



## MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO “DESARROLLO DE UN AGENTE CONVERSACIONAL QUE MEDIANTE UN DIÁLOGO EN LENGUAJE NATURAL APORTE A LAS PERSONAS INFORMACIÓN SOBRE LOS TRÁMITES DE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA”

### Motivación

El Ayuntamiento de Zaragoza se propone realizar diversas acciones para mejorar la interacción con la ciudadanía en su sede electrónica y, entre estas, se contempla utilizar herramientas basadas en inteligencia artificial (IA).

A medio plazo se prevé utilizar la IA dentro de la sede electrónica para **aportar información sobre los trámites mediante un diálogo en lenguaje natural**.

Esta funcionalidad se obtendría mediante un agente conversacional que mediante texto escrito o voz reciba preguntas sobre los trámites realizadas en lenguaje natural y responda a las mismas, estableciendo un diálogo con la persona usuaria. Para su desarrollo se plantea la utilización de un modelo de lenguaje de gran tamaño (LLM) local, entrenado específicamente con conocimiento sobre los trámites. La funcionalidad del agente podría enriquecerse con información sobre el contexto en el que se realiza la consulta y, en particular, sobre el perfil de la persona usuaria.

Ha de tenerse en cuenta que las acciones de este desarrollo han de coordinarse con otras iniciativas municipales también dirigidas al uso de la IA en la prestación de servicios a la ciudadanía, garantizando la complementariedad e interoperabilidad de las distintas iniciativas y de los desarrollos que se realicen.

El Ayuntamiento de Zaragoza ha iniciado los trámites para la licitación de otro contrato, como parte también de las acciones para mejorar la interacción con la ciudadanía en su sede electrónica, cuyo objeto, en lo que aquí interesa, es el diseño de una arquitectura de la información sobre los trámites y la categorización de estos conforme a la misma; el diseño del catálogo de trámites; y la elaboración de los textos informativos sobre los mismos en lenguaje claro. Básicamente, su objeto es realizar una sistematización completa de los trámites y la revisión y reelaboración de los textos informativos dirigidos a la ciudadanía. Como se expondrá más adelante, los resultados de estas dos tareas son un elemento básico para lograr el objeto del presente contrato, por lo que ambos contratos deberán desarrollarse de forma coordinada.

En este contexto es necesario para esta organización el poner al alcance de la ciudadanía instrumentos para mejorar su interacción con la sede electrónica municipal, siendo la implementación de un agente conversacional una posible vía.

*Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso*

DOCUMENTO	Justificación de la Necesidad e Idoneidad de la contratación	ID FIRMA	12026374	PÁGINA	1 / 3
<b>FIRMADO POR 2 FIRMANTES</b>				<b>FECHA FIRMA</b>	
1. VICTOR MORLAN PLO - JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA WEB MUNICIPAL				09 de mayo de 2024	
2. M JESUS FERNANDEZ RUIZ - JEFA DE LA OFICINA TÉCNICA DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO				09 de mayo de 2024	



## Alcance y objetivos del desarrollo del agente conversacional

El objeto del contrato es el desarrollo de un agente conversacional que mediante un diálogo en lenguaje natural aporte a las personas información sobre los trámites de la sede electrónica del Ayuntamiento. Esta información será básicamente de dos tipos:

### Los trámites que pueden resultar de interés para la persona usuaria.

Deberá plantearse un diálogo en el que se exploren las necesidades de la persona usuaria y, en función de las mismas, se le propondrán los trámites que pudieran interesarle. Esta información se obtendrá, entre otras fuentes, de la categorización de los trámites y de las explicaciones sobre su finalidad contenidas en los textos informativos sobre los trámites elaborados para su publicación en la sede electrónica. Para el análisis de los posibles intereses y necesidades de la persona usuaria se tendrá en cuenta el contexto de la consulta (por ejemplo, la fecha en que se realiza) y, en particular el perfil de la persona usuaria (con datos como el sexo, edad, etc.) que en esta fase se obtendrá mediante preguntas realizadas a la misma pero que, deberá preverse, en un futuro podría ser generado de forma automatizada por el Ayuntamiento en base a la información de la disponible sobre las personas.

### Las instrucciones para la realización de un trámite como, por ejemplo, requisitos, documentación necesaria, etc.

Esta información se obtendrá, entre otras fuentes, de los textos informativos sobre los trámites elaborados para su publicación en la sede electrónica. El perfil de la persona usuaria al que se ha aludido en el apartado anterior deberá utilizarse para individualizar las respuestas cuando según las circunstancias personales cambian los requisitos exigidos o los pasos a seguir en la tramitación.

Ha de tenerse en cuenta que el conocimiento utilizado por la herramienta tiene carácter dinámico, ya que tanto los trámites como la información sobre los mismos evolucionan continuamente. Por tanto, es imprescindible que la herramienta incorpore los mecanismos necesarios para que, con una carga de trabajo asumible por el Ayuntamiento, su conocimiento pueda estar siempre actualizado. Además, el adjudicatario deberá asumir esta tarea durante el primer año de funcionamiento de la herramienta.

Este contrato se considera como un primer paso para la utilización de la IA en la sede electrónica, por lo que se hace un planteamiento abierto sobre su objeto y se espera que, además de aportar una herramienta operativa, permita sentar las bases para posteriores desarrollos. Por tanto, en el diseño de la solución propuesta, además de incluir la funcionalidad inicial, debería contemplarse la posible extensión y desarrollo de la misma. Asimismo, se valorará la adecuación de la tecnología y solución adoptadas para servir de base a la implementación de otras funcionalidades basadas en IA.

DOCUMENTO	Justificación de la Necesidad e Idoneidad de la contratación	ID FIRMA	12026374	PÁGINA	2 / 3
<b>FIRMADO POR 2 FIRMANTES</b>				<b>FECHA FIRMA</b>	
1. VICTOR MORLAN PLO - JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA WEB MUNICIPAL				09 de mayo de 2024	
2. M JESUS FERNANDEZ RUIZ - JEFA DE LA OFICINA TÉCNICA DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO				09 de mayo de 2024	



A continuación se detalla el alcance del contrato indicando los elementos que deberán entregarse al Ayuntamiento:

- El agente conversacional integrado en la sede electrónica y plenamente operativo dentro de la misma.
- Las herramientas y procedimientos necesarios para la actualización del agente, y una guía explicativa de los mismos.
- El código fuente del modelo y de las demás herramientas informáticas que puedan desarrollarse en el contrato.
- Un informe conteniendo la documentación técnica sobre el funcionamiento del agente y sobre las herramienta o herramientas utilizadas en su desarrollo, con información suficiente para su mantenimiento y, en su caso, para ampliar o mejorar su funcionalidad.
- Un informe sobre cumplimiento normativo, con el análisis de las distintas obligaciones legales que deban ser satisfechas por el agente y con los elementos necesarios para cumplir con las mismas.
- Una guía sobre el agente conversacional dirigida a la ciudadanía en la que se expliquen de forma clara y concisa las bases de su funcionamiento y se expongan los posibles problemas asociados al mismo, con la evaluación de su probabilidad e impacto.

El contrato “**Desarrollo de un agente conversacional para la mejora la interacción con la ciudadanía desde la sede electrónica municipal**”, tiene como objetivo, por tanto, contratar el desarrollo de un agente conversacional que mediante un diálogo en lenguaje natural aporte a las personas información sobre los trámites de la sede electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza.

Por lo cual se considera que es **necesario, conveniente y oportuno no dilatar el gasto, para la contratación del presente servicio.**