

Retos/apuesta de la Transformación Digital en la Generalitat Valenciana: gobierno del dato, IA y ciberseguridad



Javier Balfagón

07/10/2025

Transformación digital en la Generalitat



1. Contexto



2. Dinamización del cambio



3. Ejes estratégicos



4 Proyectos GEN Digital 2025



5. CITSA



6. Conclusiones



Contexto

1

1. Contexto

GEN DIGITAL 2025 - Frente a un reto de transformación

La **transformación social** y el **cambio de paradigma** en la relación de las personas y las organizaciones, acelerados por la crisis socio-sanitaria, supone un **reto de adaptación** para todos los agentes sociales y económicos.

A pesar de los últimos avances y mejoras incorporados siguen existiendo disfunciones y **carencias de conectividad e interoperabilidad y gestión** imprescindibles para una verdadera **Administración Digital**.

La aparición **de nuevas tecnologías** obliga a aplicarlas donde sea necesario.

La Generalitat Valenciana tiene el enorme reto de **digitalizar la forma de trabajar de la Administración**, no solo en sus procesos internos sino en su relación con la sociedad y el resto del ecosistema digital.

DGTIC



Alcem-nos

Alcem-nos sustentaba el desarrollo de distintas acciones que asentarán las bases para la recuperación en la Comunitat Valenciana después de la pandemia.

España Digital 2025

Se han tenido en cuenta las políticas digitales aprobadas por el Gobierno de España .

Next GenerationEU

Impulso a la reconstrucción de una Europa más digital, más ecológica y más resiliente.

GenDigital 2025

Plan Estratégico de Transformación Digital de la Administración de la Generalitat. Persigue culminar la transformación digital de la Administración del Consell y sus organismos autónomos, digitalizando la forma de trabajar, racionalizando y simplificando la gestión y los procesos internos y transformando la cultura organizativa de la Generalitat.



**Colaboración
como dinamizador
del cambio**

2

2. Colaboración como dinamizador del cambio

Implicación y liderazgo

Es necesario definir una nueva **estrategia compartida y abierta de la Generalitat**, que vaya más allá del plano puramente tecnológico, y que implique a todos los departamentos y agentes públicos de la Comunitat, en un cambio cultural que consiga impactar en la sociedad en su conjunto.

Las TIC constituyen un **agente facilitador** del cambio pero, en ningún caso, podrán liderar por sí solas el proceso de transformación.

Es necesaria una **implicación consciente de toda la directiva** de cada uno de los departamentos de la Generalitat, de forma que sea vivido como un elemento común a la organización.



3. Ejes estratégicos

Infraestructuras, comunicaciones y servicios seguros

El principal objetivo es el crear los cimientos sobre los que se **apoyen la totalidad de las transformaciones** a llevar a cabo en las diferentes aplicaciones, plataformas y sistemas de información.

Evolucionar a modelos de prestación de **servicios TIC vanguardistas** que brinden las capacidades para atender las necesidades emergentes de la ciudadanía.

Se llevarán a cabo las adaptaciones necesarias para proporcionar al conjunto de la ciudadanía y a la propia Administración un **modelo de interacción y trabajo** ubicuo, más ágil y flexible basado en el uso de las herramientas tecnológicas disponibles .

En paralelo, se centrarán los esfuerzos en desarrollar estrategias en torno a la **protección y capacitación en seguridad** de la Administración, la ciudadanía, las empresas y cualquier otro agente económico, institucional o social involucrado.

Nuevo modelo
de interacción y
trabajo

Infraestructuras
avanzadas

Ciberseguridad



3. Ejes estratégicos

Infraestructuras, comunicaciones y servicios seguros

CIBERSEGURIDAD



LE 1.1 La ciberseguridad como pilar fundamental de la Administración y para el desarrollo de la cultura de seguridad

Promover la ciberseguridad como pilar fundamental de la infraestructura digital de la Administración y como facilitadora del desarrollo de la sociedad digital, permitiendo a la ciudadanía y a las empresas relacionarse entre ellas y con la Administración con confianza.



Ciberseguridad en hospitales



Ciberseguridad industrial



Formación en competencias digitales en ciberseguridad



Plan de protección de dispositivos móviles, portátiles y dispositivos de IoT



Certificar la seguridad de infraestructuras y servicios

3. Ejes estratégicos

Infraestructuras, comunicaciones y servicios seguros

Utilización de herramientas tecnológicas como la IA para mejorar el puesto de trabajo



FUNCION@gva

La iniciativa FUNCION@gva persigue la transformación del modelo de desempeño laboral del personal empleado público de la Generalitat Valenciana, adaptándolo a los requisitos y condiciones de la sociedad actual. El proyecto va a transformar la forma de trabajar en la Generalitat, a revolucionar la forma en la que se concibe el puesto de trabajo, incrementando las capacidades digitales de las empleadas y empleados públicos, en el marco de una Administración moderna y más digital.

El nuevo entorno de trabajo mejorará el desempeño diario de las funciones del personal, por medio de herramientas informáticas que facilitan la colaboración, la movilidad, el aumento de la productividad y el acceso e intercambio de información desde cualquier dispositivo y ubicación.

Lo que se persigue, en definitiva, es mejorar la calidad de los servicios públicos a la ciudadanía, ya que estas herramientas no son exclusivas para el teletrabajo, mejoran el desempeño laboral, en general, pero resultan imprescindibles para ejercer con mayor comodidad y eficacia el trabajo remoto.

Además, se está definiendo toda una nueva **solución técnica de herramientas colaborativas o de Inteligencia Artificial**, con una estructura común y el desarrollo de buenas prácticas, que permitan al personal empleado público sacar el máximo provecho a la colaboración virtual entre compañeros y compañeras y entre departamentos, para ofrecer los mejores servicios a la ciudadanía. La iniciativa tendrá continuidad, en diversas fases, con el fin de llegar a 18.500 empleados y empleadas públicos.

3. Ejes estratégicos

Gobierno inteligente

La Administración debe ser un **instrumento eficaz y eficiente** para proporcionar los servicios que la ciudadanía valenciana necesita.

Mejora de la atención directa a la sociedad, mediante sistemas de fácil utilización, y **ayuda a la reducción de la brecha digital** existente especialmente para los colectivos con más limitaciones de acceso a la tecnología.

Apuesta firme por las **tecnologías** de la información, las comunicaciones y la Inteligencia artificial como palancas clave para facilitar este cambio.

Transformación digital para
la ciudadanía

Transformación digital para
la gestión

Racionalización de
procesos y adopción
de herramientas

3. Ejes estratégicos

Gobierno inteligente

Plan Simplifica y Gen Digital

Escenario Global

Gobierno del dato
"ÀNIMA"

Dato único, gobernado y de calidad

Ciudadanía GVA 360

Cambiar radicalmente la relación
entre la ciudadanía y la
administración de la Generalitat

Simplifica digital

Cambiar y mejorar los procesos
internos de gestión de la GVA
aplicando tecnología.



