

**EL IMPACTO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y LA
INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LOS SERVICIOS
PÚBLICOS**

Santiago Suárez de Centi Neira

4º El Grupo A

Área de Derecho Administrativo

Universidad Pontificia Comillas (ICADE)

Trabajo de Fin de Grado

31/01/2025

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 Relevancia del tema
- 1.2 Objetivos del estudio del tema
- 1.3 Método de investigación

2. CAPÍTULO 2: CONCEPTUALIZACIÓN Y MARCO NORMATIVO

- 2.1 Concepto y objetivos de la sostenibilidad a través de la tecnología en la AP
- 2.2 Marco normativo de la AP en materia de sostenibilidad a través de nuevas tecnologías
- 2.3 Eficacia del sistema vigente y posibles mejoras

3. CAPÍTULO 1: APLICACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- 3.1 Situación actual: como ayudan actualmente, en que sectores...
- 3.2 Comparación con los demás países de la UE
- 3.3 Impacto en el futuro: qué podemos esperar, posibles aplicaciones de tecnologías en otros sectores, implementación de nuevas tecnologías...

4. CAPÍTULO 3: APLICACIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- 4.1 Situación actual
- 4.2 Marco normativo

4.3 Posibles mejoras e impacto en el futuro

5. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

6. BIBLIOGRAFÍA

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Relevancia del tema

Este estudio se centrará en el análisis del modelo tecnológico usado por el sector público español y en cómo este modelo se puede mejorar con las nuevas tecnologías y la Inteligencia Artificial para proveer a los ciudadanos de una mayor calidad de vida. Es necesario destacar que, en la sociedad actual, el valor que las nuevas tecnologías y la Inteligencia Artificial (de ahora en adelante IA) nos proporcionan en el ámbito privado y la superioridad de éstas frente a las personas en términos de eficiencia y calidad a largo plazo es clara. De hecho, cada año nos vamos acercando más a un mundo completamente automatizado y digital donde los ciudadanos esperan que los gobiernos y los poderes públicos anexos estén a la altura de esta carrera digitalizadora.

Dada la situación tecnológica y social en la que se encuentra la mayor parte del planeta, los gobiernos de los países que pueden permitirse invertir en nuevas tecnologías e IA han intentado implementar estos avances a la vida pública. Estas mejoras buscan facilitar la vida cotidiana y dar una mayor seguridad a los ciudadanos en prácticamente todos los ámbitos sociales: educación, transporte, sanidad, etc. Cada gobierno ha buscado la forma óptima de adaptarse a los cambios tecnológicos teniendo en cuenta su situación nacional.

En el caso de España, en la última década se ha podido presenciar un notable avance del sector público en relación con las nuevas tecnologías, mejorando la calidad de vida considerablemente. Sin embargo, no nos podemos comparar con otros países como por ejemplo Corea o Dinamarca, considerados los grandes pioneros del progreso digital. Por esto resulta totalmente imperativo seguir evolucionando y adaptándonos a los nuevos avances tecnológicos para no quedarnos atrás y, poco a poco, conseguir una sociedad completamente automatizada y que requiera de escasos recursos para funcionar correctamente. Es decir, las nuevas tecnologías y la IA son el futuro de este planeta y debería ser el foco principal de cualquier país que quiera tener una posición dominante en el ámbito internacional durante las décadas venideras.

1.2 Objetivos del Estudio

Este estudio pretende analizar la situación nacional actual en relación con las nuevas tecnologías y la IA en el sector público para ver cómo se están aplicando, regulando y, sobre todo, como se podría mejorar esta situación actual. Es decir, este proyecto pretende proporcionar métodos de aplicación tecnológicos diferentes y más eficaces que los ya usados en España, sirviendo de referencia otros países más desarrollados en este ámbito, ya que, aunque nos hayamos digitalizado considerablemente, aún existe una gran capacidad de mejora en casi todos los ámbitos de la sociedad. A su vez, este estudio proporcionará ideas para la implementación de nuevas tecnologías a sectores no digitalizados o donde la tecnología juega un papel totalmente secundario.

