

LA ASISTENCIA Y USO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA A LOS CIUDADANOS POR LAS ENTIDADES LOCALES

David POVEDANO ALONSO

Vicesecretario del Ayuntamiento de Galapagar (Madrid)

Trabajo de evaluación presentado para obtener el certificado de aprovechamiento del Curso: Los medios electrónicos y el procedimiento administrativo electrónico previsto en la Ley 39/2015 LPACAP (CEMCI)

SUMARIO:

1. Introducción.
 - 1.1. Contextualización de la Administración Electrónica.
2. Marco Teórico.
 - 2.1. Administración Electrónica.
 - 2.2. Asistencia a los ciudadanos y usuarios.
 - 2.3. Integración de Sistemas.
3. Beneficios y Desafíos.
 - 3.1. Beneficios de la Implementación.
 - 3.2. Desafíos Potenciales.
4. Metodología de Implementación con especial atención a la capacitación a través de agentes digitales.
 - 4.1. Fases del Proyecto.
 - 4.2. Tecnologías y Herramientas Necesarias.
 - 4.3. Agentes digitales Fuentech.
5. El problema de la brecha digital.
 - 5.1. Situación actual.
 - 5.2. Enfoque.

Resumen: La administración electrónica se ha convertido en una herramienta clave para mejorar la eficacia, eficiencia y la transparencia en la gestión pública, con dos vertientes igual de importantes y diferenciadas: la parte interna de la administración electrónica: la administración electrónica “*ad intra*” y la administración electrónica “*ad*

extra” que son los ciudadanos, verdaderos beneficiarios de ambas vertientes de la transformación digital. Este trabajo tiene como objetivo explorar la implementación de un sistema de atención ciudadana dentro de un contexto de administración electrónica, es decir profundizar en la parte externa de la transformación digital de manera que el cambio interno no sea visto como un obstáculo por falta de impulso en su parte importante: el uso ciudadano.

Se abordarán los fundamentos teóricos, los beneficios potenciales, los desafíos y se presentará un plan detallado para llevar a cabo esta iniciativa.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Contextualización de la Administración Electrónica.

La administración electrónica se refiere al uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar y optimizar los servicios públicos. Esto incluye la digitalización de trámites, documentos y procesos que anteriormente se realizaban de forma presencial.

En nuestra historia jurídica democrática, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, recogió la relación del binomio nuevas tecnologías-relaciones administrativas. A escala municipal, la introducción del artículo 70.bis en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, gracias a la aparición de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, recogió ese impulso que las Entidades Locales debían dar al uso de las TICs para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y, además, para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas

No obstante, fue, sin duda, una ley posterior la que supuso un punto de inflexión en la utilización de los medios electrónicos en las relaciones de las personas físicas y jurídicas con sus Administraciones Públicas y de éstas entre sí: la Ley 11/2007, de 22 de

junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Esta nueva norma constituyó un nuevo paradigma que supuso el paso del “podrán” al “deberán”, tal y como lo expresa en su exposición de motivos

La promulgación de las leyes 39/2015 y 40/2015, ambas de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (la primera) y del Régimen Jurídico del Sector Público (la segunda), empujaron a España a una administración digital por defecto. Lo electrónico como forma de cumplir con el principio de eficacia y eficiencia, como forma de reforzar las garantías de los interesados y como forma de facilitar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia

La apuesta del legislador por un presente y futuro electrónico se reforzaría aún más con el paso del tiempo. Los desarrollos del Esquema Nacional de Interoperabilidad y del Esquema Nacional de Seguridad y, de manera más reciente, la promulgación del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, han contribuido a trazar y definir muchos de los detalles de ese amplio y complejo concepto que conocemos como “administración electrónica”

La administración electrónica en las entidades locales es crucial en la actualidad por varias razones clave, que en este momento de su evolución ya podemos contrastar:

1. Eficiencia y Agilidad:

La administración electrónica permite realizar trámites y procesos de forma más rápida y eficiente. Los ciudadanos pueden realizar gestiones, presentar documentos y recibir información de manera electrónica, lo que agiliza los procedimientos y reduce los tiempos de espera.

