DICTAMEN

"Con fecha 3 de marzo del año en curso, tiene entrada en el Registro de Entrada de la Secretaría del Consejo Social de Córdoba, la documentación pertinente para que este Consejo se pronuncie y emita Dictamen sobre el **Proyecto de Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Córdoba,** conforme a lo regulado en el artículo 4, apartado 2, del Reglamento del Consejo Social.

Para la emisión del preceptivo Dictamen de este Consejo, se adjuntó la siguiente documentación:

1.- Petición al CSC del correspondiente Dictamen
2.- Acuerdo de la Junta de Gobierno Local 97/20
3.- Anexo al 97/20 del Acuerdo de la JGL
4.- Decreto de aprobación de la Ordenanza
5.- Informe Jurídico a la Ordenanza
6.- Memoria del impacto del anteproyecto de ordenanza de Admón. Electrónica
7.- Proyecto normativo
8.- Motivación de urgencia de la Ordenanza

Como quiera que a partir del día 16 de marzo del año en curso se decretó Estado de Alarma, con los cambios normativos y la paralización de plazos administrativos que con ello conlleva, este Consejo interrumpió los trámites encomendados hasta poder reanudar su actividad . Por motivos de urgencia, el Teniente de Alcalde de Hacienda requirió a la Presidenta del Consejo para que se emitieran los dictámenes pendientes . Por ello, este CSC reanuda su labor utilizando los medios digitales a su alcance, reuniéndose virtualmente

con fecha 25 de mayo de 2.020 adoptando entre otros, el ACUERDO siguiente:

Vista la documentación presentada y estudiado el asunto, se estima que la propuesta de anteproyecto presentado cumple con los requisitos establecidos y se adecúa a la normativa aplicable vigente, este Consejo aporta las siguientes **VALORACIONES y CONCLUSIONES**

La exposición de motivos de la ordenanza comienza invocando el marco normativo establecido en 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, normas que pretenden consolidar un nuevo modelo de gestión pública, basado en la información a la ciudadanía, la reducción y simplificación de los trámites administrativos, la mejora del funcionamiento de los servicios y la continua incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, aplicadas a la gestión administrativa, con el objetivo de reducir los costes en términos económicos y sociales que las administraciones imponen a las personas y empresas. Todos estos objetivos son compartidos por el Consejo Social, considerando muy necesaria la implantación de una ordenanza reguladora de la administración electrónica en el Ayuntamiento de Córdoba.

Esta necesidad se ha hecho imprescindible en una situación como la actual, provocada por el virus COVID-19 que ha limitado los movimientos de las personas, la apertura de las oficinas de las administraciones públicas y de las empresas, dificultando en gran medida los servicios que el Ayuntamiento y las entidades dependientes prestan a las personas en el ámbito de actuación municipal.

Igualmente la exposición de motivos parte de la premisa de que es necesario garantizar el acceso por la mayor parte de las personas, incluyendo personas con discapacidad y personas de edad avanzada, de forma autónoma o mediante las ayudas técnicas pertinentes, a los servicios públicos, en línea con lo que se prevé en el Estatuto de Autonomía para Andalucía, en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, en la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, y en el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, y otras disposiciones

con incidencia en el ámbito de la Administración Electrónica. Punto de partida que el Consejo Social encuentra que es un requisito imprescindible para la aplicación de la Ordenanza.

Requisitos igualmente imprescindibles y también considerados en la exposición de motivos son la necesaria formación de las personas que prestan sus servicios al Ayuntamiento y la adecuada dotación de medios materiales y técnicos para la realización de su trabajo.

En el mismo sentido se debe propiciar esta formación a las personas ubicadas en el término municipal propiciando además que cuenten con unos medios técnicos y materiales para que no exista una brecha digital motivada por edad o cualquier otra característica de los administrados.

La ordenanza consta de una Exposición de Motivos, siete capítulos y 32 artículos, cinco disposiciones adicionales, una disposición derogatoria y una disposición final.

