

Diario de Sesiones de la Asamblea de Madrid



Número 287

17 de septiembre de 2024

XIII Legislatura

COMISIÓN DE DIGITALIZACIÓN

PRESIDENCIA

Ilmo. Sr. D. Gustavo Aláin Eustache Soteldo

Sesión celebrada el martes 17 de septiembre de 2024

ORDEN DEL DÍA

1.- PCOC-4505/2024 RGEF.17992. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa del Sr. D. Pablo Gómez Perpinyà, diputado del Grupo Parlamentario Más Madrid, al Gobierno, con el siguiente objeto: además del Carné Joven, ¿qué procedimientos recogidos en Cuenta Digital disponen en estos momento del "Servicio a un clic"?

2.- PCOC-4770/2024 RGEF.19103. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa del Sr. D. Santiago José Rivero Cruz, diputado del Grupo Parlamentario Socialista, al Gobierno, con el siguiente objeto: ¿Está utilizando el Gobierno de la Comunidad de Madrid la inteligencia artificial para anticiparse a las necesidades que tenga la ciudadanía en relación con la administración autonómica?

3.- PCOC-4794/2024 RGEF.19236. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa del Sr. D. Santiago José Rivero Cruz, diputado del Grupo Parlamentario Socialista, al Gobierno, con el siguiente objeto: ¿En qué medida está ayudando el Gobierno de la Comunidad de Madrid a que las personas mayores de la región se adapten a la digitalización?

4.- Ruegos y preguntas.

SUMARIO

	Página
- Se abre la sesión a las 10 horas y 33 minutos.	13040
— PCOC-4505/2024 RGEF.17992. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa del Sr. D. Pablo Gómez Perpinyà, diputado del Grupo Parlamentario Más Madrid, al Gobierno, con el siguiente objeto: además del Carné Joven, ¿qué procedimientos recogidos en Cuenta Digital disponen en estos momento del "Servicio a un clic"?	13040
- Interviene el Sr. Gómez Perpinyà, formulando la pregunta.	13040-13041
- Interviene la señora consejera delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, respondiendo la pregunta.	13042-13043
- Interviene el Sr. Gómez Perpinyà, ampliando información.	13043
— PCOC-4770/2024 RGEF.19103. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa del Sr. D. Santiago José Rivero Cruz, diputado del Grupo Parlamentario Socialista, al Gobierno, con el siguiente objeto: ¿Está utilizando el Gobierno de la Comunidad de Madrid la inteligencia artificial para anticiparse a las necesidades que tenga la ciudadanía en relación con la administración autonómica?	13043
- Interviene el Sr. Rivero Cruz, formulando la pregunta.	13043-13044
- Interviene la señora consejera delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, respondiendo la pregunta.	13044-13045
- Intervienen el Sr. Rivero Cruz y la señora consejera delegada, ampliando información. .	13045-13047
— PCOC-4794/2024 RGEF.19236. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa del Sr. D. Santiago José Rivero Cruz, diputado del Grupo	

Parlamentario Socialista, al Gobierno, con el siguiente objeto: ¿En qué medida está ayudando el Gobierno de la Comunidad de Madrid a que las personas mayores de la región se adapten a la digitalización?	13047
- Interviene el Sr. Rivero Cruz, formulando la pregunta.	13047
- Interviene la señora consejera delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, respondiendo la pregunta.	13047-13048
- Intervienen el Sr. Rivero Cruz y la señora consejera delegada, ampliando información. .	13048-13050
— Ruegos y preguntas.	13050
- No se formulan ruegos ni preguntas.	13050
- Se levanta la sesión a las 11 horas y 4 minutos.	13050

(Se abre la sesión a las 10 horas y 33 minutos).

El Sr. **PRESIDENTE**: Buenos días, señorías. Damos comienzo a la sesión de la Comisión de Digitalización del día de hoy. Como cuestión preliminar, solicito a los grupos que comuniquen las sustituciones de los diputados para esta sesión, empezando por Vox. *(Pausa.)* ¿Partido Socialista? *(Pausa.)* ¿Más Madrid? *(Pausa.)* Vale. ¿Y Partido Popular? *(Pausa.)* Muy bien. Gracias, señorías. Cumplido este trámite, abrimos el primer punto del orden del día.

PCOC-4505/2024 RGE.17992. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa del Sr. D. Pablo Gómez Perpinyà, diputado del Grupo Parlamentario Más Madrid, al Gobierno, con el siguiente objeto: además del Carné Joven, ¿qué procedimientos recogidos en Cuenta Digital disponen en estos momento del "Servicio a un clic"?

