

DE L'AULA AL TERRITORI

Jornada

“Intercanvi d'experiències i aprenentatges del Máster en Espacios Naturales Protegidos”

Edifici Bogatell - Dijous, 1 d’octubre de 2026

Xarxa de Parcs Naturals | Diputació Barcelona

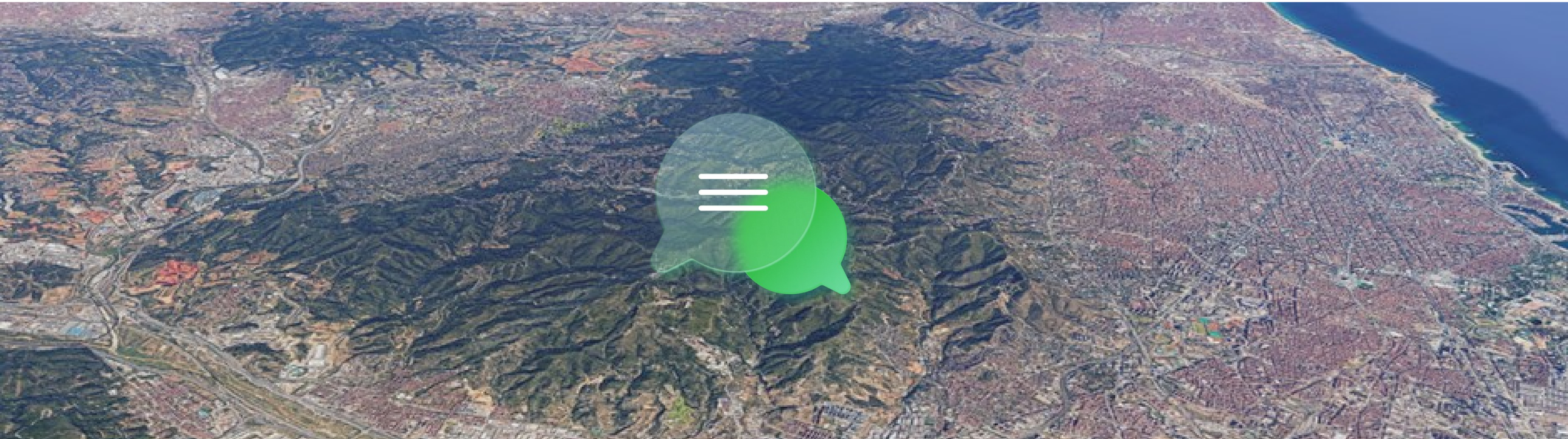
Fundación Interuniversitaria Fernando González Bernáldez PARA LOS ESPACIOS NATURALES 30 AÑOS 1996-2026

IA y espacios naturales protegidos: nuevas herramientas de gestión

*Un **chatbot** como innovación comunicativa en un parque natural*

Gerard Pocull Bellés

Trabajo final del Máster en Espacios Naturales Protegidos - Diciembre 2025





Motivación

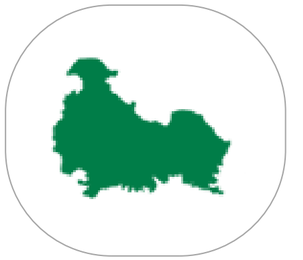
- Aplicabilidad.
- Diagnóstico integral del sistema de atención ciudadana.
- Transversalidad en la gestión.
- Innovación (inteligencia artificial y gestión pública).