Plan Simplifica



Simplificación y normalización de
procedimientos

- Dimensión Normativa
- Dimensión Organizativa
- Dimensión tecnológica

Plan Atención Ciudadana



3. Ejes estratégicos

Gobierno inteligente

Visión general del plan Simplifica

01. Carpeta Ciudadana	02. Canal Empresa	03. Gestor Expedientes	04. Simplificación Procedimental	05. Nuevos portales GVA	06. Gobierno del Dato	07. Formación	08. Simplificación Normativa	09. Brecha Digital
<p>1. Mejorar el diseño de la carpeta ciudadana de la GVA.</p> <p>2. Ampliación de la información y servicios de la GVA disponible en la carpeta ciudadana.</p> <p>3. Consolidación de expedientes en la carpeta ciudadana.</p> <p>4. Creación de un espacio privado para la persona usuaria de la carpeta ciudadana.</p> <p>5. Ofrecer información en la carpeta ciudadana en función del perfil de la persona usuaria.</p> <p>6. Ofrecer servicios contemplados en la carpeta ciudadana del Estado o de otras AAPP.</p> <p>7. Ofrecer información sobre pagos realizados, facturas presentadas y cobros pendientes.</p>	<p>1. Desarrollar un buscador de procedimientos adaptado a las necesidades específicas de las empresas, utilizando IA generativa.</p> <p>2. Incorporar lenguaje claro en todas las interacciones y documentaciones proporcionadas a los empresarios.</p> <p>3. Lanzar proyectos piloto de tramitación guiada y unificada para simplificar la apertura de pequeñas y medianas empresas.</p> <p>4. Extender la tramitación guiada y unificada para incluir procedimientos de otras administraciones.</p> <p>5. Diseñar áreas privadas en el portal, tanto para empresarios como para sus representantes, que mejoren la experiencia de usuario y proporcionen herramientas útiles, como un repositorio de documentos.</p> <p>6. Implementación de sistemas de identificación y firma a través de certificados obtenidos de forma remota, así como identificación basada en registro previo.</p>	<p>1. Desarrollar e implementar circuitos estandarizados de tramitación de expedientes administrativos dentro del marco del sistema gestor de expedientes electrónicos único, adaptados a las distintas necesidades y complejidades de los procesos administrativos.</p> <p>2. Realizar una migración de los procedimientos administrativos existentes a la plataforma de gestión de expedientes electrónicos única, garantizando una transición fluida y sin contratiempos para todas las partes involucradas.</p> <p>3. Establecer un sistema de seguimiento y análisis del progreso y la evolución de la plataforma, con el objetivo de identificar áreas de mejora continua y asegurar su óptimo funcionamiento a largo plazo</p>	<p>1. Promover la integración de tecnologías emergentes para modernizar la gestión pública, mejorando la eficiencia y calidad de los servicios ciudadanos.</p> <p>2. Optimizar la información en procedimientos administrativos, haciéndolos más comprensibles y accesibles.</p> <p>3. Revisar los procedimientos administrativos para simplificar y reducir la carga burocrática.</p> <p>4. Establecer mecanismos para recopilar y analizar información relevante que respalde la simplificación administrativa.</p> <p>5. Implementar medidas para optimizar la estructura organizativa de la administración pública, mejorando la prestación de servicios y la gestión de procedimientos.</p>	<p>1. Realizar el diseño gráfico de los nuevos Portales GVA, junto con el prototipo detallado de la arquitectura de información para garantizar una experiencia de usuario óptima y una navegación intuitiva.</p> <p>2. Llevar a cabo el desarrollo tecnológico del nuevo portal de la GVA y de los portales departamentales, implementando las últimas innovaciones en tecnología web para asegurar su eficiencia y funcionalidad.</p> <p>3. Generar una amplia variedad de contenidos relevantes y atractivos para los nuevos portales, adaptados a las necesidades y expectativas de los usuarios, con el objetivo de ofrecer una experiencia enriquecedora y completa.</p> <p>4. Realizar una evaluación constante de los nuevos portales y de los desarrollos evolutivos, analizando su rendimiento y recibiendo retroalimentación de los usuarios para identificar áreas de mejora y garantizar su continua optimización.</p>	<p>1. Elaboración y establecimiento de un Modelo de Gobierno del Dato, que abarque políticas, procesos y roles claramente definidos para garantizar la calidad, integridad y seguridad de los datos en toda la organización.</p> <p>2. Implementación de una Plataforma de Gobierno del Dato que facilite la gestión centralizada, la supervisión y el control de todos los aspectos relacionados con los datos, desde su captura hasta su análisis y uso.</p> <p>3. Definición de los Dominios de Datos relevantes para la organización, identificando y clasificando los diferentes tipos de datos y su interrelación, con el objetivo de establecer una estructura coherente y organizada para su gestión y explotación.</p> <p>4. Implementación de mecanismos eficaces para el intercambio seguro y eficiente de datos de valor entre las distintas administraciones, promoviendo la colaboración y la utilización óptima de la información para la toma de decisiones y la generación de valor añadido.</p>	<p>1. Impartir formación dirigida a todo el personal público, abordando aspectos fundamentales de la simplificación administrativa para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios.</p> <p>2. Desarrollar cursos especializados para los responsables de unidades administrativas, proporcionándoles herramientas y habilidades para liderar procesos de simplificación y optimización en sus respectivas áreas de trabajo.</p> <p>3. Diseñar programas de formación avanzada enfocados en la mejora continua de procesos, dirigidos a empleados interesados en adquirir conocimientos especializados para identificar y resolver eficazmente problemas administrativos complejos.</p> <p>4. Detección de nuevas necesidades formativas generales y formación puntera a equipos que presenten perfiles aptos para ello.</p>	<p>1. Aprobar una regulación con rango de ley que sienta los principios y las obligaciones generales de simplificación para la administración de la Generalitat, su sector público instrumental y las entidades de la Administración local de la Comunitat Valenciana, así los derechos de la ciudadanía y empresas en materia de simplificación exigibles frente a la administración.</p> <p>2. Regulación reglamentaria en desarrollo de la regulación con rango de ley que sienta los principios y las obligaciones generales de simplificación.</p> <p>3. Revisión periódica del ordenamiento jurídico de la Generalitat para su adecuación a los criterios de buena regulación y simplificación administrativa.</p> <p>4. Aprobación de nuevas normas conformes con los principios de buena regulación y los criterios de simplificación administrativa.</p> <p>5. Agilizar el procedimiento de tramitación de disposiciones de carácter general y de órdenes de bases de ayudas.</p>	<p>1. Establecer canales de atención a la ciudadanía que sean cercanos y personalizados.</p> <p>2. Crear y promover la figura del funcionario habilitado, capacitado para asistir a aquellos ciudadanos que enfrentan dificultades en el uso de tecnologías digitales, brindándoles orientación y apoyo personalizado.</p> <p>3. Facilitar el acceso a medios tecnológicos y recursos de ayuda para que todos los ciudadanos tengan la oportunidad de familiarizarse y utilizar herramientas digitales de manera efectiva.</p> <p>4. Promover la formación en competencias digitales para capacitar a personas de todas las edades y niveles de experiencia en el uso de tecnologías de la información y comunicación.</p> <p>5. Profundizar en el conocimiento de las consecuencias de la brecha digital y de cómo reducirla de forma eficaz.</p>
Planificación 2024 - 2025 - 2026	2024 - 2025 - 2026	2024 - 2025 - 2026	2024 - 2025 - 2026	2024 - 2025 - 2026	2024 - 2025 - 2026	2024 - 2025 - 2026	2024 - 2025 - 2026	2024 - 2025 - 2026



TECNOLOGÍAS DE SOPORTE ATENCIÓN CIUDADANÍA

- Asistentes Virtuales
- CAAS CRM
- RPA
- Inteligencia Artificial
- Blockchain

TECNOLOGÍAS DE SOPORTE A TRAMITACIÓN

- NLP
- RPA
- Inteligencia Artificial
- BPMS/ BPA

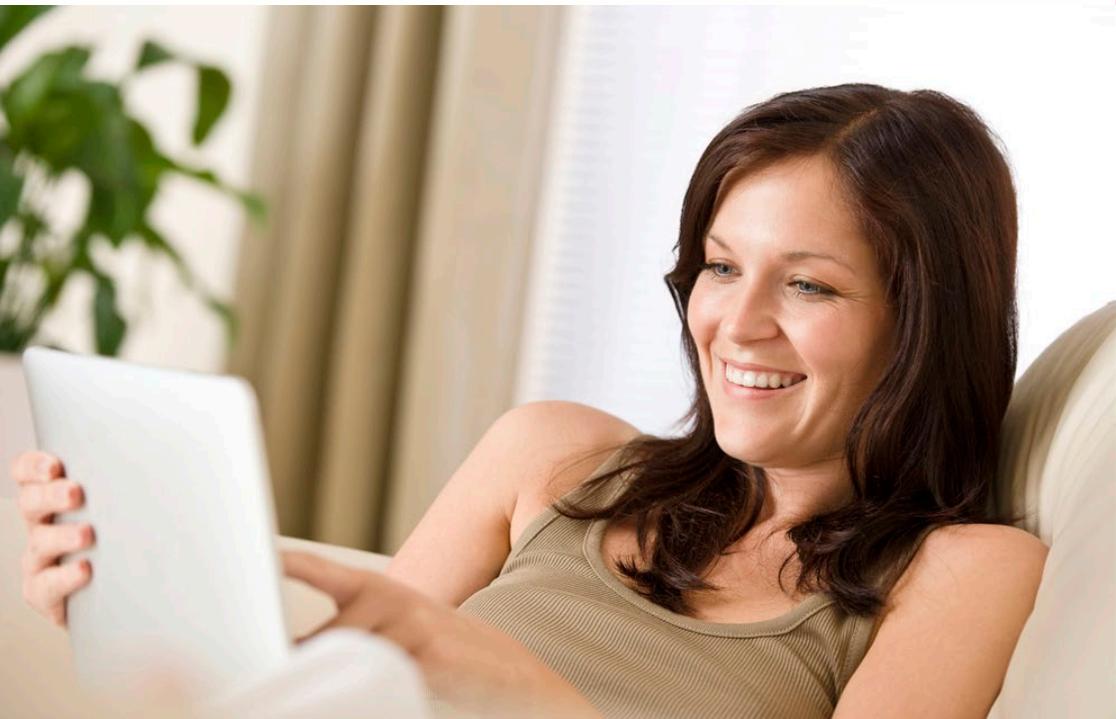
ANALYTICS - IA

- Modelo Gobierno del Dato
- Plataforma Gobierno Dato CP4D
- Big Data
- Analítica Predictiva
- Inteligencia Artificial

3. Ejes estratégicos

Gobierno inteligente

Gobernaza del dato



Ànima

Ànima es una iniciativa que quiere poner en valor los datos, habilitando a la Generalitat para explotar de forma intensiva la información y el conocimiento y construyendo una Administración Pública más eficaz y eficiente, capaz de tomar decisiones fundadas, de anticipar los resultados de estas y de medir los efectos reales de las actuaciones políticas en la sociedad. Ànima es la clave para consumir la transformación digital en la Generalitat.

El núcleo de Ànima es la Oficina del Dato, un sistema público de gestión de los datos para su reutilización y revaloración que implementará la cadena de valor para los datos generados por la Administración.

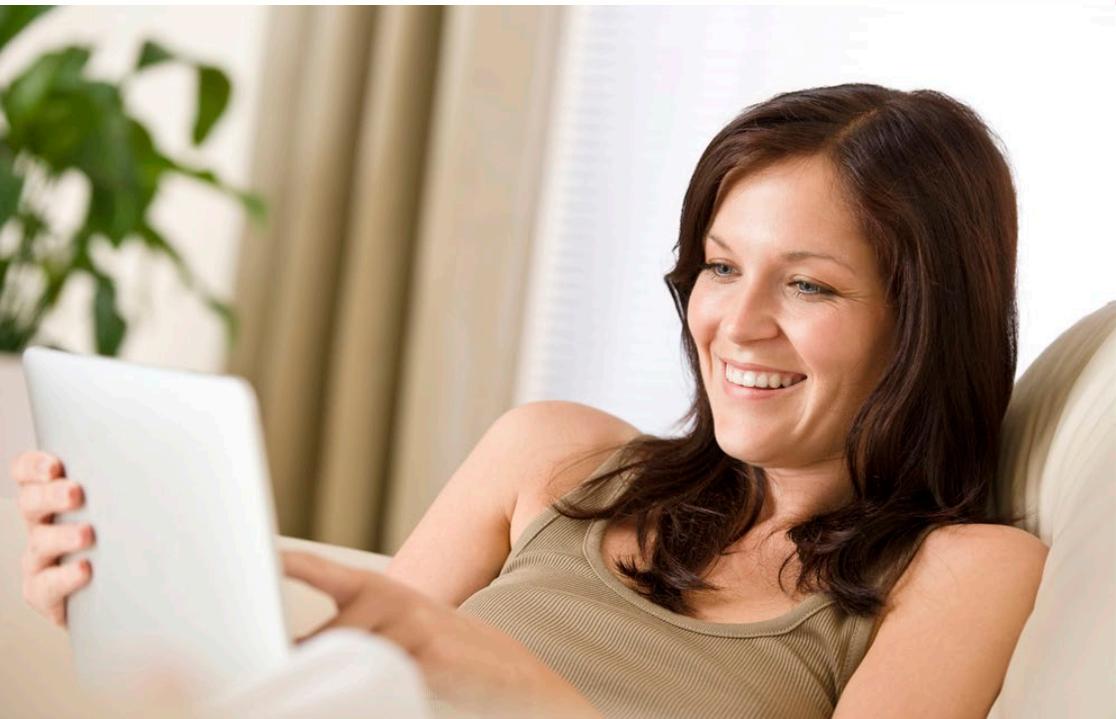
Este sistema debe diseñarse de manera que se vigile de forma continua la observancia de los valores que justifican su necesidad y razón, que serán siempre de servicio público, salvaguardando la anonimidad, privacidad, propiedad y seguridad de los datos.