La Consejería de Digitalización comunicó a los servicios de la Cámara que esta PCOC y las restantes que figuran en el orden del día serán respondidas por la consejera delegada de Madrid Digital, doña Elena Liria Fernández, a quien agradecemos su presencia esta mañana aquí y damos la bienvenida. Solicitamos que se incorpore a la mesa, por favor. *(Pausa.)* Del referido escrito ha tenido conocimiento en la Mesa de la comisión, en cumplimiento de lo previsto por el artículo 196.2 del Reglamento. La pregunta se tramitará de conformidad con lo establecido por el artículo 196.1: corresponderán tres turnos al diputado que formula la iniciativa y otros tres al representante del Gobierno, disponiendo cada uno de ellos en su conjunto de cinco minutos, sin que la tramitación de la pregunta pueda exceder en total de diez minutos. La iniciativa corresponde al señor Gómez Perpinyà, del Grupo Parlamentario Más Madrid; señor Gómez, tiene la palabra.

El Sr. **GÓMEZ PERPINYÀ**: Muchas gracias, señor presidente. Buenos días, señoría. Justo antes del parón veraniego asistimos a la presentación por todo lo alto, por supuesto, de Cuenta Digital en la sede del Gobierno de la Comunidad de Madrid. Lo que para el Gobierno de la Comunidad de Madrid es el avance más importante de la década en materia de digitalización, para el resto, probablemente, no fue más que una aplicación similar a la que han puesto en marcha muchas Administraciones públicas en los últimos años como consecuencia de la necesaria digitalización de los procedimientos administrativos; sin ir más lejos, la Generalitat de Catalunya puso en marcha una aplicación muy similar apenas un año antes. No obstante, no les voy a criticar de ninguna manera que se esfuercen por vender de la mejor manera posible el trabajo de su consejería; me parece lógico, me parece normal que lo hagan, más allá de la forma comunicativa peculiar que ustedes eligieron, que, me va a permitir que le diga, fue una presentación más analógica que una máquina de escribir, con chistes de Eugenio incluidos. En cualquier caso, creemos que es un avance positivo, cuando menos, en la idea; ahora de lo que se trata es de ver su puesta en marcha. Y la pregunta de hoy va un poco en este sentido, y ahí he de decirle que me ha sorprendido mucho, de verdad se lo digo, con sinceridad, leer las malas valoraciones de los usuarios; en la App Store de Apple, una valoración de 2,3 sobre 5, con comentarios como los que siguen: "funciona durante el registro; a partir de ahí, se acabó", "se queda

todo pillado, se queda bloqueada, no es posible acceder a nada”, “con la opción de certificado digital no llega a cargar nunca la página de acceso”, “con las operaciones de clave parece que te deja llegar hasta el final pero salta el mensaje de no existe la transacción”, “cuando intentas el registro, se cuelga en las fases iniciales”, “si intentas clave, falla la autenticación, y, si intentas certificado digital, se abre una página en blanco y no avanza más”, “no vale para nada”, “la pantalla de inicio se queda en blanco”... Yo, cuando leí esto -lo pueden comprobar ustedes en su teléfono móvil-, dije: esto es un problema seguro de los usuarios de Apple, y me fui a ver qué pasaba con Google Play para Android y comprobé que el resultado era todavía peor; la valoración, 2 sobre 5: “la app no funciona, es un completo desastre, se bloquea, no recuerda tus credenciales...” Una del 4 de septiembre, de las más recientes, dice: “la descargué el 19 de agosto, siendo hasta el día de hoy imposible utilizarla ya que al entrar se quedaba en blanco y bloqueaba la app; hoy la actualizo y, ya no es que se quede bloqueada, es que directamente ni se abre para meter los datos para acceder a la misma!; le das a entrar a la app y se cierra al segundo.”.

Yo no sé, señorías, si desde la Consejería de Digitalización están preocupados con el funcionamiento de Cuenta Digital o si la idea era simplemente sacar un par de titulares el día de la presentación y aquí paz y después gloria; dígamelo usted. No es tanto porque otros lo estén haciendo mejor que ustedes, eso lo tengo que reconocer, pueden respirar tranquilos si esa es su preocupación; la valoración de la app de la Generalitat es tan mala como la de la Comunidad de Madrid, pero quizás eso en estos momentos a los madrileños no les valga, y yo creo que eso es lo importante.

