



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 : 26

Breve descripción sobre la viabilidad o no viabilidad de la propuesta

Concejalía de Atención a la Ciudadanía:

El empleo de la inteligencia artificial (IA) es una oportunidad que ofrece múltiples ventajas, tanto a las administraciones públicas como a los ciudadanos.

Entre estas ventajas se encuentra la mejora de la accesibilidad a través de interfaces adaptativas, es decir, sistemas que se ajustan a personas que no dominan el idioma.

Algunas aplicaciones de la IA en trámites administrativos para extranjeros pueden ser:

- Traducción automática y asistencia multilingüe:
 - Chatbots multilingües: asisten a los usuarios en diferentes idiomas para resolver dudas sobre documentación, procedimientos o requisitos.
 - Traducción de documentos: uso de modelos Google Translate mejorados con IA para traducir formularios, certificados o instrucciones de manera precisa.
 - Reconocimiento de voz multilingüe: sistemas que permiten a usuarios hablar en su idioma y obtener respuestas automáticas.
- Automatización de procesos:
 - Procesamiento de formularios: IA que reconoce datos en formularios en distintos idiomas y los introduce automáticamente en los sistemas administrativos.
 - Reconocimiento óptico de caracteres (OCR): extrae información de pasaportes, visas o documentos escaneados en varios idiomas.
- Asistencia personalizada basada en IA:
 - IA conversacional: proporciona información según el perfil del solicitante (nacionalidad, motivo de la solicitud, tipo de trámite) y responde en su idioma.
 - Recomendadores inteligentes: sugieren los pasos a seguir o los documentos requeridos según el caso del extranjero.

Desde el Ayuntamiento se encuentra en estudio una propuesta de un sistema de reconocimiento de voz a través de la IA

Por su parte, desde la **Concejalía de Derechos Públicos** ya se está realizando respecto al servicio de mediación lingüística y cultural que ofrecemos a los servicios públicos del Ayuntamiento así como con las 246 plazas en los cursos de español que ofertamos en períodos trimestrales con varios niveles.

Como la propuesta es “Reforzar”, podemos considerarla viable, condicionado a la disponibilidad de recursos económicos en futuros ejercicios presupuestarios.



Respecto a las mediaciones en recursos de salud mental, salvo algún servicio puntual que es municipal (SASEM), son competencia autonómica, y en casos de urgente necesidad, solemos acceder a realizar mediaciones, si bien, sería pertinente que desde la administración competente también se dotaran recursos para este objetivo.