2. Ahorro de Tiempo y Recursos:

Tanto para los ciudadanos como para los propios Ayuntamientos, la administración electrónica implica un ahorro significativo de tiempo y

recursos. La automatización de procesos reduce la carga de trabajo administrativo y permite una gestión más eficiente de los recursos.

3. Reducción de Papel y Sostenibilidad:

La administración electrónica contribuye a la reducción del uso de papel y promueve prácticas más sostenibles. Esto no solo tiene beneficios medioambientales, sino que también simplifica la gestión de documentos y archivos además de ahorrar en costes económicos.

4. Mejora en la Seguridad y Protección de Datos:

Las plataformas de administración electrónica suelen contar con medidas de seguridad avanzadas para proteger la información y garantizar la privacidad de los ciudadanos. Esto es esencial en un entorno donde la protección de datos es una preocupación fundamental y cada vez se producen más ataques informáticos a las administraciones locales como recientemente al Ayuntamiento de Sevilla.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Administración Electrónica

El marco teórico de la Administración Electrónica se basa en una serie de principios y conceptos clave que guían la implementación y el desarrollo del funcionamiento electrónico de la administración local.

Este marco evoluciona a medida que las tecnologías y las necesidades de la sociedad cambian, con novedades como inteligencia artificial, robots y chatbot inteligentes. No obstante, debemos advertir que el caos tecnológico sigue siendo caos y poner uno de estos sistemas de forma aislada sin una estrategia de transformación digital suele salir mal porque se necesita un verdadero cambio organizacional en personas y procesos para después implantar tecnología de manera que la administración electrónica no fracase.

Actualmente el marco normativo de la administración electrónica supone un corpus ya importante pero paradójicamente desconocido y sin sensación de urgencia en nuestras administraciones:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Normas Técnicas de Interoperabilidad, con especial referencia a:
 - Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos.
 - Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico.
 - Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de Firma y Sello Electrónicos y de Certificados de la Administración.
 - Norma Técnica de Interoperabilidad de Protocolos de intermediación de datos.
- Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (eIDAS). (Ya en previsión el eIDAS2)
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Los elementos, a nuestro juicio, más importantes del marco teórico y normativo de la administración electrónica son:

1. Principios Rectores (Artículo 103 de la CE):

Eficiencia y Efectividad: La administración electrónica busca mejorar la eficiencia y la efectividad en la prestación de servicios públicos, optimizando los procesos internos y simplificando los trámites para los ciudadanos.

Transparencia y trazabilidad: Uno de los objetivos principales es aumentar la transparencia en la gestión pública, facilitando el acceso a la información y promoviendo la rendición de cuentas, también permitiendo en que unidades se queda cada trámite municipal.

2. Interoperabilidad:

La interoperabilidad es fundamental en el marco de la administración electrónica. Implica la capacidad de los sistemas y plataformas electrónicas para intercambiar información de manera eficiente y efectiva entre diferentes entidades y niveles de gobierno. En el caso de este trabajo resulta un principio principal para conseguir no pedir documentación a los ciudadanos. Una administración electrónica óptima debe ser proactiva con el ciudadano. Especial atención en este punto adquiere el punto de intermediación de datos de la Administración General del Estado y el sistema para descarga y uso de datos ya aportado por los ciudadanos.

3. Seguridad de la Información:

La seguridad de la información es un aspecto crítico, el marco normativo del Esquema Nacional de Seguridad obliga a establecer medidas sólidas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos electrónicos, protegiendo la privacidad de los ciudadanos y la confiabilidad de los servicios. Sobre todo, teniendo en cuenta que para que esta propuesta

de transformación funcione debe ser una administración electrónica en la nube con servicio SAS (Service As a Software)

4. Participación Ciudadana:

Se busca fomentar la participación ciudadana, si tienes la plataforma más avanzada pero tus vecinos no la usan no va a ser útil. Se trata de facilitar el “trasvase” de tramitación presencial con papel a presencial o telemática sin papel.

5. Innovación Tecnológica:

La administración electrónica se basa en la adopción continua de tecnologías innovadoras. La implementación de soluciones como inteligencia artificial, analítica de datos y automatización contribuye a mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios.

