

Mediterráneo - 23/03/2023

PIONERO ASISTENTE VIRTUAL

Usan inteligencia artificial para atender los servicios sociales: caso único en Castellón

La ciudad avanza en su apuesta como 'smart city' con la nueva herramienta



Foto de la presentación del proyecto en Vinaròs.

[Javier Flores](#)

El Ayuntamiento de [Vinaròs](#) ha participado en un **proyecto pionero de aplicación** de la [inteligencia artificial](#) para **facilitar la transformación digital** de sus [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 Edusi**.

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 consistorio 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.



Otra foto de la presentación del proyecto, actualmente en fase beta.

'Social Bot Vinaròs'

El **asistente virtual** denominado **Social Bot Vinaròs**, facilita la [accesibilidad](#) y **usabilidad de la información** sobre los servicios sociales a sus usuarios, 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, **puediendo 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.

Plan financiado por el Consell

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.