

Caravana d'innovació digital

Parada:

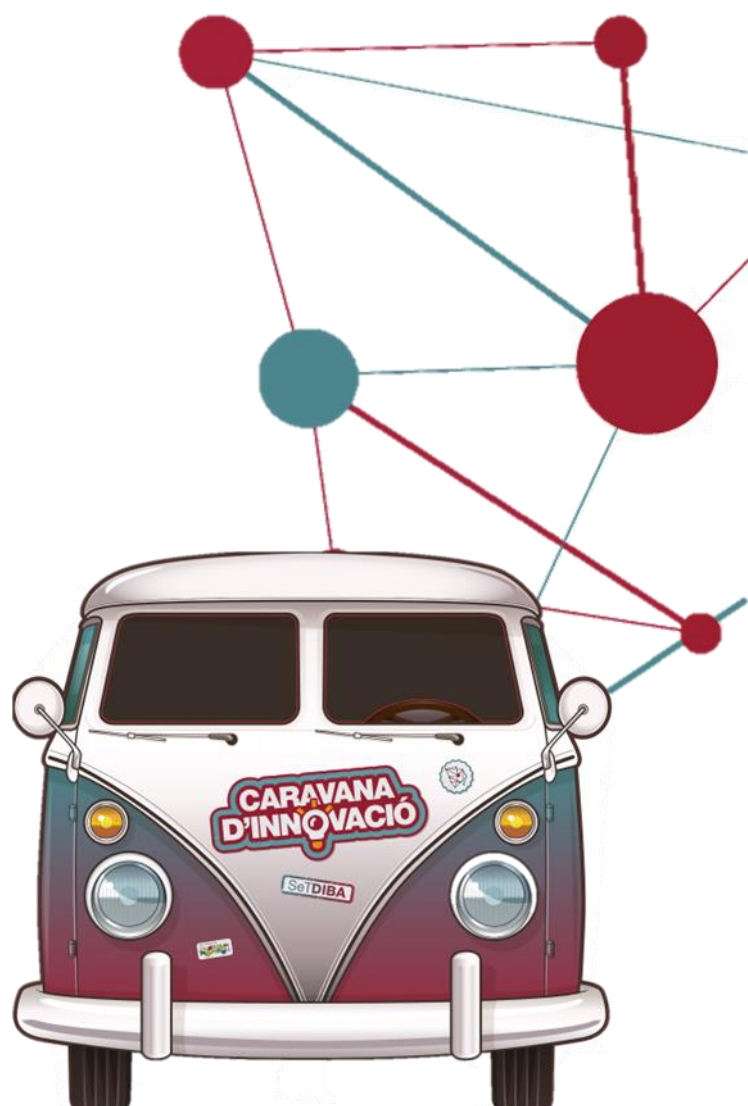
Ajuntament de Manresa

**Recomanador de tràmits
amb intel·ligència artificial**

Sala de Premsa

16/10/2025 a les 9.00 h

Relatora: Conxi Barbero
(Ajuntament de Sabadell)



■ ■ ■ **Conversa amb Xavier Naval (cap de Servei de Tecnologies i Sistemes d'Informació) i Joanjo Castany (tècnic superior en projectes i serveis telemàtics)**

■ **Hola, bon dia, avui visitem l'Ajuntament de Manresa. Estem amb el Joanjo i el Xavier per parlar sobre el projecte del 'Recomanador de tràmits amb intel·ligència artificial' que han desenvolupat, orientat a la ciutadania. Com a primera pregunta: quina va ser la necessitat i com va sorgir la idea de portar a terme aquest projecte?**



Xavier Naval:

De fet, va sorgir a partir del boom de la intel·ligència artificial. Aquí a l'Ajuntament hi ha gent amb molta empena i amb ganes de fer coses amb intel·ligència artificial, i a nosaltres també, com a tècnics del servei de sistemes d'informació, és un tema que també ens atrau i ens agrada.

El que hem anat fent fins ara és anar explorant, sense un pla molt tancat, mirant què podíem fer. Una de les coses que teníem pendent era millorar el cercador de tràmits: el que teníem era el típic cercador per paraules clau, que si encertes la paraula trobes el tràmit, però si no, has de buscar més, o moure't pel menú.

Com que ja teníem tota la informació dels tràmits en base de dades, vam pensar que podia ser força fàcil aprofitar-la per alimentar una IA i fer un cercador més tipus xat. És a dir, que en lloc de buscar per paraules, puguem explicar què necessites, i que el sistema et recomani el tràmit que toca. I ens va semblar una molt bona manera de començar.

