



**SESIÓN PLENARIA ORDINARIA**

**2.- Debate y votación de la proposición no de ley, N.º 348, relativa a incorporación en todos los protocolos de actuación relativos a cualquier relación entre la Administración y el administrado, de la circunstancia de falta de conocimiento, habilidades, competencias y/o tenencia de medios tecnológicos, y otros extremos, presentada por el Grupo Parlamentario Mixto. [10L/4300-0348]**

EL SR. PRESIDENTE (Gómez Gómez J.): Pasamos al punto número 2.

LA SRA. OBREGÓN ABASCAL: Debate y votación de la proposición no de ley número 348, relativa a incorporación en todos los protocolos de actuación relativos a cualquier relación entre Administración y administrado de la circunstancia, de falta de conocimiento, habilidades, competencias y/o tenencia de medios tecnológicos y otros extremos, presentada por el Grupo Parlamentario Mixto.

EL SR. PRESIDENTE (Gómez Gómez J.): Para su defensa, tiene la palabra el Sr. Palacio, por un tiempo máximo de 10 minutos.

EL SR. PALACIO GARCÍA: Los últimos años ha acelerado un, una tendencia a pensar que la mejora o la traslación de los avances tecnológicos genera automáticamente una mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

Nos ha llevado a pensar que cuanto más tecnológicos sean nuestros ciudadanos mejor va a ser la vida que ellos llevan y mejor va a ser la forma en la que se relacionan entre sí.

La pandemia, evidentemente, ha acelerado este proceso. Y la Administración ha aprovechado la pandemia y el teletrabajo para lanzarse de cabeza a esta modalidad de servicio tecnológico.

Desgraciadamente, lo que la Administración ha hecho no es lanzarse de cabeza al servicio tecnológico, porque no tenían capacidad para hacerlo. Lo que ha hecho es abandonar el servicio presencial. Lo que ha hecho nuestra Administración es dejar de atender personalmente a los ciudadanos, prohibiéndoles la presentación, sin cita previa, de documentos en el registro general, prohibiendo a los ciudadanos, acudir directamente a ver a esos funcionarios para preguntarles cualquier cuestión, convirtiendo la necesidad de concertar telefónicamente una reunión como requisito previo y básico para cualquier actividad, incluso en el mundo ganadero, y ya hemos visto varias veces las terribles consecuencias que eso tiene. Y, además, damos por sentado que todos los ciudadanos tienen plena capacidad de incorporarse a ese nuevo mundo tecnológico.

La moción de hoy tiene, por un lado, una misión de crítica de ese abandono de la presencialidad, de esa crítica de abandono de la calidad del buen servicio que se presta a los ciudadanos por otro ciudadano, que en este caso es funcionario y que tiene entre sus misiones la de atender.

Y, por otro lado, que la incorrecta mutación al entorno digital; está provocando enormes desórdenes entre nuestros ciudadanos, sobre todo entre aquellos ciudadanos que se suele corresponder con los de más edad, que tienen dificultades para manejarse en ese mundo. El que la mayor parte de la población ya utilice de forma natural un terminal de telefonía móvil, no quiere decir que tengamos capacidad para utilizar todas aquellas aplicaciones que se terminan nos permite realizar, pero sin embargo la administración empieza a pensar que sí es así.

La Administración exige ya al ciudadano que presente, a través de Internet o de forma telemática dicen, los impuestos, las declaraciones, cualquier escrito que obtenga una firma electrónica y además, que cualquier notificación que se pretenda realizar esté válidamente realizada si se realiza a través de un entorno digital.

Probablemente es algo que ya hacen muchas empresas para relacionarse entre sí. Cada vez es más habitual la relación tecnológica o la relación digital entre las empresas e incluso la firma de contratos no presencial, sino a través de sistemas tipo DocuSign o similares.

Pero eso no implica que todas las personas tengan esa capacidad y es algo, es algo que tenemos, que tenemos que entender y de ahí viene, de ahí viene la moción.

La primera cuestión de la moción es entender que todo ciudadano, todo administrado, tiene derecho a relacionarse con la Administración en el entorno que el ciudadano domine.