6. Formación y Capacitación:

La formación y capacitación del personal y los propios vecinos y usuarios es esencial. Los empleados de las entidades locales deben estar preparados para utilizar las nuevas tecnologías y entender cómo estas pueden mejorar la prestación de servicios públicos, para a través de las oficinas en materia de asistencia ayudar a la ciudadanía a su buen uso.

2.2. Asistencia a los ciudadanos y usuarios

La atención ciudadana es el alfa y el omega de la administración electrónica y del funcionamiento del procedimiento administrativo regulado en el artículo 70 de la Ley de Procedimiento Administrativo Común.

La atención ciudadana comprende la gestión de consultas, quejas y sugerencias de los ciudadanos. Puede incluir canales como plataformas en línea, atención telefónica y presencial.

Debemos enumerar y tener en cuenta los derechos enumerados en los artículos 14 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de

las Administraciones Públicas, en el marco del acceso y la utilización de la administración electrónica:

- A dirigirse a la administración municipal a través de medios electrónicos, presentar documentos, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimientos, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar trámites y procedimientos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que les reconoce el ordenamiento jurídico administrativo, con total validez y seguridad.
- A exigir de la administración municipal que se dirija a ellos a través de estos medios y obtener documentos a través de formatos electrónicos.
- A no presentar datos y documentos que se encuentren en poder de la administración municipal.
- A disfrutar de contenidos electrónicos de calidad, accesibles, transparentes y comprensibles.
- A acceder a la información administrativa, registros y archivos a través de medios electrónicos, siempre y cuando los límites de los derechos de acceso a la misma establecidos por la normativa vigente lo prohíba total o parcialmente.
- A acceder a la administración electrónica y utilizarla independientemente de las herramientas tecnológicas utilizadas, de las disminuciones físicas, sensoriales o psíquicas y disponer de formación y ayuda para su utilización.
- A participar en los procesos de mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos, y a recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas.
- A la confidencialidad y protección de sus datos personales y al resto de los derechos que le concede la normativa en materia de protección de datos, en especial el derecho a que la información personal entregada no pueda ser destinada a ninguna otra finalidad.

- A la privacidad y seguridad de sus comunicaciones con la administración municipal y de aquellas comunicaciones que pueda hacer ésta en las que consten los datos de los ciudadanos.

- A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.

- A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.

- A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte del procedimiento en los que tenga la condición de interesado.

- A la conservación en formato electrónico por la Administración municipal de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.

Pero la óptica desde la nueva administración local debe ser ir más allá, debe ser la asistencia COMPLETA cumpliendo los mandatos legales.

Los servicios electrónicos pueden incluir aquellos PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS como el pago de impuestos, solicitud de licencias, derecho de acceso a la información, régimen sancionador y también SERVICIOS que no dan lugar a un expediente administrativo pero que generan una relación entre el ciudadano y la administración, como por ejemplo el alquiler de una pista de deporte o el préstamo de un libro de la biblioteca.

De esta manera resulta clave, planificar una **Integración de Sistemas**. La máxima más importante en materia de transformación digital es: intenta tener los menos sistemas posibles. Dentro del tamaño y dimensión de cada Ayuntamiento esto es más o menos sencillo, pero se debe aspirar a los menos posibles de manera que sean integrables e interoperabilidad. Facilita la integración de diferentes plataformas, evitando duplicidades y mejorando la eficiencia, diríamos que sino no habría una verdadera transformación digital.

3. BENEFICIOS Y DESAFÍOS

3.1. Beneficios de la Implementación

El primer beneficio es sin duda, que la administración electrónica ya está aquí de manera legal y formal y ha venido para quedarse de manera que mejorar la experiencia de usuario (hasta no muy bien valorada) sirva para beneficiarse de las ventajas ya expuestas.

Para ello la experiencia de usuario como idea clave es vital. El sistema mejora la experiencia ciudadana al proporcionar canales fáciles de usar y tiempos de respuesta rápidos, no podemos permitirnos que esto falle porque retrasaremos muchos años la correcta relación entre ciudadanos y administración.

