

Premios Socinfo Digital: EXTREMADURA TIC



AYUNTAMIENTO
cáceres

Título del Proyecto: “Desde la digitalización hasta una administración proactiva, utilizando IA”

Descripción del proyecto:

En el Ayuntamiento de Cáceres sufrimos un importante proceso de transformación digital en 2020, fundamentalmente a raíz de la implantación de nuestra Plataforma de Administración Electrónica, que supuso no sólo un nuevo paradigma de trabajo en donde se eliminaba por completo el papel, los expedientes pasaban a ser todos en

digital, se planteaban conceptos hasta entonces infrutilizados, como la interoperabilidad, se mejoraba la gestión archivística ajustándonos a un cuadro de clasificación al que se le dotaba de valor reglamentario, se auditaban los accesos, se velaba por la integridad y la protección de datos, se aumentaba la accesibilidad administrativa, se posibilitaba la presentación de documentos, ofertas y notificaciones en 24x7, y se ofrecía una administración en definitiva más cercana, sostenible y eficaz.

Este cambio, que para cualquier con un poco de perspectiva es revolucionario, llevó aparejados algunos cambios organizativos y también el objetivo de seguir creciendo en la prestación de un servicio público que ponga en el centro del objetivo a los ciudadanos.

En ese ámbito se enfoca el presente proyecto en donde, partiendo de nuestra digitalización previa, nos orientamos hacia lo que creemos que es el futuro cercano de la transformación digital dentro de las Administraciones públicas, que va en la línea de una mayor automatización y la implantación de proyectos que apliquen el uso de la Inteligencia Artificial en diversas áreas de actuación. En definitiva, una Administración que facilite al ciudadano la interacción y que sepa adelantarse a sus necesidades.

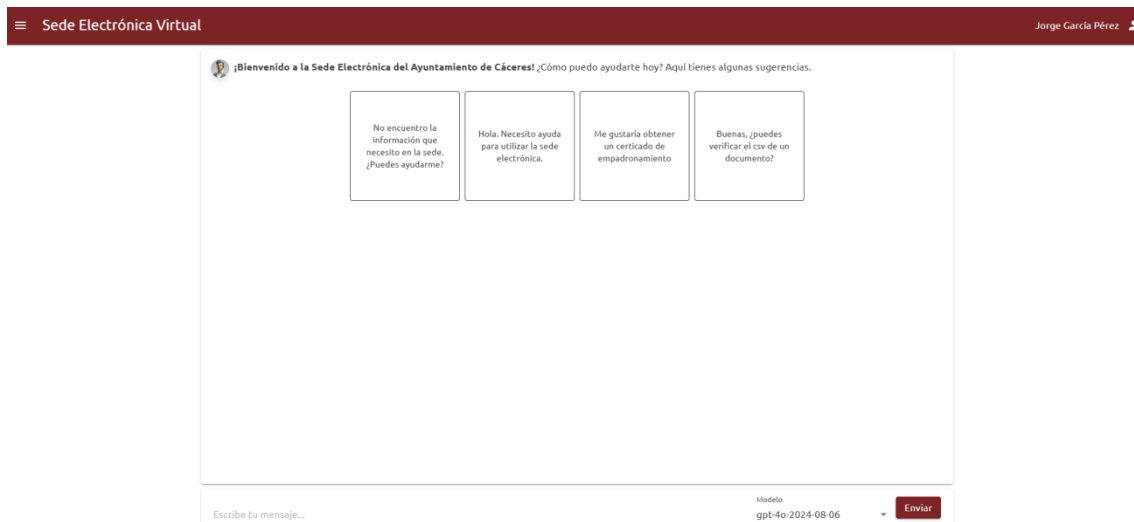
El proyecto que el Ayuntamiento de Cáceres presenta a este concurso es un uso real de la Inteligencia Artificial para un objetivo concreto, acercar el lenguaje administrativo al lenguaje del administrado, y facilitar la realización de determinados trámites hasta un punto en el que la automatización y la interoperabilidad resulten para el ciudadano algo transparente, y den la sensación de simpleza a algo realmente complejo.

