

MINSAIT IMPULSA LA DIGITALIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO CON SU NUEVA SOLUCIÓN BASADA EN IA PARA UNA COMUNICACIÓN MÁS CLARA Y ACCESIBLE

- La propuesta de la compañía facilita la creación de documentos claros y accesibles, incorporando plantillas simplificadas y herramientas de apoyo para los profesionales de las administraciones
- El uso del dato, la IA y la automatización permite reducir las barreras de entendimiento y mejorar la interacción entre las instituciones y la ciudadanía, fomentando la transparencia, la confianza y la eficiencia en los procesos administrativos
- La simplificación del lenguaje administrativo, el uso de tecnologías digitales y la optimización del diseño de los contenidos son pilares fundamentales de la transformación hacia una administración más clara y cercana a la ciudadanía

Madrid, 24 de abril de 2025. – Minsait, una compañía de Indra Group, ha desarrollado una solución basada en IA generativa diseñada para facilitar la comunicación entre las instituciones y la ciudadanía, que permite generar textos más claros y accesibles a la vez que integra plantillas estandarizadas y funciones de apoyo para profesionales de las administraciones públicas, ayudando a simplificar la redacción de documentos oficiales y reduciendo la complejidad del lenguaje administrativo.

Las administraciones enfrentan actualmente importantes desafíos en su relación con los ciudadanos. Según el Barómetro del CIS de 2024, solo el 35% de la población confía en las instituciones públicas, lo que evidencia la necesidad urgente de fortalecer ese vínculo. Además, el Instituto Nacional de Estadística (INE) señala que apenas un 28% de las personas comprende los procedimientos para acceder a los servicios públicos, lo que pone de relieve la dificultad inherente al lenguaje administrativo y los procesos existentes.

"Hoy, más que nunca, es crucial que las administraciones públicas comuniquen de manera efectiva y transparente. En Minsait, trabajamos con ellas utilizando nuestra metodología para abordar proyectos de comunicación clara e implementando herramientas basadas en IA que simplifican la relación con la ciudadanía", explica Patricia Leal, responsable de Comunicación Clara en Minsait. "Con esta tecnología, damos un paso importante para asegurar que la información sea comprensible para todas las personas, independientemente de su nivel formativo o cultural. Una comunicación accesible e inclusiva que permite a la ciudadanía entender y acceder a los servicios públicos, garantizando así sus derechos", concreta.

La solución emplea IA, asistentes virtuales y análisis de datos en tiempo real para transformar textos complejos en versiones más concisas y comprensibles, minimizando errores de redacción e interpretación y agilizando trámites. Este enfoque no solo mejora la eficiencia y la transparencia, sino que también contribuye a restablecer la confianza en el sector público.

El desarrollo de esta herramienta ha sido posible gracias a un equipo multidisciplinar formado por especialistas en lingüística, consultoría, diseño, experiencia de usuario, IA y ciencia de datos de Minsait, cuyo enfoque ha combinado tecnología con un conocimiento especializado en el sector público. Su diseño flexible y escalable permite adaptarse a las necesidades específicas de cada organismo y aplicarse a diversos ámbitos, como servicios sociales (nóminas, resoluciones de prestaciones), tributos (comunicaciones fiscales), justicia (notificaciones legales, citaciones judiciales), eGovernment (diarios y boletines oficiales) o sanidad (informes de alta, prescripciones farmacológicas), entre otros.

Además de optimizar la redacción, también se apuesta por una arquitectura y un diseño de contenidos adaptados a la identidad, las necesidades y las capacidades de la persona. Mediante recursos gráficos intuitivos, se logra presentar la información de forma clara y accesible, asegurando su efectividad en diversos canales, como páginas web, sedes electrónicas y dispositivos móviles.

Con esta iniciativa, Minsait reafirma su compromiso con la transformación digital del sector público y con los objetivos del Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas, así como con la implementación de la Comunicación Clara en ellas. Al facilitar un acceso más equitativo y comprensible a la información, la compañía sitúa al ciudadano y al profesional administrativo en el centro de la comunicación institucional.

"El futuro de la administración pública pasa por superar las barreras del lenguaje y la burocracia, avanzando hacia un modelo basado en la transparencia, la accesibilidad y la eficiencia. En ese camino, estas tecnologías están permitiendo crear entornos más inclusivos, con redacciones más comprensibles y cercanas y aplicando

técnicas y tácticas que aseguran una comunicación efectiva. Además, facilitan que la ciudadanía comprenda mejor qué se espera de ella y cómo puede aprovechar los servicios y oportunidades que ofrecen las instituciones”, concluye Patricia Leal.