

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

Projecte de transformació del servei públic que aposta per un nou model d'atenció ciutadana, basat en la digitalització de processos, la confiança digital i la incorporació d'assistència intel·ligent, amb un impacte directe en l'accessibilitat, la proximitat i l'eficiència del servei.



CIDAI-POC-2026-04

Drets reservats. Aquest treball està disponible sota la llicència Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International ([CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)).

Segons els termes d'aquesta llicència, podeu copiar, redistribuir i adaptar l'obra amb fins no comercials, sempre que l'obra sigui citada adequadament, tal com s'indica a continuació.

En qualsevol ús d'aquest treball, no s'ha de suggerir que el CIDAI doni suport a cap organització, producte o servei específic. No es permet l'ús del logotip CIDAI.

Si adapteu l'obra, heu de llicenciar-la amb la mateixa llicència Creative Commons o equivalent.

Si creeu una traducció d'aquest treball, heu d'afegir la següent exempció de responsabilitat juntament amb la cita suggerida: "Aquesta traducció no la va crear el Centre of Innovation for Data tech and Artificial Intelligence (CIDAI). CIDAI no es fa responsable del contingut ni de l'exactitud d'aquesta traducció. L'edició original en català serà l'edició autèntica i vinculant".

Qualsevol mediació relacionada amb disputes derivades de la llicència es durà a terme d'acord amb les normes de mediació de la World Intellectual Property Organization.

Cita suggerida: CIDAI-POC-2026-04 Transformació digital del Registre Civil de Tarragona per Lluís Sancliment Alcaraz - CTTI, CIDAI, 2026. Llicència: CC BY-NC-SA 4.0



1. DADES GENERALS DEL PROJECTE	5
2. CONTEXT I PUNT DE PARTIDA	6
3. OBJECTIUS DEL PROJECTE	7
4. DESCRIPCIÓ DEL NOU MODEL D'OFICINA	8
5. INNOVACIÓ TECNOLÒGICA I ÚS DE LA IA AL SERVEI DE LA CIUTADANIA	10
6. IMPACTE DEL PROJECTE	12
7. CARÀCTER INNOVADOR I DIFERENCIAL	13
8. MODEL REPLICABLE I INTEGRADOR, AMB VISIÓ DE FUTUR	14
9. UN NOU MODEL DE REGISTRE CIVIL	15
10. ARQUITECTURA DE LA SOLUCIÓ DE VIDEOATENCIÓ	16
11. CARACTERÍSTIQUES DE LAIA	17
12. RESPONSABILITAT DEL PROJECTE I COL·LABORACIÓ	18

1. Dades generals del projecte

Nom del projecte:

Transformació digital del Registre Civil de Tarragona – Nova Oficina del Registre Civil

Administració impulsora:

Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya

Ubicació:

Rambla Nova, Tarragona

Data d'inauguració:

21 de juliol de 2025

Àmbit:

- Justícia
- Atenció a la ciutadania
- Transformació digital
- Innovació pública





2. Context i punt de partida

El Registre Civil és un servei essencial per a la ciutadania, en acompanyar les persones en moments clau de la seva vida: naixements, matrimonis, nacionalitats o defuncions. Tanmateix, tradicionalment aquests serveis s'han prestat en entorns poc adaptats a les necessitats actuals, amb espais rígids, atenció rere finestreta i tràmits que exigien desplaçaments presencials reiterats.

En aquest context, el Departament de Justícia va impulsar la creació de la [Nova Oficina del Registre Civil de Tarragona](#) com un projecte pilot i de referència, amb l'objectiu de definir i desplegar un [nou model d'atenció ciutadana](#), orientat a redefinir el model d'atenció, millorar l'experiència ciutadana i avançar cap a una justícia més accessible, humana i digital.

