



vecinosporarroyo

Don Antonio Olmo Arranz, portavoz del grupo municipal **VECINOS POR ARROYO** en virtud de lo establecido en el artículo 97.3 del Reglamento Orgánico y Funcional (R.O.F.) y el artículo 78 del Reglamento Orgánico Municipal, presentan para su inclusión y debate en el pleno ordinario a celebrar el próximo **1 de abril de 2026** la siguiente:

MOCIÓN

CREACIÓN DE LA PLATAFORMA DIGITAL INTELIGENTE “ARROYO EN DATOS” COMO SERVICIO CENTRAL DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y EMPRESAS.

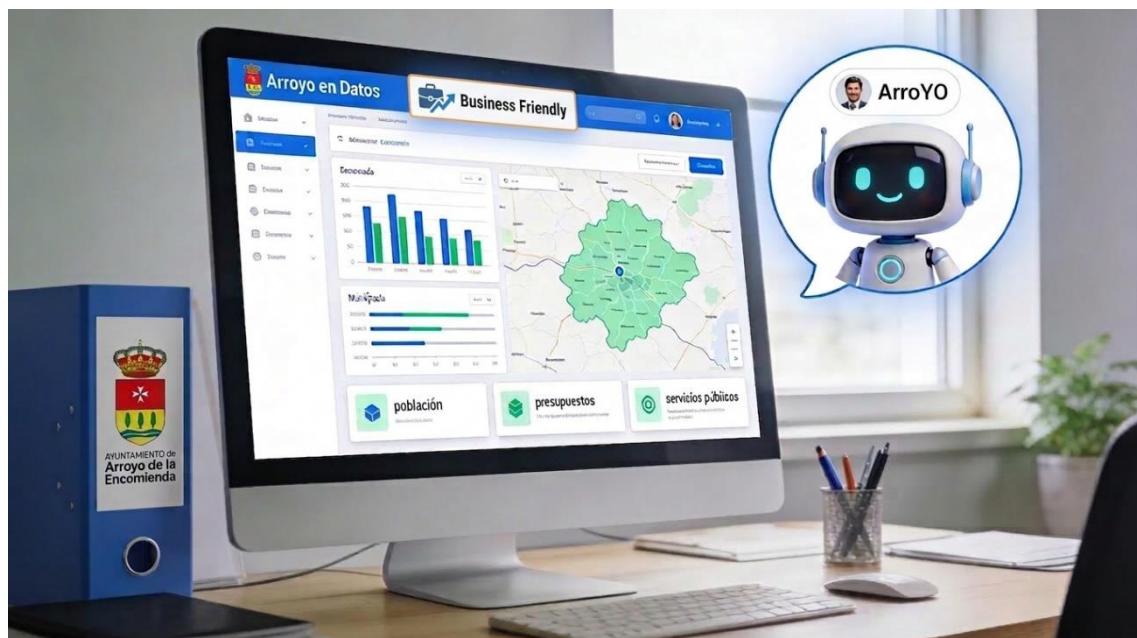
Las administraciones públicas se encuentran inmersas en un proceso de transformación digital. En la actualidad, la ciudadanía no solo demanda acceso a la información, sino que exige inmediatez, claridad, usabilidad y la capacidad de resolver dudas al instante.

Arroyo de la Encomienda se caracteriza por ser un municipio joven, dinámico y en expansión. Sin embargo, el acceso a la información municipal sigue siendo percibido por muchos vecinos como un proceso lento, disperso y poco intuitivo, basado en documentos PDF, búsquedas complejas y trámites que a menudo requieren un conocimiento previo del funcionamiento interno del Ayuntamiento.

PROPUESTA: "ARROYO EN DATOS"

La moción propone la creación de “**Arroyo en Datos**”, una plataforma digital integral diseñada para reorganizar toda la información municipal. Su objetivo es ofrecer un acceso rápido, sencillo y útil, convirtiendo la transparencia en un servicio práctico y situando a Arroyo como un municipio moderno y *business friendly*.

El elemento clave y diferenciador de esta plataforma será la integración de un **chatbot municipal inteligente**, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, capaz de responder en lenguaje natural a consultas sobre el municipio, sus servicios y su actividad.



