



Uso responsable de la IA: Experiencia Banco de España

MARÍA DE INCLÁN SÁNCHEZ Y ANA CALLEJA FERNÁNDEZ¹

Banco de España

La evolución del documento en papel hacia el documento electrónico ha transformado los procesos de gestión documental, permitiendo la automatización, el uso de metadatos y la integración entre sistemas. Sin embargo, esta transición también ha generado retos, como la sobreproducción documental y la falta de organización, que pueden comprometer la eficiencia y el cumplimiento normativo de una organización.

Aunque la gestión documental ya llevaba tiempo incorporando automatización y formas tradicionales de inteligencia artificial centradas en tareas repetitivas y documentos estructurados, la llegada de la inteligencia artificial generativa ha supuesto un salto cualitativo. Esta nueva tecnología amplía de manera notable las capacidades de análisis, comprensión y producción de contenidos, lo que abre oportunidades significativas para el ámbito documental. Su uso debe alinearse con el reglamento europeo de Inteligencia artificial, que establece un marco regulatorio basado en niveles de riesgo y exige transparencia, gobernanza, supervisión humana y protección de derechos fundamentales. La adopción responsable implica evaluar impactos, documentar procesos y mitigar riesgos como sesgos o usos indebidos.

Para aplicar IA generativa de forma eficaz, es imprescindible disponer de una gestión documental robusta: información bien organizada, metadatos coherentes y repositorios estructurados que garanticen calidad, precisión y contexto. Esto permite transformar información dispersa en conocimiento estratégico y mejorar la toma de decisiones.

El gestor documental COSMOS del Banco de España ejemplifica esta visión, ofreciendo una plataforma unificada y ordenada. Su integración con IA generativa permitirá asistentes conversacionales, apoyo en tareas complejas, redacción, análisis y transformación de documentos, siempre con la premisa de que la IA no sustituye el criterio humano, sino que lo complementa para aumentar la eficiencia y facilitar el trabajo diario.

Inteligencia artificial generativa, gestión documental, reglamento europeo de inteligencia artificial, metadatos, automatización, conocimiento institucional, gobernanza de la información, calidad de la información, toma de decisiones, asistente conversacional.

The evolution from paper documents to electronic documents has transformed document management processes, enabling automation, the use of metadata, and system integration. However, this transition has also created challenges such as document overproduction and lack

¹ Las opiniones y análisis que aparecen en este artículo son responsabilidad de los autores y, por tanto, no necesariamente coinciden con los del Banco de España o los del Eurosistema.

of organization, which can compromise efficiency and regulatory compliance within an organization.

Although document management had already incorporated automation and traditional forms of artificial intelligence focused on repetitive tasks and structured documents, the arrival of generative artificial intelligence has marked a qualitative leap. This new technology significantly expands the capacity for analysis, understanding, and content generation, opening up important opportunities in the document management field.

Its use must align with the European Artificial Intelligence Regulation, which establishes a risk-based regulatory framework and requires transparency, governance, human supervision, and the protection of fundamental rights. Responsible adoption involves assessing impacts, documenting processes, and mitigating risks such as bias or misuse.

To apply generative AI effectively, it is essential to have robust document management: well-organized information, consistent metadata, and structured repositories that ensure quality, accuracy, and context. This makes it possible to transform dispersed information into strategic knowledge and improve decision-making.

The COSMOS document management system of the Banco de España exemplifies this vision, offering a unified and orderly platform. Its integration with generative AI will enable conversational assistants, support for complex tasks, drafting, analysis, and document transformation—always under the principle that AI does not replace human judgment but complements it to enhance efficiency and facilitate daily work.

Generative artificial intelligence, document management, European AI regulation, metadata, automation, institutional knowledge, information governance, information quality, decision-making, conversational assistant.

La IA Generativa: Nuevas Oportunidades para la Gestión Documental

Desde hace años asistimos a una transformación progresiva que ha llevado al documento en papel a evolucionar hacia el documento electrónico. Del mismo modo, procesos documentales que antes se realizaban de forma manual y analógica han dado paso a flujos completamente automatizados, enriquecidos con metadatos y conectados mediante integraciones entre diferentes aplicaciones informáticas. Este cambio ha aportado numerosas ventajas, pero también ha generado nuevos desafíos. La sobreproducción de documentos y el almacenamiento de información sin un orden adecuado, sin control o sin seguir las políticas de gestión documental y archivo, puede convertirse con el tiempo en un problema serio para cualquier organización.

