

# Agilizar y simplificar trámites en DFB con IA y automatización



4 de diciembre de 2024

**01**

**La IA en la Diputación Foral de Bizkaia**

**02**

**Casos de Uso de IA Clásica**

**03**

**Casos de Uso de IA Generativa**

**04**

**RPA**





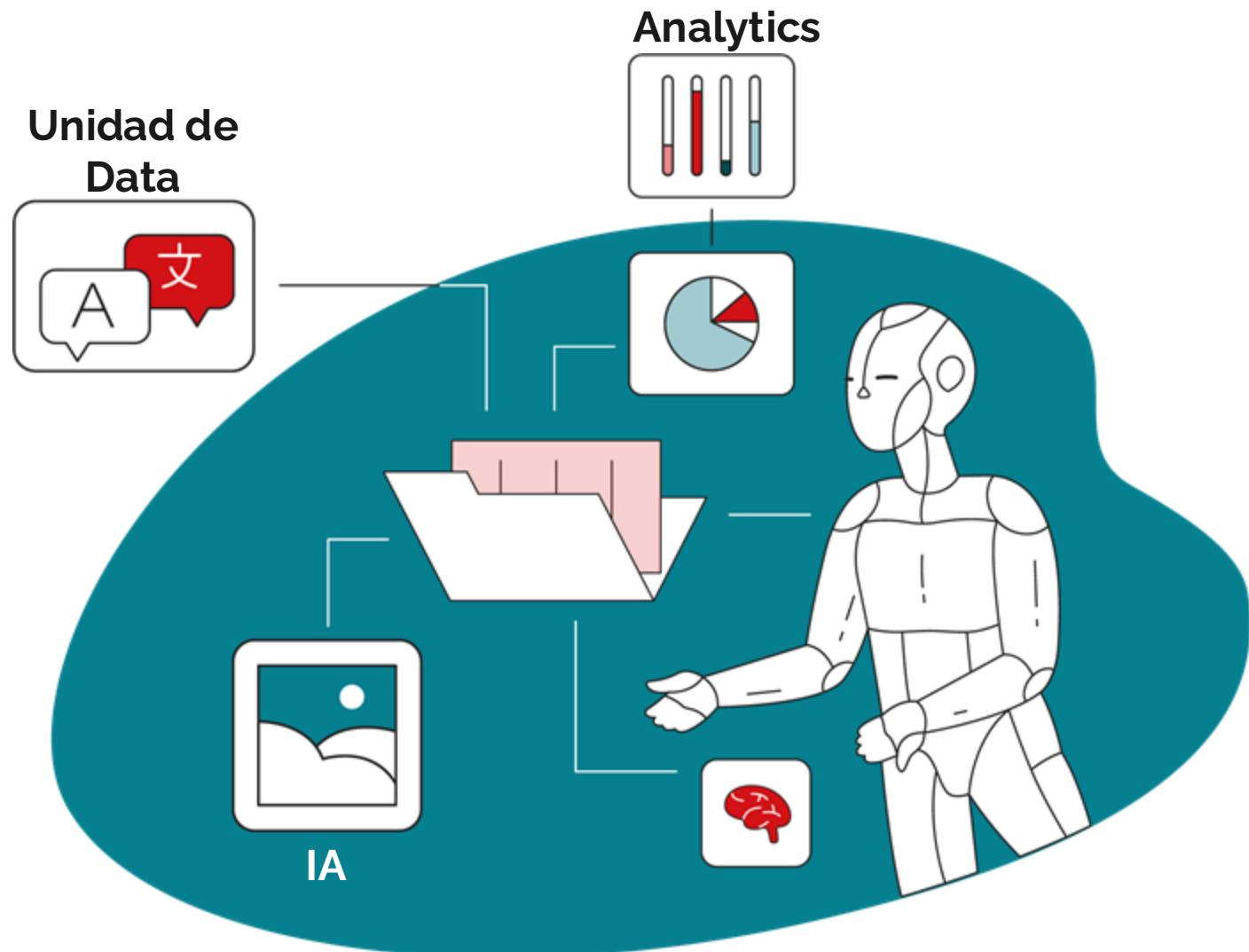
# La IA en la Diputación Foral de Bizkaia

# Unidad de Data, Analytics e IA en la DFB

Se ha creado una unidad de Data, Analytics e IA para acelerar la implementación de soluciones avanzadas y colaborar con otros equipos en la **integración de inteligencia artificial**.

Desarrollamos capacidades en ciencia de datos, IA generativa, GeoIA, gobernanza de IA y gestión de riesgos.

