

Reto. COORDINACIÓN VIRTUAL DE AGENTES

Justificación de la necesidad

Las administraciones públicas son las organizaciones que mayor volumen de datos, documentos e información gestionan, pero se encuentran en su mayor parte dispersos entre los diferentes sistemas de información existentes (salud, economía, servicios sociales, etc.), y los repositorios que los albergan no siempre están dotados de suficientes controles orientados a la deduplicación y/o de la necesaria interoperabilidad administrativa.

Actualmente, gracias a los avances de la **inteligencia artificial** y minería de datos, confluyen los ingredientes necesarios que permiten aprovechar todo este potencial para alcanzar una mejora cualitativa hacia la excelencia de los servicios, atención y cuidado de la ciudadanía. En el mercado encontramos una cantidad de empresas y servicios que funcionan estancos a modo de nicho, pero no existe una solución tecnológica comercial completa que aglutine un conjunto de datos y servicios de origen diverso y que permita gestionar, interactuar y aprender de las necesidades de los usuarios para mejorar los servicios y tiempos de respuesta de la Administración.

Por todo ello, se pretende **crear un servicio de Coordinación Virtual de Agentes (COVA) inteligentes con un alcance transversal capaz de llegar a toda la ciudadanía**, que no sólo permita **consultar datos**, sino que pueda **interactuar y reaccionar en base a los eventos o información generada**, **proponer cambios conductuales** para que se puedan crear nuevas vías de comunicación, y **mejorar los procesos existentes** para que la Administración gane agilidad para garantizar la equidad y justicia social.

Objetivos que se pretenden alcanzar

El objetivo principal es la **implementación de un servicio de Coordinación Virtual de Agentes (COVA) inteligentes**, con atención multicanal y enfoque en la inferencia inteligente y la explotación industrial de datos, con los siguientes objetivos a nivel social y tecnológico:

- Proactividad de la Administración Pública en el ámbito de la asistencia y bienestar social, agilizando los procesos, mejorando la atención a la ciudadanía y optimizando la entrega de servicios
- Mejora efectiva de la experiencia ciudadana en la accesibilidad a los servicios de la Administración
- Mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, mediante la personalización y enfoque centrado en el ciudadano
- Mayor participación ciudadana y transparencia de datos, fortaleciendo la confianza en la Administración Pública
- Aprovechar el potencial de los datos de la Administración Pública asturiana, para implementar nuevas formas de gestión pública basadas en la automatización de tareas
- Incrementar la eficiencia, eficacia e inteligencia en el tratamiento de los datos en el seno de la Administración

CARACTERÍSTICAS ESPERADAS DE LA SOLUCIÓN

- Identificación de objetivos y elaboración de la hoja de ruta
- Recolección de datos
- Preprocesado del dato
- Aplicación de analítica descriptiva, predictiva y prescriptiva
- Retroalimentación
- Despliegue del servicio de Coordinación Virtual de Agentes (COVA) inteligentes con un enfoque multidispositivo, que permita interactuar con otros elementos como dispositivos IoT (médicos asistenciales, *wereables*, etc.) y extender el alcance del sistema



BENEFICIOS/IMPACTO ESPERADO CON EL PROYECTO

La ciudadanía en general podrá:

- Disfrutar de una comunicación más eficiente y personalizada con la Administración, a través de consejos y recomendaciones adaptadas a sus necesidades
- Realizar gestiones de manera rápida y conveniente

Los trabajadores públicos tendrán mayor agilidad para:

- Tramitar los procesos administrativos, al optimizar su trabajo y ser más eficientes en la atención y gestión de las solicitudes ciudadanas
- Obtener información útil para la toma de decisiones proactiva a todos los niveles

