

Diario de Sesiones de la Asamblea de Madrid



Número 550

17 de junio de 2025

XIII Legislatura

COMISIÓN DE DIGITALIZACIÓN

PRESIDENCIA

Ilmo. Sr. D. Gustavo Alaín Eustache Soteldo

Sesión celebrada el martes 17 de junio de 2025

ORDEN DEL DÍA

1.- PCOC-3093/2025 RGEF.11508. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa de la Sra. D.^a Mariana Paula Arce García, diputada del Grupo Parlamentario Más Madrid, al Gobierno, con el siguiente objeto: ¿Cómo se abordará la brecha digital de las personas pacientes que participarán en la plataforma sanitaria inteligente con tecnología IoT (Internet de las cosas) para la monitorización domiciliaria remota de pacientes crónicos anunciado por el gobierno el 23 de abril de 2025?

2.- PCOC-4557/2024 RGEF.18103. 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: ¿De qué mecanismos de control disponen los ciudadanos respecto del algoritmo empleado en Cuenta Digital?

3.- PCOC-6920/2024 RGEF.28234. 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: ¿Valora el Gobierno poner en marcha alguna acción para concienciar a los madrileños sobre los riesgos de la Inteligencia Artificial?

4.- PCOC-3107/2025 RGEF.11579. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa de la Sra. D.ª Marta Bernardo Llorente, diputada del Grupo Parlamentario Socialista, al Gobierno, con el siguiente objeto: ¿Qué Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid utilizan la plataforma tecnológica eAgora, proporcionada por la Comunidad de Madrid?

5.- Ruegos y preguntas.

SUMARIO

	Página
- Se abre la sesión a las 10 horas y 34 minutos.	24987
- Interviene la Sra. Arce García por una cuestión de orden.	24987
— Modificación del orden del día: retirada del punto tercero, PCOC-6920/2024 RGEF.28234.	24987
— PCOC-3093/2025 RGEF.11508. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa de la Sra. D.ª Mariana Paula Arce García, diputada del Grupo Parlamentario Más Madrid, al Gobierno, con el siguiente objeto: ¿Cómo se abordará la brecha digital de las personas pacientes que participarán en la plataforma sanitaria inteligente con tecnología IoT (Internet de las cosas) para la monitorización domiciliaria remota de pacientes crónicos anunciado por el gobierno el 23 de abril de 2025?	24987
- Interviene la Sra. Arce García, formulando la pregunta.	24987-24988
- Interviene la señora directora general de Salud Digital, respondiendo la pregunta...	24988-24989
- Intervienen la Sra. Arce García y la señora directora general, ampliando información. . .	24989-24991
— PCOC-4557/2024 RGEF.18103. 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: ¿De qué	

mecanismos de control disponen los ciudadanos respecto del algoritmo empleado en Cuenta Digital?	24991
- Interviene el Sr. García García, formulando la pregunta.	24991-24992
- Interviene la señora consejera-delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, respondiendo la pregunta.	24992-24993
- Intervienen el Sr. García García y la señora consejera-delegada, ampliando información.....	24993-24994
— PCOC-3107/2025 RGE.11579. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa de la Sra. D.ª Marta Bernardo Llorente, diputada del Grupo Parlamentario Socialista, al Gobierno, con el siguiente objeto: ¿Qué Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid utilizan la plataforma tecnológica eAgora, proporcionada por la Comunidad de Madrid?	24995
- Interviene la Sra. Bernardo Llorente, formulando la pregunta.	24995
- Interviene el señor director general de Estrategia Digital, respondiendo la pregunta.	24995
- Intervienen la Sra. Bernardo Llorente y el señor director general, ampliando información.....	24995-24999
— Ruegos y preguntas.	24999
- No se formulan ruegos ni preguntas.	24999
- Se levanta la sesión a las 11 horas y 14 minutos.	24999

(Se abre la sesión a las 10 horas y 34 minutos).

El Sr. **PRESIDENTE**: Señorías, buenos días. Damos comienzo a la sesión de la Comisión de Digitalización del día de hoy. Como cuestión preliminar, comunican los grupos, por favor, las sustituciones. ¿Vox? *(Pausa.)* ¿PSOE? *(Pausa.)* ¿Más Madrid?

La Sra. **ARCE GARCÍA**: Ninguna, pero la segunda pregunta la va a hacer el diputado Fernando García.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muy bien. ¿Partido Popular? *(Pausa.)* Muchas gracias.

Como segunda cuestión preliminar les informo de que por parte del señor Gómez Perpinyà el pasado 10 de junio se solicitó por escrito la retirada de la PCOC 6920/24 que figura como tercer punto del orden del día. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 107.3 del Reglamento, la retirada de la iniciativa comporta el archivo de la misma sin ulteriores trámites. Cumplidos los trámites previos, abrimos el primer punto del orden del día.

PCOC-3093/2025 RGE.11508. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa de la Sra. D.ª Mariana Paula Arce García, diputada del Grupo Parlamentario Más Madrid, al Gobierno, con el siguiente objeto: ¿Cómo se abordará la brecha digital de las personas pacientes que participarán en la plataforma sanitaria inteligente con tecnología IoT (Internet de las cosas) para la monitorización domiciliaria remota de pacientes crónicos anunciado por el gobierno el 23 de abril de 2025?

La Consejería de Digitalización comunicó a los servicios de la Cámara que esta pregunta será respondida por la directora general de Salud Digital, doña Nuria Ruiz Hombrebueno, a quien agradecemos su presencia, damos la bienvenida y solicitamos que, por favor, se incorpore a la mesa. *(Pausa.)* Del referido escrito ha tenido conocimiento la Mesa de la comisión en cumplimiento de lo previsto por el artículo 196.2 del Reglamento.

