

Presentació de Proves de Concepte en Dades i IA''

Dimecres 27 de maig de 2026

“Transformació digital del Registre Civil de Tarragona: un cas d’ús d’intel·ligència artificial aplicada a l’atenció ciutadana.”

Transformació digital del Registre Civil de Tarragona: Cas d'ús d'intel·ligència artificial aplicada a l'atenció ciutadana



Lluís Sancliment Alcaraz

Dinamitzador d'innovació

CCTI - Generalitat de Catalunya



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



Generalitat de Catalunya
**Centre de Telecomunicacions
i Tecnologies de la Informació**

Objectiu principal

- Redefinir el model d'atenció del Registre Civil amb un enfocament més accessible, digital i centrat en la ciutadania.

Context

- El Registre Civil és un servei essencial per a la ciutadania (naixements, matrimonis, nacionalitats, defuncions).
- Tradicionalment s'ha prestat amb models poc adaptats a les necessitats actuals: tràmits presencials, espais rígids i processos poc digitalitzats.

Projecte

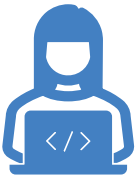
- Creació de la Nova Oficina del Registre Civil de Tarragona com a projecte pilot de transformació digital.
- Impulsat pel Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.
- Inaugurat el 21 de juliol de 2025.



Millorar l'experiència de la
ciutadania en els tràmits del
Registre Civil.



Incrementar l'**accessibilitat** i
la **transparència** dels serveis
públics.



Digitalitzar processos i reduir
la necessitat de **desplaçaments**
presencials.



Crear un **model d'oficina**
més eficient per als
professionals.

Valor públic: Justícia més accessible, eficient i digital.

Tecnologia al servei del personal i la ciutadania

Serveis digitals i atenció a distància

Sistema d'immediació digital, que possibilita la realització de tràmits com la jura de nacionalitat des de l'Oficina més propera al ciutadà.

- ✓ Major equitat territorial.
- ✓ Reducció de temps d'espera.
- ✓ Optimització dels recursos públics.

Seguretat jurídica i confiança digital

Ecosistema de confiança digital basat en mecanismes tecnològics avançats:

- **Traçabilitat digital** mitjançant tecnologia blockchain
- **Signatura electrònica avançada** del ciutadà mitjançant SMS o Whatsapp d'un sol ús
- **Notificacions electròniques certificades**
- **Canal de vídeo certificat**

Assistent virtual basat en IA

IA aplicada i responsable orientada a l'**atenció ciutadana**. Aquesta eina permet:

- **Resoldre consultes freqüents**, amb respostes clares i en temps real.
- **Millorar l'accessibilitat del servei**, interactuant mitjançant text o veu i en diversos idiomes.
- **Facilitar l'accés a tràmits**.

Tecnologia al servei del personal i la ciutadania

Introducció

- L'OVAC és una plataforma que permet una **relació '360'** amb el ciutadà.
- Un únic espai, on se centralitzen totes les gestions realitzades, **telemàticament**, d'una manera senzilla i amb seguretat jurídica.
- Permet **connectar-se mitjançant API amb qualsevol solució** que tingui ja el client, afegint un nou canal de comunicació.



Beneficis

- **Estalvia temps** en les gestions
- **Evita desplaçaments** innecessaris
- **Modernitza** els serveis
- **Facilita les tasques** als treballadors
- Fa **l'administració més accessible** als ciutadans
- Col·labora amb el **medi ambient**

Tecnologia al servei del personal i la ciutadania

Un flux senzill i dotat amb seguretat jurídica

- La gestió de tot els tràmits es realitza de manera **telemàtica**, garantint que tot el procés sigui **fàcil i segur**.
- Tot el procés registra i guarda les **evidències** de les accions portades a terme amb tecnologia immutable de **blockchain**