También es importante que nos digan si el servicio a un clic se va a poder utilizar correctamente para la mayoría de los trámites o solamente va a valer para el Carné Joven, que es un poco la muestra que nos dieron en aquella presentación. ¿A qué porcentaje de la población aspiran a llegar? ¿Nos puede hacer un pequeño desglose, si es posible, de los usuarios -jóvenes, familias numerosas, personas con discapacidad- que han utilizado hasta la fecha la aplicación? ¿Cómo van a hacer para que mi abuela, que tiene 87 años, que también es ciudadana de pleno derecho de esta comunidad, pueda beneficiarse de la digitalización y de los avances asociados a esta medida?

Y, por último, aprovechando el arranque del curso escolar, y tras el anuncio del fraccionamiento de la jornada escolar, ¿nos pueden decir cuántas solicitudes de ayuda al comedor escolar se han hecho a través de esta aplicación? Quizás hoy no tenga los datos, pero tal vez nos lo pueda decir posteriormente. No crea, señoría, que estas preguntas, que indudablemente comportan un porcentaje de crítica, no lo voy a eludir, pretenden impugnar la idea en su totalidad, ini mucho menos! Yo creo que la idea es potente y lo hemos dicho con absoluta claridad cuando hemos tenido ocasión de conversar con el director general, pero es evidente que no está funcionando bien, y ustedes tienen que decirnos qué está fallando, por qué y, sobre todo, qué van a hacer para resolverlo porque es que si no la aplicación va a entrar en desuso, los usuarios se agotarán de perder su tiempo y, al final, todos pagaremos de una u otra manera las consecuencias. Muchas gracias, señor presidente.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señoría. Para responder la pregunta tiene la palabra en representación del Gobierno la consejera delegada de Madrid Digital; adelante.

La Sra. **CONSEJERA DELEGADA DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID** (Liria Fernández): Muchas gracias, señor presidente. Buenos días y gracias por invitarme hoy para contestar sobre Cuenta Digital, porque, efectivamente, creo que es un gran paso adelante en la digitalización de la Comunidad de Madrid, y nada tiene que ver el enfoque con la de la Generalitat, si me permite, compartido con mis compañeros de la Generalitat.

La Cuenta Digital es un espacio digital, omnicanal, proactivo y personalizado. No solamente es la app, sino también es la experiencia web logada dentro de la Comunidad de Madrid. Sustituye a la sede electrónica, si se han dado cuenta, y ahora mismo tiene más de 420.000 accesos desde su publicación y se han tramitado más de 396.000 trámites desde el 15 de junio. Las valoraciones negativas las miraremos; yo tengo Android y uso la Cuenta Digital desde que la pusimos en marcha y nunca he tenido ningún problema y funciona a la perfección.

Para un ciudadano, la Cuenta Digital supone muchas ventajas: por un lado, accede a todos los datos suyos, servicios y trámites desde un único punto. La Cuenta Digital, como decía, es la experiencia logada en la navegación; es como Amazon logado, exactamente igual. En "comunidad.madrid" tú te logas en Cuenta Digital y tienes acceso a tus datos desde la web y desde la app; de hecho, la app es un canal más, pero no es lo más potente de Cuenta Digital. Cuenta Digital está diseñada para usarla en el móvil, todo lo que son las tramitaciones en el móvil, las notificaciones..., sustituye, como digo, a la antigua sede electrónica, la navegación en web y app, tiene sugerencias para servicios adecuados a las necesidades de ciudadanos porque te permite poner tus preferencias y, en función de tus datos también, si lo permites, recomendarte. La simplificación de los trámites, la identidad digital y el uso de los datos son los pilares de Cuenta Digital.

En cuanto a la simplificación de los trámites y a su pregunta sobre los servicios en un clic, son aquellos trámites en los que ya hemos conseguido simplificar los procedimientos administrativos, que son muy muy complejos. Dentro de Cuenta Digital, la parte tecnológica, si me permiten, es la más sencilla; lo más complicado son los procesos y las personas, en este caso la simplificación de los procesos administrativos y de los servicios. Debido a la gran volumetría que tiene una Administración como la Comunidad de Madrid o cualquier otra comunidad, nuestra estrategia ha sido abordar primero el rediseño de aquellos servicios y procedimientos con mayor demanda, centrándonos en los que cubren el 85 por ciento de la volumetría; por tanto, actualmente Cuenta Digital dispone de 96 servicios, 10 de los cuales son en un clic y 86 son servicios simplificados para el ciudadano, lo que cubre el 62 por ciento de las peticiones actuales de ciudadanos y empresas. Cuando hablamos de servicios en un clic no solamente hablamos de tecnología y de que sea en un clic sencillo, sino también nos hemos metido a simplificar todo lo que es el procedimiento administrativo, las bases reguladoras, lo cual lleva tiempo de trabajo con las consejerías, con los funcionarios para identificar todo ese rediseño de los servicios. Hemos priorizado por alta demanda, que suelen ser los que más necesitan simplificar, aquellos servicios que anteriormente requerían gran cantidad de documentación para que sean servicios con una respuesta inmediata como, por ejemplo, el Carné Joven. A fecha de hoy están disponibles diez servicios, que son: ayudas económicas a la natalidad, con 29.562 peticiones en el 2023; solicitud de Carné Joven, con la incorporación inmediata del Carné Joven; solicitud de acreditación de depósito de fianzas;

