



A LA MESA DE LA ASAMBLEA DE MADRID

Dña. Alicia Torija López, Diputada del Grupo Parlamentario Más Madrid, al amparo de lo dispuesto en el artículo 205 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta la **PROPOSICIÓN NO DE LEY** que se acompaña, para su debate ante la **COMISIÓN de Administración Local y Digitalización**.

Madrid, 16 de febrero de 2023



Mónica García Gómez
Portavoz



Alicia Torija López
Diputada

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Según la Real Academia Española, la digitalización supone la "acción y efecto de digitalizar", verbo que a su vez puede definirse como registrar datos en forma digital o, en su segunda acepción, convertir o codificar en números dígitos datos o información de carácter continuo. Con la digitalización buscamos automatizar las operaciones y los procesos existentes obteniendo una mayor optimización de tareas y de la mano de obra, a la vez que avanzamos en una mayor flexibilidad en el trabajo. Con la transformación digital buscábamos cambiar la cultura de cómo se piensa y cómo se trabaja.

A medida que avanzábamos en la transición digital, se ponía en evidencia que era necesario e importante salvar las diferencias tecnológicas entre los colectivos sociales, dotándolos de los medios y las competencias necesarias. Pese a llevar décadas hablando de la brecha digital, la pandemia de la COVID-19 ha convertido la necesidad de reducirla de forma drástica, en una urgencia que se debe solucionar. Esta brecha digital no atañe solo al acceso a los sistemas o tecnologías sino que se trata de un auténtico cambio social atravesado por otras muchas circunstancias como el acceso real o las competencias.

Esta propuesta parte de la comprensión de que la efectividad de un Gobierno depende en gran medida de la calidad de los servicios públicos que presta. En ese sentido, quizás el primero de todos ellos sean aquellos trámites administrativos mediante los cuales la ciudadanía se comunica con las Administraciones. Su accesibilidad universal y la calidad de su servicio debe estar garantizada y el esfuerzo en su mejora debe ser permanente, por tanto la digitalización del acceso a los mismos no puede suponer ni generar ningún tipo de problemas.

No podemos permitirnos seguir avanzando y dejar atrás a las personas que por diversos motivos viven en una vulnerabilidad digital. Estos servicios que deben ser considerados como esenciales, afecta a todas las Administraciones Públicas, desde la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), el Registro Civil, o el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) a la Agencia Tributaria, o el Servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, así como a otro tipo de empresas del sector privado como las de los suministros o las entidades bancarias

La brecha digital se ha convertido en un nuevo factor de exclusión social que afecta directamente a la igualdad de oportunidades. El 32% de los hogares donde los ingresos netos están por debajo de los 1600 euros, no tienen un ordenador, y el 25% de los hogares monoparentales tampoco. Una de las consecuencias se refleja en el acceso al empleo, ya que, en absolutamente todos los indicadores analizados, la preparación digital de los desempleados es inferior a la de aquellas personas con empleo.

Conviene tener una mirada amplia e informada, puesto que las categorías no funcionan como colectivo. Ni los mayores ni el resto de los grupos son homogéneos, porque se ven afectados por su renta, su geografía o por cuestiones culturales. Pero si hay dentro de su variabilidad una cifra difícil de asimilar es la que se refiere personas con capacidades diversas, donde no utilizan internet un 80 % en el caso

de la discapacidad cognitiva, cerca del 70% en la física, en el 67% en la auditiva y en el 61,3% en la visual. Aunque aquí los datos fluctúan también en relación con la edad hay otras variables a tener presentes, como el miedo a sentirse engañado (10%) o la falta de adaptación a su capacidad (15%), en España el 70% de este colectivo no tiene firma digital.

Según datos de Cruz Roja, el 63,8% de los hogares a los que atienden no dispone de un ordenador y el 46,6% no tiene contratado ningún servicio de internet, por lo que se les está impidiendo el acceso a muchos procesos y servicios que se encuentran digitalizados por lo se está contribuyendo a aumentar su vulnerabilidad y aislamiento. Según la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los Hogares Año 2022, elaborado por el INE en, más de 205.800 personas no han utilizado internet en los últimos tres meses, siendo la franja de edad donde se encuentran el mayor número de personas la comprendida entre los 65 y los 74 años seguida de la franja de edad que comprende de los 55 a 64, con más de 157.200 personas entre ambos tramos de edad.