En estos momentos que como como ya hemos mencionado se empieza a establecer la comunicación humano-máquina con la irrupción de la Inteligencia Artificial.

La asistencia y uso de la administración electrónica también es automatización, decíamos que las administraciones deben ser proactivas en la puesta a disposición de servicios digitales, procesos que reduzcan el tiempo de gestión de consultas y reclamaciones y aumentando la eficiencia de los servicios incluso robotizando tareas vacías de valor y repetitivas que ahora hacen miles y miles de empleados públicos en nuestras entidades locales.

En esa mejora continua, siguiendo el método “*kaizen*” todo lo anterior nos permite ir más allá con un *Monitoreo y Evaluación Continua* El sistema permite el seguimiento continuo de la calidad de la atención y el uso ciudadanos, identificando áreas de mejora y ajustando estrategias. Porque insistimos que la premisa principal es transformación por y para los vecinos.

3.2. Desafíos Potenciales

El primer desafío es la Seguridad *de los Datos*. Asegurar la seguridad de los datos es un desafío crítico. Se deben implementar medidas robustas para proteger la información de los ciudadanos. Entre las medidas de ciberseguridad y de seguridad de la información tenemos que hacer un trabajo de mantenimiento continuo con medidas como:

1. Autenticación y Autorización:

Implementar sólidos sistemas de autenticación y autorización para garantizar que solo usuarios autorizados tengan acceso a la información. Esto puede incluir el uso de contraseñas seguras, autenticación de dos factores y controles de acceso basados en roles. Pero es importante señalar que: acceso, autenticación y autorización no son conceptos exactamente iguales y que por un lado es necesario designar cada concepto a cada procedimiento (con la premisa de más seguridad y requisitos conforme los efectos del procedimiento o servicio municipal no es lo mismo solicitar un volante de empadronamiento que ser sujeto de una expropiación forzosa) fomentando y formando en el uso de certificados digitales, sistema CLAVE y quizás futuros wallet de identidad. Por otro lado debemos lograr el equilibrio en accesibilidad de los usuarios a la administración electrónica el exceso de celo en acceso y autenticación suponen un freno al uso de la administración electrónica.

2. Protección contra Ataques:

Implementar medidas de seguridad robustas para proteger contra ataques cibernéticos, como firewalls, sistemas de detección de intrusiones y antivirus actualizados. Para ello se debe requerir a los profesionales que cumplan y estén certificados en el Esquema Nacional de Seguridad al menos de nivel medio.

3. Almacenamiento Seguro:

Almacenar los datos en entornos seguros, preferiblemente en servidores respaldados por fuertes medidas de seguridad física y lógica. Exigiendo a profesionales que nos presten los servicios un almacenamiento de al menos Tier III.

4. Cumplimiento Normativo:

Asegurarse de que todos los procesos y sistemas cumplan con las leyes y regulaciones de privacidad de datos aplicables en la jurisdicción correspondiente.

5. Anonimización y Pseudonimización:

Cuando sea posible, utilizar técnicas de anonimización y pseudonimización para reducir el riesgo asociado con la identificación de individuos a partir de los datos. Este sistema igualmente debe estar preparado desde el diseño.

El segundo desafío y que hay que tratar desde la primera planificación es la *Resistencia al Cambio*. La resistencia al cambio por parte de empleados y ciudadanos puede obstaculizar la implementación

La resistencia al cambio es un desafío común cuando se implementan nuevas tecnologías o procesos, como la administración electrónica. Para superar la resistencia al cambio de los ciudadanos, es esencial implementar estrategias de comunicación y formación efectivas: Comunicación Clara y Transparente, Identificación de Ventajas Tangibles, Atención lo más individualizada posible, Programas de Capacitación, Material Educativo Audiovisual, Jornadas presenciales y Virtuales, Agentes Digitales etc.