Esta y las restantes preguntas que figuran en el orden del día se tramitarán con arreglo al artículo 196.1 del Reglamento. La iniciativa corresponde a la señora Arce García, del Grupo Parlamentario Más Madrid; tiene la palabra.

La Sra. **ARCE GARCÍA**: Muchas gracias, presidente. Buenos días, directora general. Creo que de lo que vamos a hablar hoy lo ha anunciado con entusiasmo el Gobierno regional, lo cual nos parece interesante, que es de una plataforma sanitaria inteligente basada en la tecnología Iot, internet de las cosas, para el seguimiento remoto de pacientes crónicos. Un avance que sobre el papel nos parece muy positivo, y ayer en la Comisión de Sanidad justamente tuvimos una comparecencia de pacientes crónicos y de este tipo que tienen multienfermedades, por lo tanto, nos parece muy bien, pero puede convertirse en un factor más de exclusión. Por eso preguntamos cómo abordar la brecha digital en el despliegue de esta tecnología, porque no nos podemos olvidar que a veces estas personas, muchas veces mayores,

muchas veces solas, con enfermedades crónicas que ya de por sí enfrentan barreras para acceder a su centro de salud, no es razonable suponer que ahora de un día para otro van a instalar una app. Por eso le pregunto, a lo mejor no es una app, es solo un sensor que recoge datos, y queremos ver cómo van a gestionar todos sus datos sin apoyo. Por eso tengo más preguntas concretas, como: ¿qué mecanismos de acompañamiento están diseñando? ¿Habrá formación para pacientes, cuidadores y personal sanitario? ¿Se contempla asistencia presencial para quienes no puedan conectarse? ¿Cómo se integrará esta información en la historia clínica del paciente? Y si todo esto está coordinado con la agencia de ciberseguridad, porque sabemos que puede haber hackeos. Y, sobre todo, ¿qué ha hecho ya? Muchas gracias.

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

La Sra. **DIRECTORA GENERAL DE SALUD DIGITAL** (Ruiz Hombrebueno): Gracias, señor presidente, Buenos días, señorías. Bueno, comenzar diciendo que desde la Dirección General de Salud Digital y dentro de la estrategia de transformación digital del Sermas, estamos trabajando para proporcionar herramientas y nuevos circuitos de atención a los ciudadanos con nuevos servicios, entre los que se incluyen modelos digitales no presenciales, como el que nos ocupa, orientados a conseguir una sanidad centrada en el paciente, optimizada, personalizada y buscando una mejora precisamente de la accesibilidad de los ciudadanos al sistema sanitario, pues es una de las principales líneas estratégicas. Con este proyecto lo que se busca es dotar a la Comunidad de Madrid de una plataforma de IoMT, internet de las cosas médicas, que alimente a los sistemas sanitarios corporativos con datos que puedan ser integrados y consultados desde la historia clínica electrónica en los distintos ámbitos asistenciales de forma que permita a los profesionales realizar una gestión y seguimiento transversal de las patologías de los pacientes incluidos en los programas de telemonitorización. Este sistema se basa en dispositivos médicos, sensores y aplicaciones móviles, un sistema centralizado de recopilación de datos e interfaces fundamentales en la tecnología actual que facilitan la usabilidad y la interacción efectiva con los sistemas donde los profesionales sanitarios y los pacientes pueden acceder permitiendo la toma de decisiones informadas en relación con el tratamiento, seguimiento del paciente y la gestión de la atención al ciudadano. A través de esta plataforma de IoMT que da soporte a los servicios de telemonitorización de pacientes, se recogerá tanto la información proporcionada desde los diferentes dispositivos de monitorización electrónica como la información reportada por el propio paciente. Hablamos de dispositivos sensorizados como puede ser glucómetro, tensiómetro o una báscula, y no sensorizados, como cuestionarios, escalas o entrevistas. Adicionalmente al suministro de la plataforma y en la realización de los servicios necesarios para su implementación y configuración, se deberán desarrollar algunos casos de uso. Como ejemplo, en relación con atención al adulto, grupos de riesgo o enfermos crónicos, se atenderán a pacientes con enfermedad pulmonar obstructiva crónica, atención a pacientes adultos con insuficiencia cardíaca crónica, atención a pacientes adultos con hipertensión arterial o con trastorno neurocognitivo mayor.

En relación con la atención a las personas mayores como casos de uso, algunos supuestos son: atención a la persona mayor con fragilidad o con deterioro funcional, medición de capacidad

funcional a través de distintas escalas, valoración de riesgo de caídas, valoración de riesgos en el domicilio, actividades de promoción y prevención en relación, por ejemplo, con alimentación saludable o ejercicio físico o detección precoz del deterioro cognitivo y funcional. Y el caso de uso, del que más he hablado, que es la monitorización continua de la glucosa intersticial, pues estos sistemas de monitorización son dispositivos que permiten la medición de glucosa en el líquido intersticial mediante un sensor insertado bajo la piel, la medición se hace cada pocos minutos durante las 24 horas del día y en la actualidad el uso de estos dispositivos ayuda más en el manejo de la enfermedad, mejorando la calidad de vida, permitiendo realizar ajustes sobre el tratamiento y ayudando a evitar o disminuir las hipoglucemias. Actualmente hay 35.000 pacientes con diabetes mellitus portadores de sensores en la Comunidad de Madrid que se van a beneficiar de este dispositivo.