Hace 40 años, el entorno en el que el ciudadano domina, suponía el reconocimiento de cualquier ciudadano español a comunicarse en español con cualquier otro ciudadano. La tecnología ha desfasado, el derecho. Ahora, se trata de poder comunicarse en el entorno cultural que ese ciudadano necesita. Si ese entorno es digital, fantástico, valdrán aplicaciones digitales, pero si el entorno es presencial, si el entorno del ciudadano es que otra persona le pueda explicar, con las palabras



más sencillas posibles lo que necesita hacer y cómo hacerlo, incluso que le diga cuál es la ventanilla adecuada y que sigue existiendo esa ventanilla, la Administración sigue teniendo la obligación de atender a los ciudadanos de esa forma.

Evidentemente, la Administración tendrá que hacer todos los actos necesarios para facilitar la mutación digital si la Administración cree que solo una presencia digital es conveniente. Pero eso implica hacer aplicaciones mucho más sencillas, mucho más intuitivas y mucho más fáciles.

Y eso nos lleva al segundo punto de la moción, que es que no podemos hacer esa modulación impuesta y trasladar a los nietos la obligación de trabajar para sus abuelos o de interpretar las necesidades de sus abuelos, sin antes haber hecho un profundo esfuerzo de formación. Estoy hablando de personas mayores, porque son las más habituales, pero también le pasa a personas de distintas edades que no tienen esa facilidad para el acceso tecnológico. Tenemos que facilitar a nuestros ciudadanos la formación necesaria para comunicarse en ese ámbito o en esa esfera con la Administración.

La tercera cuestión es un acuerdo con las entidades bancarias ¿Por qué? Pues porque, de la misma forma que lo ha hecho la Administración, en el fondo se trata de prestar servicios, las entidades bancarias también han dado ese paso. En las entidades bancarias es comprensible en la medida en que supone una reducción enorme de costes y lo único que necesitan es que sus ciudadanos les hayan dejado el dinero, les hayan pedido los préstamos. Pero hay un servicio esencial que las a que las entidades financieras tienen que prestar y ese servicio solo se puede dar de forma presencial a aquellas personas, exactamente el mismo caso que teníamos con la Administración pública.

Si trasladamos este caso al mundo rural, la situación es evidente. Parece que el Gobierno piensa que la solución al mundo rural es poner un cajero en Luena. La solución de la brecha entre el mundo urbano y el mundo rural pasa por la brecha digital y es la solucionamos dándoles 2.000.000 de euros a una adjudicataria para que ponga cajeros cuya maquinaria cuesta 2.000 euros cada una, 3.000 las más dotadas para que se vayan a Luena y pongan un cajero coincidiendo que el alcalde es del PRC, que la vicepresidenta es del PRC, que el presidente es del PRC y ponemos el cajero y luego les cobramos además de esos 2.000.000 que paga la Administración les cobramos tres o cuatro euros a cada vecino que necesita operar con el cajero.

La relación del mundo rural no va de eso, va de que los consultorios funcionen, de que haya médicos de atención primaria, de que el transporte público funcione. Si luego evidentemente les damos Internet fantástico y a los urbanitas que se vayan al mundo rural también les vendrá bien y seguro que si no les ponemos cable hasta la puerta de la cabaña no podrán viajar los fines de semana. Pero el mundo rural pervivirá en la medida en que sus mayores tengan los servicios cubiertos. Y hasta, hasta que esos servicios no estén cubiertos, nuestro esfuerzo debe seguir dándoles. No debemos priorizar el mundo tecnológico postergando el mundo real.

Desgraciadamente para todos, el mundo real lo es. Los ojos son ojos porque te ven.

LA SRA. AGUIRRE VENTOSA (en funciones de presidenta): Muchas gracias, señor diputado.

Por el Grupo Regionalista y Socialista se ha presentado una enmienda de modificación. Para su defensa, tiene la palabra por el Grupo Socialista, la Sra. Paz de la Cuesta.

LA SRA. DE LA CUESTA AGUADO: Muchas gracias, señora presidenta. Buenos días, señorías.

A ver, el Grupo Socialista le parece de suma importancia la cuestión que estamos planteando y le parece de suma importancia regular todas estas relaciones digitales para evitar que acaban generando desigualdad, porque es una forma de discriminación. De modo que asumimos la importancia del problema, pero creemos que para abordar estas cuestiones es necesario tomar en consideración algo que no hace la iniciativa, y es cuál es la situación real en la que se encuentra la normativa que regula esto y los pasos que se están ya dando, pasos que se olvidan.

