

# JORNADA DE DIGITALIZACIÓN PARA ENTIDADES LOCALES

16/05/2024

## LAB DE INNOVACIÓN PÚBLICA: EXPERIENCIA PILOTO DE IMPLEMENTACIÓN DE ASISTENTES VIRTUALES (CHATBOT)

(CONSORCIO EDER – AYUNTAMIENTOS DE ABLITAS, FITERO, MILAGRO, MURCHANTE, VILLAFRANCA)



# Ribera In-Red

Innovación ante el reto demográfico en la Ribera Navarra



- Refuerzo de los servicios públicos dirigidos a la ciudadanía y empresas
- Mejorar la innovación, dinamización y adaptación digital de las entidades locales



**LAB DE INNOVACIÓN PÚBLICA:**  
para la mejora y acercamiento de servicios digitales al territorio

Innovación territorial y reactivación de la actividad socioeconómica y la lucha contra la despoblación.



# LAB DE INNOVACIÓN PÚBLICA:

para la mejora y acercamiento de servicios digitales al territorio

- **Identificar e impulsar implementación de soluciones** que ayuden a mejorar y acercar los servicios digitales de las entidades locales a la ciudadanía y empresas de la Ribera Navarra

1

**Análisis del nivel de madurez** digital de los ayuntamientos de la Ribera de Navarra e identificación de las principales áreas de mejora u oportunidad.

2

**Identificación de experiencias exitosas** en el ámbito de la e-administración y transferencia de conocimiento y soluciones innovadoras.

3

**Implementación de soluciones** técnicas adaptadas a las necesidades de la Ribera, con el objetivo de mejorar la eficiencia y accesibilidad de los servicios



# ANÁLISIS DE MADUREZ DIGITAL Y PROSPECCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

## METODOLOGÍA

- **Ámbito:** 23 municipios menores de 5.000 habitantes
- **Recogida de información:** entrevistas, cuestionario y revisión de páginas web.
- **Fecha:** mayo-julio 2023

## RESULTADOS Y CONCLUSIONES

- **Diversidad** del estado de digitalización de los ayuntamientos: recursos, gestión de servicios digitales, herramientas, etc.
- **Dispersión de la información:** web institucional, sede electrónica, APP
- **Brecha digital:** dificultades para la interacción entre ayuntamientos y ciudadanía a través de servicios digitales
- **Herramientas facilitadoras:** interés de herramientas que permitan simplificar el acceso a la información, trámites y servicios digitales

# ASISTENTES VIRTUALES / CHATBOT

La solución tecnológica seleccionada es un **chatbot o asistente virtual** conversacional que, entre otras oportunidades, ofrece:

## Asistencia permanente

Responde consultas ciudadanas y ofrece orientación 24/7 para resolver dudas comunes.

## Adaptación a medida

Entrenamiento y adaptación a las web y demandas informativas de cada municipio.

## Aprendizaje continuo

Utiliza inteligencia artificial y aprende con cada interacción mejorando sus respuestas.

## Conversación amigable

Proporciona una experiencia conversacional natural, cercana, amable y con capacidad para responder en diferentes lenguas.

## Acercamiento integrado

Permite la conexión entre la web institucional y la sede electrónica con la implicación del personal municipal.



# ¿ CÓMO SE HA PUESTO EN MARCHA?

## EXPERIENCIA PILOTO IMPLEMENTACIÓN DE CHATBOT

COMO SOLUCIÓN TÉCNICA PARA MEJORAR Y ACERCAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANÍA  
Y EMPRESAS

# EXPERIENCIA PILOTO IMPLEMENTACIÓN CHATBOT

- **Participantes:** Ablitas, Fitero, Milagro, Murchante, Villafranca

## 1- Configuración de cada asistente

Ajuste a las particularidades web, demandas informativas específicas, etc. Colaboración con los ayuntamientos para la identificación de elementos clave.

## 2- Entrenamiento y pruebas internas

Pruebas internas, para mejorar su comportamiento y la precisión de sus respuestas. Detección de errores, ajustes y nuevos temas.

## 3- Desarrollo y validación en contextos reales

Instalación en web municipal para afrontar fase de funcionamiento público respondiendo a preguntas y consultas ciudadanas. Difusión y nuevos ajustes.

