

Don Miguel Angel Díez García, Portavoz del grupo municipal VOX Las Rozas en el Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, en representación del mismo y al amparo de lo establecido por la Ley 7/1985 de 2 de Abril que regula las Bases del Regimen Local y del artículo 97.3 del Real Decreto 2568/1986 de 28 de Noviembre de aprobación de Reglamento de organización, funcionamiento y regimen Jurídico de las Entidades Locales presenta la siguiente mocion:

Las Rozas a 7 Julio de 2020

## **IMPLANTACION DE CHATBOTS EN EL MUNICIPIO DE LAS ROZAS**

En los próximos años la implantacion de nuevos procesos de gestión con Inteligencia Artificial en la administracion publica para dar respuesta en tiempo real a la necesidades mas habituales del ciudadano de a pie serán el caballo de batalla de todas las administraciones públicas.

Permitir que el contribuyente pueda realizar cualquier gestión sin limitación en el reloj o en el calendario, se ha convertido en una necesidad que durante las próximas legislaturas los políticos tendremos que ser capaces de generar y además sin que los vecinos tengan que asumir un sobrecoste por ello...

Esto a corto plazo permitirá que las relaciones entre Administración y contribuyente sean más fluidas y que la eficiencia en la gestión repercuta en el ahorro de recursos.

A medio plazo, la eficiencia será convertida en ahorro y en consecuencia en bajadas de impuestos y cambios presupuestarios que harán que el talento humano se pueda aprovechar para realizar acciones y servicios que aporten valor al vecino...

Los beneficios de esta implantacion de nuevos procesos en la administración repercutirán directamente en la eficiencia en la gestión, en el ahorro de tiempo y mejorarán la comunicación del Ayuntamiento con el vecino, es decir producirán una cosa muy simple... **satisfacción**

Nosotros, representantes políticos y servidores públicos estamos aquí para eso, simplemente para intentar mejorar la vida en nuestro municipio y facilitársela a nuestros vecinos (independientemente del color del voto), por eso creo que nuestra misión en esta legislatura es iniciar de mutuo acuerdo los procesos necesarios para lograr este objetivo común.

En los últimos años decenas de ayuntamientos españoles han iniciado movimientos dentro de esta línea de innovación, incorporando asistentes virtuales que dan solución a las preguntas más frecuentes planeadas por los vecinos...

En los últimos meses y en relación a la pandemia COVID19 decenas de ayuntamientos españoles incorporaron un asistente virtual llamado CARINA en sus webs municipales.

El asistente era una prueba piloto en la que entraron Ayuntamientos como Córdoba, Alcobendas, Elche, Alicante o Universidades como la de Murcia...

Este chat robotizado basado en inteligencia artificial (CHATBOT) informaba y respondía a las dudas más frecuentes planteadas por los vecinos durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año... y no solo eso, a cada respuesta que daba aprendía e incorporaba datos contrastados tomados a diario de la OMS, el Ministerio de Sanidad y fuentes científicas contrastadas, ampliando a diario sus conocimientos y adaptándolos a las preguntas/respuestas más comunes demandadas por los usuarios...

La experiencia buscaba que la interlocución fuera directa y que el vecino pensara que se estaba interaccionando con una persona física y derivaba a enlaces de información en caso de dudas o asistencias directas en caso de enfermedad, es decir NO solucionaba cuestiones médicas, pero si resolvía inquietudes de la población como los síntomas, el origen, la forma de propagación, el tiempo que permanece en las superficies o el riesgo de infección entre otras...

Esto permitió aliviar los centros telefónicos, incidiendo en el mensaje de permanecer en casa, filtrando necesidades y dando valor a los escasos recursos con los que se contaban... es decir cumplió con el objetivo de su creación, evitar el colapso en los centros especializados a cambio de facilitar la información más recurrente.

Yo personalmente entré en Carina Alcobendas para comprobar su funcionamiento y la experiencia es tan real que el chatbot es una persona, dando solución o respuestas en microsegundos a tus preguntas e indicando como hacerlo con total amabilidad e introduciendo emoticonos en sus respuestas.

Para mi la experiencia fué un éxito y mi percepción sobre el servicio satisfactoria...



Y como antes les decía esa satisfacción es nuestro objetivo.

El Chatbot Carina ha sido creado por una empresa española, concretamente de Alicante llamada 1millionbots, la cual está formada por grupos multidisciplinares de biólogos, lingüistas, sociólogos y técnicos.

Su desarrollo inicial fue para castellano e inglés,

Sus creadores son líderes en los asistentes virtuales IA y partner de empresas como telefónica, IBM, BANKIA...

