

Candidatura a los Premios SOCINFO
DIGITAL 2025.

Categoría: Premio a la Aplicación de las
Tecnologías Emergentes en Gestión
Documental

Ayuntamiento de Galapagar (Madrid)

1. Introducción.

Durante el año 2024, el Ayuntamiento de Galapagar ha liderado un ambicioso proyecto de transformación digital orientado a revolucionar la gestión documental y la atención ciudadana en el ámbito local. Este esfuerzo se ha materializado gracias a una fructífera colaboración público-privada con Microsoft y su partner tecnológico add4u, que ha permitido desarrollar e implementar la solución "GIA".

Esta herramienta de vanguardia se basa en inteligencia artificial generativa y en servicios en la nube proporcionados por Azure OpenAI Services.

El contexto actual demanda administraciones más eficaces, accesibles y proactivas, y en esa línea, Galapagar ha optado por posicionarse a la vanguardia de la innovación digital. GestDoc-Copilot representa un cambio estructural en la forma en que se concibe y opera la administración documental, integrando procesos de automatización inteligente, asistentes virtuales, análisis semántico, generación automatizada de contenido y una gestión proactiva del conocimiento organizacional. La iniciativa ha sido concebida con una clara vocación de replicabilidad y escalabilidad, siendo ya un referente para otras entidades locales que buscan mejorar sus procesos con tecnologías emergentes. Esta candidatura no solo reconoce los logros alcanzados, sino que también aspira a inspirar y fomentar la modernización administrativa en el conjunto del ecosistema público español.

Descripción del Proyecto:

El proyecto se articula en torno a la integración de modelos de lenguaje avanzados (LLM) en el gestor documental corporativo GestDoc, optimizando la gestión de expedientes, la generación y comprensión de documentos, y la interacción entre ciudadanos y administración.

GestDoc-Copilot se ha concebido como una suite modular que combina funcionalidades de atención ciudadana, soporte interno para empleados públicos, automatización del ciclo documental y agentes inteligentes para la organización del trabajo. Se han priorizado criterios de eficiencia, accesibilidad, ética algorítmica y cumplimiento normativo.

Funcionalidades del Proyecto (ampliadas y estructuradas):

A. Funcionalidades orientadas a la ciudadanía

- **Asistente para formularios de la sede electrónica:** Analiza en tiempo real los trámites disponibles y guía al ciudadano en función de su necesidad concreta, adaptándose dinámicamente a los cambios en los formularios activos.
- **Consulta sobre servicios municipales por temática:** Resuelve dudas sobre actividades, precios y servicios mediante un asistente especializado, garantizando acceso equitativo y multicanal.
- **Reescritura y traducción documental:** Traducción de notificaciones y documentos a lenguas cooficiales y a otros idiomas. También permite simplificar textos jurídicos a un lenguaje claro.

B. Funcionalidades internas para empleados públicos

- **Búsquedas jurídicas y técnicas en lenguaje natural:** Acceso simplificado a ordenanzas, manuales y protocolos mediante asistentes segmentados por área (urbanismo, fiscalidad, informática, etc.).
- **Asistencia a la tramitación:** Análisis automático de entradas y expedientes, asignación sugerida a departamentos competentes, redacción preliminar de respuestas administrativas.
- **Redacción inteligente de documentos:** Apoyo en la creación de informes, notificaciones y actos administrativos adaptados al expediente y normativa aplicable.

C. Automatización documental avanzada

- **Anonimización de datos personales:** Identificación y supresión de datos sensibles en documentos según directrices del Ayuntamiento y normativa vigente.
- **Extracción automática de datos y metadatos:** Procesamiento inteligente de proyectos técnicos y licencias para captar elementos clave como presupuestos, fechas o responsables.
- **Reconocimiento y validación documental:** Análisis de adjuntos como DNIs para detectar autenticidad, coincidencia de datos y prevenir errores en fases posteriores del expediente.

D. Agentes inteligentes y organización del trabajo

- **Reparto inteligente de tareas:** Derivación automatizada de solicitudes ciudadanas según su naturaleza y complejidad.

