



Expediente nº:	13419/2022
Registro de entrada nº:	-
Procedimiento:	Expedientes de sesiones del Ayuntamiento Pleno
Asunto:	MEJORAS EN EL ACCESO A LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA MUNICIPAL PARA FACILITAR A LOS CIUDADANOS SU RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN
Unidad Orgánica:	Grupo Municipal - IU-EQUO

MEJORAS EN EL ACCESO A LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA MUNICIPAL PARA FACILITAR A LOS CIUDADANOS SU RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, consagran el derecho de las personas a relacionarse por medios electrónicos con las administraciones públicas, simplificando el acceso a los mismos, y refuerzan el empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en las administraciones públicas, tanto para mejorar la eficiencia de su gestión como para potenciar y favorecer las relaciones de colaboración y cooperación entre ellas.

La Administración electrónica es el modelo de Administración pública que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para desarrollar su actividad, especialmente en tres frentes: en las relaciones con los ciudadanos, en su actividad interna y en las relaciones con otras administraciones.

Esta propuesta que presenta el Grupo Municipal de IU-Equo se ocupa, fundamentalmente, del primero de esos frentes: las relaciones de la administración con los ciudadanos.

La satisfacción del interesado en el uso de los servicios públicos digitales es fundamental para garantizar adecuadamente sus derechos y el cumplimiento de sus



obligaciones en su relación con las Administraciones Públicas. Por ello, es prioritario disponer de servicios digitales fácilmente utilizables y accesibles, de modo que se pueda conseguir que la relación del interesado con la Administración a través del canal electrónico sea fácil, intuitiva, efectiva, eficiente y no discriminatoria.

En este sentido, la sede electrónica es un sitio web que está a disposición de la ciudadanía en Internet y del cual es titular una administración pública encargada de gestionarlo y administrarlo, por medio del cual la ciudadanía y las empresas pueden acceder a la información y a los servicios y trámites electrónicos de dicha administración. Las sedes electrónicas están reguladas por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Por su parte, el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Publicado en: «BOE» núm. 77, de 31/03/2021.

La implantación de la administración electrónica especialmente en lo que se refiere a su actividad interna, en las diferentes administraciones públicas, incluido el Ayuntamiento de Motril, se ha ido desarrollando de manera progresiva y de algún modo pautada, en función de los plazos y previsiones de la normativa correspondiente. Sin embargo, la utilización de la administración electrónica para sus relaciones con la Administración por parte de la ciudadanía está resultando más costosa, debido a déficits de información en algunos casos y a falta de capacidades o de los recursos y herramientas necesarias en otros tantos.

En el caso del Ayuntamiento de Motril podría afirmarse, a nuestro juicio, que han faltado medidas de apoyo y acompañamiento a los vecinos y vecinas para facilitarles un tránsito ordenado hacia la realización de sus gestiones administrativas municipales vía telemática.

A ello se le puede añadir las dificultades intrínsecas de las brechas digitales por cuestiones de edad y condiciones socioeconómicas que dificultan en buena medida una actitud positiva hacia ese tipo de relación con la Administración que obvia la presencia física y la relación interpersonal.

En el reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, se establece que las Administraciones Públicas prestarán la asistencia necesaria para facilitar el acceso de las personas interesadas a los servicios



electrónicos proporcionados en su ámbito competencial a través de alguno o algunos de los siguientes canales:

- a) Presencial, a través de las oficinas de asistencia que se determinen.
- b) Portales de internet y sedes electrónicas.
- c) Redes sociales.
- d) Telefónico.
- e) Correo electrónico.

f) Cualquier otro canal que pueda establecerse de acuerdo con lo previsto en el artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

La generalización del uso de la administración electrónica en las Administraciones públicas no solo no tiene vuelta atrás, sino que irá incrementándose.

La estrategia digital europea presenta una sociedad europea impulsada por soluciones digitales que sitúan en el lugar preferente a las personas, abre nuevas oportunidades para las empresas y da impulso al desarrollo de una tecnología fiable que fomente una sociedad abierta y democrática y una economía dinámica y sostenible.

Por todo ello, entendemos que es preciso abordar las actuaciones necesarias que permitan facilitar el acceso a la administración electrónica por parte de los ciudadanos, lo que conlleva una mejora de sus relaciones con la Administración y la mejora de los servicios públicos que se prestan

Por todo ello, se eleva a la Comisión Informativa de Cuentas, Economía e Interior y de Seguimiento de la Gestión Municipal la siguiente propuesta de **DICTAMEN**:

1. Poner en marcha una campaña de información, sensibilización y formación acerca del funcionamiento y utilización de la administración electrónica municipal, dirigida a la población en general que aborde de forma específica los siguientes aspectos:
 - Personas y entidades obligadas a relacionarse por medios digitales con la administración
 - Requisitos para la utilización de la administración electrónica



- Formas de identificación ante la administración: sistemas de firma electrónica avanzada basado en un certificado electrónico reconocido y otros sistemas con claves concertadas en un registro previo
- La sede electrónica
- Trámites que pueden realizarse
- Medios de asistencia para facilitar a las personas interesadas el acceso a los servicios electrónicos.
- Talleres prácticos de formación

2. Renovación de la web corporativa (motril.es) para que incorpore las últimas tecnologías web e integre todos los servicios que ofrece, mejorando su accesibilidad y usabilidad.

3. Despliegue de nuevos puntos de wifi abiertos en zonas de transformación social y más desfavorecidas digitalmente con el objetivo de disminuir la brecha entre las personas que pueden tener o tienen acceso y conocimiento relacionado con la utilización de tecnologías de la información y aquellos que no cuentan con estas posibilidades.