En la PNL hace como que no existen algunos hechos que para nosotros son cruciales y que tenemos que tomar en consideración. El primero de ellos lo afirma el 21 de febrero de 2022, hace apenas escasamente dos meses del protocolo para garantizar la inclusión financiera y la atención personalizada de los mayores. A nosotros nos parece fundamental, es la firma de este protocolo, que parece que también es lo que pide la iniciativa, protocolo que se firmó entre el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y las entidades financieras.

En segundo lugar, la PNL no toma en consideración la aprobación del Plan de competencias digitales de 2020 y específicamente el componente 19 del Plan de recuperación, transformación y resiliencia que lo dota de financiación y, finalmente, en tercer lugar, hay que tomar en consideración también el anteproyecto de ley de creación de la autoridad de defensa de clientes financieras. Estas son actuaciones del Gobierno de España que muestran que se está haciendo frente al problema de la brecha digital para mayores y para y al problema de la disminución de las oficinas bancarias.

Vamos por partes. El 21 de febrero de 2022 ya lo he dicho, se firma el protocolo para garantizar la inclusión financiera y la atención personalizada de mayores. Este protocolo recoge y protocolizada, perdonen la expresión, lo que pide esta PNL,



a saber, un decálogo de medidas que garanticen la atención presencial y telefónica, la mejora en el acceso a cajeros y la formación de personas mayores. En este protocolo las entidades financieras se comprometen a ampliar los servicios de caja con atención presencial de 9 a 14 horas y a dar prioridad a personas mayores en o en situación de discapacidad. Con anterioridad, 2020 se aprueba el Plan nacional de competencias digitales, que se marca como objetivo superar la brecha digital de personas mayores y de mujeres, y este plan nacional de competencias digitales ha servido de base al componente 19 del plan de recuperación y resiliencia, transformación y resiliencia que lo ha dotado de financiación, gracias a la cual en Cantabria específicamente, estos objetivos están dando lugar a acciones formativas concretas que tienen como finalidad superar la brecha digital por razón de edad y por razón de género, actuaciones que se están realizando, por ejemplo, en la Fundación Comillas o por la Dirección General de Transportes y Comunicaciones.

Y de cara al futuro, pues nos parece importantísimo aprobar, trabajar, poner en funcionamiento el anteproyecto de ley de creación de la autoridad de defensa de los clientes financieros, un anteproyecto que tiene precisamente como finalidad defender a los clientes de las entidades financieras y asegurar que se cumplan los compromisos que asumieron las entidades financieras en el protocolo al que hemos hecho referencia de 21 de febrero de este año, de modo que, por decir lo suavemente, pensamos que la iniciativa tiene margen de mejora, que está un poquitín desactualizada, y en esta línea va nuestra enmienda.

En relación con el primer punto, sobre la correcta atención por parte de la administración pública, por un lado, hay que dejar de a un lado lo que son las restricciones derivadas de la pandemia que generaron efectivamente, enormes dificultades relacionadas con la presencialidad en el trato de la administración pública, pero eso son unas cuestiones que esperamos que ya hayan pasado definitivamente, en lo que es el día a día el funcionamiento estructural en condiciones normales de la administración pública, pues Cantabria ya tiene regulada la asistencia y ayuda a las personas que pueden ser vulnerables en relación con la brecha digital, y es el decreto 42/2019, de 28 de marzo, de modo que hay camino andado, y esta PNL no lo tiene en cuenta. Pensamos que hay que mejorarla tomando en consideración esto.

Y en cuanto al primer punto, solicitamos en nuestra enmienda que se fomente en colaboración con el Gobierno de España, efectivamente la educación digital de las personas mayores o con capacidades o recursos o con perdón, con diversas capacidades y recursos, como forma de conseguir la plena inclusión social y garantizar con ello la igualdad, potenciar el envejecimiento activo y muy importante, favorecer el diseño de dispositivos electrónicos accesibles y asequibles.

