

Los 7 pilares de la optimización en IA (GEO) para organismos públicos

Autor

Agesic

Fecha de creación

23/04/2026

Tipo de publicación

Guías

Resumen

La forma en que la ciudadanía accede a la información pública está cambiando. Cada vez más personas consultan directamente a inteligencias artificiales —por escrito o por voz— para resolver dudas sobre trámites, derechos, servicios, plazos y trámites del Estado. En ese nuevo entorno, **no alcanza con “estar en la web”**: la información oficial debe ser **comprensible, confiable y citable** por esos sistemas.

El **GEO (Generative Engine Optimization)** aplicado al sector público no es una técnica de marketing ni una moda tecnológica. Es una **política de calidad de la información pública**, orientada a garantizar que, cuando una inteligencia artificial responde sobre el Estado, lo haga **con datos oficiales, actualizados y claros**, para proteger derechos y evitar la desinformación.

Este e-book presenta los **7 pilares fundamentales del GEO para organismos públicos**. No son recomendaciones aisladas, sino **principios transversales**, aplicables a **todos los tipos de contenidos publicados en gub.uy**: servicios digitales, trámites, noticias, convocatorias, normativa, guías y publicaciones de interés.

1) Autoridad Institucional — La Ventaja del Estado

Los organismos gubernamentales tienen una ventaja única: son la fuente primaria de información sobre sus propios servicios y regulaciones. Las IAs reconocen naturalmente la autoridad de los dominios institucionales (.gub.uy, .gob.ar, .gob.mx, .gov), pero esta autoridad debe estar acompañada de contenido bien estructurado para activarse.

Acciones para consolidar la autoridad institucional:

- Mantener un dominio institucional claro y consistente (.gub.uy, .gob.ar, etc.).
- Incluir la identificación del organismo en cada página: nombre completo, rango jerárquico, ministerio del que depende.
- Publicar resoluciones, decretos y normativa en el propio sitio, no solo en el Diario Oficial.
- Firmar el contenido con el área o dirección responsable de la información.
- Mantener información de contacto oficial actualizada y visible

2) Claridad Procedimental — Responder lo que el Ciudadano Pregunta

Las consultas más frecuentes que los ciudadanos hacen a las IAs sobre el Estado son procedimentales: «¿Cómo hago X?», «¿Qué necesito para Y?», «¿Cuándo vence Z?». El contenido gubernamental debe estar estructurado para responder exactamente ese tipo de preguntas.

Estructura recomendada para páginas de trámites:

- Nombre del trámite con definición en una sola oración.
- Quién puede realizarlo (requisitos de elegibilidad).
- Qué documentos se necesitan (lista específica).
- Cómo se realiza (pasos numerados, canales disponibles).
- Cuánto cuesta (aranceles o gratuidad explícita).
- Cuánto tarda (plazo estimado).
- Dónde consultar dudas (contacto oficial).

Si un ciudadano le pregunta a una IA «¿Qué necesito para renovar mi cédula?» y tu página contiene esa respuesta completa en los primeros tres párrafos, la IA la citará. Si está dispersa entre PDFs y textos legales, no lo hará.

3) Actualización Permanente — La Obligación del Estado

La información gubernamental tiene ciclos de vida cortos: los requisitos cambian, los plazos se modifican, los aranceles se actualizan, las leyes se reforman. Las IAs priorizan contenido reciente y penalizan fuentes con información desactualizada al ser detectadas como inconsistentes.

Protocolo de actualización de contenido gubernamental:

- Publicar la fecha de última actualización en forma visible en cada página.
- Establecer un responsable de contenido por área o dirección.
- Definir un calendario de revisión periódica (mínimo trimestral para trámites o servicios activos)
- Actualizar el contenido web el mismo día que cambia la normativa o el procedimiento.
- Mantener un registro de cambios accesible para el ciudadano («Última modificación: enero 2026 - Se actualizaron los aranceles conforme al decreto X»)

Mala práctica	Buena práctica
Actualizar el contenido sin cambiar la fecha	Actualizar el contenido y la fecha visible
No mostrar fecha de actualización	“Última actualización: abril de 2026”
Fechas ocultas o ambiguas	Fecha clara y entendible para la ciudadanía

4) Estructura Semántica — Para que la IA Entienda

Los modelos de lenguaje procesan texto de forma no lineal. Necesitan estructura semántica para comprender de qué trata cada fragmento de contenido y cómo responder con él.

Buenas prácticas de estructura para sitios gubernamentales:

- Usar jerarquía de títulos coherente: H1 (nombre del trámite/servicio) > H2 (secciones principales) > H3 (subsecciones).
- Escribir la respuesta clave al inicio de cada sección, no al final.
- Usar párrafos cortos de máximo 3-4 oraciones.
- Incluir una sección de Preguntas Frecuentes con preguntas en lenguaje natural ciudadano.
- Usar tablas para requisitos, aranceles, plazos y comparaciones.
- Evitar PDF como único soporte para información dinámica: la IA no indexa PDF con la misma eficiencia que HTML.

