

Diálogos Eguía-Careaga Fundazioa Solasaldiak

Zerk funtzionatzen du
gizarte-politikan?

2. saioa

AIaren aplikazioa
Gizarte Zerbitzuen
hobekuntzan

¿Qué funciona en
políticas sociales?

Sesión 2

La aplicación de la IA
en la mejora de los
Servicios Sociales

Verificación **automatizada** de cumplimiento
de criterios para prestaciones sociales

Contexto del Departament de Drets Socials i Inclusió

Destinatarios



Agentes del Sistema Catalán de Servicios Sociales



Transformación Digital

Factores de cambio



Cambios demográficos



Equidad y la inclusión social



Pobreza compleja de erradicar



Crisis de Recursos Humanos en el sector social



Soluciones innovadoras



Eficiencia y colaboración

Retos del Departamento hacia la Transformación Digital

01



ADAPTAR LA ATENCIÓN CIUDADANA A LA REALIDAD DE LOS COLECTIVOS

02



OBTENER LA VISIÓN 360° DEL CIUDADANO QUE USA LOS SERVICIOS SOCIALES

03



ACERCAR LA RELACIÓN DEL DEPARTAMENTO CON OTROS ORGANISMOS

04



EFICIENTAR LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO, (INTERNA Y EXTERNA)

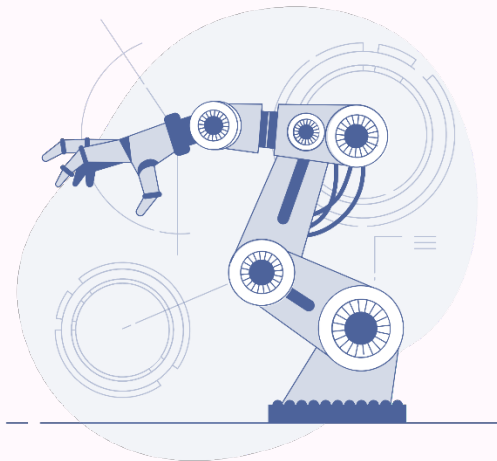
El tSocialel tramitador automatizado

Concepto de automatización

Aplicación de tecnologías y herramientas digitales para ejecutar de manera automática los **pasos repetitivos o previsibles de un proceso empresarial o procedimiento administrativo**, con el objetivo de **agilizar los trámites, reducir errores humanos i mejorar la eficiencia en la gestión.**



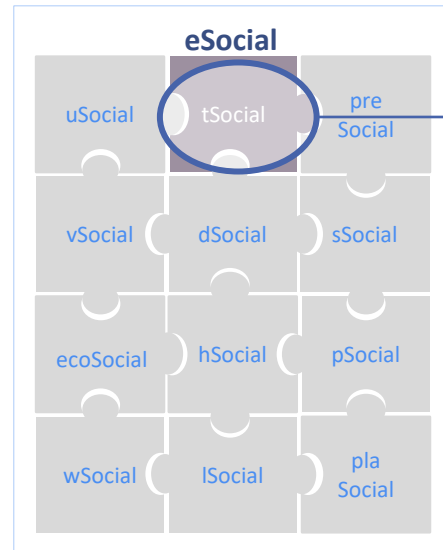
Ejemplo de automatización



Si <sucede un hecho> Entonces <Acción>

Para una entrada X, el resultado $f(X)$ es **único y siempre idéntico**

¿Qué es el tSocial?



El sistema de tramitación automatizada (tSocial) está diseñado para conseguir una **gestión 100% automatizada** de las prestaciones y expedientes.

Principales características del tSocial



Adaptado a las leyes 39/40 de Administración Digital



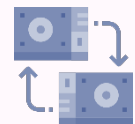
Integrado con más de 25 productos de interoperabilidades con reintentos



Integrado con herramientas corporativas de administración digital (Identificación, registro, copia auténtica...)



Integrado con la notificación electrónica (eNotum) y postal (Correos)



Integrado con CAMUNDA (gestión de flujos)



Integrado con CORTICON (gestión de reglas de elegibilidad, cálculos, incompatibilidades, supervisión...)

