

20 octubre 2023

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

JORNADA “ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL: LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA ANTE UN NUEVO MODELO DE ADMINISTRACIÓN”

Mesa “La administración electrónica: ventajas, riesgos y realidades”

La administración electrónica se ha convertido en un pilar fundamental en la transformación (digital) de las Administraciones Públicas.

Ventajas de la Administración Electrónica

- **Eficiencia y Ahorro de Tiempo:** La administración electrónica agiliza los trámites y procesos, reduciendo la burocracia y permitiendo a los ciudadanos y empresas realizar gestiones de manera más rápida y sencilla.
- **Accesibilidad:** Facilita el acceso a los servicios públicos para personas con movilidad reducida, geográficamente distantes o con horarios incompatibles con el horario de atención presencial.
- **Ahorro de Recursos:** La reducción de papel, espacio de almacenamiento y personal dedicado a tareas administrativas manuales ahorra recursos financieros y beneficia al medio ambiente.
- **Transparencia:** La digitalización promueve la transparencia al proporcionar un registro claro y auditado de todas las interacciones y transacciones.
- **Mejora en la Calidad de Servicio:** La atención al ciudadano puede mejorar mediante la personalización y la atención continua.

Riesgos de la Administración Electrónica

- **Ciberseguridad:** La exposición a ataques cibernéticos y la pérdida de datos sensibles son riesgos significativos en la administración electrónica.
- **Exclusión Digital:** No todos los ciudadanos tienen acceso o habilidades para utilizar los servicios electrónicos, lo que puede dejar atrás a segmentos de la población.
- **Protección de Datos:** La gestión incorrecta de datos personales puede llevar a violaciones de la privacidad y problemas legales.
- **Dependencia Tecnológica:** La administración electrónica puede volverse vulnerable ante cambios tecnológicos rápidos o problemas técnicos.
- **Resistencia al Cambio:** La transición hacia la administración electrónica puede encontrar resistencia por parte de empleados y ciudadanos acostumbrados a los métodos tradicionales.
- **Usabilidad de los servicios** (lenguaje, tecnicismos, interacciones complicadas, robustez, servicios muy “cerrados”, con poca tolerancia frente a comportamientos no esperados, atención y soporte no siempre disponibles y poco ágiles, etc.)
- Riesgos inherentes a la nueva tecnología innovadora, la IA (sesgos, discriminación, perfiles, toma de decisiones que nos afectan, etc.)

Realidades de la Administración Electrónica



- **Evolución Continua:** La administración electrónica es un proceso en constante evolución que requiere adaptación constante a nuevas tecnologías y regulaciones.
- **Inversión Necesaria:** La implementación exitosa de la administración electrónica requiere inversiones significativas en infraestructura, formación y seguridad.
- **Interacción híbrida:** A pesar de la digitalización, la administración electrónica a menudo coexiste con procesos presenciales, lo que requiere una gestión eficaz de ambos canales.
- **Beneficios a largo plazo:** Si bien los beneficios son evidentes, a menudo lleva tiempo darse cuenta de las ventajas completas de la administración electrónica.
- **Participación Ciudadana:** La administración electrónica debe fomentar la participación ciudadana y garantizar la inclusión de todos.

En resumen, la administración electrónica es una herramienta poderosa para mejorar la eficiencia y la accesibilidad de los servicios públicos, pero también presenta desafíos importantes relacionados con la ciberseguridad, la inclusión, la gestión del cambio y la protección de los derechos de las personas. Para tener éxito, **es esencial abordar estos aspectos de manera equilibrada y continua,**



Junta de Andalucía



Agencia Digital
de Andalucía

manteniendo el objetivo de servir mejor a la ciudadanía en el centro de todas las acciones.

La Agencia Digital de Andalucía

- Creada en la Ley de Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Andalucía para 2021. Inició su funcionamiento en abril de 2021.
- Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía <https://juntadeandalucia.es/boja/2021/65/43>
- 967 profesionales TIC a 01/07/2023
- **El propósito de la ADA es que la tecnología haga más fácil la vida de las personas.**
- **La ADA lidera la transformación digital de Andalucía.** Un proceso inclusivo y transversal que llega a todos los rincones de la región y que no deja a nadie atrás.
- Una **digitalización que no aborda solo a la administración, sino también a la ciudadanía y al tejido productivo.**
- Afrontamos este desafío con el **objetivo de una Andalucía 100% digitalizada en 2030**, y siguiendo las **pautas marcadas por la Comisión Europea en materia de digitalización.**
- Además, creemos que la tecnología puede ser el tercer motor económico de Andalucía junto al sector agroalimentario y el turismo.