Objetivo final

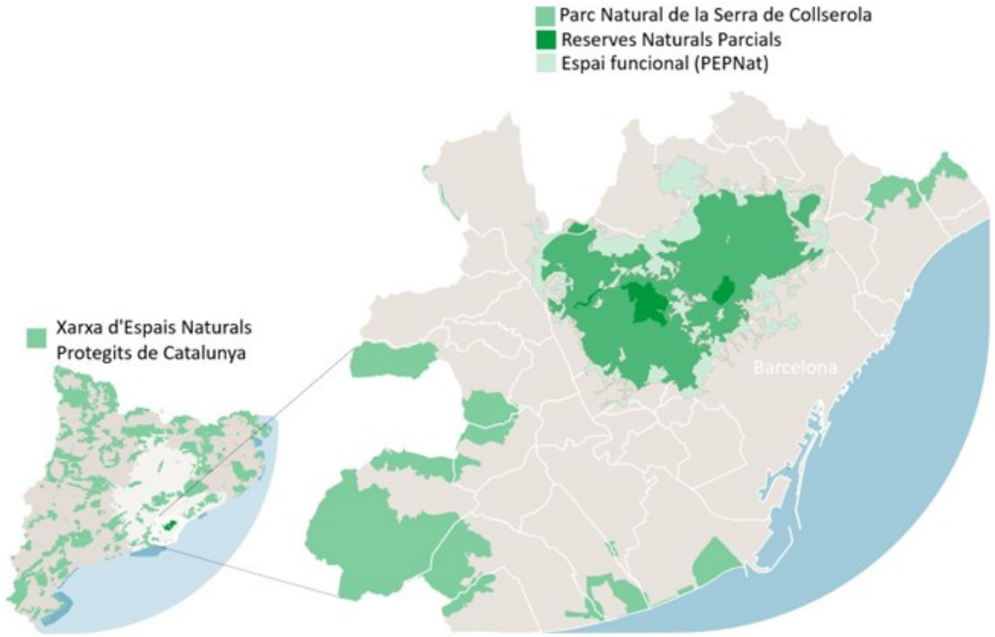
- ¿Es un chatbot una herramienta para mejorar la comunicación y la gestión de un ENP?

Parc Natural
de Collserola

Contexto del Parque Natural de la Serra de Collserola



- ENP montañoso de 8.156 hectáreas en el corazón de la región metropolitana de Barcelona.
- 2 millones de habitantes alrededor (15.000 dentro del Parque Natural).
- 5,5 millones de visitas anuales.
- Gestión a través de un Consorcio de administraciones públicas.





