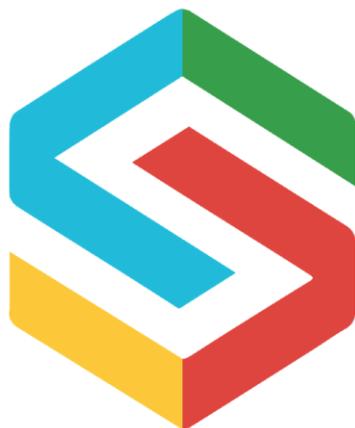


Nota de Prensa proyecto H2020 SIMPATICO



Simpatico

El proyecto **SIMPATICO: Simplificando la Interacción con las Administraciones Públicas a través de la tecnología información para Ciudadanos y Compañías**, ha entrado en su recta final planificada para febrero del año 2019. Este proyecto persigue la **democratización de la realización de trámites burocráticos con la administración a través de Internet**.

El objetivo del proyecto SIMPATICO es *mejorar la experiencia de los ciudadanos y las empresas en sus interacciones diarias con la administración pública facilitando la provisión de servicios administrativos digitales vía web más accesibles a través de tecnologías cognitivas*, es decir, aquellas tecnologías que intentan emular el entendimiento de los humanos. El siguiente dibujo muestra la esencia del proyecto SIMPATICO.



Para abordar este objetivo, el proyecto ha contribuido con una solución tecnológica que aúna procesamiento del lenguaje natural, aprendizaje máquina e inteligencia colectiva (representada por las contribuciones colaborativas de ciudadanos, negocios y funcionarios) para facilitar y democratizar el modo con el que los ciudadanos interactúan con la Administración Pública, a través de sus páginas webs. En dichas páginas, las instituciones ofrecen los denominados e-services. Algunos ejemplos significativos de los e-services seleccionados en el piloto realizado con la Xunta de Galicia y enriquecidos con las tecnologías de SIMPATICO son el *Programa Bienestar en Balnearios* - para que los jubilados puedan solicitar plaza en los balnearios gallegos, *Ayudas individuales para la adquisición de servicios de promoción de la autonomía personal y la adquisición de servicios complementarios de asistencia personal, para personas con discapacidad* y *Reconocimiento del grado de discapacidad*. En el caso de Galicia los colectivos a los que se han dirigido estos servicios de tramitación online pública son el de las personas mayores y personas con discapacidad funcional.

Las siguientes figuras muestran algunos ejemplos de un servicio público mejorado con la capacidad de simplificar, añadir preguntas y respuestas u ofrecer una guía in situ mientras los usuarios consumen un servicio:

La imagen muestra la interfaz de usuario de la Sede Electrónica de la Xunta de Galicia. En la parte superior, se encuentran los menús de navegación: Preguntas, Simplifica, Datos y Guía. El usuario identificado es Enrique Menor Iraurgi. El título principal de la página es "SEDE ELECTRÓNICA" y "XUNTA DE GALICIA".

El menú de navegación inferior incluye: Trámites, La sede, ¿Para quién?, Ayuda y Mi sede. La ruta de navegación actual es: Trámites > Guía de procedimientos y servicios > Detalle procedimiento > Volver.

El procedimiento seleccionado es **BS607A - Programa Bienestar en Balnearios**. Se indica que está "Abierto todo el año".

El contenido principal muestra el objeto del procedimiento:

Objeto

1. El objeto de esta orden es la oferta de plazas para las estancias y el tratamiento termal dentro del programa de Bienestar en balnearios 2017 y proceder a su convocatoria.
2. A tal efecto se entienden por establecimientos balnearios aquellos que disponen de aguas minero medicinales declaradas de utilidad pública según el artículo 2 del Decreto 402/1996, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de aprovechamiento de aguas minero medicinales, termales y de los establecimientos balnearios de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Objeto

1. El objeto de esta orden es la oferta de plazas para las estancias y el tratamiento termal dentro del programa de Bienestar en balnearios 2017 y proceder a su convocatoria.