Las personas en el centro

- La **tecnología sin tener en cuenta a las personas no sirve de nada**. Por eso todas las acciones e iniciativas relativas a la digitalización y a la implementación de tecnologías emprendidas desde la ADA ponen en el centro las necesidades de las personas.
- Estamos construyendo una administración que, gracias al uso de la tecnología, va a ser **más eficiente, eficaz, proactiva y sostenible**. Uno de nuestros retos es una administración de papel cero en 2030.
- Para ello, nos encontramos trabajando en la **Estrategia de Administración Digital centrada en las personas**. Una hoja de ruta que va a marcar los ejes de actuación y las acciones para lograr la total digitalización de la administración andaluza. <https://juntadeandalucia.es/boja/2022/184/1>
- Una administración que, a través de la implementación de las tecnologías, ofrezca mejores servicios al ciudadano, teniendo una **relación más directa y cercana con él**.
- De nada sirve una administración digitalizada, si el ciudadano no tiene las habilidades digitales necesarias para poder hacer uso de la administración digital.
- Para ello, hemos aprobado el **Plan de Capacitación Digital de Andalucía 2022-2025**, que está llevando las competencias digitales a cada rincón de Andalucía, abarcando a la ciudadanía, las empresas y los emprendedores. Desde la plataforma Andalucía Vuela se ofrece capacitación gratuita y online tanto para la ciudadanía como para las empresas y los emprendedores, para que puedan implementar las nuevas tecnologías en sus negocios y mejorar así su competitividad y posicionamiento. <https://juntadeandalucia.es/organismos/ada/estructura/transparencia/planificacion-evaluacion-estadistica/planes/detalle/386017.html>
- En la misma línea, la **Red Vuela Guadalinfo**, con 760 centros repartidos por el territorio, lleva la digitalización a los municipios de menos de 20.000 habitantes y a los barrios vulnerables de las ciudades. Nos encontramos



inmersos en la cuarta fase de transformación de estos centros en los nuevos Puntos Vuela, que va a afectar a 189 de estos con una inversión de 13,5 millones de euros.

- Y para llevar la digitalización a Andalucía, una conectividad universal es clave. **La Red Vuela**, que estamos desplegando por la región, es una red wifi abierta y gratuita a la que se va a poder acceder desde las 10.500 sedes que la Junta de Andalucía tiene repartidas por todo el territorio.
- La administración andaluza se dirige hacia un nuevo modelo que supone un **cambio cultural** en la manera de entender el trabajo de los profesionales de la Junta de Andalucía.
- Para **gestionar este cambio**, estamos poniendo al servicio de los profesionales de la administración un equipo que les ayude en esta transición y les guíe en el uso de estas tecnologías.
- Nuestro objetivo es dirigirnos hacia un **modelo de trabajo colaborativo y en red**, encaminándonos hacia una estructura de nube híbrida que mejore tanto la seguridad de los datos como su acceso por parte de los trabajadores públicos, facilitando su desempeño y agilizando los trámites y procesos.
- La Junta de Andalucía aspira a convertirse en un **'data driven'**, una institución basada en el dato. Estamos poniendo en marcha tanto un Centro de Excelencia de Gobierno del Dato como una **Factoría de Analítica de Datos** que nos van a ayudar a alcanzar ese nuevo modelo.
- Y bajo todo esto, estará la **Estrategia Cloud de Andalucía 2030**, que está en proceso de formulación y que va a marcar y marcar las acciones y objetivos en esta área. <https://juntadeandalucia.es/boja/2023/104/1>