L'objectiu del projecte no era únicament modernitzar unes instal·lacions, sinó dur a terme una transformació integral del servei públic del Registre Civil, incorporant nous models organitzatius, processos digitals i eines tecnològiques que permetessin donar resposta a les necessitats actuals de la ciutadania.



3. Objectius del projecte

El projecte es concep amb una visió clara de transformació del servei públic, articulada en els objectius principals següents:

- Situar la **ciutadania en el centre** del disseny i la prestació del servei públic.
- Millorar l'**accessibilitat**, la **proximitat** i la claredat en l'atenció ciutadana.
- Garantir la privacitat de les dades i la **seguretat jurídica** en totes les actuacions.
- **Reduir desplaçaments** innecessaris mitjançant la digitalització de tràmits i serveis.
- Dotar els professionals del Registre Civil d'**entorns de treball eficients**, col·laboratius i adaptats als nous models d'atenció.
- Incorporar **tecnologies innovadores**, incloent solucions digitals i d'intel·ligència artificial, amb impacte real i mesurable en el servei.

Aquests objectius guien tant el disseny físic de l'espai com la implantació de noves solucions organitzatives i tecnològiques.



4. Potencial impacte de la solució

4.1. Un espai pensat per a la ciutadania

La nova oficina del Registre Civil de Tarragona s'ha dissenyat com un entorn **lluminós, acollidor i accessible**, trencant amb el model tradicional d'atenció rere finestreta.

El model d'atenció és **cara a cara**, eliminant barreres físiques i fomentant una relació més propera entre la ciutadania i l'Administració. L'espai incorpora:

- Zones d'atenció obertes i amables.
- Espais reservats que garanteixen la confidencialitat i la privacitat.
- Senyalització clara i comprensible.

El disseny arquitectònic reforça la confiança, la comoditat i la percepció d'un servei públic modern i proper.



4.2. Un entorn de treball eficient per als professionals

La transformació també s'ha orientat a millorar les condicions de treball del personal del Registre Civil. L'espai intern s'ha redissenyat per:

- Facilitar la **concentració** en tasques de major complexitat.
- Afavorir la **col·laboració** entre professionals.
- Incrementar l'**eficiència** i la qualitat del servei.

Aquest enfocament reconeix que la millora del servei públic passa necessàriament per dotar els empleats públics d'entorns adequats, funcionals i alineats amb les noves formes de treball.





5. Innovació tecnològica i ús de la IA al servei de la ciutadania

La nova Oficina del Registre Civil de Tarragona integra tecnologies digitals avançades amb l'objectiu de millorar l'eficiència dels processos, garantir la seguretat jurídica i oferir una experiència ciutadana més accessible, flexible i adaptada a les necessitats reals.

El projecte es concep com un entorn d'innovació aplicada, on la tecnologia es posa al servei del personal i de la ciutadania, prioritzant la usabilitat, la confiança i el valor social de les solucions implementades.

5.1. Serveis digitals i atenció a distància

El model incorpora serveis digitals que permeten realitzar tràmits de manera remota, reduint desplaçaments innecessaris i millorant l'accessibilitat territorial.

Entre aquests serveis destaca el [sistema d'immediació digital](#), que possibilita actuacions com la jura de nacionalitat des de l'Oficina de Justícia al Municipi més propera al ciutadà. Aquest servei combina canals digitals segurs amb una gestió distribuïda del servei públic, aportant:

- [Major equitat territorial.](#)
- [Reducció de temps d'espera.](#)
- [Optimització dels recursos públics.](#)

Aquest enfocament demostra com l'ús de solucions digitals permet repensar la prestació del servei públic amb criteris d'eficiència, accessibilitat i proximitat.

5.2. Seguretat jurídica i confiança digital

Totes les actuacions digitals es duen a terme amb les màximes garanties de validesa legal i protecció de dades, configurant un ecosistema de confiança digital fonamental per a l'adopció de noves tecnologies en l'àmbit de la justícia.