Y sobre el segundo punto pedimos que se agilice la tramitación del anteproyecto de ley de creación de la autoridad de defensa de los clientes financieros, porque esta es una cuestión que realmente nos parece de suma importancia y pensemos que el Parlamento, el Parlamento de Cantabria debe de sumarse a la defensa de estos intereses, a la solución de estos problemas, por lo que esperamos que sea admitida, porque creemos sinceramente que mejora la iniciativa.

Muchas gracias.

LA SRA. AGUIRRE VENTOSA (en funciones de presidenta): Muchas gracias, señora diputada.

Por el Grupo Parlamentario Regionalista tiene la palabra el Sr. Hernando.

EL SR. HERNANDO GARCÍA: Esto es lo que pasa cuando alguien trae iniciativas aquí al peso, sin haberlas trabajado, sin haberlas analizado en profundidad, porque claro, cómo puede decir que presenta la iniciativa, que esta es una iniciativa que la administración da acceso a apuesta digital debido a la pandemia, pero usted no sabe que la Ley 39/2015 fíjese, si en el 2015 no faltaba tiempo para la pandemia ha introducido todos esos cambios en el procedimiento administrativo común.

Usted no sabe que el decreto 42/2019, de 28 de marzo, que regula el Régimen jurídico de organización y atención ciudadana, en su artículo 42, en sus puntos 8, 9 y 11 hace una referencia específica y manda, y establece unas obligaciones concretas y unos derechos concretos de los ciudadanos para ser atendidos en esta situación. Claro que es un problema grave, claro que todos estamos de acuerdo en eso, a lo que usted nos está insinuando hoy, que ya está en marcha, que ese contrato de formación tiene que ir por sus cantidades al diario de la Unión Europea, pero que ya se está desarrollando toda la actuación.

¿Sabe a qué se refiere a eso?, justamente al acuerdo de la Conferencia Sectorial de transformación digital por la que se aprueban los criterios de reparto entre comunidades autónomas de los fondos para adquisición de competencias digitales, que van a afectar en Cantabria, directamente, a casi 10.000 personas en formación, con casi un millón y medio de euros procedentes de fondos europeos dirigidos a eso, a lo que usted nos está insinuando hoy, que ya está en marcha, que ese contrato de formación tiene que ir por sus cantidades al diario de la Unión Europea, pero que ya se está desarrollando toda la actuación.

Claro que el Gobierno de Cantabria tiene una preocupación general, claro que el Gobierno de Cantabria está desarrollando actuaciones que permitan a los ciudadanos interrelacionarse directamente con la administración, y claro que cuando alguno no tiene competencias digitales o no puede utilizar o no sabe utilizar o no tiene los medios para comunicarse con la administración, la administración asesora y atiende para permitir esa situación. Claro que hay que hacer un esfuerzo,



y a partir de ahí es de donde hemos establecido esa enmienda de modificación que le proponemos, que es coger sus contenidos y transformarlos en algo razonable, en algo que se basa en lo que ya se está haciendo y que exige ir más allá.

Claro, cuando usted habla de las cuestiones de clientes financieros se queda simplemente en una declaración de buenas prácticas, que ya existe. Nosotros vamos más allá, porque entendemos que lo más importante es el anteproyecto de creación de la autoridad de defensa de clientes financieros, que no solo va a garantizar el acceso a esos contenidos, a esa interrelación con la banca, sino que va a establecer sus límites, y ya veremos qué es lo que opinan ustedes en el Congreso de los Diputados. Porque, claro, solamente con el anteproyecto ya se han levantado enormes polvaredas por parte del sector bancario diciendo que cómo se va a sancionar con cantidades cada vez que un banco no atiende adecuadamente las peticiones o las críticas de sus clientes, que eso puede suponer millones de euros, pues ya veremos cuáles son las posiciones de los partidos cuando esta situación llegue al Congreso de los Diputados.

Como le digo, estamos preocupados por este asunto. Creemos que el Gobierno está haciendo las cosas, se está avanzando, tiene la normativa, tiene pedidas las ayudas, tienen los fondos concedidos, se van a desarrollar los procesos de formación y en ese sentido entendemos que la enmienda de modificación que les proponemos mejora las soluciones que se pueden dar ese problema y en ese sentido espero que la acepten para apoyar decididamente esta actuación.

