

Puesta en marcha de un nuevo nuevo modelo de atención al servicio del ciudadano y las empresas de la región

Díaz Ayuso anuncia la creación de una Cuenta Digital para acceder a la Administración desde cualquier dispositivo

- Esta herramienta funcionará de manera similar a la que se emplea en cualquier portal de comercio electrónico o plataforma digital
- Permitirá recibir información en tiempo real y en el propio móvil de los avances de los trámites y de las gestiones realizadas
- El Gobierno regional impulsará también el Puesto de Trabajo Digital y el Campus Digital del empleado público

17 de junio de 2021.- La Comunidad de Madrid va a dotar a ciudadanos y empresas de una Cuenta Digital con la que se podrá acceder a diferentes espacios de la Administración a través de cualquier dispositivo móvil, tableta u ordenador, con un sistema similar al que se emplea en cualquier portal de comercio electrónico o plataforma de contenidos digitales. Así lo ha anunciado hoy la presidenta en funciones y candidata a la investidura de la Presidencia de la Comunidad de Madrid, Isabel Díaz Ayuso, durante su intervención en el pleno que se celebra en la Asamblea autonómica.

Díaz Ayuso ha adelantado que esta cuenta permitirá a lo largo de la legislatura el acceso único a una Administración 2.0, completamente digital, para informar a sus usuarios en tiempo real y en su propio móvil de los avances de los trámites y de las gestiones realizadas a través de notificaciones.

El ciudadano o la empresa contarán con un sencillo sistema de identidad digital y no tendrán que aportar la información ya facilitada a la Administración, pudiendo realizar cualquier trámite y firmar de documentos. Además, dispondrá de un repositorio con todas las transacciones ya efectuadas, como la historia clínica, historia social, impuestos y tasas pagadas, ayudas recibidas, etc.

Para activar este nuevo concepto de atención al ciudadano, la Comunidad de Madrid impulsará otras iniciativas complementarias como el Puesto de Trabajo Digital, que contará con los equipos más avanzados y con las herramientas colaborativas y de trabajo remoto para que los empleados públicos desarrollen sus funciones desde la oficina física o desde cualquier otro lugar. En este

sentido, se estima que 2021 se cerrará con más de 300.000 usuarios de distintas herramientas colaborativas, de videoconferencia y teletrabajo, tres veces más que los que se contabilizaban al comienzo de la pandemia.

Igualmente, se va a impulsar la creación de un Campus Digital para mejorar y reforzar las competencias digitales de los empleados públicos y se seguirá consolidando el proyecto de Factoría Digital, que permitirá a más de 150 empresas, independientemente de su tamaño, trabajar desde el mes de julio en el reto de digitalizar la Administración de una forma transparente y dinámica.

La Comunidad de Madrid pondrá en marcha, además, una ambiciosa Estrategia de Inteligencia Artificial y de Automatización Robótica de Procesos, de tal manera que aquellas actividades de bajo valor añadido se automaticen y que los empleados públicos puedan dedicar su tiempo de trabajo a mejorar la atención a los ciudadanos, al tiempo que se reducen los plazos de tramitación administrativa y se produce un ahorro en los costes de gestión.

Otras de las iniciativas en las que se está trabajando actualmente es el Cheque-Digitalización, que permitirá que las empresas y los trabajadores, especialmente los más jóvenes, puedan adoptar no sólo la tecnología y las herramientas necesarias, sino también la capacitación y las competencias digitales que necesitan en función de su sector de actividad.

DIGITALIZACIÓN DURANTE LA PANDEMIA

La crisis sanitaria provocada por el COVID-19 ha supuesto un avance definitivo hacia la digitalización de administraciones públicas, empresas y el conjunto de la ciudadanía en la región.

En este tiempo más del 70% de los empleados públicos, sin contar con el ámbito sanitario, pudieron seguir trabajando gracias a los 86.000 dispositivos, principalmente portátiles, y a las distintas herramientas colaborativas y de trabajo en remoto que fueron facilitadas por Madrid Digital.

Además, se llegaron a realizar más de 1.100 videoconferencias al día ante la imposibilidad de mantener reuniones presenciales y se tramitaron 443.000 expedientes electrónicos, lo que supone un incremento cercano al 70% en relación con el año anterior a la pandemia (2019). A esto se añade que se ha duplicado un 94% la documentación aportada por los ciudadanos por vía digital en el mismo periodo.