

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





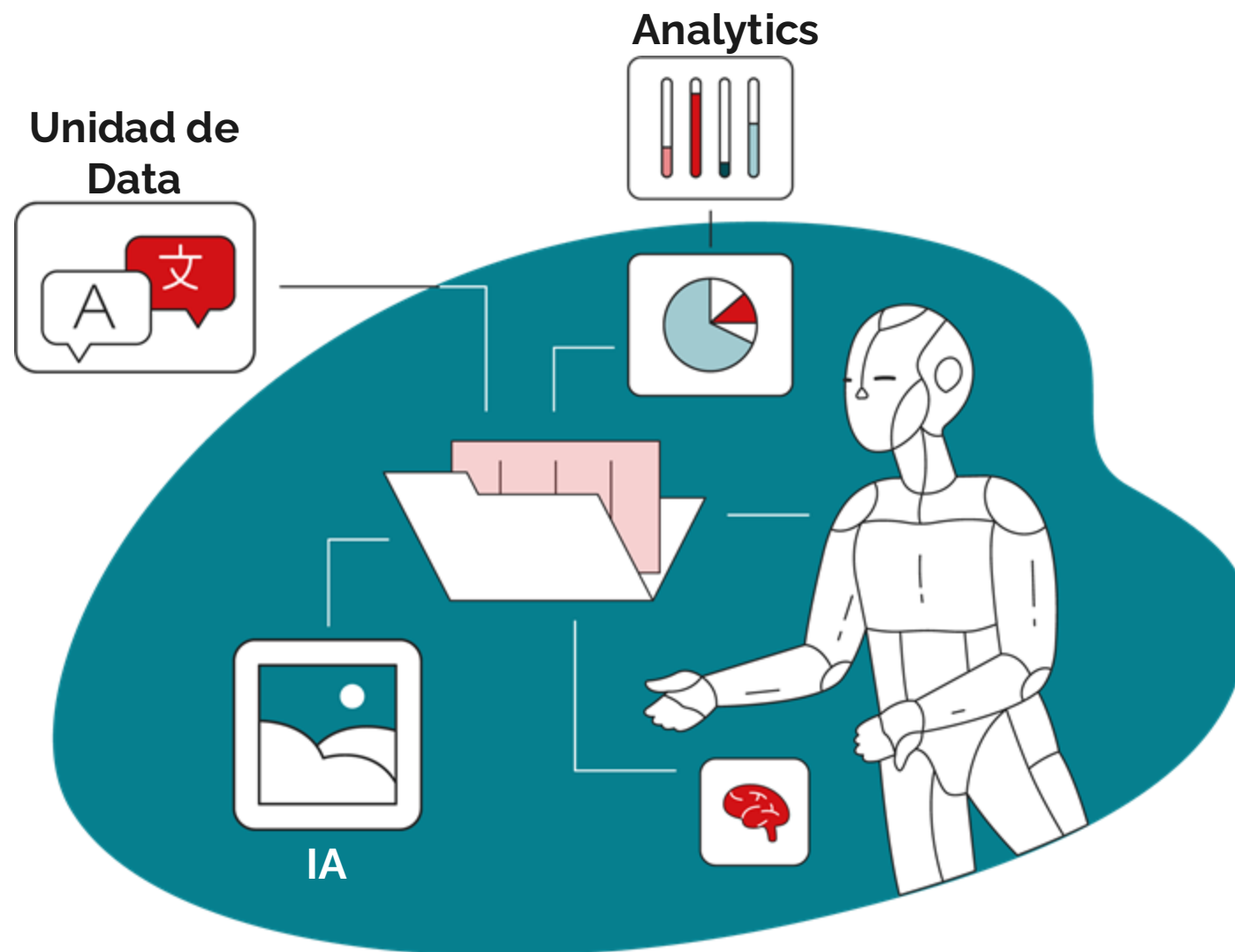
La IA en la Diputación Foral de Bizkaia

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 and a woman are standing in front of a large, glowing, abstract network structure projected onto a wall. The man, on the left, is wearing a dark suit and glasses, looking towards the projection. The woman, on the right, is wearing a light-colored long-sleeved shirt and jeans, pointing her right index finger at the projection. The projection itself is a complex, glowing blue and white network of lines and nodes, resembling a neural network or a complex data structure. The background is dark, making the glowing projection stand out.

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



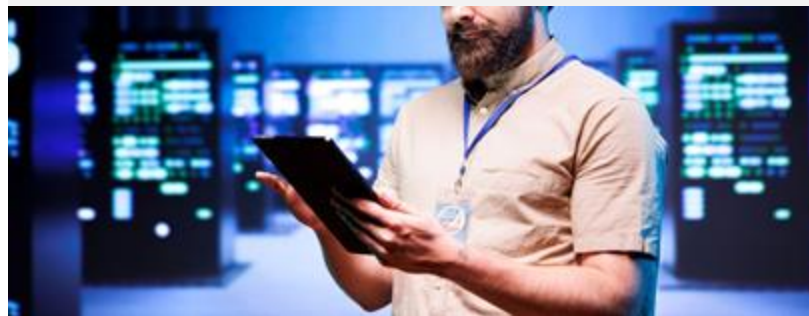
Casos de Uso de IA Generativa en la Diputación

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"

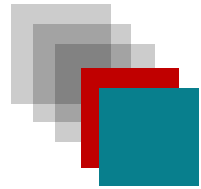
BOTERE: La herramienta de automatización de la DFB

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.

Metodología

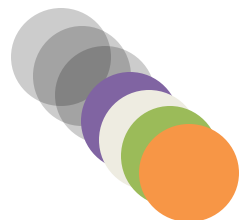
Departamento

- Hacienda
- Acción social



Sub-direcciones

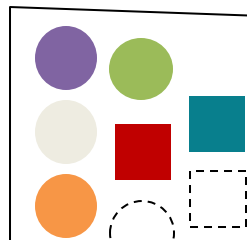
- servicio 1
- servicio 2
- servicio 3



Fase 1

Movilización / Sensibilización

Selección de dos departamentos para realizar análisis de procesos e identificación inicial de oportunidades.



Fase 2

Evaluación de oportunidades

Análisis en profundidad de las oportunidades en los dos departamentos seleccionados y estimación del potencial de automatización.



Fase 3

Análisis detallado y priorización

Elaboración de una hoja de ruta con iniciativas priorizadas, casos de negocio y priorización de los procesos.



Backlog de oportunidades

¿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.



15.000 casos
analizados

+2.000 horas
ahorradas

Aumento de
NIFs correctos

Descenso de
errores de negocio

Eskerrik asko!



Ainara Etxeandia Sagasti

Jefa del Área Diseño de Servicios Digitales y Data

ainara.etxeandia@bizkaia.eus