De esta forma y con las conclusiones que aporte el estudio se podrán ver diferentes vías que el sector público puede seguir para adaptarse al constante cambio tecnológico que presenciamos y prepararse para los avances que ocurrirán en el futuro, lo cual es necesario para poder establecerse como potencia mundial y conseguir una posición dominante en el mercado internacional con todos los beneficios que ello conlleva.

1.3 Método de investigación

Este estudio buscará realizar una evaluación del sistema tecnológico nacional actual y, a su vez, dotarlo de posibles mejoras tomando como ejemplo la aplicación de nuevas tecnologías en otros países más desarrollados en el ámbito TIC (Tecnologías de la Información y de la Comunicación). El estudio se llevará a cabo a través del examen de la legislación española actual, los servicios que la Administración Pública ofrece y su comparación con otros países.

2. CONCEPTUALIZACIÓN Y MARCO NORMATIVO

2.1 Concepto y objetivos de la sostenibilidad a través de nuevas tecnologías

En primer lugar, resulta imprescindible clarificar el significado de los términos “nuevas tecnologías” e “IA”, que serán objeto de estudio en este proyecto:

Por un lado, podemos calificar como nuevas tecnologías todo aquel movimiento tecnológico que suponga un cambio en el sistema industrial y social de un país. Normalmente, las nuevas tecnologías brindan una mayor capacidad de comunicación, mayor eficiencia y ahorro de tiempo a la vida cotidiana de los ciudadanos.

Por otro lado, cuando se hace referencia a la Inteligencia Artificial, resulta un poco confusa su definición, ya que existen tres tipos de IA: IA fuerte, IA débil e IA general. Todas tienen en común el elemento de ser un software que engloba

una cantidad limitada de instrucciones que las hacen operar de forma similar a como lo haría un humano. Este software funciona a base de prueba y error, de forma que una IA se configura para poder aprender a realizar diferentes sets de instrucciones en base a distintos parámetros de manera autosuficiente.

La diferencia entre las tres es la capacidad que tienen de autogestionarse para buscar, entender y razonar nueva información. De esta forma, la IA débil no tiene esta capacidad y se limita a la realización de acciones simples sobre las que ya posee un conocimiento predeterminado (reconocimiento facial), la IA general es capaz de obtener nueva información y razonarla de forma similar a como lo haría una persona y la IA fuerte supera con creces las expectativas intelectuales y cognitivas de un ser humano, siendo capaz de obtener nueva información, razonarla y aplicarla con mucha más rapidez y calidad que una persona.

A la hora de implementar tales mejoras tecnológicas, se busca el objetivo de la sostenibilidad, entendida como la habilidad para cubrir las necesidades de la sociedad en el presente sin amenazar el abastecimiento de futuras generaciones. Es decir, se intenta empujar a los agentes públicos y privados a una economía e infraestructura que no sean lineales y se basen en comprar, usar y tirar, sino que sean generosas con el medio ambiente y la sociedad, siendo clave la capacidad de reutilización y reciclado que se consigue a través de las nuevas tecnologías, las cuales permiten gestionar de forma más eficiente todos los recursos de los que goza una sociedad.

2.2 Marco normativo

En cuanto a la legislación que regula la digitalización de la Administración Pública (en adelante AP), existen tres elementos importantes: el Real Decreto 203/2021 por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, el Real Decreto 1125/2024 por el que se regulan la organización y los instrumentos para la Administración Digital de la Administración del Estado, y la Ley 29/1998 reguladora de la Jurisdicción Contencioso Administrativa (LJCA).

Si se examina el marco normativo en orden cronológico, se puede observar que la LJCA resultaba insuficiente a la hora de legislar la adición de las nuevas tecnologías a la infraestructura de las Administraciones Públicas. De hecho, tan solo contiene escasas menciones a la obligación o posibilidad de remitir ciertos documentos, recibir comunicaciones o comunicarse con el Juzgado de forma electrónica.

Un ejemplo de estas escasas e inconexas menciones al uso de medios electrónicos son:

- El artículo 23.3 LJCA: *“Podrán, no obstante, comparecer por sí mismos los funcionarios públicos en defensa de sus derechos estatutarios, cuando se refieran*

a cuestiones de personal que no impliquen separación de empleados públicos inamovibles.