La prioridad de esta iniciativa es el uso de los datos y la obtención de valor, estableciendo las condiciones necesarias para que este uso sea en beneficio de la sociedad y favoreciendo las alianzas entre los grupos de interés y la comunidad científica y empresarial.

3. Ejes estratégicos

Gobierno inteligente

Sistemas de gestión eficientes



Nefis

La Generalitat ha puesto en marcha el proyecto NEFIS (*New Economical Financial Information System*) para implantar el nuevo sistema de información económico-financiero de la Administración valenciana y sus organismos autónomos, que permitirá mejorar la información necesaria para la toma de decisiones en la gestión pública.

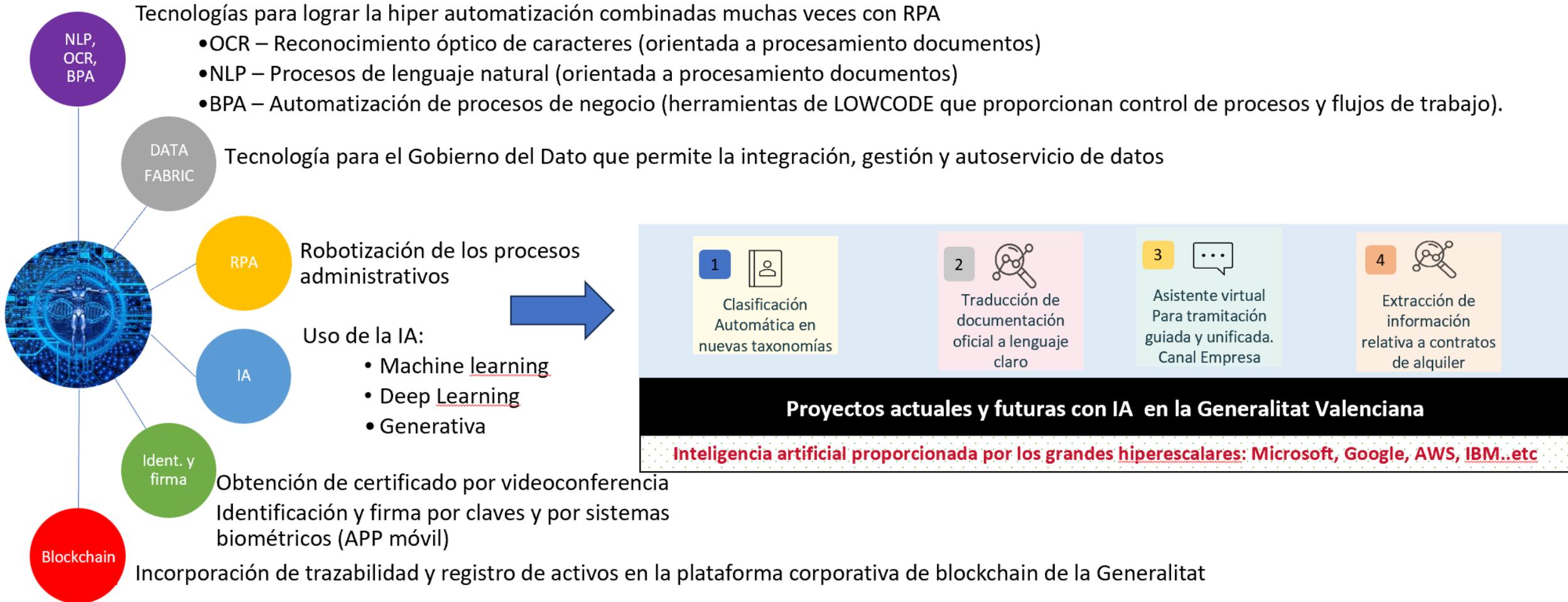
NEFIS es un proyecto modernizador, integrador, transformador, transversal y global, que servirá como instrumento indispensable para el seguimiento más efectivo del cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria. Asimismo, contribuirá a satisfacer los requerimientos en materia de transparencia por parte de las instituciones españolas y europeas y de la sociedad civil en general.

El proyecto pretende modernizar los sistemas de información y las aplicaciones económico-financieras e incorporar estándares de mercado que permitan una mayor flexibilidad y agilidad. Asimismo, persigue centralizar la gestión de los procesos corporativos para garantizar la implantación del dato único como principio de actuación. NEFIS permitirá acabar con la duplicidad de información que se registra en las distintas aplicaciones para conseguir la máxima eficacia en el tratamiento de la información.

Desde la nueva plataforma se realiza la contabilidad presupuestaria y patrimonial, la elaboración de presupuestos, la gestión de la Tesorería, el Registro Único de Facturas, las cajas fijas y el inventario. Además, generará la información fiscal y se integrará con los sistemas de gestión tributaria, gestión de nóminas del personal de la Generalitat, organismos autónomos e instituciones sanitarias y de gestión de logística sanitaria, entre otros.

Ahora llega el momento de aplicar Inteligencia artificial y analítica del dato sobre la información generada por NEFIS para poder diseñar políticas de gestión del gasto basadas en los datos.

Nuevas tecnologías utilizadas de cara a la ciudadanía y los procesos de gestión interna



GV_CONFÍA: Registro de Algoritmos de la Generalitat Valenciana

El Registro de Algoritmos de la Generalitat Valenciana es una aplicación informática en la que se registran diferentes características de un sistema informático que contenga inteligencia artificial o que, sin contenerla, influya en la toma de decisiones públicas o en la esfera jurídica de la ciudadanía. Es decir, no recoge todos los sistemas algorítmicos implantados en la Administración, sino aquellos que por su relevancia pueda afectar de alguna forma a esferas sensibles de los derechos y libertades.

REGISTRE D'ALGORITMES

S'estan mostrant els 13 resultats.

Resultats per pàgina 20 de 1 Primer Anterior Següent Darrer

Número de registre ▼	Nom de l'algoritme	Àmbit de l'aplicació	Incidència en la presa de decisions públiques	Ús de IA
GVAconfia/2025/9/001	Infohabitatge	Vivenda	Alta: Baremació de circumstàncies especials per al càlcul de prioritat en l'adjudicació de vivenda.	No
GVAconfia/2025/8/001	CHATBOT_ATV	Economia i hisenda	No hi ha	Si
GVAconfia/2025/7/001	ChestView	Sanitat i salut	Els seus resultats poden influir en diagnòstics mèdics	Si
GVAconfia/2025/6/001	BoneView	Sanitat i salut	Ajuda en decisions que afecten la salut de les persones	Si
GVAconfia/2025/5/001	GVAIRE	Medi ambient	La informació de l'ICA calculada i publicada cada hora reforça i ajuda en la presa de decisions que afecten la salut per determinar la conveniència de la localització de les distintes d'estacions mòbils disponibles en la xarxa i si és neces:	Si
GVAconfia/2025/4/001	Lunit INSIGHT MMG	Sanitat i salut	Influïx en la presa de decisions que afecta la salut	Si

REGISTRE D'ALGORITMES

Lunit INSIGHT MMG

Número de versió: 1.1.9.2

Número de registre: GVAconfia/2025/4/001

Data d'alta: 14/05/2025

Informació general

Informació general

Col·lectius vulnerables potencialment afectats:

↕ No afecta cap col·lectiu vulnerable

Àmbit:

↕ Sanitat i salut

Importància: Algoritme de suport (Grau Moderat-Baix)

Llicenciamnt: Llicència comercial o programari propietari

Model: Pagament per ús

Marc CE: Si

Informació sobre l'algoritme: Programari d'ajuda radiològica destinat a ajudar en la detecció, localització, identificació i caracterització d'àrees sospitoses de càncer de mama en mamografies

Disseny, funcionament i lògica del sistema:

Lunit INSIGHT MMG identifica i classifica per a la seua visualització pels radiòlegs les zones sospitoses de càncer de mama que apareixen en les mamografies. Les imatges de mamografies són processades pel motor d'anàlisi del dispositiu. El dispositiu estimarà quantitativament la probabilitat de la presència de lesions malignes en les imatges. Una vegada finalitzat esta anàlisi, el radiòleg revisa la imatge amb els resultats retornats pel sistema. Les zones sospitoses apareixeran marcades en un mapa de calor que reflectix la probabilitat de malignitat en cada zona.

Problemàtica abordada: Suport a la decisió dels radiòlegs durant el procés de cribatge de càncer de mama

Incidència en la presa de decisions públiques: Influïx en la presa de decisions que afecta la salut

Reutilització: Les dades retornades pel sistema són emprats pels radiòlegs durant el procés de detecció de càncer de mama. Cap dada enviada o retornada al sistema d'IA s'empra per a reentrenar altres sistemes

Existe una comisión compuesta por personal experto tanto interno como externo encargada de llevar a cabo la evaluación del impacto y riesgo de los algoritmos sobre la ciudadanía o sobre las decisiones públicas.

Proyectos relacionados con la transformación digital

GEN Digital 2025



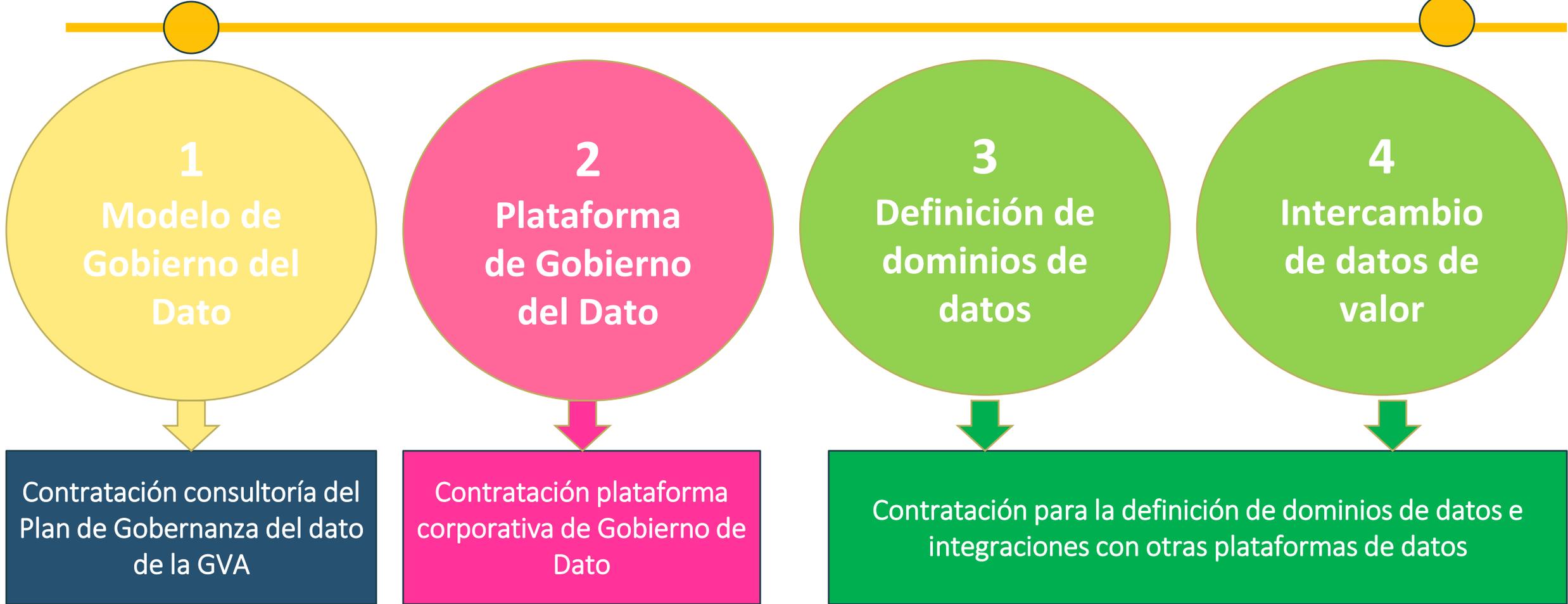


01

Gobierno del dato en
la GVA

2024

2026....