La seguridad digital, un pilar para la ADA

- **No puede haber digitalización si no va de la mano de la ciberseguridad.**
- La ciberseguridad es uno de los pilares del trabajo, y la **Estrategia Andaluza de Ciberseguridad 2022-2025** (aprobada hace un año) es el documento del que emanan las acciones para construir una Andalucía digital segura.
<https://juntadeandalucia.es/organismos/transparencia/planificacion-evaluacion-estadistica/planes/detalle/369709.html>
- La Junta de Andalucía es la Administración autonómica con mayor número de certificaciones de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.
- Queremos una Andalucía blindada ante los ciberataques, y para ello la seguridad digital no puede quedarse solo en la protección de la administración regional. Estamos dotando de **recursos en ciberseguridad tanto a las administraciones locales como a las provinciales**, que son las que están más cerca de la ciudadanía. Igualmente, concienciamos y capacitamos a la ciudadanía sobre la importancia de la ciberseguridad y cómo aplicarla en sus equipos y en su vida digital. En la misma línea, colaboramos con el tejido empresarial andaluz para que puedan implementar la ciberseguridad en sus negocios.
- El compromiso de la ADA con la ciberseguridad se va a reforzar con la próxima apertura del **Centro de Ciberseguridad de Andalucía**, que desde Málaga va a ejecutar las medidas de la Estrategia Andaluza de Ciberseguridad. Con ello, Andalucía va a seguir situándose como una referencia en seguridad digital, algo a lo que contribuye el **Congreso de Ciberseguridad de Andalucía**, que celebrará la próxima primavera su tercera edición.

La apuesta por la inteligencia artificial de Andalucía

- La aplicación de la inteligencia artificial es algo en lo que teníamos que meternos de lleno desde el presente. Quedarnos atrás en la implementación de esta tecnología con múltiples posibilidades, implicaría quedarnos atrás en el desarrollo de muchos sectores. Y **no podemos permitirnos esto**.
- Hablando de poner al ciudadano en el centro a la hora de emprender medidas, la aplicación de la inteligencia artificial nos va a permitir no solo atender las necesidades actuales del ciudadano, sino también crear **modelos predictivos** para poder anticiparnos a sus necesidades futuras y poder evaluar la eficacia de las medidas.
- Ya estamos aplicando la inteligencia artificial en la administración, como lo demuestran los **46 casos de uso** en forma de proyectos repartidos por las consejerías de la Junta de Andalucía, que principalmente aplican soluciones basadas en modelos predictivos, PLN y Machine Learning .
- La aplicación de la inteligencia artificial también es beneficiosa para los profesionales de la administración, como sucede en el caso de la **Unidad de Automatización Inteligente**. Está ahorrando cientos de miles de horas de trabajo mecánico a los trabajadores de la administración para que puedan dedicar ese tiempo a cuestiones más complejas, ofreciendo así un mejor servicio a los andaluces.
- Para coordinar todas las acciones relativas a la implementación de la inteligencia artificial en Andalucía, hemos aprobado recientemente la **Estrategia Andaluza de Inteligencia Artificial 2030**. Este documento pone la IA al servicio de las personas.
<https://juntadeandalucia.es/organismos/ada/estructura/transparencia/planificacion-evaluacion-estadistica/planes/detalle/427612.html>
- Tanto en la elaboración de esta estrategia como en su posterior aplicación, es clave la **colaboración público privada**. Un comité de 50 expertos del sector empresarial y académico han contribuido a elaborar este documento,



Junta de Andalucía



Agencia Digital
de Andalucía

que es un documento vivo y que se irá modificando a medida que la tecnología evolucione.

- La próxima aplicación de la **computación cuántica** también nos va a permitir mejorar la capacidad y el rendimiento de la inteligencia artificial. Esta aplicación nos traerá grandes ventajas como mayor velocidad de cálculo, mejor manejo de datos masivos, mayor resolución de problemas complejos, optimización de algoritmos o una mayor seguridad.

Algunos proyectos de interés

- Gestión inteligente de ayudas a la ciudadanía y empresas.
- Asistente Virtual Corporativo.
- Analítica predictiva.

<https://sevilla.abc.es/andalucia/inteligencia-artificial-matricula-colegios-andalucia-20230702070541-nts.html>

- Textualización de grabaciones de audio y video en vistas judiciales.
- Tratamiento del riesgo fiscal.