## 4- Evaluación y transferencia

Informes de seguimiento, capacitación del personal municipal para mantenimiento de la herramienta. Evaluación de la experiencia y aprendizajes adquiridos, para su transferencia otras localidades



# FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

La experiencia piloto incluye, además, espacios para la **formación, capacitación** mediante:

- **Sesiones individuales**, personalizadas con cada ayuntamiento participante.
- **Talleres** conjuntos
- **Materiales de apoyo**

La finalidad de esta formación es apoyar la capacidad de gestionar de forma autónoma los chatbot y compartir experiencias y aprendizajes con el resto de participantes.





# RECURSOS:

- **PUESTA EN MARCHA**
- **CONTINUIDAD DEL SERVICIO**



# RECURSOS NECESARIOS PARA LA PUESTA EN MARCHA Y MANTENIMIENTO

- **Página web, sede electrónica**
- **Herramienta, licencia** (Chat fast). Funcionamiento bajo licencia-
- **Personal técnico del Ayuntamiento.** Tiempo e implicación para actualizar, revisar contenidos y métricas, etc. Capacitación.
- **Apoyo técnico especializado** (selección herramienta, configuración inicial, adecuación al recursos digital y trámites frecuentes del ayuntamiento, coordinación con entidades proveedoras servicios digitales, etc.)
- **Difusión** de la disponibilidad de la herramienta.
- **Ciudadanía** que la utilice.



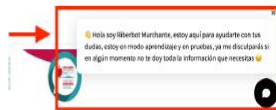
# EXPERIENCIA DE IMPLANTACIÓN





## ÚLTIMAS NOTICIAS

Noticias y Comunicados municipales



Riberbot Murchante

Ayuda online todos los días a cualquier hora



👋 Hola soy Riberbot Murchante, estoy aquí para ayudarte con tus dudas, estoy en modo aprendizaje y en pruebas, ya me disculpas si en algún momento no te doy toda la información que necesitas 😊



Venta de entradas

Sede electrónica

Escribe aquí tu pregunta o consulta...



Powered by ChatFast





Riberbot Murchante

Ayuda online todos los días a cualquier hora

Venta de entradas

¡Claro! Puedes acceder al siguiente enlace para la compra de entradas:

<https://es.patronbase.com/Murchante/Product>

También puedes encontrar la agenda actualizada de actividades y eventos en el siguiente enlace:

<https://murchante.estaraldia.net/>. ¿Hay algo más

lo que pueda ayudarte?

Learn more ▾

Sede electrónica

Escribe aquí tu pregunta o consulta...

Powered by ChatFast



Riberbot Ablitas

Ayuda online todos los días a cualquier hora

en algún momento no te doy toda la información que necesitas 😊

¿Cómo puedo obtener el certificado de empadronamiento?

Puede realizar la solicitud de Certificados Municipales directamente al Ayuntamiento de Ablitas completando el siguiente formulario:

<https://ablitas.es/tramites-online/certificados-municipales/>

Cómo realizar una instancia

¿Cuánto cuesta el abono del gimnasio?

Escribe aquí tu pregunta o consulta...

Powered by ChatFast



Riberbot Fitero

Ayuda online todos los días a cualquier hora

En Fitero disponemos de una agenda con una gran cantidad de eventos. Si deseas consultar la agenda local de eventos de Fitero, puedes consultarla en la web del ayuntamiento

<https://fitero.es/>. Si lo que deseas es

información de eventos de interés turístico puedes acceder a la siguiente web:

<https://turismofitero.com/>. En Fitero al día también puedes encontrar todos los eventos y actividades municipales:

<https://fitero.estaraldia.net/>. ¿Hay algo más lo que pueda ayudarte?


Learn more ▾

Cómo realizar una instancia

Escribe aquí tu pregunta o consulta...

Powered by ChatFast



**Ribebot Villafranca**  
Ayuda online todos los días a cualquier hora


**Factura electrónica**

Si necesitas generar, firmar y enviar una factura electrónica al Ayuntamiento de Villafranca, puedes acceder a esta dirección: <https://efacturaproveedores.animsa.es/> hacer click en generar factura y seleccionar Villafranca.

Deberás disponer de un certificado digital o cl@ve.


En este vídeo puedes ver un tutorial de como realizar el tramite:

Powered by ChatFast


**Ribebot Villafranca**  
Ayuda online todos los días a cualquier hora

Deberás disponer de un certificado digital o cl@ve.