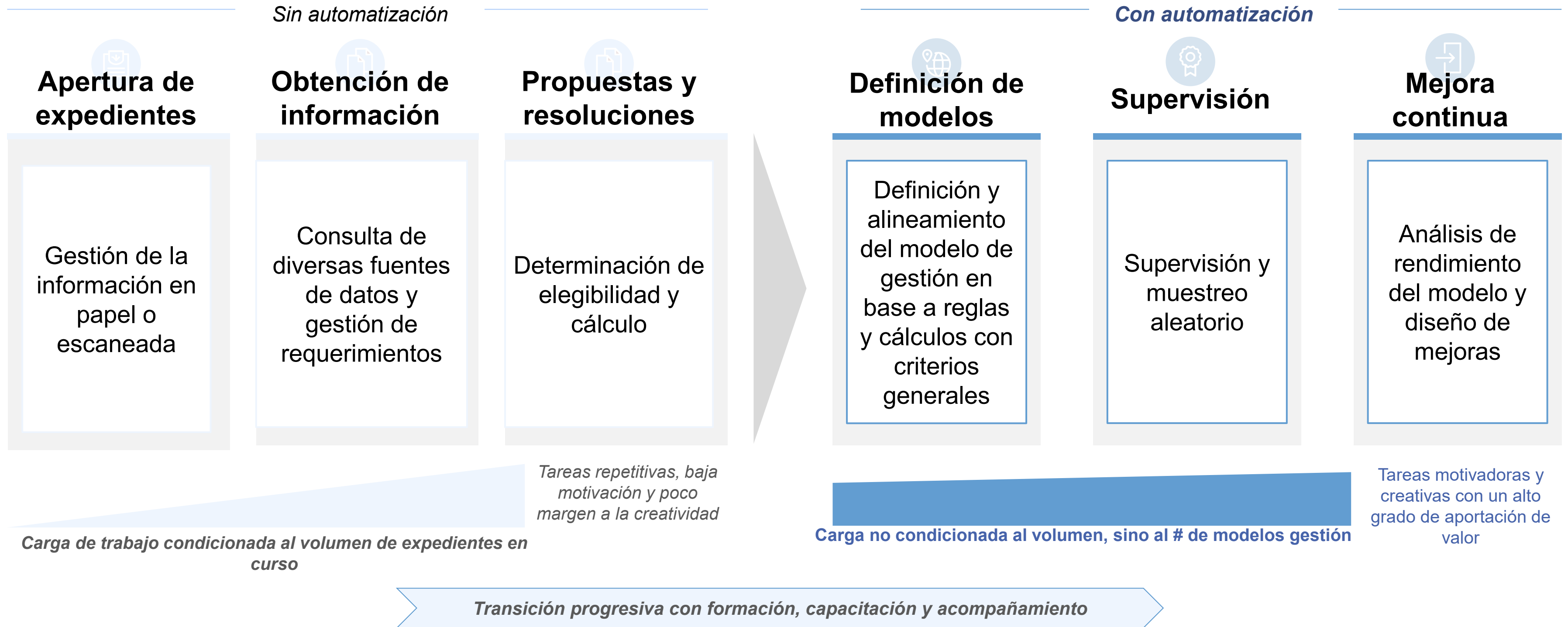


Grandes capacidades de automatización en la gestión de los trámites (p.e. propuestas resolución automática)

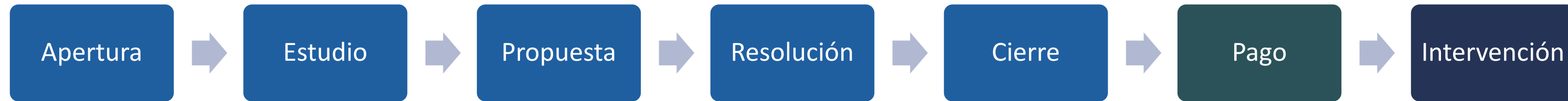
Pilares del tSocial



Evolución de la función del gestor tramitador



Fases del tramitador



Prestació econòmica sotmesa al nivell d'ingressos de la unitat familiar per a famílies en què ha tingut lloc un naixement, una adopció, una tutela o un acolliment: 00017/2023/2798

