



**SESIÓN PLENARIA**

**9.- Interpelación N.º 76, relativa a medidas que se van a adoptar para facilitar a los ciudadanos el mismo acceso a todos los expedientes que se disfruta en Asturias, Madrid, Ceuta o Melilla, presentada por el Grupo Parlamentario Vox. [11L/4100-0076]**

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): Ruego al secretario primero que dé lectura del punto noveno.

EL SR. BLANCO TORCAL: Interpelación número 76, relativa a medidas que se van a adoptar para facilitar a los ciudadanos el mismo acceso a todos los expedientes que se disfrutan Asturias, Madrid, Ceuta o Melilla, presentada por el Grupo Parlamentario Mixto.

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): Para el turno de exposición, por el Grupo Parlamentario VOX, tiene la palabra la Sra. Díaz.

LA SRA. DÍAZ RODRÍGUEZ: Gracias presidenta.

Bien, esta interpelación deriva del último informe de avance digital del ministerio que evalúa y analiza la situación de varios parámetros en el ámbito de las administraciones públicas, y tenemos el dudoso honor de que somos los primeros en algo, pero en algo desgraciadamente para mal.

La consulta sobre el estado de tramitación que hace este informe es en qué medidas, en qué medida las comunidades proporcionan a los ciudadanos conocer el estado en el que se encuentra su expediente. Yo, en la interpelación en el texto le decía que ojalá pudiéramos estar al nivel de Asturias, Madrid, Ceuta o Melilla, porque en esas comunidades se tiene acceso por parte de la ciudadanía a todos los expedientes en formato digital. El resto de las comunidades, en algunos procedimientos sí en otros procedimientos, no, pero lamentablemente Cantabria como les digo, es la única comunidad pues que aparece aquí con no bien grande porque es la única de todas las comunidades y ciudades autónomas en la que los ciudadanos, la ciudadanía, no tiene esa posibilidad.

Y fíjense que la gestión de la transparencia y el acceso a la información de una administración pública, pues ha sido siempre un tema de vital importancia porque el acceso a los expedientes administrativos por parte de los ciudadanos es, como todos saben, un derecho que, entre otras cosas, pone en evidencia una administración más transparente y más democrática. Este derecho nos permite a todos conocer el estado, y el contenido de los expedientes, facilita la participación ciudadana y la rendición de cuentas y, a pesar de su relevancia, lo cierto es que en concreto en Cantabria existen unas barreras parece que de momento muy importantes insalvables para solucionar este problema.

Nosotros en la Administración tenemos un sistema de tramitación que se llama EBRO. Este sistema, que lo conocemos bien los funcionarios públicos, no es un sistema que guíe al gestor; sino que lo que se hace, al no ser guiado, pues es incorporar documentos. Es un sistema donde se puede firmar; se firma, se incorporan documentos, pero no datos. Y este es probablemente el problema -creo consejera- a usted ahora me lo aclarará si así se lo han explicado los servicios informáticos. Ese es en parte uno de los problemas por los que el acceso pues se ve con este reflejo.

Porque todas las comunidades tienen lo que se denomina una aprobación de procedimientos prefijada. Y esa incorporación de procedimientos prefijada supone, como les digo, un tratamiento de datos, no así de documentos, que es lo que nosotros tenemos.

Entonces, al existir pautas procedimentales y procedimientos como les digo prefijados, pues los ciudadanos sí tienen la posibilidad; en aquellos supuestos donde se han incorporado todos los procedimientos prefijados al sistema, pues pueden acceder a cualquiera de ellos. Y como sucede en la mayor parte de las comunidades, como ven se han incorporado algunos.

Claro, el problema es que hay que buscar un programa de tratamiento de datos, e incorporar los procedimientos prefijados que nos permita a los ciudadanos, como digo, acceder de manera permanente a lo que se denomina el acceso al expediente, que es algo tan básico como que supone un ejercicio -les digo- de transparencia, como que dificulta también el no tener este acceso, dificulta el ejercicio de no pocos derechos y además supone una pérdida de tiempo y recursos.

