

INFORME SOBRE EL ANTEPROYECTO DE LEY DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL E INTELIGENCIA ARTIFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

En relación con la petición recibida en este centro directivo para formular observaciones sobre el *Anteproyecto de Ley de Administración Digital e Inteligencia Artificial de la Comunidad de Madrid*, se efectúan las siguientes consideraciones en relación con las competencias que ostenta en materia de protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras:

Este anteproyecto de ley busca establecer un marco jurídico integral y sistemático para la transformación digital de la Comunidad de Madrid, incorporando de forma ordenada, segura y responsable el uso de tecnologías digitales y de inteligencia artificial, en adelante IA, en la prestación de los servicios públicos.

Con estos principios, el proyecto persigue garantizar una administración plenamente digital, interoperable y orientada al ciudadano, estableciendo un marco de uso responsable, transparente y controlado de la IA en el sector público autonómico y reforzando los derechos digitales de la ciudadanía, especialmente en relación con la automatización de decisiones administrativas, entre otros.

Los principales impactos derivados son:

- Mejora de la accesibilidad digital: El anteproyecto obliga a que los servicios digitales sean “sencillos, inclusivos y accesibles” y garanticen el acceso de personas vulnerables.
- Reducción de cargas administrativas: La memoria señala reducción de cargas y mayor eficiencia para consumidores: menos desplazamientos, menos aportación repetida de documentos, trámites más simples y rápidos.
- Más derechos digitales y garantías en relación con la IA. Se refuerzan derechos como la transparencia algorítmica (registro de sistemas de IA, art. 22), la supervisión humana obligatoria (art. 22.3) o la prohibición de manipulación cognitiva o emocional no consentida mediante el uso de IA (art. 21.1.a).

El anteproyecto incorpora numerosas previsiones para proteger a colectivos que pueden sufrir brecha digital, alineándose con la protección reforzada exigida por la Ley autonómica de protección de los consumidores.

Así, la Exposición de Motivos reconoce “*la necesidad de políticas activas para reducir la brecha digital de los colectivos con menor nivel de adopción*” y el art. 5 impone a toda la Administración el deber de “*garantizar [...] el acceso a los servicios públicos digitales de personas vulnerables*”. Se trata de una protección directa, plenamente coherente con la legislación de consumidores y asegura el derecho a la no exclusión digital, que traslada los principios de solidaridad e inclusión de la [Declaración Europea de Derechos Digitales](#).

En el mismo sentido, el art. 13.3 exige que los servicios digitales sean “*personalizados, no discriminatorios, accesibles y adaptados a circunstancias personales, sociales y territoriales*”; previsión que tiene un impacto muy positivo en colectivos con discapacidad, personas mayores o con bajo nivel de competencias digitales. Se prevé la habilitación de recursos y dispositivos en las sedes administrativas para facilitar el acceso digital y canales digitales que deben incluir orientación, ayuda y mediación (art.

19.3), incluso mediante agentes basados en IA, con garantías de privacidad y accesibilidad.

No obstante, el art. 14.1, aunque indica que existirán “*otros medios y canales alternativos accesibles de atención*”, no los define ni garantiza su permanencia, por lo que se estima conveniente que se incorpore la previsión de mantener permanentemente canales presenciales y telefónicos con personal formado en la atención a los colectivos vulnerables.

Aunque compensada con las medidas de apoyo previstas en el texto, la declaración de “*principio de relación por vía digital*” podría generar dificultades a personas mayores, migrantes, personas con discapacidad cognitiva o tecnológica, así como riesgo de retrasos o saturación en canales presenciales de apoyo.

El anteproyecto de ley incorpora entre sus fines, en su artículo 4: *Utilizar la digitalización como palanca de cambio clave para reducir los plazos de tramitación y, en general, simplificar los procedimientos administrativos mediante el desarrollo de nuevas soluciones digitales que incorporen, como principio básico, la automatización de procesos para agilizar los trámites y aumentar la eficacia y la eficiencia de los procesos, así como ofrecer servicios personalizados y proactivos para evitar la aportación de datos en poder de la Administración, reduciendo las cargas a los interesados.*

Esta propuesta traslada unas expectativas a los ciudadanos, en cuanto a respuesta de la administración, que deben verse acompañadas, de manera real y efectiva, de los medios técnicos y humanos que lo hagan posible.

Desde este centro directivo se considera que esta iniciativa repercutirá positivamente en la ciudadanía, ya que mejorará tanto la operativa interna de la administración, como la calidad del servicio que se presta. Las posibilidades que ofrece la tecnología digital y la implementación de la inteligencia artificial son grandes, siendo un elemento clave para la mejora en la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos, si bien su principal desafío será la implantación práctica, evitando que la digitalización preferente excluya precisamente a quienes más protección necesitan.

En cuanto a la tramitación del anteproyecto de ley, dado que todas las personas físicas que interactúen digitalmente con la Administración autonómica encajan en el concepto legal de consumidor, al recibir un servicio público digital, se sugiere que se valore por la consejería proponente la oportunidad de recabar el informe del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, entre cuyas funciones destaca la de informar preceptivamente las normas que afecten directamente a los consumidores.

En Madrid, a fecha de firma electrónica
LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO, CONSUMO Y SERVICIOS
Marta Nieto Novo