■ **Has comentat que no teníeu un pla definit per a aquest desplegament, però sí que amb la irrupció d'aquestes eines hi vau pensar. La idea va sorgir del vostre departament o us va venir definida des d'un altre àmbit?**

Joanjo Castany:

Bé, per una banda ens arribava aquesta sensació que el cercador de tràmits del web no era prou eficaç, i per l'altra, amb l'arribada de la intel·ligència artificial i veient on es podia aplicar, des del Servei de Sistemes d'Informació vam pensar que podia ser un bon lloc per començar.

■ **I ho vau plantejar a un nivell superior o va ser una iniciativa pròpia del servei?**

Joanjo Castany:

Va començar com una iniciativa interna. Primer vam provar un assistent conversacional estrictament, després vam provar un assistent dins de l'entorn del ChatGPT i hi vam fer algunes proves. Ens va semblar que eren bastant bones i, a partir d'aquí, ens va semblar bé fer un prototipus de com podia ser aquest nou cercador, o recomanador de tràmits, ja que era més que un cercador, a partir del prototipus semblava que podia arribar a funcionar, que podia publicar a la web. Aleshores es va comentar a nivell tècnic, amb d'altres departaments i a nivell polític, i tothom va donar el vistiplau. I així és com finalment ho vam acabar tirant endavant.

■ **I quan vau començar amb aquesta iniciativa, quan la vau començar a aplicar cap a la ciutadania?**

Joanjo Castany:

Hi vam estar treballant un parell de mesos, més o menys de cara a la primavera, i a principis d'estiu —cap al juny— ja ho vam posar en marxa.

■ **I el feedback, com el valoreu? van augmentant les demandes mensuals? Entenc que podeu observar d'alguna manera si la ciutadania fa servir aquest recomanador en comptes del cercador.**

Xavier Naval:

Sí, sí, ara mateix estem al voltant de 2.200 crides mensuals, que són més o menys 75 crides diàries, per tant l'ús està força bé. Per fer-nos una idea, cada cerca que fa una persona a l'Ajuntament costa aproximadament un cèntim de mitjana. En total, estem parlant d'uns 2 o 3 euros al mes, així que no és un cost gens elevat, sobretot tenint en compte el benefici que en traiem.

Aquestes 2.200 crides representen uns 335 tràmits que s'han anat a buscar, i cada vegada que el cercador et recomana un tràmit et mostra el nom del tràmit, l'enllaç directe, una descripció del tràmit i el pots fer servir.

■ **Molt bé, llavors entenc que pel que fa a la instància genèrica el recomanador de tràmits també us ajuda. És a dir, a que no entri tanta instància d'aquesta tipologia a l'Ajuntament, oi? Crec que, en general, a la ciutadania li costa trobar els tràmits adients, segons la seva necessitat, perquè els nostres cercadors de la seu electrònica no són intuïtius, fet que pot provocar que per a la ciutadania sigui més senzill fer una instància genèrica. En aquest sentit, el recomanador us ha reduït el nombre d'instàncies genèriques, o penseu que ho podreu valorar més endavant?**

Xavier Naval:

En aquest cas ho podem valorar una mica més endavant.



Joanjo Castany:

També és cert que molta gent busca al recomanador per instància genèrica, és a dir, arriben directament a la instància genèrica. Llavors, el cercador, és clar, la troba. Tot i que a la web, quan algun ciutadà/ana va a presentar una instància genèrica, abans se li ensenya un assistent on se li donen diferents opcions perquè faci el tràmit més concret que està buscant.

■ **Entenc que teniu l'assistent i també l'ajuda del recomanador. Teniu dues eines que poden assistir a la ciutadania, oi?**

Joanjo Castany:

Sí, aquest assistent ja fa temps que el tenim, ja fa anys que el tenim per reduir el nombre d'instàncies genèriques. Per exemple, quan una persona va a cursar una instància genèrica, abans l'assistent li fa algunes preguntes: si el tema té a veure amb empadronament, si necessita una llicència per fer obres, com ara reformar un lavabo, etc. L'assistent li va donant pistes i opcions per orientar-la cap a un tràmit més específic. I, tot i això, sempre manté l'opció de fer la instància genèrica si cap de les alternatives encaixa amb el que necessita.

