



IA conversacional aplicada al Certificado Académico Personal

Mejorar la experiencia del alumnado y avanzar en la automatización administrativa

Domingo Martín Márquez

Jefe de Servicio de apoyo a la Administración Electrónica

Un trámite frecuente, crítico y sensible para el alumnado

El Certificado Académico Personal concentra necesidad, urgencia y expectativas de inmediatez.

Alta recurrencia

Procedimiento muy solicitado por estudiantes en distintos momentos de su trayectoria académica y profesional.

Valor externo

El certificado se utiliza para optar a estudios, empleos, becas, prácticas y otros procesos donde el tiempo importa.

Tramitación telemática

La Sede permite solicitarlo de forma automática, sin intervención ordinaria de un gestor universitario.

Solicitud

Validación

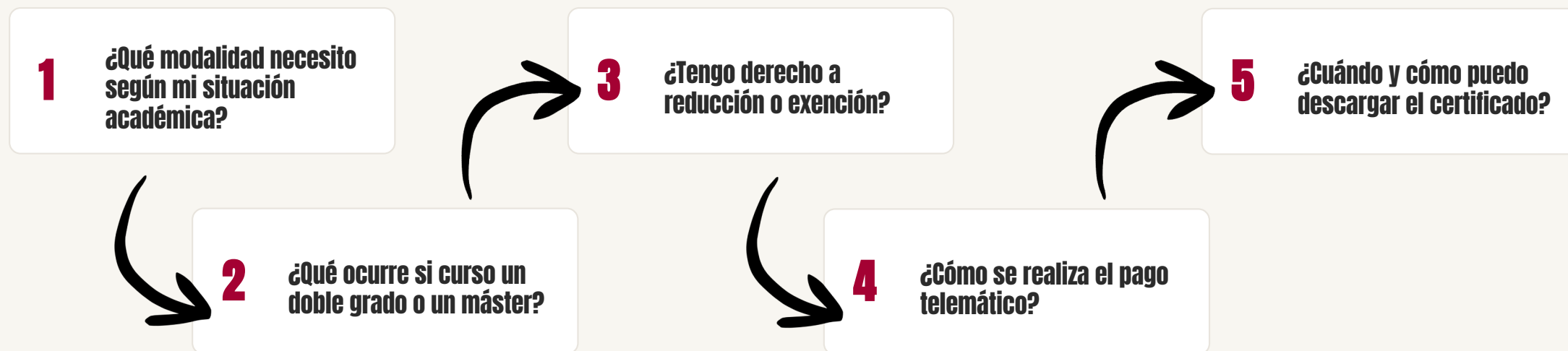
Pago

Descarga

Cuando el procedimiento ya está automatizado, el siguiente reto es que el usuario lo entienda y lo complete con confianza

La dificultad no está solo en el formulario: está en el contexto del usuario

La primera solicitud suele concentrar dudas prácticas, administrativas y de interpretación.



En periodos de alta demanda, estas dudas se trasladan al CAU y pueden generar frustración antes de completar el trámite.

Una administración electrónica más cercana, autónoma y eficiente

La IA se incorpora como palanca para mejorar la experiencia y sostener la automatización.

Experiencia de usuario

Guiar al alumnado con lenguaje claro, reduciendo incertidumbre y haciendo visible el siguiente paso.

Autonomía del alumnado

Resolver dudas frecuentes dentro del trámite, en el momento en que aparecen y sin cambiar de canal.

Eficiencia administrativa

Reducir consultas repetitivas y concentrar el soporte en casos excepcionales o de mayor complejidad.

De “rellenar un formulario” a mantener una conversación guiada

“Háblale a tu formulario” actúa como acompañamiento conversacional dentro del procedimiento.