Preguntas relacionadas

■ [Que pasa en este párrafo](#)

■ [¿Donde puedo compulsar la copia?](#)

Mostrar 2 respuestas

Respuesta 1

Hola, Si no me equivoco, lo puedes hacer en la oficina de atención a la ciudadanía. En Santiago de Compostela, en Presidente Salvador Allende, n. 4. Saludos.

Respuesta 2

Si, yo lo hice donde dice Isabel Fernández.

■ [+ Añadir nueva pregunta](#)

2. A tal efecto se entienden por establecimientos balnearios aquellos que disponen de aguas mineromedicinales declaradas de utilidad pública según el artículo 2 del Decreto 402/1996, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de aprovechamiento de aguas mineromedicinales, termales y de los establecimientos balnearios de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Preguntas relacionadas

■ [¿Qué es el Libro de Familia?](#)

Mostrar 1 respuesta

■ [+ Añadir nueva pregunta](#)

Preguntas Simplificar Datos Guía

Antonio Gutiérrez Martín [Salir](#)

e! SEDE ELECTRÓNICA

XUNTA DE GALICIA

[Presentar](#) [Guardar](#) [Cancelar](#)

ANEXO I

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO
RECONOCIMIENTO DEL GRADO DE DISCAPACIDAD	BS611A	SOLICITUD

DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE							
NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NIF				
FECHA DE NACIMIENTO	SEXO	NACIONALIDAD					
	<input type="radio"/> Hombre <input type="radio"/> Mujer						
TIPO DE VÍA	NOMBRE DE LA VÍA	NÚMERO	BLOQUE	PISO	PUERTA		
<small>Seleccione</small>							
PARROQUIA	LUGAR						
CP	PROVINCIA	AYUNTAMIENTO	LOCALIDAD				
<small>Seleccione</small>							
TELÉFONO	TELÉFONO MÓVIL	CORREO ELECTRÓNICO					

Descripción

Introduzca los datos de contacto de la persona solicitante (la persona cuya discapacidad debe ser reconocida). Introduzca su domicilio habitual y teléfonos/e-mail de contacto.

SIMPATICO mejora la adopción de los e-services entre la ciudadanía, adaptando el proceso con respecto al perfil de cada solicitante para hacerlos más claros, comprensibles y fáciles de seguir. Para ello se adapta el texto para usar palabras y frases más fácilmente comprensibles, así como adaptando el flujo de solicitud quitando las partes que, debido a su perfil, el solicitante no necesite rellenar.

Además, se busca la explotación de la sabiduría de la multitud animando a los usuarios a que se ayuden entre sí, usando un motor de preguntas y respuestas poblado por la propia ciudadanía y que además permite visualizar, evaluar, comentar, anotar y documentar el proceso de interacción para ayudar a la administración a refinar los procesos.

La contribución de la Universidad de Deusto en el proyecto ha estado centrada en la capa de Inteligencia Colectiva, esto es, cómo la cooperación de los diferentes colectivos que consumen o proveen servicios públicos digitales puede explotarse para la mejora continua de servicios.

El proyecto SIMPATICO ha sido pilotado en Galicia, mediante la colaboración de la propia Xunta, la empresa HI-Iberia y la Universidad de Desoto, con en los objetivos de dar a conocer el proyecto y validar las herramientas creadas en él. Las asociaciones FEGAUS (Federación de universitarios séniors), COGAMI (Asociación de personas con discapacidad) y ATEGAL (Asociación Cultural Galega de Formación Permanente de Adultos) fueron invitadas a la validación del proyecto. Para ello, se realizaron sesiones presenciales entre Mayo y Noviembre de 2017 (primera fase del proyecto) y Mayo y Octubre de 2018 (segunda fase), donde los usuarios finales tuvieron la oportunidad de evaluar los servicios de tramitación pública mejorados con SIMPATICO. De hecho, los participantes ayudaron activamente a la creación del proyecto, no solo probando las funcionalidades creadas por el equipo técnico, si no con la propuesta de nuevas funcionalidades y cambios, así como aportando conocimiento sobre cuales son las deficiencias de comunicación entre la administración y el usuario de a pie.

