



Diagnóstico Participativo Estratégico sobre salud mental en Alicante

FASE DE VALIDACIÓN TÉCNICA. FORMULARIO DE VALIDACIÓN Y PROPUESTAS TÉCNICAS elaborado por el PERSONAL TÉCNICO MUNICIPAL

Número de la propuesta sobre la que va a completarse la ficha: 15

Breve descripción sobre la viabilidad o no viabilidad de la propuesta

La **Concejalía de Bienestar Social** cuenta con profesionales del ámbito social cuya labor incluye, dentro de los Planes de Intervención Individualizados, el acompañamiento y apoyo en la gestión de trámites administrativos para aquellas personas que lo requieran, especialmente por razón de discapacidad o enfermedad mental. Esta función está integrada en el modelo de atención social y se puede reforzar mediante una mejor coordinación con otras áreas municipales. Además, la reciente aprobación de la Ley de Simplificación Administrativa ofrece un marco legal propicio para revisar y optimizar los procedimientos existentes, permitiendo avanzar hacia una gestión más ágil, accesible e inclusiva.

Así mismo, se ha creado el servicio de registro en los Centros Sociales con el objeto de aproximar la administración a la ciudadanía.

Desde el SAIC:

- Debe hacerse efectivo lo dispuesto en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: los interesados tienen derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración, y que la administración actuante podrá consultar o recabar dichos documentos salvo que el interesado se opusiera a ello.

La forma de hacerlo efectivo es la interoperabilidad entre administraciones prevista en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que permite que distintas entidades compartan datos del ciudadano de forma segura y eficiente, sin que éste tenga que presentar la misma información varias veces.

Un claro ejemplo de lo anterior es la consulta de datos de residencia: el Sistema de Verificación de Datos de Residencias (SVDR) permite obtener información sobre la residencia de cualquier ciudadano, a partir de los datos que mensualmente facilitan los ayuntamientos, y es accesible por cualquier administración de cualquier ámbito territorial.

La interoperabilidad exigible externamente lo es con más razón de modo interno: no es admisible que para trámites con el Ayuntamiento se solicite al ciudadano aportar certificados o informes de empadronamiento que deberían ser consultados directamente en el Padrón Municipal.

- En la medida de lo posible, los procesos administrativos deben simplificarse, conforme al Plan de Calidad Municipal, aprobado por la Junta de Gobierno Local, en sesión celebrada el 22 de noviembre de 2016.
- Periódicamente deben revisarse los contenidos de los procedimientos administrativos e información general contenidos en la web municipal, simplificándolos y utilizando un lenguaje comprensible para el ciudadano.
- El empleo de la inteligencia artificial (IA) es una oportunidad que ofrece múltiples ventajas, tanto a



las administraciones públicas como a los ciudadanos, entre ellos:

- Mayor eficiencia y rapidez:
 - Automatización de tareas repetitivas: La IA puede encargarse de tareas como la revisión de documentos, validación de datos o generación de respuestas automáticas.
 - Reducción de tiempos de espera: los procesos que antes tomaban días pueden resolverse en minutos o incluso en tiempo real.
- Mejora en la atención al ciudadano:
 - Asistentes virtuales 24/7: chatbots y sistemas de atención automática permiten responder consultas a cualquier hora.
 - Respuestas consistentes y personalizadas: los sistemas de IA pueden adaptar la información al perfil del ciudadano, mejorando la experiencia.
- Optimización de recursos:
 - Liberación de personal para tareas complejas: los empleados pueden centrarse en funciones de mayor valor añadido.
 - Ahorro de costes operativos: la automatización reduce la carga de trabajo y los costes asociados a trámites presenciales o manuales.
- Mejora de la accesibilidad:
 - Interfaces adaptativas: sistemas que se ajustan a personas con discapacidad o que no dominan el idioma.

Simplificación de procedimientos: la IA puede guiar al usuario paso a paso en función de su perfil y necesidades.