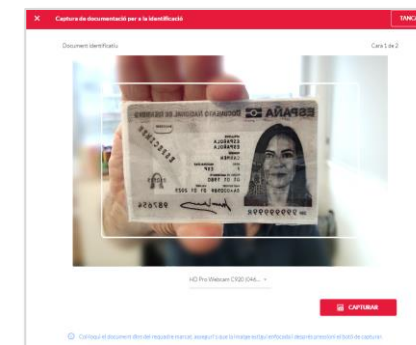
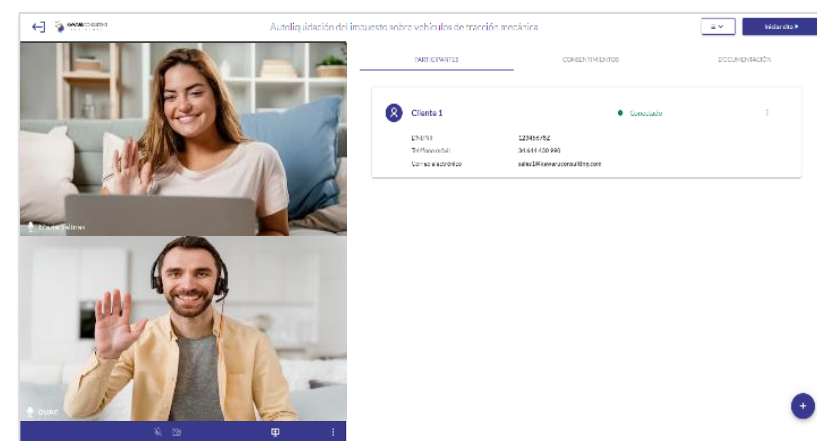


- Totes les **notificacions** (*Email, Sms, Whatsapp*) son **certificades**, adoptant la validesa d'una carta certificada o d'un burofax.
- La **verificació d'identitat** es realitza mitjançant un **canal de vídeo certificat** que assegura que esdevingui de manera **segura i privada**.

Tecnologia al servei del personal i la ciutadania

Captura d'evidències amb seguretat jurídica

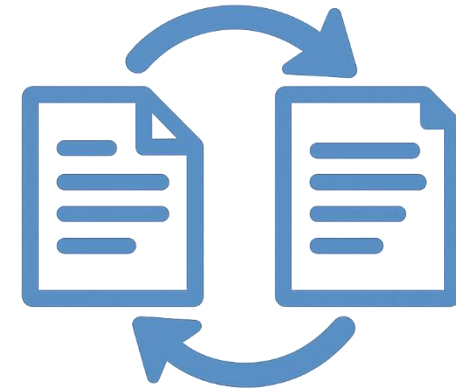
- El **canal propi de vídeo segur** permet que els ciutadans mostrin a càmera un document (per exemple un DNI) per poder registrar la imatge i guardar-la com una evidència de la identitat del ciutadà.
- Aquestes captures s'afegeixen a l'**Acta de la reunió**, un complet informe final que recull **tots els consentiments i passos realitzats** durant el tràmit.
- La solució disposa de l'**ENS nivell Alt** entre d'altres certificacions normatives (ISO 27001, SEPBLAC, ...) de referència en l'àmbit de la ciberseguretat.



Tecnologia al servei del personal i la ciutadania

Intercanvi segur de documentació

- La plataforma permet **l'intercanvi segur d'arxius** entre l'organització i el ciutadà.
- L'organització pot definir les **extensions (formats)** d'arxius que es permet gestionar.
- El ciutadà es **podrà descarregar** els arxius que l'organització posi a la seva disposició i, al seu torn, **podrà carregar** els documents que li siguin sol·licitats per part de l'organització.
- També es podran gestionar **PDF Interactius**, on una o totes les parts podran **omplir informació directament** en el document pdf que se li mostri en pantalla.



Tecnologia al servei del personal i la ciutadania

Signatura avançada de documents

- La solució integra un sistema de **Signatura avançada** que permet que el ciutadà pugui signar documents **en línia** amb **validesa jurídica**, sense la necessitat de disposar un certificat digital prèviament.
- La **signatura avançada** al vol, **d'un sol ús**, pot realitzar-se mitjançant un codi segur que s'envia per **Sms** o **Whatsapp**
- A més, són compatibles els mètodes de signatura amb **Certificats digitals**, clau pin i DNI-e.

Mètode de signatura ×

A continuació pot seleccionar el mètode de signatura desitjat.



Autofirma
Signi amb **Autofirma**, assegurant-se que l'aplicació estigui instal·lada per poder realitzar la signatura.



SMS
Signi mitjançant un codi que s'enviarà al seu número de telèfon mitjançant SMS per validar la signatura.