El capítulo I, establece el ámbito de aplicación y el objeto y fines perseguidos, enunciando las medidas principales de simplificación y agilización de los procedimientos.

El capítulo II, establece la regulación de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Córdoba, desarrollando sus características y contenido mínimo, así como cuestiones relativas al funcionamiento, seguridad y responsabilidad de la Sede, con especial incidencia en los aspectos de la accesibilidad integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de todos los elementos, acompañados de programas anuales de capacitación a la ciudadanía con especial incidencia en colectivos en los que la exclusión digital pudiera ser mayor. Además introduce la Carpeta Ciudadana que facilita tanto el acceso a la información de carácter personal como a la información y documentación de carácter administrativo o de prestación de servicios, así como a mantener permanentemente actualizados y vigentes aquellos datos o documentación que la persona interesada pueda aportar.

El Capítulo III regula el funcionamiento del Registro Electrónico General del Ayuntamiento y sus organismos vinculados o dependientes, así como el papel que juegan las oficinas de asistencia en materia de registro, en su servicio y ayuda a la ciudadanía y se establece las funciones que pueden ser desempeñadas por personal público habilitado y por personas funcionarias habilitadas así como el registro que permita dejar constancia de tales habilitaciones.

El Capítulo IV tiene por objeto incorporar las nuevas claves del procedimiento partiendo del sistema de información administrativa, y el catálogo electrónico de procedimientos como eje sobre el que ha de girar los procedimientos y expedientes

electrónicos. De especial trascendencia para las personas resulta el establecimiento de la obligación de relacionarse electrónicamente para las personas que participan en procesos selectivos para el acceso al empleo público y en los procedimientos de concesión de ayudas y subvenciones, que vienen acompasadas con la obligación del Ayuntamiento de habilitar Centros de Atención a Usuarios. También se establecen las garantías de autenticidad e integridad en el funcionamiento del tablón de anuncios edictal electrónico y las garantías para su conocimiento por las personas sustituyendo al tablón físico.

En el capítulo V se sientan las bases para la adopción de una política de identificación y firma electrónica.

El capítulo VI se plantea el establecimiento o adhesión a una plataforma de notificaciones con el objetivo de que las personas físicas y jurídicas puedan acceder a todas sus notificaciones desde un punto único, con independencia de cuál sea la Administración que practica la notificación y si las notificaciones se han practicado en papel o por medios electrónicos.
El capítulo VII contempla medidas organizativas esenciales para llevar a buen término el proceso de implantación de la administración electrónica tanto desde el punto de vista de la infraestructura digital y la definición del equipamiento de puestos de trabajo como de la seguridad y el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad a la relativa a la reutilización y compartición de soluciones tecnológicas.

El informe emitido por el Letrado titular de la asesoría jurídica municipal que acompaña al expediente recoge que la Delegada de Transformación Digital abrió el trámite de consulta previa, publicando el borrador de ordenanza y la memoria de impacto sin que a la misma se formularan sugerencias o modificaciones aunque, como señala la Directora General en su escrito de solicitud de informe, informalmente distintos colectivos (empleados municipales, universidades, expertos, empleados de otras Administraciones, etc.) han remitido hecho propuestas de mejora al primer borrador, resultado de las cuales se ha elaborado el texto ahora presentado.

Igualmente concluye que:

1º.- La tramitación del anteproyecto de ordenanza de Administración Electrónica para el Ayuntamiento de Córdoba elaborada por la Dirección General de Administración Electrónica, ha seguido los tramites administrativos previos exigidos tanto por el Reglamento General del Ayuntamiento de Córdoba como por ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2º.- La regulación contenida en la misma desarrolla los aspectos que, en cuanto a administración electrónica se refiere, se contienen en la citada norma de

procedimiento como en la Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, sin que se haya apreciado la existencia de aspectos que pudieran contradecir lo dispuesto por la normativa de rango superior.