Procediment(1a instància Sol·licitud Inicial): 66047

General | Situació de la informació | Relacions | Formularis | Documentació | **Tramitació** | Auditoria | Observacions

Veure tota la tramitació

Tràmit	Data	Estat	Data estat	Descripció	Accions
+ Obertura	13/03/2023 17:16:53	Tancat	13/03/2023 17:17:01		
		Tancat			
+ Estudi	13/03/2023 17:17:01	Tancat	24/03/2023 13:02:13		
+ Proposta	24/03/2023 13:02:11	Tancat	24/03/2023 13:02:14	Drets	
+ Resolució	24/03/2023 13:02:14	Tancat	24/03/2023 13:02:24		Renotificar
+ Tancament	24/03/2023 13:02:24	Tancat	24/03/2023 13:02:25		



Autoservicio

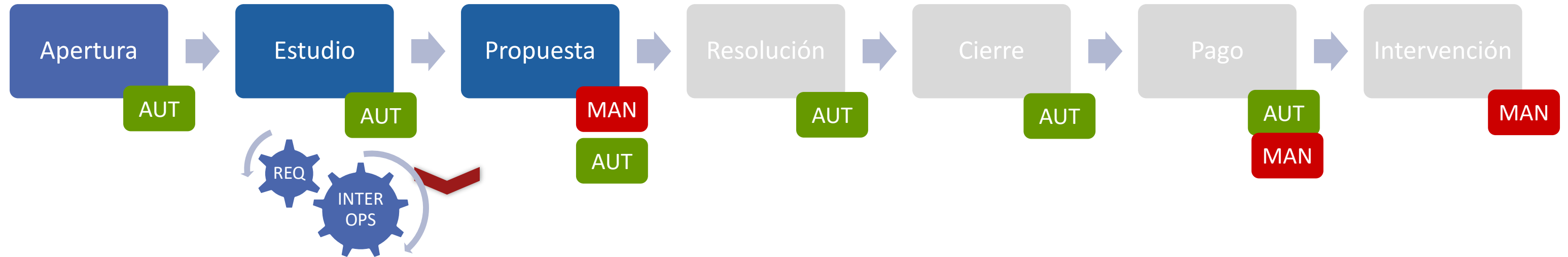
MAN



OFICINA ATENCIÓN

- Tramitación Asistida
- Tramitación Atendida

Reglas del tramitador



3 REGLAS PRINCIPALES



Obtención de Datos

Partiendo de la solicitud, la regla **comprueba y completa la información necesaria** del ciudadano o de su entorno de convivencia a través de más de 25 **interoperabilidades**. Se comunica, si es necesario, con el ciudadano (eNotum, **área privada** GENCAT) generando requerimientos y espera respuesta



Cálculo de la prestación

La regla revisa en que **situaciones el ciudadano puede recibir la prestación** (revisa todos los casos de denegación) y, si es afirmativa, calcula el importe y **elabora la propuesta**