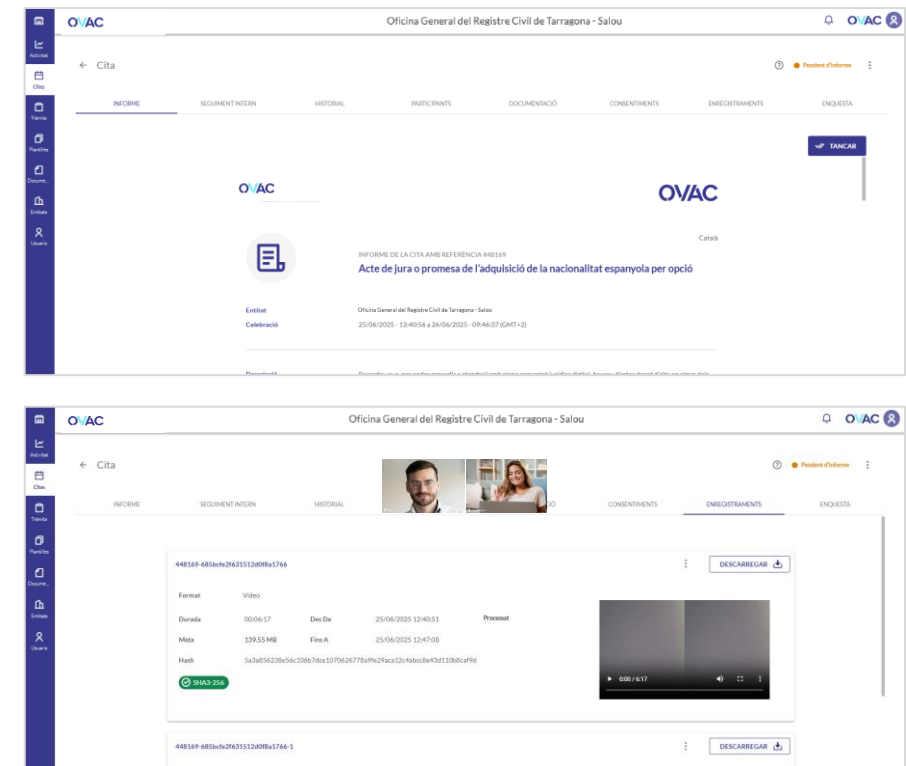
WhatsApp
Signi electrònicament a través d'un enllaç enviat al seu compte de **WhatsApp**.

CONTINUAR >

Tecnologia al servei del personal i la ciutadania

Acta final i registre de totes les evidències

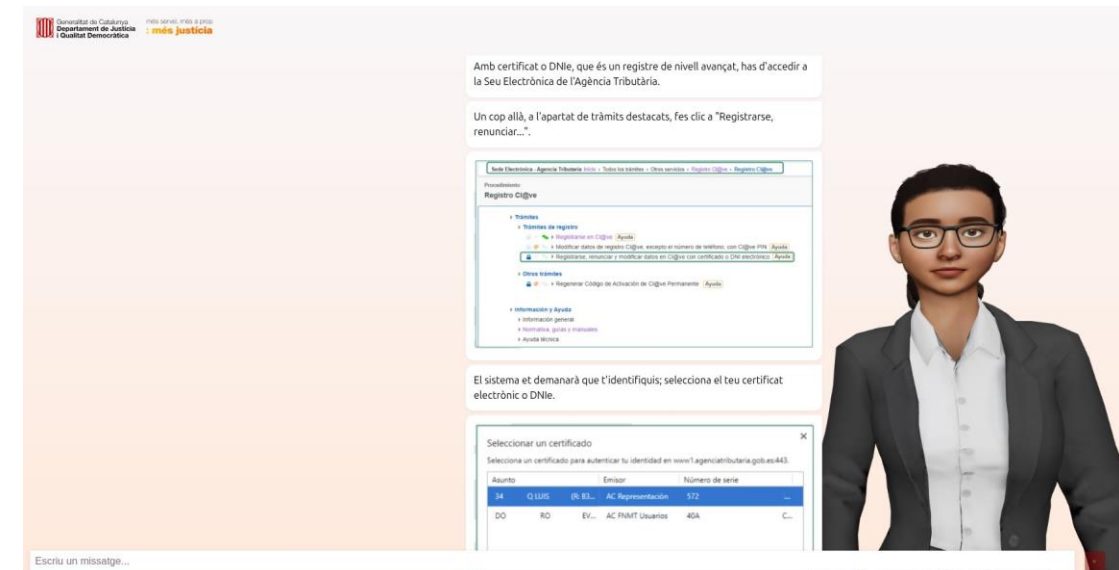
- Finalitzat el tràmit, el sistema genera automàticament una Acta que recull tota la informació (documentació, consentiments, acceptacions, etc.) gestionada durant el tràmit.
- També es guarda de forma **segura** el vídeo de la sessió, que servirà d'evidència clara i directa.
- Posteriorment, es podrà consultar per part de l'administració tota la **informació i les evidències** del tràmit, així com la documentació gestionada.



