

## **RESUMEN**

El objetivo de este trabajo consiste, en un planteamiento formal para el desarrollo de un Sistema Experto, cuyo objeto, es dar apoyo a las consultas técnicas enfocadas a la implantación de actividades, en las que la concesión de Licencia o Autorización Administrativa, depende directamente de la administración local. Se opta por este tema ya que en las búsquedas y reseñas bibliográficas no encontramos antecedentes del desarrollo de un sistema similar.

Este proyecto trataría de complementar el trabajo del personal de información técnica de las corporaciones locales, dotándolos de una herramienta capaz de establecer la viabilidad y los requerimientos técnicos y normativos necesarios para la correcta implantación de las actividades.

Los especialistas adquieren sus conocimientos mediante aprendizaje formal y no formal, así como mediante la experiencia. Estos utilizan sus conocimientos para resolver una gran variedad de problemas. Por su gran experiencia, están muy bien considerados ya que son capaces de resolver problemas y tomar decisiones con rapidez. Una persona no especialista, cuando necesita para realizar su trabajo un conocimiento profundo de una materia concreta, necesita utilizar los conocimientos de un especialista para resolver su problema, tomar una decisión o realizar una tarea. La clave de su éxito radicaría entonces en lograr acceder a un especialista y a sus conocimientos.

En la administración local los especialistas escasean, pues hay pocos y la demanda es muy alta, como resultado, los especialistas están sobrecargados de trabajo y no son capaces de responder a la demanda. Esto implica, que habrá personas que no puedan acceder a los conocimientos del experto a tiempo para resolver su problema, tomar decisiones o ejecutar tareas de forma eficiente y correcta. Centrándonos en el objetivo de este trabajo y como ejemplo, planteamos el supuesto del técnico experto en la administración local, cuyo cometido entre otros, es el asesoramiento técnico a los distintos profesionales y titulares de actividades las cuales se pretenden implantar y legalizar obteniendo la correspondiente Licencia o Autorización, por parte de la administración local. Pues bien, si los referidos técnicos o titulares (personas no expertas) requieren del conocimiento del especialista y este está sobrecargado, no pudiendo atender a tiempo dicha consulta, el resultado es nefasto, ya que cuando se realiza un trámite sujeto a procedimiento administrativo, los plazos son cruciales para poder proseguir el mismo. Por lo que si necesitamos de asesoramiento y no obtenemos respuesta, pues tendremos que seguir adelante con el trámite, ya que debemos cumplir los plazos, aún sin haber podido acceder a los conocimientos del técnico experto. Esto nos llevaría a tomar decisiones o a realizar acciones, que sin haber tenido acceso a la información del especialista, podrían ser decisiones o acciones incorrectas. Esto originaría consecuencias negativas para la consecución de los objetivos finales de ese procedimiento ya que;

- Se ralentizaría la obtención de la licencia o autorización, por aportar un criterio técnico al procedimiento incorrecto o incompleto.

## **Planteamiento de un Sistema Experto de Apoyo a las Consultas Técnicas para la Implantación de Actividades cuya Autorización Compete a la Administración Local**

- Caducaría el expediente, dependiendo de la fase en la que se encontrara.
- Se podría originar la denegación de la autorización o licencia por tomar decisiones incorrectas etc.

Esto se convierte en un círculo vicioso, pues cuanto más complicado se va poniendo el procedimiento, tenemos mayor necesidad de disponer de los conocimientos de un experto, por lo que estos estarán cada vez más sobrecargados y por consiguiente más difícil será el acceso a los mismos.

Una solución para este problema, consiste en disponer de muchos especialistas, esto en la administración local es difícil, por lo que sería suficiente con tener una copia lo más parecida posible a un especialista. A priori podríamos decir, que no es posible “copiar” un especialista experto, pero si lo pensamos bien, esto no es más que una “copia” en software de un especialista humano.

Este sistema experto, podría reunir el conocimiento de uno o más especialistas en un campo específico del conocimiento, en un paquete de software, que puede funcionar prácticamente en cualquier ordenador. Esto no quiere decir que si disponemos de un sistema experto nos convirtamos en un especialista, pero sin lugar a dudas nos permitirá realizar gran parte del trabajo, o todo, del especialista al que no pudimos acceder.

En la mayoría de los campos de la vida es muy difícil acceder a los mejores expertos humanos, ya que escasean, produciéndose grandes colas para realizar consultas, que en la mayoría de los casos no serán atendidas con la premura debida. Los Sistemas Expertos, al poderse duplicar fácilmente, permiten analizar todos los problemas en número que se le planteen, con lo que desaparecen los problemas anteriormente reseñados.

Este sistema permitiría que personal no experto obtuviese información sobre la viabilidad y los requisitos técnicos necesarios para la correcta implantación de actividades, además de servir de apoyo al personal experto mediante la consulta de su base de conocimiento.

Uno de los objetivos que perseguimos con el desarrollo del Sistema Experto, es descargar al experto humano de gran cantidad de consultas técnicas, las cuales podrían canalizarse a través de personal no experto, o bien, haciendo el propio interesado de usuario para realizar la consulta al Sistema Experto. Esto aumentaría la disponibilidad del personal especialista o experto, por consiguiente mediante la implantación de este sistema aumentaríamos la productividad, o lo que es lo mismo reduciríamos el tiempo de espera del administrado para realizar una consulta.

En definitiva en este trabajo como objetivo secundario podemos ofrecer a la administración local, un modelo alternativo al viejo patrón de atención a los usuarios que se utiliza actualmente (atención personal bien de forma presencial o telefónica). Este nuevo modelo de información técnica se sustenta en el Sistema Experto que se pretende implementar.