

Primer asistente de IA Generativa en la Administración Pública



Descripción del caso de éxito

El Ayuntamiento de Valladolid, en colaboración con Google Cloud y Luce IT, ha lanzado Ana, el primer asistente virtual con **IA Generativa** en una administración pública de España.

Ana permite a los **ciudadanos** obtener respuestas rápidas sobre trámites y servicios municipales, garantizando confidencialidad y eficiencia. Este proyecto refuerza el compromiso del Ayuntamiento con la modernización y la transformación digital, mejorando significativamente la experiencia de los usuarios



Silvia Tomillo

Concejala delegada especial de
modernización administrativa.

“Estamos orgullosos de ser el primer Ayuntamiento de España en poner a disposición de la ciudadanía una tecnología innovadora como Ana, cuyo éxito refuerza nuestro compromiso con la modernización y un servicio público eficiente. Ana debe su nombre a una empleada municipal que gestiona la base de datos de atención ciudadana desde hace décadas, lo cual recuerda que detrás de la IA hay personas”.

Ayuntamiento de Valladolid

El Ayuntamiento de Valladolid administra y gestiona la ciudad de Valladolid. Destaca por su innovación en servicios públicos. Su compromiso con la transformación digital, la transparencia y la sostenibilidad lo convierte en un referente en la modernización de la gestión pública local, fomentando la participación ciudadana y la eficiencia operativa.



Reto

El Ayuntamiento de Valladolid necesitaba mejorar la interacción de los ciudadanos en su web para **mejorar la experiencia** y ofrecer respuestas rápidas. Ana, buscador documental inteligente muestra enlaces y documentos a consultas sobre diversos temas municipales, ofreciendo información relevante de manera eficiente y rápida, pero sin comprometer información confidencial y garantizando la seguridad.

Solución

Este proyecto consolida aún más la colaboración entre **Google Cloud** y **Luce** integrando de forma estratégica IA Generativa para maximizar su potencial. La sinergia lograda junto al Ayuntamiento permitió una implementación exitosa, aprovechando al máximo cada elemento de la solución y ofreciendo una herramienta innovadora y efectiva para mejorar la interacción entre el Ayuntamiento y la ciudadanía.

Resultados

Creación del primer asistente virtual basado en **Inteligencia Artificial Generativa** en un Ayuntamiento abierto a la ciudadanía. Ana fue desarrollada para facilitar el acceso a la información ante las consultas más comunes, como trámites, actividades, instalaciones, y subvenciones. Al mismo tiempo esta diseñada para evitar entrar en temas conflictivos o ajenos a dar una información a la ciudadanía.

¿Por qué Luce?

Elegir Luce IT es apostar por la innovación tecnológica, un equipo experto y cercano que impulsa la transformación digital de tu empresa, adaptándonos a tus necesidades.

Contacto

 +34 983 263 758

 info@luceit.com

 <https://luceit.com/es/>