

DOCUMENTO CERTIFICADO DE ACUERDO: Certificación AY - PLE-27/05/2021-8 32/ 101/2021.- Moción de Vox relativa a la implantación de chatbots [2021/SECRE_MOCION/31] (versión 2)	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QHBZ9-G2YX3-FAW81 Página 1 de 3	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- DANIEL NOGUEIRA MARTINEZ, Secretario General, de AYUNTAMIENTO DE PINTO.Firmado 28/05/2021 13:15 2.- JUAN DIEGO ORTIZ GONZALEZ, Alcalde, de AYUNTAMIENTO DE PINTO.Firmado 31/05/2021 10:10	ESTADO FIRMADO 31/05/2021 10:10



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2094087 QHBZ9-G2YX3-FAW81-406F9DC83CDB8468CA11AEEBADDE88AB690B4C9) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sedelectronica.ayto-pinto.es/portal/Ciudadano/portal/verificarDocumentos.do>



CON50 - v. 1.0

**CERTIFICADO DE
ACUERDO DE PLENO**

Unidad gestora: SECRETARÍA GENERAL
Expediente de sesión n.º: PLE-27/05/2021-8

**D. DANIEL NOGUEIRA MARTÍNEZ, SECRETARIO GENERAL DEL
AYUNTAMIENTO DE PINTO (MADRID)**

C E R T I F I C O :

El Pleno del Ayuntamiento de Pinto, en sesión Ordinaria celebrada el 27 de mayo de 2021, aprobó, en votación ordinaria y por mayoría simple, entre otros, el Acuerdo que a continuación se transcribe:

**32/ 101/2021.- Moción de Vox relativa a la implantación de chatbots
[2021/SECRE_MOCION/31]**

«EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En los próximos años la implantación de nuevos procesos de gestión con Inteligencia Artificial en la administración pública para dar respuesta en tiempo real a las necesidades más habituales del ciudadano de a pie será el caballo de batalla de todas las administraciones públicas. Permitir que el contribuyente pueda realizar cualquier gestión sin limitación en el reloj o en el calendario, se ha convertido en una necesidad que los políticos tenemos que solventar mediante la implantación de medidas concretas y eficientes, sin que estas supongan además, un sobre coste para los vecinos.

Trabajar en este sentido permitirá a corto plazo que las relaciones entre la Administración y el contribuyente sean más fluidas, y que la eficiencia en la gestión repercuta en el ahorro de recursos. A medio plazo, la eficiencia será convertida en ahorro y, en consecuencia, en bajada de impuestos y cambios presupuestarios que harán que el talento humano se pueda aprovechar para realizar acciones y servicios que aporten valor a nuestros vecinos.

Plaza de la Constitución, 1. 28320 Pinto (Madrid) ♦ Tfno.: 91 248 37 00 - Fax: 91 248 37 02



pinto@ayto-pinto.es - <http://www.ayto-pinto.es>

DOCUMENTO CERTIFICADO DE ACUERDO: Certificación AY - PLE-27/05/2021-8 32/ 101/2021.- Moción de Vox relativa a la implantación de chatbots [2021/SECRE.MOCION31] (versión 2)	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QHBZ9-G2YX3-FAW81 Página 2 de 3	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- DANIEL NOGUEIRA MARTINEZ, Secretario General, de AYUNTAMIENTO DE PINTO.Firmado 28/05/2021 13:15 2.- JUAN DIEGO ORTIZ GONZALEZ, Alcalde, de AYUNTAMIENTO DE PINTO.Firmado 31/05/2021 10:10	ESTADO FIRMADO 31/05/2021 10:10



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2021087.QHBZ9-G2YX3-FAW81-406F9DC83CDBB466C411AEEBADD88AB69084C9) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sedelectronica.ayto-pinto.es/porta/Ciudadano/porta/verificarDocumentos.do



AYUNTAMIENTO DE
PINTO

CON50 - v. 1.0

**CERTIFICADO DE
ACUERDO DE PLENO**

Por tanto, podemos afirmar sin miedo a equivocarnos, que los beneficios de esta implantación de nuevos procesos en la administración suponen una clara eficiencia en la gestión, un ahorro de tiempo y una mejoran sustancial en la comunicación entre el Ayuntamiento de Pinto y los vecinos.

Nosotros, los representantes políticos y servidores públicos, estamos aquí para eso, para mejorar la calidad de vida en nuestro municipio y para facilitársela a nuestros vecinos.

En los últimos meses y en relación con la pandemia COVID19, decenas de ayuntamientos españoles han incorporado un asistente virtual llamado CARINA en sus webs municipales. El asistente consiste en una prueba piloto en la que entraron Ayuntamientos como Córdoba, Alcobendas, Elche, Alicante o universidades como la de Murcia, entra otras.

