

El Ayuntamiento de Vinaròs pionero en la atención de los Servicios Sociales a través de Inteligencia Artificial



La ciudad avanza como Smart City con la puesta en marcha del asistente Social Bot Vinaròs

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 un asistente virtual basado en Inteligencia Artificial.

Se trata de herramienta capaz de ofrecer atención e información a la ciudadanía en lenguaje natural y que se encuentra en la nueva web del área de Política Social del Ayuntamiento.

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 las 24 horas de los siete días de la semana. 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.



Este proyecto es una clara apuesta del Ayuntamiento 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 Inpulso** a la que pertenece 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 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. Lo cual 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.

Este proyecto cuenta con la financiación de la Vicepresidencia y **Conselleria 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 el Ayuntamiento de Vinaròs con financiación al 50% per el **EDUSI Social**, proyecto europeo desarrollado conjuntamente entre Benicarló y Vinaròs.

Vinaròs ha participado en este 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 EDUSI.