

II CONGRESO NACIONAL 2026

SAM



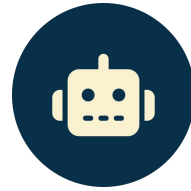
Diputación
de Granada



IA aplicada a los Servicios de Asistencia a Municipios

De resolver consultas a gestionar conocimiento

Isabel Cebrián Alós | Manager Sector Público



24 | 25

DE SEPTIEMBRE DE 2026

**PARQUE DE LAS
CIENCIAS - GRANADA**

#SAMGRANADA2026

Uso público

El conocimiento del SAM es enorme. El reto es hacerlo escalable.

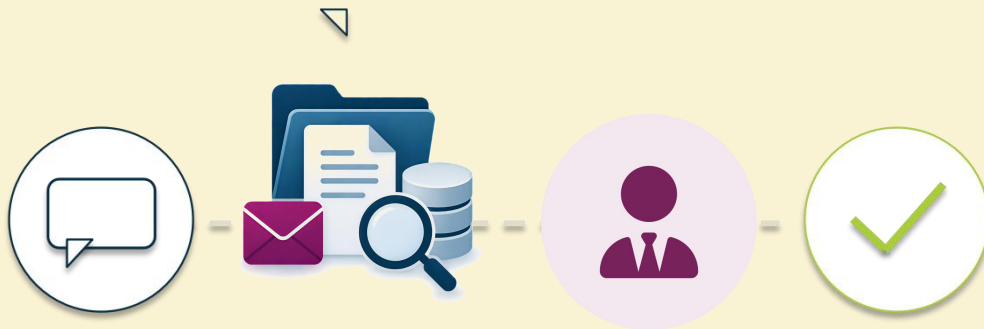


De atender incidencias a gestionar conocimiento

La IA cambia el recorrido de la consulta; no elimina el criterio experto.

Sin CAU Asistido

Cada consulta vuelve a empezar



**El conocimiento existe,
pero está disperso**
entre personas, documentos y casos anteriores.

Con CAU Asistido

Cada respuesta deja conocimiento



Ámbitos de conocimiento **iniciales**

Empezar donde el retorno sea alto y la respuesta pueda verificarse.



CONTROL INTERNO

Consultas de intervención, fiscalización, reparos, comprobaciones y criterios recurrentes.



CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS

Guías, dudas frecuentes, plazos, ficheros, modelos e informes periódicos.



INFORMES A HACIENDA

Fechas de fin de plazo, plantillas, pasos, validaciones previas y borradores para envíos obligatorios.



NORMATIVA Y MODELOS

Búsqueda semántica en leyes, circulares, instrucciones, FAQs, modelos e informes previos.



PADRÓN / INGRESOS

Procedimientos funcionales y preguntas recurrentes sobre el uso de aplicaciones.



SUBVENCIONES Y SERVICIOS

Información a ayuntamientos sobre ayudas, servicios gratuitos y documentación exigida para solicitarlo.

NO HAY QUE EMPEZAR POR TODO

Hay que empezar por conocimiento recurrente, verificable y mantenible.

Qué aporta OKM (Gestor de conocimiento de Oesía)

De repositorio documental a conocimiento operativo consultable en lenguaje natural.



BÚSQUEDA SEMÁNTICA

Localiza normativa, modelos, criterios e informes aunque el usuario no utilice el término exacto.



RESPUESTAS BASADAS EN FUENTES

El asistente responde desde documentación validada y muestra las referencias utilizadas.



BORRADORES Y PLANTILLAS

Prepara modelos de respuesta, informes, listas de comprobación y documentos base para revisión humana.