En este caso, estarán obligados al empleo de los sistemas electrónicos existentes, tanto para la remisión de escritos, iniciadores o no, y demás documentos, como para la recepción de notificaciones”.

O El artículo 52.1 LJCA: *“Recibido el expediente administrativo en soporte electrónico en el juzgado o tribunal y comprobados, y en su caso completados, los emplazamientos, por el letrado o letrada de la Administración de Justicia se acordará su incorporación a los autos en ese mismo soporte”.*

Así, se puede observar que la LJCA carece de un cuerpo sólido y conexo que regule el alcance de las nuevas tecnologías o como estas se deben emplear para el mejor funcionamiento de la AP.

Entendido esto, resulta obvia la necesidad de redactar los otros dos cuerpos legales mencionados anteriormente, los cuales son añadidos recientes, pero completamente necesarios, para dotar a la digitalización de la AP de forma y entidad.

En particular, el Real Decreto 1125/2024, de 5 de noviembre, por el que se regulan la organización y los instrumentos para la Administración Digital de la Administración del Estado se configura como la piedra angular de la legislación en materia de nuevas tecnologías orientadas al sector público. En el propio preámbulo de dicho Real Decreto se expresa la voluntad de la AP de mejorar la capacidad de acceso de los ciudadanos a los Servicios Públicos en base a tres objetivos: establecer un plan de actuación común en materia de TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) para toda la Administración General del Estado, elevar la productividad de los empleados públicos y la calidad de los servicios y, por último, gestionar de manera más eficiente los recursos TIC mediante la utilización de infraestructuras compartidas.

Además de establecer la estrategia común y los servicios digitales comunes, este Real Decreto constituye una serie de instituciones encargadas de cumplir con los objetivos propuestos. Se crea la Comisión de Estrategia sobre Tecnologías de la Información y la Comunicación (CETIC), con funciones entre las que destacan:

*“1. fijar las líneas estratégicas de acuerdo con la política general del gobierno ...
4. definir las prioridades de inversión en materia de TIC...
8. impulsar la colaboración y cooperación con las Comunidades Autónomas y las entidades locales para la puesta en marcha de servicios interadministrativos integrados...” (Art. 3 RD 1125/2024)*

Por otro lado, se crean la Agencia Estatal de Administración Digital y las Comisiones Ministeriales de Administración Digital, las cuales comparten régimen jurídico con el resto de organismo públicos englobados dentro de la Ley

40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público y se encargan de crear el camino que lleve a los objetivos propuestos por la CETIC.

Todo esto provoca que, sumado a la existencia del Real Decreto 203/2021 por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, se configure un complejo mecanismo destinado a la implementación y mejora de la efectividad y la sostenibilidad a través de las nuevas tecnologías, el cual no se puede comparar con el defectuoso y escaso engranaje que existía anteriormente.

2.3 Eficacia del sistema vigente y posibles mejoras

Mediante los Decretos Reales mencionados anteriormente, se ha creado el comienzo de una gran red que engloba la mayor parte del avance de las nuevas tecnologías en el ámbito de la AP de forma compleja, pero que aún puede y debe mejorar considerablemente. Es cierto que generar desarrollo en materia tecnológica requiere grandes inversiones y que esto a su vez requiere de tiempo, pero no se puede negar que resulta evidente la mejoría que ha logrado el país en estos últimos 10 años.

No obstante, similarmente a como ocurre en otros sectores que conciernen a la AP, se vuelve a dar el fenómeno de la sobre creación de organismos públicos. Si el fin es centralizar, armonizar y sobre todo, gestionar de manera eficiente, se debería abogar por la agrupación de la CETIC, la Agencia Estatal de Administración Digital y las Comisiones Ministeriales de Administración Digital en un solo órgano que se encargue de la gestión completa de la materia.

