



EMILIA BRIONES

Grup Municipal
del PSC

INNOVACIÓN CON SENTIDO PÚBLICO

La inteligencia artificial (IA) está transformando el modo en que las ciudades se relacionan con sus habitantes. Más allá de la tecnología, su valor reside en cómo se aplica para mejorar la vida cotidiana, hacer más accesibles los servicios públicos y fomentar una participación ciudadana activa y consciente. El Ajuntament de Cornellà de Llobregat ha apostado decididamente por este camino, incorporando soluciones basadas en IA que combinan eficiencia, inclusión y transparencia.

Uno de los ejemplos más destacados es **LIAM**, el asistente virtual municipal que utiliza IA para ofrecer atención automatizada las 24 horas del día. En apenas unos meses, ha gestionado más de **500 consultas**, y casi un **30% de ellas en horario nocturno**, lo que demuestra cómo la inteligencia artificial amplía la disponibilidad de la atención pública más allá del horario de oficina. A pesar de su reciente implantación, LIAM ya ha facilitado la obtención de certificados, volantes de empadronamiento y otros trámites frecuentes, ayudando a reducir esperas y liberar tiempo al personal municipal para tareas de mayor valor humano.

Junto a él, el servicio **OAC360º** refuerza la atención ciudadana en el ámbito telemático. Entre enero de 2024 y junio de 2025, este canal gestionó más de **12.200 consultas**, con un **30% realizadas en horario de tarde**, lo que evidencia una atención más flexible y adaptada a los ritmos de la ciudadanía. Los temas más habituales son la tramitación de expedientes, tributos y solicitudes de cita previa, ámbitos donde la IA contribuye a agilizar la respuesta y garantizar una experiencia más sencilla y personalizada.

Pero la inteligencia artificial en Cornellà no se limita a la gestión administrativa. Desde el **Citilab**, centro pionero de innovación social y digital, se impulsa la **alfabetización tecnológica** para acercar la IA a todos los colectivos. A través de talleres, proyectos de co-creación y actividades educativas, el Citilab fomenta que la ciudadanía comprenda cómo funcionan estas tecnologías, cómo afectan a su vida diaria y cómo puede usarlas de forma crítica y responsable. El objetivo es claro: **democratizar el conocimiento** y garantizar que nadie quede al margen de la transformación digital.

Estas tres iniciativas —LIAM, OAC360º y Citilab— muestran un modelo de ciudad que combina **tecnología, proximidad y ética pública**. Cornellà no entiende la inteligencia artificial como una herramienta fría o distante, sino como un recurso para fortalecer la relación entre las personas y su administración, facilitar la vida diaria y promover una participación más informada.

En definitiva, incorporar la IA al servicio de la ciudadanía no significa sustituir la atención humana, sino **potenciarla con nuevas capacidades**. Cornellà de Llobregat demuestra que es posible innovar sin perder la empatía, utilizando la tecnología como un instrumento para construir una ciudad más abierta, inteligente y humana.

Ya sabéis, os espero por la ciudad o aquí psc@aj-cornella.cat