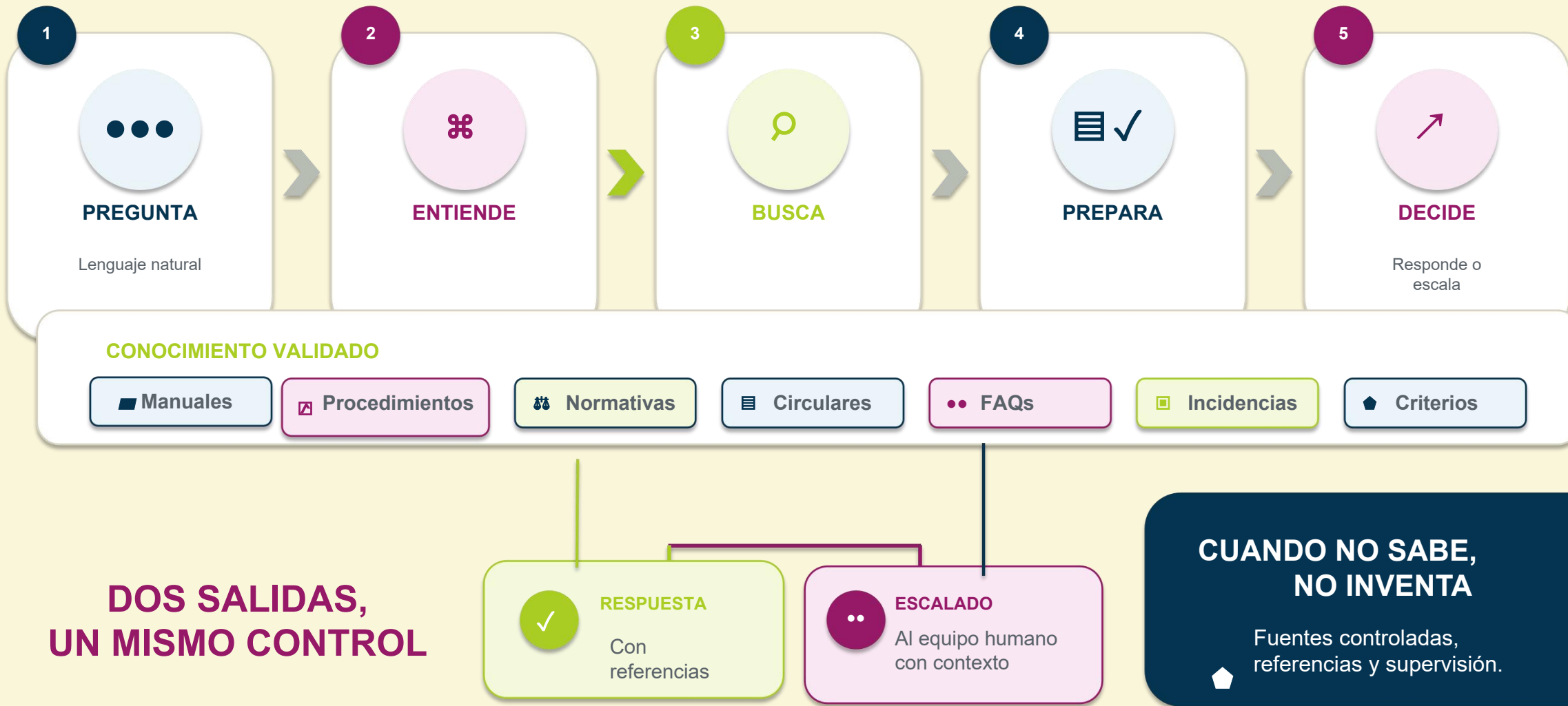
CUADRO DE MANDO

Permite saber qué preguntan, qué falta y dónde se atascan los ayuntamientos.

LAS FUENTES CONTROLADAS Y LA TRAZABILIDAD REDUCEN EL RIESGO DE RESPUESTAS INCORRECTAS

Así funciona un CAU asistido por IA

Cinco pasos. Una única base: conocimiento autorizado, trazable y reutilizable.



Qué estamos viendo ya en producción

No es una promesa tecnológica: son tareas concretas integradas en el servicio.

CAU · ASISTENTE EN PRODUCCIÓN



¿Qué documentación necesito para tramitar este procedimiento?

IA

He localizado el procedimiento y la documentación asociada.

REFERENCIAS UTILIZADAS



Procedimiento interno



Modelo o plantilla



Criterio aplicable



SIGUIENTE PASO

Preparar borrador
o derivar con
contexto

CAPACIDADES YA INTEGRADAS EN EL CAU



La IA acelera el servicio. El criterio y la responsabilidad siguen siendo humanos.