Una de las primeras cuestiones que se aborda en el uso de la IA es que es una herramienta que viene a reemplazar a las personas que hacen determinadas tareas, pero eso en las Administraciones Públicas, por sus especiales características, no es algo que aporte demasiado valor añadido. En nuestra opinión la IA debe contemplarse como una herramienta **que complemente el trabajo de los funcionarios, que ayude a que el ciudadano pueda interactuar mejor con la Administración Electrónica, que entienda lo que debe hacer y ponérselo más fácil.**

A día de hoy el Ayuntamiento de Cáceres dispone de más de 320 trámites en su Sede Electrónica. Cuando analizábamos los flujos de tramitación de los expedientes a través

de herramientas informáticas, nos dábamos cuenta de que en muchos casos los retrasos burocráticos se producían porque el ciudadano confundía el trámite que debía utilizar, no entendía la documentación que debía aportar, o equivocaba los datos de la solicitud. Pensamos que ahí hay un gran trabajo por hacer en donde la IA puede ser de gran ayuda. Tenemos que luchar para que el ciudadano pueda utilizar su lenguaje y que ese lenguaje sea compatible con el lenguaje administrativo.

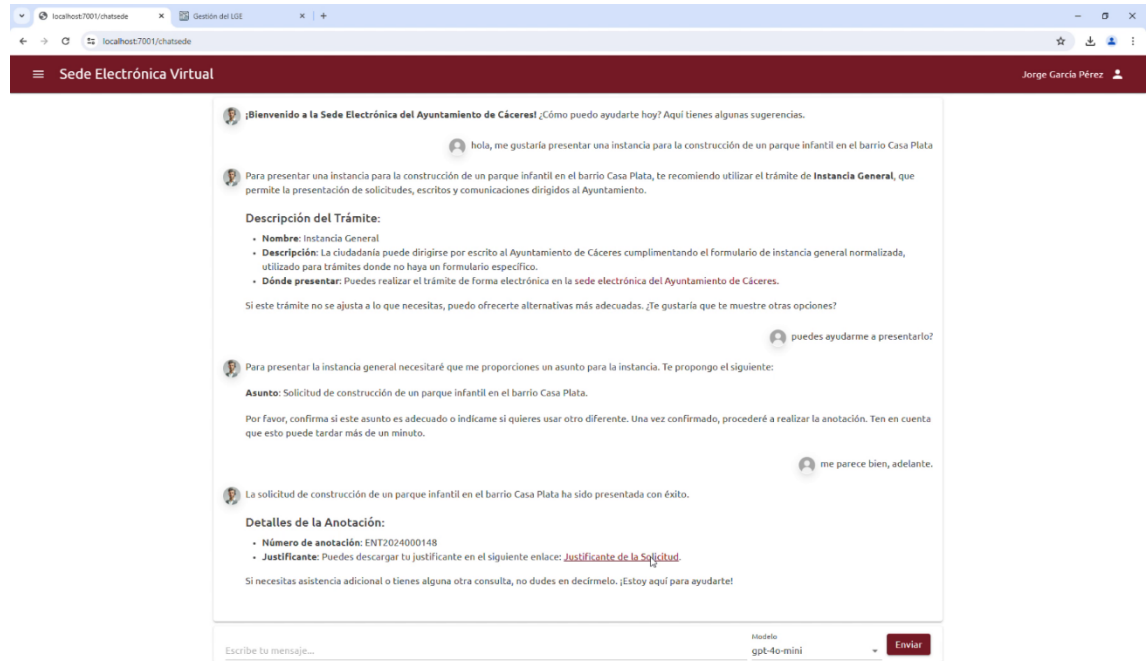
El Ayuntamiento de Cáceres realizó en 2022 quince vídeos formativos para la ciudadanía con idea de mejorar la formación en los principales trámites administrativos. Este proyecto es un paso más en este sentido.