La unidad también busca alianzas con **socios tecnológicos especializados** para acompañarnos en esta fase de adopción y crecimiento.



# Enfoque en la Ciudadanía - IA y Experiencia de Usuario/a (Cx)

## IA Generativa y Clásica con Enfoque en la Ciudadanía

Los proyectos de IA de la Diputación Foral de Bizkaia se diseñan con el objetivo de crear experiencias de servicio público **accesibles, cercanas y personalizadas**.

La IA facilita una atención eficiente y adaptada a las necesidades reales de la ciudadanía, mejorando la accesibilidad y la calidad de la interacción entre la administración pública y la personas.



A man in a suit and a woman in a grey top stand in front of a wall covered in a complex network of glowing blue lines, resembling a brain's neural structure. They are looking at a large projection of a brain on the wall. The man is pointing towards the projection.

# IA Clásica Casos de Uso

# Casos de Uso de IA Clásica en la Diputación

## IA Clásica

Predicción del riesgo de institucionalización de personas en residencia



Diagnóstico de Infraestructura de Batuz



Modelo predictivo de gestión de espacio en discos



Modelo Predictivo de Emergencias (Isócronas)



Monitorización y predicción de afluencia a Gaztelugatxe



# Predicción del riesgo de institucionalización de personas en residencia

Utilizamos un modelo de Random Forest para predecir la probabilidad de que una persona mayor necesite ingresar en una residencia, ayudando a prolongar su permanencia en el hogar



- **Modelo 2020**
  - a. 20 variables
  - b. Precisión 64%
  - c. Predicción de riesgo
  
- **Modelo 2024**
  - a. +1000 variables
  - b. Precisión
  - c. 90% Predicción de riesgo + tiempo hasta institucionalización

# IA Generativa Casos de Uso



# Casos de Uso de IA Generativa en la Diputación

## IA Generativa

Asistente virtual para Udalekuak



Asistente Virtual de BATUZ



Apoyo en la Validación de Facturas de Subvenciones



# Asistente virtual para Udalekuak

Chat virtual desarrollado en castellano y euskera para facilitar la tramitación de solicitudes en el servicio de Udalekuak (Microsoft ChatGPT).



- **60k solicitudes anuales**
- **Plataforma:** Azure AI
- **Tipo de modelo:** LLM
- **Modelo base:** GPT-3.5
- **Fine-tuning:** No
- **RAG:** Sí
- **¿En euskara?**: Sí, traductor Itzuli

# Apoyo en la Validación de Facturas de Subvenciones

Herramienta para simplificar y agilizar la revisión de facturas en el Departamento de Promoción Económica, permitiendo dedicar más tiempo a actividades de mayor valor añadido.



- **Plataforma:** Watsonx.ai
- **Tipo de modelo:** LLM
- **Modelo base:** Llama-3-40b-chat
- **Fine-tuning:** No
- **RAG:** Sí
- **¿En euskara?:** Sí, traductor multilingual-e5-large

# Automatización de procesos

# Impulsando la Transformación Digital con RPA

La Diputación Foral de Bizkaia junto con Lantik, en su proceso de transformación digital, ha aplicado **la tecnología RPA a varios de sus procedimientos administrativos** buscando la mejora continua y la innovación.



## Objetivo

**Liberar** a las personas de **tareas** repetitivas y **tediosas**, del tiempo que les dedican para así **aportar** un **mayor valor** en otras labores más estratégicas,

Se desarrolla la plataforma **BOTERE**.

Esta tecnología ha permitido reducir la carga administrativa, agilizar trámites y optimizar los recursos disponibles en diferentes departamentos como Hacienda, Acción Social y Administración Pública.



# RPA: Automatización al Servicio de la Administración Pública

La tecnología RPA (Robotic Process Automation) consiste en el uso de software para automatizar tareas repetitivas y rutinarias en sistemas informáticos, replicando las acciones humanas de forma precisa y eficiente.

## 1. Tecnología no invasiva

- Trabaja sobre sistemas y aplicaciones existentes.
- Compatible con cualquiera que se implemente en el futuro.
- No es necesario cambiar los sistemas o aplicaciones.

## 2. Mejor experiencia de cliente

- Cliente más satisfecho, por una respuesta más rápida, 100% precisa y con más posibilidades de ser atendido por personas.

## 3. Auditoría

- El 100% de las acciones son auditadas, sean estas robotizadas o humanas.

## 4. Rentabilidad

- Reducción de los costes. Tareas manuales y repetitivas realizadas por software.
- Retorno más elevado y rápido de la inversión.
- Bajos costes de integración.