Evitar o disminuir la brecha digital en los distintos proyectos tecnológicos saben que es uno de nuestros principales objetivos y en los servicios de telemonitorización remota, especialmente en esas plataformas de IoMT, supone un desafío importante y trabajamos para intentar reducirla y garantizar que todos los pacientes tengan acceso equitativo a estos avances. Lo que se busca es evitar desigualdades en el acceso, uso y aprovechamiento de estas tecnologías debido a factores como la falta de infraestructura tecnológica, habilidades digitales insuficientes o limitaciones económicas. Para salvaguardar esto, destacar que en la Comunidad de Madrid disponemos de una infraestructura tecnológica que da soporte a la historia clínica digital de todos nuestros ciudadanos, independientemente de la zona en la que residan, tanto zonas urbanas como rurales, que los pacientes incluidos en el programa de seguimiento remoto serán aquellos que puedan beneficiarse de esa tecnología porque cumplan unos criterios de inclusión y les aporte valor, son pacientes que tienen un seguimiento en la consulta por su profesional sanitario que les proporcionará toda la información que necesiten, pues la formación y educación para la salud son pilares fundamentales. Las plataformas serán intuitivas con interfaces amigables, grandes botones e instrucciones claras para que personas de diferentes edades y niveles tecnológicos puedan acceder a los dispositivos. Los pacientes tendrán acceso a estos dispositivos médicos conectados independientemente del área de residencia o nivel de recursos.

Y, para finalizar, destacar que se está trabajando también para la implementación del nivel 3 de delegación en TSV, que es la aplicación que se utilizará de forma que los menores de 16 años, las personas mayores o vulnerables, puedan delegar para interactuar con los sistemas de telemonitorización y aprovechar sus beneficios. Si se implementan correctamente, pues la telemonitorización remota puede ser una herramienta muy potente para reducir desigualdades en el acceso a servicios de salud, especialmente para pacientes con movilidad limitada o en áreas remotas.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, directora general; si puede apagar el micrófono, por favor. Tiene la palabra ahora la portavoz de Más Madrid.

La Sra. **ARCE GARCÍA**: Muchas gracias. Señora Ruiz, ha dicho en un momento dado que va a estar todo integrado en los datos en la historia clínica, pero ya sabemos que Madrid tiene un sistema informático sanitario fragmentado -esto, bueno, usted lo sabe mejor que yo-, en Atención Primaria se utiliza el sistema de AP Madrid, pero los hospitales públicos no están conectados con un único visor, de

hecho, es uno de los grandes problemas que nos ponen los profesionales, porque los nuevos hospitales se construyeron no con el modelo que ya estaba, sino con uno nuevo que sería la empresa...; bueno, el hecho es que no está unificado. Porque al final estos nuevos hospitales madrileños fueron adjudicados a empresas externas que implementaron sistemas informáticos distintos. Entonces, un paciente atendido en el Hospital del Sureste no tiene sus datos accesibles en La Paz o en el Gregorio Marañón, incluso a veces tiene problemas desde la AP Primaria, y eso significa a veces repetir pruebas, retrasar diagnósticos o actuar con información incompleta. Y en ese contexto, ustedes pretenden: por un lado, que los datos recogidos en casa por los sensores que hemos comentado entren en el sistema y ayuden a prevenir descompensaciones, como el que me ha dicho de la glucosa, perfecto, porque ese lo tienen bajo la piel, pero a mí lo que me preocupa es que esos datos no sé en qué plataforma se van a quedar. Entonces, si los datos de un hospital no se comunican con otro, ¿al final cómo lo van a hacer?

También le he preguntado por la seguridad. Ya sabemos que hay varios casos. Más del 50 por ciento de los dispositivos de IoT médicos presentan vulnerabilidades críticas. Ya están documentados hackeos en otros países a bombas de insulina o marcapasos. ¿Qué garantías tiene esta plataforma? ¿Está auditada? ¿Cumple con el esquema nacional de seguridad? Porque yo por lo que he entendido, solo estaba haciendo la prueba en glucosa, no sé si tiene más ejemplos que también me gustaría que me dijese. Hay más. En algunos centros de salud ante la falta de canales institucionales seguros, médicos de familia, usted lo sabe bien, están utilizando sus móviles personales para enviar imágenes o hay especialistas -lo comentó en El País hace poco en un artículo- tienen que hacer las fotos del móvil para enviar al reumatólogo. ¡Esto al final no es salud digital!, es precariedad digital institucionalizada. Porque la tecnología mal implantada no soluciona problemas, los agrava y desplaza la carga desde ese sistema a los pacientes que al final se sienten solos, se creen que se equivocan, que no se conectan bien, que nadie ve su alerta. Entonces, si esa persona vive sola, si no tiene móvil, ¡y pasa!, con personas mayores de 80 años pasa, y si no entiende lo que pone en la pantalla, que eso también es otro tema...

Le vamos a estar fiscalizando este proceso. Creemos que es importante, nos parece bien la idea, pero nos parece complicado que, teniendo diferentes historias clínicas, que a lo mejor habría que empezar por ahí desde la Consejería de Digitalización, me preocupan varias cosas, véase: ¿qué empresas son las adjudicatarias de estos proyectos? ¿Qué inversión hay prevista? ¿Hay una evaluación externa? Y, sobre todo, tenemos esa coordinación, ¿no hay indicadores públicos? ¿Cuántos centros están ya pilotando esta plataforma? ¿Son hospitales o centros de salud? Me gustaría saber. ¿Y han hablado con los profesionales? Porque, claro, también me preocupa una cosa: este trabajo extra, ¿quién lo va a llevar a cabo?, ¿las enfermeras?, ¿los médicos?, ¿les van a dar más tiempo?, porque esto va a ser un tiempo de recogida de datos. Me preocupa porque esta consejería tiende a hacerlo, ¿no? Son grandes anuncios que en principio tiene muy buena pinta, pero es que luego, ya digo, que la propaganda no me sirve, quiero ver algo concreto y si lo estamos fiscalizando.