En este escenario de cambio y aunque la gestión documental lleva años conviviendo con la robotización, la automatización de tareas internas y formas de inteligencia artificial más tradicionales, su función principal, hasta hace poco, era bastante limitada: ejecutar procesos repetitivos, manuales y bien definidos. Si, además, estos procesos eran maduros y se realizaban con documentos estructurados, legibles y fácilmente mecanizables, su resultado era aún mejor. Estos sistemas han contribuido sin duda a agilizar el trabajo y a ahorrar numerosas horas de esfuerzo. Sin embargo, aunque técnicamente hablábamos ya de inteligencia artificial, las posibilidades eran todavía modestas en comparación con lo que ha supuesto la irrupción de la inteligencia artificial generativa, que ha ampliado de forma radical nuestras expectativas y capacidades, especialmente, en el ámbito de la gestión documental.

El uso responsable de la inteligencia artificial² en cualquier contexto exige adoptar un enfoque alineado con el EU AI Act, el primer marco jurídico integral aprobado por la Unión Europea para garantizar el desarrollo y despliegue de sistemas de IA confiables y centrados en las personas. Este reglamento, en vigor desde agosto de 2024, establece un modelo regulatorio basado en niveles de riesgo, diferenciando entre sistemas prohibidos, de alto riesgo, de riesgo limitado y de riesgo mínimo. Su objetivo es proteger los derechos fundamentales, la seguridad y la dignidad humana, imponiendo obligaciones específicas en ámbitos como la transparencia, la calidad de los datos, la supervisión humana y la ciberseguridad, esencialmente en los sistemas clasificados como de alto riesgo.

En este sentido, un uso responsable implica que organizaciones y desarrolladores evalúen de forma continua los posibles impactos de sus sistemas de IA y adopten medidas de mitigación acordes al nivel de riesgo definido en la normativa. Esto incluye garantizar la trazabilidad de los modelos, documentar adecuadamente los procesos, establecer mecanismos efectivos de gobernanza y aplicar salvaguardias para evitar sesgos, discriminación o usos abusivos. El AI Act también promueve la transparencia hacia los usuarios: por ejemplo, obliga a identificar claramente cuándo se interactúa con sistemas de IA generativa y a implementar la debida protección que evite la generación de contenidos ilegales. Este enfoque regulatorio no solo busca minimizar riesgos, sino también fomentar la innovación responsable en un entorno seguro y confiable.

Del Documento al Conocimiento: la IA como Enlace entre Información y Decisión

En el desarrollo de un modelo responsable de gobierno de la información y del conocimiento — y en la capacidad de una organización para generar valor a partir de ellos mediante el uso de inteligencia artificial generativa— resulta imprescindible contar con una normativa sólida, políticas claras y buenas prácticas consolidadas en materia de gestión documental y archivo. Sin estas bases, apoyadas además en aplicaciones y modelos documentales adecuados, se dificulta la correcta recopilación, organización y preservación de la información relevante. Esta carencia de un marco sólido compromete, en última instancia, el activo más valioso de cualquier institución: su conocimiento institucional.

Contar con información de calidad en un gestor documental es un requisito fundamental para poder aplicar inteligencia artificial generativa de manera eficaz al conocimiento institucional. La IA sólo puede ofrecer resultados valiosos si dispone de contenidos precisos, completos, actualizados y adecuadamente contextualizados. Cuando la información está organizada bajo criterios sólidos de gestión documental —con metadatos consistentes, versiones controladas y una clasificación coherente— los modelos generativos pueden comprender mejor el contenido, establecer relaciones significativas entre documentos y producir respuestas o análisis más fiables y útiles.

Asimismo, la calidad de la información almacenada incide directamente en la capacidad de la IA generativa para potenciar la toma de decisiones, mejorar procesos y preservar el conocimiento acumulado de una organización. Un repositorio estructurado y depurado evita sesgos, errores o duplicidades que podrían trasladarse a los resultados generados por la IA. Por el contrario, disponer de una base documental robusta permite que los modelos aprendan de

² Basado en el Reglamento europeo sobre inteligencia artificial.

forma precisa, generen contenido alineado con la realidad institucional y contribuyan a transformar la información dispersa en conocimiento estratégico.

COSMOS el universo como un todo ordenado, organizado y sujeto a leyes

Entendiendo el significado filosófico del orden cósmico por contraste con el caos (desorden), representando la creación y la estructura frente al vacío o la falta de Sistema, COSMOS es el gestor documental corporativo del Banco de España que unifica, normaliza y facilita la gestión de los documentos en una única plataforma para dar un tratamiento eficaz y homogéneo a los documentos creados y/o recibidos en el Banco de España en el cumplimiento de sus obligaciones.

