

TÍTULO

P024. Asistente turístico multilingüe con IA



Ámbito 1. Administración digital y relación con la ciudadanía
 • L2. Atención ciudadana, canales y comunicación digital

DESCRIPCIÓN

Implantación de un asistente virtual multilingüe para turismo en la ciudad, integrado en los canales digitales (web y puntos de información) para resolver dudas frecuentes y orientar al visitante en tiempo real. Se basará en una base de conocimiento turística oficial y actualizable (recursos, playas, agenda, movilidad, servicios) y permitirá derivación a atención humana cuando sea necesario. Incorporará analítica de uso para mejorar respuestas y contenidos de forma continua.

PRODUCTO O RESULTADO ESPECÍFICO

- Asistente conversacional multilingüe operativo con IA y base de conocimiento turística.
- Panel de administración para actualizar contenidos, FAQs y fuentes de información.
- Flujos de derivación a canales de contacto cuando la consulta no se resuelva automáticamente.
- Cuadro de mando de analítica (idiomas, temas, volumen, calidad de respuesta).

OBJETIVOS DEL MAPA ESTRATÉGICO

Eje EC1. Ciudad próspera y con mejores empleos

- OC3. Turismo urbano estratégico

Eje EC2. Ciudad próxima, accesible y bien comunicada

- OC8. Ciudad sin barreras

Eje EC7. Ciudad con un gobierno abierto, participativo y eficiente

- OC33. Modernización administrativa
- OC34. Atención ciudadana inclusiva
- OC36. Dato e innovación

UNIDAD IMPULSORA

- Turismo LPA
- **Colaboradores:** Dirección General de Innovación Tecnológica

PLANIFICACIÓN PREVISTA

Fecha de ejecución:
2027

Plazo de ejecución:
8 meses

Presupuesto estimado:
114.523,42 € (*)

INDICADORES DE RESULTADO

- Número de interacciones atendidas por el asistente (mensual).
- Valoración media de la respuesta (feedback usuario).
- Porcentaje de consultas resueltas sin derivación a atención humana.
- Porcentaje de cobertura por idioma.
- Tiempo medio de respuesta.

(*) Se excluye el coste estimado de las actuaciones específicas asociadas a este proyecto del coste total de "P034. Oficina de robotización e inteligencia artificial" de la estrategia HDL 2030.