La transformación digital recordemos que debe ser importante. Por eso, mi última pregunta es: ¿cómo piensan garantizar que esta plataforma no profundice la brecha digital, sino que la cierre? Muchas gracias, señora directora.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señoría; le informo de que ha consumido su tiempo. Tiene treinta segundos, directora general, para intentar terminar.

La Sra. **DIRECTORA GENERAL DE SALUD DIGITAL** (Ruiz Hombrebueno): Voy a intentar sintetizar mucho. Lo primero, precisamente esta plataforma viene a salvaguardar todos los aspectos que ha comentado. Es una plataforma única, aparte, estamos trabajando, como saben, en la historia clínica unificada para la Comunidad de Madrid, que es un proyecto de la mano con la Consejería de Sanidad, pero a esta plataforma se van a conectar todos estos dispositivos, toda esta información, formularios, también a través de tarjeta sanitaria virtual, y es una plataforma corporativa, eso le da muchísima seguridad, no es una plataforma externa gobernada por externos, es una plataforma de la Comunidad de Madrid donde se van a volcar todos estos datos y así, desde esta plataforma se puede volcar la información a la historia clínica del paciente, tanto a Atención Primaria, como a Selene, como HCIS, o sea, da lo mismo, va a unificar y se va a poder acceder a ella desde cualquier punto asistencial de la Comunidad de Madrid. Por supuesto, cumple con todas las medidas de seguridad. Es una plataforma corporativa que ha sido valorada por la Oficina de Seguridad y Sistemas de Información y todos los dispositivos que se puedan conectar tienen que cumplir los requerimientos, o sea, todo va a ser valorado a nivel corporativo y es una plataforma segura, por supuesto.

El Sr. **PRESIDENTE**: Pues muchísimas gracias, señora directora general. Finalizada la tramitación de la pregunta, le agradecemos su presencia aquí hoy y la información facilitada; ya de paso le deseamos que tenga buenas vacaciones también, ya que es la última comisión, y esperamos tenerla aquí nuevamente en el siguiente periodo de sesiones de comisiones. Abrimos el segundo punto del orden del día.

PCOC-4557/2024 RGE.18103. 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: ¿De qué mecanismos de control disponen los ciudadanos respecto del algoritmo empleado en Cuenta Digital?

La Consejería de Digitalización comunicó a los servicios de la Cámara que esta pregunta será respondida por la consejera delegada de la Agencia para la Administración Digital, doña Elena Liria Fernández, a quien agradecemos su presencia, damos la bienvenida y solicitamos que se incorpore a la mesa. *(Pausa.)* Del referido escrito ha tenido conocimiento la Mesa de la comisión en cumplimiento de lo previsto por el artículo 196.2 del Reglamento. La iniciativa corresponde al señor García García, del Grupo Parlamentario Más Madrid; tiene la palabra.

El Sr. **GARCÍA GARCÍA**: Gracias, presidente. Buenos días, señora Liria. Me habría encantado poder comenzar esta intervención diciendo que he estado explorando la app de Cuenta Digital, me la sé de memoria, pero la verdad es que llevo quince días intentando entrar sin éxito. Me identifico, cada vez que lo hago me llega un SMS con un código y, cuando meto el código, se queda colgado; llevo quince días así. No soy el único, miren los comentarios en el App Store y miren también la valoración

de los usuarios: 2.1 sobre 5 y en Android es lo mismo, 2.2 sobre 5, suspenso total. Comparemos esto con las aplicaciones similares de Andalucía, que tiene un 3.9, con la estatal, que tiene un 3.6 o con la de la Xunta de Galicia, que tiene un 3.8. En fin, bueno, en el ordenador sí que he conseguido entrar y la verdad es que bueno, Cuenta Digital pinta una herramienta muy útil, en teoría utiliza tecnologías bien potentes, como algoritmos, pero que puede reproducir sesgos, por lo que es crítico valorar no solo qué hace Cuenta Digital, sino cómo lo hace, cómo se fiscaliza, la manera en que lo hace. ¿Cómo decide este algoritmo qué servicio recomendar a una persona o no? ¿Cómo se entrenó? ¿Qué regla sigue? ¿Qué criterios utiliza? ¿Qué datos toma en cuenta y con qué finalidad? ¿Qué pasará cuando no solo recomiende trámites, sino que tome decisiones importantes para los ciudadanos? Hablamos de decisiones que tienen implicaciones políticas y sociales y que nadie ha debatido de manera democrática.

Pasemos a qué pasa cuando entras en Cuenta Digital, las opciones que te da. Primer opt-in, autorizo que Cuenta Digital muestre para mi consulta los datos que la Comunidad de Madrid tiene sobre mí; segunda opt-in, autorizo a recibir recomendaciones sobre servicios que pongan resultado de mi interés, con esta autorización acepto el tratamiento de los datos de Cuenta Digital. ¿Y qué datos son? Datos de contacto, datos generales, viviendas e inmuebles, datos de salud con link a la historia clínica, pero es que, además, la comunidad tiene muchísimos más datos que ya hemos autorizado que utilice Cuenta Digital, como hojas de reclamaciones, solicitudes de mediación, de arbitraje, de conciliación, solicitudes de información por transparencia, datos educativos, laborales... Visto toda la cantidad de datos sensibles que maneja Cuenta Digital, ¿cómo puede un ciudadano conocer, autorizar, desautorizar, de manera granular o impugnar los datos que usaba el algoritmo? ¿Podemos saber si ya tenía en cuenta mi renta, mi barrio, mi uso de servicios sanitarios? Es fundamental hablar de control, transparencia y gobernanza. La pregunta es, ¿qué mecanismos de control tienen los ciudadanos sobre el algoritmo que toma decisiones de Cuenta Digital? Yo he visto que ninguno. No hay opción a autorizar el uso todos los datos después de la primera vez que se entra, una vez autorizado no permite segregar por tipología de datos, no hay manera de saber qué datos se usan, no sabemos qué modelos de IA utiliza, redes neuronales, árboles de decisión, modelos de agrupamiento. No sabemos qué procesos de entrenamiento se realizaron ni con qué datos, cuáles eran los problemas identificados que ha de resolver el algoritmo, quién lo diseñó, cómo, cómo se testeó, cómo se ha documentado todo... Es fundamental saber todo esto, que esté documentado, que los ciudadanos tengan acceso. En El País Vasco ya hay un registro de algoritmos públicos con una ficha que contiene información como la que hemos dicho, a ver si les copian.