Formulario tradicional

- El usuario interpreta el campo
- La ayuda está fuera del flujo
- La duda puede convertirse en incidencia



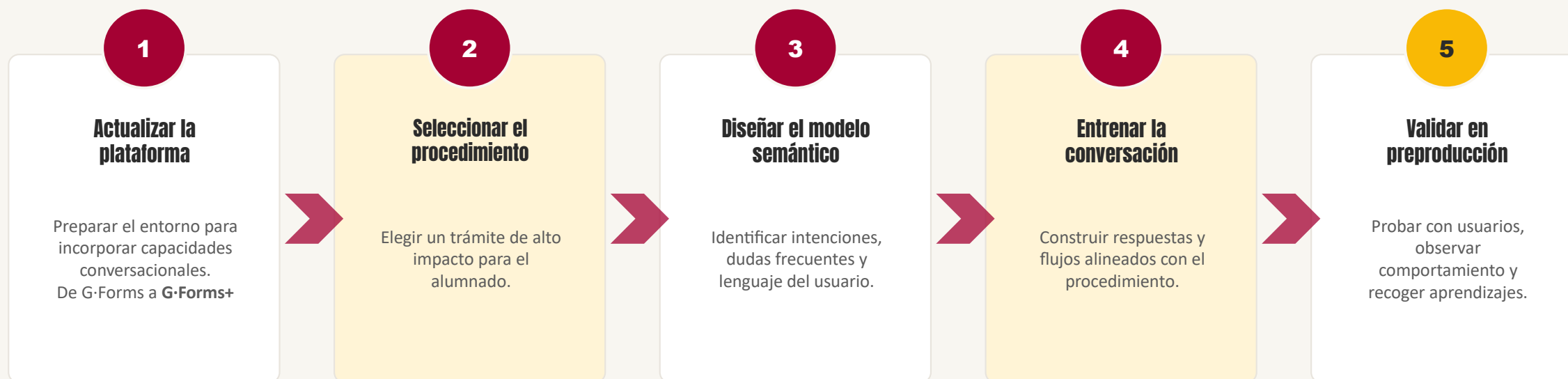
Formulario conversacional

- El asistente entiende la intención
- La respuesta aparece en el contexto
- El trámite avanza con mayor confianza

