

Título: Empoderar a las ONG con Glific: Una revolución de WhatsApp Chatbot

Autor: Tejas Mahajan

Biografía: Tejas Mahajan es director de producto en Glific.

Palabras clave: Chatbot de WhatsApp, comunicación con ONGs, plataforma Glific, comunicación de código abierto, tecnología del sector del desarrollo, chatbot sin código, acceso a idiomas, colaboración comunitaria, tecnología de impacto social



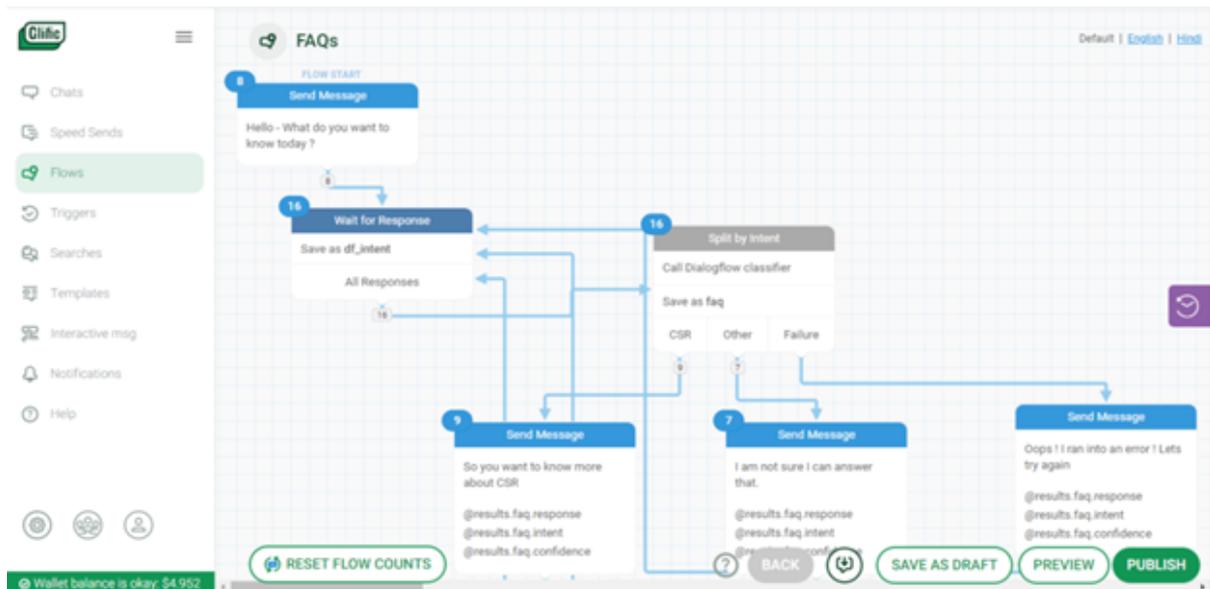
Artículo:

Glific es una plataforma de comunicación bidireccional de código abierto que permite a las organizaciones comunicarse con sus beneficiarios a escala de forma intuitiva a través de WhatsApp. Con más de 100 organizaciones no gubernamentales (ONG) asociadas desde su creación, lo que empezó como un proyecto para satisfacer las necesidades de unas pocas organizaciones selectas durante la pandemia, ha permitido que los chatbots capten la imaginación de una población lingüísticamente diversa y que habla con facilidad. En Glific nos basamos en cuatro principios de diseño que resuelven los retos del sector social indio y han permitido a las ONG escalar, aprovechar las últimas tecnologías, en múltiples idiomas e influir en un cambio social positivo.

Las ONG que utilizan Glific pueden obtener apoyo dentro de la comunidad de ONG de Glific, y también colaborar en los sprints trimestrales Tech4Dev presenciales, para aprender y compartir lo aprendido con los demás. La experiencia del equipo de Glific permite a las organizaciones utilizar el chatbot y sus integraciones técnicas para resolver algunos de los retos más difíciles y convertirlos en oportunidades. Gracias a este enfoque holístico, las ONG pueden maximizar el impacto de su chatbot, a escala y en distintos grupos demográficos e idiomas.

Las organizaciones de la sociedad civil se enfrentan a la ardua batalla de una financiación tecnológica y unos conocimientos técnicos insuficientes. Con Glific, obtienen apoyo técnico además de experiencia en el sector social. Combinado con el editor de flujo sin código de Glific, las ONG pueden

incorporarse y poner en marcha proyectos piloto en una semana, a bajo coste. La plataforma les ofrece lo último en tecnología a costes subvencionados, gracias a las generosas subvenciones de los financiadores a Glific (una iniciativa de Project Tech4Dev). La organización se adhiere a su principio de "desarrollar con la comunidad" incluso hoy en día, tal y como le inculcó su fundador, Donald Lobo, cuando se fundó en 2019. Glific es una plataforma de código abierto, e invita a otros desarrolladores a contribuir y a ONG a colaborar, a medida que escalan más allá de la India.