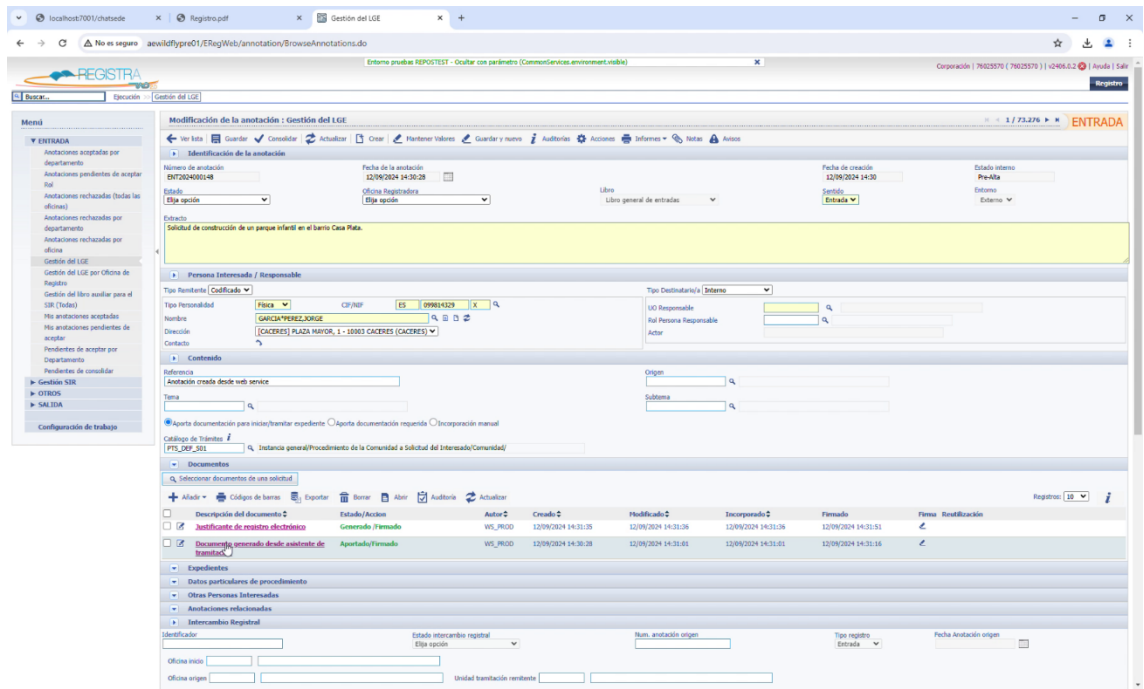
En este proyecto hemos realizado un Asistente de Tramitación para la ciudadanía en el que hemos utilizado Inteligencia Artificial Generativa, con las siguientes funcionalidades:

1. Atender y ayudar al ciudadano con cualquier duda o petición que quiera realizar ante nuestra Sede Electrónica. El asistente será capaz de interpretar el lenguaje natural y responder al usuario para la realización de trámites, consulta de notificaciones, presentación de facturas, consultar publicaciones oficiales, etc. También facilitará enlaces a vídeos formativos que pudieran ayudarle con su petición.
2. Presentación de una Instancia General:

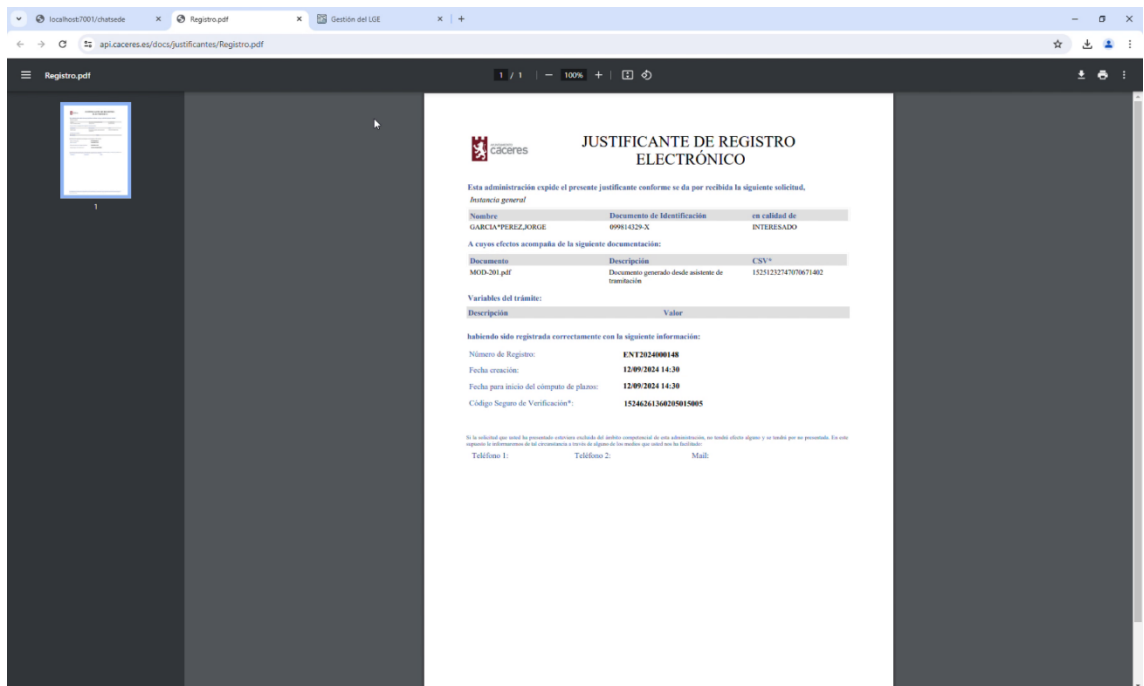
- a. Si la petición que quiere hacer el ciudadano se puede solicitar a través de una instancia general se preguntará al usuario si el asistente le ayuda a presentarla.
- b. Se Propondrá de forma automática un asunto y un contenido para la solicitud que se necesita rellenar.