3º.- En consecuencia y de conformidad con lo exigido por el artículo 306 c) del Reglamento Orgánico Municipal, se informa favorablemente el anteproyecto remitido, estimando que se adecua a derecho y se han cumplimentado todos los tramites formales exigidos, pudiendo ser remitido a la Junta de Gobierno Local para su aprobación como proyecto de ordenanza y continuar así su tramitación.
La Memoria de impacto que acompaña a la ordenanza detalla las cuatro líneas de actuación imprescindibles para la implantación de la administración electrónica en el Ayuntamiento de Córdoba:

- Simplificación procedimental y reducción de cargas administrativas sin olvidar la seguridad y la protección de datos.
- Elementos tecnológicos, infraestructuras y sistemas seguros e interoperables.
- Cambio cultural y capacitación de los miembros de las Administraciones Públicas Accesibilidad y usabilidad.
- Coordinación, colaboración, cooperación y seguimiento para lograr una implantación efectiva de la administración digital de manera cohesionada.

"Se trata de una norma que demandada desde hace tiempo por la sociedad cordobesa y por la evolución tecnológica que todos vivimos en los más diversos ámbitos, y no solo es necesaria por un mero principio de eficiencia y eficacia administrativa, sino para fomentar la interactuación social digital y permitir que la ciudadanía, en respeto de cada característica personal, de edad, formativa, de capacidades, etc. accedan al mundo digital y sus trámites ordinarios y extraordinarios, en este caso, con la Administración Local.
Además, dadas las especiales circunstancias acaecidas desde la aparición del Covid-19 Coronavirus y la imposibilidad de prever nuevas situaciones de alarma u otras pandemias, crear un entorno virtual administrativo público debe ser una prioridad para que Córdoba no se pare, ni sus ciudadanos, ni sus colectivos, ni sus empresas. Se trata de prepararnos para entornos similares restrictivos en la movilidad personal, minimizando el impacto en la actividad de nuestra ciudad y garantizando una "distancia social administrativa".

Conocida esta valoración en concepto positiva, podríamos puntualizar más, para posteriormente hacer hincapié en algunos aspectos que desde el Consejo Social creemos se deben enfatizar:

1. La inclusión de la "accesibilidad digital" como objetivo de la Ordenanza en la exposición de motivos, nos parece muy acertado, desde el punto que si no se

articulan los instrumentos necesarios para que esa accesibilidad sea comprensible por parte de la totalidad de la ciudadanía se estará creando más un problema que solucionarlo. Este objetivo de accesibilidad digital se debe valorar en "evaluación continua" analizando todos los problemas que surgirán en su aplicación, siempre primando la accesibilidad de la ciudadanía, ya sea persona física o jurídica. La herramienta tiene que estar al servicio de los usuarios y no viceversa.

2. EL objetivo 10 de esta ordenanza, recogido en la exposición de motivos, es la formación del empleado público. Creemos necesario añadir un objetivo 11 que es la formación del usuario tanto por planes que se avanzan en el articulado como mediante la creación de herramientas "on-site" inmediatas para el aprendizaje: tutoriales en video en procedimientos de especial relevancia o dificultad; o el establecimiento con carácter general de un "Chat" de contacto a tiempo real con el empleado público en todos los procedimientos para poder resolver dudas en la tramitación. Estas y otras herramientas didácticas deberían recogerse como contenido de la Sede Electrónica (Artículo 4).

   Este último sistema de chat inmediato lo incorporan muchas entidades, desde aseguradoras hasta bancarias, generando esa sensación necesaria de seguridad y humanidad que los usuarios, sobre todo los que no cuenten con la suficiente soltura digital, agradecerán.

   Desde el Consejo, se estima que se debe contemplar la diversidad de acceso por distintas vías que faciliten al usuario a la misma □ Certificados digitales, firma electrónica, SMS, claves de acceso, etc.

   Este tipo de herramientas facilita la reducción de la posible ansiedad del ciudadano en el procedimiento electrónico y seguro que redundará en una mayor valoración y usabilidad ciudadana.

