

El portal institucional estrena diseño con una imagen más moderna, accesible e intuitiva para encontrar toda la información en un paso

---

Díaz Ayuso presenta el avatar SOL con una nueva web para ahorrar tiempo y facilitar la vida a los madrileños en su relación con la Administración

- Utiliza un lenguaje natural, con voz y gestos sincronizados en tiempo real y en 95 idiomas para responder consultas y ofrecer información general
- Se podrán completar gestiones, preguntar por el estado de trámites como becas y ofrecer un acompañamiento personalizado
- También se incorporará a la plataforma Cuenta Digital y oficinas del Consorcio Regional de Transportes, Carné Joven y Empleo, entre otras
- Combina tecnologías avanzadas como la Inteligencia Artificial, garantizando el cumplimiento de la normativa de privacidad y protección de datos

**28 de abril de 2026.-** La presidenta de la Comunidad de Madrid, Isabel Díaz Ayuso, ha presentado hoy el avatar SOL, diseñado con Inteligencia Artificial (IA) y que simula el comportamiento humano para ahorrar tiempo y facilitar la vida de los ciudadanos en su relación con la Administración regional. En un acto celebrado en la Real Casa de Correos, Díaz Ayuso ha explicado que esta nueva tecnología se ubicará en el nuevo portal web institucional “a disposición” de todas las personas que quieran hacer cualquier tipo de pregunta o consulta.

Como ha explicado la presidenta, la “magia de la IA” le permite estar disponible las 24 horas y todos los días del año, orientada a quienes no tengan destrezas digitales, ayudando a atender en tiempo real a miles de personas de “manera rápida y automática”.

A diferencia de los *chatbots* tradicionales, SOL utiliza un lenguaje natural, voz y gestos sincronizados en tiempo real, pudiendo comunicarse con él por texto y voz en 95 idiomas. Esta interacción más cercana mejora la experiencia de uso, especialmente para personas mayores o con dificultades digitales. Además, el sistema simplifica los procedimientos administrativos con explicaciones claras y directas.

La presidenta ha destacado que esta tecnología ayudara a resolver el 70% de las llamadas al servicio 012 de atención al ciudadano, evitando las “colas interminables que muchas veces hacían perder toda una mañana”, reforzando al mismo tiempo el “excelente trabajo” que realizan los profesionales de este servicio público.

## **SOLICITAR Y ACOMPAÑAR EN EL PROCESO DE SOLICITUD DE UNA BECA**

Según ha avanzado la jefa del Ejecutivo autonómico, en una siguiente fase, SOL permitirá hacer trámites como la solicitud de una beca, acompañando en el proceso por si hubiese que resolver alguna duda o problema. También se incorporará a la plataforma Cuenta Digital, oficinas del Consorcio Regional de Transportes, Carné Joven y Empleo, así como puntos de atención ciudadana en ayuntamientos.

Asimismo, proporcionará a la Administración madrileña información en tiempo real sobre las necesidades de los ciudadanos, facilitando la mejora continua de los servicios públicos, la reducción de tiempos de espera y, con ello, una gestión más eficiente de los recursos.

Este avatar combina tecnologías avanzadas como IA generativa, procesamiento de lenguaje natural, reconocimiento y síntesis de voz, y arquitecturas de búsqueda semántica, garantizando al mismo tiempo el cumplimiento de la normativa de privacidad y protección de datos.

## **NUEVO PORTAL WEB MÁS ACCESIBLE E INTUITIVO**

La presidenta ha presentado también la nueva [página web](#) de la Comunidad de Madrid, con una imagen más moderna, más accesible e intuitiva y dirigida a que todos los ciudadanos puedan “encontrar toda la información en un paso”, tengan la edad que tengan e independientemente de su situación.

Este espacio estrena cabecera, que permite entrar de forma directa a sus contenidos más relevantes, como la campaña del Gobierno regional contra las drogas, el Plan de Choque de Vivienda o programas como *Pueblos con Vida*. Los buscadores son más eficientes, con una estructura visual renovada, adaptada a dispositivos móviles y pensada para todos los perfiles de usuario.

También se han reorganizado los contenidos con un nuevo catálogo de servicios digitales estructurado en niveles para facilitar la localización de información y la realización de trámites. La transformación del portal ha modificado áreas clave como la agenda cultural, páginas temáticas como Cuenta Digital o *VisitMadrid* y la integración con otros servicios.