Los madrileños no necesitamos una experiencia digital que copie la opacidad de los Uber y los Airbnb, necesitamos una experiencia digital sencilla de usar, práctica, pero también justa, ética y responsable, respaldada por controles reales.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señoría; si puede apagar el micro, por favor, se lo agradezco. Para responder 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): Buenos días a todos. Muchísimas

gracias, presidente. Bueno, antes de empezar un poco a explicarle el funcionamiento de Cuenta Digital, tranquilizarle que el ciudadano tiene absolutamente todo el control respecto al algoritmo, porque si no autoriza, pues el algoritmo no le aplica; con lo cual, esas dos ventanas que usted comenta, sobre todo la primera, donde en Cuenta Digital se dice ¿autorizo que Cuenta Digital muestre para mi consulta los datos? Eso es para que tú puedas ver los datos que la Comunidad de Madrid tiene en distintos ámbitos donde tú has tramitado con la Comunidad de Madrid, si no has tramitado con nada, no tienes nada y, si has tramitado, pues lo muestra siempre que autorices. Y, el segundo, de ¿autorizo a recibir recomendaciones? Es el que utiliza el algoritmo y, si tú no lo autorizas, tienes todo el control para que el algoritmo no te haga nada. El algoritmo no toma ninguna decisión, con lo cual, no entra más que en recomendaciones que ahora voy a explicar cómo funciona.

La filosofía de Cuenta Digital para el ciudadano es que sea un espacio omnicanal y personalizado, cada una de las personas la podemos adaptar a nuestras circunstancias y a nuestras necesidades y esta personalización lo que busca es facilitar al ciudadano la relación con la Administración y hacer una Administración proactiva, algo que no ha hecho ninguna comunidad autónoma, por mucho que se empeñen en decir que la valoración de otros es mejor. Nosotros somos la única comunidad autónoma que, además de una carpeta ciudadana y recoger todos los datos del ciudadano, permitimos la tramitación. No hay ninguna app, ningún producto, ningún ámbito en ninguna otra comunidad autónoma que permita esa tramitación a partir de los datos. Y hoy estamos incorporando la beca de Bachiller, anteriormente la beca de Infantil y cualquier problema que tenga a la hora de acceder, si quiere luego estoy a su disposición para ayudarle porque se entra perfectamente, yo entro con Android, entro con Certificado, entro con IDentifica, entro con Cl@ve, entro con Cl@ve móvil, y no tengo absolutamente ningún problema. Y, en cuanto a los accesos, son más de 3 millones de accesos, de medio millón de usuarios los que están accediendo a Cuenta Digital y, a través de IDentifica, más de 300.000; con lo cual, yo a su disposición. El ciudadano, insisto, tiene siempre el control sobre sus datos, ya que desde su perfil puede autorizar o revocar su uso en cualquier momento, es decir, lo que tú autorizas al inicio siempre lo puedes revocar y se deja de utilizar, se deja de ofrecer preferencias y se deja de hacer funcionamiento y, si autorizas el uso, verás toda la información que la Comunidad de Madrid tiene sobre ti. Todavía no tenemos cargadas toda la información como, por ejemplo, todos los datos de educación de los coles todavía no están cargados, los datos sanitarios no están cargados..., en el momento en el que llegue ese ámbito, si deseamos cargarlos, por supuesto que volveremos a pedir la autoridad a cada uno de los ciudadanos. Insisto en que, si no autoriza los datos, no se le muestra y, si no autoriza, tampoco se reutilizan; con lo cual, esta información es optativa y puede modificarse en cualquier momento. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, consejera delegada. Señor García, tiene la palabra; un minuto de tiempo le queda.

El Sr. **GARCÍA GARCÍA**: Bueno, obviamente es verdad que puedes no autorizar, pero esto es un servicio público, es decir, el hecho de que autorices no significa que cedas los derechos porque a saber cómo la herramienta utiliza tu data. Es decir, esto es una app pública, es de todos y los ciudadanos tenemos derecho a saber cómo funciona el algoritmo y qué datos nuestros utiliza o no. Y, si yo quiero

quitar un dato, debería de ser capaz. No pedimos detalles técnicos incomprensibles, pero sí una información clara, mecanismos de supervisión independientes, cauces para reclamar, documentación, estaría bien que se creara este registro de algoritmos públicos. Lo que nos ha confirmado es que no existe ningún mecanismo de control, solamente un quiero entrar en el edificio o no quiero entrar en el edificio sin saber lo que hay dentro, cómo funciona, qué decide. No deberíamos estar funcionando con cajas negras. Hagan una Administración digital transparente, responsable, con acceso del ciudadano a la información porque, si no, además de ineficaz, democráticamente sería inaceptable.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señoría; si apaga el micro, lo agradezco. Para terminar, tiene el turno de palabra la representante del Gobierno; dos minutos de tiempo.