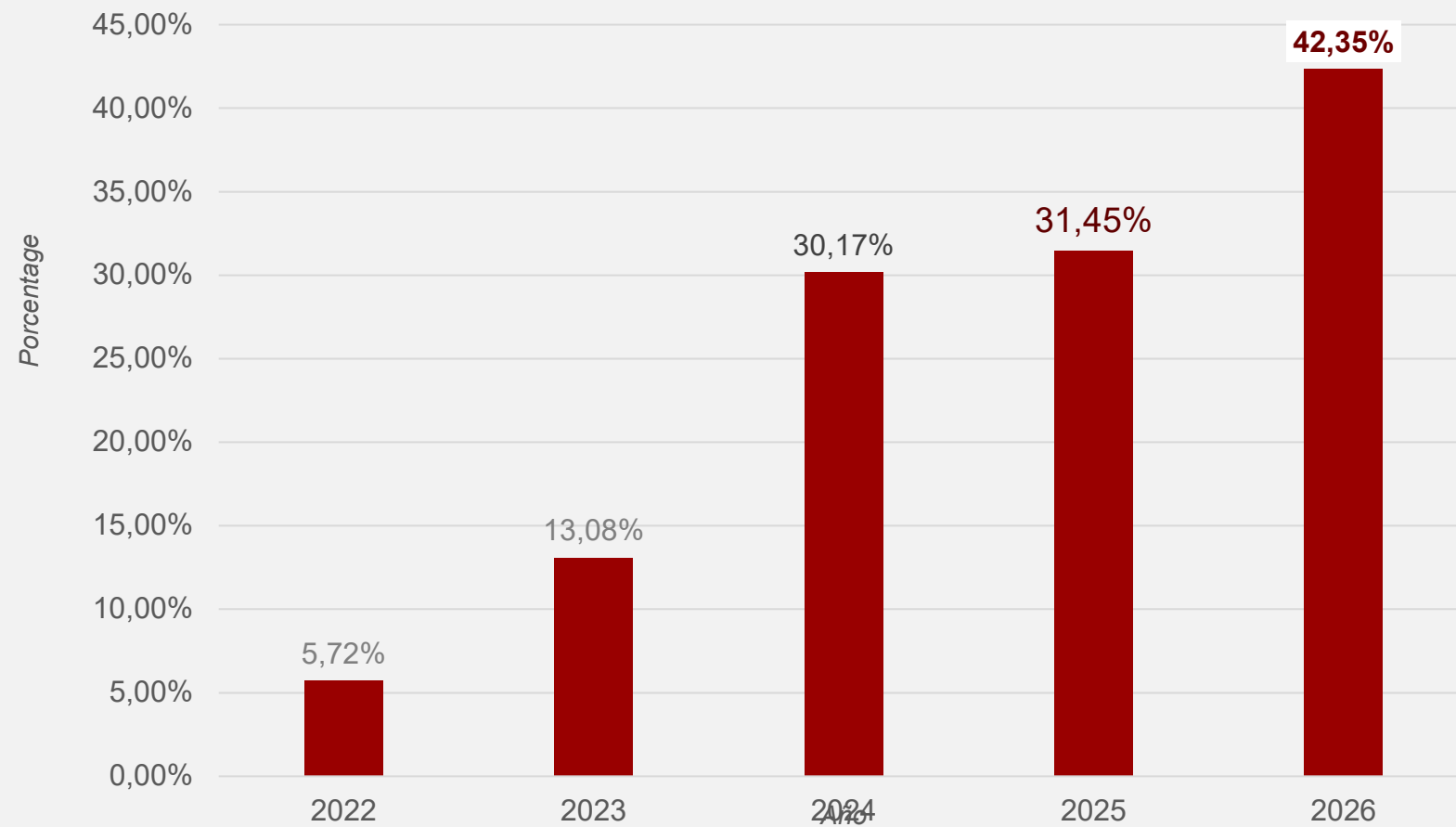


Supervisión

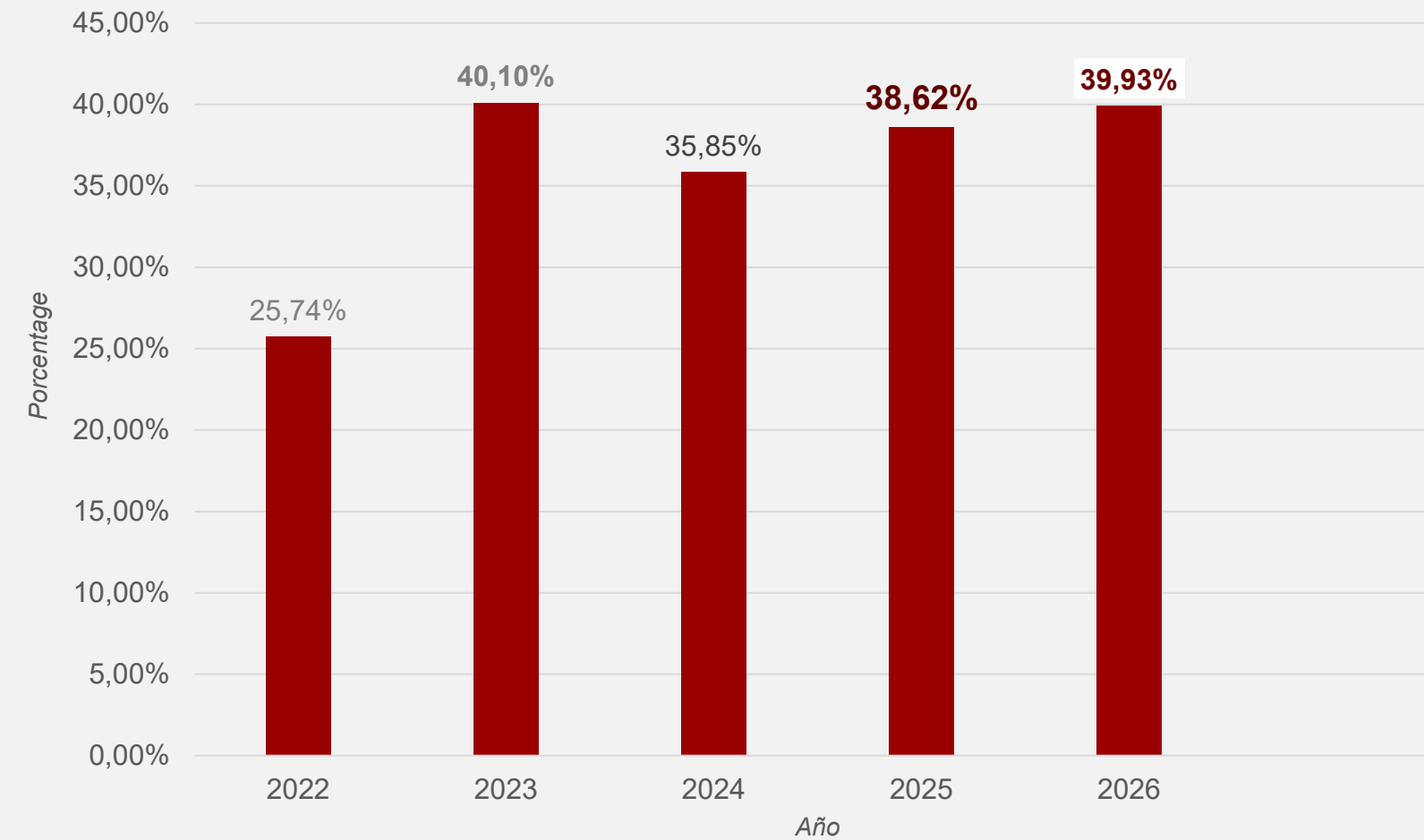
La regla determina **que casos deben ser revisados** por empleado gestor (según configuración). También selecciona casos de manera **aleatoria**.

I....los resultados?

% Resoluciones automáticas PNC - Jubilación



% Resoluciones automáticas Familias



Los niveles de automatización alcanzados con el tramitador se sitúan alrededor del **40%**.

Impacto del tSocial en la tramitación

Comparativa de dedicación del gestor en la resolución de las solicitudes de las RGC

Medelo Actual – Sistema Legacy



Nuevo Modelo – tSocial



-77% menos dedicación del gestor de tramitación

17 días menos de trabajo manual

Roadmap incorporación de prestaciones en el tSocial

Actual

- Pensión no contributiva (PNC) por **Jubilación**
- Prestación **Complementaria** a Pensión no contributiva (PNC) por Jubilación
- Prestación para **familias con menores**
- Prestación para atender las **necesidades básicas**
- Prestación para el mantenimiento de los **gastos del hogar** para determinados colectivos
- **Renda Garantizada a la Ciudadanía (RGC) no Activables**

Oct.
2026

- Renda Garantizada de Ciudadanía: **RGC Activables**
- **Ingreso Mínimo Vital**

Enero
2027

- Tramitación **Dependencia**, incluyendo las prestaciones
- Complemento para titulares de PNC que viven en una **vivienda de alquiler**
- Prestación para **menores de edad en situaciones de riesgo**
- Prestación para la **acogida en familia extensa**
- Prestación para la **acogida en familia ajena**
- Prestación para **jóvenes ex tutelados/das**

Dic.
2027

- Títulos **Familia Numerosa y Monoparental**
- **Discapacidad**
- Pensión no contributiva **incapacidad**
- Prestación **Complementaria** a Pensión no contributiva (PNC) por **Incapacidad**

tSocial 1.0

tSocial 2.0

Conclusiones

- **Interoperabilidad**, interoperabilidad, interoperabilidad: la base para poder automatizar cualquier regla y cualquier ...revisión.
- Estandarizar...los procesos, los cálculos, las reglas, los criterios

La automatización reduce el esfuerzo de tramitación y el tiempo de respuesta, aunque depurarla puede requerir tiempo.