■ **Molt bé. Molt interessant. Una altra qüestió, aquestes eines les heu establert per iniciativa pròpia? Heu consultat amb algun altre organisme? Crec que és molt important que entre els ajuntaments ens ajudem i fem xarxa, sobretot amb aquestes eines que van arribant al nostre dia a dia d'una manera exponencial**

Xavier Naval:

No, aquest projecte concret l'hem fet nosaltres, per iniciativa pròpia. Si som sincers, tampoc és un desenvolupament tan gran. Al final es tracta de saber configurar correctament un ChatGPT dels que ja existeixen, donar-li la informació correcta i saber com configurar-lo, i evidentment també desenvolupar tot el programari perquè es comuniqui amb ChatGPT. També hi ha tota la part de programació perquè es pugui comunicar amb el ChatGPT i ens retorni les respostes. Vull dir de feina n'hi ha, però tampoc no era una cosa d'investigació puntera; més aviat ha estat aplicar els coneixements que ja teníem sobre assistents personalitzats i portar-los a aquest cas concret.

A banda d'això, sí que tenim altres iniciatives a l'Ajuntament on hem col·laborat, i hem parlat amb altres ajuntaments i diputacions, per saber com ho feien i a partir d'aquí intercanviar coneixement i experiències.

■ **Abans de passar al següent punt, que és molt interessant – altres eines que heu desenvolupat des de l'Ajuntament-, estaria bé aturar-nos un moment per entendre les implicacions a nivell de llicències de ChatGPT.**



Xavier Naval:

Sí, en realitat no és el ChatGPT com a tal, sinó OpenAI. No és una llicència d'usuari d'aquestes típiques, sinó de desenvolupador: tens una API i hi fas crides des del teu sistema.

Funciona per ús: pagues segons el que consumeixes. Carregues uns diners i, en funció de les crides (o més ben dit, dels tokens), es va

descomptant. El cost també depèn del model que facis servir, perquè n'hi ha de diferents.

Amb aquesta llicència ja en tens prou. Això sí, la part d'interfície —on l'usuari escriu i interactua— l'has de desenvolupar tu.

■ **Quin model de ChatGPT heu escollit al final? Heu fet servir l'última versió o heu pogut fer servir versions anteriors?**



Joanjo Castany:

És clar, això també evoluciona molt ràpid. Des que vam començar el projecte, ja ha sortit el GPT-5, però nosaltres no l'estem utilitzant. En aquell moment hi havia el GPT-4 i havíem de trobar un equilibri entre potència, preu i velocitat, perquè com més avançat és el model, més pot trigar a respondre. En aquest cas, com que les cerques no són gaire complexes —bàsicament

trobar el tràmit més adequat dins d'un fitxer—, vam veure que el GPT-4 mini ja funcionava prou bé i, a més, és més ràpid que el GPT-4 normal. Al final també ha estat força prova-error: anar testejant models, veure quin respon més ràpid, quin és més barat... perquè el preu també pesa. Quan ho vam mirar, a més, encara no hi havia el 5 mini disponible per treballar via API com fem nosaltres. Potser més endavant el podrem provar, però de moment ens hem quedat així.

■ **I una pregunta: més enllà del model, per què el ChatGPT? Heu provat altres opcions?**

Joanjo Castany:

En el moment que vam començar, era l'opció que tenia més documentació i més informació disponible per saber com fer el desenvolupament. A més, també hi havia llibreries ja fetes que facilitaven molt la connexió amb ChatGPT.

Perquè, al final, no és tan simple com fer una petició i rebre una resposta. Has de gestionar una conversa: enviar missatges, esperar la resposta, continuar el fil... són diverses anades i tornades. De fet, és com quan el fas servir des del web, que la resposta va apareixent a poc a poc. A nivell de servidor funciona igual, has d'esperar que generi tota la resposta abans de retornar-la a l'usuari.

Xavier Naval:



En aquell moment ens va semblar que era allò més lògic. No vam fer un estudi d'altres eines, com Copilot de Microsoft, el DeepSeek, o d'altres per veure què passava... Vam pensar: aquest ja sabem que funciona, hi ha prou documentació i ens sentim còmodes fent-lo servir, doncs anem per aquí. A més, el cost tampoc no era cap problema, així que ho vam tirar endavant sense fer cap estudi gaire aprofundit per prendre la decisió.