certificado de familia numerosa individual; certificado de familia numerosa colectiva; renovación de la demanda de empleo, con aproximadamente un millón de peticiones anuales; solicitud de beca de comedor después de que se cerrase el plazo, porque no quisieron arriesgarse a adjuntar Cuenta Digital con beca comedor... Con lo cual, a su pregunta, no entraron a través de cuenta ninguna; sí, las consultas de beca de comedor, las consultas de becas de Bachiller y las consultas de beca de Infantil. Antes de fin de año está previsto incorporar otros diez servicios en un clic, también con el criterio de alta volumetría; con lo cual, entre los servicios en un clic y los totalmente simplificados, tendremos del orden de 159 servicios dentro de Cuenta Digital, que supone un 82 por ciento de las peticiones de ciudadanos y empresas.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Liria. Señoría, le quedan veinte segundos si los quiere aprovechar.

El Sr. **GÓMEZ PERPINYÀ**: Gracias, presidente. Solo para agradecer la claridad de la respuesta. Me quedo con algunos de los compromisos que ha mencionado, y volveremos a preguntar seguro. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muy bien, muchas gracias. Finalizada la tramitación de la pregunta, abrimos el segundo punto del orden del día.

PCOC-4770/2024 RGEF.19103. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa del Sr. D. Santiago José Rivero Cruz, diputado del Grupo Parlamentario Socialista, al Gobierno, con el siguiente objeto: ¿Está utilizando el Gobierno de la Comunidad de Madrid la inteligencia artificial para anticiparse a las necesidades que tenga la ciudadanía en relación con la administración autonómica?

La iniciativa corresponde al señor Rivero Cruz, del Grupo Parlamentario Socialista, así que para la formulación de la pregunta tiene la palabra.

El Sr. **RIVERO CRUZ**: Muchas gracias, presidente. Gracias, señora consejera delegada, por acompañarnos hoy aquí. Lo primero que quiero es desearles al consejero y al director general que tengan un fructífero viaje -creo recordar que están en San Francisco- y que traigan muchas inversiones y muchos proyectos para la Comunidad de Madrid. Espero también que, en el futuro, a petición propia, sea el director general o el consejero los que comparezcan en esta comisión para explicarnos cuáles son esos proyectos y cuáles son las reuniones que han tenido.

En segundo lugar, sí quería expresar un poco la extrañeza porque comparezca hoy usted aquí, sin quitarle mérito ni importancia, y que no lo haga el viceconsejero que fue nombrado hace unos meses, porque entendemos que el viceconsejero de Digitalización debería controlar y debería poder responder a todas las preguntas parlamentarias que se le presenten aquí, pero, bueno, entendemos

que el criterio de la consejería es el que es. Ya llamaremos al viceconsejero próximamente para que tenga la oportunidad de estrenarse en esta comisión, que estoy seguro de que lo está deseando.

Y, en tercer lugar, ya le planteo la pregunta que habíamos registrado, y es que hace un tiempo la Comunidad de Madrid anunció que iba a utilizar la inteligencia artificial para adelantarse a las necesidades de los ciudadanos, no sé si a través de la Cuenta Digital o de otro tipo de servicios, y poder ofrecer servicios antes de que los ciudadanos lo soliciten; me gustaría saber cómo están implementando esto y qué tal está funcionando. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señoría. Para responder la pregunta tiene la palabra la representante del Gobierno.

La Sra. **CONSEJERA DELEGADA DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID** (Liria Fernández): Muchas gracias, señor presidente. Efectivamente, anticiparse a las necesidades de los servicios de los ciudadanos es casi una obligación para las Administraciones; por ello, la Comunidad de Madrid desde hace años está invirtiendo mucho en todo lo que es el ámbito de datos y el uso de la inteligencia artificial como herramienta para mejorar la gestión administrativa y del Gobierno, mejorar la eficiencia de los empleados públicos y también mejorar la experiencia del ciudadano con la Administración y, como dice, anticiparse a las necesidades que tenga.