Gobierno del dato en la Generalitat

Consultoría finalizada

EJE	GAP	ACCIÓN REQUERIDA
1. Estrategia	Ausencia de un marco estratégico consolidado y planes específicos de actuación para el gobierno del dato.	Formular un plan estratégico detallado con objetivos, plazos y métricas de seguimiento.
2. Cultura del dato	Bajo nivel de sensibilización y formación en el uso y gestión de datos como recurso estratégico.	Diseñar e implementar programas de formación y concienciación adaptados a los diferentes roles y niveles de la organización.
3. Modelo organizativo	Falta de definición y formalización de roles y responsabilidades específicas en el gobierno del dato.	Crear un modelo organizativo con estructuras, equipos y funciones claramente asignadas.
4. Gestión de datos	Inexistencia de procesos normalizados para la gestión de datos, incluyendo estándares de calidad y un modelo robusto de metadatos.	Implementar procedimientos y herramientas que garanticen la calidad, trazabilidad y gobernanza de los datos.
5. Infraestructura tecnológica	Dependencia excesiva de procesos manuales y falta de automatización en la producción y explotación de datos.	Incorporar tecnologías que permitan una integración y automatización completa en la gestión y análisis de datos.
6. Uso e innovación	Insuficiente capacidad para tomar decisiones basadas en datos debido a limitaciones en las herramientas analíticas y en la capacitación del personal.	Implementar herramientas analíticas avanzadas: desarrollo de plataformas de acceso rápido gobernado al dato y formar perfiles especializados en analítica con datos.

+

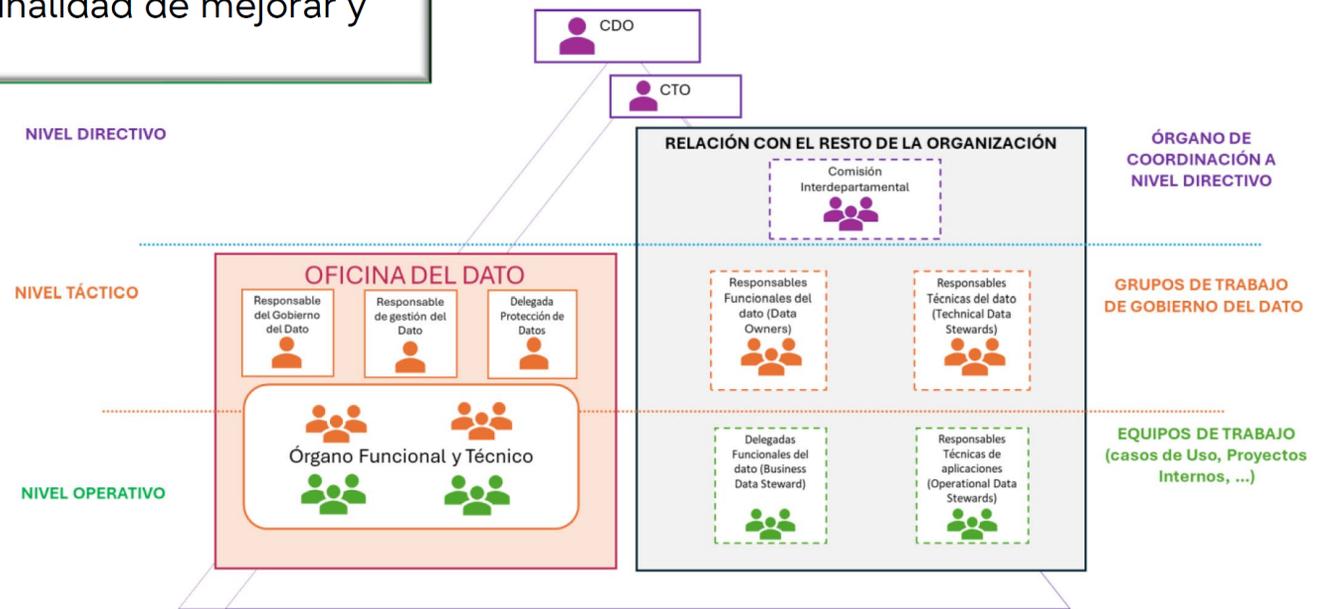
Desarrollo de un caso de uso en el ámbito social

Gobierno del dato en la Generalitat

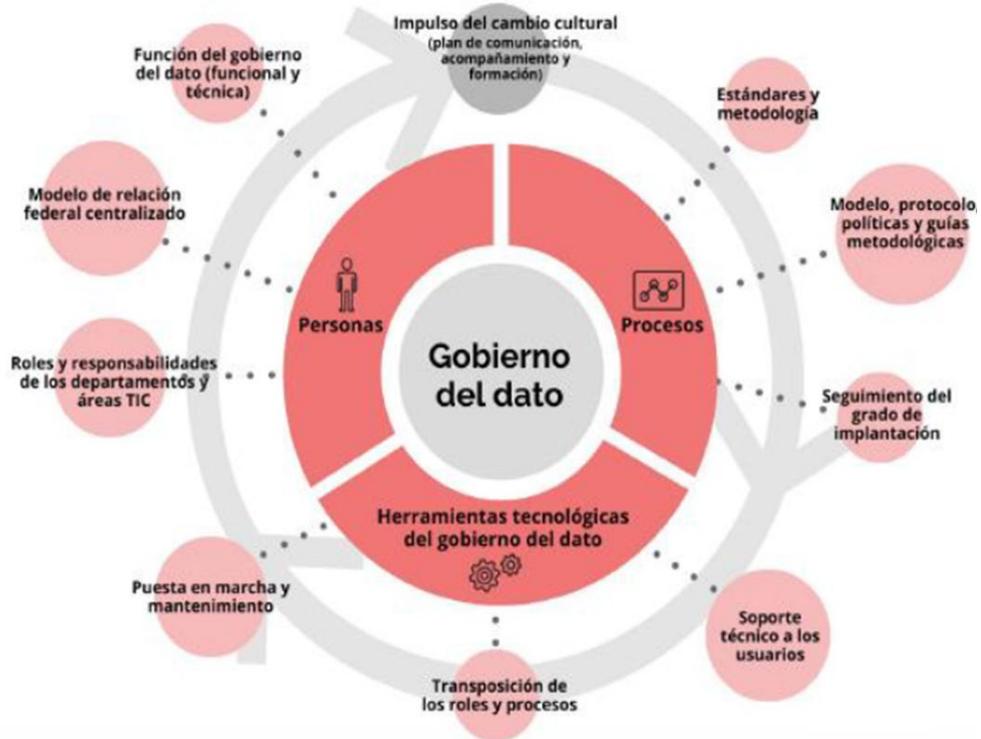
Se va a hacer público en breve el **MODELO DE GOBIERNO DEL DATO DE LA GENERALITAT**

El modelo se enmarca en el [Decreto 54/2025, de 15 de abril, del Consell, de simplificación administrativa y transformación digital](#), que regula la gobernanza del dato en el sector público valenciano, que desarrolla la [Ley 6/2024, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de simplificación administrativa](#); que introduce el principio del dato único, promueve la reutilización de la información para mejorar la eficiencia administrativa, regula la simplificación administrativa y crea la **Oficina de Simplificación Administrativa y Gobierno del Dato**.

Gobierno del dato: dirección y control del uso de los datos que permite recogerlos, procesarlos, protegerlos y almacenarlos de forma que contribuyan al desempeño de las competencias administrativas mediante su uso ético, seguro y responsable para la toma estratégica de decisiones, con la finalidad de mejorar y evaluar las políticas públicas.



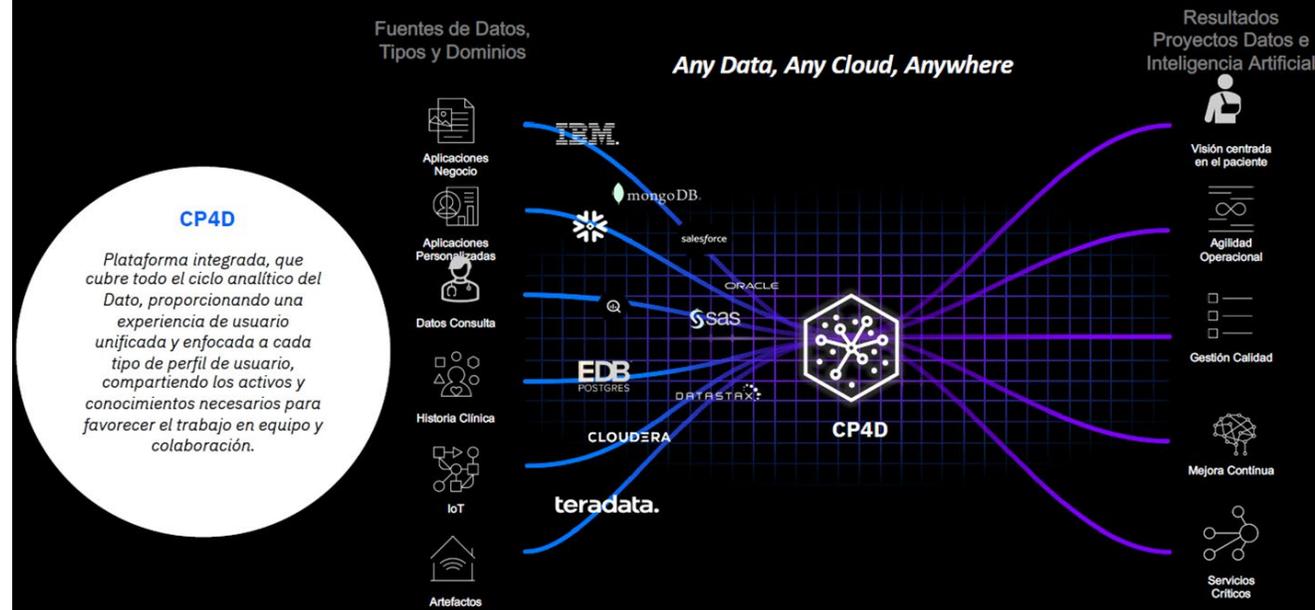
Modelo de Gobierno del dato



Plataforma de Gobernanza



IBM Data Fabric con Cloud Pak for Data



+

Implementación del caso de uso en el ámbito social



02

Transformación de las operaciones a través de la robotización e IA

¿Dónde encaja RPA en la estrategia de digitalización de la GVA?