A su vez, y como expresé anteriormente, aunque el país se vaya adaptando a la sociedad digital, aun no posee los recursos suficientes como para invertir en otros avances tecnológicos que resultan de vital importancia, como, por ejemplo, el ámbito de la ciberseguridad. Dentro de los objetivos de la AP en materia tecnológica y digital no se encuentra el establecer métodos de detección de documentos falsificados, adulterados y similares. Si se toma como referencia al país europeo más avanzado en este aspecto, Dinamarca, ésta cuenta con numerosas leyes que versan en materia de ciberseguridad (Ley danesa sobre seguridad de redes e información de los sistemas de nombres de dominio y ciertos servicios digitales N ° 436 de 8 de mayo de 2018), y protección de datos (Ley de Protección de Datos de Dinamarca (Ley N ° 502 de 23 de mayo de 2018).

Otro ejemplo del extenso camino que nos queda por recorrer es la reciente adición de sistemas electrónicos y TIC (con su correspondiente legislación) en favor de la democracia participativa en Corea del Sur, el país con mayor desarrollo en este ámbito del mundo. Si comparamos el sistema de votación telemática surcoreano con el español, nos daremos cuenta de que el español podría calificarse como arcaico.

3. APLICACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

3.1 Evolución reciente y situación actual

La intensa corriente desarrolladora de las TIC y las nuevas tecnologías por parte de la AP no solo responde a la situación global actual, sino también a la necesidad de satisfacer a los ciudadanos de manera adecuada y cumplir las expectativas que este mundo completamente digitalizado crea.

Según el informe publicado por la Organización de Naciones Unidas (de ahora en adelante ONU) en 2012, llamado *“Estudio de las Naciones Unidas sobre el gobierno electrónico 2012”*, España resaltaba por su escasa inversión y por la gran diferencia entre ésta y sus países vecinos en términos de desarrollo de TIC. La ONU apreció en su momento una clara falta de control por parte de los poderes públicos y un escaso interés del gobierno en atender a estas necesidades.

Sin embargo, la ONU, a su vez, declaró que Europa cuenta con la mayor cantidad de desarrollo tecnológico por media, superando al resto del mundo por un margen del 50% (ONU, 2012).

Si se analiza la situación actual, nos encontramos con el informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE de aquí en adelante) llamado *“2023 OECD Digital Government Index”*, el cual asigna un valor entre el 0 y el 1 en función de cuanto esfuerzo ha invertido ese país en mejorar su situación tecnológica. Así como hace 12 años nuestra situación de inversión y desarrollo tecnológico era deficientes, en el reciente informe de la OCDE se nos asigna un valor que coincide con la media de los países europeos (0,6).

Sin embargo, aún no hemos alcanzado valores como los obtenidos por las mayores potencias mundiales en este ámbito, como Dinamarca o Corea del Sur, las cuales han obtenido valores de 0,93 y 0,81, respectivamente (OCDE, 2024).

3.2 Ejemplos de aplicabilidad recientes

Durante la última década, la AP ha conseguido numerosos avances en materia de las TIC ofreciendo a los ciudadanos organismos públicos con mayor eficiencia y seguridad digital, además de minorar costes. La nueva “Administración Electrónica” permite que se digitalicen todos los documentos, obteniendo mejoras directas de reducción de costas y mejoras indirectas de aumento de la productividad. A su vez, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos dicta la obligación de la AP para con los ciudadanos de habilitar los medios electrónicos que se requieran para poder tramitar digitalmente asuntos de índole pública y privada, y de establecer los canales de comunicación pertinentes entre la Administración y el particular.

Otros avances que se han dado desde el informe de la ONU en 2012 son la contratación y las facturas electrónicas. Resulta necesario destacar que la contratación electrónica cuenta con una plataforma dotada de herramientas de gestión de documentos, firma y expedientes electrónicos, pudiendo llevar a cabo todo el proceso de contratación de forma digital. Se divide en *frontoffice*, que sería la parte disponible los agentes externos a la entidad (un interfaz para usuarios) y *backoffice*, que sería el conjunto de programas que dirigen la herramienta. Esto no solo supone un ahorro importante de los costes si se multiplica este tipo de procesos por los 8.000 ayuntamientos de España, sino que mejora la productividad y la eficiencia.

En cuanto a desarrollos electrónicos más recientes que los mencionados anteriormente, destacan el *BlockChain* y el *Big Data*.