## 5. Productividad

- Los robots trabajan 24 horas / 7 días
- Las personas se pueden dedicar a tareas de valor añadido, liberándose de tareas repetitivas.



## 6. Servicio de mayor calidad

- Minimiza la intervención manual, se reduce el número de errores.
- Mejor servicio.

## 7. Mayor capacidad de gestión

- Mejor gobierno, con mayor seguridad en los datos y en la gestión de los riesgos.
- Mejor gestión de los picos de demanda

## 8. Mejor control y analítica

- Acceso a datos precisos y sin errores de diversas fuentes.
- Altas capacidades de reporting.
- Mejor toma de decisiones.

## 9. Mejor experiencia de las personas trabajadoras

- Pueden dedicar su tiempo a tareas que aporten mayor valor.

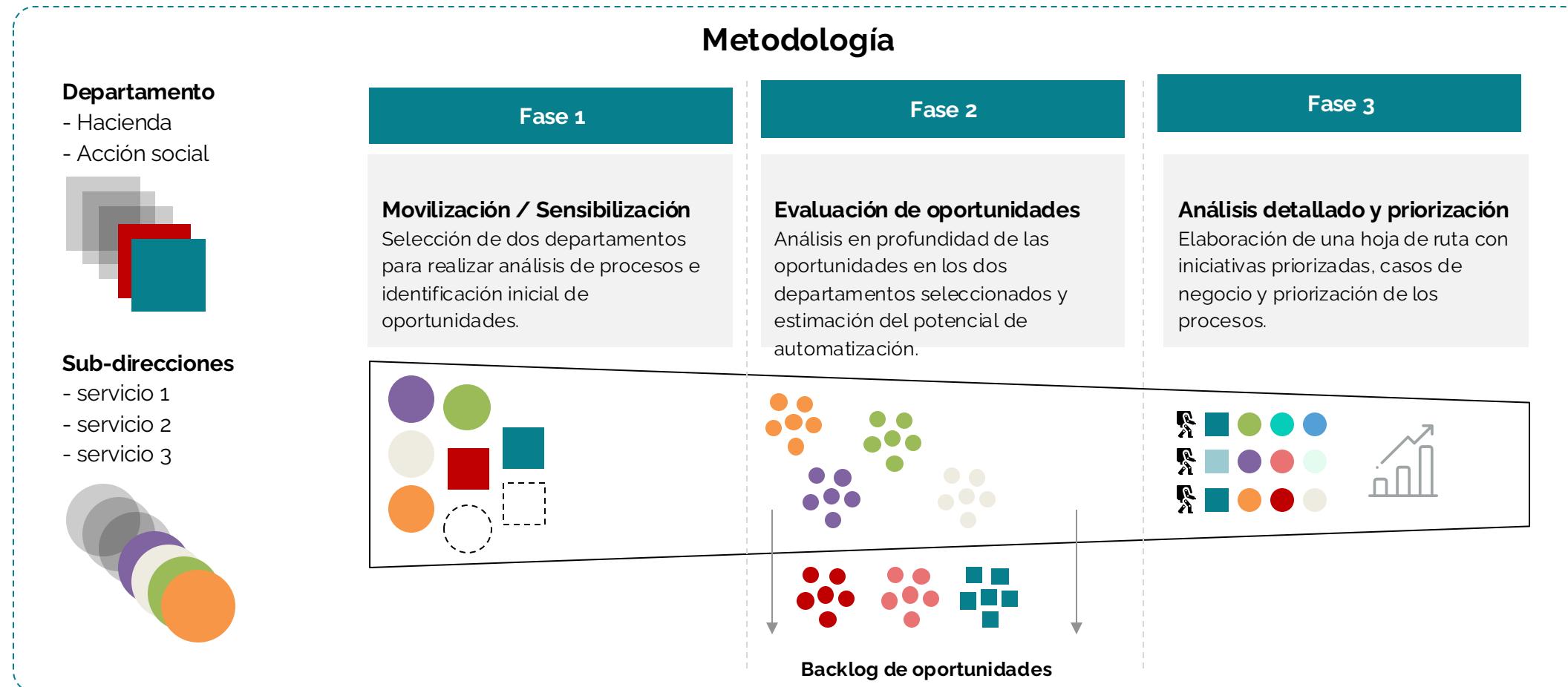
## 10. Agilidad en la implantación

- La puesta en marcha de los robots se realiza de forma rápida..
- Reduce el "Time to Market"

# BOTERE: La herramienta de automatización de la DFB

**BOTERE** es la plataforma de robotización de procesos de la DFB basada en componentes de la plataforma UiPath.

Está diseñada para liberar a las personas de tareas repetitivas y tediosas, permitiéndoles centrarse en labores estratégicas.



