

# Un agent d'intel·ligència artificial en l'administració pública

## Què és un agent d'intel·ligència artificial?

Un agent de IA és un sistema que pot percebre el seu entorn, prendre decisions i actuar de manera autònoma per a aconseguir un objectiu definit.

No es limita a donar respostes: actua amb lògica i objectius, igual que un assistent humà. Per exemple, un agent:

- Rep una sol·licitud d'un ciutadà.
- Consulta normativa.
- Detecta errors o faltes de documents i interactua amb el ciutadà per a esmenar-lo.
- Redacta automàticament una proposta de resolució.
- La deixa llista per a revisió humana.

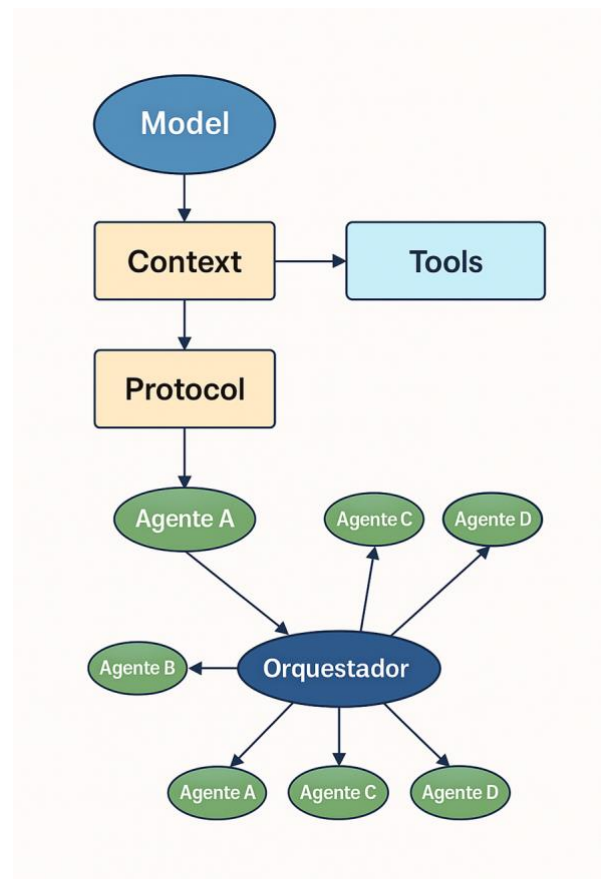
## Com està compost un agent modern?

Els agents actuals es recolzen en una arquitectura coneguda com MCP (Model, Context, Protocol). El model és el motor de raonament (normalment un model de llenguatge LLM, com ChatGPT o Mistralenc i/o un RAG o CAG o sistemes híbrids) i fa coses com redactar informes, analitzar normatives. El context és la informació específica del cas actual i el protocol són les regles i estructura d'actuació de l'agent com pot ser el flux de tramitació.

A més els agents compten amb memòria que els permet recordar interaccions passades, aprenentatges interns i decisions prèvies com a interaccions amb un expedient concret, patrons d'ús per part de cada funcionari o canvis històrics en normativa o processos.

Un agent no ho fa tot internament. Usa eines externes per a interactuar amb sistemes oficials. Les eines típiques en administració pública són

- Sistemes de gestió d'expedients.
- Signatures electròniques.
- APIs de legislació.
- Cercadors de jurisprudència.
- Registre electrònic.



Un agent pot, per exemple:

- Buscar la normativa aplicable en una base legal interna.
- Consultar l'estat d'un expedient en el sistema oficial.
- Usar una eina per a signar digitalment un document (amb permís explícit del funcionari).



## Agents orquestradors i agents especialitzats

No tots els agents fan de tot. Els sistemes potents usen diversos agents especialitzats, coordinats per un orquestrador. Això dona modularitat, escalabilitat i major control i traçabilitat. Per exemple:

- 🔍 Agent A: analitza textos administratius.
- 📖 Agent B: interpreta normativa.
- ✂️ Agent C: redacta documents.
- ⚙️ Agent D: consulta i actualitza bases de dades.
- ⌚ Agent Orquestrador: decideix quin agent executar en cada fase.



## Avantatges concrets per a l'administració pública

- Eficiència: automatitza tasques repetitives amb menor marge d'error. Transparència: protocols clars, traçabilitat i control humà garantit.
- Adaptabilitat: canvia normativa, s'actualitza el context o el model.
- Millor servei: ciutadans obtenen respostes més ràpides i precises.



## Què NO és un agent de IA

Un agent de IA pren decisions, aplica coneixement, s'adapta a contextos diferents i actua amb autonomia limitada. No és un formulari intel·ligent, no és un xatbot amb respostes conegudes, no és una macro ni un flux d'automatització bàsic.



## El rol dels agents en la nova administració pública

Els agents de IA no substitueixen al funcionari: ho assisteixen. Poden encarregar-se de tasques rutinàries, proposar esborranys, validar dades i aplicar regles. Però la supervisió i el criteri humà continuen sent insubstituïbles. La IA ben integrada pot alliberar temps del funcionari perquè se centri en l'important: decidir, garantir drets, interpretar el complex, i acompanyar al ciutadà.

*Aquest annex ha estat co-creat amb l'assistència d'una eina d'intel·ligència artificial. La intervenció de la IA ha consistit en la redacció inicial del text a partir d'unes instruccions inicials i el desenvolupament final ha estat realitzat per un humà*