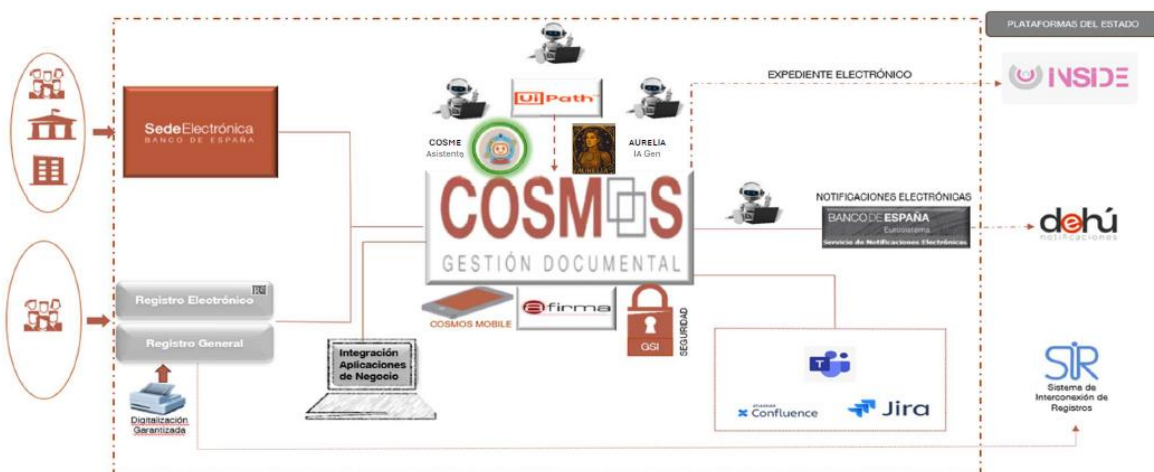
La aplicación dispone de las últimas tecnologías enfocadas a la gestión de los documentos y los entornos de colaboración, cuenta con multitud de funcionalidades para facilitar a los usuarios la gestión diaria de documentos correctamente identificados, clasificados y accesibles.

Como responsables del modelo documental corporativo de Banco de España, en este punto cabe preguntarse qué puede esperar un usuario, que no conoce en profundidad cómo funciona la inteligencia artificial generativa, sobre su aplicación al gestor documental y la mejora en la eficiencia, el análisis y los resultados.

Por una parte, se le va a dotar de un asistente conversacional para que acompañe al usuario en el buen uso de las funcionalidades del gestor documental. El objetivo es que actúe como la puerta de entrada sencilla al sistema, reduciendo la curva de aprendizaje y eliminando la fricción típica de los manuales de uso y las formaciones extensas. A través de preguntas en lenguaje natural—“¿cómo creo una versión nueva?” “¿cómo puedo firmar un documento y enviarlo por correo electrónico?” —el asistente guía paso a paso, explica conceptos clave (metadatos, permisos, ciclos de vida, auditoría), y sugiere rutas óptimas de acuerdo con los materiales formativos de los que se alimenta. De una manera ágil y amigable, garantiza un uso correcto y consistente de funcionalidades avanzadas que en muchas ocasiones no se usan por desconocimiento. El resultado: menos incidencias, mayor cumplimiento de las políticas de gestión documental y una experiencia de usuario más satisfactoria desde el primer día.

Asimismo, desde una perspectiva práctica, nuestra siguiente meta es aplicar la IA generativa a nuestro gestor documental para explotar al máximo la información y usar todo el conocimiento del que dispone. Esto redundará en ser más operativos, obtener respuestas rápidas y contextualizadas, ayudar a redactar textos, explicar conceptos complejos, generar ideas para un proyecto nuevo, trabajar con documentos e información de forma más eficiente, resumir documentos, traducirlos a otros idiomas, comparar o transformar contenidos sin que el usuario tenga o necesite conocimientos más avanzados, estructurar argumentos, revisar borradores identificar conexiones que podrían pasar desapercibidas, en fin, un largo etcétera. Pero, por otra parte, hay que tener presente que la IA no es infalible, aunque puede parecer muy precisa, puede equivocarse, inventar datos o malinterpretar lo que se ha pedido, por ello, siempre hay que revisar lo que produce. No sustituye el criterio humano, la IA ayuda, pero no toma la decisión, el usuario es responsable del contenido final y se debe de comprobar su resultado.