Parc Natural de Collserola

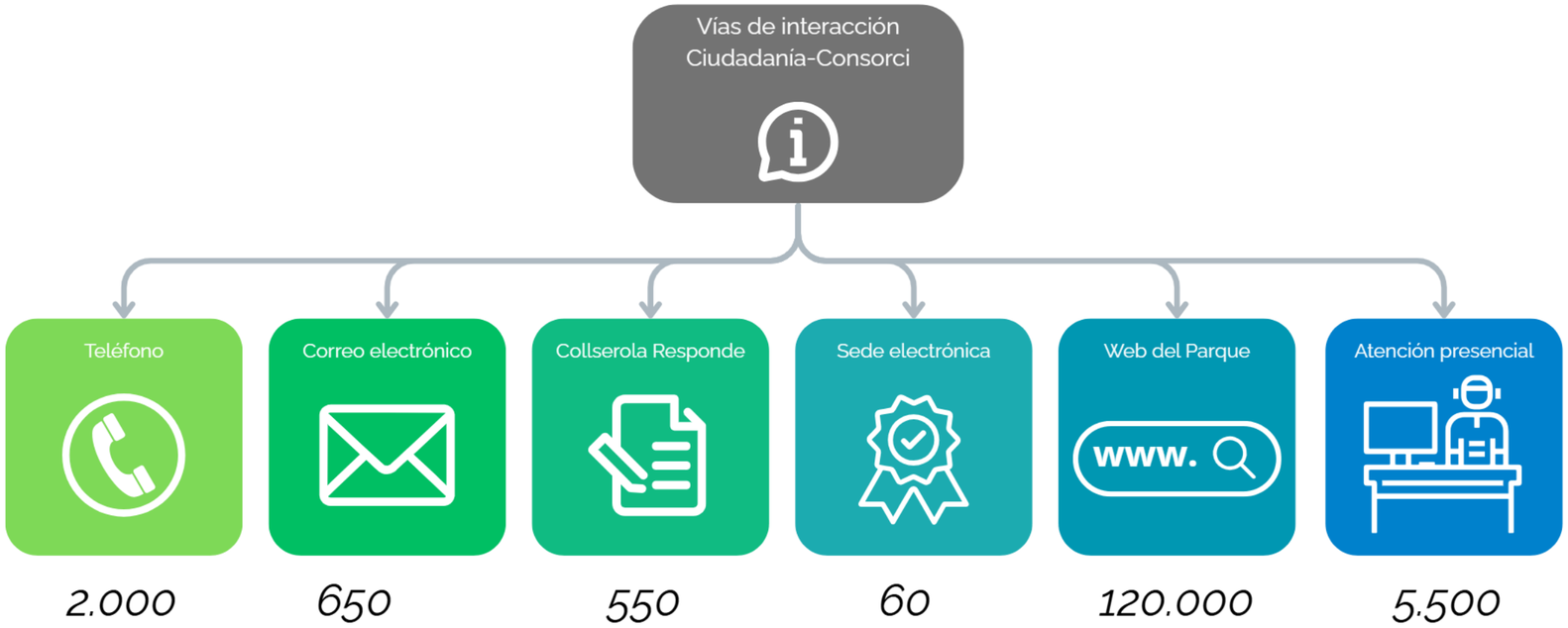
Análisis del sistema comunicativo

Interacción entre la ciudadanía y el Consorcio



Análisis comunicativo para...

- Identificar qué vías concentran mayor volumen de consultas.
- Observar cómo se derivan internamente las peticiones ciudadanas.
- Identificar los temas y las dudas más recurrentes de la ciudadanía.
- Detectar ineficiencias y solapamientos entre canales.
- Valorar la capacidad actual de respuesta del Consorcio.



