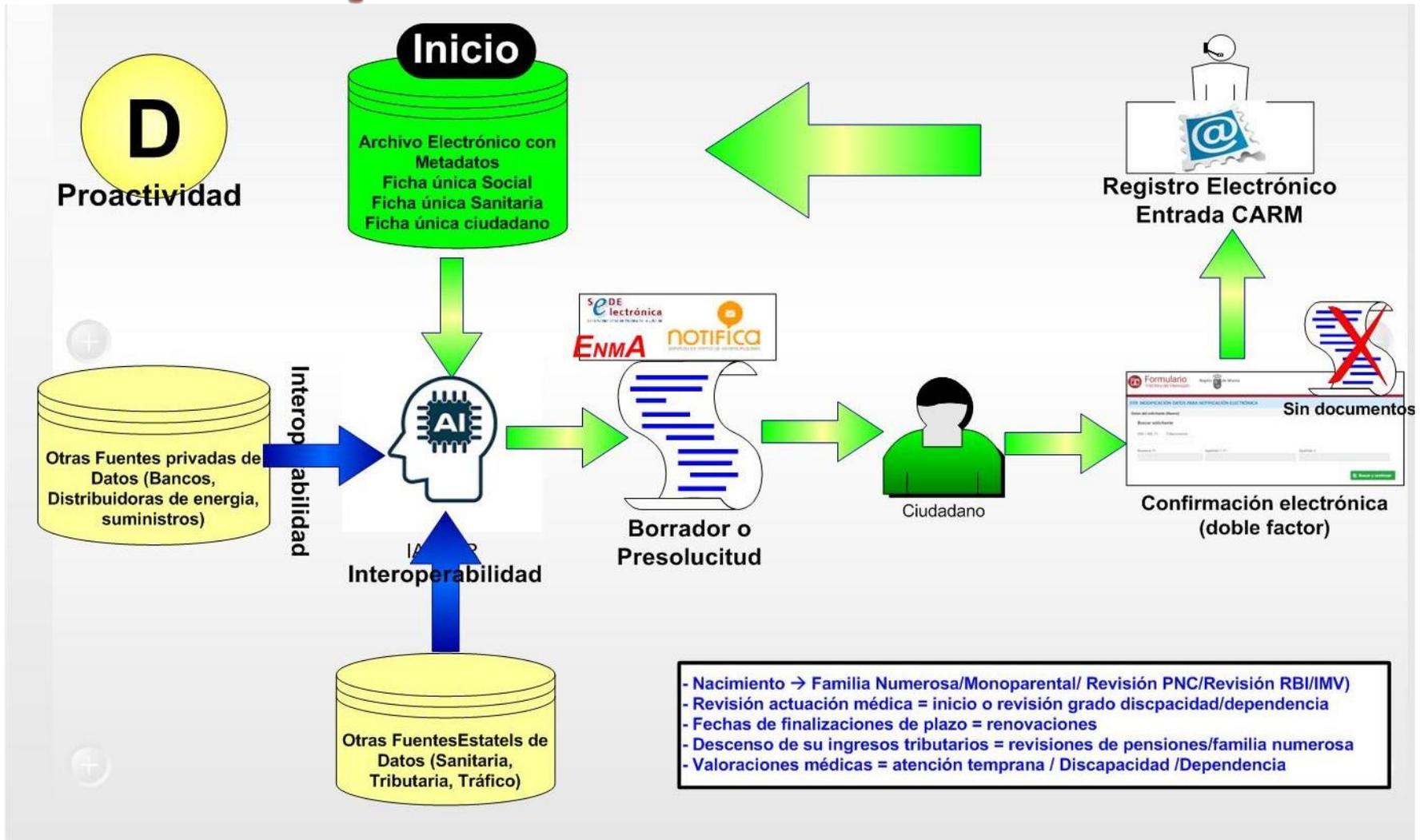
  
**SOCINFO**  
sociedad de  
la información **digital**

# Bloque III

## Evolución y modelos del futuro



# Bloque III. Modelo del futuro





## Bloque III. La PROACTIVIDAD

- ✓ La información en BENEFICIO del ciudadano. No solo en simplicidad documental, o para la verificación de los datos declarados y/o aportados, sino como política de calidad.
- ✓ La falta de pro-actividad, obliga al ciudadano a estar al corriente de normas, de beneficios, de servicios, sino es el peso en la administración de que el ciudadano, tenga conocimiento de las ayudas, servicios y beneficios que hay pensados para él. Actualmente solo nos centramos en sus obligaciones, en especial las tributarias.
- ✓ Evitaría el coste y subvenciones a planes y proyectos destinados a hacer llegar la ayuda a los más vulnerables, que generalmente son los peores informados.