Fíjense, la semana pasada se aprobaba en esta Cámara que los ciudadanos que hoy por hoy tienen unas demoras enormes en la tramitación del expediente de reconocimiento de su grado de discapacidad, pues pudieran ver acortados esos plazos. Y con esas personas que me reuní, que están afectadas por esta dramática situación en muchos casos, pues uno de ellos me decía que había acudido a las oficinas del EVO, del equipo de valoración y orientación, a pedir como todavía han pasado seis meses y no tiene ni siquiera la cita; o sea, no le han dado todavía la cita, pues acudió a pedir acceso a su expediente, a ver cómo iba.



Y sorpréndanse ¿Saben cuál ha sido la respuesta que le han dado en el EVO? Que no le podían dar acceso al expediente, por protección de datos. ¡Claro! esta persona decía ¿Pero cómo por protección de datos? Si yo soy el que he presentado mis informes y el que les he pedido que me den el grado... o sea, que me den la cita para el grado de discapacidad. Pero ¿qué me está usted contando?... No, no, no, no, lo lamento, usted no tiene acceso al expediente por un tema de protección de datos. Este hombre no daba crédito, ha hecho el recurso correspondiente.

Pero este es el problema. O sea, ya es malo el que no podamos acceder digitalmente a los expedientes administrativos. Pero si encima cuando uno va presencialmente, le da una respuesta semejante y ya es para volverse loco. Sinceramente se lo digo.

Bueno, pues nada, este hombre que les digo todo lo que quería saber era, como lleva seis meses de espera para que le den una cita, pues saber si tenía la suerte de que tal vez en el expediente digital, si hubiera tenido acceso a él pues, en fin, tuviera una previsión, que todavía igual no se le hubiera podido comunicar o notificar. Esta es la realidad. Este es el día a día de muchos ciudadanos, por desgracia, en todos los expedientes.

Hay quejas de los usuarios, hay muchas quejas de los usuarios. Otra cosa es que en su momento parece que podía haber foros abiertos de quejas donde todos pudiéramos ver reflejado eso, pero hoy Polientas en día pues esos foros abiertos parece que no existen.

Entonces, yo lo que le pido, consejera, es que nos diga: si como le digo este gestor de documentos en algún momento se plantea que pueda ser un gestor de datos que dé acceso a los expedientes. No estoy hablando de la sede electrónica, ¡eh! No nos confundamos. La sede electrónica ya sabemos que existe; no, no. Estoy hablando de que los ciudadanos puedan acceder a cualquier tipo de expediente que inicien para ver cuál es el estado de tramitación.

Como le digo, el procedimiento EBRO, por ejemplo, no permite saber qué día se ha presentado el recurso; cuál es el plazo que resta para responder; qué informes se han emitido ya; qué informes... Es decir, no lo permite porque como digo, aunque en EBRO se cuelgan documentos, no se cuelgan datos. Con lo cual, la información concreta que necesitan saber los ciudadanos, pues no la tienen.

Así que, en fin, yo espero que el próximo año, si es posible, no aparezcamos ahí como como la isla que somos los únicos que no tenemos ese acceso. Y sobre todo espero, por el bien de la ciudadanía, pues que ahora la consejera nos responda qué se está haciendo al respecto.

Muchas gracias.

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): Gracias, señora diputada.

Contesta por parte del Gobierno, la consejera de Presidencia. Sra. Urrutia.

LA SRA. CONSEJERA (Urrutia de los Mozos): Gracias, señora presidenta. Señora diputada. Señoras y señores diputados.

Señora diputada, efectivamente, el informe CAE, el Cuestionario de Administración Electrónica que publica el Gobierno de España monitoriza el avance de las comunidades autónomas hacia la administración electrónica.

El informe CAE 2023, ese al que usted se ha referido, esa página 24 que usted ha puesto de forma permanente aquí, analiza precisamente el grado de la transformación digital en el ámbito de la Administración Autonómica de todas las comunidades autónomas, incluida también Ceuta y Melilla.