3. Se valora muy positivamente la pretensión de una Sede Electrónica única y de funcionamiento continuado "24 horas del día, todos los días del año", por el ahorro de costes y la capacidad de intercambio de información en el ámbito del Ayuntamiento de Córdoba y entidades vinculadas. Sin embargo debemos hacer hincapié en que se debe extremar el celo en el cumplimiento de lo regulado por la Ley de Protección de Datos Personales vigente (LOPD-

RGPD), sobre todo, en cuanto a la cesión de datos, más aún en la cesión de datos a otras Administraciones o entidades de derecho privado, fuera del ámbito del Ayuntamiento de Córdoba y entidades vinculadas. Además, el proceso de cancelación y rectificación de datos personales debería ser rápido y fácil (exento de burocracia innecesaria) para todos aquellos usuarios que no deseen mantener información y documentos de carácter personal lejos de los propios emitidos por el Organismo público local correspondiente.

La existencia de un "Registro Único", de una "Plataforma de Intermediación de Datos" y de un "Archivo Electrónico" nos parecen medidas muy positivas y necesarias para se cumplan los objetivos marcados por la ordenanza. Sin embargo se debe extremar el cuidado en garantizar el cumplimiento de la normativa en protección de datos personales, en concreto, lo relativo a autorización en la cesión de datos y los plazos de custodia de información personal.

4. EL objetivo de que la propia Administración Electrónica pueda "ofrecer de manera proactiva" servicios que se detecten como necesarios según el perfil nos parece muy útil, garantizando el derecho del ciudadano a poder desistir de estas recomendaciones administrativas.

5. En la línea de las valoraciones positivas, considera este Consejo Social que, la inclusión en el artículo del asesoramiento y tutorización por parte de los trabajadores públicos para la obtención de los certificados y firmas electrónicas de los ciudadanos, es una propuesta muy acertada.

Este Consejo cree que la puesta en marcha de la Administración electrónica, cuya utilización debe ser gratuita para todos los ciudadanos, con independencia de las tasas que puedan existir para determinados trámites administrativos y recogidos en la correspondiente ordenanza fiscal, debe responder siempre al criterio de máxima eficiencia, posibilitando la utilización de sistemas que ya estén implementados adaptándolos en la medida de lo posible a las nuevas soluciones de hardware y software que supondrá la implantación de la misma.

CONCLUSIONES

1ª.- Señalar , que la ley 39/2015 entre otras cuestiones en las disposiciones finales que a continuación se citan, impone unos plazos a las administraciones para el desarrollo e implantación de la misma , independientemente de la situación actual donde las circunstancias han hecho que la Administración digital y el teletrabajo cobren especial protagonismo, no es menos cierto, que en lo referente a esta ordenanza vamos al límite en el cumplimiento de los plazos que establecía dicha ley y a modo de muestra la disposición final séptima, según la cual "*las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020*",

2ª.- Para este Consejo, resulta fundamental lo relacionado con las competencias de los profesionales al servicio de la Administración, nos referimos a abordar la renovación de las plantillas y puestos de trabajo para adaptarse a los nuevos requerimientos ", pero a lo largo del texto, salvando acciones formativas al parecer, de este Consejo, poco definidas, no se habla de creación de nuevos puestos de trabajo o reconversión de los existentes en perfiles de trabajadores que se adapten a la "nueva administración" es decir estudiar la RPT… y todo lo que sería una propuesta de renovación de plantilla.

3ª.- En cuanto a otros aspectos de la Ordenanza hacer alguna consideración puntual.

En Capítulo II, sobre el punto único de acceso de relación con el Ayuntamiento, que también debe estar accesible desde la AGE, debe incluir portales de internet y Redes Sociales.

