

## Se presenta en Vinaròs el Social Bot

La ciudad avanza como Smart City desarrollando un asistente virtual basado en Inteligencia Artificial para la atención de los servicios sociales



El Ajuntament ha participado en un proyecto pionero de aplicación de la Inteligencia Artificial para facilitar a la sociedad la transformación digital de los servicios sociales. En el desarrollo de la herramienta se ha colaborado con otros municipios de la Mancomunidad Plana Alta como representante del ámbito rural (conformada por seis poblaciones Sant Joan de Moró, Benlloc, les Coves de Vinromà, la Pobla Tornesa, Sierra Engarcerán y Vilafamés), también se ha colaborado con Benicarló, a través de la Estrategia DUSI.

Con su participación y desarrollo de este asistente virtual Vinaròs se consolida como la primera Smart City de la provincia de Castellón en la aplicación de la Inteligencia Artificial en la atención de los servicios sociales, con la puesta en marcha de una herramienta capaz de ofrecer atención e información a la ciudadanía en lenguaje natural. Este proyecto es una clara apuesta del Ajuntament por seguir en la línea que se ha marcado en sus políticas de innovación estos últimos años, innovando en materias como la transformación digital de los servicios públicos y la lucha contra la brecha digital. Todo el trabajo realizado en este proyecto y sus beneficios podrán ser compartidos con la red Innpulso a la que pertenece el municipio de Vinaròs, como ejemplo de buenas prácticas en un ámbito tan importante como es la aplicación de proyectos de Inteligencia Artificial en los servicios sociales de las Smart Cities.

El asistente virtual denominado Social Bot Vinaròs, facilita la accesibilidad y usabilidad de la información sobre los servicios sociales a sus usuarios/as, siendo un elemento más de comunicación digital actualizado. El asistente virtual SocialBot es la puerta de entrada al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales con disponibilidad 24/7. Por otro lado, la herramienta

tecnológica es un apoyo para el personal técnico, ya que permite optimizar el tiempo de acceso a la información y comunicación con la población.

El asistente virtual se presenta en fase beta, e irá mejorando sus respuestas a medida que vaya teniendo más interacciones con las personas que lo utilizan, pudiendo incorporar cada vez más respuestas adaptadas a las necesidades de la ciudadanía en cada momento. Además, estas interacciones generan información de valor anonimizada (Big Data), con aplicación directa a la planificación, evaluación y mejora de los servicios sociales. Esto por ejemplo, sirve como apoyo para la identificación de las necesidades de la población, así como la detección de nuevas situaciones sociales a tiempo real, que quedan registradas en la base de datos, y permite planificar una respuesta adecuada en el territorio de la ciudad de Vinaròs.

Esta iniciativa fortalece el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (SPVSS), y se alinea con la Agenda 2030 en la aplicación de diferentes Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS 9, ODS 10, ODS 11). Teniendo como marco el Laboratorio Provincial de Servicios Sociales Benicarló-Vinaròs, se ha trabajado en la creación de un prototipo de Chatbot Inclusivo, proporcionando una herramienta fruto de un trabajo coordinado entre los equipos de servicios sociales de la Mancomunidad Plana Alta y los ayuntamientos de Vinaròs y Benicarló; el grupo de investigación Social InnovalIDL de la Universitat Jaume I y el equipo de la empresa SemanticBots, spin-off de la UJI cofundada por investigadores del grupo TKBG.

Este proyecto cuenta con la financiación de la Vicepresidencia y Consellería de Igualtat y Polítiques Inclusives, a través del convenio firmado con la Universitat Jaume I. Se trata de un convenio que se firmó en 2018 para promover las actividades del Laboratorio de Servicios Sociales en la provincia de Castellón destinadas a poblaciones menores de 10.000 habitantes, contando también en su implantación al Ajuntament de Vinaròs con financiación al 50% per el EDUSI Social, proyecto europeo desarrollado conjuntamente entre Benicarló y Vinaròs.