Por un lado, el *BlockChain* es una tecnología ordenada en forma de cadena de bloques que se convierten en la hoja contable perfecta. Una hoja contable 100% digitalizada, donde se pueden establecer canales privados o públicos con los particulares, que impide la manipulación de datos permite a las autoridades pertinentes verificar su veracidad. Esta nueva tecnología tan popular resulta inmensamente útil asegurando la eficacia y transparencia en la gestión de registros.

Por otro lado, el *Big Data* es un conjunto de tecnologías especializadas en la recopilación y procesamiento masivo de datos obtenidos por los usuarios de internet. Estas tecnologías recogen todas las interacciones de los usuarios en la red y crean categorías identificando patrones que se repiten. Su importancia reside en su utilidad para detectar problemas de análisis en sectores importantes para la AP. Incluso podría usarse para prevenir accidentes naturales o epidemias como la del COVID-19.

Analizando estos datos se podría pensar que España es realmente una potencia mundial en el ámbito tecnológico, pero esto se aleja de la realidad. Elementos como el *BlockChain* y el *Big Data* llevan siendo usados por otros países varios años y, a diferencia de España, estos sí tienen capacidad real de inversión en TIC.

3.3 Situación de cara al futuro

De cara al futuro, la AP cuenta con una serie de dificultades a la hora de avanzar en el proceso de digitalización. El principal de estos problemas es el hecho de que la AP siempre parece ir un paso por detrás frente al resto de la sociedad en esta materia. La iniciativa empresarial en el campo e investigación se producen en el ámbito privado, por lo que da la impresión de que la AP no dispone de los recursos como para adoptar una posición dominante como la fuente primordial de investigación en materia TIC.

De hecho, desde que en 2019 aconteció la trágica pandemia del COVID-19, la economía del país no ha visto una gran mejora y se ve solapada por la gran cantidad de deuda pública que ha contraído la nación. Esto podría indicar que el modelo económico español, basado en la financiación vertical, no es el indicado para que el “gobierno electrónico” sea eficaz y que sería preferible un sistema que emule al italiano, basado en la financiación conjunta de los proyectos por parte de las AAPP, tal y como comentó la OCDE en 2005.

Otro problema que ha de afrontar la AP en su objetivo de digitalización, además de los problemas para invertir en TIC y la diferencia de capacidad de acceso a los medios electrónicos de la AP dependiendo de la edad o la localización geográfica del particular, es la desigualdad de los avances dependiendo del sector que examinemos. Mientras algunos sectores poseen un nivel de desarrollo adecuado, existen otros como el jurídico que se encuentran completamente subdesarrollados en comparación.

Teniendo en cuenta estas dificultades, parece claro que el camino a seguir es afrontar el proceso digitalizador como una carrera de fondo. De esta forma se priorizaría la mejora del sistema interno actual y su accesibilidad a todos los ciudadanos sin importar la edad o donde se viva. Una vez se haya logrado ese objetivo y España pueda invertir en TIC, podremos empezar a implementar nuevas mejoras a los sistemas actuales para asemejarlos a los de las potencias mundiales en el sector.

Sin embargo, algo que si resulta totalmente imperativo implementar cuanto antes son mejores sistemas de protección y encriptación de datos, además de programas que permitan detectar la falsificación de documentos, de forma que se de al público general una gran sensación de seguridad a la hora de recurrir a las plataformas digitales que ofrece la AP.

4. APLICACIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

4.1 Situación actual

Como ya se explicó antes, la IA es un conjunto de programas complejos capaz de recabar, interpretar y razonar información dentro de unos parámetros de la misma forma que lo haría un humano. Se pueden dividir en IA débil, IA general e IA fuerte dependiendo de como de avanzadas sean sus capacidades de recopilación e interpretación. Hay que admitir que, de todos los distintos avances tecnológicos que se han analizado, la IA es el considerado como mas reciente y menos explorado. Realmente, los únicos países que logran realizar avances significativos en este ámbito en concreto son solo las potencias mundiales, como Estados Unidos.