■ **I en relació amb la contractació d'aquests serveis —que, com dèieu, van per tokens—, com va explicar a Secretaria i/o a Intervenció aquesta manera de contractar-los? Es podria comparar el consum de tokens amb el funcionament de subministraments com l'aigua, la llum o el gas? Com va enfocar i gestionar aquest aspecte?**

Xavier Naval:

De fet, és el que dius. Hi ha altres aspectes administratius que ens costa bastant més. En aquest cas no ens va costar gaire, perquè al final la manera de pagar, com que són imports petits, es paguen amb targeta de crèdit, i per tant vam fer una sol·licitud de compra de serveis i no hi va haver cap problema.

Deixa'm dir una altra cosa: amb la nostra regidora tenim molta sort, perquè entén molt bé tot el tema tecnològic i és molt proactiva. Així que això que comentaves de possibles recances... al contrari. Aquest tipus d'iniciatives li agraden, les impulsa i ens dona molt suport.

■ **Heu comentat que treballeu amb Google, no sé si ja esteu incorporant el Gemini o plantegeu una altra alternativa de cara al treballador.**

Joanjo Castany:

Sí, bé, la idea és, en principi, avançar cap a l'ús de Gemini, perquè es troba integrat dins de tot l'entorn de treball. Igual al que fa la Diputació amb Copilot, considerem que, si una tasca es pot dur a terme amb aquesta eina i els resultats són satisfactoris, és preferible utilitzar-la abans que ChatGPT.

De fet, actualment les eines s'estan equilibrant bastant i funcionen molt bé. Inicialment, notàvem diferències notables entre les respostes, avui dia, per a les nostres necessitats, aquestes diferències no són significatives.

Pel que fa al compliment del RGPD, amb OpenAI es va formalitzar un acord específic. En canvi, amb Google aquesta cobertura ja venia implícita pel contracte que tenim.

Tot i així, mantenim el criteri de prudència i recomanem no introduir dades personals o sensibles en aquestes eines, si bé l'ús d'eines corporatives ofereix garanties addicionals en aquest sentit.

■ **Es va signar algun tipus de sol·licitud respecte a que aquestes dades quedaven en un núvol privat i que no servien per entrenar els models?**

Joanjo Castany:

Hi ha un model a la web de ChatGPT, d'OpenAI, on, com a organització, en aquest cas com a ajuntament, sol·licites formalment a OpenAI que totes les teves dades segueixin el compliment del RGPD.

■ **Seguint amb aquest fil a les dades sensibles, protegides,... En el cas de la ciutadania, si introdueixen aquest tipus de dades al cercador, quins mecanismes s'apliquen per evitar possibles fuites d'informació?**

Joanjo Castany:

En la web, al cercador, hem afegit una nota informativa adreçada a la ciutadania en què s'indica que no s'hi introdueixin dades personals. Tot i així, hi ha alguna persona que les hi posa. En aquest cas, ens és difícil de controlar. Podríem fer una intel·ligència artificial que detectés si conté dades personals...

■ **En definitiva, és fonamental que, en l'ús d'aquestes eines, es recordi a la ciutadania la importància de protegir adequadament les seves dades personals.**

Joanjo Castany:

Les dades personals que puguin arribar a OpenAI, perquè algun ciutadà les ha posat, tot i dir-li que no ho fes, comptem que són tractades de conformitat amb la normativa aplicable. En aquest sentit, es confia que, gràcies a aquest acord de compliment de la RGDP que vam firmar a OpenAI, aquestes dades rebin un tractament adequat i ajustat al que estableix el reglament, d'acord amb els termes previstos en el mateix acord.

■ **Signar aquest acord ho trobo molt interessant, encara que no us facin retorn, ja que com a mínim heu fet tot allò que heu pogut per protegir aquestes dades.**

Joanjo Castany:

Ara, vista l'experiència de tot plegat, potser abans de fer servir ChatGPT potser miraríem de fer servir el Gemini, que com que ja ho tenim integrat amb les nostres eines (pel correu, els documents, etc.) ja ens assegurem que compleixen amb la RGPD.

■ **Perfecte, doncs passem a fer alguna prova amb el cercador**

Xavier Naval:

D'altra banda, convé destacar un altre aspecte rellevant: les mesures de protecció que cal establir internament. En aquest sentit, és important evitar usos indeguts de l'eina, com ara la generació automatitzada de consultes per incrementar artificialment el rendiment o la introducció de peticions alienes als tràmits previstos.