Un ejemplo real: Conversa

CAU asistido por IA · referencia funcional de AMTEGA / Xunta de Galicia

¿QUÉ NOS ENSEÑA ESTE CASO?

La conversación es solo la parte visible.

Detrás hay conocimiento seleccionado, respuestas de referencia y criterios de escalado.

01



PREGUNTAS REALES

Consultas formuladas en lenguaje natural.

02



RESPUESTA CONTRASTABLE

La calidad se valida frente a una referencia experta.

03



CONOCIMIENTO ACOTADO

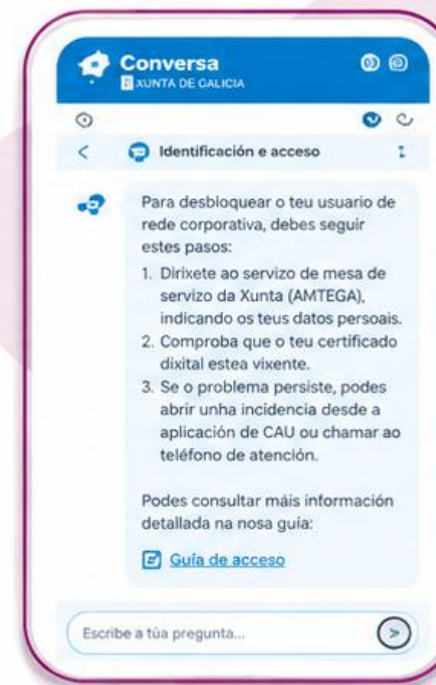
El asistente trabaja sobre un ámbito y unas fuentes definidas.

REFERENCIA FUNCIONAL

Conversa · asistente de CAU



Entrada conversacional



Respuesta y orientación

NO SE TRATA DE “PONER UN CHAT”: SE TRATA DE CONECTAR LA CONVERSACIÓN CON CONOCIMIENTO VALIDADO.

Lo que hemos aprendido

La tecnología importa. El resultado depende de cómo gobernamos el conocimiento.



FUNCIONA MEJOR CUANDO...



01 ALCANCE DELIMITADO

Empezar por un ámbito concreto.



02 CONSULTAS VERIFICABLES

Preguntas frecuentes con respuesta contrastable.



03 FUENTES ACTUALIZADAS

Documentación vigente y mantenida.



04 RESPUESTA DE REFERENCIA

Existe un criterio conocido.



05 VALIDACIÓN EXPERTA

El equipo revisa y mejora.

≠



FUNCIONA PEOR CUANDO...



01 ABARCARLO TODO

Intentar resolver cualquier cosa desde el inicio.



02 DOCUMENTACIÓN OBSOLETA

La fuente ya no refleja la realidad.



03 CRITERIOS CONTRADICTORIOS

No existe una respuesta coherente.



04 LÍMITES DIFUSOS

No está claro cuándo responder o escalar.



05 DELEGAR RESPONSABILIDAD

La herramienta sustituye el criterio humano.



LA LECCIÓN

La calidad de la solución depende tanto del gobierno del conocimiento como de la tecnología.

El valor para los municipios y para el SAM

La misma capa de conocimiento mejora el servicio a ambos lados.

PARA LOS MUNICIPIOS

**Más capacidad para resolver
sin depender de “a quién llamar”**



01

MAYOR AUTONOMÍA

Resolver más consultas con el conocimiento disponible.

02

ACCESO MÁS RÁPIDO

Encontrar procedimientos, criterios y documentación.

03

INCORPORARSE MEJOR

Apoyo para nuevas personas y procedimientos más claros.



PARA EL SAM

**Menos repetición.
Más tiempo para aportar criterio.**



01

RESPUESTAS MÁS HOMOGÉNEAS

Menos consultas repetitivas y mejor primera respuesta.

02

MEJOR CONTEXTO

Las incidencias llegan clasificadas y con información útil.

03

MÁS VALOR EXPERTO

Tiempo para revisión, criterio, formación y acompañamiento.

NO ES SOLO REDUCIR CONSULTAS. ES MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.



**El conocimiento experto debe dejar de depender
de quién está al otro lado del teléfono.**

La IA no sustituye a las personas, potencia su productividad

Muchas gracias