



## 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: 21

### Breve descripción sobre la viabilidad o no viabilidad de la propuesta

Desde la **Concejalía de Derechos Públicos** se da respuesta a esta necesidad a través de varias vías: mediante la información, orientación y asesoramiento que prestamos desde las Oficinas Pangea Norte y Centro, las mediaciones lingüísticas a demanda para el acceso a determinados servicios de índole social, la edición y publicación en varios idiomas de recursos de la ciudad y de acceso a trámites básicos.

De todos los materiales que se editan informamos y suministramos a los puntos SAICs para su uso en la atención a las personas extranjeras que atienden.

Desde la **Concejalía de Bienestar Social** se están estableciendo mecanismos para aproximar la administración a la ciudadanía, como apertura la de los registros en los Centros Sociales, formaciones en brecha digital para personas vulnerables, y facilitar el empadronamiento a personas en situación de calle y acompañamiento a personas vulnerables que presenten dificultades.

Las promotoras de igualdad, desde su labor comunitaria, promueven la autonomía digital de las mujeres y su inclusión en los circuitos de atención municipal.

Líneas de actuación:

- Detectar casos de mujeres con dificultades para acceder a servicios municipales por falta de competencias digitales o desconocimiento de los procedimientos: A través del trabajo de proximidad en los centros sociocomunitarios, las promotoras identifican a mujeres que enfrentan obstáculos recurrentes para completar trámites administrativos (como el empadronamiento, la solicitud de ayudas, la cita médica o el acceso al sistema educativo), debido a la ausencia de competencias tecnológicas básicas o a la complejidad del lenguaje y los circuitos administrativos.

- Derivar a recursos municipales o entidades especializadas en alfabetización digital o acompañamiento tecnológico: facilitar el acceso a otros recursos de formación digital del municipio, así como derivar a entidades sociales que trabajen con población migrante desde un enfoque intercultural.

**Desde el SAIC** se contempla que 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.

El empadronamiento es un procedimiento administrativo reglado, común para todos los ayuntamientos, y regulado por una instrucción del Instituto Nacional de Estadística: "Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal".

Como señala la Instrucción, "el Padrón es el registro administrativo que pretende reflejar el domicilio donde residen las personas que viven en España. Su objetivo es, por tanto, dejar constancia de un hecho, por lo que, en principio, no debe resultar distorsionado ni por los derechos que puedan o no corresponder al vecino para residir en ese domicilio, ni por los derechos que podrían derivarse de la expedición de una certificación acreditativa de aquel hecho.