El sistema es recolza en diversos mecanismes tecnològics avançats:

- **Traçabilitat digital mitjançant tecnologia blockchain**, que registra de manera immutable totes les accions del procés, garantint la integritat, la transparència i l'auditoria de cada actuació.
- **Signatura electrònica avançada del ciutadà mitjançant SMS o Whatsapp d'un sol ús**, que permet la identificació digital i la formalització del tràmit amb plena validesa jurídica.
- **Notificacions electròniques certificades**, amb el mateix valor legal que un burofax o una carta certificada, assegurant la correcta comunicació amb el ciutadà.
- **Canal de vídeo certificat per a les atencions telemàtiques**, en el qual es registren de manera segura les dades clau de la sessió (hora d'inici, finalització, durada i enregistrament), custodiades amb totes les garanties.

La combinació d'aquestes tecnologies permet construir un model digital segur, transparent i fiable, alineat amb els principis de confiança digital que promou el CIDAI.



5.3. Assistent virtual basat en intel·ligència artificial

L'Oficina del Registre Civil de Tarragona és pionera en la incorporació d'un *assistent virtual basat en intel·ligència artificial* com a eina de suport a l'atenció ciutadana.

Aquest assistent permet:

- **Donar** resposta a dubtes sobre qualsevol tràmit del Registre Civil.
- **Interactuar** mitjançant text o veu, millorant l'accessibilitat del servei.
- **Atendre** tant en català com en castellà.
- **Oferir** respostes clares, fiables i comprensibles en temps real.

L'assistent actua com un primer nivell d'atenció, descarregant tasques repetitives i permetent que el personal especialitzat es concentri en els casos de major complexitat. A més, el sistema genera un codi QR que permet al ciutadà conservar la informació al dispositiu mòbil i continuar el tràmit de manera autònoma.

Aquest ús de la intel·ligència artificial exemplifica un model d'IA aplicada, responsable i centrada en les persones, alineada amb els objectius del CIDAI de promoure solucions tecnològiques amb impacte social real en l'administració pública.

6. Impacte del projecte

La implantació de la Nova Oficina del Registre Civil de Tarragona genera un **impacte positiu** a diferents nivells:

Impacte en la ciutadania

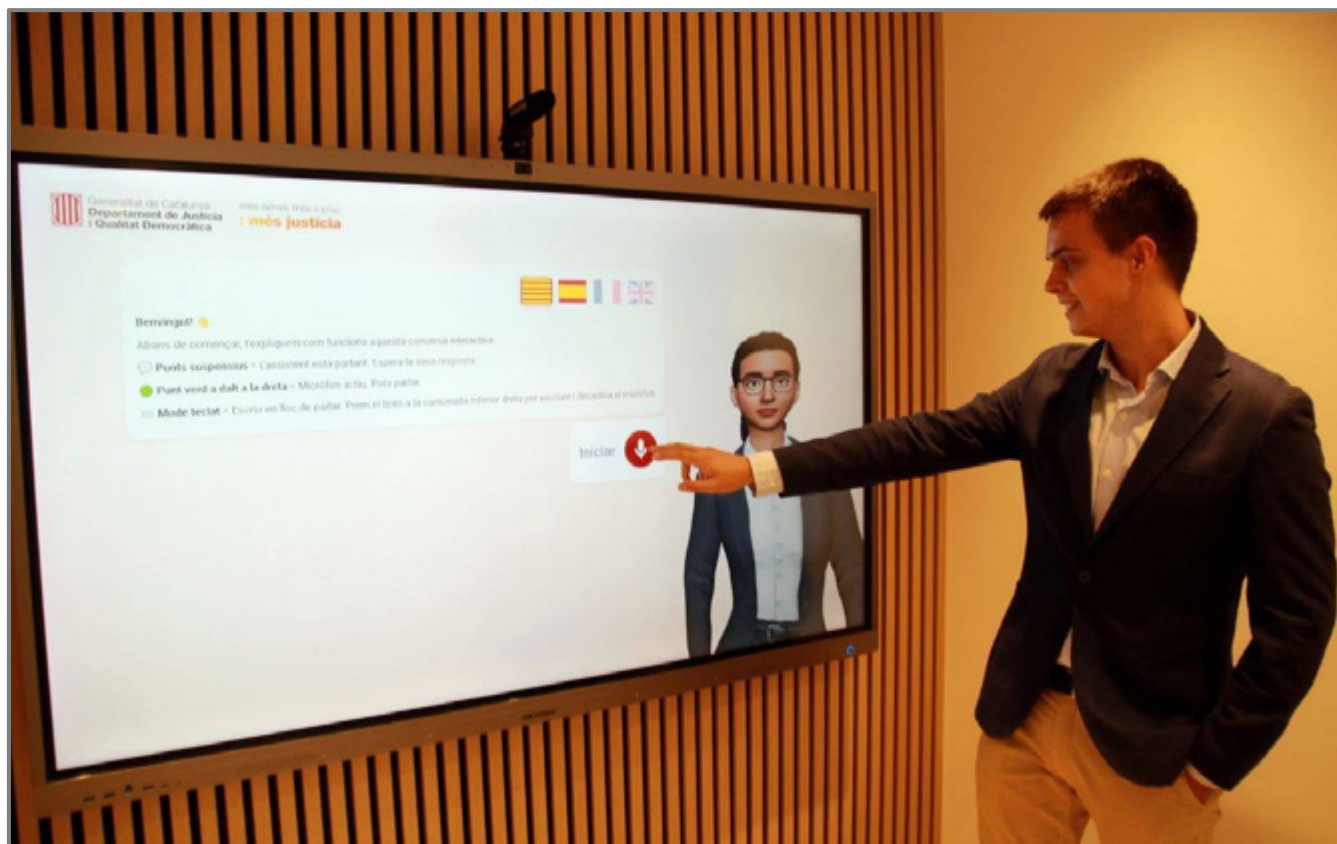
- Millora notable de l'experiència d'atenció.
- Reducció de desplaçaments i temps d'espera.
- Major claredat i comprensió dels tràmits.
- Increment de la confiança en l'Administració.

Impacte en els professionals

- Entorns de treball més adequats i eficients.
- Millora de l'organització interna.
- Major satisfacció professional.

Impacte en l'Administració

- Optimització de processos.
- Avanç cap a un model de justícia digital.
- Imatge de modernització i innovació institucional.





7. Caràcter innovador i diferencial

El valor diferencial del projecte rau en el seu **enfocament integral**. No es tracta únicament d'una reforma arquitectònica ni de la incorporació aïllada de tecnologia, sinó d'una transformació completa del servei:

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

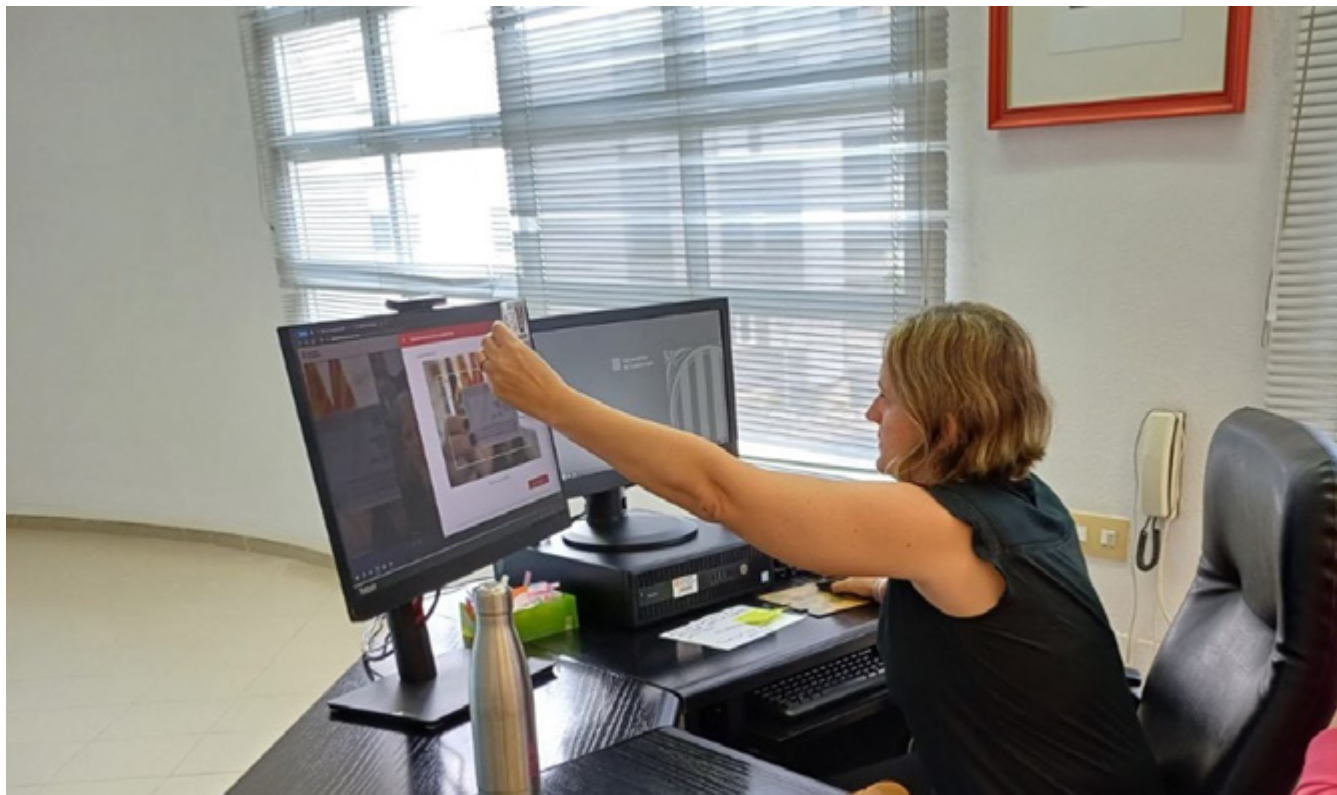
Aquest enfocament converteix Tarragona en un referent dins del procés de modernització del Registre Civil.

8. Model replicable i integrador, amb visió de futur

El model desenvolupat a Tarragona ha estat concebut amb vocació de [replicabilitat](#). Els seus principis i solucions poden aplicar-se progressivament en altres oficines del Registre Civil, adaptant-se a diferents contextos territorials.

La Nova Oficina del Registre Civil de Tarragona, [en treball coordinat amb les Oficines Judicials Municipals de la província](#) (que també es [beneficien d'aquesta iniciativa innovadora](#)) permet gestionar telemàticament processos, que involucren tant al registre civil com a les [OJM](#).

Aquest model d'atenció ciutadana significa fer un pas ferm cap al futur de la justícia: una justícia més pròxima, accessible, digital i centrada en les persones.





9. Un nou model de Registre Civil

La Nova Oficina del Registre Civil de Tarragona [constitueix un cas d'ús real de transformació dels serveis públics](#) mitjançant la integració de dades, tecnologia digital i nous models organitzatius aplicats a l'atenció ciutadana.

El projecte va més enllà de la renovació d'un espai físic i desplega un nou model de servei basat en la [proximitat, l'accessibilitat i l'ús responsable de la tecnologia](#). La combinació d'una nova organització del servei amb sistemes digitals avançats permet optimitzar processos, reforçar la traçabilitat de la informació, garantir la seguretat jurídica i adaptar l'atenció a les necessitats reals dels usuaris.