Es un informe que se hace cada dos años dentro de la Comisión Sectorial de Administración Electrónica y se publica en el Observatorio de Administración Electrónica. En él se recogen varios hitos o varios indicadores, como es el caso de los trámites ofrecidos por canal digital, disponibilidad en línea, la accesibilidad, el grado en el que se ha tenido en cuenta el principio de inclusión y accesibilidad en el diseño de los servicios; que requiere por cierto un nivel de doble A de accesibilidad. La medida en que las funcionalidades de soporte ayudan y retroalimentación están disponibles en línea. La disponibilidad de los servicios desde dispositivos móviles. La disponibilidad para otros ciudadanos en la Unión Europea. La ayuda que se ofrece; la dimensión transfronteriza de los servicios; la utilización de los servicios digitales por el ciudadano y un largo etcétera.

De todos, de todos los indicadores que valoran; que son muchos, decenas; usted nos pregunta por un quinto indicador del apartado 4-3, que refleja los factores que influyen en un diseño centrado en el ciudadano. Y es precisamente el de consulta del estado de tramitación de los expedientes de los ciudadanos.

La edición del informe CAE 2023; es decir, todo el relato de lo que usted ha dicho en esta tribuna, hace referencia a la pregunta que usted ha hecho y a todo lo que ha dicho usted de datos que existían en el año 2022. Fecha en la que,



efectivamente, no estaba habilitado el acceso a los ciudadanos a la consulta del estado de tramitación de sus expedientes. De ahí la conclusión negativa de dicho informe, de ahí que la comunidad autónoma de Cantabria, en ese CAE 2023, refleja en esa fecha -vuelvo a repetir- 2022: que Cantabria fuera la única comunidad que no proporcionaba con carácter general a través de su sede, el estado en el que se encuentran los expedientes. -Vuelvo a repetir- Página 24 del informe que usted ha publicado aquí.

Pero es que es un informe, señora diputada, que refleja datos del 2022. Y ya esa no es la realidad de Cantabria. Desde el pasado mes de octubre de 2023, hay acceso a los expedientes por parte de los ciudadanos para conocer su estado de tramitación.

Y claro que es a través de la sede electrónica ¿Qué va a ser, a través de la NASA? Será de la sede electrónica, donde están depositados los expedientes que son electrónicos. Y, por lo tanto, los ciudadanos tienen acceso a su expediente, a través de la sede electrónica del Gobierno de Cantabria.

No nos hace falta ir a Estados Unidos, sino aquí, señora diputada. Aquí. Yo es que de verdad que a veces se hacen argumentos y se rellenan minutos en la tribuna, se la nota además a usted muchísimo, porque va muchísimo más despacio que cuando tiene muchas cosas que decir.

Miren, en el año 2023 el Gobierno de Cantabria ha trabajado de forma intensa para que Cantabria dejara de ser la única comunidad autónoma que no tuviera este acceso. Cantabria desarrolló un proceso para la incorporación a la sede electrónica, un proceso para la incorporación a la sede electrónica, de la funcionalidad del consulto del Estado y seguimiento de expedientes administrativos entrando en funcionamiento a partir del pasado mes de octubre de 2023, es cierto, antes no se podía, es cierto, señora diputada, ahora sí.

A través de la sede general, porque en otros expedientes, como en el caso de la valoración de la situación de dependencia, usted sabe que ya los ciudadanos podían acceder con su DNI y con su número de acceso, aquí podían los ciudadanos a saber en qué estado de tramitación se encontraba en la valoración de la dependencia, en el ámbito general, yo no sé por qué dice que no y le hace tanta gracia lo que yo estoy diciendo, no logro entenderlo, pero bueno, me imagino que luego nos lo explique y así nos reímos también con usted, porque vamos, me parece una falta de respeto impresionante.