# ¿Qué estamos haciendo?

## Promoción económica

- Subvención RNT
- MINIMIs

## Acción Social

- Acceso descarga INE  
Descarga de datos de POMO
- Cuadro de Mando de Zaintzapp
- EtxeTIC
- Proceso colegiación
- Proceso gerocultores
- Capacidad económica
- Gestión PVS

## Hacienda y finanzas

- Identificación. Proceso para cambio de NIF y baja por duplicado.
- Mutualistas 2019
- Liquidaciones
- Prebaja por anulación
- IVA

## Admon. Pública y Rel. Institucionales

- Avantius
- Sede GOVA
- Anuncios boletín
- Contratos menores
- Consulta registro licitadoras
- Altas y bajas de IT en SS
- Interoperabilidad

## Lantik

- Automatizar indicador de spufi
- Indicador Resumen Final Petición
- Borrado de metadatos
- Actualizar las realizaciones del mes en diferentes Excel con datos
- Cálculo de Indicadores de Calidad
- Remedy
- SoapUI Artez
- KPI
- Borrado ficheros obsoletos
- Zeregin
- Metadatos
- Observatorio turismo
- Indicadores
- Giltza

# Acción Social – Capacidad Económica

Diariamente el proceso obtiene el listado de Tareas Planificadas con asunto "RPA: Revisión prestaciones", accede a E-Sil para consultar sus prestaciones y según lo encontrado poder calcular así su capacidad económica.