La transformación operativa se basa en el rediseño de los procesos, haciendo efectiva su automatización mediante soluciones basadas en las nuevas tecnologías

Rediseño de procesos

Redefinición de procesos a diferentes niveles, desde el E2E del ciudadano / usuario del proceso, hasta el diagrama de flujo y sus actividades, teniendo en cuenta como premisas la experiencia del usuario y la visión 360°



Centralización de actividades

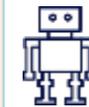
- Dispersión de tareas similares
- Desperdicio de recursos y tiempo

Simplificación y eliminación de tareas

- Duplicidad de tareas
- Iteraciones ineficientes
- Atomización de tareas entre diferentes agentes implicados
- Multiplicidad de agentes implicados

Automatización

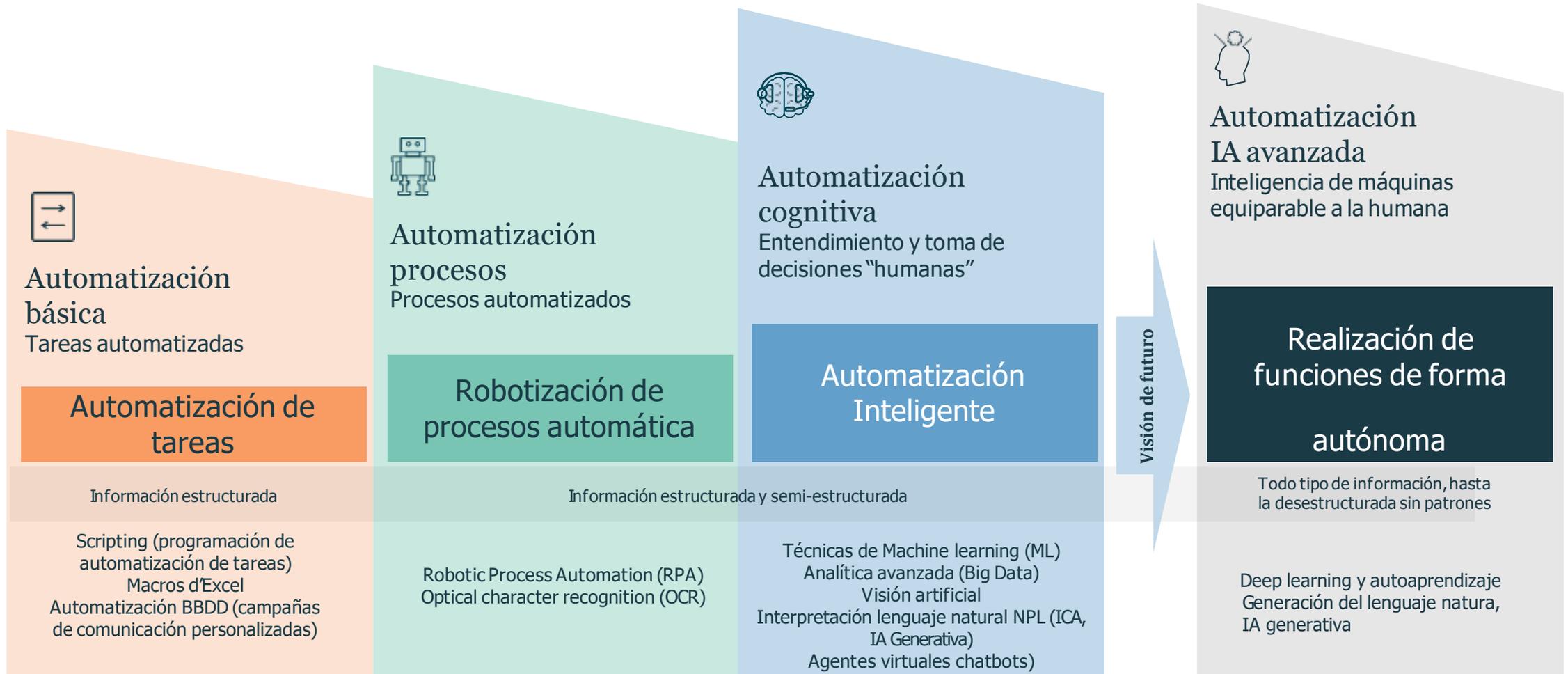
- Tareas repetitivas con riesgo de error humano
- Tareas de poco valor añadido
- Volumetrías masivas fuera del alcance de asumirse por recursos humanos
- Tareas inviables para los humanos



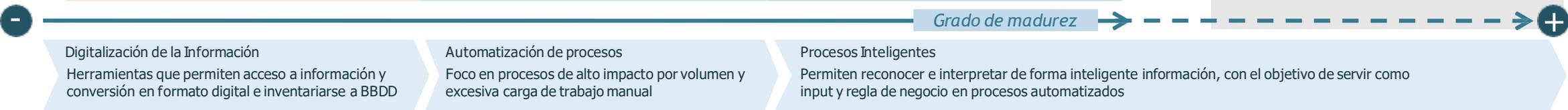
Robotic Process Automation (RPA)

Es la tecnología que permite controlar e interpretar las aplicaciones existentes bajo unas reglas de negocio claras y poder así procesar una transacción, manipular datos, desencadenar respuestas y comunicarse con otros sistemas digitales.

La automatización ofrece diferentes niveles de sofisticación en función de las necesidades



Visión de futuro



Ejemplo de aplicación de hiperautomatización

Tras el estudio del proceso de la subvención, para ALQVIV 2024 se han realizado dos evolutivos para optimizar la tramitación y gestión de los expedientes

ALQVIV – Iniciativas desarrolladas para la optimización de la gestión de los expedientes

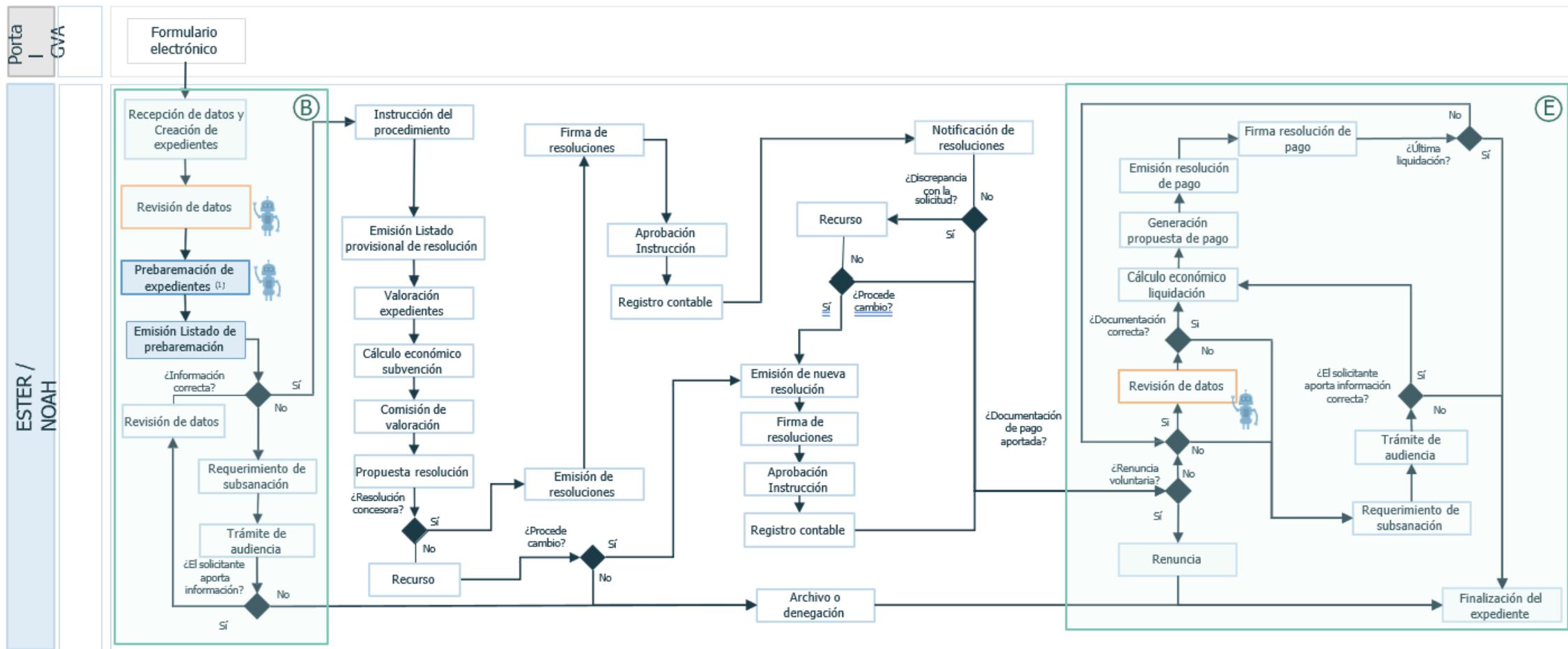


- Se ha desarrollado un proceso de prebaremación de expedientes que ejecuta valoraciones diarias de los expedientes actuales y los ordena de manera preliminar
 - Este enfoque permite reducir el tiempo de espera para que los solicitantes puedan conocer el estado de la solicitud
 - Al cierre del plazo se cuenta con un listado previo que precede el listado preliminar de resolución