España mantiene un perfil bajo en este sector, no pudiendo investigar mucho sobre el mismo dada la escasez de recursos para invertir en TIC. Esto hace

que tan solo se lleven a cabo iniciativas dirigidas a simplificar los procesos públicos para ahorrar tiempo y dinero. Los avances más destacados en este apartado son los asistentes virtuales de la Seguridad Social para recabar toda aquella información que más pueda interesar a los ciudadanos, el programa de IA de la Audiencia Tributaria contra la producción de facturas falsas que detecta patrones de otros documentos falsos y el prototipo de servicio de IA que permite transcribir juicios y recopilarlos en las bases de datos de los organismos judiciales.

Sin embargo, como avance principal debemos destacar la implementación de los *chatsbots* tanto para organismos locales como para la Audiencia Tributaria. Estos programas recogen los datos que les proporcionan los usuarios a través de los canales de comunicación ya establecidos y a base de prueba y error acaban razonando soluciones útiles a los problemas planteados por los ciudadanos. Es decir, es un programa que hace la función de atención al cliente 24 horas al día y cada ofrece respuestas y soluciones más precisas, ya que con cada consulta se va formando progresivamente.

4.2 Marco normativo

En cuanto al marco normativo en materia de IA, este, actualmente, es escaso. Sin embargo, en 2023 se aprobó el Real Decreto 729/2023, de 22 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Española de Supervisión de Inteligencia Artificial. El artículo 4 de dicho Real Decreto dicta:

1. *“Corresponde a la Agencia llevar a cabo tareas de supervisión, el asesoramiento, la concienciación y la formación dirigidas a entidades de derecho público y privado para la adecuada implementación de toda la normativa nacional y europea en torno al adecuado uso y desarrollo de los sistemas de inteligencia artificial*
2. *Asimismo, la actuación de la Agencia responderá a los siguientes fines:*
 - a) *La concienciación, divulgación y promoción de la formación, y del desarrollo y uso responsable, sostenible y confiable de la inteligencia artificial.*
 - b) *La definición de mecanismos de asesoramiento y atención a la sociedad y a otros actores relacionados con el desarrollo y uso de la inteligencia artificial.*
 - c) *La colaboración y coordinación con otras autoridades, nacionales y supranacionales, de supervisión de inteligencia artificial.*
 - d) *El fomento de entornos reales de prueba de los sistemas de inteligencia artificial, para reforzar la protección de los usuarios y evitar sesgos discriminatorios.*
 - e) *La supervisión de la puesta en marcha, uso o comercialización de sistemas que incluyan inteligencia artificial.”*

Por tanto, ya existe un órgano en el que concentrar toda la acción relativa a la IA, el cual se encargará de su promoción, de su uso seguro, de la coordinación con otros organismos públicos, etc. Esto es un gran paso, que demuestra nuestro intento de seguir la gran ola que supone las nuevas tecnologías y la IA

Además, existe normativa europea (Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial), que reforma anteriores reglamentos, cuya finalidad es la armonización en materia de Inteligencia Artificial en los diferentes Estados Miembros para lograr el favorecimiento del mercado interior en materia de IA, estableciendo un mismo marco normativo, y promoviendo la innovación en el campo. De esta forma, se puede apreciar que ya están sentadas unas ciertas bases en cuanto a la IA, tanto legislativas como prácticas, pero que aún queda mucho por investigar y avanzar.

4.3 Posibles mejoras e impacto en el futuro

A la hora de mirar hacia el futuro, se puede apreciar que ya están sentadas unas ciertas bases sobre la IA, tanto legislativas como prácticas, pero que aún queda mucho por investigar y avanzar. Si bien es cierto que carecemos de los recursos necesarios para investigar e incentivar la innovación de IA a gran escala, existen numerosos ejemplos prácticos de aplicabilidad de la IA en ámbitos donde es tremendamente efectiva y no demasiado costosa.

De entre todos los usos distintos que estas dos potencias le han dado a la IA, destacan la evaluación de profesorado mediante encuestas, prevenir incendios o desastres naturales y realizar la función de comprobación de visados en los aeropuertos (reduciendo el tiempo de 30 días a 5). A su vez, un informe del Departamento de Defensa de EE. UU. la IA puede tener aplicaciones militares como evitar un peligro inminente o detectar a un objetivo, o incluso aplicaciones de seguridad permitiendo captar patrones de reincidencia en determinados tipos de criminales.