Muchas gracias.

LA SRA. AGUIRRE VENTOSA (en funciones de presidenta): Muchas gracias, señor diputado.

Por el Grupo Parlamentario Ciudadanos, tiene la palabra la Sra. García

LA SRA. GARCÍA MARTÍNEZ: Buenos días, presidenta. Buenos días, señorías.

Efectivamente todos los ciudadanos no tienen capacidad para adaptarse a esta realidad digital y la era digital cuesta dinero, cuesta dinero a los ciudadanos, y pensando en mis vecinas, esas mujeres de campo jubiladas con apenas 600 euros al mes ya me van a contar, señorías, cómo van a pagar los 100 euros que requiere tener internet.

Pedir cita en un centro de salud, renovar el DNI o el carné de conducir, leer la carta en un restaurante, incluso sacar el número para la consulta del especialista en Valdecilla se ha convertido, se ha convertido para muchos ciudadanos en un serio problema. Soy mayor, no idiota, ha dicho Carlos San Juan, un jubilado de 78 años, que ha iniciado una petición en la plataforma change.org y que le ha llevado al Ministerio de Economía y Hacienda seiscientos mil firmas.

Estoy segura de que hoy escucharemos esto en más de una ocasión o por lo menos lo hemos leído a la hora de preparar nuestras intervenciones. Seiscientos mil ciudadanos, señorías, que no son todos y que dicen que la brecha digital te hace sentir idiota y excluido, no critican el mundo digital más lejos de toda su intención, lo que dicen es que las tecnologías cada día son más complicadas y te complican más la vida y que les alejan de asuntos cotidianos, como los que hemos enumerado hace un momento, poniéndoles ante los muros infranqueables, sí, señorías, para realizar prácticamente todas las gestiones hemos pasado del teléfono modelo góndola a necesitar un smartphone con una potencia de procesamiento de 8 núcleos, con hasta 4 gigas de RAM y 256 gigas de almacenamiento interno.

No hace tanto íbamos a la caja, sí, a Caja Cantabria, señorías, a actualizar nuestra libreta y de paso charlar con el cajero, ahora ya no tenemos ni sucursal en muchas zonas. Todo ha cambiado en muy poco tiempo. Esto es malo, pues no, no lo es necesariamente no tiene por qué ser malo. Las tecnologías también nos acercan a nuestros, a los nuestros, gracias a las videoconferencias, podemos estar en contacto con nuestros familiares. Cuidan de nuestra salud de muchos de nuestros mayores gracias a la teleasistencia o evitan operaciones invasivas gracias a los robots quirúrgicos.

El problema reside en que hay gente que se queda atrás, en aquellos que no han tenido acceso a una formación básica tecnológica, en la llamada la transición digital. Hay mucha gente y colectivos que no pueden seguir el ritmo y no solo son nuestros mayores, también está la población migrante, que se encuentra además con la barrera del idioma en aplicaciones no traducidas. Hay ciudadanos que no pueden permitirse disponer de un dispositivo eléctrico con las características necesarias para soportar nuevas aplicaciones, y hay ciudadanos, sí señoría, hoy no iba a dejar de reivindicar la situación del medio rural, decía que hay ciudadanos que simplemente no tienen posibilidad de conectarse a la red, ni siquiera con un módem, y, por supuesto, que los cajeros harán una labor importante en el medio rural, pero, desde luego que esos cajeros no luchan contra la despoblación. Yo veo el municipio de Soba, 27 municipios, 27 pueblos, y nos ponen un cajero en Casa Tablas, pues si vives en La Gándara, vives sola, tiene 80 años y tienes que bajar hasta Casa Tablas, pues cuéntenme, señorías, y encima te cobra 3 euros, pues, apaga y vámonos.

A día de hoy ser mayor o dependiente y vivir en una zona rural es casi como una condena al ostracismo. Si estas personas no tienen un familiar o un amigo que les pueda ayudar, tendrán que pasar por la humillación de sentirse incapaces en cualquier trámite o gestión. No es de recibo, señores diputados, permitir que una parte de nuestro, de los nuestros, la que nos ha traído hasta aquí tenga que pasar por esto ahora, nuestros mayores.