- Se han implementado procesos automáticos que recuperan los contratos y recibos de la solicitud para ser revisados de manera automática mediante la tecnología de IA de Google
 - Este nuevo desarrollo optimiza la revisión (actualmente manual) de documentos no estructurados, permitiendo a los gestores enfocarse en tareas de mayor valor añadido
 - En caso de detectar discrepancias, se graba automáticamente un recurso y un motivo de subsanación

Se ha establecido el nuevo proceso de la ayuda incorporando la prebaremación y la revisión automática de los expedientes

ALQVIV – Nuevo proceso implementado

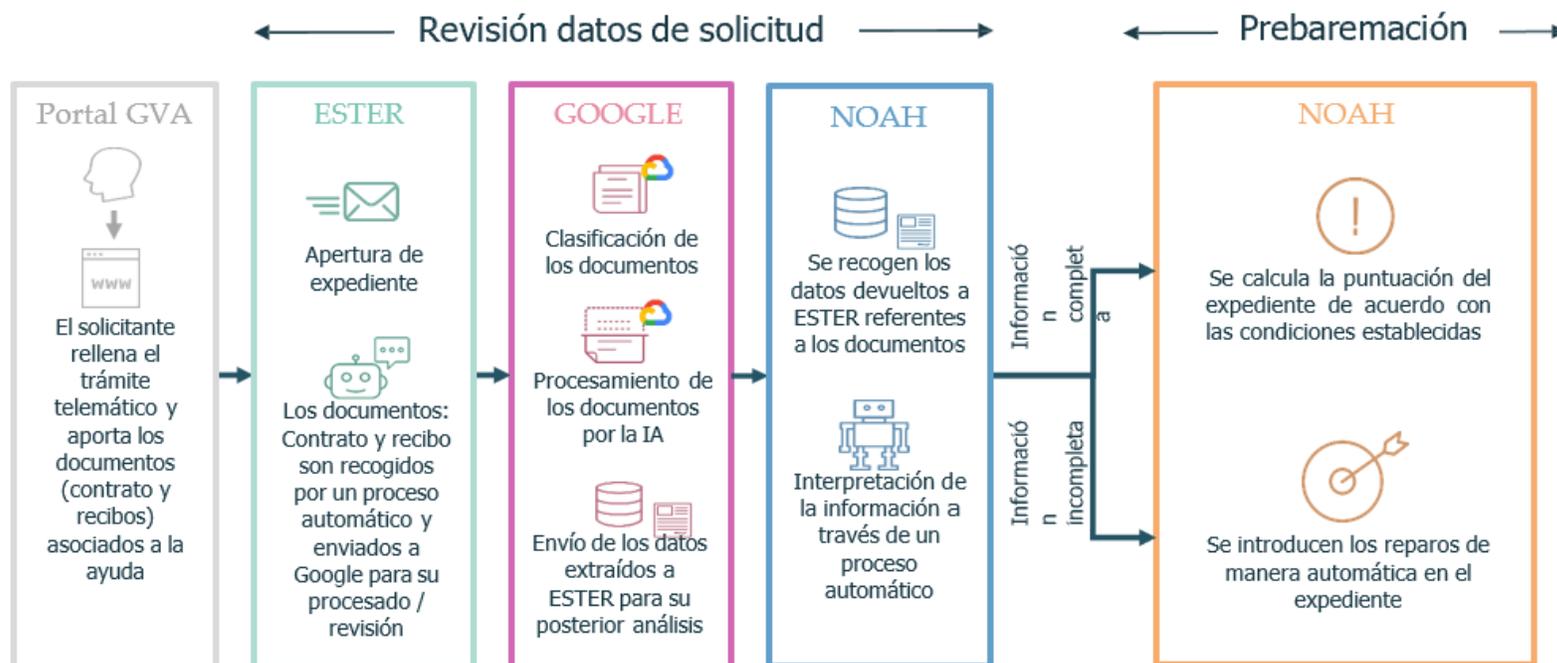
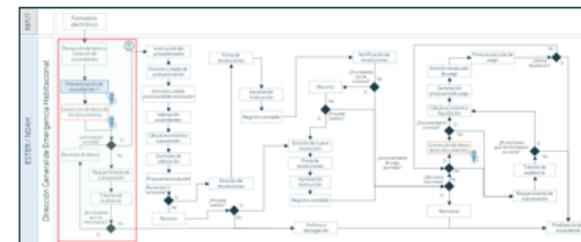


Procesado automático de documentos con Inteligencia Artificial

(1) El sistema graba automáticamente los reparos y los motivos de subsanación

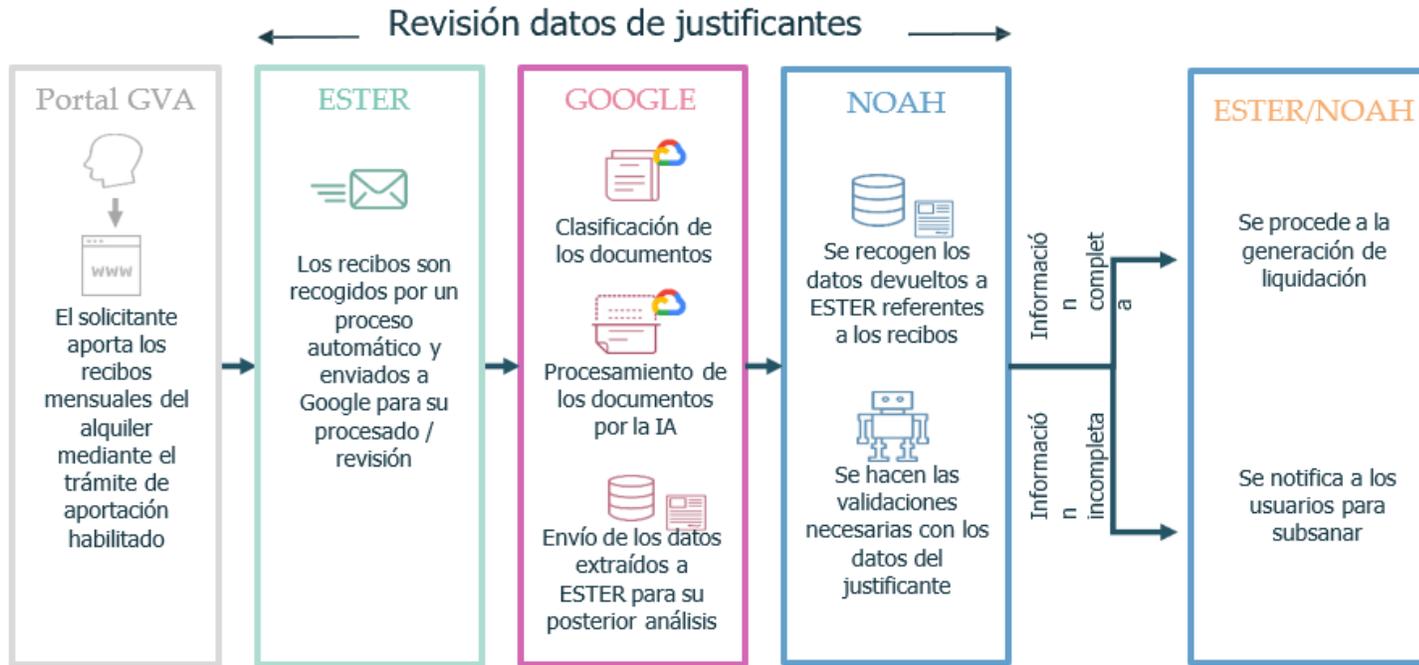
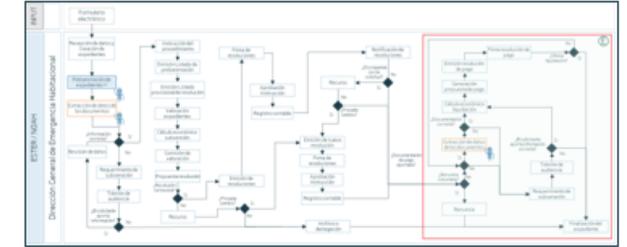
La revisión automática y la prebaramación impactan significativamente en la fase de apertura, procesamiento y subsanación de expedientes

Detalle de los evolutivos implementados en la fase de apertura, procesamiento y subsanación de expedientes



En la fase de pago se ha implementado un evolutivo para revisar los recibos mensuales del alquiler de manera automática

Detalle del evolutivo implementado en la fase de pago



La revisión mediante IA de los contratos y los recibos de la solicitud impactan de manera significativa en la gestión de los expedientes de la ayuda