Desde la Comunidad de Madrid aplicamos la inteligencia artificial con éxito en unos siete casos de uso en distintos ámbitos, como justicia, empleo, tributos, sanidad y digitalización, con el ámbito de Cuenta Digital. Tenemos previsto finalizar en 2024 otros cuatro casos de uso más en empleo, medio ambiente, entidades locales y también en digitalización, y están planificadas en análisis más de siete nuevas iniciativas en justicia, empleo, asuntos sociales, vivienda y digitalización, y otras cuatro nuevas que nos han solicitado en empleo, transportes, asuntos sociales y digitalización.

El uso de la inteligencia artificial tiene significantes beneficios para el ciudadano: reduce sus tiempos de tramitación, dimensiona y personaliza recursos para la Comunidad de Madrid y para los ciudadanos, ayuda a recibir recomendaciones de servicios adecuados a las necesidades de los ciudadanos y facilita la búsqueda de información. También tiene beneficios para la Administración y el empleado público, como agilizar la tramitación de servicios; facilitar el trabajo al empleado público mediante búsquedas inteligentes, como tenemos el buscador 360 en todos los juzgados de justicia; realizar análisis predictivos para ver el comportamiento de los recursos de la región y predecir situaciones para mejora de los servicios públicos.

Y en el ámbito de mejorar la experiencia del ciudadano con la Administración y, tal y como pregunta, anticiparse a las necesidades que tenga la ciudadanía en relación con la Administración autonómica, en la Comunidad de Madrid, como acabo de explicar, estamos desarrollando el proyecto Cuenta Digital, que, como he indicado, es un espacio digital omnicanal, proactivo y personalizado que utiliza la inteligencia artificial para poder proponer servicios a los ciudadanos sobre la base de sus preferencias. A través de Cuenta Digital, la Comunidad de Madrid puede proponer y recomendar

servicios a cada uno de los ciudadanos de forma personalizada mediante el uso de las preferencias que él marque dentro de la Cuenta Digital; con esas preferencias, utilizamos la inteligencia artificial para anticiparnos y recomendar servicios y trámites acordes con las necesidades que ha marcado cuando se está registrando en cuenta, siempre y cuando el ciudadano dé permiso; puede no dar permiso, porque dejamos a decisión del ciudadano si quiere autorizar a que la Comunidad de Madrid proponga o no. Siempre que el ciudadano dé su consentimiento, Cuenta Digital utiliza sus preferencias y sus datos para anticiparse y proponerle servicios adecuados a sus necesidades. Para poder dar estas recomendaciones con la autorización previa del ciudadano, la Comunidad de Madrid utiliza los datos que la Administración dispone sobre él y sus preferencias marcadas en cuenta, de esta forma identifica aquellos servicios de la Comunidad de Madrid que mejor se adapten a sus necesidades.

También estamos trabajando en la aplicación de inteligencia artificial para ayudar a los ciudadanos en la aportación de los documentos en la Cuenta Digital, que es la parte más compleja dentro de lo que es la digitalización; mejorar los tiempos de tramitación, ayudarles mediante el desarrollo de asistentes virtuales que se integrarán dentro de cuenta también para facilitar esa tramitación. Y también en el ámbito de empresas estamos elaborando modelos de recomendación de servicios que se adapten a las características específicas de ese segmento en su relación con la Administración, también para ser proactivos. O sea, creemos que la Administración digital es una Administración que debe ser proactiva con el ciudadano y proponerle los servicios que se adecúen a sus necesidades.

Por otra parte, la Comunidad de Madrid también utiliza inteligencia artificial para aplicarla en modelos predictivos que permiten planificar recursos y servicios de la Administración; por ejemplo, tenemos un modelo predictivo ya en marcha que predice el gasto farmacéutico general y específico de los hospitales públicos que mejora los modelos manuales que se estaban utilizando hasta la fecha. También se está trabajando en el diseño de modelos predictivos para la estimación de capacidades de servicio en ámbitos como dependencia. Y, por supuesto, en torno al uso de datos e inteligencia artificial, la Comunidad de Madrid en todo momento mantiene estándares y cumplimiento de normativa de seguridad, que es fundamental, y de confidencialidad sobre los datos de los ciudadanos y el uso de los algoritmos. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Liria. Finalizada la tramitación de la pregunta, abrimos el tercer punto del orden del día. (*Rumores.*) ¡Ah, perdón, perdón!, perdóneme, señoría; sí, le queda tiempo.

