



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: 32

Breve descripción sobre la viabilidad o no viabilidad de la propuesta

Desde 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 atención presencial, con el fin de evitar desplazamientos innecesarios de los ciudadanos, debe **incrementarse el número de unidades administrativas tramitadoras que registren documentos en el registro electrónico de entrada, circunscritos a materias propias de su competencia**. Así se prevé en la "Instrucción relativa a la obligatoriedad de determinados sujetos a relacionarse con el Ayuntamiento a través de su Sede Electrónica y cometidos de la Oficina de Asistencia en Materia de Registros", de 6 de noviembre de 2019.
- 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.