La Sra. **CONSEJERA-DELEGADA DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID** (Liria Fernández): Muchísimas gracias. Bueno, a ver, la normativa que seguimos es la de la Ley de la Administración Electrónica 3940, que pone como un derecho del ciudadano no tener que presentar a ninguna Administración aquellos datos y aquella documentación que la Administración ya posee. Con lo cual, lo que estamos haciendo en Cuenta Digital es lo que no hacen las Administraciones porque, ya que tenemos información de los ciudadanos y documentación, si me das la autorización, yo la incluyo para que no lo tengas que volver a incluir; de hecho, en la beca de comedor que sale mañana vamos a poner una cosa novedosa que es el borrador del año pasado, de tal manera que, si el año pasado solicitaste la beca de comedor, este año tienes la opción, si tú das la autorización, de que yo te hago la precarga, igual que se hace con la renta, eso es lo que hacemos con los datos. Simplemente con la autorización se pueden usar para tu beneficio y para mejorar tu experiencia e, insisto, está recogido dentro de la Ley 3940 y también dentro de una orden conjunta que se sacó en la Comunidad de Madrid el 3 de abril de 2023 al consejero de Presidencia para poder realizar esa mejor experiencia de los ciudadanos.

Y, sobre el algoritmo, insisto, el algoritmo no toma ninguna decisión, ininguna!, o sea, solamente se utiliza para ser recomendador a la hora de proponerte trámites. Entonces, si tú nunca has realizado ningún trámite con la Administración, el algoritmo ¿cómo funciona? Pues te ofrece carnés adecuados para tu rango de edad, por ejemplo, si eres menor de 30 años, te ofrece el Carné Joven, y los servicios según las preferencias que tú hayas marcado, si has marcado preferencias, si no has marcado preferencias, no te ofrecerá ninguno con las preferencias. Si has realizado un solo trámite, te puede recomendar trámites similares por texto al que hayas sugerido, por eso quizá el acierto estamos tratando de mejorarlo. Y, cuando sea más de un trámite, lo que se realiza es una recomendación basada en filtro colaborativo, que consiste en recomendar aquellos trámites que han sido realizados por grupos de usuarios que hayan realizado trámites similares y preferencias similares y nada más. O sea, Cuenta Digital actualmente tiene 140 trámites activos, 67 de ellos han sido rediseñados, 17 son lo que llamamos servicio en un clic para realmente que sea una experiencia ágil y eficiente. Y poco más. Muchísimas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, consejera delegada. Finalizada la tramitación de la pregunta, agradecemos su presencia hoy en esta comisión, la información facilitada y también deseamos que tenga buen periodo vacacional. Abrimos el cuarto punto que figura en el orden del día.

PCOC-3107/2025 RGE.11579. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa de la Sra. D.ª Marta Bernardo Llorente, diputada del Grupo Parlamentario Socialista, al Gobierno, con el siguiente objeto: ¿Qué Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid utilizan la plataforma tecnológica eAgora, proporcionada por la Comunidad de Madrid?

La Consejería de Digitalización comunicó a los servicios de la Cámara que esta pregunta será respondida por el director general de Estrategia Digital, don Ignacio Azorín, a quien agradecemos su presencia, damos la bienvenida y solicitamos que se incorpore a la mesa. (*Pausa.*) Del referido escrito ha tenido conocimiento la Mesa de la comisión en cumplimiento de lo previsto por el artículo 196.2 del Reglamento. Esta iniciativa corresponde a la señora Bernardo Llorente, del Grupo Parlamentario Socialista. Señora Bernardo, tiene la palabra.

La Sra. **BERNARDO LLORENTE**: Gracias, presidente. Pues sí, como comentaba el presidente, la pregunta es clara, qué municipios de la Comunidad de Madrid están utilizando la app eAgora que ha proporcionado la Comunidad de Madrid, o así informan ustedes.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señoría. Para contestar tiene la palabra el director general.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE ESTRATEGIA DIGITAL** (Azorín González): Muy buenos días a todos. Muchísimas gracias, señor presidente. Los pilotos que hemos hecho y testado en los diferentes municipios son: Galapagar, Tielmes, Pozuelo de Alarcón, Torrejón de Ardoz, Tres Cantos y Boadilla. Son los pilotos que hemos hecho, es verdad que la plataforma también tiene presencia en otros municipios, pero fuera del marco de los pilotos que ha realizado la Comunidad de Madrid, solo por aclarar eso.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, director general. Tiene la palabra la señora Bernardo.

La Sra. **BERNARDO LLORENTE**: Sí, gracias, presidente. Bueno, pues siguiendo las notas de prensa que ustedes desde la consejería van publicitando y van sacando, nos encontramos el día 12 de mayo con una nota de prensa donde ustedes lanzan, según sus palabras, lanzan la plataforma piloto eAgora, piloto, un espacio digital para los ayuntamientos que centralicen sus servicios municipales. Leo textualmente: la Comunidad de Madrid ha lanzado la plataforma piloto eAgora, un espacio digital que permite a los ayuntamientos centralizar la gestión de los servicios habituales de reciclaje y tal. Seis municipios que son los que creo que ha dicho usted precisamente: Pozuelo de Alarcón, Galapagar, Torrejón. Tielmes, Tres cantos y Boadilla, que abarcan casi 400.000 habitantes, ya participan en este

proyecto y tal y todos ellos en diferentes fases de adaptación para el uso de esta herramienta y, por ejemplo, ponen el ejemplo de Pozuelo de Alarcón, Torrejón y Tres cantos. Uno de los más avanzados es el Ayuntamiento de Galapagar y tal. Luego hablan ustedes de Collado Villalba, Velilla de San Antonio, Batres y Los Molinos, utilizan el proyecto para la venta de entradas presenciales y los bonos para las piscinas y hablan ustedes para lo que están utilizando esta app.