PLATAFORMA “ARROYO EN DATOS” ARTICULADA SOBRE TRES PRINCIPIOS OPERATIVOS:

1. Información inmediata, clara y accesible

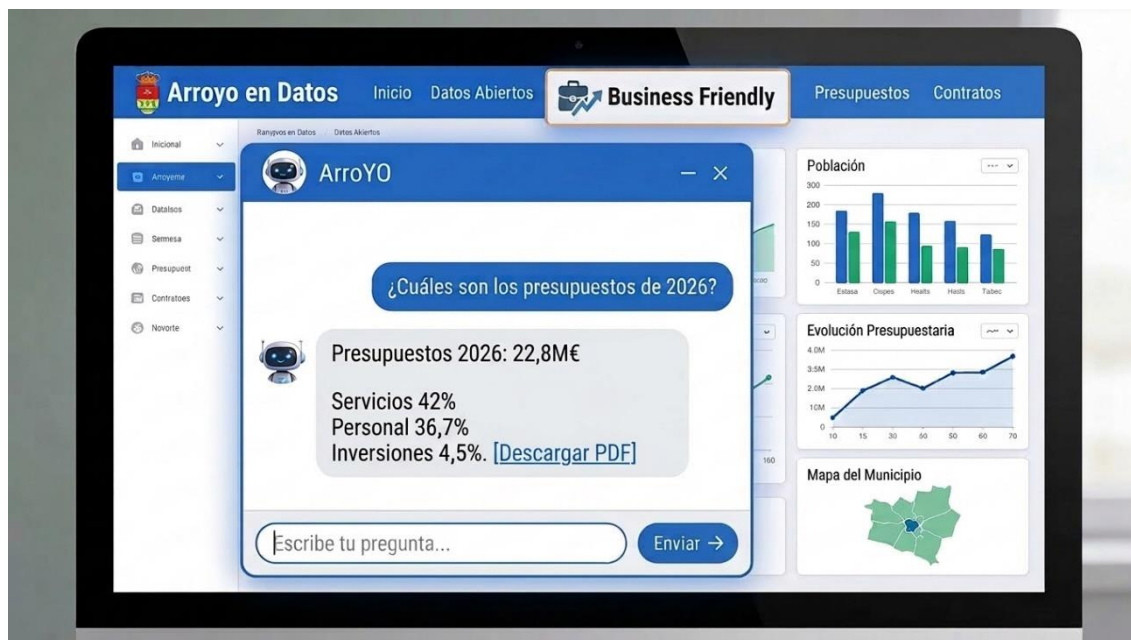
Centralización en un único entorno digital de toda la información actualmente dispersa: servicios municipales (horarios, ubicación), datos económicos y presupuestarios, normativa explicada en lenguaje comprensible, trámites, licitaciones y acuerdos de órganos municipales. La presentación será moderna, incluyendo buscadores, filtros, mapas interactivos y formatos reutilizables.

2. Módulo específico “ARROYO BUSINESS FRIENDLY”

Diseñado exclusivamente para **facilitar la actividad económica de empresas y autónomos**. Incluirá guías rápidas para apertura de negocios, requisitos de licencias paso a paso, mapas de incentivos fiscales y ayudas, disponibilidad de suelo y locales, y acceso directo a pliegos e inversiones. El objetivo es reducir el tiempo que las empresas dedican a obtener esta información.

3. El Chatbot Inteligente como corazón de la plataforma

Asistente basado en Inteligencia Artificial, accesible vía web y móvil. Permitirá obtener respuestas claras y actualizadas sin necesidad de navegar por menús o descargar documentos.



El chatbot puede resolver en segundos todo tipo de consultas, sirva como ejemplo:

- “¿Cuál es el importe del alquiler de espacios municipales para actividades?”
- “¿Cuántos parques infantiles o instalaciones deportivas de uso público existen en Arroyo y dónde están localizadas?”
- “¿Qué importe tienen las obras de la calle Arroyo y cuáles son las fechas previstas de inicio y finalización?”
- “¿Qué impuestos y tasas existen en Arroyo y cuál es el coste de cada uno?”

(por ejemplo: IBI, IAE, plusvalía, tasa de basuras, ocupación de vía pública, licencias de obra, etc.)

- “Soy una empresa. ¿Qué necesito para abrir un comercio en La Vega y qué trámites tengo que presentar?”
- “¿Dónde y cómo solicito una licencia de obra menor y qué documentación debo aportar?”