## Bloque III. Elementos de la proactividad

- ✓ Sustituir la solicitud del ciudadano, por su confirmación o rechazo para la iniciación de un proceso.
- ✓ La confirmación electrónica del ciudadano en cualquier procedimiento de revisión o finalización de plazo de validez.
- ✓ Una método de fácil acceso para el ciudadano para recoger, ver y confirmar su voluntad (confirmación) de inicial el proceso por él, la propia administración.
- ✓ Conocimiento de los cambios y necesidades del ciudadano comunicada por interoperabilidad de fuentes oficiales certificadas. Una vez confirmadas por el ciudadano la obtención de los documentos y datos necesarios.

## Bloque III. Algunos ejemplos

- ✓ Desde el sistema Sanitario, impulsar la valoración del grado de Discapacidad, Dependencia o Atención Temprana, si las patologías del ciudadano cumplen con los niveles, baremos y circunstancias necesarias para cada procedimiento.
- ✓ Desde el INE, Padrón, o sistema sanitario, se detecta que el nacimiento de un nuevo ciudadano puede contribuir a que la unidad de convivencia adquiera el título de Familia Numero o Monoparental.
- ✓ Si desde la Valoración de Grado de Discapacidad, afecta a la revisión de otros procedimientos que tenga el ciudadano, como obtener el título de Familia Numerosa, o su cambio de categoría, Bono Social Eléctrico, etc... 
- ✓ En definitiva cualquier actuación sobre una administración que su resultado sea requisito de otras ayudas sociales, familiares o sanitarias.



Región de Murcia  
Consejería de Política Social,  
Familias e Igualdad

**IMAS**  
Instituto Murciano  
de Acción social

**ATD**  
Agencia de Transformación  
Digital de la Región de Murcia

  
**SOCINFO**  
sociedad de  
la información digital

# Bloque IV

**Retos, inconvenientes y  
barreras a vencer**



## Bloque IV. Legislativos

- ✓ La evolución tecnológica, su difusión y uso de la ciudadanía va varios años por delante de la capacidad legislativa de recoger normativamente su uso y validez.
- ✓ Se centra mucho más en las garantías administrativas que en el beneficio del ciudadano, en algunos casos como la NOTIFICACIÓN, invalida cualquier avance que haya supuesto su propio reconocimiento técnico en interpretaciones legales. La obligación del envío en papel pese a tener conocimiento de recepción por medios electrónicos.
- ✓ Las exigencias legales sobre las técnicas utilizadas frente a las exigidas en papel.
- ✓ La interpretación literal de las normas, aunque la flexibilidad en su interpretación pueda ser un beneficio para el ciudadano, protección de datos.

## Bloque IV. Desconfianza

- ✓ La propia legislativa: presentación de solicitudes electrónicas, representaciones, firma, notificación.
- ✓ El ciudadano, tiene mayor preocupación del control del Estado y la información que de él dispone, que las que entrega de sus datos, sin ninguna garantía, a comercios y redes sociales. Ve al estado como un “enemigo”. Ello en gran parte es la falta proactividad, al fin y al cabo, el estado solo se dirige a él de oficio, para comunicarle, multas, sanciones, impuestos, etc..
- ✓ Las continuas estafas por internet, enlaces falsos, suplantaciones de identidad, la Fake New. En especial en colectivos vulnerables en razón de su grado de discapacidad intelectual, edad, o nivel cultural.
- ✓ La “Brecha Digital” no tanto en su conectividad o dispositivos, sino en lo complejo de manejo de las WEB de las administración.