5) Datos claros y estructurados

Las plataformas del Estado ya están preparadas para que buscadores e inteligencias artificiales interpreten correctamente la información.

Para que esto funcione, **es clave completar los contenidos de forma clara, ordenada y consistente**

El sistema se encarga de la parte técnica. El rol del organismo **escargar bien la información.**

Cuando un servicio tiene claramente indicados:

- qué es,
 - a quién está dirigido,
 - cómo se realiza,
 - plazos, costos y contactos,
- el sistema puede identificar automáticamente que se trata de un **servicio gubernamental** y comunicarlo correctamente a buscadores e inteligencias artificiales.

Servicios

Qué debe hacer el gestor de contenido	Para qué sirve
Completar claramente "qué es el servicio"	Permite identificarlo como servicio oficial
Indicar a quién está dirigido	Evita respuestas erróneas
Describir pasos, plazos y costos	Facilita respuestas automáticas correctas
Mostrar organismo responsable	Refuerza autoridad institucional

Organismos

Qué debe hacer el gestor de contenido	Para qué sirve
Identificar claramente al organismo	Refuerza la fuente oficial
Mantener contacto institucional visible	Aumenta confiabilidad
Evitar siglas sin explicación	Mejora comprensión por IA y personas

Preguntas frecuentes

Qué debe hacer el gestor de contenido	Para qué sirve
Agregar preguntas reales de la ciudadanía	Facilita respuestas directas
Responder de forma breve y clara	Favorece citación automática
Mantenerlas actualizadas	Evita desinformación

Trámites paso a paso

Qué debe hacer el gestor de contenido	Para qué sirve
Usar listas numeradas	Identifica procesos
Separar cada paso claramente	Evita interpretaciones
No mezclar pasos con normativa	Mejora extracción de respuestas

Convocatorias y plazos

Qué debe hacer el gestor de contenido	Para qué sirve
Mostrar fechas de inicio y cierre en HTML	Evita errores de fechas
Indicar claramente si está vigente o no	Reduce confusión
No dejar fechas solo en PDF	Asegura lectura automática

Normativa

Qué debe hacer el gestor de contenido	Para qué sirve
Explicar brevemente qué establece la norma	Evita interpretaciones externas
Indicar vigencia y alcance	Permite respuestas correctas
Diferenciar explicación del texto legal	Mejora comprensión semántica

Horarios de atención

Qué debe hacer el gestor de contenido	Para qué sirve
Publicar horarios claros y consistentes	Evita respuestas erróneas
Mantenerlos actualizados	Refuerza confianza
No contradir otros canales	Protege coherencia institucional

6) Accesibilidad Técnica para los Rastreadores de IA

Las IAs no pueden citar lo que no pueden leer. Muchos portales gubernamentales bloquean inadvertidamente a los rastreadores de inteligencia artificial, o presentan el contenido de formas que los modelos no pueden procesar eficientemente.

Qué necesita una IA para poder usar información oficial

- Que la página **pueda abrirse normalmente**.
- Que la información esté **en texto visible**, no “escondida”.
- Que los datos importantes **no estén solo en archivos cerrados**.
- Que el contenido **sea accesible y estable**.

Acceso al sitio (robots.txt)

El sitio no debe bloquear el acceso de herramientas automáticas que consultan información pública. Esta configuración es responsabilidad de la plataforma, no del editor de contenidos.

Contenido en HTML (no oculto)

La información importante debe verse directamente en la página. No debe depender de botones, animaciones o elementos que cargan contenido “oculto”.

```
a { text-decoration: none; color: #464feb; } tr th, tr td { border: 1px solid #e6e6e6; } tr th { background-color: #f5f5f5; }
```

PDFs

La información clave no debe estar solo en un PDF. Los documentos pueden acompañar, pero siempre debe haber una explicación clara en la página.

Velocidad y estabilidad

Las páginas deben cargar de forma rápida y normal. Los contenidos excesivamente pesados o inestables pueden ser ignorados por sistemas automáticos.

7) Lenguaje Ciudadano — No Burocrático

El mayor obstáculo de los sitios gubernamentales para el GEO no es técnico: es el lenguaje. Las IAs conectan la pregunta del ciudadano con la información disponible mediante similitud semántica. Si el ciudadano pregunta «¿cómo pido la pensión de vejez?» y el portal solo habla de «beneficios de prestación no contributiva por vejez», la conexión falla.

Estrategia de lenguaje ciudadano:

- Usar el vocabulario que emplea el ciudadano, no el vocabulario administrativo-legal
- Incluir sinónimos y nombres alternativos: «cédula de identidad», «documento», «DNI»
- Redactar las preguntas frecuentes con las palabras exactas que usa la gente al preguntar
- Evitar siglas sin aclarar: escribir «BPS (Banco de Previsión Social)» la primera vez
- Validar el lenguaje con ciudadanos reales, no solo con funcionarios

Conocé más en detalle sobre este pilar en la subhome de [Lenguaje Claro](#).