Al combinar estrategias de comunicación efectivas con programas de formación bien diseñados, se puede abordar la resistencia al cambio y facilitar una transición más suave hacia la administración electrónica. La clave está en involucrar a los ciudadanos, proporcionar información clara y hacer que la adopción de la tecnología sea una experiencia positiva y beneficiosa

Un tercer desafío es el problema de la *Accesibilidad Universal* Garantizar que todos los ciudadanos, independientemente de su nivel de habilidad tecnológica, puedan acceder y utilizar el sistema es un desafío importante.

Este problema también llamado brecha digital supone tener en cuenta que hay personas que no saben encender un ordenador o incluso usar un ratón, este tema además de tratarlo con delicadeza supone además trabajar con líneas de servicios sociales porque por ejemplo el colectivo de personas migrantes es muy sensible a esta situación siendo además un colectivo de los que más utilizan o deberían utilizar la administración electrónica para sus trámites.

Los programas de formación en romper la brecha digital son diferentes de los de acceso y uso de la administración electrónica, previos y necesarios para cumplir con los derechos reconocidos en la Ley 39/2015 de 1 de octubre de procedimiento administrativo común y en el reglamento 203/2021 de desarrollo.

4. METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN CON ESPECIAL ATENCIÓN A LA CAPACITACIÓN A TRAVÉS DE AGENTES DIGITALES.

4.1. Fases del Proyecto

Debemos empezar cada proyecto de transformación con el *análisis, diagnóstico* y *planificación* de la realidad del municipio en el que nos encontramos. La implantación de la administración electrónica en los municipios de España está dejando una verdadera heterogeneidad de velocidades, niveles y servicios. A nuestro juicio faltando una verdadera estrategia local universal en una materia tan importante en estos momentos.

Hay municipios que están prácticamente 100% digitalizados sobre todo de tamaño pequeño o medio, hay municipios que estuvieron digitalizados, pero ya no lo están y otros que no están ni se les espera, pero todos deben cumplir con sus obligaciones legales y lo que es más importante con prestar un verdadero servicio a sus vecinos, empresas, profesionales y sujetos que se relaciona con la entidad local.

El enfoque de *la implementación, desarrollo e Integración* de la administración electrónica varía por lo tanto según el “estadio” en el que nos encontremos así que tendremos que planificar el punto en el que estamos y el punto en el que seguir. Siempre teniendo en cuenta que cualquier servicio o uso electrónico que se ponga debe ser completamente funcional “por dentro” es decir, probado, testado, comprendido y sabiendo lo hacer por parte de los empleados municipales utilizando el sistema que se haya elegido.

Para este viaje de transformación digital necesitamos un compañero de viaje que son las Tecnologías y Herramientas Necesarias. Sin profundizar en este tema diremos, que es una decisión crítica porque, aunque hemos insistido en que el cambio tecnológico no se puede hacer sin las personas, después vienen las máquinas. Y son máquinas que deben funcionar, que deben de estar en la nube, que deben funcionar desde el minuto uno porque están probadas y certificadas.

La estructura principal es la herramienta o vertical de gestor documental o plataforma de administración electrónica, buscando una solución lo más integral e interoperable posible, que resuelva la gran cantidad de aplicaciones ahora existentes en una única plataforma que sea una capaz de gobernar el funcionamiento del “corazón administrativo” de la entidad local y que además aporte de serie de funcionalidades desde el minuto uno, funcionalidades imprescindibles para la transformación digital en estos momentos: firma electrónica, integraciones AGE, sede electrónica, control de plazos, avisos, alertas, eventos y comunicaciones internas integradas.

Resulta especialmente básico mantener y potenciar en un mismo proveedor las funcionalidades de: registro electrónico, gestor documental y sede electrónica como “santísima trinidad de la transformación digital”.

4.2. Tecnologías y Herramientas Necesarias

Desde el principio se ha pensado en la mayor facilidad de medios y simplicidad para que el proyecto saliera adelante. Para ellos se ha dispuesto de:

1. Disponemos de seis agentes en competencias digitales dentro del plan de empleo juvenil de la CAM
2. Cada uno de estos agentes estará vinculado a una Junta de Distrito de la ciudad y estará asociado a una asesora que hará las veces de tutora que deben de procurar espacios y acceso a recursos, orientar en la relación con las entidades, establecer estrategias para llegar al mayor número de personas, promover talleres en competencias digitales desde la junta de distrito.
3. A cada agente se le proporciona un portátil, acceso a internet y acceso a un teléfono.
4. Recibirán formación e información en los distintos sistemas de identificación y firma digital para personas físicas (sistema clave) y jurídicas (Certificado digital) por un tutor tecnológico del Ayuntamiento.

