

Asistente virtual para ayuntamientos

Un asistente con inteligencia artificial que se coloca en la web municipal y responde a los vecinos, a cualquier hora, con la información oficial que su Ayuntamiento ya ha publicado.

Esta ficha resume para el expediente qué hace, qué no hace, cómo trata los datos y cómo se contrata.

Qué hace y qué no hace

Hace

- ✓ Responde sobre trámites, tasas, cita previa, horarios, servicios y agenda.
- ✓ Enlaza en cada respuesta la fuente oficial: la ficha del trámite, la ordenanza o la página municipal.
- ✓ Avisa desde el primer mensaje de que es una inteligencia artificial.
- ✓ Responde en el idioma en que le escriben.

No hace

- No tramita. No presenta solicitudes ni registra nada.
- No decide sobre el vecino ni evalúa el acceso a prestaciones.
- No pide datos personales ni identifica a nadie.
- No accede a expedientes, al padrón ni a sistemas internos.

Sus respuestas son orientativas y no producen efectos jurídicos. Manda siempre la fuente oficial que enlaza.

Cómo obtiene la información

1 Lee solo lo público

La web municipal, la sede electrónica, el portal de transparencia y las webs de cada área. Nada que no esté ya publicado.

2 Lo vuelve a leer cada noche a las 02:00

Si cambia una ordenanza, un horario o una fecha, al día siguiente responde con el dato nuevo. Sin trabajo para su plantilla.

3 Cita la fuente

Cada respuesta enlaza el documento del que sale el dato, para que el vecino, o usted, lo compruebe.

4 Comprueba las cifras sin IA

Un verificador automático sin inteligencia artificial exige que cada importe, porcentaje, hora y teléfono de las respuestas guardadas aparezca tal cual en la fuente citada. Si no aparece, esa respuesta no se guarda: la pregunta se responde en el momento con la página vigente.

Datos comprobados a mano

Cuando una ficha oficial está desactualizada, el dato se comprueba contra la norma vigente.

ICIO ~~4%~~ ^{3,60%} ^

En la demo, la ficha de la sede decía 4 %. La ordenanza fiscal vigente, en su artículo 7, dice 3,60 %. El asistente responde con el 3,60 % y avisa de que la ficha tiene un dato antiguo.

Demo con información pública de Motril. Motril no es cliente.

Qué hace cuando no sabe

Lo dice. No rellena el hueco con algo que suene bien: remite al teléfono del Ayuntamiento o a la sede electrónica. En una emergencia, remite al 112.

«No he encontrado esa información en las fuentes oficiales del Ayuntamiento. Puede consultarla en la sede electrónica o llamar al teléfono de atención ciudadana.» (Redacción orientativa.)

Instalación y retirada

Una línea en la plantilla de su web. Esta es la de la demo; la suya lleva el nombre de su municipio:

```
<script  
  src="https://motril.solucionesmunicipales.es/widget.js"  
  data-municipio="motril" defer></script>
```

No toca la sede electrónica ni sus sistemas. Para retirarlo, basta con borrar la línea.

Tratamiento de datos y cumplimiento, en hechos

Sin sellos ni siglas sueltas. Lo que hace el asistente, obligación por obligación.

MATERIA	QUÉ HACE EL ASISTENTE
Transparencia de la IA Reglamento (UE) 2024/1689, art. 50	La cabecera del chat lo dice siempre, desde el primer mensaje: «Asistente con inteligencia artificial. Puede equivocarse: compruebe los datos importantes en el enlace oficial. No escriba datos personales.»
Protección de datos RGPD y LOPDGDD	Solo usa información pública del Ayuntamiento. No pide datos personales. Sin cuentas de usuario ni cookies. La conversación se guarda solo en el navegador del vecino y se borra al cerrar la pestaña. Para las estadísticas se registran las preguntas con el DNI o NIE, el correo, el teléfono y el IBAN tachados, y con un identificador aleatorio en lugar de la IP. El panel del Ayuntamiento muestra estadísticas anónimas.
Responsable y encargado RGPD, artículo 28	El Ayuntamiento es el responsable del tratamiento; nosotros, el encargado, con contrato de encargo. Subencargados: OVHcloud (alojamiento) y Anthropic (inteligencia artificial).
Proveedor de IA Anthropic (EE. UU.)	Redacta las respuestas. Recibe la pregunta, los mensajes recientes de esa conversación y los fragmentos de páginas públicas; no recibe la IP del vecino ni ningún identificador suyo. Trata los datos con su contrato de encargo y cláusulas contractuales tipo de la UE para la transferencia. No los usa para entrenar sus modelos.
Alojamiento y seguridad OVHcloud, Unión Europea (Francia)	HTTPS, DNSSEC, cortafuegos y copias diarias. Cada municipio tiene su subdominio, sus datos y su índice: no se mezclan. El panel de estadísticas se abre con clave.
Accesibilidad Real Decreto 1112/2018	El chat se maneja con teclado y con lector de pantalla, respeta la preferencia de movimiento reducido y funciona en el móvil.
Neutralidad institucional	No opina de política ni valora a cargos ni a grupos. Informa de lo que el Ayuntamiento publica, igual para todos.
Tope de gasto	Límite de peticiones por minuto y tope de gasto mensual y por conversación. Un uso abusivo no puede disparar el coste, y su cuota mensual no cambia.

Una inteligencia artificial puede equivocarse: por eso cada respuesta enlaza el documento oficial. La valoración jurídica de cada uso corresponde al Ayuntamiento y a su delegado de protección de datos; les damos la información que necesitan.

Cómo se contrata

Contrato menor de servicios

Por debajo de 15.000 € al año, sin IVA (art. 118 LCSP). Dura como máximo un año y no se prorroga (art. 29.8 LCSP): al año se hace uno nuevo. Corresponde a su secretaría valorar el procedimiento.

Sin permanencia

Pueden darse de baja cuando quieran, avisando con 30 días y sin penalización: solo se paga el servicio prestado. Se borra la línea de la plantilla y el asistente desaparece.

Cuota mensual fija

La que figure en el presupuesto, por escrito y con lo que incluye cada mes. Sin licencias perpetuas.

Demo gratis

Antes de decidir, le preparamos una demo con la información pública de su municipio. Sin compromiso.

Documentación que podemos aportar

- 1 Presupuesto por escrito, con la cuota mensual.
- 2 Contrato de encargo del tratamiento, con la relación de subencargados.
- 3 Esta ficha.

Se lo enviamos en uno o dos días laborables.

Ahora alguien responde. **Con la fuente.**

Correo

info@solucionesmunicipales.es

Web

solucionesmunicipales.es

Demo pública

motril.solucionesmunicipales.es