Salvar esta brecha no se consigue solamente desde la administración, ya que en muchos aspectos no es competente, porque la velocidad con la que avanzan las tecnologías supera a la lentitud característica de nuestra administración. Por ello es necesario contar con las fundaciones y empresas privadas, éstas a través de programas y cursos son capaces de trasladar a los colectivos, a los que hace referencia a esta iniciativa, los conocimientos más actuales y sobre todo los más necesarios para salvar la brecha digital.

Os voy a hacer mención, señorías, de la Fundación La Caixa o la Fundación Accenture, ofrecen a través de diferentes plataformas un amplio abanico de recursos pedagógicos. Se trata de incorporar a una parte de la población al presente, a lo actual, y para ello no debemos prescindir de ninguna de las opciones existentes, sean públicas o sean privadas.

Y acabo con unas palabras de Carlos San Juan: "no queremos que desaparezca la era digital, sino que nos dejen incorporarnos a ella, igual que muchos de nosotros en su momento enseñamos a leer y escribir a nuestros mayores, nosotros pedimos que nos ayuden con esa alfabetización digital".

En definitiva, señorías, se trata de hacer la tecnología más usable, empezando por la propia Administración y está en nuestras manos.

Señorías, apoyaremos esta iniciativa, como no puede ser de otra manera, para no dejar a nadie atrás y mucho menos a nuestros mayores, que son los que nos trajeron hasta aquí.

Gracias.

LA SRA. AGUIRRE VENTOSA (en funciones de presidenta): Muchas gracias, señora diputada.

Por el Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra, el Sr. Vidal de la Peña.

EL SR. VIDAL DE LA PEÑA LÓPEZ-TORMOS: Gracias señora presidenta. buenos días, señorías.

Permítanme decirles que, por supuesto, esta proposición no de ley está muy bien traída a esta Cámara, pero que, como siempre, ha sido la ciudadanía, quien ha tenido que dar el primer paso porque les estábamos obviando.

Y cuando digo obviando quiero decir que este es un claro ejemplo de la distancia que hay entre el ciudadano con su realidad, y quienes legislamos o estamos aquí ocupados de cosas importantes, importantes para nosotros supongo, porque lo que es para ellos cada vez están más lejos.

Y es más o menos lo mismo que se está haciendo con el resto: transportistas, la industria, los agricultores, los ganaderos, básicamente con los ciudadanos de a pie que cada día, además, y no nos engañemos lo tienen más crudo.

Es cierto que es un buen ejemplo para hablar claro, escucho hablar de la enmienda esa que presentan ustedes, señores socialistas y regionalistas, les hablo, les oigo defender en el ámbito de legislar, protocolizar la distancia que hay con el ciudadano.

En fin. Lo que siento también es que el Partido Socialista ya no es el Partido Socialista que conocemos o que conocíamos, perdón, aquel que estaba cerca del ciudadano; ahora están a los suyos, como es evidente. Y, por lo tanto, pues seguiremos o seguirán ustedes protocolizado, ¡madre mía!

Bien, personas como antes mencionaba la diputada de Ciudadanos del Sr. Carlos San Juan, un jubilado de 78 años, han impulsado la recogida de firmas para que las entidades bancarias no continúen con este proceso. Pero díganme ustedes cómo y estaremos.

La semana pasada la Unión Profesional, que aglutina a 37 consejos generales, cerca de 1.000 colegiados profesionales de ámbito nacional, y un millón y medio de profesionales en todo el territorio estatal, firmaban el Manifiesto Mayores digitales; Unión Profesional Cantabria también lo ha hecho ¡eh! Es decir, que todos lo ven, todos lo vemos, pero el Gobierno sigue mirándose su propio ombligo, sí, efectivamente, perdiendo el pulso de la calle y de lo que la ciudadanía demanda.

Cada vez son más los trámites que los ciudadanos tienen que hacer digitalmente en plataformas farragosas, poco intuitivas e inseguras. Y para muestra ahí tienen ustedes la reciente fuga de datos de Hacienda, descubierta por un ingeniero de nuestra tierra, como es Jaime Gómez-Obregón.

Y lejos de dar soporte a la ciudadanía para llevar a cabo estos trámites, lo que se encuentra el ciudadano es el mayor de los desamparados, un desamparo absoluto.