Últimos 5 años

Memorias de gestión



Bases de datos internas

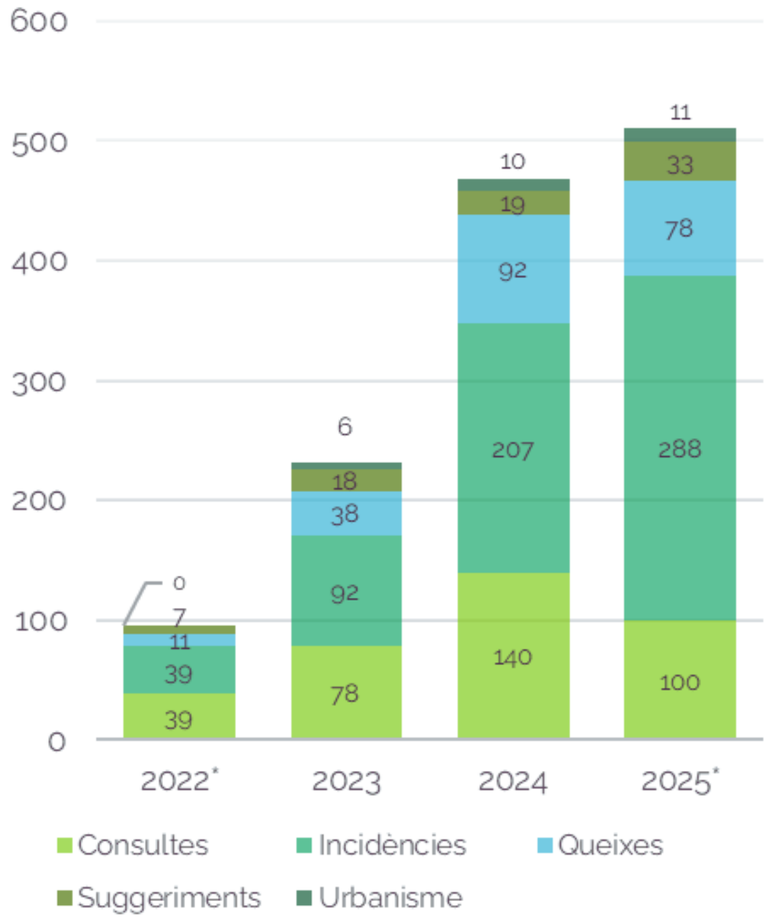
Parc Natural de Collserola

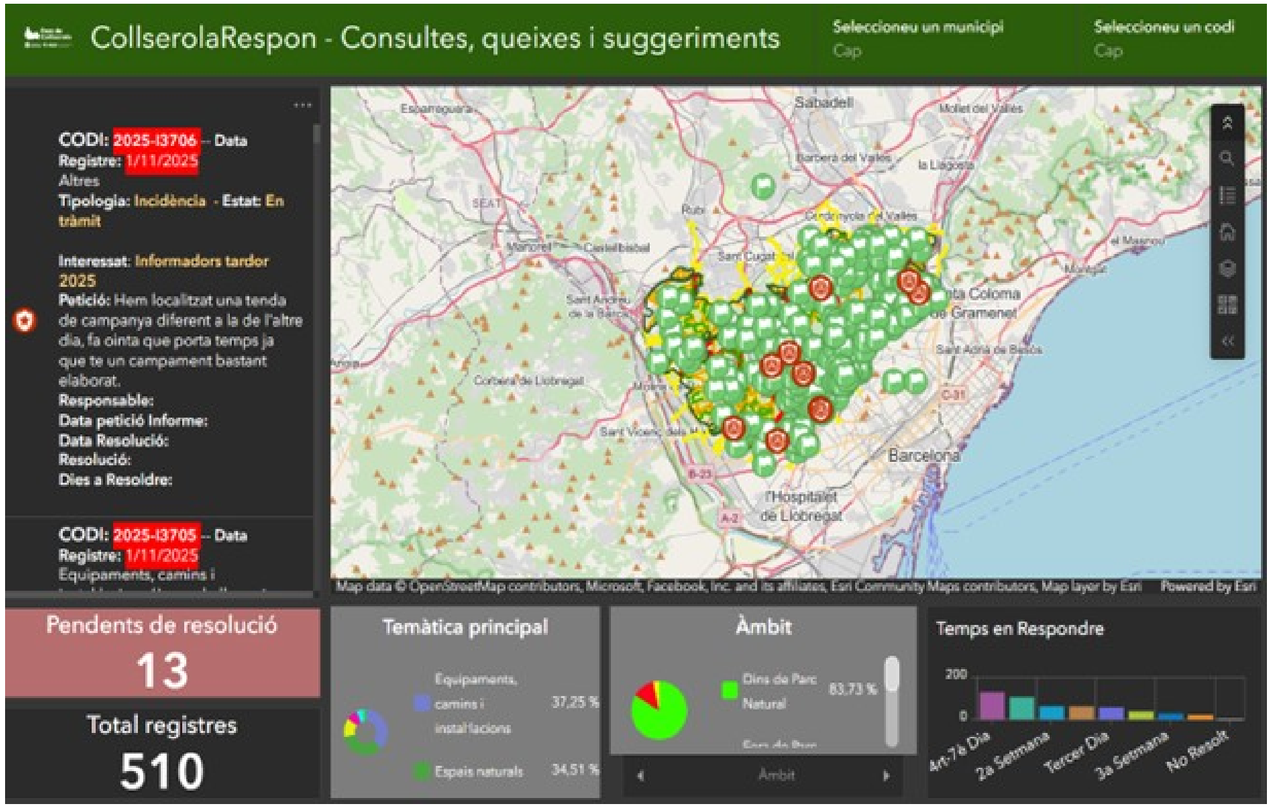
Análisis del sistema comunicativo