La configuració d'aquests mecanismes de control va resultar relativament complexa i va requerir una anàlisi acurada per tal d'ajustar-ne el funcionament. Per exemple, si un usuari formula una consulta no relacionada amb els tràmits (com podria ser el funcionament d'una bicicleta), el sistema pot derivar-la al model d'IA, però, en detectar que no forma part dels àmbits autoritzats, respondrà indicant que no pot proporcionar aquesta informació per no estar vinculada als tràmits habilitats.

■ **D'aquest tema hi ha hagut alguna notícia sí, d'usuaris crec que d'un supermercat que feien servir el recomanador amb d'altres finalitats, fins que es van adonar. Això vosaltres ho teniu resolt així doncs.**

Joanjo Castany:

Sí, forma part del prompt, del conjunt d'instruccions que té aquest assistent. Se li ha indicat que només respongui a preguntes vinculades amb els tràmits de l'Ajuntament de Manresa. Aquesta restricció es va establir perquè al principi no estava tan limitat i bé, s'havia arribat a inventar tràmits d'altres administracions que no eren rellevants ni reals. En aquest sentit, s'ha incorporat com a instrucció que només contesti coses rellevants amb els tràmits, li hem indicat expressament que no s'inventi resultats amb l'objectiu de minimitzar les anomenades 'al·lucinacions'. Tot i aquestes mesures, encara pot ser que en algun moment arribi a donar algun resultat que no és correcte. Per aquest motiu, s'ha afegit a la resposta un petit text que diu que els resultats són proporcionats per una intel·ligència artificial generativa i que poden no ser reals al 100%. Malgrat que la voluntat és garantir el màxim grau de fiabilitat, es tracta d'un sistema generatiu i, com a tal, no és completament predictable i pot oferir resultats que s'allunyin parcialment de la realitat.

■ **Com es va dur a terme el procés d'entrenament de la IA?**

Joanjo Castany:

El procés es va basar en proves iteratives a partir d'un primer prototip, ajustant el *prompt* a mesura que es detectaven errors durant les proves a nivell intern. No es va realitzar un entrenament massiu, sinó una millora progressiva basada en casos reals. Paral·lelament, es va crear un fitxer amb tots els tràmits de l'Ajuntament i la seva informació, fet que també va permetre identificar mancances en les descripcions i impulsar una millora del contingut informatiu del web.

■ **Això és superinteressant... perquè vol dir que teniu un catàleg de tràmits actualitzat i us atreviu a explotar-lo públicament...**



Xavier Naval:

En el fons ja ho teníem perquè aquesta informació ja estava al web, però amb la IA es fan més visibles les mancances en la qualitat de les descripcions dels tràmits perquè afecta a les respostes que et torna. Al catàleg de tràmits sempre es troben millores a fer, ja que moltes vegades està orientat a la tramitació interna i no es pensa tant en el punt de vista de la ciutadania.

■ Amb aquesta eina trobo dos elements clau: el primer, ajudar a la ciutadania a fer els seus tràmits de forma més acurada i, fins i tot si estudieu la seva evolució, també es podria observar la reducció de la instància genèrica. El segon element, tenir internament els tràmits ben identificats i ordenats, pot comportar una simplificació de la burocràcia en benefici de la ciutadania.

En aquest context, ens podríeu explicar quines altres eines teniu desenvolupades?

Xavier Naval:

Si, el classificador del tràmit de queixes genèriques, no de les instàncies genèriques. En el tràmit de queixes i suggeriments hi ha darrera una IA que classifica el tipus de queixa, si és de cultura, d'informàtica, de neteja,...

Joanjo Castany:

El tràmit de queixes és obert, no és necessari un certificat digital per a accedir-hi. A partir del text de la petició, per exemple un contenidor ple, un carrer brut, etc. el sistema dirigeix la queixa al departament responsable.



Xavier Naval:

Bàsicament, el que hem fet és aprofitar totes les queixes que ja teníem classificades per entrenar una IA. Abans, una persona llegia cada cas i el derivava, i això de vegades portava a errors. Ara, la IA llegeix el que escriu la ciutadania i automàticament sap de quin tipus és i a quin servei ho ha d'enviar, així ens estalviem tota aquesta feina manual.

■ I l'entrenament també és en base a prompts... aquí no hi ha cap fitxer de recolzament, oi?