FACe, por ejemplo, la plataforma de facturación del Estado no tiene el servicio de atención al ciudadano. Cuando este, el ciudadano tiene algún problema o duda, se ve derivado, adivinen ustedes, a manuales incomprensibles y si logra por fin hablar con alguien le deriva a tutoriales, de esos que ahora hay en YouTube para que uno se busque la vida. Bien, pues imagínense ustedes el caso que antes hablábamos.

En fin, y podríamos estar dando de un montón de ejemplos durante esta mañana y no acabaríamos nunca.

El ciudadano que no tiene competencias y habilidades tecnológicas se está convirtiendo en un ciudadano de segunda. Esto es una realidad y es que lo miremos por donde lo miremos. Ahora, el que las tiene, también se ve en un sinfín de ocasiones más que tirado por la Administración, que además no le da ni soporte ni ayuda, en cuanto a problemas técnicos pueda tener.

La Administración, es el gran muro del norte, con el que te estampas cuando tienes que hacer cualquier trámite digital. Al otro lado, bien, pues cada uno haciendo su vida. Porque eso sí la verdad es que cada vez más nos tenemos que guisar y comer, y si hay algún error, pues también. Ahora, eso sí lo curioso es que el número de ciudadanos continúa, perdón, el número de funcionarios continúa aumentando y los trámites que el ciudadano tiene que auto hacerse también, paradójico ¿no? cada vez debiera resultar más fácil. Cada vez los medios digitales debieran servir de mayor ayuda, de acortar los tiempos, de acortar plazos, de resumir trámites, no, pues cada vez es más complicado, para alguien normal ¡eh! Y digo ya y estamos tratando a alguien normal y, por lo tanto, alguien que no es muy normal; es decir, ya estamos haciendo variaciones entre la gente, discriminando, haciendo derivaciones, evidentemente y todo, porque no somos conscientes de por dónde va la realidad. No somos conscientes de que hay que estar más cerca. No somos conscientes de lo que está ocurriendo, ¿de verdad? porque están pasando muchas cosas, mientras aquí hablamos de..., lo de los ángeles, eso. Bien.

LA SRA. AGUIRRE VENTOSA (en funciones de presidenta): Tiene que ir finalizando, señor diputado.

EL SR. VIDAL DE LA PEÑA LÓPEZ-TORMOS: Y luego hablamos de no dejar a nadie atrás. a mí es que me parece estupendo esa frase, ese spot, ese logo, ese (...), no dejar a nadie atrás, Sr. Revilla, se están quedando todos atrás.

LA SRA. AGUIRRE VENTOSA (en funciones de presidenta): Gracias, señor diputado.

Para fijar definitivamente su posición, tiene la palabra el Sr. Palacio.

EL SR. PALACIO RUIZ: Efectivamente, Sr. Vidal de la Peña, se incrementa el número de funcionarios, pero no se mejora el servicio, porque falla la clave, que no es el incremento de los recursos, sino la mejora de la gestión.

El problema que tenemos con la transformación tecnológica es también de gestión. Las plataformas que hemos generado o son muy básicas o son malas y no permiten una buena relación. Incluso los expertos informáticos tienen dificultades para entender lo que pasa y se atascan en la presentación de documentos.

El usuario normal es incapaz de hacer aquellas cuestiones por primera vez, salvo que se someta a un proceso de aprendizaje por ensayo y error de varias horas. Pero, sin embargo, hemos trasladado a toda la población que tiene que digitalizarse y, efectivamente, cualquier actuación con la Administración, por pequeña que sea, debe hacerse digital. Porque pretendemos que el ciudadano auto aprenda a base de ver se sometido a la presión de la sanción, del fallo, de la no presentación del documento, de la no obtención de la ayuda.

Probablemente hemos asumido que, por esta vía del ensayo, del error, de la sanción, el 80 por 100 de la población va a ser capaz de sacar adelante la comunicación con la Administración a través de un formato digital.

Es criticable que obligamos al ciudadano a entrar por ese aro, aunque el 80 por 100 de la población sea capaz de hacerlo, ese 80 por 100 la población no tiene esa obligación, al revés, tiene el derecho a poder comunicarse correctamente con la Administración. Si a esos ciudadanos que podríamos terminar obligando a relacionarse digitalmente con la Administración, prefieren comunicarse de forma presencial en la Administración, tienen ese derecho absoluto y no lo estamos respetando.

