

FICHA CASO

GOVTECH

CONCEJALÍA DE JUVENTUD, DIVERSIDAD, NUEVAS TECNOLOGÍAS Y DEPORTE. AYUNTAMIENTO DE ALCORCÓN

Fomentar una cultura de conocimiento y trabajo compartido que ayude en el proceso de definición de procedimientos y protocolos.



Ayuntamiento de Alcorcón. Gestión del conocimiento.

Concejalía de Juventud, Diversidad, Nuevas tecnologías y Deporte - Startup: Dezzai.

Descripción del contexto y el caso.

La gestión de las actividades deportivas en Alcorcón se ha vuelto cada vez más compleja debido al creciente número de usuarios y a la constante evolución de la normativa. La carga de trabajo del departamento de Deportes se ha incrementado significativamente, lo que dificulta la atención eficiente a las múltiples solicitudes, subvenciones y trámites administrativos. Además, el hecho de que el conocimiento sobre cada uno de esos procedimientos no sea común —sino que muchas veces esté asignado a una persona concreta— y de que los cambios normativos y requisitos de esos procedimientos se hayan incrementado en los últimos años, dificulta aún más la realización eficaz de todas estas tareas. Un desafío que comparten, además, con el personal de administración y mantenimiento de otras concejalías del Ayuntamiento.

Por eso, la implementación de una plataforma digital permitiría optimizar los procesos, mejorar la transparencia y garantizar una atención más ágil y eficaz, beneficiando tanto a los empleados como a los usuarios de los servicios deportivos.

EL RETO:

¿Cómo podríamos fomentar una cultura de conocimiento y trabajo compartido que ayude en el proceso de definición de procedimientos y protocolos dentro del área de Deportes del Ayuntamiento de Alcorcón?

Subretos:

- ¿Cómo podríamos ayudar al área de Deportes a registrar y actualizar todo el conocimiento interno que se va generando por los diferentes departamentos del Ayuntamiento de forma constante y colaborativa?
- ¿Cómo podríamos automatizar la creación de manuales y guías sobre los procedimientos y protocolos del área?
- ¿Cómo podríamos facilitar la búsqueda de ayuda y consulta de procedimientos, adaptándose a las necesidades de sus equipos?

La solución ganadora: un asistente virtual conversacional para optimizar la gestión de procesos por Dezzai.

La propuesta ganadora del reto ha sido de Dezzai, que desarrolla un asistente virtual conversacional que permite a los funcionarios ir validando paso a paso, de forma sencilla y ágil, las distintas etapas, detalles y responsables involucrados en cada proceso de trabajo.

Se ha desarrollado un asistente virtual inteligente capaz de entender y generar lenguaje natural para optimizar la documentación de procesos internos. Este asistente, alimentado con una gran cantidad de información relevante (documentos legales, subvenciones anteriores, etc.), genera automáticamente documentos, responde preguntas y colabora con los usuarios en la creación de procedimientos detallados y precisos. La herramienta busca facilitar la estandarización de procesos, reducir el tiempo dedicado a tareas administrativas y mejorar la eficiencia general de la organización. Para lograr esto, se ha creado un repositorio de conocimiento con toda la documentación relevante y se ha desarrollado una interfaz intuitiva que permita a los usuarios interactuar con el asistente de manera natural y sencilla.

Piloto govtech: gestión del conocimiento.

El piloto govtech es la implementación de una solución govtech en un espacio real pero controlado, para comprender las oportunidades e impactos de usar una tecnología en un contexto específico y para un reto en concreto.

En este caso, el piloto de 5 meses se ha desarrollado con la Concejalía de Juventud, Diversidad, Innovación y Tecnología del Ayuntamiento de Alcorcón y ha consistido en:

- Desarrollo del Lago de Datos
- Desarrollo y pruebas del Asistente Virtual de Transferencia de Conocimiento.
- Formación a los técnicos.
- Desarrollo y pruebas del Asistente Virtual de Consulta.
- Fin del proyecto y resultados.

Principales resultados del piloto



- > El proceso de subvenciones deportivas de Alcorcón, por primera vez centralizado y accesible en un solo asistente conversacional (chatbot).
- > Capacidad de formar a nuevos técnicos de manera ágil, autónoma y estandarizada.
- > Creación de un repositorio de procedimiento fácilmente actualizable y que puede servir de referencia para otras áreas de subvenciones.

Un piloto solo fracasa si no genera aprendizajes.

El piloto finaliza con una Sesión de Aprendizaje en la que se evalúa si la solución pilotada ha dado respuesta al reto, se valoran las especificaciones y funcionalidades técnicas de la herramienta y se analiza cómo la introducción de esta nueva herramienta impacta en el servicio o proceso.

Los principales aprendizajes de este piloto han sido:

- **Eficiencia en la recopilación y accesibilidad de la información:** El proceso ha permitido reunir y centralizar documentos clave. De esta manera, se ha mejorado la organización de los documentos, facilitando el proceso de adaptación a los nuevos integrantes del equipo que puedan ayudar a distribuir la carga de trabajo.
- **Claridad en el lenguaje:** La simplificación de textos y reducción de acrónimos ha mejorado la comprensión y accesibilidad de la información.
- **Necesidad de automatización:** Es crucial incorporar mecanismos de actualización automática para evitar cargas manuales y mantener la documentación siempre al día.

“Esta herramienta fue más allá de lo que inicialmente pensábamos, que era un manual de procedimientos: plantea un tema de reorganización interna”.

Estela Fernandez Lopez, jefa de Sección Innovación Tecnológica

Gracias al piloto, se ha logrado recopilar y poner a disposición de todo el Ayuntamiento este proceso de gestión de subvenciones que anualmente dota de 600.000 euros a diversos centros deportivos y que tiene una alta complejidad administrativa. A su vez, se ha identificado el proceso para esta recogida, así como la necesidad de mantener este repositorio de información, actualizado. Estas conclusiones ayudarán al Ayuntamiento a valorar el potencial de esta herramienta en otras subvenciones municipales con el objetivo de

estandarizar los procesos, sobre todo en aquellas áreas que son comunes (área de legales, administrativas, etc.).

En cuanto al impacto del asistente virtual en el Ayuntamiento de Alcorcón, el piloto ha permitido detectar aspectos que deben tenerse en cuenta en caso de querer escalar la implementación de este tipo de soluciones dentro de la Concejalía de Juventud, Diversidad, Nuevas tecnologías y Deporte y, del Ayuntamiento en general. Algunos de los más relevantes son:

- Contar con personal de las áreas para revisar y clasificar documentos según su importancia, así como para ayudar en la adaptación y simplificación de lenguaje técnico, especialmente en subvenciones con múltiples acrónimos.
- Identificar y unificar secciones legales y administrativas comunes entre diferentes subvenciones, facilitando el procesamiento y aplicabilidad de la solución a otras áreas del Ayuntamiento.
- Automatización y vinculación con sistemas existentes como es el sistema de gestión de expedientes actual para crear flujos de trabajo más eficientes.