En este vídeo puedes ver un tutorial de como realizar el tramite:



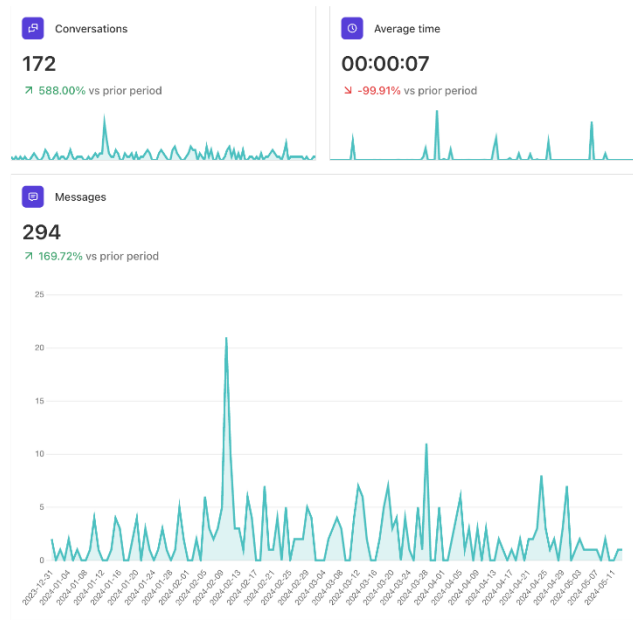
Powered by ChatFast

**Ribebot Milagro**  
Ayuda online todos los días a cualquier hora

**Próximas actividades deportivas**

¡Claro! Puedes encontrar información sobre las próximas actividades deportivas en la agenda cultural del ayuntamiento. Aquí tienes el enlace: **Agenda cultural**. También puedes reservar instalaciones deportivas como la pista de pádel, el gimnasio o el frontón a través de los siguientes enlaces: **Reservar instalación deportiva**. ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarte?

Powered by ChatFast



## AVANCE DE RESULTADOS

- **Nombre:** Riberbot Murchante
- **Fecha instalación:** 21 de diciembre
- **Lugar de instalación:** web institucional
- **Diseño:** burbuja con auto apertura y mensaje de bienvenida en modo pruebas
- **Fuentes información incluidas:** enlaces web y PDF's
- **Mensajes sugeridos con respuestas predeterminadas**
  - Venta de entradas
  - Sede electrónicas
- **Métricas :**
  - Conversaciones iniciadas: 172
  - Mensajes intercambiados: 294
  - Consultas frecuentes: venta de entradas , sede electrónica y actividades deportivas
- El uso aumenta con acciones de comunicación o eventos que generan interés

# LECCIONES APRENDIDAS:

- **DIFICULTADES**
- **VENTAJAS**





## DIFICULTADES / RETOS

- Dispersión de la Información
- Actualización de la información: en web no siempre está actualizada y a momento actual la herramienta no reconoce imágenes o texto en redes sociales
- Entrenamiento y configuración inicial del chatbot supone nuevas funciones
- Uso por parte de la ciudadanía
- Limitación a temas municipales
- Algunas limitaciones de la propia herramienta: actualización nuevas fuentes de Información.



## VENTAJAS DE LA IMPLANTACIÓN

- Mejora la accesibilidad a la Información del Ayuntamiento
- Guía a la persona usuaria en la búsqueda de la Información que necesita
- Permite resolver preguntas frecuentes o recurrentes
- Complementa los servicios que ya se ofrecen
- No supone un gasto muy Elevado
- Herramienta sencilla y fácil de manejar.
- Rápida evolución y Desarrollo de estas herramientas en el mercado.



# CONCLUSIONES

## AVANCE DE RESULTADOS



- Diferencias en cuanto a la forma de trabajo y necesidades específicas de cada ayuntamiento.
- La herramienta utilizada tiene gran potencial para facilitar el acceso y las interacciones entre administraciones locales con la ciudadanía y empresas
- En cada ayuntamiento ha adquirido una derivada diferente en (factura electrónica, sede electrónica, empadronamiento, turismo, deporte)
- Ha servido para identificar con claridad algunas barreras técnicas en digitalización ayuntamientos pequeños: recursos técnicos y humanos disponibles, estructuración y actualización de la Información web, eficacia/eficiencia de procedimientos y practicas utilizadas para difundir hacia la ciudadanía.
- Es importante prestar atención de forma continua a las interacciones para incorporar ajustes y conocer el uso, utilidad y qué demandas informativas existen por parte de la ciudadanía.



# ¡ GRACIAS !

Más información  
[conectanavarrarural.org](http://conectanavarrarural.org)

