Uso de IA en la automatización de la Secretaría Escolar de Enap

Escuela Nacional de

Administración Pública - Brasil

Betânia Lemos

CLAD

Mayo, 2025



Retos

- Creciente número de estudiantes en formación inicial de carrera (ingreso de 1300 novos funcionários públicos)

Aumento consecuente de la demanda por orientaciones en la secretaría



Oportunidad

- Transformación digital de la secretaria escolar de Enap;

Reducción de la sobrecarga de trabajo del equipo;

Reducción de preguntas repetitivas;

Disponibilidad de servicio 24/7.



Propuesta de solución



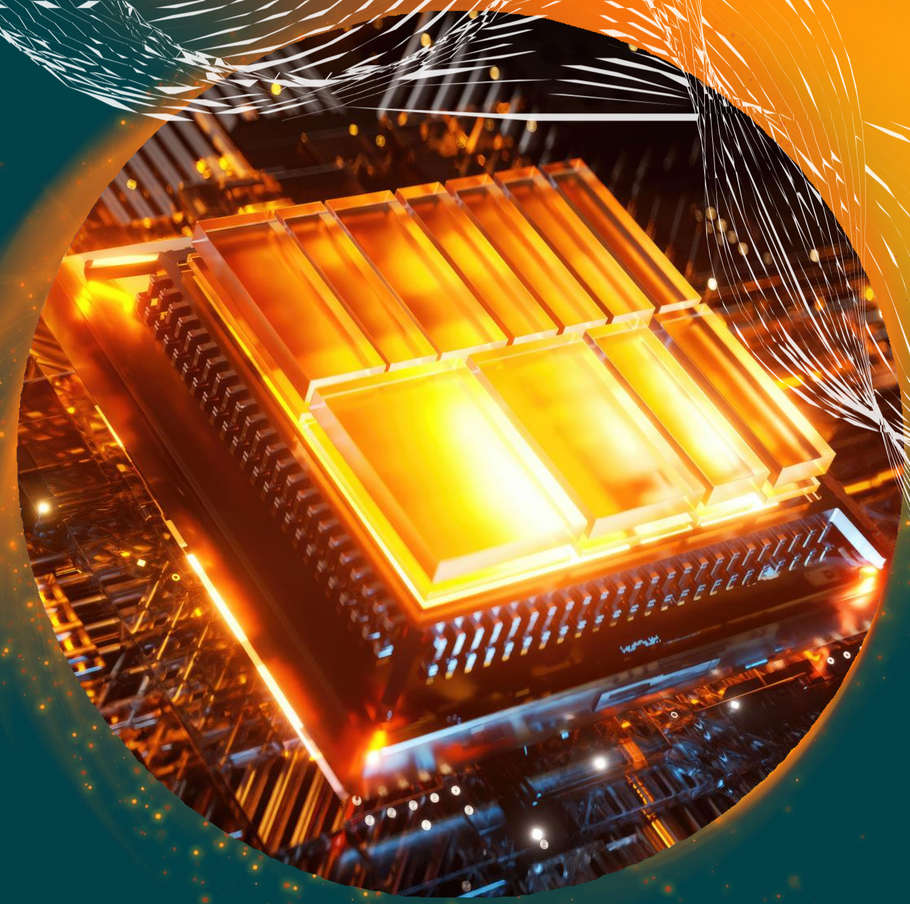
TI

Sistema de tickets

Preguntas Frecuentes (FAQ)

Integración entre sistemas

Arquitectura



IA Generativa y RAG

Usamos la API OpenAI vía Azure y RAG (Retrieval-Augmented Generation) p/ incluir archivos en tiempo real

SSO con keycloak

Capa de seguridad con acceso simplificado e integrado a GovBr y Enap

Integración ITSM

La integración con ITSM (CSE) le permite realizar um pedido a través del chat

UX y UI

Diseño intuitivo siguiendo estándares ChatGPT, desarrollado en Python/React con BD PostgreeSQL

¿Cómo era antes...?