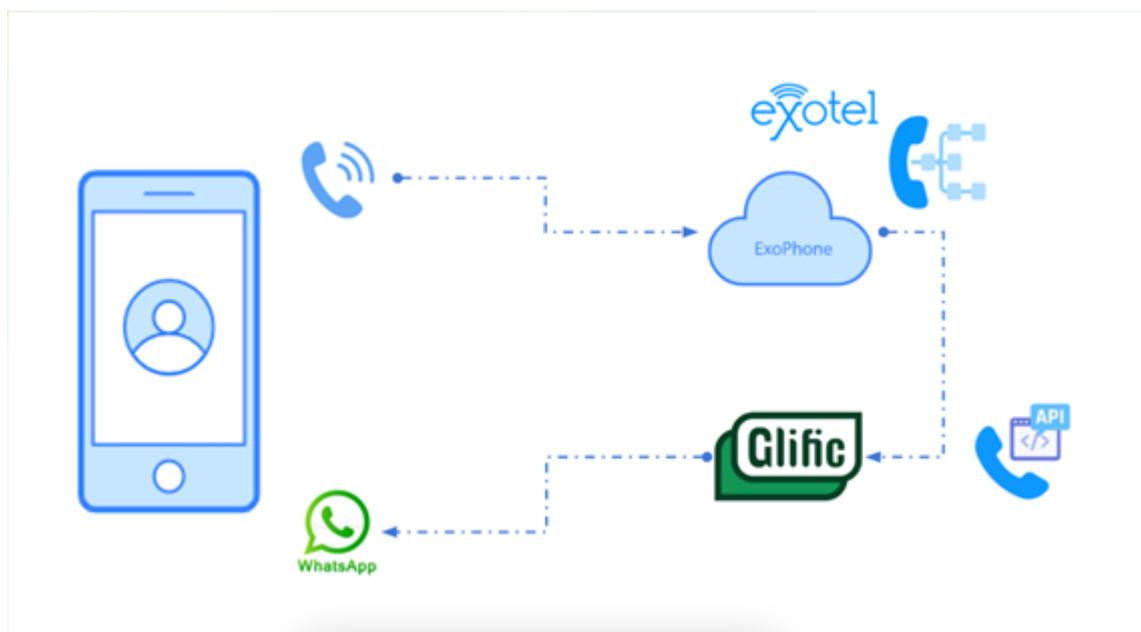


Captura de pantalla del editor de flujos en la plataforma Glific. El editor de flujos permite a los responsables de las ONG crear conversaciones en forma de árbol de decisiones.

Impacto a escala

El impacto que Glific tuvo durante los arduos años de COVID es un testimonio de la escalabilidad que puede aportar a las ONG que trabajan con las comunidades más remotas. Una de ellas es Antarang, una organización que fomenta las aspiraciones profesionales de los jóvenes. Durante el COVID, Antarang pudo influir en la vida de más de 12.000 estudiantes de enseñanza secundaria superior (9º a 12º curso). A medida que los estudiantes pasan a aprender en casa, Antarang aprovechó el chatbot Glific para mantener a los estudiantes en la red comprometidos. Aunque la disponibilidad de Internet es un reto en varias zonas, en las regiones con conectividad WhatsApp y Glific pueden ayudar a las ONG a ampliar su alcance.

Otra empresa, Bharat Rohan, utiliza Glific para comunicarse con los agricultores a gran escala. Les permite compartir sin problemas mapas de prescripción generados tras el análisis de imágenes hiperespectrales y les proporciona avisos puntuales sobre previsiones meteorológicas. Glific implementó la integración de predicciones meteorológicas a través de Visual Crossing weather forecast. Esto permitió a los agricultores recibir predicciones meteorológicas, dándoles tiempo suficiente para prepararse ante cualquier adversario. También aprovecharon la integración a través de Exotel, que proporciona un número de teléfono virtual, lo que permite a los agricultores ponerse en contacto con Bharat Rohan con una simple llamada perdida, y obtener la ayuda necesaria a tiempo.



Esta es una de las muchas integraciones posibles con la plataforma Glific para combinar Glific con las plataformas actuales de las ONG.

Alcance acelerado con la mayoría de las lenguas indígenas

En la actualidad, Glific es compatible con la mayoría de las lenguas indígenas, lo que es fundamental en un país como la India, con 122 lenguas principales. Esto significa que las ONG pueden desplegar el mismo flujo automatizado en varias partes de la India, sin aumentar su capacidad manual. A través de Glific, las ONG comparten recursos, impulsan el aprendizaje asíncrono, a su propio ritmo y basado en la elección en diversos aspectos. Esto abarca desde el pensamiento socioemocional hasta el pensamiento computacional, y desde la alfabetización básica hasta la educación infantil.