Un usuario sin formación técnica puede encontrar en este desarrollo un apoyo valioso diseñado para facilitar su trabajo, ahorrar tiempo y ayudarle a comprender o crear información de manera más ágil. No es necesario entender los algoritmos que hay detrás para beneficiarse de ella, lo importante es saber qué puede hacer, qué no puede hacer y cómo utilizarla de forma segura y responsable.



Modelo Documental Corporativo Banco de España incorporando RPA / Automatización / IA e integración entre aplicaciones

Agradecimientos

El Banco de España ha tenido la oportunidad de participar, junto a destacados profesionales de la información, la documentación, los archivos y las bibliotecas, en *la XII Jornada Actualízate titulada «Bajo la superficie de la IA: lo que no vemos, pero sí nos afecta»*. Este encuentro permitió abordar de forma conjunta temas esenciales sobre el impacto de la inteligencia artificial en ámbitos como la seguridad corporativa, la cadena de custodia de la información o su dimensión medioambiental, incluida la huella de carbono. Espacios como este resultan fundamentales para comprender mejor los retos emergentes y reforzar una cultura compartida en torno al uso responsable y estratégico de estas tecnologías en las organizaciones.

Por ello, queremos expresar nuestro agradecimiento a SEDIC por la organización de un evento tan necesario en el contexto actual, así como a los compañeros con quienes compartimos la mesa temática. Fue un valioso momento para presentar nuestros proyectos, intercambiar reflexiones y responder a inquietudes que hoy también comparten otras entidades y profesionales del sector. La colaboración y el diálogo siguen siendo esenciales para avanzar en el desarrollo y la aplicación ética y eficaz de esta tecnología.

Finalmente, queremos reconocer de manera especial el trabajo de todos los compañeros que participan día a día en los proyectos presentados. Su dedicación, tanto desde el ámbito técnico como funcional, hace posible impulsar iniciativas sólidas, innovadoras y alineadas con las necesidades reales de la organización. Gracias a este esfuerzo conjunto seguimos fortaleciendo el trabajo en equipo y la cohesión profesional que nos permite avanzar con garantías en el complejo entorno de la inteligencia artificial.

Referencias

Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024.
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=CELEX:32024R1689>

Sobre los autores



MARÍA DE INCLÁN SÁNCHEZ

Jefa de la División de Archivos y Gestión Documental. Banco de España
Licenciada en Geografía e Historia por la Universidad Complutense de Madrid. Cursos de doctorado en el departamento de Ciencias y Técnicas Historiográficas de la misma Universidad. Especialista en Archivos, 3ª Escuela Taller, AHN. Máster en Gestión Cultural: Turismo, Patrimonio y Naturaleza, Instituto Universitario Ortega y Gasset y Programa de Desarrollo Directivo en Administraciones Públicas en ESADE Business School. Ha trabajado como archivera en el Archivo Histórico Nacional y el Archivo del Senado, como documentalista en la fundación FAES y desde el año 1999 hasta el 2005 como consultor especialista en gestión documental en la empresa de consultoría Soluziona (actual INDRA). En el año 2005 empieza a trabajar en el Banco de España como especialista en gestión documental y ese mismo año le nombran responsable del Servicio de Gestión Documental, desde 2013 es Jefa de la División de Archivos y Gestión Documental. Es autora de artículos, publicaciones y ponencias sobre archivos, gestión documental, transformación digital y administración electrónica presentados en diferentes congresos y seminarios.

<https://www.linkedin.com/in/mar%C3%ADA-d-b3a7a543>



ANA ISABEL CALLEJA FERNÁNDEZ

Responsable de la Unidad de Gestión y Política Documental. Banco de España
Licenciada en Documentación por la Universidad de Alcalá de Henares de Madrid. Master de Investigación en Documentación Científica y Doctorado por la Universidad Carlos III de Madrid. Cuenta con el Programa de Desarrollo directivo de ESADE Business School. Ha formado parte de la dirección del Servicio de Archivo de la Firma Ernst & Young España en las áreas de la gestión del Archivo, formación, desarrollo e implantación del Sistema de Gestión Documental. Fue profesora asociada de la Universidad Carlos III de Madrid. Se incorporó al Banco de España como Responsable de la Unidad de Archivo Histórico y General. Actualmente, es Responsable de la Unidad de Gestión y Política Documental y embajadora de IA responsable en la Dirección General de Relaciones Institucionales, europeas y transparencia.