LAlA, l'assistant virtual basat en IA

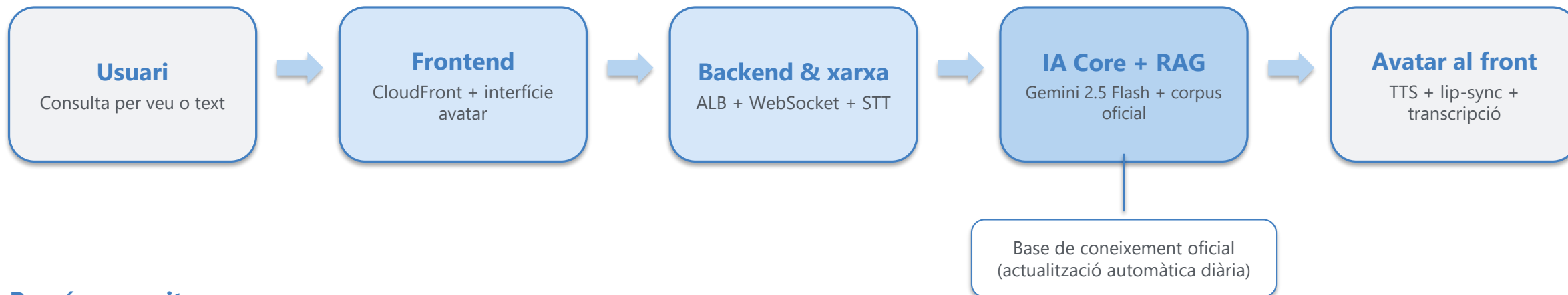
"L'assistent virtual per veu i text permet millorar l'accés a la informació i agilitzar la resolució de consultes, facilitant una relació més directa i eficient entre la ciutadania i l'administració."

- Consultes parlades o escrites, fent l'ús molt **accessible**.
- Dissenyada per explicar els **tràmits amb llenguatge clar**, evitant tecnicismes jurídics o administratius.
- Funciona **en català i castellà**, reforçant els drets lingüístics en l'àmbit digital.
- Entrenada amb **contingut oficial i específic**, especialment dels Registres Civils.
- LAIA esdevé un **punt d'informació físic amb IA** al Registre Civil de Tarragona, descongestionant l'atenció presencial i **complementant l'atenció dels funcionaris**.



LAIA: arquitectura i flux de funcionament en temps real

Flux STT → LLM → RAG → TTS/Avatar, dissenyat per a una experiència conversacional àgil, fiable i accessible.