Xavier Naval:

Aquest no, no és en base a prompts, aquest és diferent.-El que hem fet és agafar un model de llenguatge, un LLM, que en aquest cas és el que ha desenvolupat el Centre de Supercomputació de Barcelona, l'Aina, i que està especialitzat i entén molt bé el català. Havíem començat a desenvolupar el model del LLaMA de Meta, i tot i que funcionava, no acabàvem d'estar contents amb el percentatge d'encerts. Vam veure que el problema era sobretot l'idioma, i per això vam optar per aquest model. Aquest model el tenim descarregat en un servidor nostre, quan entra una queixa, li enviem el text. El model el compara amb el que ha après i ens retorna la classificació, i a partir d'aquí ja s'incorpora al tràmit i segueix el seu curs sense haver-ho de fer manualment.

■ Per tant, entenc que us heu descarregat pròpiament l'Aina i que l'heu instal·lat aquí en un servidor?

Xavier Naval:

Sí, sí, correcte.

■ Podríeu fer cinc cèntims de les capacitats d'aquest servidor?

Xavier Naval:

Ara mateix no et puc dir exactament els requisits, però per fer-lo servir no cal cap ordinador gaire potent. On sí que es nota és quan l'entrenem: li passem totes les dades dels últims anys i ha d'"aprendre", i aquí sí que necessita més potència. Normalment això ens triga més o menys un dia, unes 24 hores per processar uns 250.000 casos o així.

Si tinguéssim màquines amb gràfiques potents ho podríem fer més ràpid, però com que això ho fem cada dos o tres mesos, tampoc cal invertir-hi gaire. A més, com treballem amb màquines virtuals, podem donar-li més potència quan ens fa falta i després ho tornem a baixar.

■ **Heu replicat una màquina qualsevol o heu fet una màquina específica en aquest cas?**

Xavier Naval:

Hem muntat una màquina específica que només encenem quan volem tornar a entrenar el model, i després la parem. I, a banda, en tenim una altra que és la que ho fa servir: aquesta no necessita gaire potència perquè ja té tot l'entrenament fet i només es dedica a "tokenitzar" el prompt que rep en aquell moment, que no és gaire gran. Per tant, al final treballem amb dues màquines.

■ **És difícil aquesta instal·lació en local de la IA?**

Xavier Naval:

La màquina d'execució és una màquina Linux, em sembla que hi hem posat 20 GB de RAM, i la que entrena no recordo quan hi hem posat, però no hi hem posat un processador gràfic per poder fer l'entrenament molt més ràpid. Amb un processador normal a nosaltres de moment ens va bé.

Depèn una mica de la pressa que tinguis: si vols entrenar ràpid, has de posar-hi més potència i memòria; si pots esperar (per exemple 24 h), no cal tant. Nosaltres fem rotacions: mentre s'entrena la nova versió, l'actual continua funcionant, i quan acaba, la substituïm. Reentrenem només de tant en tant per ajustar classificacions, no cada dia. Tenim dues màquines: la d'execució Linux és senzilla (uns 20 GB de RAM), i la d'entrenament no té processador gràfic, sense GPU ens funciona bé.



■ **Heu tingut retorn per part dels serveis de si falla el repartiment de les queixes i suggeriments?**

Xavier Naval:

Encara no tenim gaire dades per poder-ho dir, però realment amb les proves que hem fet estàvem més enllà d'un 90% d'encerts.

■ **Crec que hem de tornar aquí l'any vinent per veure el resultat. A veure, jo ho trobo interessantíssim, i entenc que els departaments també estan molt interessats, com a mínim aquesta persona que anava classificant les queixes i suggeriments...**

Xavier Naval:

Ho hem aplicat a dos tipus de procediments. Vam començar amb un d'intern d'Informàtica (peticions i queixes dels departaments) perquè el teníem més controlat: si fallava, ens ho gestionàvem nosaltres. Vam entrenar el model amb aquests casos i la seva classificació, i va funcionar prou bé.

Un cop validat, ho vam ampliar a les queixes de la ciutadania, que són més variades i complexes. Tot i això, el procés és el mateix: només canvia l'àmbit, però la manera de treballar és igual.

■ **I a nivell d'entrenament, teniu més o menys protocol·litzat o organitzat l'entrenament? és a dir, entrena d'ofici informàtica cada 15 dies o hi ha alguna persona d'informàtica que recull en un moment determinat de la setmana les millores que venen dels departaments? és a dir l'organització del protocol d'entrenament ja està feta? esteu en procés? s'està organitzant ara? a mida que entren les demandes d'entrenament us aneu organitzant?**

Xavier Naval:

Ara mateix som nosaltres qui decidim quan entrenar: avui entrenem i d'aquí un mes tornem a entrenar, però ara mateix no ho tenim automatitzat.