El Sr. **RIVERO CRUZ**: ¡Ay, presidente, cómo se nota que estamos volviendo al cole! Señora consejera, muchas gracias por la información. Sabemos que están utilizando la inteligencia artificial en otros servicios. Nosotros entendemos que es una oportunidad, desde luego, si se usa bien; también tiene una serie de riesgos y una serie de peligros como estamos viendo en muchos ámbitos. Sí que me gustaría preguntarle específicamente cómo está interviniendo esta oficina que han creado técnica de impulso a la inteligencia artificial en este ámbito, si lo está haciendo desde su agencia, si se está haciendo desde la dirección general, quién está impulsando todo esto, quién lo está coordinando, si

están ustedes coordinados también con otras consejerías, porque a veces, como usted ha dicho en la pregunta anterior, es verdad que la burocracia es lenta, es verdad que la Administración cambia de manera lenta, no tanto por el impulso o no de los distintos gobiernos, que puede haber voluntad política o no, sino también por el propio funcionamiento de la Administración, que, por otra parte, también es lo que asegura que los procedimientos tengan seguridad jurídica y se ajusten a la norma.

Le iba a preguntar por los datos; entiendo que ya me ha respondido. Sí quería preguntarle lo que anunció la presidenta -no sé si fue el año pasado- de que se iba a crear una aplicación única para gestionar todos los servicios y tarjetas de la Comunidad de Madrid; sin embargo, la semana pasada, en el debate de investidura, nos anunció -creo recordar- dos aplicaciones más, una para juventud, que no sabemos si se va a integrar en el Carné Joven, y otra aplicación más que no recuerdo exactamente para qué era. Entonces, al final estamos creando varias aplicaciones -no sabemos si aquí también van a utilizar la inteligencia artificial- y no están haciendo esa aplicación única. No tiene sentido que, por ejemplo, tengamos que llevar una tarjeta física para entrar en el transporte público; esto en muchos sitios ya se hace directamente con el móvil -es un anuncio que hicieron que todavía no está en práctica-.

Por mi parte, les animo a que sigan trabajando en este ámbito; en ese sentido, siempre que se haga con seguridad de cara a la ciudadanía va a tener nuestro apoyo, pero sí que creemos que hay mucho más que hacer, hay mucho más que avanzar, y que la digitalización y la inteligencia artificial, usted lo sabe mejor que yo, ofrece una serie de oportunidades, sobre todo a la ciudadanía, también a las empresas, que creo que como Gobierno deben ustedes aprovechar y como región tenemos que ser punteros y líderes en ese aspecto. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señoría. Finalizada la tramitación de la pregunta, abrimos... (*Rumores.*) ¡Ay, perdón, perdón!, le queda responder; que prisa tengo, ¿no? (*Risas.*) Tiene la palabra la representante del Gobierno.

La Sra. **CONSEJERA DELEGADA DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID** (Liria Fernández): La Oficina de Inteligencia Artificial se creó dentro de la Consejería de Digitalización con el objetivo de coordinar todas las iniciativas de inteligencia artificial y también los datos dentro de la Comunidad de Madrid, se dirige desde la Consejería de Digitalización, y Madrid Digital somos el instrumento, la herramienta, a la hora de montar todo lo que son los casos de uso de inteligencia artificial y toda la estrategia de datos dentro de la Comunidad de Madrid. Yo creo que ya no tengo tiempo, pero si no le contesto a lo otro...

El Sr. **PRESIDENTE**: Diez segundos todavía.

La Sra. **CONSEJERA DELEGADA DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID** (Liria Fernández): ¡Ah, diez segundos! La aplicación es Cuenta Digital. La idea es ir incorporando todo para que el ciudadano también elija. La parte de juventud realmente es un poco más por el perfil de la juventud que demanda tener algo como más separado para determinados temas que incluso también pueden ser no solamente públicos, sino privados. En

cuanto a la tarjeta en el móvil, estamos trabajando en ello; tenemos algunas dificultades técnicas con el ámbito de Apple, pero en Android funciona el piloto y próximamente se anunciará.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Liria. Ahora sí, finalizada la tramitación de la pregunta, abrimos el tercer punto del orden del día.

PCOC-4794/2024 RGE.19236. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa del Sr. D. Santiago José Rivero Cruz, diputado del Grupo Parlamentario Socialista, al Gobierno, con el siguiente objeto: ¿En qué medida está ayudando el Gobierno de la Comunidad de Madrid a que las personas mayores de la región se adapten a la digitalización?

Señor Rivero, tiene la palabra.

El Sr. **RIVERO CRUZ**: Muchas gracias, presidente. Señora consejera, la pregunta que le hago ahora a mi grupo le preocupa y ocupa especialmente, y es cómo se está ayudando desde el Gobierno de la Comunidad de Madrid a uno de los sectores de población que más sufre la brecha digital y que más sufre para adaptarse al uso de las nuevas tecnologías, sobre todo en relación con la Administración, pero no solo, porque hay otra serie de servicios, como pueden ser los servicios bancarios, que cada vez se prestan más de forma digital y se está abandonando cada vez más lo físico. ¿Qué está haciendo la consejería para que las personas mayores de nuestra región puedan adaptarse y puedan formarse en materia de digitalización? Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señoría. Tiene la palabra la representante del Gobierno.