4ª.- Para la coordinación de la gestión de la información y las cuestiones técnicas propone la creación de un grupo de trabajo adscrito a Presidencia textualmente dice:

"Con el fin de garantizar una adecuada coordinación de la información contenida en el Punto de acceso general y portales de internet, así como asegurar los necesarios niveles de colaboración para posibilitar la actualización permanente de la información y su adecuación a las demandas de las personas, se crea un Grupo de Trabajo, adscrito funcionalmente a la Alcaldía-Presidencia, con representantes del Ayuntamiento , Organismos Autónomos y Sociedades Municipales, junto al órgano directivo responsable de la Administración Electrónica, la persona responsable de Seguridad y la persona responsable de Transparencia e Información Pública.

Dicho Grupo de Trabajo tendrá atribuidas las siguientes funciones:
a) Potenciar la colaboración entre las unidades de información administrativa y/o unidades de
Gestión de sitios web de las distintas delegaciones y organismos a efectos de la actualización de la
Información contenida en el Punto de Acceso Electrónico General. Información.
c) Facilitar la coordinación y corresponsabilidad de las delegaciones y organismos respecto a la
Información contenida en el Punto y en las redes sociales.
d) Garantizar las acciones que se consideren convenientes para ofrecer un buen servicio de
Información administrativa y disponer de la información.
e) Colaborar en la gestión de la sede electrónica.
Cada Delegación y Organismo a su vez se dotará de la estructura organizativa necesaria para
Garantizar la adecuada coordinación interna con el objeto de proveer los contenidos y sus
Actualizaciones.

Con respecto a ese grupo de trabajo, creemos que sería interesante, que este podría contar con la colaboración del Consejo Social, sobre todo en lo que respecta a la percepción de la Ciudad de la sede electrónica punto único de información…., es decir, conocer y transmitirles cómo se perciben y en qué grado son aceptadas las acciones que se vayan implementando por el Ayuntamiento en la Administración Electrónica.

5ª.- En cuanto al capítulo II artículo V, sobre la sede electrónica, este Consejo quiere resaltar que para el acceso a esta sede, lo más importante son los procesos de identificación y autenticación, en este sentido hay que realizar un esfuerzo excepcional para que la ciudadanía pueda conseguir sus credenciales y su uso, todos los esfuerzos en este sentido serán muy importantes. Cuando se habla de la carpeta ciudadana, es importante que la ciudadanía sea conocedora de ella y sepa bien de su manejo, ya que será el repositorio de toda nuestra documentación electrónica en las relaciones con las administraciones.

6ª.- En relación a los factores que pueden agravar dificultades en la relación digital, el CSC estima que sería interesante detallar o reglamentar los planes anuales a los que hace referencia, y en su caso las dotaciones económicas necesarias para ello.

7ª.- Para el CSC, la obligación de relación electrónica para la participación en procesos selectivos y conexión de ayudas, hay que ser especialmente proactivo por parte del Ayuntamiento, ya que son cuestiones muy sensibles; empleo público y necesidades sociales, que no se pueden ver mermadas por la falta de

accesibilidad, es necesario que en estos proceso se vele porque los medios que se pongan al respecto sean efectivos

8ª.- Sobre Tablón Anuncios Editorial, además de los lugares en los que tiene que estar según la ordenanza, sería interesante en que este estuviera disponible en lugares públicos donde existan pantallas a las que hacer llegar la información, y no solo ceñirse a lo estrictamente legal.

9ª.- Finalmente, insistir en que el Ayuntamiento podría contar con el Consejo para asesoramiento de las acciones dirigidas al conocimiento de la ciudadanía de la administración digital.

Y para que conste y surta los efectos oportunos, expido la presente certificación con el Visto Bueno de la Sra. Presidenta del Consejo Social de Córdoba a veinticinco de mayo de dos mil veinte.

EL SECRETARIO GENERAL

Fdo: Bruno Ostos Abreu

CSC
CONSEJO SOCIAL DE CÓRDOBA

Vº.Bº.
La Presidenta del CSC

Dolores Baena Alcántara

Consejo Social de la Ciudad de Córdoba – Plaza de Judá Leví s/n. 1ª Planta 14003-Córdoba
Tlfno. Y Fax.: 957-26 87 86
secretario@consejosocialdecordoba.es
secretario_csc@yahoo.es