Resulta necesario destacar el aprovechamiento de la tecnología y los medios materiales de las Juntas Municipales de Distrito: equipos informáticos, espacios físicos, servicios digitales de cita previa de forma que los medios ya existen, pero se ponen de manera compartida al servicio del proyecto.

4.3. Agentes digitales Fuentech

4.3.1. Planteamiento

Como hemos comentado una vez resuelta la parte interna “ad intra” de la administración electrónica un apartado previo, simultaneo y siempre necesario es la formación y concienciación tanto para romper la brecha digital como para el uso de servicios digitales.

En el caso del Ayuntamiento de Fuenlabrada se planteó el concepto de “agentes digitales” dentro de un proyecto llamado “fuentech”.

Mejorar el proceso de digitalización de la sociedad constituye sin duda uno de los principales cambios tecnológicos de nuestro tiempo.

La incorporación de sistemas digitales está llevando a una intensa innovación en ámbitos como la Administración electrónica y los servicios públicos locales tal y como expuesto en este trabajo.

Sin embargo, todos los informes apuntan al bajo nivel de digitalización y de competencias digitales de las ASOCIACIONES, las pequeñas empresas, de las microempresas, de las personas en situación de autoempleo y migrantes como dos de los principales lastres para aprovechar plenamente el potencial de las nuevas tecnologías en la administración.

El proyecto “FUENTECH” se pone en marcha en enero de 2023 a través del programa de fomento del empleo juvenil como proyecto piloto que pueda servir de base a un programa propio futuro de voluntarios digitales de Fuenlabrada.

Se trata de seis jóvenes que van a trabajar durante SEIS MESES en jornadas de mañana y tarde desde las Juntas Municipales de Distrito del ayuntamiento de Fuenlabrada y en desplazamientos a quien solicite asesoramiento para el uso de la administración electrónica y de servicios digitales tanto del propio Ayuntamiento de Fuenlabrada como de otras administraciones porque el aprendizaje es válido para todos.

4.3.2. Objetivos

El primer objetivo del proyecto es dotar de “llaves digitales” y conocimientos digitales a las asociaciones y tejido social de la ciudad, para relacionarse con la administración, buscando la manera de favorecer una continuidad en este acompañamiento y el uso de servicios digitales.

Se necesita un proceso de inversión, que lleva tiempo, del uso presencial y en papel al electrónico siendo un indicador de éxito el llegar a más de un 40% de funcionamiento electrónico siendo asociaciones, y otros sujetos obligados a relacionarse electrónicamente conforme al artículo 14 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre lo que nos harán llegar a ese porcentaje en primer término.

Proponemos facilitar en primer lugar el sistema @CLAVE que es el más accesible a la ciudadanía y que más recorrido tiene para reducir la brecha digital de

manera rápida ya que Fuenlabrada es uno de los seis ayuntamientos de toda la Comunidad de Madrid que tiene oficina para expedir altas en el sistema @Clave. Y el primero en dar este servicio en la zona sur. Se trata también de completar un proceso que permita a las asociaciones el acceso legal y completo a los servicios digitales.

En la actualidad entrelazar el uso el uso de las tecnologías y servicios digitales tales como: el pago con nfc, el uso de smartphone o smartclock, pago en gasolineras con lectura de matrículas, gestiones bancarias 24x7 los 365 días, obtención de entradas para espectáculos o billetes de avión mediante códigos qr o código de barras, compras on line en grandes plataformas tipo Amazon o Wallapop, nos sirve de marco de referencia para que la administración local también esté en ese nivel de servicio.