Interacción entre la ciudadanía y el Consorcio

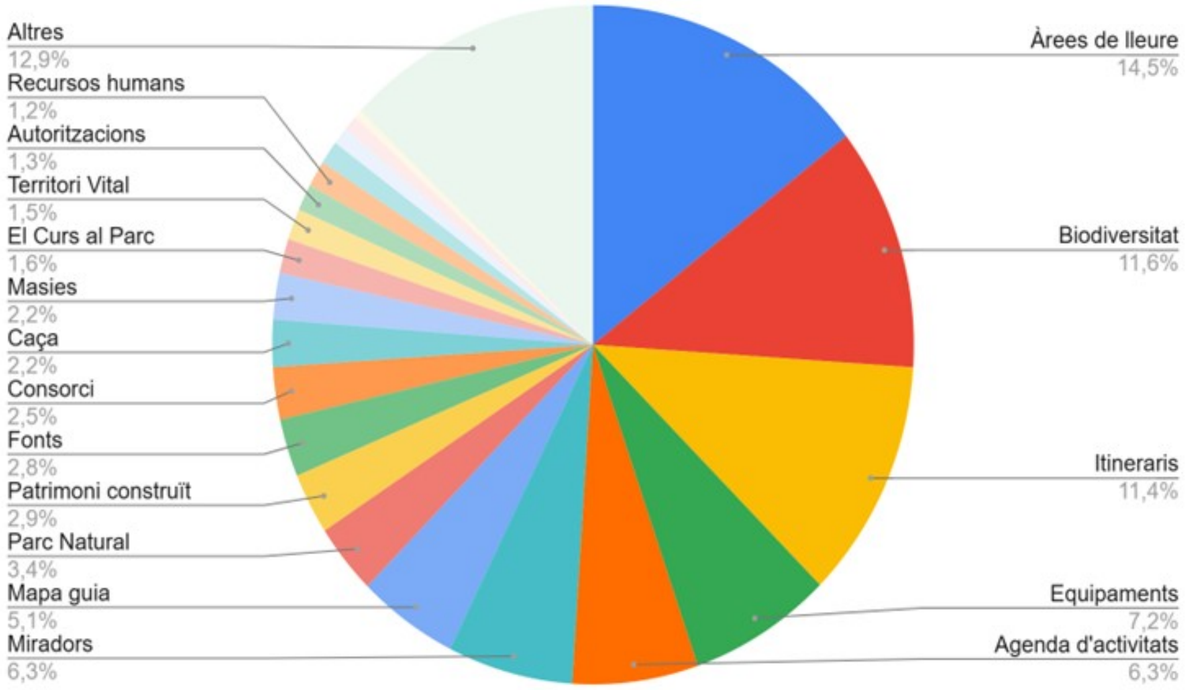


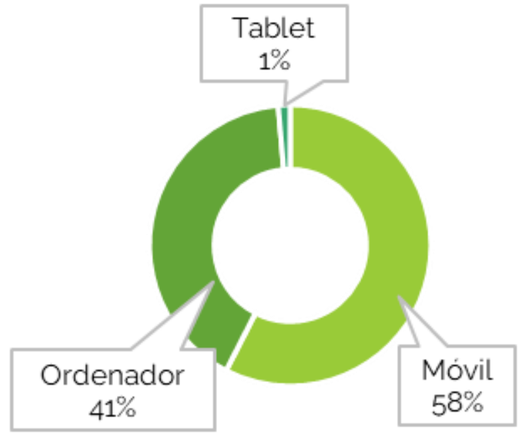
Formulario web de atención ciudadana «Collserola Respon»