Como se puede ver, los ejemplos de aplicabilidad de la IA son infinitos y, aunque pueda parecer que no significarían un gran cambio si se llevasen a cabo, se puede infravalorar fácilmente la reducción de coste y la mayor productividad que cualquiera de estos cambios conllevaría.

5. CONCLUSIONES

A través de este estudio se ha analizado el impacto de las nuevas tecnologías y la IA en los servicios públicos, destacando tanto los avances logrados en España como aquellas áreas donde no nos hemos desarrollado tanto. A su vez, se ha evidenciado que la digitalización del sector público ha mejorado

elementos como la eficiencia, la accesibilidad y la sostenibilidad de los servicios, aunque nos encontramos rezagados respecto a otras potencias mundiales en el sector, como Dinamarca o EE.UU.

El marco normativo ha ido desarrollándose para adaptarse a la transformación digital, culminando en cuerpos legales importantes como el Real Decreto 1125/2024 y la creación de la Agencia Española de Supervisión de Inteligencia Artificial. No obstante, sigue habiendo obstáculos como la poca coordinación de los organismos encargados de la digitalización, la insuficiente inversión en ciberseguridad y la falta de una estrategia sólida para fomentar la inteligencia artificial en el ámbito público.

De cara al futuro, España debe adoptar un enfoque estratégico que combine la optimización de los sistemas actuales con una mayor inversión en innovación tecnológica. La integración de tecnologías emergentes como *blockchain*, *big data* y la IA en sectores clave puede generar importantes mejoras en eficiencia y seguridad. Además, es fundamental establecer mecanismos que garanticen la igualdad de condiciones en el acceso digital y refuercen la protección de datos de los ciudadanos.

En definitiva, el camino hacia la digitalización plena de los servicios públicos es una carrera de fondo que exige planificación, inversión y coordinación entre el sector público y privado. Con las decisiones adecuadas, España podrá consolidarse como un referente en la aplicación de nuevas tecnologías en la administración pública, beneficiando tanto a la sociedad como a su competitividad en el ámbito global.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Green4T. (2022, 3 mayo). *El impacto de la tecnología en los servicios públicos de las ciudades*. <https://www.green4t.com/es/archivos/11052>
- BOE-A-2024-22935 *Real Decreto 1125/2024, de 5 de noviembre, por el que se regulan la organización y los instrumentos operativos para la Administración Digital de la Administración del Estado*. (s. f.).
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2024-22935>
- BOE-A-1998-16718 *Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa*. (s. f.). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1998-16718>
- *Un nuevo marco legal impulsará el desarrollo de la IA en Corea : Korea.net : Sitio web oficial de la República de Corea*. (s. f.).
<https://spanish.korea.net/NewsFocus/Policies/view?articleId=264075>
- *Gmail*. (s. f.).
<https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgzQZSXwbfcxqXCMpjLhwjPbDPSWW?projector=1&messagePartId=0.1>

- BOE.es - DOUE-L-2024-81079 Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial y por el que se modifican los Reglamentos (CE) nº 300/2008, (UE) nº 167/2013, (UE) nº 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 y (UE) 2019/2144 y las Directivas 2014/90/UE, (UE) 2016/797 y (UE) 2020/1828 (Reglamento de Inteligencia Artificial). (s. f.).
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2024-81079>

- *Aplicación de las nuevas tecnologías en la Administración Pública*, Luis Pardo Sage, 12 de octubre de 2011, *Revista de Contabilidad y Dirección* Vol.13, año 2011, pp. 105-126. https://accid.org/wp-content/uploads/2018/10/Aplicacion_de_las_nuevas_tecnologias_en_la_Administracion_Publica.pdf

- *La Organización de las Naciones Unidas presenta el informe anual sobre Gobierno Electrónico*, 2012,(ss.) <https://ia903209.us.archive.org/5/items/InformeOnu2012SobreGobiernoElectronico/InformeOnu2012.pdf>

- OECD (2024), “2023 OECD Digital Government Index: Results and key findings”, *OECD Public Governance Policy Papers*, No. 44, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/1a89ed5e-en>.