La IA no sustituye el procedimiento: lo hace más comprensible para quien lo usa

Un proyecto acotado, medible y conectado con una necesidad real

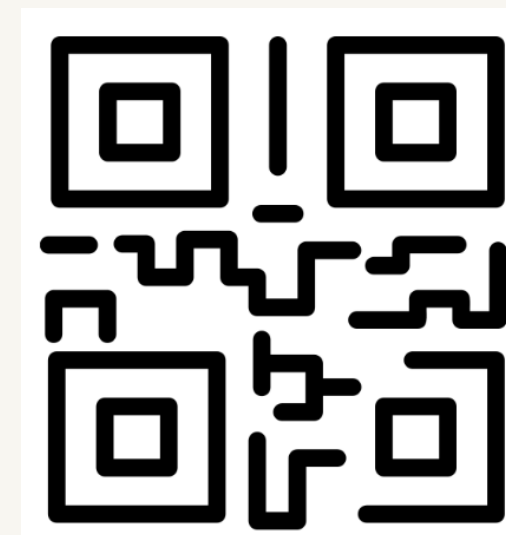
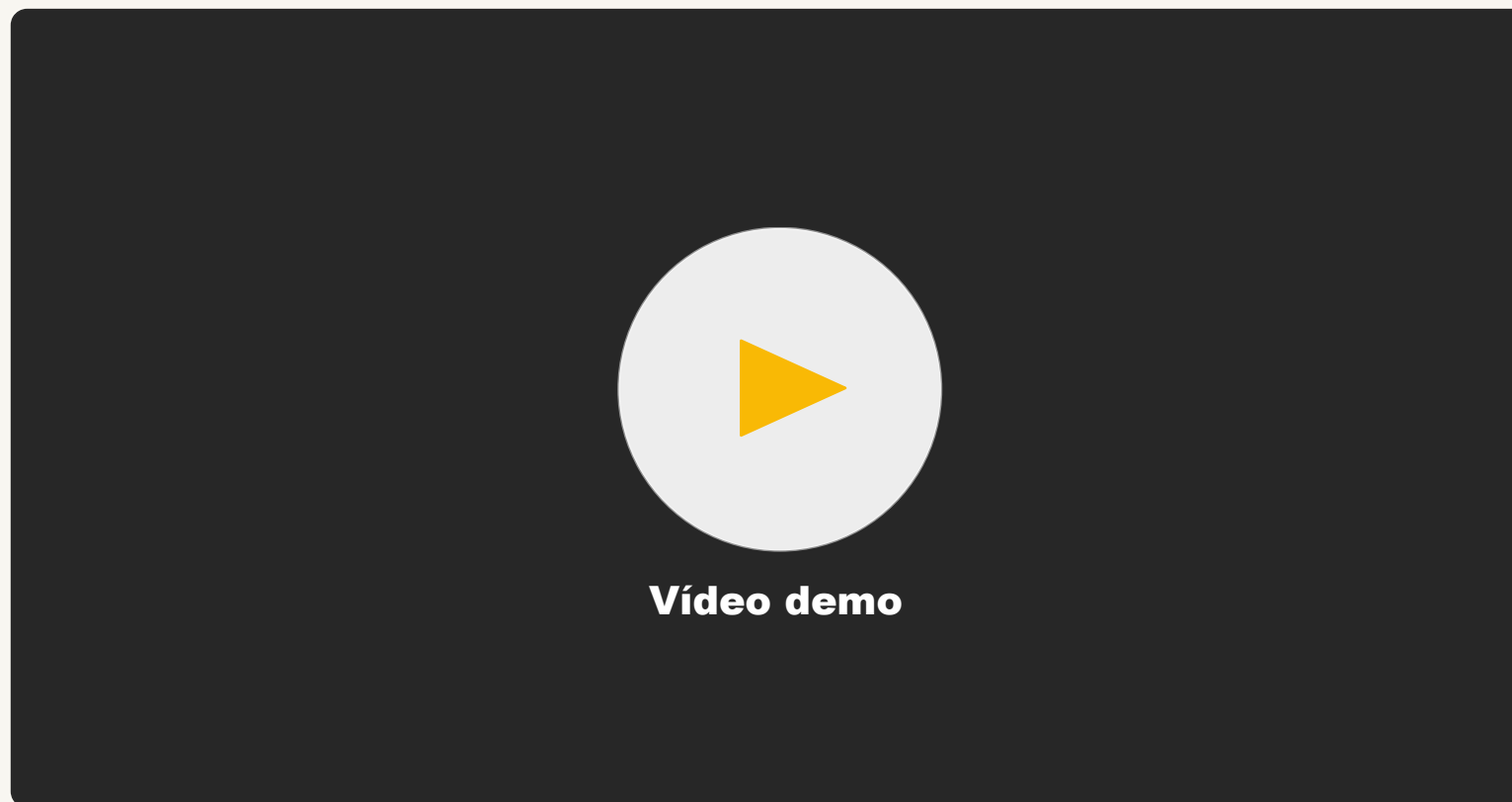
Primero el procedimiento de impacto; después el diseño conversacional y la validación



Principio de trabajo: comenzar por un caso de uso concreto antes de escalar a otros procedimientos

El procedimiento completo: de la duda inicial a la descarga del certificado

El vídeo mostrará la interacción con el asistente durante la cumplimentación del formulario.



IA con propósito: trámites más humanos sin perder rigor administrativo

El valor está en combinar automatización, lenguaje claro y control institucional.

Primer aprendizaje

La experiencia de usuario también forma parte de la transformación digital: no basta con que el trámite esté disponible.

Segundo aprendizaje

La IA debe trabajar con contexto administrativo, vocabulario del usuario y respuestas alineadas con el procedimiento.

Tercer aprendizaje

Un caso de uso acotado permite medir, ajustar y preparar una posible extensión a otros procedimientos.

Una universidad más cercana es también una universidad cuyos servicios digitales entienden mejor a su comunidad.