Impacto esperado del evolutivo de revisión automática de documentos con IA

Volumetría esperada para ALQVIV 2024

19.000 Expedientes presentados

5.000 Expedientes concedidos

60.000 Recibos a revisar durante 12 meses

Tiempo de ciclo de
revisión de documentos

-90%

Previsión de ahorro de
FTEs/año

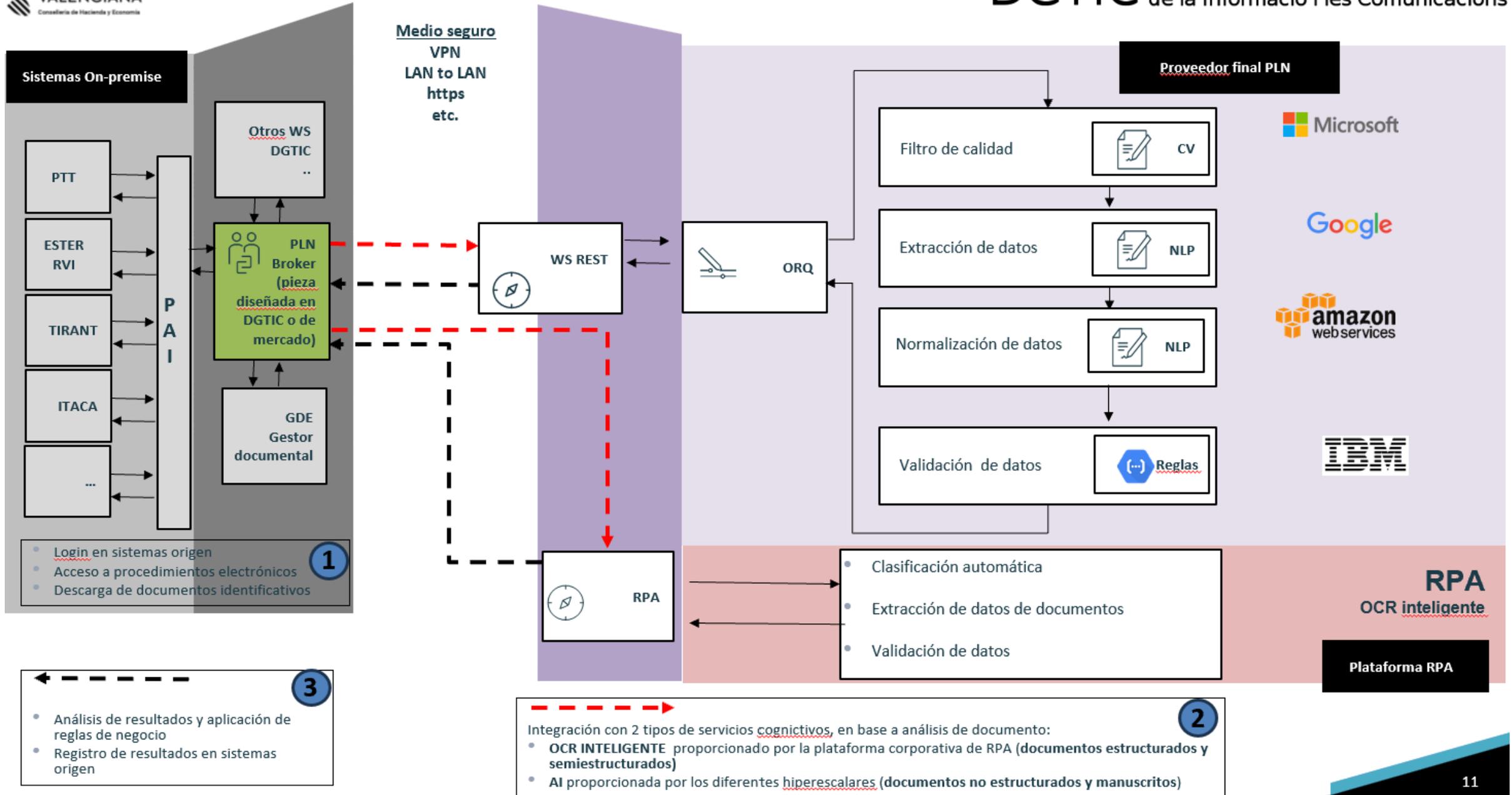
-9,9 FTEs

Tasa de expedientes
procesados por hora ⁽¹⁾

+133%



(1) La IA puede procesar continuamente sin necesidad de pausas o múltiples unidades trabajando simultáneamente, se puede llegar a tasas muy altas de procesamiento, pero para mantener una comparación conservadora, se ha tenido en cuenta una unidad de procesamiento y tiempo limitado de uso (igual que un FTE)





03

Ciudadanía GVA 360

Estamos reinventando la forma en la que la Generalitat se relaciona con la ciudadanía.



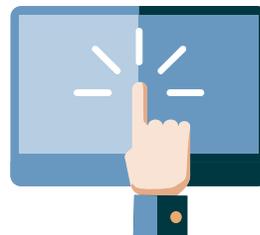
Una Administración Pública más cercana a la ciudadanía, interoperable, omnicanal y que facilite un acceso integrado a todos los servicios necesarios

De la digitalización y tecnificación a la personalización y la humanización de las atenciones y relación



Visión 360 ° desde la Ciudadanía

- Estrategia omnicanal
- “Mi administración” personalizada
- Transparente y abierta
- Clustering Administrativo
- “Historia Única”



Canales seguros y adaptados al modo de vida

- Canales de interacción
- Asesoramiento
- Sistemas de Identificación
- Transparencia
- Seguridad y Confidencialidad



Automatización y predicción

- Nuevas formas de trabajar entre empleados
- Inteligencia artificial y predicción para una mayor proactividad
- Big Data

Un único punto de acceso

ANTES

- QUÈ FAIG SI...?**
- ▶ Busque treball
 - ▶ Necessite anar al metge
 - ▶ Necessite informació tributària
 - ▶ Vull accedir a una vivenda
 - ▶ Vull estudiar
 - ▶ Vull informació sobre família
- ÀREES**
- ▶ Ciutadania
 - ▶ Empreses
 - ▶ Administració
 - ▶ Atenció a la ciutadania
 - ▶ La Generalitat
 - ▶ Altres Administracions
- DESTAQUEM**
- ▶ La Generalitat
 - ▶ El President
 - ▶ El Consell
 - ▶ Gabinet de Comunicació
 - ▶ Canal Generalitat
 - ▶ Diari Oficial
 - ▶ Cita prèvia
 - ▶ Atenció a la ciutadania / Guia Prop
 - ▶ Contractació pública GVA
 - ▶ Seu Electrònica
 - ▶ Bústia de la ciutadania
 - ▶ UE i Acció Exterior
 - ▶ Enllaços d'interès
 - ▶ Signatura electrònica



Projecte Pressupostos 2025	COMUNITAT VALENCIANA	#XarxaLlibres
Cita mèdica	Salt.usu	Institut Valencià de la Joventut
Manual Corporativo	GVA Oberta	GVA Jobs

COMUNICA

▶ Actualitat del Consell

Posada en marxa del Canal Empresa

Mazón: "Complim el compromís de posar en marxa el Canal Empresa, la finestreta única virtual per a una Administració àgil i eficient"

Buscar en tràmits d'empresa de la Generalitat

Hisenda Emprenedoria Comerç i consum Ocupació i formació Indústria Energia

[Veure més àrees →](#)

Actualitat

-  31/03/2025
Ivace+ respalda un innovador sistema de filtrado que depura las partículas nocivas de los procesos industriales a altas temperaturas
-  31/03/2025
La apuesta de la Generalitat por las empresas instaladas en Aerocas se confirma con el éxito del lanzamiento del cohete de Arkadia Space
-  31/03/2025
L'Institut Valencià de Cultura obri el termini perquè els municipis s'adherisquen al Circuit Cultural Valencià
-  31/03/2025
La Generalitat oferta pràctiques remuneradas a jóvenes de la UE en entidades y empresas valencianas a través del programa Eurodisea
-  27/03/2025
Ivace+ Innovació finança el desenrotllament de peces elàstiques que ajuden a mesurar l'activitat eléctrica corporal mitjançant l'ús d'electrodes secs

Assistent Canal Empresa ×

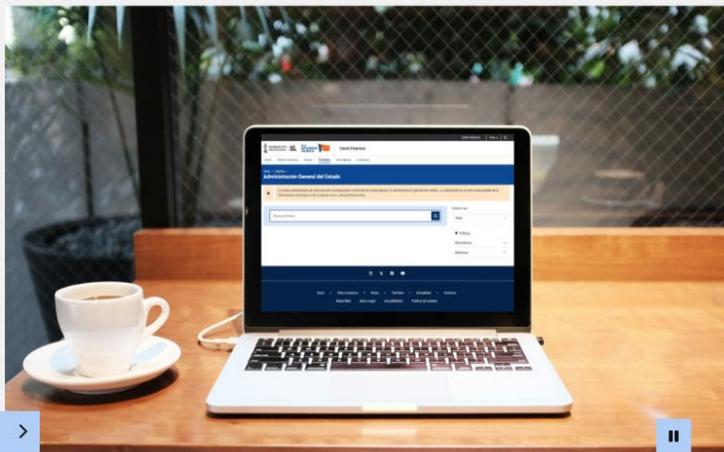
[Puc ajudar-lo?](#)

[Veure més notícies →](#)

DESPUÉS

Trámites AGE

Buscador de trámites de la Administración General del Estado para facilitar el acceso a la información administrativa para empresas



Buscar en trámites de empresa de la Generalitat



Hacienda



Emprendimiento



Comercio y consumo



Empleo y formación



Industria



Energía

Ver más áreas →

Actualidad

Asistente Canal Empresa x

¿Puedo ayudarle?



04/10/2025

Ivace+i Internacional promociona el sector de alimentación y bebidas de la Comunitat Valenciana en el Great Match Nueva York

espacio libre

04/10/2025



La Generalitat fomenta la seguridad en los locales de ocio implementando el protocolo contra las violencias sexuales



03/10/2025

Marián Cano resalta que Håbitat Valencia y Textilhogar finalizan con buena afluencia de público e interesantes contactos internacionales



03/10/2025

El Consell impulsará ocho áreas industriales de l'Alcalatèn con una inversión de 1,4 millones de euros



03/10/2025

La Generalitat premia a tres mujeres por sus obras narrativas comprometidas con la igualdad de oportunidades



01/10/2025

Ruth Merino visita la empresa ALE-HOP para conocer sus proyectos de expansión, innovación y sostenibilidad

Ver más noticias →

Acompañamiento al Ciudadano en todo el recorrido

Autogestión

- ✓ Gestión de expedientes
- ✓ Seguimiento de solicitudes
- ✓ Actualización de información
- ✓ Creación de alertas

Consultas

- ✓ Preguntas frecuentes
- ✓ Información general
- ✓ Consultas específicas
- ✓ Acceso y descarga de documentos



Trámites

- ✓ Registro de solicitudes
- ✓ Pagos (Tasas, multas...)
- ✓ Descarga de certificados (padrón, fam num, etc)
- ✓ Cita online

Atención en todos los canales...