- **Gestión de bandejas de entrada:** Revisión proactiva de tareas por parte de la IA, con sugerencias o acciones automatizadas de clasificación, archivo o respuesta.

Beneficios Obtenidos:

- **Aumento del 50% en eficiencia operativa**, liberando recursos humanos para funciones estratégicas.
- **Reducción del 60% en los tiempos medios de tramitación** de procedimientos.
- **Incremento significativo en la satisfacción ciudadana**, medido mediante encuestas internas y métricas de uso de sede electrónica.
- **Elevada tasa de adopción por parte del personal municipal**, gracias a una experiencia de uso intuitiva y formación específica.
- **Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad y del Reglamento General de Protección de Datos** en todo el sistema.
- **Contribución al desarrollo de una administración más inclusiva y transparente**, alineada con los principios del gobierno abierto.

Implementación Técnica:

1. **Diagnóstico de procesos documentales:** Análisis de los flujos existentes, identificación de ineficiencias y definición de indicadores clave de éxito (KPIs).
2. **Diseño técnico y conceptual de la solución:** Configuración modular del sistema y definición de roles, permisos, fuentes de datos y procesos a automatizar.
3. **Desarrollo e integración con sistemas municipales:** Adaptación de la IA a la infraestructura existente y formación de modelos con documentos históricos.
4. **Pruebas funcionales y optimización:** Validación iterativa con casos reales y usuarios finales; ajuste de modelos y asistentes.
5. **Despliegue progresivo y acompañamiento al cambio:** Formación en cascada a más de 70 empleados, creación de una unidad de gobernanza de la IA y soporte técnico continuo.

2. Case Study con Microsoft: Implementación de Inteligencia Artificial

El proyecto es el case study realizado con Microsoft y sus Partners, enfocado en la implementación de inteligencia artificial basada en Azure AI en los procesos del Ayuntamiento. Este proyecto ha mostrado un potencial significativo para mejorar la eficiencia administrativa en un 50%, transformando nuestro Ayuntamiento en una entidad más eficiente y cercana a los ciudadanos.

Descripción del Proyecto:

La colaboración con Microsoft ha permitido al Ayuntamiento de Galapagar integrar soluciones avanzadas de inteligencia artificial en sus procesos administrativos. Estas soluciones se basan en la plataforma Azure AI, que ofrece una amplia gama de servicios de inteligencia artificial y aprendizaje automático, diseñados para optimizar y automatizar diversas tareas.



Enlace de acceso al video completo <https://n9.cl/oaqpt>

Objetivos del Proyecto:

Automatización de Procesos: Uno de los principales objetivos es automatizar tareas repetitivas y administrativas, como el procesamiento de documentos, la gestión de solicitudes y la respuesta a consultas frecuentes de los ciudadanos. Esto se logra mediante el uso de algoritmos de aprendizaje automático y procesamiento de lenguaje natural, que permiten que el sistema maneje grandes volúmenes de datos de manera eficiente.

Optimización de Recursos: La implementación de inteligencia artificial permite optimizar el uso de los recursos del Ayuntamiento, reduciendo la carga de trabajo de los funcionarios y permitiéndoles enfocarse en tareas de mayor valor añadido. Esto no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también contribuye a una mejor calidad del servicio para los ciudadanos.