Página web del Parque Natural

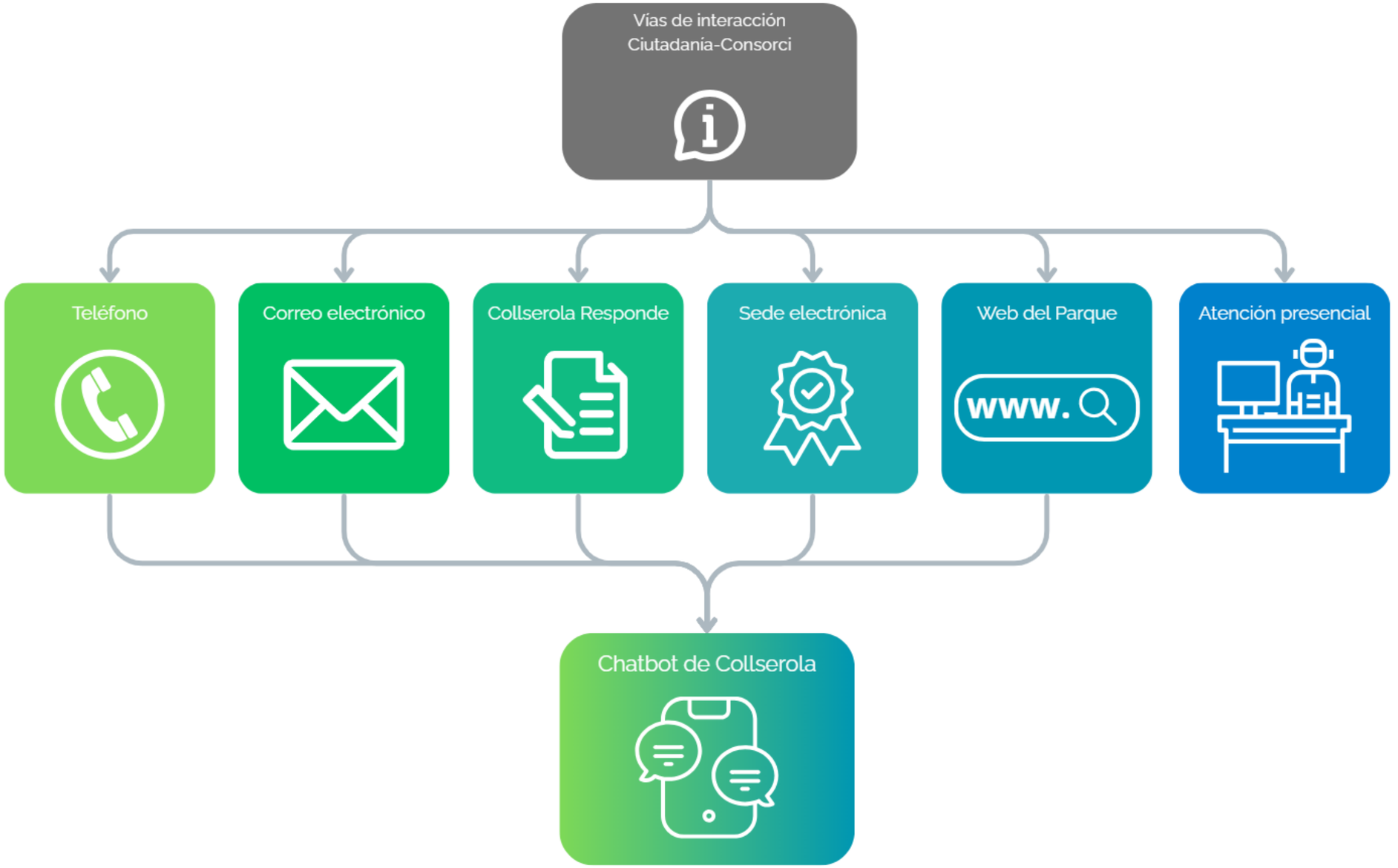






Algunas conclusiones del diagnóstico

- Diversidad vs. fragmentación de canales de interacción con la ciudadanía.
- Dificultad de gestión y seguimiento de indicadores actualizados de algunos canales (teléfono o correo electrónico).
- Limitaciones en la atención ciudadana actual (horario, presencialidad, etc.).
- La web es la fuente principal de información.