[Quest Alliance](#) dirige un programa basado en un chatbot de WhatsApp en colaboración con Amazon Future Engineers para educar a los estudiantes de Odisha en pensamiento computacional y codificación. El contenido didáctico utiliza medios ricos como GIF, imágenes, vídeos y texto nítido para que los estudiantes participen en una experiencia de aprendizaje inmersiva. El flujo de contenidos se intercala con cuestionarios, actividades y botones interactivos para que el flujo sea bidireccional y no unidireccional. El programa se puso en marcha en una prueba piloto con unos 300 alumnos y desde entonces se ha ampliado a más de 10.000 estudiantes de los estados de Karnataka, Gujarat, Telangana y Odisha, en las cuatro lenguas dominantes de estos estados. - Kannada, Gujarati, Telugu y Odia.

- **Impacto mediante grandes modelos lingüísticos y lo último en tecnología**

Podemos acelerar aún más el impacto combinando el poder del acceso lingüístico con la última tecnología basada en grandes modelos lingüísticos. Bandhu, una ONG centrada en las necesidades de vivienda de las zonas urbanas de bajos ingresos, ayuda a los trabajadores inmigrantes a registrarse y encontrar trabajo o vivienda a través de su aplicación. Aunque hasta la fecha ha

registrado a más de 95.000 usuarios en su aplicación, Bandhu se dio cuenta de que un obstáculo clave para escalar rápidamente era la curva de aprendizaje necesaria para que un trabajador utilizara una nueva aplicación de smartphone. El uso de WhatsApp con Glific facilitó mucho a los usuarios la búsqueda de viviendas disponibles y asequibles.

Sin embargo, para Bandhu, gestionar varios flujos y traducciones suponía mucho esfuerzo manual y era un obstáculo para la escalabilidad. Para resolver esta limitación, Bandhu se asoció con el equipo de Glific para incorporar Jugalbandi, una plataforma de código abierto que combina la potencia de ChatGPT y las traducciones de idiomas (a través de Bhashini). De este modo, Bandhu aumentó en un 20% el número de nuevos registros. Bandhu quiere llegar ahora a 12 grandes ciudades, gracias a la capacidad acelerada de llegar a los usuarios en cualquier idioma y en cualquier lugar de la India.

Plataformas para influenciar el cambio social

Cuando se diseñan correctamente, las plataformas tecnológicas prometen activar la acción a gran escala respondiendo con rapidez y eficacia a los retos sociales. **Reap Benefit** trabaja para potenciar a los jóvenes y motivarlos para que sean los agentes del cambio en su sociedad. Han segmentado el perfil del usuario y la geografía de su comunidad y los han utilizado para dar un empujón estratégico a sus usuarios. Gracias a esta orientación, Reap Benefit ha dado pasos significativos hacia su misión de motivar a los jóvenes de toda la India para que se conviertan en agentes de cambio en sus barrios. Recientemente, Reap Benefit ha celebrado haber llegado a más de 100.000 ciudadanos en sus plataformas.

Los chatbots también permiten crear espacios seguros para personas que de otro modo no tendrían ninguno. Es un foro para hablar de sus problemas o hacer preguntas relacionadas con la pubertad, la higiene menstrual, la salud mental y muchos otros temas delicados. El cifrado de extremo a extremo de WhatsApp junto con los espacios privados para los beneficiarios hace que sea menos intimidante para alguien hacer preguntas o tener una conversación en lugar de hacerlo en persona.

A medida que la IA y otras tecnologías siguen evolucionando a un ritmo exponencial, necesitamos más de nosotros construyendo bienes públicos digitales accesibles y de código abierto para que las organizaciones de la sociedad civil puedan aprovechar su poder de impacto. En los últimos tres años, hemos visto una gran demanda de este tipo de apoyo en el sector del desarrollo de la India, con más de 100 organizaciones que ahora forman parte de la comunidad de Glific. Tenemos que seguir creciendo y reduciendo las barreras de entrada.

Referencias

Glific. 2023. "BANDHU LEVERAGES CONVERSATIONAL AI AND GLIFIC TO CONNECT MIGRANTS TO AFFORDABLE RENTAL HOUSING" <https://glific.org/bandhu-leverages-conversational-ai-and-glific-to-connect-migrants-to-affordable-rental-housing/>

Ravi, Aravind. 2023. "DE LOS CAMPOS A LAS PREVISIONES: GLIFIC AND BHARAT ROHAN'S SYNERGY" <https://glific.org/from-fields-to-forecasts-glific-and-bharat-rohans-synergy/>