La Sra. **CONSEJERA DELEGADA DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID** (Liria Fernández): Muchas gracias, señor presidente. El Gobierno de la Comunidad de Madrid tiene en marcha numerosas actuaciones en relación con la eliminación de la brecha digital en las personas mayores. Todas las actuaciones en todo lo que es capacitación digital para reducir esa brecha están contempladas en el eje 3 de personas en riesgo de exclusión digital del Plan de Capacitación Digital, en concreto en su medida número dos, y, para el desarrollo concreto de todo lo que es el plan y reducir esa brecha digital en personas mayores, la Consejería de Digitalización está llevando a cabo tres grandes actuaciones: una es Madrid Aula Digital, otra es la creación de red de centros dentro de la Comunidad de Madrid, y la tercera son las subvenciones a entidades sin ánimo de lucro para fomentar toda esa reducción de brecha digital. A continuación voy a tratar de detallar, en los breves minutos que tengo, cada una de las grandes actuaciones.

Madrid Aula Digital es el sistema que responde a esa necesidad de incrementar las habilidades de la ciudadanía en el ámbito de digitalización, especialmente aquella población que se encuentra en riesgo de vulnerabilidad digital, entre los que están las personas mayores. Aula Digital comprende un

conjunto de herramientas y una metodología que permite la correcta gestión de los datos que se generarán durante el desarrollo de las actuaciones de capacitación digital, pero esta medida va mucho más allá de disponer de una plataforma de contenidos formativos, además de tener los contenidos formativos, que tienen más de 150 opciones, el sistema te permite diseñar un itinerario acorde con el marco europeo DigComp. Un ejemplo de este tipo de itinerarios es el creado para las personas mayores, que pueden resolver problemas técnicos con confianza, que disponen de módulos básicos para aprender a navegar de forma segura, configurar el móvil o el ordenador personal, o resolver pequeños problemas tecnológicos que se puedan encontrar en el día a día. El sistema está diseñado modularmente, de modo que ofrece al alumnado bloques atractivos alineados con sus intereses de corta duración y que puede ir concatenando distintos módulos hasta tener el itinerario completo; también permite un espacio personal donde se autentica, tiene un perfil, tiene un sistema también de autodiagnóstico y una recomendación de itinerarios según el punto de partida y las condiciones de cada uno; el espacio también tiene un ámbito para entidades colaboradoras, para que puedan programar y ofertar actuaciones formativas, gestionar inscripciones y seguimiento del alumnado, hacer un balance de resultados y obtener los datos que ayuden a la toma de decisiones; también tiene herramientas para la gestión de la Administración para analizar todos los datos y ayudar a la toma de decisiones y corregir en un momento dado desviaciones que se puedan producir, incluso justificar costes y resultados, y el sistema cuenta con recursos para el seguimiento personalizado de las actividades del alumnado y también para la capacitación de nuevos beneficiarios de esta acción. Se ha empezado por una capacitación transversal; sin embargo, Madrid Aula Digital está constituyéndose como un elemento vertebrador para todas las actuaciones del desarrollo de las competencias digitales de la Comunidad de Madrid en todas las consejerías.

El Observatorio de Competencias Digitales es otra de las medidas dentro del plan de capacitación digital que también está funcionando y representa a todas las consejerías. El objetivo inicial marcado por el componente 19 de los fondos MRR, si recuerdan, era formar a unas 78.203 personas con un presupuesto de unos 8,2 millones de euros con cargo al componente 19 de los fondos MRR.

La segunda acción es la red de centros, que se ha creado también dentro del ámbito del eje 3 del Plan de Capacitación Digital. Se ha creado una red de centros de capacitación digital de la Comunidad de Madrid, donde ya se han sumado quince ayuntamientos para gestionar la red de centros y los locales dentro de cada uno de los ayuntamientos; el objetivo es llegar al mayor número de ciudadanos y que sirvan de punto de encuentro para que la sociedad tome contacto con las TIC.

Y la tercera es, como decía, las subvenciones a entidades sin ánimo de lucro. Es la tercera gran actuación que también se enmarca en el eje 3 y que también está dentro de los fondos del mecanismo de recuperación y resiliencia, con un importe ampliable de unos 3,2 millones de euros.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Liria. Tiene la palabra, señor Rivero.