- c. Cuando el usuario de su conformidad, se generará el PDF normalizado de la solicitud, con todos sus datos y su petición, de forma automática.
- d. Se firmará electrónicamente la solicitud generada y se presentará su solicitud en el Registro de Entrada de nuestro Gestor de Expediente. Todos estos pasos son transparentes para el usuario.



- e. Posteriormente, se obtiene la respuesta del Registro y se devuelve el número de la anotación y el justificante de registro en pdf al ciudadano.



- Solicitud de un Volante de empadronamiento. El asistente podrá facilitar al ciudadano su volante de empadronamiento a partir de su documento de identificación.
- Consulta de documentos a partir de su CSV(Código Seguro de Verificación): El ciudadano podrá validar y descargar documentos a partir de este código.

Como indicábamos la labor que se realiza es para el ciudadano realmente simple, apenas indica lo que quiere hacer y confirma el asunto propuesto. El resultado también resulta simple, aunque engloba una importante complejidad interna y de desarrollo.

Para poder realizar este trabajo, hemos tenido que dotar a la Inteligencia Artificial de la información adecuada y suficiente para entrenar sus respuestas. Para ello hemos acudido a nuestro catálogo de trámites administrativos, que se puede consultar desde aquí: https://sede.caceres.es/sta/CarpetaPublic/doEvent?APP_CODE=STA&PAGE_CODE=CATALOGO,

en donde no sólo existe una denominación para los trámites administrativos, sino que también existe información adicional, como la finalidad del trámite, quién lo puede presentar, los plazos de presentación, cuál es el órgano gestor, plazos de resolución, efectos del silencio administrativo, posibles recursos, normativa básica, reglamentos, pago de tasas, recomendaciones, etc.

En segundo lugar, se ha utilizado nuestro Catálogo de Documentos Administrativos Normalizados, en donde se encuentra nuestra base de datos con todos las instancias y documentos asociados a los diferentes trámites administrativos. Los campos de la instancia se rellenan de forma automática.

Y por último se han utilizado los Servicios Webs de la empresa T-Systems, propietaria del aplicativo de Administración Electrónica, para realizar la anotación en el Registro de Entrada y obtener posteriormente el justificante de entrega cuando se registra una instancia general o cuando se valida un CSV. En el caso del volante de empadronamiento, la integración se ha hecho con los servicios web de la empresa Gt3.

Este proyecto es un ejemplo del potencial que pueden tener estos casos de uso si utilizamos los últimos modelos de inteligencia artificial generativa y somos capaces de “conectarlos” con nuestras aplicaciones. El modelo es lo suficientemente inteligente como para saber que acción tiene que activar en cada momento según la petición del ciudadano.

El proyecto fue presentado oficialmente en el Congreso Potencial Digital que se celebró en Cáceres el pasado mes de septiembre.

