Publicado en Bilbao el 31/01/2019

# [Simpatico, un proyecto de Deusto para simplificar los trámites administrativos, llega a su recta final](http://www.notasdeprensa.es)

## El proyecto europeo, en el que colabora la Universidad de Deusto, 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 de la investigación 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 intentar emular el entendimiento de los humanos. Para abordar sus objetivos, 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 las páginas webs de e-services. Algunos ejemplos significativos de los e-services seleccionados en el proyecto piloto, realizados concretamente 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 o el de “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, entre otras que en todos los casos están relacionadas con trámites dirigidos a personas mayores o con discapacidad funcional. Páginas adaptadas al perfilSimpatico 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, gracias a la colaboración de la propia Xunta, la empresa HI-Iberia y la Universidad de Deusto, con 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. Más información: https://www.simpatico-project.eu/

**Datos de contacto:**

Miriam Portell Torres

944139243

Nota de prensa publicada en: [https://www.notasdeprensa.es/simpatico-un-proyecto-de-deusto-para](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorias: Nacional Telecomunicaciones Educación Emprendedores E-Commerce Universidades



[**http://www.notasdeprensa.es**](http://www.notasdeprensa.es)