Procés resumit



Pinzellades tècniques clau per donar valor



Caràcter innovador i diferencial

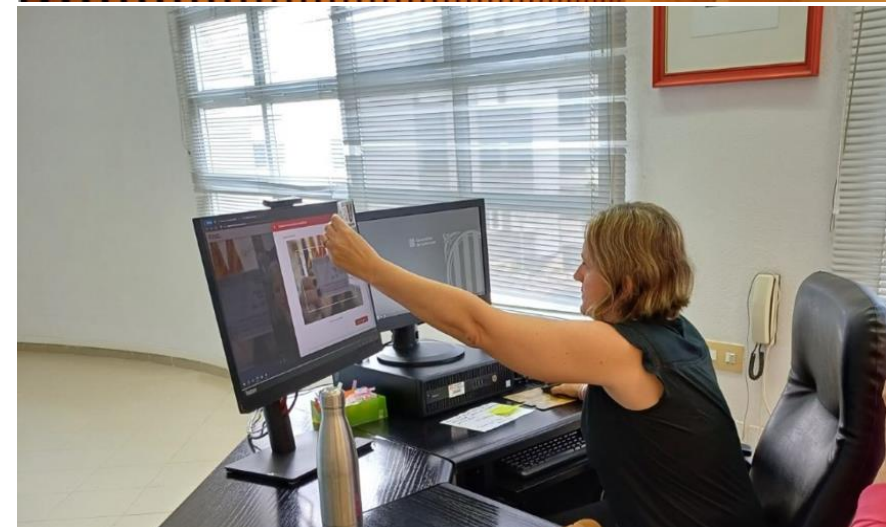
Enfocament integral



- Innovació en el **model d'atenció**.
- Innovació en el **disseny d'espais**.
- Innovació **tecnològica** amb impacte real.
- Innovació **organitzativa i cultural**.

Model replicable i integrador

- Cas d'ús real de **transformació dels serveis públics**.
- Model **escalable i replicable** en altres oficines i administracions.
- **Incorporació progressiva i responsable** de solucions de dades i IA acompanyada de nous models organitzatius d'atenció ciutadana.



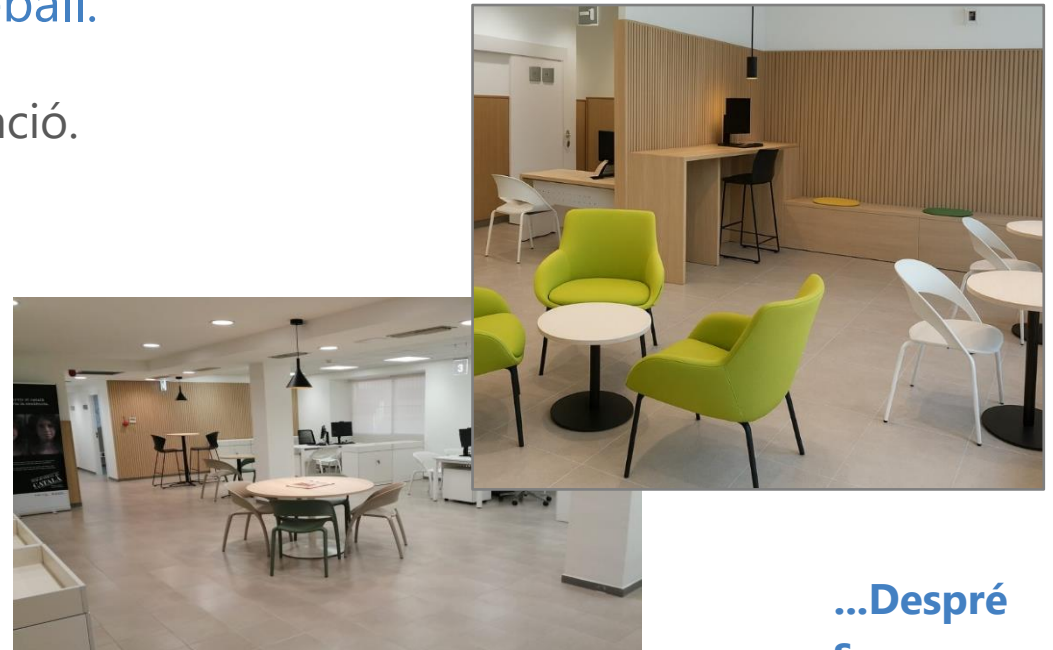
Espai acollidor i accessible que reforça la percepció d'un servei públic modern i proper:

- Model d'atenció cara a cara, eliminant barres físiques i fomentant una relació més propera.
- Zones d'atenció obertes, espais reservats i senyalització clara i comprensible.

Entorn funcional i alineat amb les noves formes de treball:

- Entorn que facilita la concentració i afavoreix la col·laboració.

Abans..



...Després
s

Impacte en la ciutadania

- Millora significativa de l'experiència d'usuari en l'accés als serveis del Registre Civil.
- Reducció de temps d'espera i gestions presencials.
- Accés a informació i serveis de manera digital i assistida.

Impacte en l'organització

- Entorn de treball més eficient per al personal.
- Optimització de processos administratius.
- Millor gestió de l'atenció ciutadana.

Impacte en innovació pública

- Creació d'un nou model de Registre Civil digital.
- Projecte replicable a altres registres civils.
- Exemple de transformació digital aplicada a l'administració pública.

"Transformació digital del Registre Civil de Tarragona

Gràcies