Una de las cuestiones que se puso de manifiesto en este congreso a raíz de nuestra ponencia fue la razón por la que, estando operativo, no lo habíamos publicado para un uso general. Y esto se debe principalmente a tres razones que pasamos a exponer:

1. Identificación de los usuarios: la integración de este asistente con nuestra sede electrónica y con sus sistemas de identificación es algo que tenemos pendiente para su implantación. Esta cuestión se puede abordar de varias formas, pero es necesario estudiar en detalle cual de ellas es más eficiente, tanto para nosotros, como administración, como para los ciudadanos.
2. Protección de datos. Hay cuestiones relativas al uso de modelos de inteligencia artificial que todavía nos ofrecen algunas dudas en materia de protección de datos debido a que, actualmente, no hay una legislación firme en la que apoyarnos.
3. Alucinaciones. Creemos que el nivel de alucinaciones en este proyecto es bajo por el hecho de que la información de la que se nutre está muy tasada y muy trabajada, además el rol definido para el asistente también está muy acotado para evitar este tipo de errores. No obstante, es un problema al que cualquier Administración o empresa que ofrezca este tipo de servicios se debe enfrentar.
4. Tokens. El precio de los tokens necesarios para implantar una solución de este tipo es algo que no se puede medir con exactitud, depende del volumen de uso de la herramienta, de la complejidad de las actuaciones a realizar y de la inteligencia de los modelos elegidos. A día de hoy, ser capaces de establecer un coste aproximado de una herramienta cuyo uso puede ser escalable y por tanto de costos crecientes es un hándicap importante. El Ayuntamiento de Cáceres ha previsto un importe exclusivo para el uso de tokens en 2024, si pudiéramos un servicio a la ciudadanía y, por diversas razones, agotáramos este crédito nos veríamos en la obligación de retirar el servicio y eso tendría un coste de imagen para la corporación que a día de hoy no queremos asumir.
5. Limitación en el consumo de APIs de terceros: este asistente consume servicios webs de empresas proveedoras de servicios de IA, en este caso de OpenAi. Estos servicios tienen unas limitaciones de tokens y de peticiones tanto por minuto

como por día que hay que tener en cuenta y calcular muy bien a la hora de escalar las aplicaciones para uso por parte de los ciudadanos.

Conclusión

Por lo tanto, hemos visto cómo la IA nos puede ayudar a prestar un mejor servicio público, mucho más rápido y eficaz. Libera a los trabajadores de la realización de labores informativas de escaso valor añadido. Pero también sabemos que la IA nos abre un abanico enorme de posibilidades, por ejemplo: nos puede ayudar a mejorar nuestra organización, a mejorar la eficacia en la gestión de nuestros expedientes, a mejorar nuestros inventarios o a automatizar la realización de tareas repetitivas.

Creemos que la Administraciones Públicas poseen mucha información, disponen de una gran variedad de datos, por lo tanto, una tarea fundamental consistirá en saber si seremos capaces de hacer las preguntas concretas para extraer información útil de esos datos, de analizar lo que tenemos, de explotar esa información siempre bajo la premisa de prestar un mejor servicio público.

Pensamos que la IA ni es un juguete de 4, ni es la solución mágica que viene a solucionar muchos de nuestros problemas. La automatización, que es un concepto que está muy unido a la interoperabilidad, si además viene de la mano de la Inteligencia Artificial puede provocar una mejora evidente en la eficacia administrativa, una oportunidad que no podemos dejar escapar, pero que también generará un problema organizativo dentro de la Administración, que puede desencadenar desmotivación o una pérdida de enfoque o de creatividad para afrontar la manera en la que debemos prestar nuestros servicios.

La IA nos ha hecho reflexionar a todos los que nos hemos acercado a ella sobre los límites de la tecnología, porque es una herramienta que puede fácilmente tener consecuencias negativas en nuestra sociedad, nos equivocaríamos si pensáramos en ella como un sistema para reemplazar trabajadores, porque entonces probablemente eliminaríamos algunas de nuestra cualidades principales como es nuestra capacidad de intuición, o nuestras apreciaciones morales o culturales, dejar las decisiones en manos de la IA generaría sesgos, discriminaciones, generaría una sociedad gris, menos creativa e imaginativa, una sociedad en la que acabaríamos supeditados a un algoritmo.

Este proyecto se ha realizado con recursos propios, prevemos que algunos de los proyectos que estamos realizando con Inteligencia Artificial se pongan en funcionamiento en primer lugar para los trabajadores internos, y una vez que asentemos las herramientas, abrir al público general algunos servicios, al principio de carácter más informativo que proactivo, para ver el alcance del uso y dotar de una valoración económica más ajustada a la realidad.