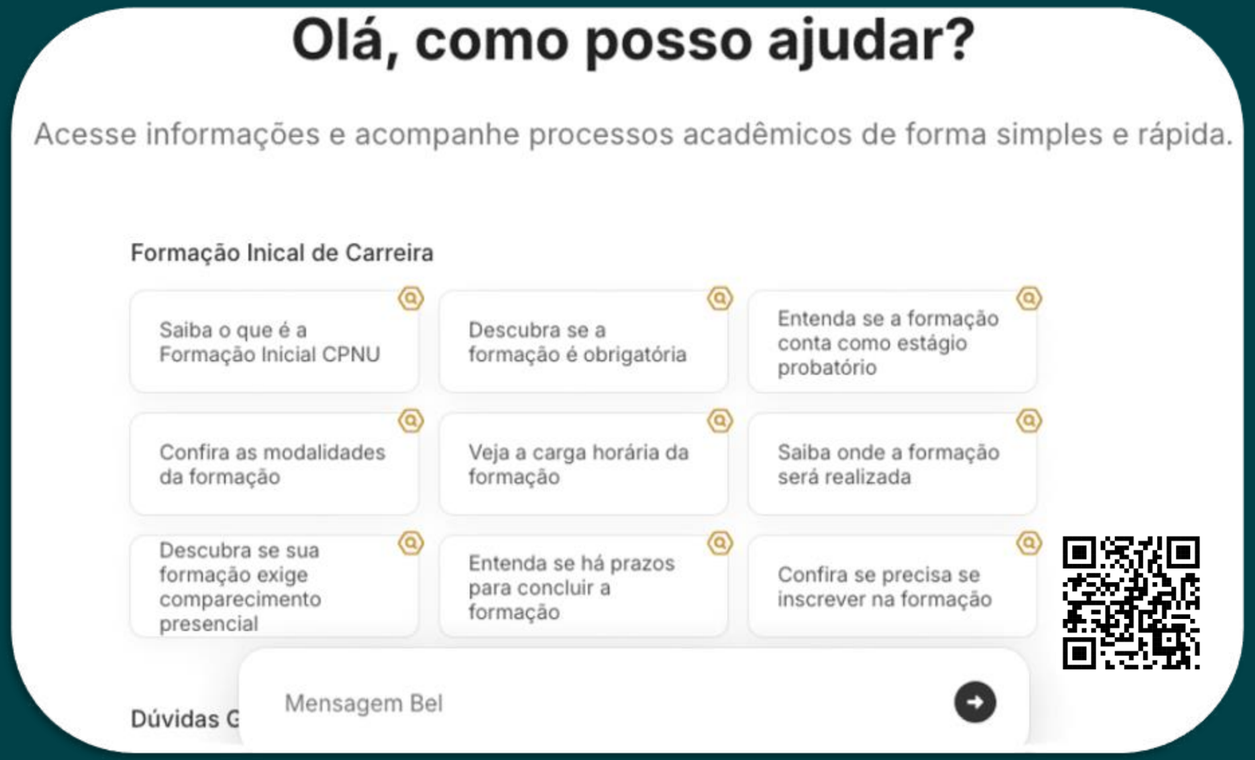
- Equipo: 6 personas – más de 50 años
- Se realizaban entre 100 y 120 registros en dos semanas (posgrado);
- Correo electrónico o presencial; y
- Ausencia de datos.