Pero es muchísimo más grave el desprecio, como el que tratamos al 20 por 100 restante. Es muchísimo más grave que asumamos que ese 20 por 100 se va a quedar atrás, que ese 20 por 100 tendrá que buscar a alguien que le ayude.

Es verdad, Sr. Vidal de la Peña está usted especialmente reflexivo hoy, que la izquierda se ha alejado del pueblo. Que desde postulados teóricos y desde postulados ideológicos abandonar las necesidades del pueblo llano, para situarse en esa agenda de globalización, en el que todos vamos a ser mucho más altos, más rubio y con más ojos azules, sorprende que sea el Partido Socialista el que propugne esa mejora de la población.



Le agradezco a la ponente del PSOE ese carácter corrector, que entiendo que es una deformación profesional y así lo, y así lo estimó. Otro defecto de la izquierda, voy a incluir en ella ahora al Partido Regionalista, que a veces está y a veces se le espera, es pensar, es pensar que una ley soluciona las cosas.

Cuando planteamos que existe un problema grave, y la respuesta es: "hace cinco años que existe una ley", "hace cinco años que hay esto en marcha", "hace cuatro años que hemos aprobado"; pues no las aprueben, si aprueban leyes que luego no funcionan, que luego no son capaces de solucionar los problemas, no aprueben esas leyes, aprueben otras o no aprueben ninguna.

La autoridad de defensa de los clientes financieros es un chiringuito, es un chiringuito, es crear un policía para un tema muy concreto, en una situación muy concreta, que lo único que va a generar son protocolos añadidos en todos los protocolos de funcionamiento de las entidades financieras, que a su vez va a aumentar el coste de esas entidades financieras y que a su vez lo que va a incentivar es el recorte de costes en la instalación de oficinas.

Van a conseguir exactamente lo contrario de lo que pretenden. Si lo que pretenden son buenas prácticas incorporándolo....

EL SR. PRESIDENTE (Gómez Gómez J.): Debe ir finalizando, señor diputado.

EL SR. PALACIO RUIZ: ...a la Ley de Consumidores y Usuarios ya está; es tan sencillo como decir que el consumidor, el consumidor, tiene derecho a comunicarse presencialmente, que el consumidor tiene derecho a ser informado, -y ya lo dice la ley- en un lenguaje claramente comprensible.

No, necesitamos crear un nuevo guardia, un nuevo impuesto, un nuevo chiringuito, una nueva autoridad, un nuevo consejo, un nuevo puente de o un nuevo observatorio, que tiene como único objeto volver más kafkiana todavía una Administración, y ese es el problema, que los administrados no interpretan.

El hecho de que la subvención venga de Europa me preocupa.

EL SR. PRESIDENTE (Gómez Gómez J.): Entiendo que no admite la enmienda. Entiendo que no admite la enmienda. La enmienda el Sr. Palacio.

EL SR. PALACIO RUIZ: ¿Cuál?

EL SR. PRESIDENTE (Gómez Gómez J.): La enmienda.

EL SR. PALACIO RUIZ: No se admite.

EL SR. PRESIDENTE (Gómez Gómez J.): Bueno, bien.

EL SR. PALACIO RUIZ: No se admite.

EL SR. PRESIDENTE (Gómez Gómez J.): Bien, yo le pregunté por la enmienda nada más.

EL SR. PALACIO RUIZ: ¿Perdón?

EL SR. PRESIDENTE (Gómez Gómez J.): Qué le preguntamos solamente por la enmienda.

EL SR. PALACIO RUIZ: No se admite.

EL SR. PRESIDENTE (Gómez Gómez J.): Vale.

Bien. Una vez debatida la proposición no de ley número 348, sometemos la misma a votación.

¿Votos a favor?, ¿votos en contra?

LA SRA. OBREGÓN ABASCAL: Catorce votos a favor, dieciocho en contra.

EL SR. PRESIDENTE (Gómez Gómez J.): Por lo tanto, queda rechazada por catorce votos a favor, dieciocho votos en contra.