Por eso este proyecto se centra en trabajar en tres direcciones principales:

- Que la administración ofrezca mejores servicios digitales, teniendo en cuenta la experiencia de usuario de los ciudadanos, permitiendo que las gestiones y trámites con la administración sean más sencillas, rápidas y seguras. En este sentido habría que fijarse en las formas de tramitación de la empresa privada: bancos, compañías de seguros, telefonía, suministros de gas y luz...
- Que los ciudadanos no nativos digitalmente adquieran competencias digitales para manejarse en este mundo cada vez más tecnológico. Sobre todo, en la forma de acceso a la e-administración (identidad y firma digital)
- Procurar dispositivos de acceso para la población más vulnerable que no dispongan de ellos y/o la opción presencial asistida

Este proyecto va dirigido:

- En una primera fase, a los representantes de las asociaciones del municipio para la obtención de certificado digital de persona jurídica que le permita interactuar de firma telemática con la administración.
- Al mismo tiempo se les dará a conocer a los representantes de estas entidades el sistema clave para uso personal en la administración, y si les

parece interesante establecer una reunión conjunta con asociados de las entidades para dar a conocer clave permanente.

- En una segunda fase, en función de la demanda y los objetivos alcanzados con las entidades y sus asociados se puede establecer el poder llegar a ciudadanos en general o a otros colectivos.

La metodología de trabajo es la siguiente:

Paso 1. Preparación

Durante aproximadamente una semana se les deberá formar desde la dirección general de transformación digital e innovación, con un apartado específico para la obtención en certificado digitales para entidades y la obtención del sistema clave.

También se propondrá que desarrollen el proyecto desde su punto de vista con las directrices dadas para llegar a la ciudadanía y en régimen de autoorganización según la tipología y realidad de la Junta de Distrito asignada: más grandes o pequeñas, con mayor o menor digitalización, con mayor o menor población, con mayor o menor cantidad de asociaciones.

Paso 2. Despliegue y difusión

Para el despliegue y difusión de la iniciativa se entiende que la “base de operaciones” debe ser la Junta Municipal de distrito que además coincide con el número de voluntarios del programa por lo que se deberá de habilitar un puesto de trabajo debidamente operativo con un portátil y los permisos y acceso suficiente y necesarios para la actividad que van a realizar. En el caso de clave se deberán de coordinar las citas con los asistentes en materia de registro de las oficinas del servicio de asistencia al ciudadano de cada Junta de Distrito.

El servicio se prestará prioritariamente en horario de 11:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 de lunes a jueves y los viernes de 8:00 a 15:00 horas.

Paralelamente desde el Ayuntamiento se dará difusión al programa y divulgación de las bondades del uso de los servicios digitales públicos.

Se deberá de establecer un sistema de control de las actuaciones realizadas y el impacto del programa. Siendo importante empezar con las Asociaciones y el tejido social valorando la mejor forma de conseguir romper la brecha digital.

Se trata de un proyecto de trabajo en equipo entre departamentos del propio Ayuntamiento dado que la logística la coordinaría el departamento de atención ciudadana, el aspecto digital el departamento de transformación digital y además la dirección de las Juntas Municipales. Es decir, habría un tutor tecnológico perteneciente la Dirección general Transformación e Innovación digital y unas tutoras del día a día en su relación con los usuarios y las entidades (Asesoras de las Juntas de Distrito).

Paso 3. Seguimiento y coordinación

Como proyecto piloto que es se necesita un control y seguimiento del impacto de este.

El primer control es el llevado por los voluntarios en el orden del día de sus actuaciones que deberán de registrarse diariamente.

Se proponen reuniones de valoración y seguimiento mensuales los primeros viernes de cada mes. Las dos primeras reuniones pueden ser quincenales para asentar el proyecto con las experiencias de la puesta en marcha.

Los indicadores que se proponen inicialmente son los siguientes:

- Número y porcentaje de entidades contactadas por distrito.
- Número y porcentaje de entidades que se ha mantenido reunión.
- Número y porcentaje de entidades con certificado digital de persona jurídica instalado y verificado que se saben utilizarlo. (Se incluirán pero de forma diferenciada las que ya lo estén utilizando).
- Número de asociados o personas que se dan de alta en clave y se verifica que saben utilizarlo para comunicarse con la administración.
- Número de talleres sobre competencias digitales realizados en las juntas de distrito: darse de alta en una cuenta de correo electrónico, hacer compras por

Wallapop, darse de alta en APP de suministros de agua, luz, gas y hacer seguimiento de facturas.