Vías de interacción
Ciutadania-Consorci
Teléfono
Correo electrónico
Collserola Responde
Sede electrónica
Web del Parque
www.
Atención presencial
Chatbot de Collserola

Parc Natural de Collserola

Análisis del sistema comunicativo

Interacción entre la ciudadanía y el Consorcio





Desarrollo de un chatbot con IA

Herramienta innovadora comunicativa

Parc Natural de Collserola

Análisis del sistema comunicativo

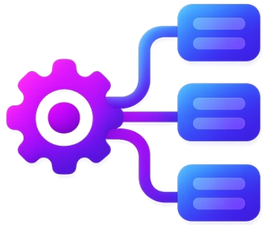
Interacción entre la ciudadanía y el Consorcio





Desarrollo de un chatbot con IA

Herramienta innovadora comunicativa



Base de conocimiento

(argumentario, FAQ, trámites, etc.)

Base de conocimiento

Información general

Argumentario

FAQs (preguntas frecuentes)

Trámites

INFORMACIÓN BÁSICA DEL ENP Y SU GESTIÓN

BIODIVERSIDAD, GESTIÓN FORESTAL Y CONSERVACIÓN

VISITA AL PARQUE NATURAL

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

NORMATIVA DE USOS

TRÁMITES, PROCEDIMIENTOS E INCIDENCIAS

INCIDENCIAS Y MANTENIMIENTO

AVISOS Y ACTUALIDAD

Parc Natural de Collserola

Análisis del sistema comunicativo

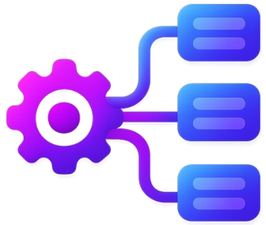
Interacción entre la ciudadanía y el Consorcio





Desarrollo de un chatbot con IA

Herramienta innovadora comunicativa



Base de conocimiento

(argumentario, FAQ, trámites, etc.)



Guía de funcionamiento

(directrices de interacción, limitaciones, objetivos, etc.)

Parc Natural de Collserola

Análisis del sistema comunicativo

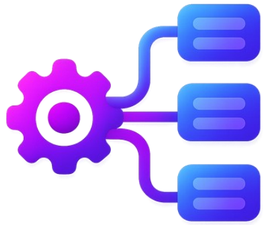
Interacción entre la ciudadanía y el Consorcio





Desarrollo de un chatbot con IA

Herramienta innovadora comunicativa



Base de conocimiento

(argumentario, FAQ, trámites, etc.)



Guía de funcionamiento

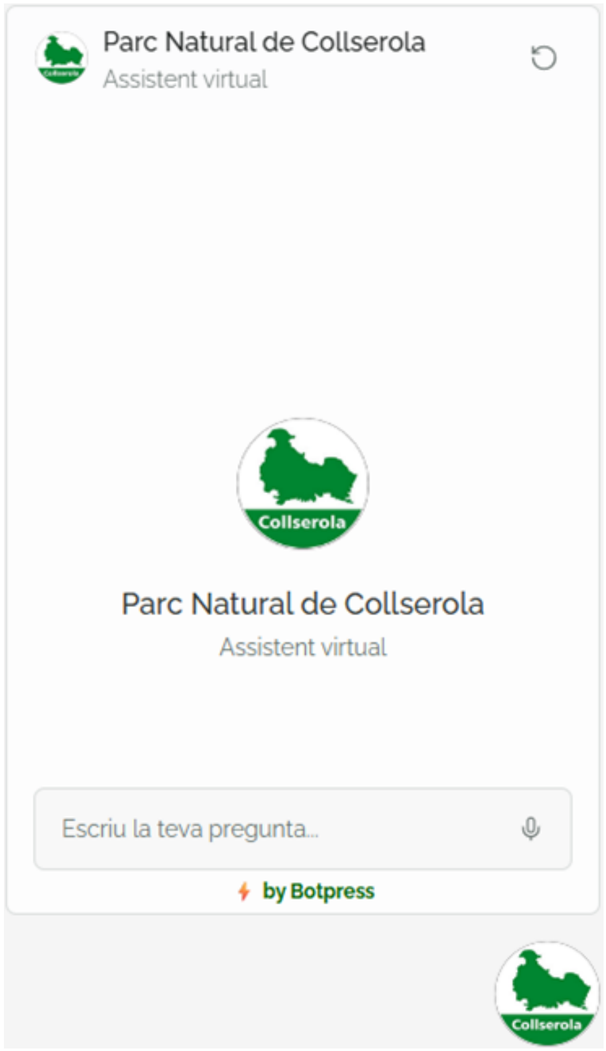
(directrices de interacción, limitaciones, objetivos, etc.)