Entonces, la pregunta no era para saber exactamente, aunque la pregunta era esa, qué ayuntamientos lo estaban utilizando, sino que usted nos explicara también en qué momento están. Porque claro, hablan del ayuntamiento, por ejemplo, del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz y yo hice el ejercicio, me metí en la web del Ayuntamiento de Torrejón -que por cierto, me metí y pensaba que me había equivocado, porque pensaba que estaba en una web de una empresa de venta de entradas de conciertos, pero bueno, es la del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz- y busqué la app, pero lo puse en el buscador y no aparece, busqué una nota de prensa del ayuntamiento y no aparece; o sea, no sé si el ayuntamiento ha empezado con esta aplicación, pero desde luego ni la publicita ni está reflejada en la web ni los vecinos saben nada porque ni ellos mismos han sacado una nota de prensa como sí que han hecho otros ayuntamientos como, por ejemplo, el caso de Galapagar, que, efectivamente, es el ayuntamiento que está más avanzado, es más, yo diría que es el único que está trabajando con esta app. También es muy curioso que nos vamos al Ayuntamiento de Velilla de San Antonio, que ustedes también lo nombran en la nota de prensa y claro, dicen: la implantación de la app en la ciudad de Velilla de San Antonio. Señor director general, ustedes no pueden publicitar algo que ustedes no han hecho y que la Comunidad de Madrid no ha hecho porque Velilla de San Antonio efectivamente tiene esta app, como muchísimos ayuntamientos, no de la Comunidad de Madrid, sino de toda España, como muchísimos organismos públicos y no públicos, como organismos privados, porque la contratan directamente con esta empresa. Es más, cuando yo vi el anuncio de esto, dije: ¡anda!, se han copiado del Ayuntamiento de Velilla, porque efectivamente, Velilla de San Antonio, que ustedes publicitan como que tienen la app de la Comunidad de Madrid, ni siquiera ustedes se la ofrecieron. Porque es muy curioso a los ayuntamientos que ustedes les ofrecieron la app, es muy curioso. Pero bueno, aun así, el Ayuntamiento de Velilla, que no está gobernado por el Partido Popular, utiliza esta app porque la ha contratado y no a través de la Comunidad de Madrid. Entonces que ustedes también metan a Velilla como que la está utilizando a través de la consejería, hombre, me parece que no es de lo más delicado y de lo más cuidado que se debe hacer.

Me gustaría, como tengo creo que una tercera intervención, aunque sea poquito, que me contara exactamente quién está utilizando realmente esta app.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señoría; le queda un minuto de tiempo. Puede responder, director general.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE ESTRATEGIA DIGITAL** (Azorín González): Muchísimas gracias por las preguntas. Mira, Galapagar está lanzado en febrero, efectivamente, digo por el estado; Tielmes, a finales de marzo se lanzó; Pozuelo es verdad que está pendiente de lanzamiento, se han hecho los desarrollos adicionales y estamos pendientes ahora mismo de la aprobación por parte de

alcaldía; Torrejón de Ardoz, igual, hemos hecho las adaptaciones que nos han pedido y también está pendiente de lanzar en las próximas semanas en ese sentido, o sea que por eso el que no lo encontrase; Tres Cantos, igual, desarrollos adicionales completados y en Boadilla ya hemos integrado también todos los servicios solicitados y solo nos queda -sé que puede sonar irrelevante para lo que me pregunta- una API de acceso a sensores, en este caso, ambientales y luego tener su ok para lanzarlo.

Efectivamente, Galapagar es, digamos, el alumno aventajado; de hecho, me he traído las métricas de Galapagar. Esto es a fecha de 9 de abril, discúlpeme, pero bueno, teníamos por aquel entonces 2.238 usuarios, que más o menos de la población de Galapagar son el 6,4 por ciento, ¿vale?, y entonces estábamos viendo qué utilizaban. Por ejemplo, el 29,1 por ciento utilizaba la parte de incidencias, ¿no?; el 36,6, la parte de buzón; luego teníamos la componente de entidades y comercios, actividades y participación, reservas, reciclaje y bueno, se han publicado en este caso 180 contenidos. En Tielmes, igual, en Tielmes cuando la lanzamos, 9 de abril, eran 207, es verdad que la población de Tielmes son 2.810 habitantes y eso es un 7,4 por ciento. Entonces, aquí lo que hemos extraído son las lecciones aprendidas de qué funciona y qué no funciona. Muchas veces es tener una persona de referencia dentro de la organización, qué módulos también son interesantes, porque es verdad que este tipo de solución ofrece muchísimos módulos, entonces, ver qué es lo que utiliza la gente. Por lo tanto, las funcionalidades clave hemos visto que son: los avisos ante emergencias, toda la parte de comunicados con información hacia el municipio, la agenda local, súper importante, la parte cultural, deportiva, social, venta de entradas, que comentaba usted antes, la inscripción a actividades, reporte de incidencias urbanas, buzón de mensajes, autoridades y la parte del carné del ciudadano. Entonces con esto lo que hemos hecho es definir lo que va a ser el paquete a licitar, ¿no? O sea, qué es lo que utilizan los municipios y qué no. Y entonces aquí la idea es pues eso, ahora que sabemos qué funciona después del piloto, pues cubrirlo, ofrecérselo a los municipios de menos de 20.000 habitantes y absorber nosotros en ese sentido el coste; es decir, que en municipios como el que usted comentaba antes efectivamente ahora se pagan ellos la aplicación, pero la idea es que la Comunidad de Madrid pues absorba ese coste cuando lo implantemos en toda la región. Lo que no queríamos era ir a ciegas en cuanto a decir, oye, pues voy a licitar esto y voy a comprar esto porque no tendríamos información de cómo se utiliza y cómo no. Entonces, ahora aquí sí que sabemos cuál es la dinámica y qué tipo de solución se necesita, vamos a crear esa licitación, que es lo que comentábamos. Entonces estamos viendo que es súper útil, que es súper pragmática y muy intuitiva en ese sentido, pero bueno, ahora hay que iniciar el proceso correspondiente para licitar la solución, sea esta u otra con similares funcionalidades.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, director general. Tiene la palabra la señora Bernardo.