Miren, la actualidad, la consulta del estado se encuentra la tramitación de sus propios expedientes administrativos por parte de los ciudadanos, y se encuentra disponible a través de la sede electrónica del Gobierno de Cantabria. Yo lo he puesto aquí, también lo tengo en papel por si lo quiere ver, no tengo ningún problema en que a usted los servicios de informática del Gobierno, que son maravillosos, se lo enseñe, porque seguro que lo harán muchísimo mejor que yo. Dentro de la sede electrónica hay algo que se llama área personal, dentro de ese área personal uno va a sus expedientes, mis expedientes dicen este caso, y cuando usted pincha en ese área le piden su DNI y una clave, en este caso la clave permanente o la clave pin para acceder, y a partir de ahí que a mí me lo han enseñado, yo no voy a acceder porque no tengo a día de hoy ningún expediente con la administración, a partir de ahí usted centra a todo su expediente, ve todos los informes, llega a todos los informes, el jurídico, el estado de tramitación, de dónde ha salido, de qué departamento ha salido y hasta dónde ha ido, dónde ha querido llegar, están los expedientes administrativos, las notificaciones y comunicaciones que han llegado, todo aquello es un árbol de documentos que usted puede entrar en cualquier momento. Los anuncios que se han ido publicando, los asientos presentados por el registro electrónico, los apoderamientos apud acta, datos consultados a través de la plataforma de intervención.

Por lo tanto, en el área personal, cada ciudadano ya tiene habilitado algo en el que puede entrar, que son mis expedientes, y tiene usted razón, en el 2022 no estaba. En este apartado se muestra la relación de expedientes administrativos que afectan a cada persona en forma de lista, incluyendo para cada expediente la información básica que facilita que se pueda localizar y saber dónde está el expediente en cada momento. Los datos mostrados son la denominación del procedimiento, el código de expediente, la fecha de apertura y el estado. Eso es nada más entrar. Al ampliar el detalle de cada expediente se puede acceder a la información ampliada de cada parte del procedimiento. La unidad administrativa encargada de su gestión, incluyendo la estructura organizativa de la que depende, a los asientos de registro general, a las notificaciones y comunicaciones, y a las consultas de intermediación de datos asociados a dichos expedientes.

Los documentos incluidos en estos apartados quedan asimismo accesibles, para ser consultados o descargados, es decir, los puedes descargar, imprimir, hacer con ellos lo que quieran. Adicionalmente se ofrecen al ciudadano la opción también de aportar a ese expediente documentos o lo que estime oportuno, con el objetivo de que el ciudadano se informe del estado en que se encuentra la tramitación de uno de sus expedientes con mayor claridad y nivel de detalle. La herramienta que ofrece la posibilidad de acceder a la relación de acciones que se han ido efectuando a ese momento. Puede ver cualquier ciudadano que tiene un trámite con la Administración, no pretenda usted que si no tienen ningún trámite no podrá verlo, evidentemente, porque si no tiene nada para qué lo va a ver, aquellos que tengan un expediente lo pueden ver y pueden acceder.

En consecuencia, señora diputada, y teniendo en cuenta que usted ha utilizado los datos de 2022, hoy podemos negar la mayor, decir que hemos salido ya de esa casilla de ser la única comunidad autónoma y también decirle que queda



por hacer, queda por mejorar, llevamos seis meses en esa aplicación, llevamos seis meses aportando, pero le puedo decir que estamos al 90 por ciento de esta actividad.

También señalar que no solamente en esta área, sino que desde el pasado 28 de febrero todos los ciudadanos, también en esta consejería, pueden acceder a su canal, a su consulta de los expedientes judiciales a través de la sede judicial electrónica, de la que también deriva este acceso. En la sede judicial electrónica hay un apartado para los operadores jurídicos y otro para los ciudadanos en general, también en esto hemos mejorado en la accesibilidad, también ahí se puede ver todo. No hemos acabado aquí, porque estamos seguimos trabajando, evidentemente, yo creo que en esta materia siempre hay que seguir mejorando, siempre hay margen de mejora, siempre podemos seguir trabajando y no todo se acaba con su interpelación, le puedo asegurar que seguiremos mejorando en todo lo que podamos en el ámbito de la Administración electrónica, porque así es lo que nos hemos planteado como comunidad, porque también debe saberlo, de ello dependen también los fondos europeos, si la comunidad autónoma ha recibido ya la mayor parte, pues por algo será, porque cumplimos.

Gracias.

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): Gracias, señora consejera.

Para el turno de réplica, tiene la palabra, por el Grupo VOX, la Sra. Díaz.

LA SRA. DÍAZ RODRÍGUEZ: Consejera, si su prepotencia no le impidiera escuchar lo que le he dicho, yo no he hablado de un gestor documental de acceso a la sede electrónica, que le he dicho específicamente que no me estaba refiriendo al acceso a la sede electrónica.