En aquest context, la incorporació progressiva de [solucions de dades i intel·ligència artificial](#) —com els serveis digitals, els mecanismes de confiança digital i l'assistència virtual— es planteja com una eina al servei del personal i de la ciutadania, millorant l'experiència d'usuari i l'eficiència del servei sense comprometre la protecció de les dades personals.

L'experiència de Tarragona posa de manifest com la innovació aplicada, centrada en les persones, pot generar un impacte tangible en l'administració pública. Es tracta d'un model escalable i replicable en altres oficines i administracions, [alineat amb els objectius del CIDAI](#) de promoure l'adopció pràctica de la intel·ligència artificial i les tecnologies de dades amb valor social.

10. Arquitectura de la solució de videoatenció

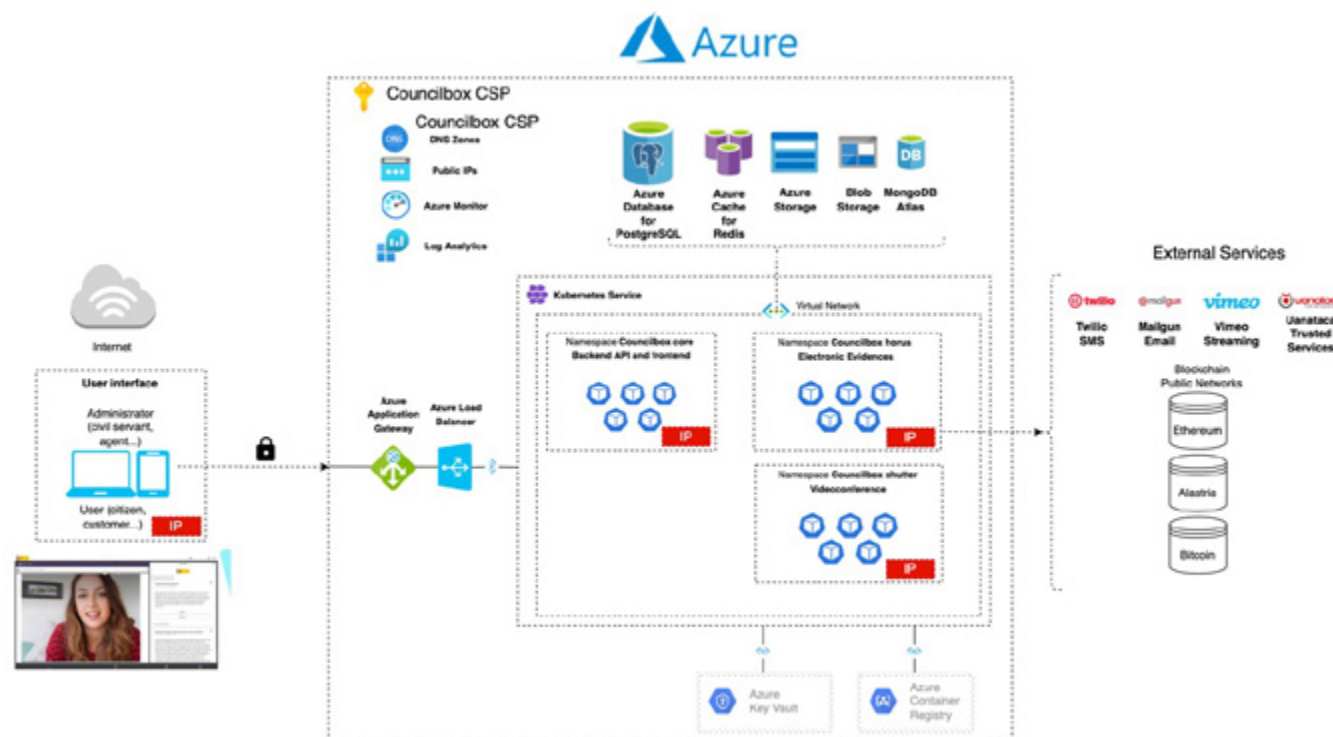
En aquest nivell s' especifica la interacció de l' usuari amb la plataforma de software i amb les relacions i notificacions existents entre ells.