Y la...IA?

CICLO DE VIDA DE UN CASO DE USO CON IA

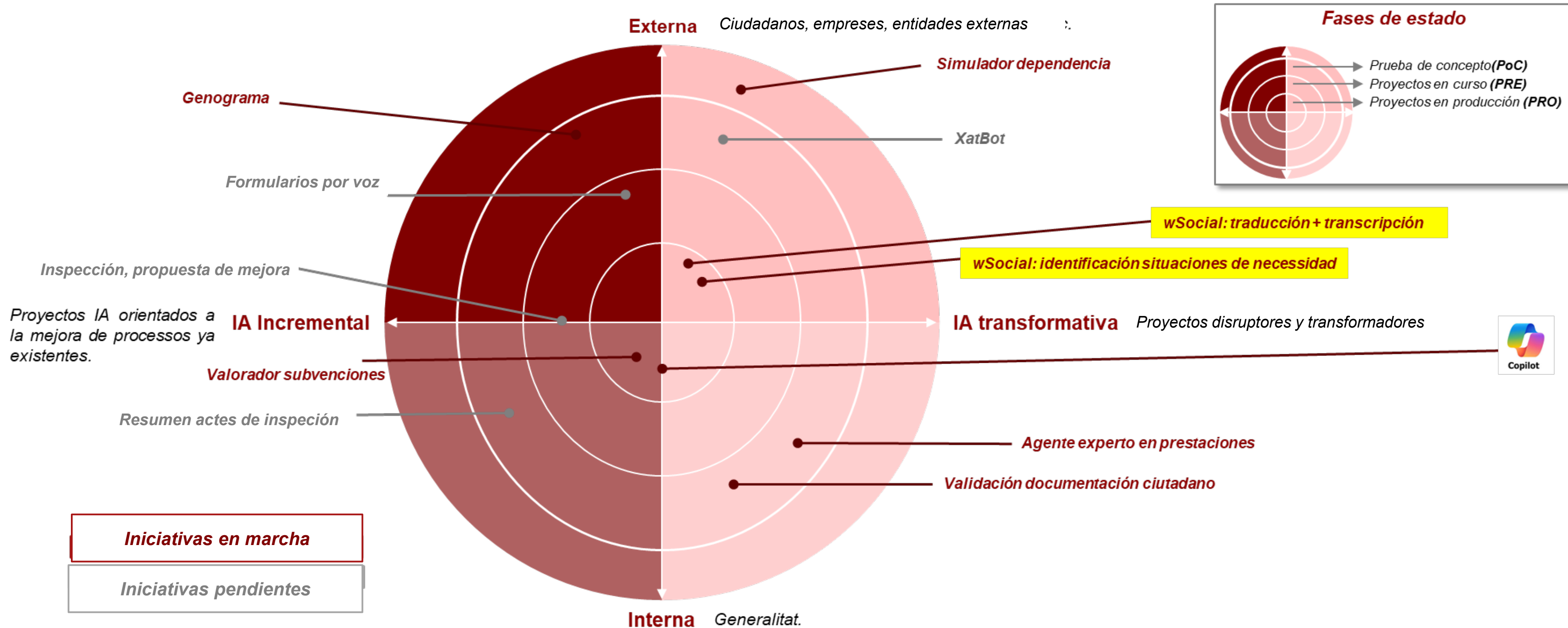
De la idea al impacto real



Monitorización continua · Gobernanza · Ética · Seguridad

Aprender, medir y mejorar de forma sostenible.

La inteligencia artificial se adapta a diferentes objetivos i impactos, generando **valor externo** o **optimizando procesos internos**. Puede mejorar **sistemas existentes** o provocar **cambios disruptivos i transformadores**, según la estrategia.