Texto



Voz



Telefonía



RRSS



Email



Web



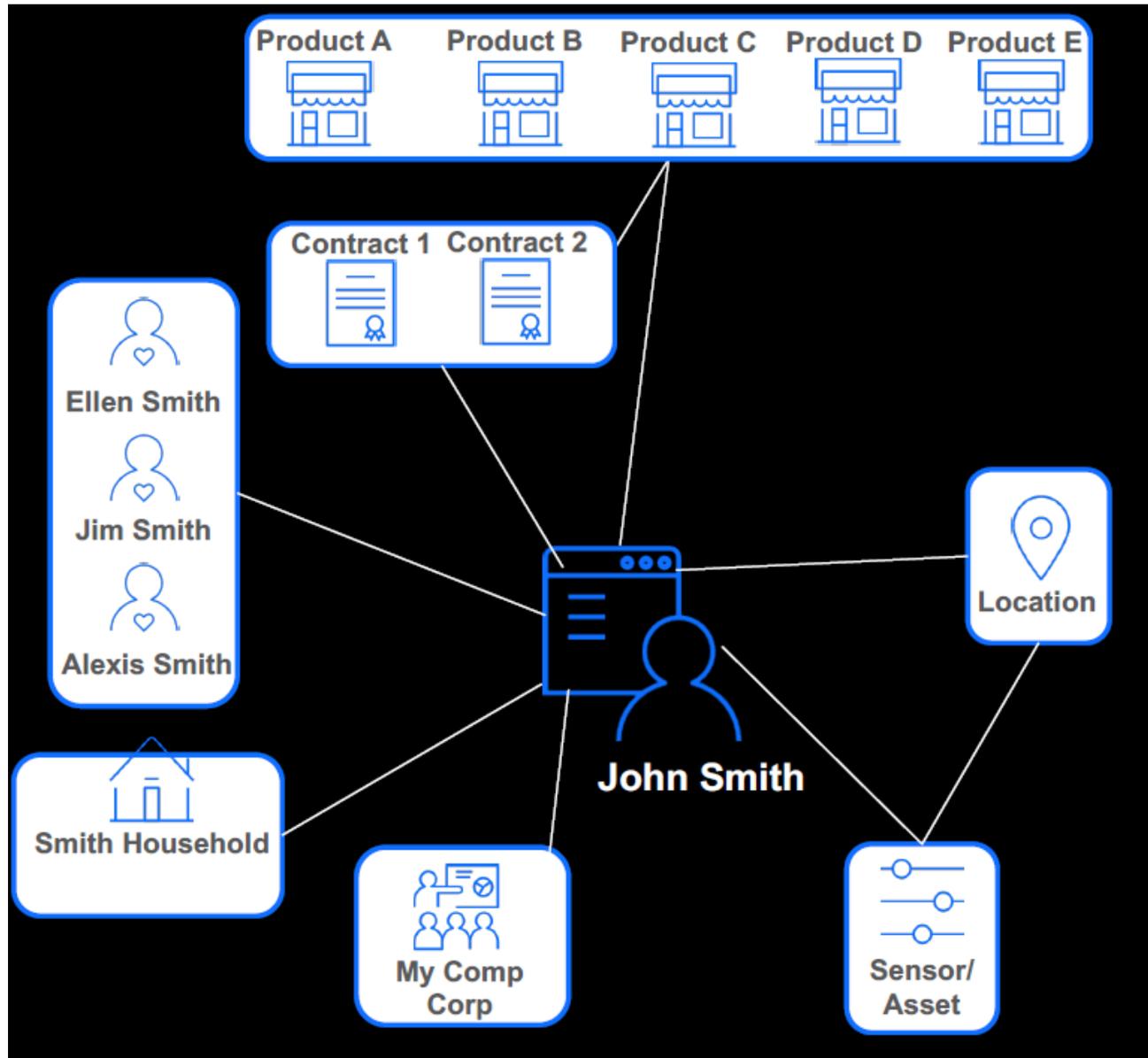
Mensajería



Apps



Gestión de los datos de la ciudadanía 360 GVA
“Golden Record de la ciudadanía”



Visión 360°

Identidad digital
(glogin, cl@ve)



Ciberseguridad

Protección
infraestructuras



Canales



Citizen Relationship Management (CiRM)

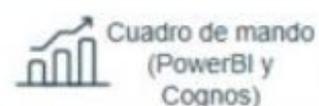
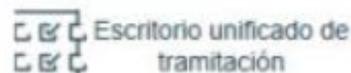
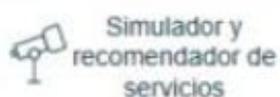
Mi Administración (PTT)

Ciudadanía



Mi escritorio

Empleados



Plataforma de hiperautomatización



Robots

Perfilado inteligente



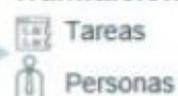
IA

Citizen Data Hub (Dato)



Datalakes (On premise / cloud / virtualizado)

Tramitación



Back office

Procesos estratégicos

Procesos operativos

Procesos de soporte

Infraestructura



Automatización plataformas de TI (VMWARE)



Cloud computing (IaaS)



Comunicaciones



Puesto de trabajo de nueva generación

Plataforma autónoma de Interoperabilidad (PAI)

Plan de transformación Cultural



Cambio cultural

Reskilling y capacitación en skills digitales



Gobernanza
Gobierno TI

Gobierno Estratégico





CSIRT-CV

Centre Seguretat TIC
de la Comunitat Valenciana

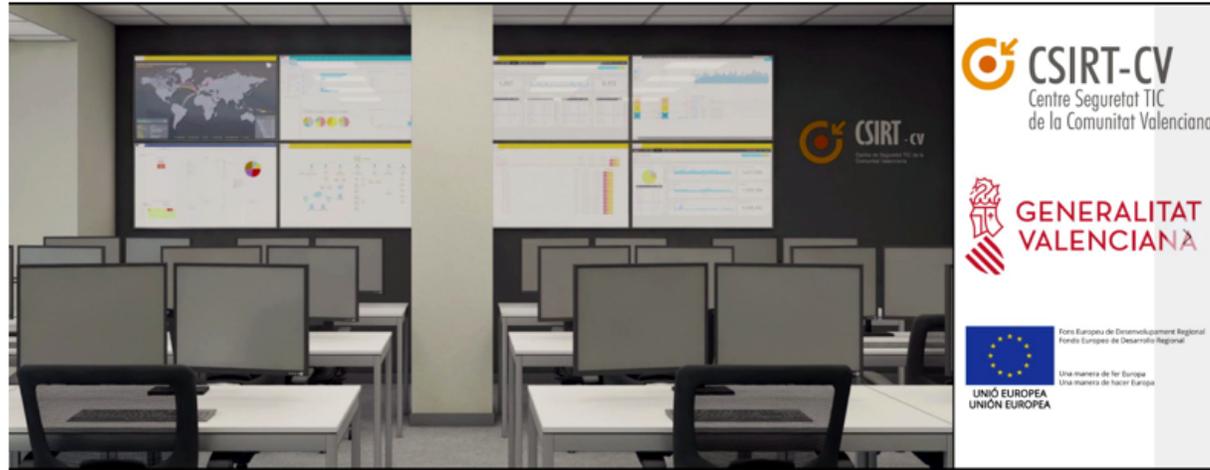
04

Ciberseguridad

La ciberseguridad es un objetivo estratégico para la Generalitat



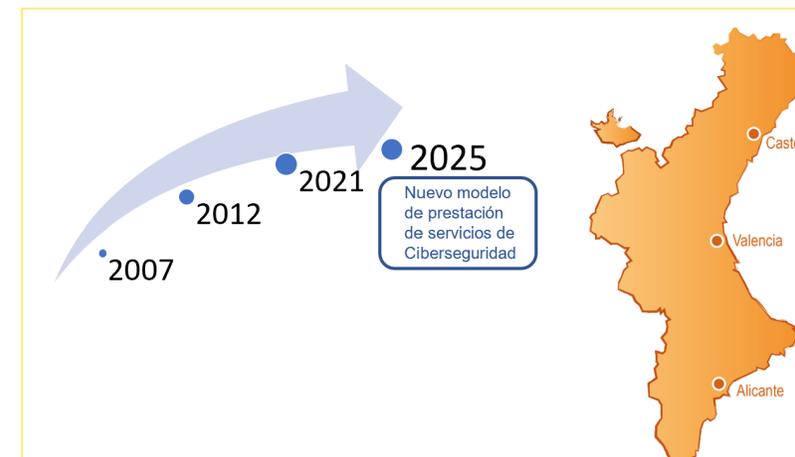
- Iniciativa pionera en España:
Nace en 2007: 1º CSIRT de ámbito autonómico en España
- Ámbito de actuación: Comunidad Valenciana: AAPP, Ciudadanos y Empresas



Misión: convertirse en el centro de referencia en seguridad de la información y las nuevas tecnologías dentro de la Comunitat Valenciana, sirviendo de apoyo a los colectivos de su ámbito en base a los servicios ofrecidos.

Objetivo: contribuir a la mejora de la seguridad de los sistemas de información dentro de su ámbito, así como promover una cultura de seguridad y buenas prácticas en el uso de las nuevas tecnologías de forma que se minimicen los incidentes de seguridad y permita afrentar de forma activa las nuevas amenazas que podieran surgir.

¿A quiénes presta servicio CSIRT-CV?



5.
CITSA
Comisión
Interdepartamental
para la Transformación
Digital y Simplificación
Administrativa



OBJETIVO PRINCIPAL

Coordinar y supervisar la transformación digital y simplificación administrativa en la Generalitat Valenciana.

FUNCIONES CLAVE

- Supervisar estrategias de simplificación, calidad y digitalización.
- Digitalización total de trámites administrativos.
- Uso de tecnología + métricas para mejorar procesos.
- Mejorar los servicios públicos (más claros, más útiles).
- Fomentar colaboración público-pública y público-privada.
- Impulsar cultura digital en empleados públicos.
- Coordinar el modelo de gobierno del dato.
- Informar sobre ciberseguridad.
- Designar responsable funcional de sistemas de información que no lo tengan identificado

6. Conclusiones



Ideas destacadas

Primera idea: el dato es la infraestructura invisible del servicio público.

Hemos pasado de hablar de silos a construir gobernanza del dato con mayúsculas: modelo, plataforma y casos de uso. La plataforma corporativa de gobernanza que hemos licitado y adjudicado nos permite gestionar todo el ciclo de vida del dato con calidad, trazabilidad y seguridad; el proyecto Ànima nos orienta a personalizar la relación con la ciudadanía. La Carpeta Ciudadana ya muestra el camino: un punto único, más sencillo y claro para trámites e información. Y cuando digitalizamos con criterio, el resultado se nota: el ejemplo de NEFIS –con miles de jornadas de trabajo ahorradas y un significativo ahorro en papel– demuestra que la eficiencia también es servicio público.

Segunda idea: la IA solo es progreso si es confiable y explicable.

Por eso hemos presentado GVA ConflIA, el registro de algoritmos de la Generalitat, para que la ciudadanía sepa qué sistemas usamos, para qué, con qué datos y con qué salvaguardas. Transparencia y rendición de cuentas, no como un eslogan, sino como parte del diseño. Al mismo tiempo, estamos dotando a la organización de capacidades reales con herramientas que habilitan IA generativa, asistentes virtuales, low-code e hiperautomatización, siempre alineadas con el objetivo de simplificar y acelerar la tramitación, no de complicarla.

Tercera idea: sin ciberseguridad no hay transformación, hay riesgo.

Hemos actualizado el marco normativo de seguridad de la información, reforzado la colaboración con la cadena de suministro para elevar estándares en la contratación tecnológica y consolidado una capacidad operativa de prevención, detección y respuesta –con el CSIRT-CV como pieza clave– en un entorno de amenazas crecientes. La seguridad ya no es un perímetro: es una cultura y un compromiso que empieza en el diseño de cada proyecto y llega hasta el último proveedor.

Gracias por su atención

