



Conferencia Sectorial de Administración Pública

El Gobierno acuerda con CCAA y entidades locales iniciar los trabajos para interconectar las oficinas de atención a la ciudadanía

- Estas ‘oficinas todo en uno’ dispondrán de una plataforma de Inteligencia Artificial, para consulta interna, entrenada en atención a la ciudadanía
- Este proyecto, contemplado en la estrategia ‘Consenso por una Administración Abierta’ y acordado en la conferencia sectorial de Función Pública, organizará los trámites administrativos por hechos vitales
- Oscar López anuncia que ya se han ejecutado el 74% de los fondos del Plan de Recuperación para digitalizar las administraciones

Madrid, 17 de septiembre de 2025. – El Gobierno ha acordado hoy con las Comunidades Autónomas y entidades locales iniciar los trabajos para interconectar las oficinas de atención a la ciudadanía en los tres niveles de la administración, con el objetivo de que se puedan hacer más trámites en una única ventanilla, ahorrando tiempo a ciudadanos y empresas en estas gestiones.

Este acuerdo se ha alcanzado en la Conferencia Sectorial de Administración Pública que ha presidido hoy el ministro para la Transformación Digital y de la Función Pública, Óscar López, con representantes de las distintas Comunidades Autónomas y de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). Se concreta en la creación de un grupo de trabajo entre los tres niveles de la administración para la puesta en marcha de una red de oficinas interconectadas.

Estas ‘oficinas todo en uno’ forman parte de uno de los proyectos de la estrategia de transformación de la Administración del Estado, presentada en julio de este año y denominada ‘Consenso por una Administración Abierta’. Con este objetivo se cumple también una de las recomendaciones de la OCDE sobre servicios



administrativos centrados en las personas, adoptada por el Consejo en septiembre de 2024.

En palabras del ministro López, la transformación digital de las administraciones es "una oportunidad para mejorar la relación de la Administración Pública con el ciudadano. Hablamos de agrupar en un solo punto de atención trámites administrativos de hechos vitales tan relevantes como el nacimiento de una hija, la compra de una vivienda o la pérdida de un ser querido, con independencia de la administración competente para cada trámite. A fin de cuentas, eso es lo que espera la gente de sus representantes: que nos pongamos de acuerdo para hacerles la vida más fácil".

El grupo de trabajo examinará, entre otras cuestiones fundamentales, los modelos de interconexión, la integración de la información y la gobernanza compartida a través de un *hub*; el proyecto alcanzará a los sistemas que componen ese *hub* (punto de acceso general electrónico, un sistema coordinado de cita previa, una red de carpetas ciudadanas, una plataforma de atención telefónica 060 o un gestor de turno, así como unos niveles de servicios de atención homogéneos). El empleo de lenguaje claro y la lectura fácil será requisito en todos los canales y documentos, así como la publicación del mapa de todos los servicios interconectados.

IA entrenada en atención a la ciudadanía

La solución tecnológica contemplará una plataforma de Inteligencia Artificial entrenada en atención a la ciudadanía para consulta interna en las oficinas de atención, tal y como se especifica en el proyecto 1 de la Estrategia de 'Consenso por una Administración Abierta'. En todo el proceso se garantizarán los principios de transparencia, supervisión humana del entrenamiento de los modelos, la calidad de los datos y la precisión de las respuestas ofrecidas por la IA.

Precisamente la adopción de la IA es una oportunidad estratégica para transformar los servicios públicos, mejorar la eficiencia operativa y ofrecer soluciones más personalizadas, proactivas y basadas en datos, como así se ha puesto de manifiesto durante la conferencia sectorial en otro punto del orden del día. El Ministerio ha facilitado a las CCAA y ayuntamientos datos sobre la ejecución del Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025 así como los resultados de las inversiones recogidas en el componente 11 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), y les ha avanzado



algunas de las claves del nuevo marco estratégico de transformación digital para los años 2026-2030.

Buen posicionamiento en los indicadores digitales

“Gracias a una planificación sólida, al compromiso de las administraciones y a los fondos PRTR se ha avanzado sustancialmente en digitalización, como lo demuestra que España haya logrado un buen posicionamiento en los índices mundiales de Administración Digital”, ha reconocido el ministro. España se encuentra en 2025 por encima de la media europea en la mayoría de los indicadores de la Década Digital 2030.

En su intervención, Óscar López ha anunciado que ya se ha ejecutado el 74% de los 3.300 millones de euros en fondos del PRTR destinados a digitalizar las administraciones, a un año de que finalice el plazo. Se han logrado proyectos, en el ámbito de la Administración del Estado, como la App Factory (Mi Carpeta Ciudadana, con más de 6,6 millones de descargas); el servicio 060 con 1,3 millones de llamadas al mes y atención personalizada para personas mayores; traducción mediante la IA de las webs de la Administración General del Estado a todas las lenguas oficiales del Estado y el Kit Digital, que ha supuesto ahorrar dos millones de horas de tramitación a las pymes y autónomos, o la Cartera Digital Nacional, entre otros, amén de los 183 proyectos de nueve ministerios, como Carpeta Justicia o el Green Data Center de la Seguridad Social.

Respecto a las iniciativas emprendidas por las comunidades autónomas y entidades locales, destacan la Digitalización de las infraestructuras para aumentar la resiliencia de los servicios, la automatización de procesos para mejorar la eficiencia y, la ampliación de la capacidad de soporte de los servicios tecnológicos.

Nuevo marco de transformación 2026-2030

El Ministerio, a través de la secretaria de Estado de Función Pública, Clara Mapelli, también ha presentado la nueva Estrategia digital en la que está trabajando y que se extenderá de 2026 a 2030. A través de la simplificación administrativa e incorporación de tecnologías de Inteligencia Artificial, esta estrategia “nos va a permitir centralizar y distribuir adecuadamente los esfuerzos



Nota de prensa

para construir una administración pública más eficiente y efectiva”, ha indicado Mapelli.

Esta estrategia se basará en tres pilares fundamentales (datos, inteligencia artificial y ciberseguridad) que actuarán como catalizadores para prestar los mejores servicios a la ciudadanía y las empresas.

El objetivo es establecer un marco temporal más corto que permita adaptarse a la rápida evolución de esta tecnología. Para ello, se plantean planes de acción anuales para mejorar los servicios públicos, simplificar los trámites administrativos, bajo elevados estándares de gobernabilidad e interoperabilidad, con seguridad, privacidad y cumplimiento normativo.

El objetivo es crear un modelo en red, enfocado al servicio a la ciudadanía y la empresa, mediante el intercambio de buenas prácticas y casos de éxito de los servicios y capacidades tecnológicas. Los proyectos van desde la identificación de soluciones específicas ampliables a toda la Administración, con un enfoque por hechos vitales, o la creación de un paquete de servicios comunes para la digitalización de ayuntamientos, diputaciones y otras entidades, hasta el impulso de la IA y el fomento de la digitalización en todo el territorio, promoviendo la inclusión y reduciendo la brecha digital.