



Asistente Ciudadano Digital

Herramienta digital de ayuda al ciudadano basada en inteligencia artificial generativa

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO:

Una gran parte de la población se ve discriminada por no saber utilizar las tecnologías digitales, lo que les dificulta acceder a servicios esenciales. Este problema se agrava con la rápida digitalización de los trámites en todos los aspectos de la vida diaria.

El proyecto "Asistente Ciudadano Digital" es una herramienta innovadora que utiliza inteligencia artificial generativa para proporcionar asistencia a los ciudadanos que experimentan dificultades especialmente a la hora de relacionarse con la administración, concretamente, con el Ayuntamiento de Salamanca. La solución software proporciona asistencia personalizada a la hora de realizar ciertos trámites municipales generando las instrucciones o procedimientos paso a paso a seguir adaptadas a las necesidades específicas de cada usuario. La herramienta está diseñada para ayudar a las personas a realizar trámites municipales, como solicitar documentos, inscribirse en servicios, solicitar ayudas...

El prototipo se diseña para el Ayuntamiento de Salamanca, pero resulta exportable a cualquier otro ayuntamiento o administración pública, de aquí también su potencial de transferencia.

OBJETIVOS:

Objetivos sociales: en primer lugar, se desea reducir la brecha digital puesto que es una herramienta accesible para cualquier persona, independientemente de sus conocimientos técnicos. Asimismo, esto contribuirá a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos ya que les facilita la realización de trámites municipales, permitiéndoles ahorrar tiempo y esfuerzo. Por otro lado, ayudará a aumentar la eficiencia de la administración pública, ya que permitirá a los ayuntamientos reducir el tiempo y el coste de la atención al ciudadano.

Objetivos técnicos: en primer lugar, se busca el desarrollo de un modelo de inteligencia artificial generativa (IAG), capaz de comprender y responder al lenguaje natural de forma fluida y precisa. Este deberá generar instrucciones paso a paso adaptadas a las necesidades específicas de cada usuario. En segundo lugar, podemos destacar la integración con fuentes de datos municipales. El asistente se conectará a la base de datos donde se almacenan los datos oficiales del Ayuntamiento de Salamanca, previamente extraídos de diferentes fuentes y formatos (PDF, páginas web, formularios), para obtener información precisa sobre trámites municipales.

RESULTADOS OBTENIDOS:

Creación de una herramienta de chat accesible especializado en la gestión de trámites del Ayuntamiento de Salamanca. A través de *prompts* o instrucciones en formato texto se interroga a la herramienta sobre alguna cuestión municipal, por ejemplo, "¿Qué debo hacer para acreditar mi residencia en Salamanca?", "¿puedo solicitar alguna ayuda por el nacimiento o adopción de mis hijos?". Gracias al uso de IAG, se genera una respuesta adaptada a las necesidades del usuario, como guía o información sobre la consulta realizada.

MIEMBROS DEL GRUPO

Paula Isabel Juanes Gil ([pijuanesgi.inf@upsa.es](mailto:pjuanesgi.inf@upsa.es))
Timothée Mostacero Durand (tmostacerodu.inf@upsa.es)
Tomás Sañudo Durán (tsanudodu.inf@upsa.es)

TUTORAS

Ana María Fermoso García (afermosoga@upsa.es)
Montserrat Mateos Sánchez (mmateossa@upsa.es)