4.3.3. Conclusiones del proyecto

Una vez terminado el proyecto el balance de este es muy positivo habiendo se alcanzado más del 75% de asociaciones del municipio de Fuenlabrada para facilitarles el acceso y el uso de servicios digitales municipales.

El grado de satisfacción medio de las encuestas realizadas fue de 9.1 sobre 10

Se realizaron dos formaciones especiales para el sector educativo: institutos que resultaron muy provechosas para concluir que ser nativo digital no te hace usuario de servicios públicos digitales.

5. EL PROBLEMA DE LA BRECHA DIGITAL

5.1. Situación actual.

Actualmente tras la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se profundiza en la agilización de los procedimientos con pleno funcionamiento electrónico y acompañado de su reglamento de desarrollo, el **Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo**, Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, entramos en el segundo cuarto de siglo con unas normas que se enfrentan a un grado de desigualdad enorme en cuanto a los servicios digitales que cada administración ofrece como de la formación y conocimiento que la ciudadanía y empresas tienen para el uso de esos servicios digitales.

Tenemos que ser conscientes que tenemos un gran número de personas de edad senior que si bien ya tienen alguna relación con el mundo digital: bancos, teléfonos inteligentes... aún no son capaces de una relación electrónica con la administración.

En nuestra opinión tal y como señala el ingeniero informático Jaime Gomez Obregón, es difícil hacer uso de estos servicios digitales hasta por ingenieros informáticos porque están mal diseñados.

El diseño de los servicios digitales locales es el gran problema de la brecha digital, eso y la formación y acompañamiento.

Tenemos también una tasa de personas que vienen de otros países que no son capaces de entender el idioma y que se suman de manera directa al analfabetismo digital local.

En nuestra experiencia también hemos visto que los jóvenes, a los que presupuestamos ser nativos digitales, tiene la misma dificultad que cualquier otra persona para hacer un buen uso de los servicios digitales y desconocen los más sencillos como los sistemas de identificación y firma digital.

5.2. Enfoque

El enfoque para la mejora de la lucha contra la brecha digital debe hacer hacerse atacando varios frentes:

El primero, el de la experiencia de usuario y facilidad de uso. Es imprescindible dedicarles tiempo y recursos a los departamentos STIC para que de verdad seamos capaces de hacer simple pedir digitalmente cualquier necesidad con la administración: padrón, urbanismo, atención ciudadana con seguridad y rigor acercándonos a uso en el sector privado tipo: Amazon o bancos.

El segundo desde la formación, una formación en distintos niveles de alfabetización digital. Hay necesidad de formar a migrantes y personas que no saben usar un ratón ni han utilizado nunca un ordenador o Tablet hasta universitarios que no saben cómo sacarse un certificado digital y lo peor de todo nos aben que pueden hacer con él.

Tenemos que acercarnos y colaborar con entornos donde están personas vulnerables digitalmente: asociaciones, universidades, centros sanitarios con un proyecto de formación adaptado a cada tipo de colectivo.

El tercero es desde la atención personalizada, hay que recordar que nuestros servicios digitales deben estar en plena forma y testados antes de “salir al aire” de la

sociedad, porque no hay nada peor que dentro de este proceso ver como el sistema falla una y otra vez y da un error 404 o resulta como decimos un laberinto conseguir terminar el trámite administrativo más sencillo.

Por eso sabemos que seguirá existiendo la asistencia presencial en nuestros edificios municipales. Esta asistencia, debe estar orientada a que aun siendo presencial la entrada en nuestras administración de la petición debe ser electrónica, las oficinas de asistencia en materia de registro, las oficinas de atención ciudadana, los chatbox, las tablets, pantallas y pdas deben hacer que el inicio del procedimiento administrativo sea digital.

Tenemos que recordar que si los destinatarios de nuestros servicios públicos no son capaces de usar medio digitales nuestra transformación como administraciones habrá fracasado.