

## BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

### TÍTULO:

**Montfry: el asistente virtual del Ayuntamiento de Montefrío (Granada)**

### INFORMACIÓN INICIAL:

#### PROBLEMA:

Desde el Ayuntamiento se observaron dos problemas principales a los que dar respuesta. El primero, a la mayoría de las instancias presentadas por los ciudadanos le faltaban documentos para tramitar su solicitud. El segundo, desde la publicación en el National Geographic en 2015 del reportaje titulado [10 pueblos con mejores vistas del mundo](#), en el que se hace mención de la localidad, el auge de turistas ha aumentado considerablemente. Los turistas demandan información al instante y a cualquier hora del día.

#### SOLUCIÓN GLOBAL:

Como solución, se pone en marcha la creación de un asistente virtual que ayude a los ciudadanos y turistas de Montefrío en sus relaciones con el Ayuntamiento, ya sea para trámites o para consultas.

#### COSTE APROXIMADO:

Montfry ha sido una iniciativa de coste 0, llevado a cabo por personal funcionario del Ayuntamiento.

#### TERRITORIO:

Montefrío (Granada)

#### PÚBLICO DESTINATARIO:

Vecinos y vecinas del municipio de Montefrío que necesiten relacionarse con el Ayuntamiento así como los turistas que visitan el pueblo.

#### ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Ayuntamiento de Montefrío (Granada)

## DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

Montfry es un *bot* pensado para aclarar dudas relacionadas con trámites administrativos, así como para proveer información general sobre el pueblo de Montefrío (Censo, Colegios electorales, trámites urbanísticos más solicitados por los ciudadanos, zonas turísticas, etc.). Este *bot* está desarrollado para interactuar con el usuario mediante la aplicación de mensajería instantánea Telegram, Facebook o la web municipal ([www.montefrio.org](http://www.montefrio.org)).

Un *bot* es un usuario controlado por una máquina y no por un humano. Este usuario (*bot*) realizará las acciones que un programador informático haya desarrollado para él, no haciendo nada por defecto hasta que se le indique. La tarea que se le ha asignado a Montfry consiste en ofrecer opciones al usuario que lo solicite y responder a las mismas mediante un árbol de decisión provisto por el secretario del Ayuntamiento.

Mediante el uso de Montfry, el ciudadano podrá obtener información sobre trámites administrativos a cualquier hora y cualquier día, sin colas ni esperas, permitiendo así a la población trabajadora resolver sus dudas administrativas al finalizar su jornada, desde cualquier sitio, sin necesidad de personarse en la Administración Pública para descubrir que le faltaba un documento y sin necesidad de tener que solicitar más días de los necesarios en el trabajo.

Además de esto, Montfry provee información turística, permitiendo al ciudadano conocer todos los lugares de Montefrío durante el fin de semana, sin tener que acercarse a la Administración Pública para ser informado y solicitando información solo de lo que le va interesando en cada momento y todo en la palma de su mano.

Finalmente, Montfry dispone de información de interés al ciudadano, como la localización del hospital, las diferentes farmacias o la biblioteca, así como sus horarios.

Para dar a conocer esta iniciativa, se ha desarrollado un plan de *marketing* para acercar a Montfry al público más joven, ya que son el futuro y servirán de guía para la población de edad más avanzada. Por esto, se ha llevado a cabo un concurso ciudadano para que fuera la gente del pueblo de Montefrío la que le diera nombre al *bot* y, de ese modo, la población sintiera que formaba parte del proyecto.

Dicho concurso constaba de 2 fases principales:

1. Propuesta de nombre: En esta primera fase, los ciudadanos proponían un nombre para el *bot*, y el Ayuntamiento seleccionaba los más originales.
2. Votación del nombre: Durante la segunda fase, se eligieron 5 nombres y el pueblo votó por el que más les gustara. La mayoría optó por el nombre de “Montfry”.



### **OBSTÁCULOS SUPERADOS:**

La principal dificultad es que Montefrío es un pueblo pequeño (5.479 habitantes registrados en 2018), el cual dispone de un amplio porcentaje de la población alejada completamente de las nuevas tecnologías, lo cual dificulta el uso por parte de la población del *bot*. Por ello, con el *marketing* llevado a cabo se intentó acercar la aplicación a los ciudadanos mediante vídeos para enseñar a usarlo. Montfry utiliza un lenguaje sencillo y su utilización es bastante intuitiva.

En mente Montfry 2.0, se propone como integración a medio plazo para este proyecto así como la traducción del *bot* a diferentes idiomas (inglés y japonés, ya que la localidad granadina de Montefrío mantiene lazos con Yasuda, provincia de Kochi, en Japón), así como la integración a largo plazo de inteligencia artificial.

## IMPACTO:

El *bot* Montfry ha sido considerado como buena práctica de Administración Local por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). Además, la iniciativa montefrieña ha sido premiada en la categoría de Gobierno Digital Municipal Internacional por U-GOB, una organización internacional cuyos premios se otorgaron en el [World Trade Center de la Ciudad de México](#), celebrado el pasado 11 de marzo de 2020.

## CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

El proyecto ha sido puesto en marcha en apenas 6 meses desde la idea original. Así, la idea, que surgió de un empleado público, empezó a gestarse en el mes de enero de 2019. A partir de ahí, en una fase que se extendió hasta abril, se recopiló la información necesaria de las áreas que han intervenido en el proceso. Además, en marzo comenzó la búsqueda de la aplicación informática que mejor podría dar el servicio que se requería. Entre abril y mayo se pasó a la fase de implementación donde se pusieron en marcha las cuentas en redes sociales: Facebook, Telegram y la web. También en abril comenzaron las acciones de *marketing* que trataban de buscar un nombre para la aplicación. Finalmente, el nombre se votó en mayo. El *bot* estaba disponible para testear el mismo mes de mayo. En junio, la aplicación se puso en marcha.

### **CRONOGRAMA CREACIÓN ASISTENTE VIRTUAL**

Fases/Meses	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Reuniones: Secretaría, Alcaldía y Concejal de Economía.						
Acaparar información de las distintas Áreas						
Buscar aplicación informática para su desarrollo						
Creación para su utilización en Facebook, web y Telegram						
Marketing: Proponiendo nombre al Bot						
Marketing: Votar entre los mejores nombres						
Testear el Bot por varias personas para detectar fallos						
Puesta en marcha						

Fuente: Ayuntamiento de Montefrío (Granada)



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE POLÍTICA TERRITORIAL  
Y FUNCIÓN PÚBLICA

**INAP**

INSTITUTO NACIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

[FEMP](#)

[Montfry](#)