Región de Murcia  
Consejería de Política Social,  
Familias e Igualdad

**imas**  
Instituto Murciano  
de Acción social

**ATD**  
Agencia de Transformación  
Digital de la Región de Murcia

  
**SOCINFO**  
sociedad de  
la información digital

# Bloque V

Experiencias en marcha y  
próximos proyectos en el  
área de Servicios Sociales  
de la Comunidad Autónoma  
de la Región de Murcia  
(CARM)



# Bloque V. Proyectos en Marcha I

- ✓ **PROBA** (Programa Básico ), “Tarjeta Monedero”, basado en proactividad e inteligencia artificial generativa. Premio accésits “Gobierno Abierto y Buenas Prácticas 2025” de la CARM.
- ✓ **ENMA** poder recoger comunicaciones con todas las garantías de la notificación (pruebas fehacientes) mediante enlace y doble factor, enviados a correo y móvil. Solo vale exclusivamente para la recuperación del documento y durante un tiempo, permite a otros familiares o personas de confianza que ayuden al vulnerable en la “brecha digital”. Premio de Igualdad en CNIS 2025.
- ✓ **VASI-VASIWEB**. Firma de documentos por multiples profesionales mediante validación por doble factor en entornos cerrados de comunicaciones.
- ✓ **CATI**. Control de Atención Temprana Integral, inicio del procedimiento proactivo y recuperación de informe pediátricos en niños con necesidad de Atención Temprana.

## Bloque V. Proyectos en Marcha II

- ✓ **REME** Reducción de tiempos en casos de Emergencia social por Medios Electrónicos. Interoperabilidades inmediatas de patologías graves del ciudadano con el sistema Sanitario para priorizar su tramitación administrativa. Valoración de Grado de Dependencia o de Discapacidad.
- ✓ **TERE** obtención desde los Ayuntamientos del código de registro de tarjeta de estacionamiento en 10", obtención de los informes de persona con discapacidad, acreditaciones de entidades para permiso de vehículos, emisión de la tarjeta Europea de Estacionamiento para personas con discapacidad, su registro y comprobación mediante QR.
- ✓ **VALE.** WEB anónima de valoración de afección posible para la obtención del grado de discapacidad, perteneciente a la campaña "NO ES TODO DISCAPACIDAD". Permite mediante un cuestionario de preguntas determinar las posibilidades del ciudadano de obtener el grado de discapacidad, de se probable le lleva al formulario electrónico de solicitud.



Región de Murcia  
Consejería de Política Social,  
Familias e Igualdad

**imas**  
Instituto Murciano  
de Acción social

**ATD**  
Agencia de Transformación  
Digital de la Región de Murcia



## Bloque V. Proyectos en Marcha III

✓ **INES** obtención de credenciales, títulos y carnet identificativos sociales de Reconocimiento Grado de Discapacidad, Título de Familia Numerosa, Título de Familia Monoparental, etc... Formatos PDF, carnet para recortar y plastificar, y formato Wallet digital para instalar en el móvil. Dispone de QR que consulta su veracidad en línea y en el instante.

## Bloque V. Proyectos en desarrollo I

✓ **CECI** sistema para comunicación, confirmación o anulación de citaciones a Comparecencias, valoraciones o visitas a domicilio para procedimientos de Parejas de Hecho, Dependencia y Valoración de Grado de Discapacidad. Deja prueba documental de su aceptación, rechazo o nueva propuesta. Permite a los gestores o valoradores conocer con anticipación los huecos, aprovechar las visitas, reordenar itinerarios por comunicación de nuevas direcciones, avisar de una emergencia o peligro eminente, cancelación en línea con interesado de visitas y mensajería entre el valorador y el interesado.

✓ **PORTI** plataforma para insertar peticiones de diversas fuentes y procedimientos que elabore pre-solicitudes (borrador de confirmación) y que el ciudadano confirme su voluntad de iniciar el procedimiento, dejando constancia electrónica y documental de su voluntad de inicial el procedimiento. **PROACTIVIDAD.** Para aplicar en revisiones/renovaciones de Familia Numerosa, Monoparental, valoraciones de grado de discapacidad, Atención Temprana, grado de Dependencia, etc.



Región de Murcia  
Consejería de Política Social,  
Familias e Igualdad

**IMas**  
Instituto Murciano  
de Acción social

**ATD**  
Agencia de Transformación  
Digital de la Región de Murcia



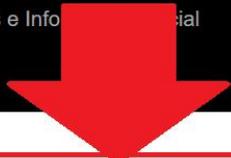
Mas información sobre nuestros proyectos en:

[\*\*www.imasonline.blog\*\*](http://www.imasonline.blog)



Indice Principal Admon. Electrónica Instalación y Configurar Fuera del Imas Dentro del IMAS Jornadas, Eventos e Información Social  
Inclusión Social Legislación Prevención de Riesgos Laborales

Indice Principal



Buscar