El Sr. **RIVERO CRUZ**: Muchas gracias, presidente. De las subvenciones que usted ha nombrado hablaremos próximamente, que creo que es la orden que han sacado hace poco desde la

consejería y tendrán que explicarnos por qué el criterio no va a ser la concurrencia competitiva y va a ser a discreción del director general de Digitalización, que es lo que se recoge en la orden; pero, más allá de eso, sí que me gustaría hacerle una serie de preguntas. No sé si le queda mucho tiempo; si no, yo voy a intentar ser más breve para que el presidente, si no le importa, le ceda algo de mi tiempo.

Voy a lanzar algunas preguntas muy directas. No sé si colaboran ustedes con el Incibe, que tiene una red de cibervoluntarios que forman en capacitación digital, que, hasta donde tengo entendido, funciona bastante bien y en la Comunidad de Madrid están haciendo un buen trabajo y creo que podrían aprovecharlo; no sé si en la consejería tienen algún tipo de acuerdo o podrían hacerlo en ese sentido. Me dice que se han sumado a la red de centros quince ayuntamientos; no sé si me podría especificar cuáles son. También quería preguntarle si tienen ustedes algún tipo de acuerdo, de plan, o si están trabajando con residencias de mayores y centros de día, porque entendemos también que es el lugar donde es más fácil llegar a este sector de población y, además, se pueden utilizar las instalaciones también para hacer este tipo de formación. Sí quería preguntarle en el portal de capacitación digital - no recuerdo ahora el nombre, se me ha ido de la cabeza- cuántas personas mayores de 65 años han hecho cursos desde que está abierto. También quería preguntarle, de los 420.000 accesos que ha dicho que tiene Cuenta Digital, cuántos son usuarios únicos. Y también me gustaría preguntarle, de esos usuarios únicos, ¿cuántas personas son mayores de 65 años? No sé si tienen ustedes algún plan específico, alguna línea estratégica específica, porque, como saben, los delitos digitales han crecido un 25 por ciento y, de hecho, la población que más lo sufre es la población mayor, sobre todo a través de estafa telefónica. No sé si tienen, a través de la reciente Agencia de Ciberseguridad, algún plan en este aspecto, porque sí que he leído que la agencia está llevando a cabo programas de formación en ciberseguridad con los ayuntamientos, pero tampoco tenemos más detalle. Y, por último, si me puede hacer una valoración muy rápida de si se ha reducido la brecha digital en este sector de población del que estamos hablando desde que están llevando a cabo estos programas. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señoría. Tiene la palabra para responder la representante del Gobierno.

La Sra. **CONSEJERA DELEGADA DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID** (Liria Fernández): Con Incibe sí colaboramos; de hecho, tenemos alguna iniciativa en el ámbito de ciberseguridad ya en la que tenemos un PER en el que está la Comunidad de Madrid y el Incibe. Los quince ayuntamientos son: Aranjuez, Ciempozuelos, Fuente el Saz, Loeches, Los Molinos, Moralzarzal, Móstoles, Navacerrada, Pedrezuela, Perales de Tajuña, San Agustín de Guadalix, Valdelaguna, Valdetorres del Jarama, Venturada y Villamanrique de Tajo; esos son los quince que tenemos.

Sobre lo que pregunta de si los usuarios de Cuenta Digital son únicos, hay 117.000 registrados, un 93 por ciento ciudadanos, un 7 por ciento empresas. No tengo el dato de cuántos son mayores de 55 años, pero sí tengo el dato de las personas formadas ya en Madrid Aula Digital: son 2.426 personas distintas; la distribución de rangos de edad es: mayores de 55, 901, entre 30 y 54 son 798, y el resto

también está desglosado. Yo creo que sí es una buena iniciativa trabajar con los centros de día y las residencias de mayores, y estamos ya trabajando con ellos.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Liria. Finalizada la tramitación de la pregunta, agradecemos a la consejera delegada de Madrid Digital su presencia y la información facilitada a esta comisión. Abrimos el cuarto punto del orden del día.

———— **RUEGOS Y PREGUNTAS.** ————

¿Ruegos y preguntas a esta Mesa? (*Pausa.*) Se levanta la sesión.

(*Se levanta la sesión a las 11 horas y 4 minutos.*)

DIRECCIÓN DE GESTIÓN PARLAMENTARIA

SERVICIO DE PUBLICACIONES

Plaza de la Asamblea de Madrid, 1 - 28018-Madrid

Web: www.asambleamadrid.es

e-mail: publicaciones@asambleamadrid.es



Depósito legal: M. 19.464-1983 - ISSN 2660-8219

Asamblea de Madrid