

miércoles 1 de octubre de 2025

Asistente Virtual

Suministro de software consistente en un sistema de asistente virtual con servicios de información en castellano por canal web para Ayuntamientos con población menor de 20.000 habitantes de la provincia de Huelva, actuación a realizar en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia- financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU.

[Descargar imagen](#)

A través de esta actuación la Diputación de Huelva dotará a los Ayuntamientos de un canal de asistencia inteligente a los usuarios de los portales web y las sedes electrónicas de estas entidades, que permita dar respuesta a un conjunto de intenciones (intents) básicas de los usuarios, para las que habrán de desarrollarse y entrenarse una serie de base de datos de conocimiento, en respuesta a esas intenciones de los usuarios que se acercan a estos portales y que posteriormente irán extendiéndose para dotar al asistente virtual de mayor profundidad y capacidad conversacional.

Dicho Sistema permitirá, entre otras, las siguientes funcionalidades:

- Que el usuario pueda realizar preguntas al asistente utilizando lenguaje natural.
- El asistente contará con una gestión multi-entidad y descentralizada que permitirá, en distintos niveles (municipal, supramunicipal, etc) realizar, al menos las siguientes acciones:
 - Personalizar la imagen del asistente (personaje, avatar,colores, etc).
 - Dar de alta, modificar, eliminar, activar o desactivar “intents”.
 - Personalizar la forma en la que se pregunta cada uno de los “intents”.
 - Personalizar la respuesta que se da a cada uno de los “intents”.
 - Dar de alta, modificar, eliminar, activar o desactivar entidades municipales.
 - Autorizar el acceso a los distintos usuarios a la gestión de cada una de las entidades.
- Cada “intent” podrá llevar asociada una respuesta que, en cada uno de los casos podrá incorporar: Un mensaje de texto, imágenes y otros elementos multimedia, enlaces a ambos portales (portal municipal y sede electrónica), enlaces a números de teléfono.
- Si el usuario no ha obtenido respuesta a su consulta se le ofrecerá la posibilidad de:
 - Dentro de horario que se establezca, como horario de servicio: Derivar la conversación de chat a un técnico municipal siempre que exista disponibilidad. Si no hay técnicos disponibles, se le informará de su posición en la cola y el tiempo de espera estimado y se le ofrecerá: Esperar para ser atendido por un técnico municipal/guardar la conversación para ser gestionada por un técnico con posterioridad y responder al usuario vía email o teléfono.
 - Fuera de horario que se establezca, como horario de servicio: Guardar la conversación para ser gestionada por un técnico municipal con posterioridad y responder al usuario vía email o teléfono. En este caso el asistente deberá asegurarse que se cumplimentan todos los datos necesarios para dicha

trasferencia: obligatorios (NIF/CIF, Nombre/Razón social, email), otros (teléfono, expediente acción y grupo e incluso adjuntar documentación si fuera necesaria).

- Una vez finalizado el diálogo de cada usuario con el Asistente Virtual, deberá permitir evaluar la experiencia individual del usuario y su grado de satisfacción, para reportar y valorar su funcionamiento, y poder mejorar sus resultados, incluyendo nuevas propuestas de respuesta o redirigiendo a alguna ya existente.