BASE DE DATOS UNIFICADA: EL MOTOR TECNOLÓGICO

La eficacia del chatbot depende totalmente de la calidad de la información subyacente. Por ello, el verdadero núcleo de la propuesta es la creación de una **base de datos unificada**: un repositorio dinámico, actualizado y estructurado que conecte datos actualmente dispersos.

Esta base de datos deberá integrar información procedente de cuatro actores clave:

1. **El Ayuntamiento:** Áreas municipales (urbanismo, deportes, etc.), presupuestos, ordenanzas, trámites y equipamientos.
2. **Empresas concesionarias de servicios públicos:** Datos en tiempo real de transporte, limpieza, suministros, incidencias y calendarios de actuación u obras.
3. **Tejido empresarial local:** Información voluntaria sobre servicios y horarios, y datos agregados sobre dinámicas económicas.
4. **Asociaciones y colectivos:** Agenda de eventos y actividades culturales o vecinales.

La integración de estos datos permitirá mostrar información en tiempo real, detectar incidencias proactivamente, generar estadísticas automáticas y ofrecer datos abiertos reutilizables.

JUSTIFICACIÓN OPERATIVA BASADA EN DATOS

Se evidencia que la mayor parte del trabajo de atención al ciudadano consiste en atender consultas repetitivas, sencillas y previsibles, ideales para ser automatizadas.

Consultas telefónicas más frecuentes (automatizables):

- Documentación y obtención de certificados de empadronamiento.
- Información básica (horario, teléfono, dirección) de CEAS, Aquona o Registro Civil.
- Uso de la sede electrónica.
- Impuestos gestionados por REVAL (plazos, importes, domiciliaciones) y tasas municipales.
- Recogida de enseres.
- Licencias urbanísticas básicas.
- Ayudas (material escolar, escuelas infantiles).

El borrador estima que un chatbot podría resolver de forma autónoma entre el **40 % y el 60 % de estas llamadas**, que actualmente no requieren la intervención directa de un funcionario.

Asimismo, gran parte de la **atención presencial** (información general, orientación sobre trámites) y de los **correos electrónicos** gestionados manualmente podrían resolverse mediante este asistente digital, liberando al personal municipal para tareas de mayor valor público.

POR QUÉ ARROYO NECESITA ESTA PLATAFORMA

1. **Crecimiento del municipio:** Arroyo es uno de los municipios con mayor crecimiento en Castilla y León. Necesita herramientas modernas que acompañen su expansión poblacional y económica.
2. **Exigencia ciudadana:** Los vecinos demandan agilidad y respuestas desde el móvil, 24/7. El chatbot elimina la necesidad de conocer la estructura administrativa para encontrar información.
3. **Transparencia real:** Va más allá del cumplimiento legal (Ley 19/2013). Busca hacer comprensible la información pública (presupuestos visuales, trámites explicados), fortaleciendo la confianza ciudadana.
4. **Facilitación de la vida diaria:** Resuelve instantáneamente consultas básicas y repetitivas (horarios, licencias, ayudas), mejorando el servicio y reduciendo la carga de trabajo interna del Ayuntamiento.
5. **Atracción de inversión (*Business Friendly*):** Facilita la creación de empleo al ofrecer información clara, rápida y ágil a empresas interesadas en instalarse en el municipio.
6. **Vanguardia e innovación:** Sitúa a Arroyo como referente en el uso de IA aplicada a la atención ciudadana, proyectando una imagen de modernidad.
7. **Orgullo de pertenencia:** Una administración que funciona y piensa en sus vecinos genera confianza y reputación.

Por todo lo expuesto, el Grupo Político Municipal Vecinos por Arroyo somete al Pleno el siguiente

ACUERDOS

PRIMERO. Crear la plataforma digital municipal “**Arroyo en Datos**”, como entorno de acceso público a toda la información municipal.

SEGUNDO. Incorporar un módulo específico “**Arroyo Business Friendly**” para empresas, autónomos e inversores, facilitando trámites y acceso a información económica, fiscal y urbanística.

TERCERO. Integrar un **chatbot municipal basado en IA** como herramienta principal, accesible 24/7, capaz de ofrecer información veraz y actualizada en lenguaje natural.

CUARTO. Reordenar la información municipal de acuerdo con la Ley 19/2013, pero priorizando la usabilidad, el diseño moderno y los datos abiertos reutilizables.

En Arroyo de la Encomienda, a 27 de marzo de 2026.

Fdo.: D. Antonio Olmo Arranz