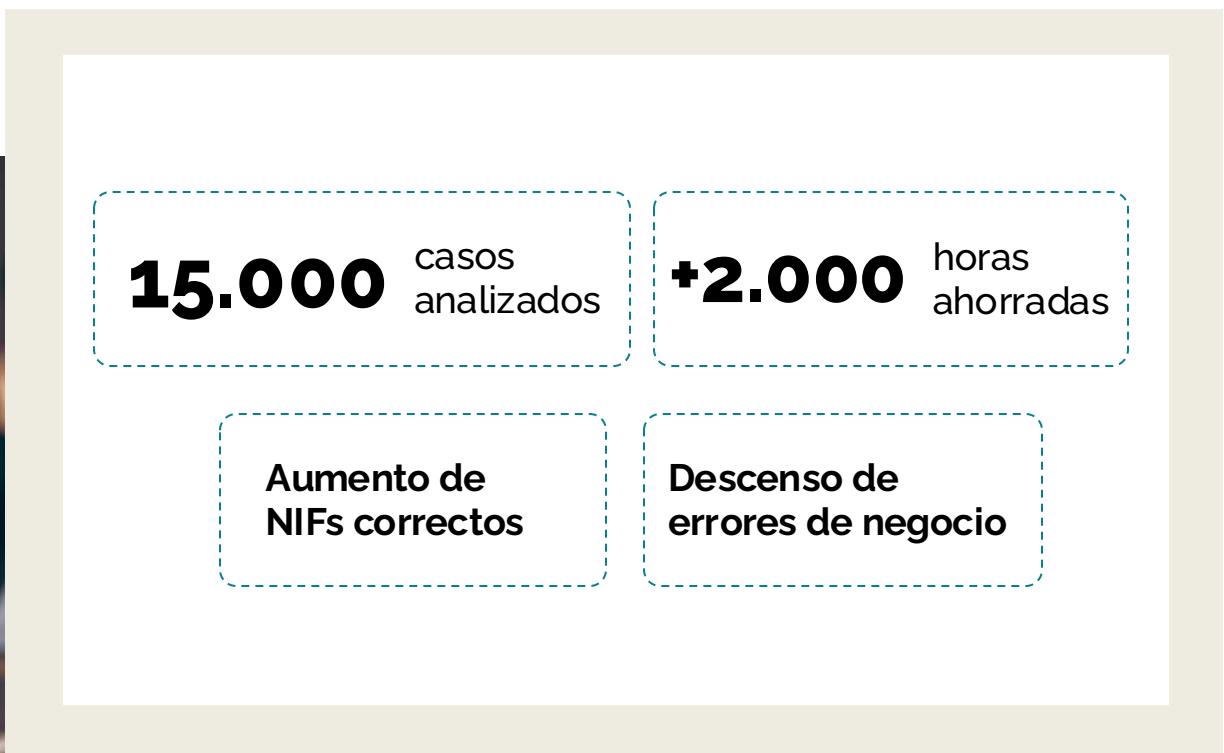
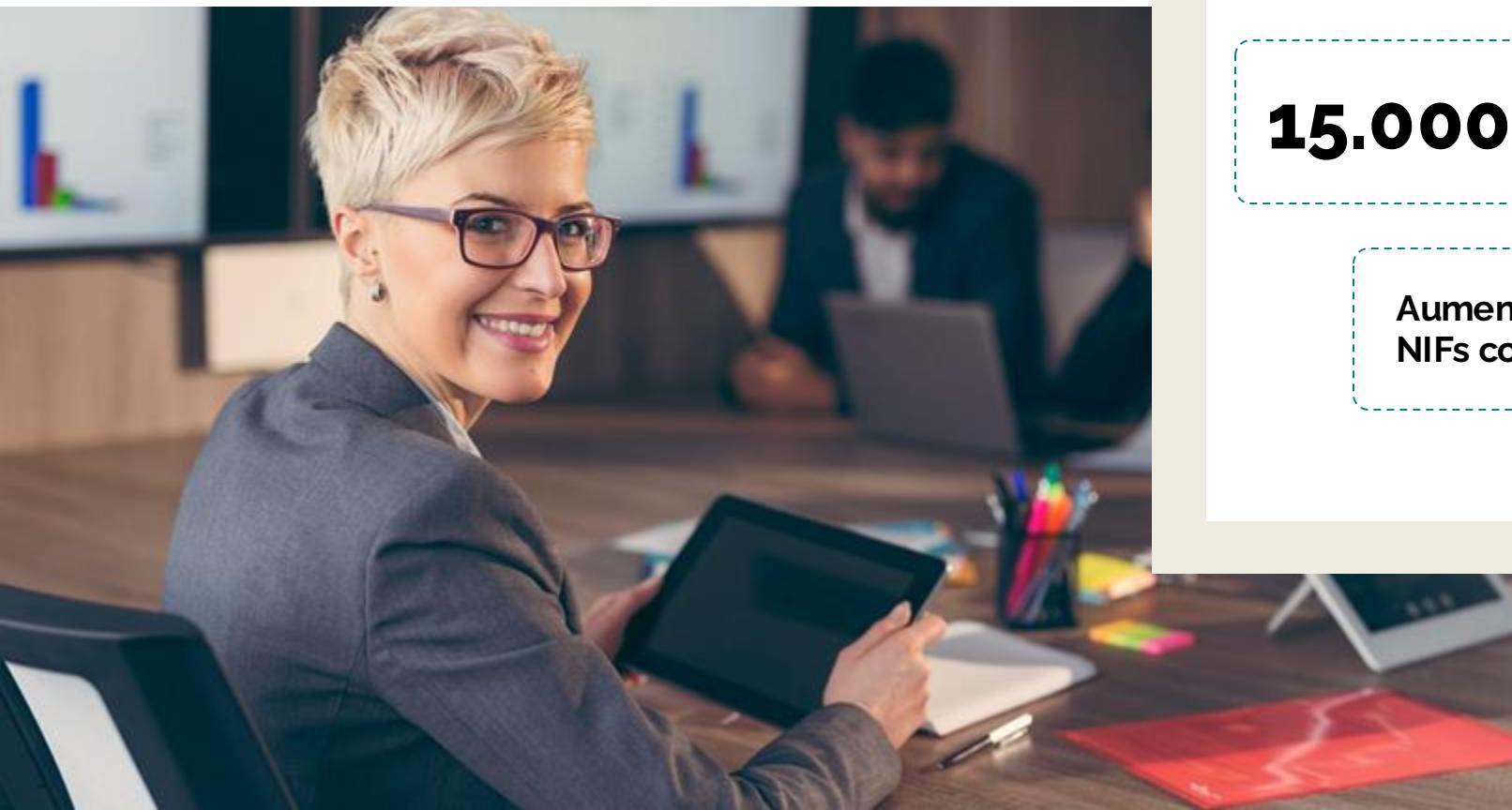
**4.438** casos analizados

**185** horas ahorradas

Acceso a sistemas de terceros  
de forma robotizada

# Hacienda – Cambio de NIF y Baja por Duplicado

Proceso que se ejecuta diariamente para verificar si los datos de NIF son correctos y que optimizan la gestión de cambios y duplicados.



# Eskerrik asko!



**Ainara Etxeandia Sagasti**

Jefa del Área Diseño de Servicios Digitales y Data

[ainara.etxeandia@bizkaia.eus](mailto:ainara.etxeandia@bizkaia.eus)