Diálogos Eguía-Careaga Fundazioa Solasaldia

Zerk funtzionatzen du
gizarte -politiketan ?

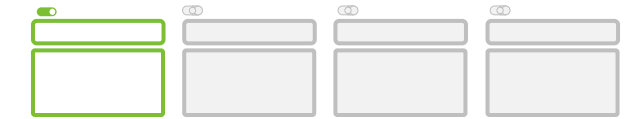
¿Qué funciona en
políticas sociales?

Muchas gracias.

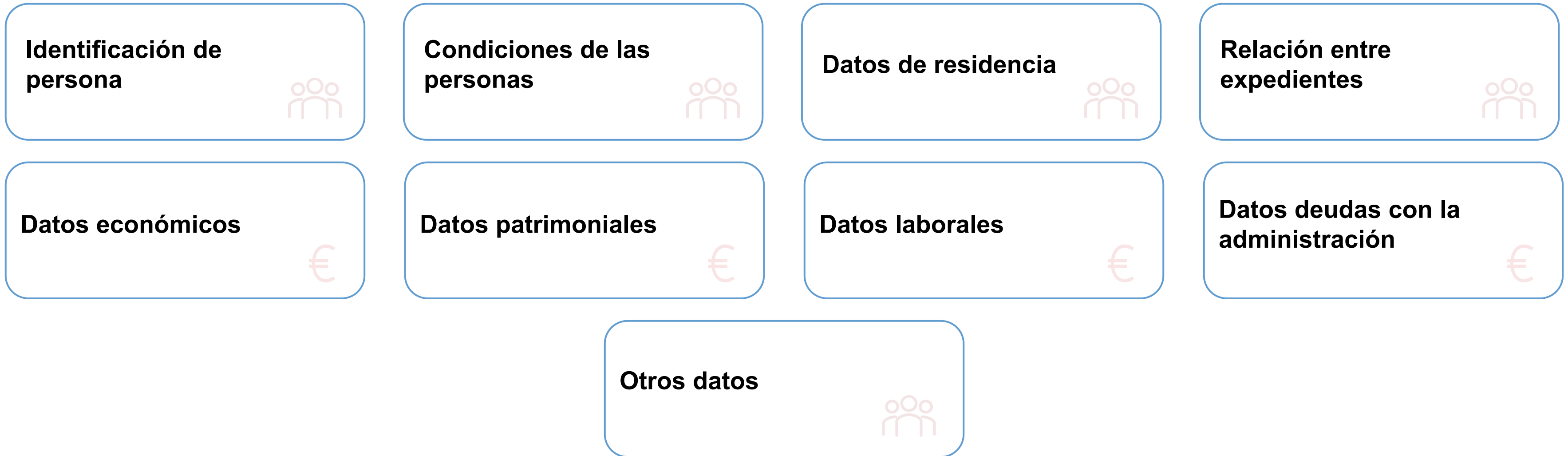
 Jordi Amat

 Jordi.amatb@gencat.cat

Interoperabilidades activas



tSocial – Interoperabilidades actuales: datos de la persona y datos económicos



Interoperabilidades previstas



14 Interoperabilidades en fase de incorporación

1 *Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC)*

2 *Tarjeta Social Digital (TSD)*

3 *dSocial - Datos de dependencia*

4 *Vida laboral – Modalidad 5 años*

5 *Justicia - Ingreso en centros penitenciario*

6 *Registro civil - Matrimonio*

7 *Registro de parejas de hecho*

8 *INSS - Bases de cotización. Régimen general*

9 *AEAT – Datos consolidados*

10 *AEAT - Imputaciones*

11 *AEAT - Dades patrimonials*

12 *AEAT - Administrador de derecho de sociedad mercantil*

13 *SECOPA - Consulta de Datos de Residencia histórico y convivencia*

14 *ARESTA – Gestión documental y archivo*

Interoperabilidades no integradas



2

Interoperabilidades disponibles pero no integradas

1

Registro central de penados

- Antecedentes penales
- Delitos sexuales

2

AEAT – C8 – Certificado actividades económicas (Autónomos)