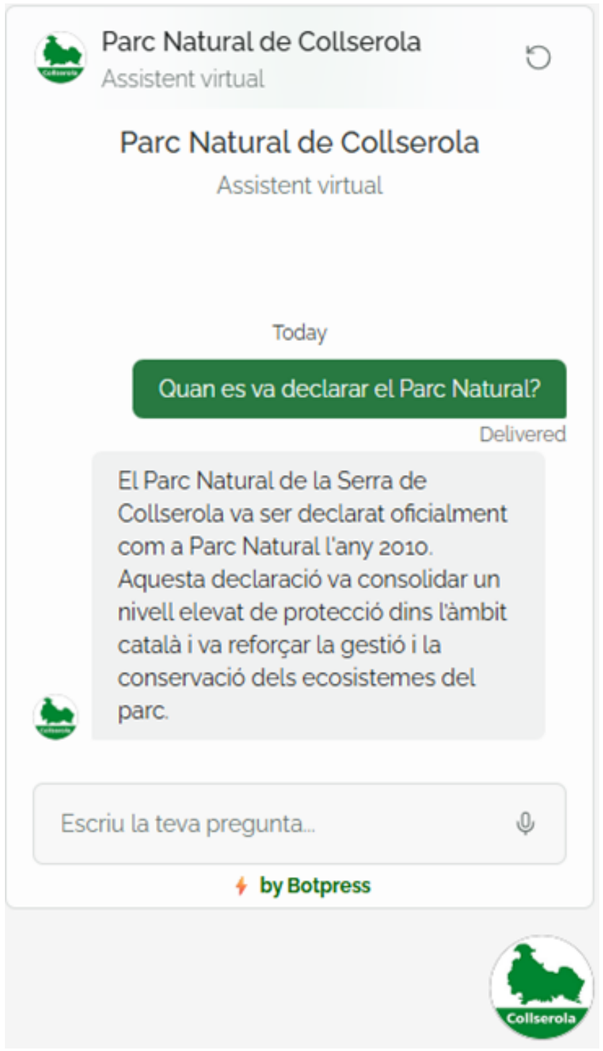


Pruebas piloto

(testeo, perfeccionamiento y aplicabilidad)

Prueba piloto







Parc Natural de Collserola

Análisis del sistema comunicativo

Interacción entre la ciudadanía y el Consorcio





Desarollo de un chatbot con IA

Herramienta innovadora comunicativa

Base de conocimiento

(argumentario, FAQ, trámites, etc.)

Guía de funcionamiento

(directrices de interacción, limitaciones, objetivos, etc.)

Pruebas piloto

(testeo, perfeccionamiento y aplicabilidad)

Reflexiones

¿Es un chatbot una herramienta para mejorar la comunicación y la gestión de un ENP?

- Un chatbot permite una atención inmediata y permanente.
- Captación de indicadores clave que permiten la mejora continua del servicio.
- Filtraje previo para mejorar la eficiencia en la gestión.
- Herramienta con supervisión humana.
- Cumplimiento de la legislación sobre protección de datos personales.
- Es ético el uso de la IA en un ENP? (impacto ambiental)





DE L'AULA AL TERRITORI

Jornada

“Intercanvi d'experiències i aprenentatges del Máster en Espacios Naturales Protegidos”

Xarxa de Parcs Naturals

Diputació Barcelona

Fundación Interuniversitaria Fernando González Bernáldez PARA LOS ESPACIOS NATURALES 30 AÑOS 1996-2026