Este chat robotizado, basado en inteligencia artificial (CHATBOT) informa y responde a las dudas más frecuentes planteadas por los usuarios durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, y no solo eso, a cada respuesta además que da, aprende e incorpora datos contrastados tomados a diario de la OMS, el Ministerio de Sanidad y demás fuentes u organismos oficiales, ampliando por tanto a diario sus conocimientos y adaptándolos a las preguntas/respuestas más comunes y demandadas por los usuarios. Permitiendo aliviar los centros telefónicos y el colapso en la atención presencial.

Inciendo en este sentido, ayuntamientos como el de Murcia -mencionado anteriormente-, ya cuenta con asistentes virtuales desde hace más de un año, ayudando así a solucionar a los vecinos las preguntas y dudas sobre el cambio de padrón, el servicio de bodas civiles, ayudas o subvenciones, ayuda en la gestión de citas, horarios de autobuses, tarifas de servicios municipales y un largo etc. Esto ha conseguido que los empleados municipales puedan centrar su gestión en añadir valor y mejorando otros servicios de cara al vecino, dejando al asistente virtual el trabajo rutinario.

Por tanto, la implantación de este modelo de interacción en nuestro Ayuntamiento, sería no solo cuantificable (en tiempos de implantación y económicamente), sino que además mejoraría protocolos de gestión obsoletos y resolvería la interacción del vecino con la administración, dando además mucha mayor agilidad a los tiempos de respuesta (algo de lo que se quejan los vecinos -con razón- con demasiada frecuencia.

Esta solución tan simple de comunicar con los vecinos, estaría además dando salida a los problemas generados por la COVID19, evitando desplazamientos y eliminando asistencias innecesarias a edificios municipales, administrativos, etc. incluso mejoraría la capacidad de gestión de nuestros empleados ya que emplearían como han hecho en otros municipios, un mayor porcentaje de su tiempo de trabajo en resolver problemas concretos y no dudas repetitivas.

Plaza de la Constitución, 1. 28320 Pinto (Madrid)

♦

Tfno.: 91 248 37 00 - Fax: 91 248 37 02

• • •

pinto@ayto-pinto.es • <http://www.ayto-pinto.es>

DOCUMENTO CERTIFICADO DE ACUERDO: Certificación AY - PLE-27/05/2021-8 32/ 101/2021.- Moción de Vox relativa a la implantación de chatbots [2021/SECRE_MOCION31] (versión 2)	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QHBZ9-G2YX3-FAW81 Página 3 de 3	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- DANIEL NOGUEIRA MARTINEZ, Secretario General, de AYUNTAMIENTO DE PINTO.Firmado 28/05/2021 13:15 2.- JUAN DIEGO ORTIZ GONZALEZ, Alcalde, de AYUNTAMIENTO DE PINTO.Firmado 31/05/2021 10:10	ESTADO FIRMADO 31/05/2021 10:10



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2094087_QHBZ9-G2YX3-FAW81_406F9DC83CDBB468CA11AEEBADD88AB6908B4C9) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sedelectronica.ayto-pinto.es/portal/Ciudadano/portal/verificaDocumentos.do>



AYUNTAMIENTO DE
PINTO

CON50 - v. 1.0

**CERTIFICADO DE
ACUERDO DE PLENO**

Asimismo, desde nuestro grupo municipal creemos que el futuro de la gestión debe estar íntimamente ligado a la reducción de costes asociados a las duplicidades de la burocracia implantada en los últimos años, por lo que la implantación de este tipo de medidas sería el inicio de una digitalización integral de la burocracia en los servicios municipales, y serviría como base del desarrollo de nuestros servicios públicos basados en la resolución de problemas concretos con la consecuente optimización de los recursos a través de una gestión más eficaz de la tecnología .

Por todo ello, El Grupo Municipal VOX en el Ayuntamiento de Pinto, propone si procede, la adopción de los siguientes acuerdos:

ACUERDOS

PRIMERO.- *Instar al Equipo de Gobierno, a iniciar todos los trámites necesarios para la implantación del primer Chatbot en la web de nuestros Ayuntamiento».*

Y para que así conste, expido y firmo electrónicamente este certificado en la Villa de Pinto a la fecha que figura en su margen superior, de orden y con el visto bueno de la Alcaldía, y con la salvedad prevista en el artículo 206 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, al encontrarse el acta de la sesión pendiente de aprobación.

Plaza de la Constitución, 1. 28320 Pinto (Madrid)

Tfno.: 91 248 37 00 - Fax: 91 248 37 02

• • •

pinto@ayto-pinto.es • <http://www.ayto-pinto.es>