Por cierto, el coste de implantación en fase proyecto BETA fue de 0 euros... y su creador, el español Andrés Pedreño lo cedió a más de 300 instituciones públicas de manera gratuita para este fin.

Inciendo en el mismo tema, ayuntamientos como el de Murcia ya contaban con asistentes virtuales desde hace algo más de un año que ayudaban a los vecinos en los temas más tan comunes y dispares del día a día municipal.

Así ROSI (nombre del Chatbot murciano) ayuda desde hace más de 15 meses a solucionar al vecino las preguntas sobre el cambio de padrón, el servicio de bodas civiles, la información de ayudas o subvenciones, gestión de citas previas, preguntas sobre los horarios de autobuses, teléfonos de interés o tarifas de los centros deportivos (entre muchas otras)...

Esta incorporación a la plantilla murciana se integró dentro de su APP y ha conseguido que los empleados municipales centren su gestión en añadir valor y servicio hacia el vecino, dejando a ROSI el trabajo rutinario...

El asistente fue desarrollado para ser efectivo los 365 días del año a cualquier hora y poder ser utilizado desde cualquier dispositivo móvil, integrándose en RRSS y en la WEB municipal.

El sistema puede llegar a realizar avisos a las concejalías geocalizando el problema a tratar con imágenes que se procesan hasta llegar al responsable de solucionar el problema.

Así temas tan recurrentes en Las Rozas como denuncias por mal uso del tratamiento de residuos, el servicio para recogida de podas, los avisos para malos aparcamientos o los mantenimientos básicos podrían ser directamente gestionados sin intermediación humana en tiempo real.

El tiempo de aprendizaje del programa fué de 6 meses, y en ese plazo estaba operativo al 90%



Un éxito...

Casos más recientes similares al proyecto CARINA o ROSI es que acaba de poner en marcha hace algunas semanas la República de Ecuador donde el gobierno de este país ha sacado un concurso para crear este Chatbot a través de un programa para el Desarrollo promovido y adjudicado por Naciones Unidas (PNUD).

Los Ecuatorianos invertirán durante los próximos meses en un programa llamado CATALINA (humanizar al chatbot con un nombre comun dentro del país es parte de la estrategia de cercanía) que en estadios iniciales se centrará en informar sobre la Pandemia COVID 19, para poco a poco pasar a ser un informador global sobre turismo, impuestos, leyes... y será implantado en las más de 100 webs oficiales de este país..

Países como Guatemala, Chile y Colombia están en fase de incorporar este sistema.

Después de esta presentación y como pueden ver, las aplicaciones iniciales de estos ChatBots son concretas y efectivas, las posibilidades futuras infinitas...

## CHATBOT LAS ROZAS

La implantación de este modelo de interacción en el Ayuntamiento de Las Rozas sería no solo cuantificable (en tiempos de implantación y económicamente), sino que además mejoraría protocolos de gestión obsoletos y resolvería la interacción del vecino con la administración, dando además mucha mayor agilidad a los tiempos de respuesta.

Esta solución tan simple de comunicar con los vecinos, estaría además dando salida a los problemas generados por el COVID19, evitando desplazamientos y eliminando asistencias innecesarias a edificios consistoriales, administrativos o centros de salud, incluso mejoraría la capacidad de gestión de nuestros empleados, ya que emplearían un mayor porcentaje de su tiempo de trabajo en resolver problemas concretos y no dudas repetitivas que podrían ser solucionadas por la IA.

Por otro lado desde nuestro grupo municipal creemos que el futuro de la gestión debe estar íntimamente ligado a la reducción de costes asociados a las duplicidades de la burocracia implantada en los últimos años, por lo que la implantación de este

tipo de Chatbots sería el inicio de una digitalización integral de la burocracia en los servicios municipales y serviría como base del desarrollo de nuevos servicios públicos basados en la resolución de problemas concretos con la consecuente optimización de los recursos a través de una gestión más eficaz de la tecnología.

La implantación de pruebas piloto por concejalía y su integración en una futura “App Las Rozas” dentro de la esperada nueva web municipal, serían claves para que los modelos de gestión tengan un fin común y una estrategia integradora diseñada y planificada para cada area específica dentro de los presupuestos generales del año 2021.

Por todo esto el Grupo Municipal VOX Las Rozas presenta en este pleno de Julio de 2020 esta moción e instamos a este pleno a llegar al siguiente acuerdo:

**Alcanzar un acuerdo entre todos los grupos políticos para la implantación de un primer Chatbot en Las Rozas y con ello iniciar el proceso de digitalización en la parte de comunicación de nuestro Ayuntamiento con los vecinos del municipio a través de la IA.**

Portavoz Grupo Municipal VOX Las Rozas