La Sra. **BERNARDO LLORENTE**: Sí, sí que es una app que funciona, que es interesante, que la llevan utilizando. Por eso, digo que me hace un poco de gracia cómo la han publicitado ustedes, como una prueba piloto, cuando lleva utilizándose en más de 500 ayuntamientos de toda España, incluso en otras empresas que no son públicas; con lo cual, es una app que ya lleva funcionando muchísimo tiempo y que lo de las pruebas piloto es raro.

Por otro lado, no he entendido lo que acaba de decir usted de que se han hecho estas pruebas para luego hablar con todos los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes porque de los ayuntamientos que ustedes han publicitado que lo están implantando precisamente no son de 20.000 habitantes, como es el caso de Torrejón o como es el caso de Boadilla o como es el caso de Pozuelo, que esté viendo; con lo cual, tampoco está muy claro eso.

Y luego, por otro lado, ha estado diciendo usted que han estado haciendo la prueba piloto y auditando para saber exactamente qué se puede hacer con ella. Pero si entra usted, por ejemplo, en el Ayuntamiento de Pozuelo, que sí que aparece esta app y que sí que aparece lo que van a hacer, cada uno de los ayuntamientos la va a aplicar en cosas diferentes, unos, entiendo, como hará Torrejón de Ardoz para las entradas de los conciertos, que parece ser que ese ayuntamiento es a lo que se dedica y otros ayuntamientos para diferentes cosas. Entonces, bueno, no sé exactamente la prueba piloto que está diciendo usted porque al final esto no se va a configurar... Cada ayuntamiento tiene unas necesidades, entiendo, cada ayuntamiento hace unas cosas, no tiene nada que ver un pueblo, como Tielmes o como Galapagar con un pueblo como Torrejón o como Pozuelo o como Parla, no tiene absolutamente nada que ver. Con lo cual, entiendo que esta es una ayuda, una herramienta para los ciudadanos y cada ayuntamiento decidirá para lo que pueda utilizarla. Gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señoría. Tiene la palabra el director general para terminar; le queda un minuto diez.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE ESTRATEGIA DIGITAL** (Azorín González): Bueno, muchísimas gracias. Bueno, por lo que he ido comentando, sé que el hecho de que existan en otras demarcaciones y que ya esté en uso no quiere decir que se pueda ajustar necesariamente a la realidad de la Comunidad de Madrid. ¿A qué me refiero? Por ejemplo, todos estamos de acuerdo con que las formaciones en ciberseguridad son súper necesarias y funcionan. Pues cuando hicimos el piloto de formaciones itinerantes de ciberseguridad aprendimos un montón y entonces, en base a ese piloto, es lo que lanzamos ya, los cursos, tanto presencial como online de Madrid Aula Digital, después de habernos dado contra un par de muros en ese sentido de qué cosas funcionan y qué no. Sé que puede parecer quizá garantista en ese sentido, pero bueno, prefiero tener la certeza de que va a funcionar y cómo lo van a adoptar y sobre todo también para definir ese paquete básico, porque efectivamente, a lo mejor la parte de ticketing a otro municipio le da igual. Entonces, ¿cuál es el paquete básico que vas a licitar? Y, en base a eso, puedo negociar precio a volumen, porque a un proveedor cuando va a un municipio le puede hacer un precio, pero Comunidad de Madrid a nivel global tiene muchísima más capacidad de negociación en ese sentido, cerrar ese paquete básico y, oye, si tú quieres desarrollos adicionales, pues te los gestionas en ese sentido, pero lo que nosotros consideramos después del piloto, que son las funcionalidades clave, son las que vamos a licitar.

Luego, la parte tamaño, pues bueno, toda la razón, por eso habíamos metido también Tielmes para tener esa representación de lo que es un municipio más pequeño, porque es verdad que dentro del clúster se lanzó el piloto, pero faltaba esa representación de municipios pequeños, así que por eso se añadió; o sea, que ahí le doy toda la razón. Y ¿cuánto me queda, presi? (*Pausa.*) Bueno, muchísimas

gracias. Y como además es la última intervención antes del receso de verano, pues desearles que recarguen pilas y energía que en septiembre tenemos rock and roll de vuelta, ¿vale? Pues nada, muchísimas gracias por la pregunta. Gracias, presidente.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muy bien. Finalizada la tramitación de la pregunta, agradecemos al director general su presencia y la información facilitada hoy a esta comisión. También le deseamos lo mejor, que tenga buen periodo estival. Como es la última sesión de este periodo, pues desear que pases buenas vacaciones. Abrimos el punto último del orden del día.

———— **RUEGOS Y PREGUNTAS.** ————

¿Ruegos o preguntas a esta Mesa? (*Pausa.*) Nada más, ¿no? Bueno, pues antes de cerrar la última sesión, deseo a todas sus señorías que pasen buen verano y que cojamos fuerza para seguir trabajando. Así que hasta la vuelta. Se levanta la sesión.

(Se levanta la sesión a las 11 horas y 14 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