



La inteligencia artificial llega al Ayuntamiento de Alicante

► El gobierno municipal ultima el proyecto que facilitará los trámites y gestiones digitales entre el ciudadano y la administración local

C.PASCUAL

La inteligencia artificial llega al Ayuntamiento de Alicante. Tras superar los problemas detectados de la fase de pruebas, el gobierno municipal liderado por Barcala ultima el novedoso asistente AL21, que pretende mejorar la relación entre el ciudadano y la administración en los trámites y gestiones digitales. La intención de la Concejalía de Nuevas Tecnologías, que dirige Antonio Peral, es que el proyecto esté disponible a principios del inminente 2024, tras completar una fase de pruebas en la que los técnicos han tenido que solventar contratiempos, como el derivado de la firma digital.

La iniciativa, que tiene un presu-

puesto de 722.370 euros, tendría que estar en marcha desde el pasado mes de abril, aunque finalmente se prevé que esté a disposición de los ciudadanos desde principios del año 2024. «Estamos ultimando el proyecto tras superar los problemas detectados. La idea es presentar el asistente virtual al alcalde la próxima semana y dar a conocer el proyecto poco después», explica el concejal de Nuevas Tecnologías, Antonio Peral, quien apunta que esta iniciativa, que no supondrá un cambio en la estética de la página web del Ayuntamiento, sí que permitirá facilitar la navegabilidad: «No cambia la interfaz de la web, pero ahora tendrá un cuadro de diálogo para preguntar

y llegar directamente al trámite que quieras hacer».

El programa se ha «entrenado» con las miles de llamadas que llegan al Ayuntamiento, a través del 010, para que sea más eficaz. Es decir, para que sepa responder a las verdaderas preguntas del ciudadano, sin emplear un lenguaje técnico. Y es que la funcionalidad más novedosa del sistema es la «conversación» que podrán mantener los ciudadanos con la web del Ayuntamiento, que hasta ahora se ha caracterizado por la dificultad de navegar por ella. «El programa se irá perfeccionando con el uso, porque aprende de la relación con los ciudadanos. El asistente te buscará lo que le pidas, ya sea una

cita previa, información de la página web o acceder a un trámite. Y lo hará en tres idiomas, castellano, valenciano e inglés», agrega el edil.

La finalidad del nuevo servicio es el desarrollo e implantación de una capa de inteligencia artificial sobre la arquitectura del catálogo de servicios web y de sede electrónica que ofrece la web del Ayuntamiento. Esta capa de inteligencia artificial tiene por objeto «reducir la brecha digital en los servicios ofertados por el Ayuntamiento de Alicante, ofreciendo herramientas para incrementar la accesibilidad a cualquier usuario, independientemente de sus limitaciones físicas o psíquicas».

Hace casi un año, durante el Con-

greso Alicante Technology Forum, la empresa que ha trabajado en el desarrollo de AL21, LynxView, del Parque Científico de la Universidad de Alicante, dio a conocer prestaciones de este asistente de voz que se incorporará a la web municipal y a los ciberkioskos.

Los trámites que se han priorizado son los certificados de empadronamiento individuales o colectivos, la descarga de recibos en periodo voluntario, el pago de tributos, domiciliación bancaria, instancias generales, citas previas online y para trámites en la Oficina de Atención Ciudadana, o alegaciones y recursos en multas de tráfico, entre otros. La ciudadanía confirmará su utilidad.



Fachada principal del Ayuntamiento de Alicante, vista desde un lateral de la plaza.

ALEX DOMÍNGUEZ