■ **I rebeu inputs per part dels departaments dient “això ho hem d'entrenar”?**

Xavier Naval:

Encara no tenim dades reals, però amb les proves que hem fet estem al voltant del 90% d'encert. Suposem que a la pràctica serà similar, però és difícil de mesurar exactament, perquè cal mirar quants casos s'han de reclassificar.

Tampoc cal reentrenar sovint: només quan canviem classificacions o perquè les preguntes evolucionen.

Aquí hem de donar mèrit a l'Ajuntament de Girona: ells van ser els primers a fer-ho i ho van anar publicant als Digicanvis. A partir d'aquí nosaltres vam veure que ens podia ajudar a millorar i hi vam contactar.

Els fan servir un sistema una mica diferent, més tipus cerca per conceptes, no un model com el nostre. Això té l'avantatge que consumeix menys recursos i segurament respon més ràpid, però a nosaltres ens va semblar que amb un LLM s'entén millor el context.

De fet, al principi amb el model de LLaMa no acabàvem d'encertar, i el seu sistema, tot i ser més simple, donava millors resultats. Això ens va portar a buscar altres models i maneres de fer fins que vam aconseguir una qualitat similar.

Vam parlar amb el seu equip, ens van explicar com ho tenien muntat i ens van passar informació, i després nosaltres també els vam compartir el que havíem fet. La veritat és que ha estat molt útil i interessant.

■ **Sí, realment és molt interessant que entre els ajuntaments ens anem ajudant i col·laborant. Al final, el que no se li acut a un se li acut a un altre. I ara de cara al futur, com ho veieu? Perquè parlant amb vosaltres es nota que teniu moltes ganes d'engegar projectes nous.**

Joanjo Castany:

Doncs sí, en tenim. També hem muntat un mini portal d'IA a la intranet perquè els treballadors tinguin una eina corporativa fàcil d'utilitzar, sobretot per als que no estan tan acostumats a ChatGPT o Gemini. Hi poden fer coses bàsiques com corregir, resumir, traduir o preguntar el que vulguin. A més, ho hem connectat amb el recomanador de tràmits, accés a ChatGPT i Gemini i materials de formació. I també estem provant una IA interna que ajuda amb dubtes del dia a dia (permisos, tràmits, aplicacions...), alimentada amb documentació pròpia. La idea és tenir una mena de ChatGPT adaptat al funcionament de l'Ajuntament.

■ I heu fet formació al personal de l'Ajuntament?



Xavier Naval:

Estem preparant una formació bàsica d'IA amb Recursos Humans, sobretot per a la gent que encara no s'hi atreueix gaire. També volem fer alguna sessió per a equips directius per

començar a definir un pla director d'IA, perquè ara mateix moltes iniciatives surten una mica a demanda dels departaments. Paral·lelament, estem desenvolupant eines concretes, com una per ajudar a fer contractes, i també n'hi ha alguna de comprada, com una IA jurídica a Secretaria. Ens agradaria tenir un pla clar que expliqui cap a on volem anar amb la IA, què podem fer i què no, perquè ara mateix això encara ho hem d'acabar de definir. El que sí que tenim ja bastant treballat és una política d'ús de la IA (encara pendent d'aprovació), que no limita tant les eines que es poden fer servir, però sí que marca unes normes clares. Per exemple, no pots agafar dades sensibles —com un llistat de persones que han demanat subvencions— i posar-les a ChatGPT. Aquesta política l'hauríem d'aprovar en breu al Comitè de Seguretat, i en paral·lel també volem tirar endavant aquest pla director que ens marqui una mica el camí a seguir.

■ L'aprovareu llavors pel Comitè de Seguretat?

Xavier Naval:

La política sí, el pla director segurament serà un reglament.

■ A nivell de complicitats i resistències, quina complicitat o quina resistència destacaríeu de les que heu pogut tenir a l'hora de tirar endavant aquests projectes?



Joanjo Castany:

Això depèn molt de les persones. N'hi ha que miren la IA amb recel i diuen “a això no m'hi acosto perquè no ho entenc, no m'interessa”. Però també n'hi ha moltes altres

que estan molt interessades, amb ganes d'aprendre, provar coses i veure com ho poden aplicar al seu dia a dia sense saltar-se cap normativa. Hi ha qui té moltes idees i tira endavant pel seu compte, i d'altres que ens consulten com podrien encaminar-ho.