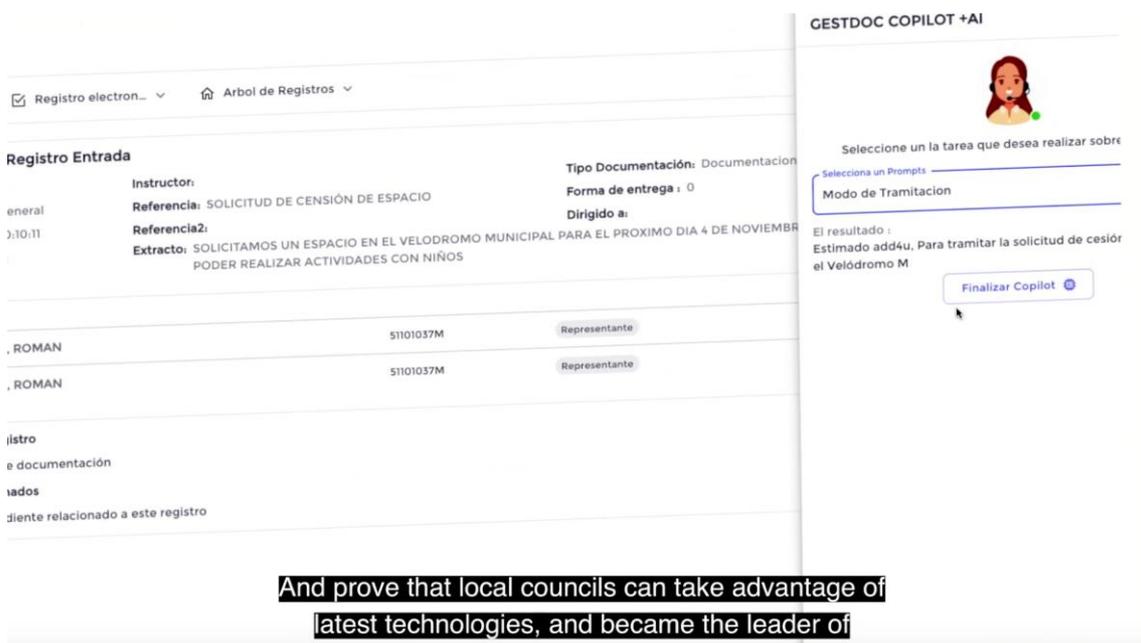
Mejora de la Atención al Ciudadano: Con la inteligencia artificial, el Ayuntamiento puede ofrecer una atención más personalizada y rápida. Los sistemas de IA pueden analizar datos de interacciones previas y proporcionar respuestas más precisas y relevantes, mejorando la satisfacción del usuario y reduciendo los tiempos de respuesta.



Beneficios del Proyecto:

Automatización de Tareas Repetitivas: La inteligencia artificial permite la automatización de tareas rutinarias, liberando a los funcionarios para enfocarse en actividades de mayor valor. Esto incluye la automatización de procesos como la gestión de documentos, el procesamiento de solicitudes y la respuesta a consultas frecuentes de los ciudadanos.

Eficiencia Mejorada: La optimización de procesos resulta en una administración más ágil y eficiente, mejorando la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. La implementación de IA permite identificar y eliminar cuellos de botella en los flujos de trabajo, lo que reduce los tiempos de respuesta y mejora la satisfacción de los usuarios.



The screenshot displays the 'GESTDOC COPILOT +AI' interface. On the left, a document entry is shown with the following details:

- Registro Entrada**
- Instructor:** eneral
- Referencia:** SOLICITUD DE CENSIÓN DE ESPACIO
- Tipo Documentación:** Documentación
- Forma de entrega:** 0
- Dirigido a:**
- Referencia2:**
- Extracto:** SOLICITAMOS UN ESPACIO EN EL VELODROMO MUNICIPAL PARA EL PROXIMO DIA 4 DE NOVIEMBRE PODER REALIZAR ACTIVIDADES CON NIÑOS

Below the document details, there is a table with two rows:

Nombre	ID	Rol
ROMAN	51101037M	Representante
ROMAN	51101037M	Representante

On the right side of the interface, there is a chatbot interaction window. It features a female avatar and the following text:

- Seleccione un la tarea que desea realizar sobre
- Selecciona un Prompts
- Modo de Tramitación
- El resultado: Estimado add4u. Para tramitar la solicitud de cesión el Velódromo M
- Finalizar Copilot

At the bottom of the screenshot, there is a text box containing the following text:

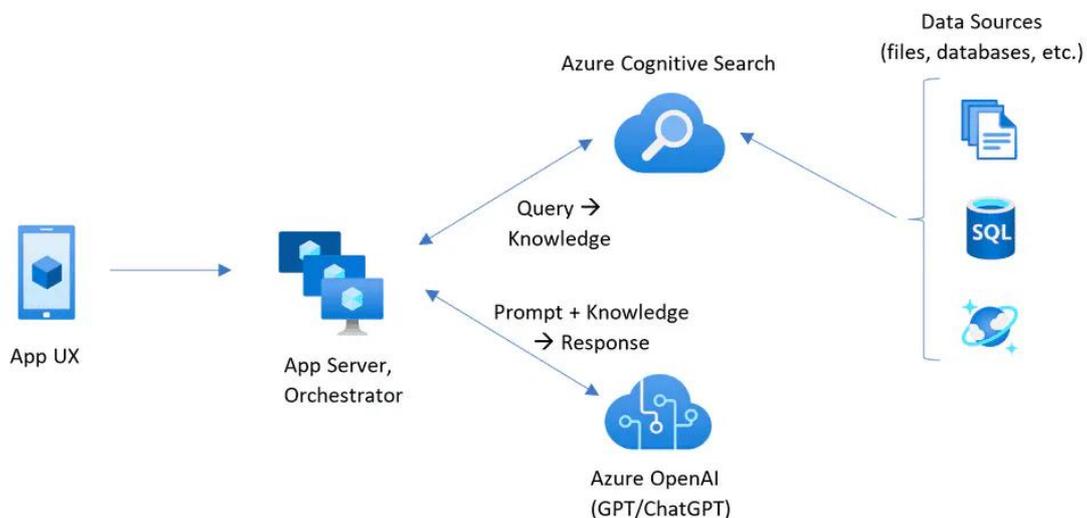
And prove that local councils can take advantage of latest technologies, and became the leader of

Proximidad y Accesibilidad: Un Ayuntamiento más eficiente es también un Ayuntamiento más accesible, con procesos simplificados y tiempos de respuesta reducidos. La inteligencia artificial facilita una atención más personalizada y rápida, acercando la administración a los ciudadanos y haciendo que los servicios públicos sean más accesibles para todos.

Implementación Técnica:

La implementación técnica del proyecto se ha llevado a cabo en varias fases:

- **Evaluación y Planificación:** Se realizó una evaluación inicial de los procesos administrativos del Ayuntamiento para identificar áreas que podrían beneficiarse de la automatización y optimización mediante inteligencia artificial. A partir de esta evaluación, se desarrolló un plan detallado para la implementación de las soluciones de Azure AI.
- **Desarrollo e Integración:** Se desarrollaron e integraron soluciones personalizadas de inteligencia artificial utilizando los servicios de Azure AI. Esto incluyó la creación de modelos de aprendizaje automático específicos para las necesidades del Ayuntamiento y la integración de estos modelos en los sistemas existentes.



- **Pruebas y Optimización:** Antes de su despliegue completo, las soluciones se sometieron a pruebas rigurosas para asegurar su funcionamiento correcto y eficiente. Se realizaron ajustes y optimizaciones basadas en los resultados de estas pruebas para garantizar que los sistemas cumplieran con los requisitos y expectativas.

- Capacitación y Despliegue: Se proporcionó capacitación a los funcionarios del Ayuntamiento involucrados en el proyecto para asegurar que pudieran utilizar las nuevas tecnologías de manera efectiva. Una vez completada la capacitación, las soluciones se desplegaron completamente, permitiendo a los ciudadanos beneficiarse de los nuevos servicios automatizados.

Resultados y Expectativas.

Los resultados preliminares del proyecto han sido altamente positivos, con mejoras significativas en la eficiencia operativa y la satisfacción de los ciudadanos. Se espera que la continua optimización y expansión de estas soluciones de inteligencia artificial permita al Ayuntamiento de Galapagar seguir mejorando sus servicios y ofreciendo una administración pública más moderna y accesible.



Conclusión:

El proyecto GestDoc-Copilot constituye una referencia en el uso estratégico de tecnologías emergentes en el sector público. Su impacto no se limita a la eficiencia administrativa, sino que transforma la relación entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, promueve una cultura organizacional innovadora y demuestra que la inteligencia artificial puede ser una aliada ética, útil y segura en la administración local.

Gracias a su enfoque modular, interoperable y orientado al bien común, esta experiencia es fácilmente escalable a otras entidades públicas. Desde Galapagar, se comparte esta candidatura como una muestra de compromiso con la excelencia institucional y como invitación a seguir construyendo, desde lo local, una administración más humana, inteligente y eficaz.