Autonomía del usuario

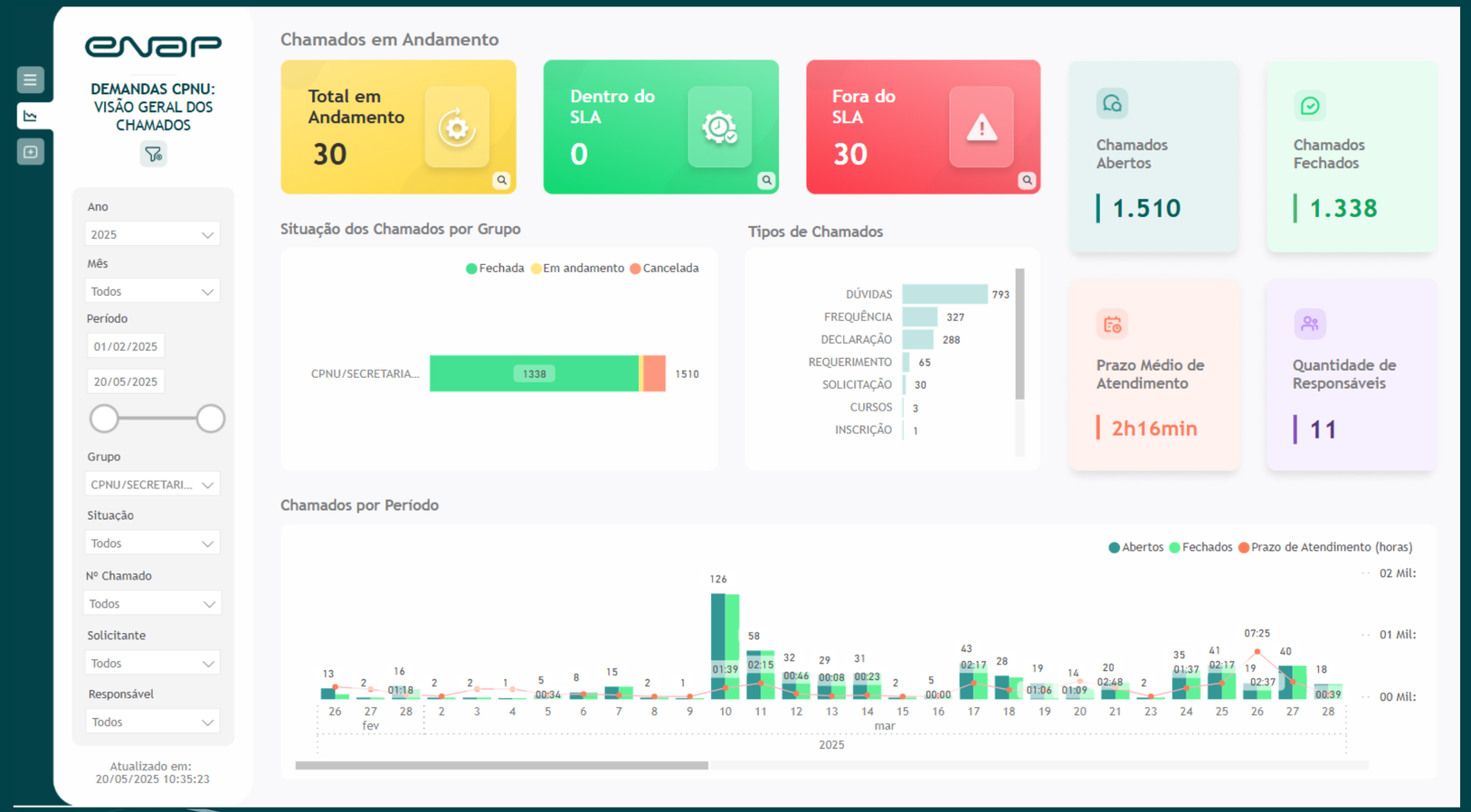


Chatbot con IA Generativa

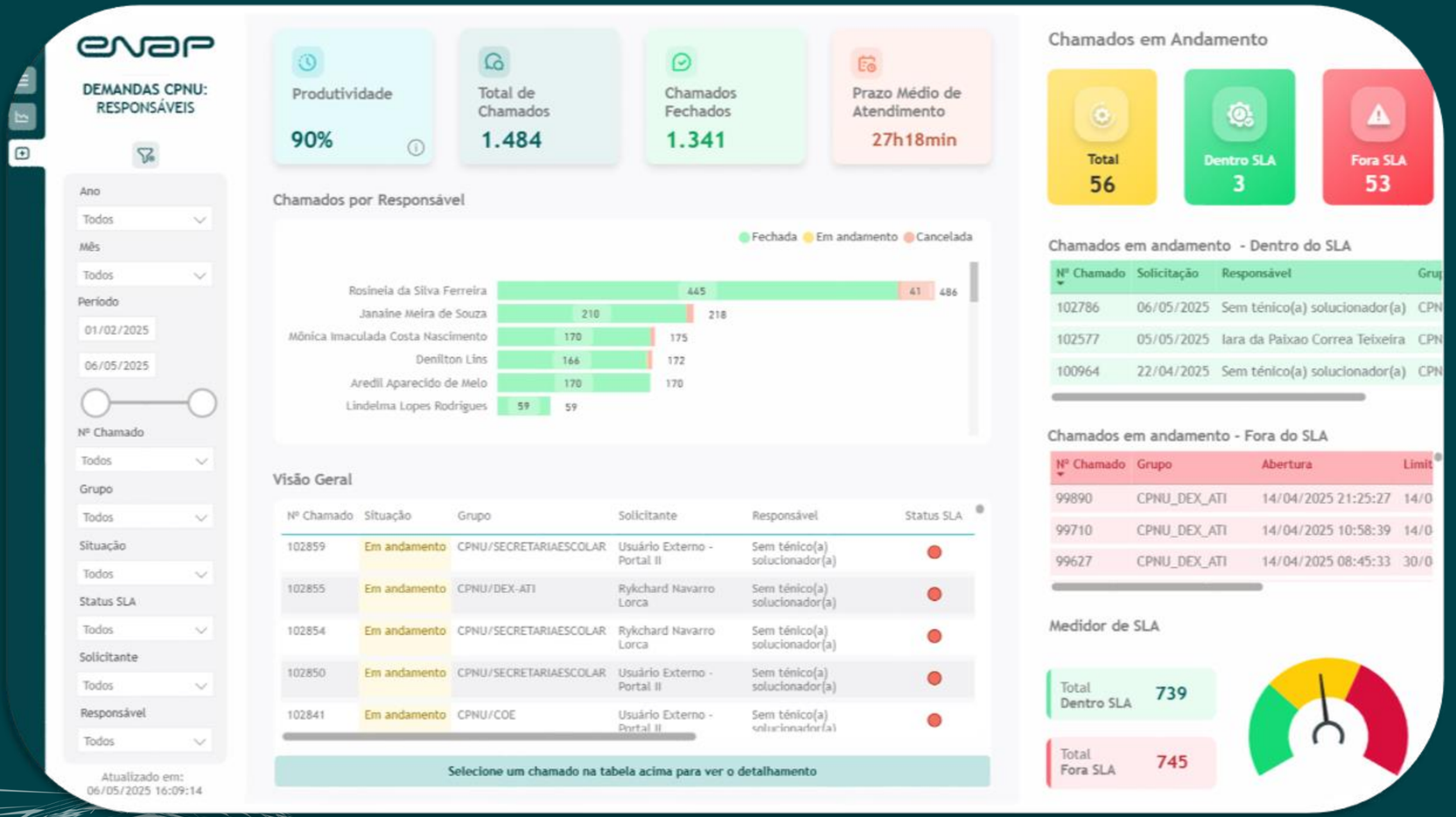




Análisis de datos



Análisis de datos



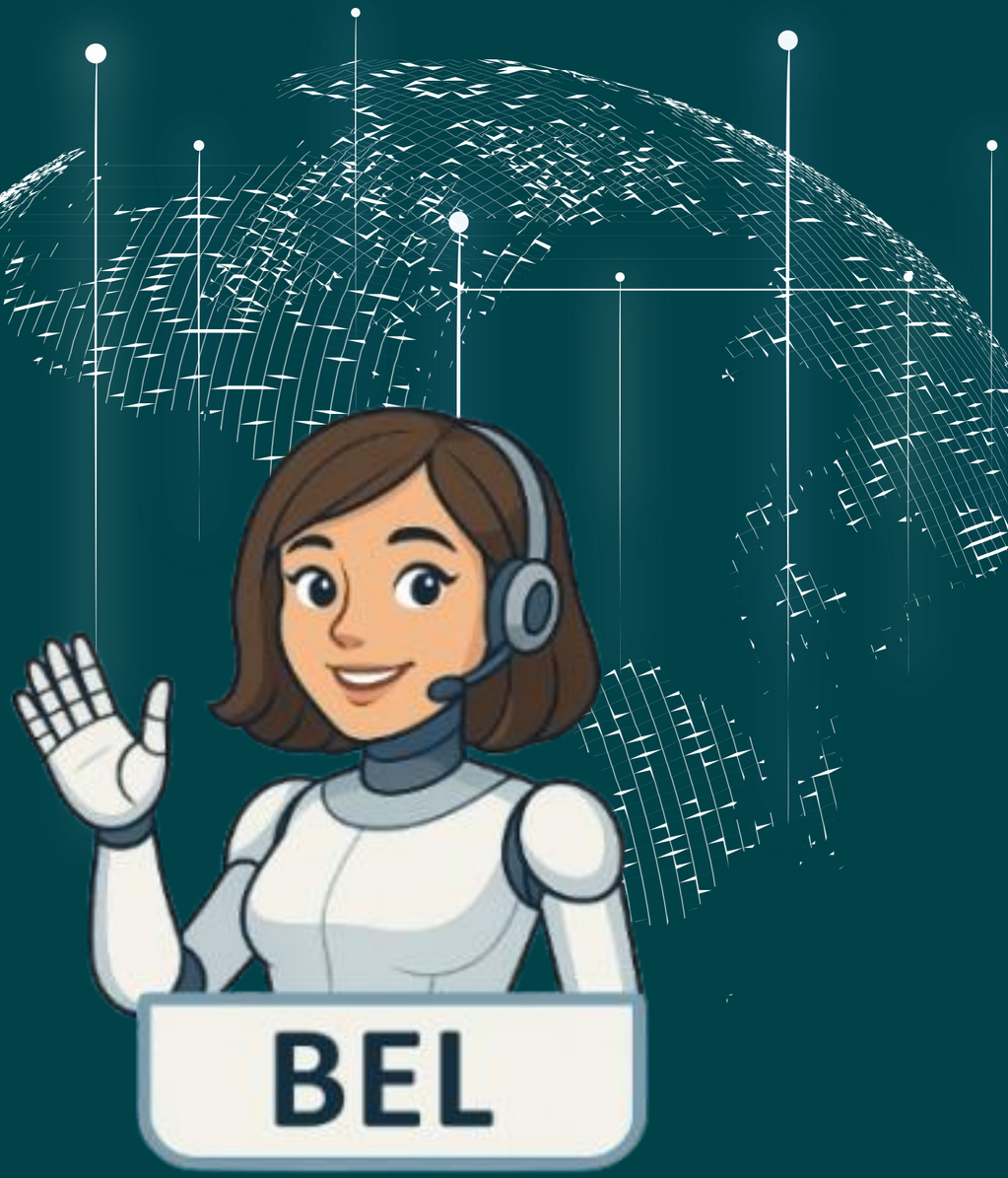
¿Y cómo es ahora...?

- Equipo: 4 personas – más de 50 años;
- Registros: 1183 en una semana - 419 em el primer día;
- Servicios: 467 tickets resueltos en tiempo promedio de 2h16min com 85% de las reseñas excelentes o buenas (23% calificadas); y
- FAQ: 1.445 visitas a las preguntas frecuentes de CPNU.

Ejemplos

Documentación para el registro (113 accesos)

Valor de la ayuda financiera (108 accesos)



¡Muchas gracias!

Conocimiento y práctica para la **transformación del Estado**.



Betânia Lemos
Presidenta
@lemosbetania_

@enapgovbr

@enap.aqui