Existeixen dos tipus d'usuaris que interaccionen amb la solució: l'usuari amb el rol d'administrador o creador de la reunió, i la resta dels participants o assistents a la reunió.

L'usuari administrador accedeix a la plataforma a través d'usuari i contrasenya. Un cop a dins visualitzarà la llista d' entitats en les quals podrà realitzar reunions.

La resta de participants no tenen usuari a la plataforma, simplement formen part d'un cens de l'entitat i reben comunicacions certificades relatives a una reunió a través del seu email i/o telèfon mòbil. Entre aquestes comunicacions es troben:

- Recepció d'email de convocatòria i de confirmació d'assistència.
- Accés a sala virtual de forma telemàtica.
- Credencials d' accés a la sala.
- Acta per a revisió i signatura.



11. Característiques de LAIA

LAIA és un assistent virtual per veu i text, basat en IA generativa, impulsat pel Govern de la Generalitat per millorar l'experiència de la ciutadania en la relació amb l'Administració. S'ha desplegat inicialment com a programa pilot en serveis públics com el Registre Civil de Tarragona.

LAIA no té cap dependència i s'adapta als estàndards de mercat.

Característiques principals:

Atenció multimodal (veu i text)

- LAIA permet fer consultes parlades o escrites, fent l'ús molt accessible, fins i tot per a persones amb baix nivell digital.

Llenguatge planer i comprensible.

- Està dissenyada per explicar els tràmits amb llenguatge clar, evitant tecnicismes jurídics o administratius, especialment en processos vitals (naixements, cognoms, nacionalitat, matrimonis...).

Català i castellà com a llengües de funcionament

- LAIA funciona en català i castellà, reforçant els drets lingüístics i l'ús del català en l'àmbit digital públic.

Especialització en tràmits concrets

- No és una IA genèrica: LAIA està entrenada amb contingut oficial i específic (normativa, procediments i guies públiques), especialment dels Registres Civils, cosa que redueix errors i respostes ambigües.

Control d'errors ("al·lucinacions")

La informació que proporciona es basa en:

- una base de dades vectoritzada.
- fonts oficials verificades amb sistemes de control per evitar respostes incorrectes o inventades, un aspecte clau en l'ús d'IA a l'Administració.

Integració amb serveis digitals

Un cop feta la consulta, LAIA pot:

- mostrar la informació a pantalla
- generar un codi QR perquè l'usuari accedeixi directament, des del mòbil, a la pàgina oficial del tràmit corresponent.

Punt d'informació físic amb IA

En el pilot del Registre Civil de Tarragona, LAIA s'ubica en:

- un tòtem amb pantalla tàctil
- un espai insonoritzat, fet que combina atenció digital + presència física dins l'oficina pública.

Complement a l'atenció humana (no substitució)

El Govern subratlla que LAIA no substitueix els funcionaris, sinó que:

- resol dubtes habituals
- descongestiona l'atenció presencial
- permet que el personal públic es concentri en casos complexos.

12. Responsabilitat del projecte i col·laboració

Idea i impuls inicial del projecte

- Necessitat: Departament de Justícia i Qualitat Democràtica de la Generalitat de Catalunya
- Idea i Impuls: Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació, en el marc del programa d'innovació GovThec Catalunya

Administració impulsora i d'aplicació

- Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya: Organisme responsable de la implementació del projecte en el marc del servei públic del Registre Civil.
- Pilot d'innovació: Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació, en el marc del programa d'innovació GovThec Catalunya

Partner tecnològic

- Partner principal T-Systems, en col·laboració amb DeepSolutions, Omnios, Kwaru Consulting i Councilbox

Socis



Membres