■ **A vosaltres, personalment, us veig molt entusiasmats.**

Xavier Naval:

Bé, al Departament de Sistemes doncs diguem que hi ha tota una part de manteniment dels programes del dia a dia de gestió tributària, de població, del gestor d'expedients, que estan molt bé però que porten molta feina i que podríem dir que és feina una mica rutinària, no? Llavors tenir algunes aplicacions, en aquest cas d'intel·ligència artificial, treballar amb coses que són punteres i que t'atreuen tecnològicament doncs està molt bé. Als que estem a Informàtica ens agrada molt tot aquest tema, per exemple hi ha alguna gent que li agrada més dedicar-se a temes d'IOT i d'Smart City i coses d'aquest estil, i està bé que a part de la informàtica més dura, puguis tenir aquestes parts que t'interessen i al final no només son del teu interès, perquè acaben revertint en una millora de l'ajuntament. Per exemple, si agafem i mirem el nivell de programació, si tens el Copilot que t'ajuda a corregir els programes tens una productivitat molt més alta, o si ho tens posat per redactar informes tot això al final és una cosa que ens agrada però que a més a més reverteix en una millor productivitat de les persones.



■ **Moltíssimes gràcies Xavi i Joanjo per compartir la vostra iniciativa amb nosaltres, ha estat un plaer conduir la Caravana Innovació fins a Manresa**

Gràcies a tu Conxi, a reveure!



Conxi Barbero, cap de l'Oficina de Dades de l'Ajuntament de Sabadell, lliura el reconeixement a la participació en la Caravana Innovació Digital a Xavier Naval, cap del Servei de Tecnologies i Sistemes d'Informació i Joanjo Castany tècnic superior en projectes i serveis telemàtics de l'Ajuntament de Manresa.



Conxi Barbero puja a la Caravana Innovació Digital amb l'equip amfitrió (Xavier Naval, Joanjo Castany i Montserrat Clotet, regidora de Recursos Humans i Govern Obert de l'Ajuntament).

Crònica de la relatora

La intel·ligència artificial ha emergit com una tecnologia disruptiva amb capacitat de generar un impacte significatiu en la majoria d'àmbits de la nostra societat, i el sector públic no n'és una excepció.

L'ús de la IA obre un ampli ventall de possibilitats per millorar l'eficiència i l'eficàcia dels serveis públics, especialment a través de l'automatització de processos i el suport a la presa de decisions. Alhora, també comporta riscos que cal conèixer i gestionar adequadament, fet que fa imprescindible un plantejament estratègic i responsable en el seu desplegament.

Com a relatora, ha estat un plaer visitar als companys de l'Ajuntament de Manresa que han compartit la seva experiència amb molta generositat i entusiasme

Es veu que és una organització amb iniciativa, rigor i voluntat de fer les coses bé. S'ha començat per casos d'ús pràctics i controlats, validats amb dades —aspecte clau perquè les solucions d'IA aportin valor real—, i de mica en mica s'ha anat ampliant l'abast seguint aquest mateix criteri. Aquesta manera de treballar, basada en provar, aprendre i escalar, és clau.

Cal destacar també l'esforç per apropar la IA a tota l'organització, més enllà dels perfils tècnics. Iniciatives com el portal d'IA a la intranet, les accions formatives i el desenvolupament d'eines específiques contribueixen a fer-la accessible, útil i integrada en el dia a dia dels equips. És en aquest punt on es genera un impacte real.

A més, queda clar que aquest procés no es limita a la dimensió tecnològica: s'estan fent propostes i establint algunes de les bases de governança necessàries —com el pla director, la política d'ús i les bones pràctiques— per garantir un desenvolupament segur, coherent i sostenible.

Finalment, el treball col·laboratiu esdevé un element clau: compartir coneixement i experiències amb altres administracions, inspirar-se mútuament i generar sinergies ajuda molt a accelerar l'aprenentatge i avançar plegats.

En definitiva, hi ha una bona base, uns primers resultats engrescadors i, sobretot, moltes ganes de tirar endavant. El repte ara és continuar-ho estructurant, consolidar el model i seguir avançant amb la mateixa curiositat, esperit pràctic i voluntat de millorar contínuament.