Pero ¿podríamos imaginar un mundo sin tecnología? Sonia Livingstone, una de las mayores expertas mundiales en digitalización, opina que la inmensa mayoría no querría volver treinta años atrás, pero el día a día lo que ha mostrado es que la innovación tecnológica es rápida, compleja y opaca. Son muchos los ciudadanos, con la excepción quizás de los más expertos en el mundo virtual, los que añoran la posibilidad de acudir a las oficinas públicas a solucionar sus asuntos. El dato es aplastante: el 83% de las personas mayores (y que las entidades bancarias llaman *clientes seniors*) prefieren un trato personal humanizado.

Las gestiones administrativas vinculadas a las Administraciones Públicas suponen una barrera muy importante para las personas y familias en vulnerabilidad digital que implica que no puedan gestionar sus derechos de una manera accesible, con riesgo de quedarse fuera del sistema o viéndose obligados a asumir un coste, por la gestión de terceras personas, ante servicios que deben resultar gratuitos, lo que supone un importante agravio con otras personas que no tienen brecha digital.

Todas las Administración Públicas deberían ir encaminadas hacia una atención integral con una auténtica mirada 360º, de tal forma que actúen como ventanilla única, con capacidad para realizar, en cada consulta y gestión de la ciudadanía, un servicio de información, orientación e intermediación hasta su producto final. Además se debe modificar el método de atención presencial a través de cita previa para que las personas reciban una atención presencial adecuada, habilitando para ello los mecanismos y espacios adecuados que permitan actuar como ventanilla única.

La disparidad social que se entreteje con la brecha digital debe ser abordada tanto desde la reducción de las barreras tecnológicas para facilitar el acceso de las personas a la web, como mediante la nivelación de competencias entre los individuos.

Por ello, el Grupo Parlamentario de Más Madrid en la Comunidad de Madrid presenta la siguiente:

PROPOSICIÓN NO DE LEY

La Asamblea de Madrid insta al Gobierno de la Comunidad de Madrid a:

- Establecer en todas las oficinas de Atención a la Ciudadanía de la Comunidad de Madrid de forma universal y permanente la solicitud de cita previa de forma **presencial**, ofreciendo entrada en la agenda libre en el mismo día.
- Implementar **Oficinas de Ayuda y Atención Digital a la Ciudadanía**, con la dotación presupuestaria suficiente y adecuada, para la atención a las personas y familias en vulnerabilidad digital. Al menos se deberían crear dos Oficinas de este tipo, que estarían ubicadas en los Municipios de Parla y Alpedrete, como municipios del Sur y Norte respectivamente y que centrarán su atención a la ciudadanía que se encuentra inmersa en brecha digital tanto de acceso como por uso en los citados municipios así como otros de la zona. Con capacidad para actuar en representación de terceros, ante la Administración General del Estado y sus entes dependientes, especialmente Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), Agencia Tributaria e Instituto de Mayores y Servicios Sociales.
- Rediseño de formularios electrónicos para adecuarlos y hacerlos más accesibles y comprensibles a la ciudadanía.
- Aumento de programas de alfabetización tecnológica para la ciudadanía que favorezcan la transición digital de las personas que deseen hacerlo.
- Creación de un servicio de atención vinculado al Servicio de Atención multicanal de la Comunidad de Madrid (012) para la atención personalizada de todos los trámites y gestiones de la cartera de este servicio dirigido a personas mayores que lo soliciten.
- Posibilitar el acceso a dispositivos de las personas mayores creando un plan renove o banco de dispositivos para la actualización de dispositivos en desuso y obsoletos ya sean móviles u ordenadores y donde se fomente la participación de personas mayores.
- Incluir entre las funcionalidades, asesoramiento en la gestión, uso y mantenimiento, de los mecanismos habilitados para la identificación ciudadana (palabra clave, clave permanente y certificado digital)

La Asamblea de Madrid insta al Gobierno de la Comunidad de Madrid para que inste al Gobierno Central a:

- Establecer a las empresas que presten servicios esenciales a la ciudadanía, como los que prestan las entidades bancarias, suministros básicos para la ciudadanía como gas, electricidad o agua, que habiliten mecanismos y procedimientos que permitan solicitar y recibir la atención adecuada personalizada de manera efectiva a las personas que lo necesiten, especialmente las que pertenecen a colectivos en vulnerabilidad digital.
- Revisar los mecanismos actuales de acceso, mantenimiento y uso de los mecanismos habilitados para la identificación ciudadana (palabra clave, clave permanente y certificado digital)