Fíjese para que pueda haber un acceso en los términos que yo le estoy preguntando y que tienen la mayoría de las comunidades autónomas, es necesario establecer una gestión reglada y automatizada, con unos procesos definidos y adaptados y unas pautas procedimentales para cada uno de los procedimientos, dónde están aprobados, donde han publicado ustedes, porque esto se tiene que publicar, dónde han publicado ustedes esas pautas procedimentales, esos procedimientos predefinidos y adaptados, esa gestión reglada y automatizada, que ni siquiera requiere una vez que están aprobados, porque al ser automatizado, es como bueno, desde luego la mayoría de los ministerios también lo pueden ustedes comprobar, que una vez que se aplica el procedimiento de gestión, ya uno gestiona solo con la máquina y no le estaba, yo soy consciente, claro que ahora mismo se pueden presentar electrónicamente documentos, y que cuando uno accede, y que cuando uno accede puede ver, puede ver lo que presenta y puede ver, por supuesto, claro lo que uno ha presentado por supuesto que lo puede ver.

Yo le estaba hablando de la gestión reglada y automatizada, se lo he dicho así. Usted dice que tienen el 90 por ciento de los procedimientos, pues yo le aseguro que hay muchos que no están, porque lo he estado viendo la semana pasada con distintas materias, además, y hemos estado accediendo a la sede electrónica con el DNI, como usted dice, y no hemos podido comprobar ni acceder a los informes que estaban pendientes de ser emitidos por parte de la Administración, a cuáles eran los plazos, es decir, para eso hay que aprobar el procedimiento y adaptarlo y publicarlo para que sepamos cuáles son los protocolos en cada uno y los trámites en cada uno de los procedimientos, es decir, esta materia, en esta materia la regulación es esta, los plazos son estos y el protocolo con el que usted accede y tiene que cumplirse es este, entonces, cuando se accede a ellos, como tenemos ya la pauta procedimental definida puedo saber qué me falta o qué no me falta, yo eso no lo he visto publicado ni lo he visto en ningún ámbito.

Usted dice que la sede electrónica, pero yo le dije específicamente en mi pregunta que no le estaba preguntando por la sede electrónica, porque le insisto, en el seno de la administración, el procedimiento en el tramitador Ebro, es un tramitador que no permite esto, porque es de gestión de documentos, no de la gestión que yo le estaba preguntando.

Pero, en fin, como usted no se permite ni siquiera escuchar los términos de mi pregunta, por eso le decía, me parece que no me está entendiendo o que yo tal vez me he explicado muy mal, pero evidentemente no me ha contestado a lo que le preguntaba, me ha contestado otra cosa, bien, supongo que es lo que le ha dicho que me tiene que responder, ya veré cómo en un futuro le pregunto para que usted me conteste a los procedimientos que tenga definidos, adaptados, de gestión reglada, automatizada, con pautas procedimentales y que se hayan aprobado.

Parece que, de momento, usted no me ha dicho ni uno solo, me dicen todos que es tanto como decirme ninguno.

Gracias.

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): Gracias, señora diputada.

Para el turno de réplica, tiene la palabra la consejera de Presidencia, Sra. Urrutia.

LA SRA. CONSEJERA (Urrutia de los Mozos): Gracias, señora presidenta.



Hombre, Sra. Díaz, que me diga a mí y que hable usted de mi prepotencia, ¿usted me va a decir a mí mi prepotencia? ¿Usted que es la *number one* de este Parlamento? Mire, por favor, mire por favor, es que a veces a uno le dejan seco de ideas con esas afirmaciones. Es muy curioso lo suyo.

Es que, fíjese, la prepotencia será la mía es que usted sabe más que nadie, ¿usted que se piensa, que yo he salido aquí me lo he inventado esta mañana, me lo he inventado, vamos a ver qué puedo contestar a la Sra. Díaz cuando llegué al Parlamento? Que la puedo contestar de esto del acceso a los trámites para ver que me invento, que la cuento.

Oiga, yo le digo, usted me pregunta a mí se refiere en su interpelación, en su interpelación porque esto es una interpelación, criterios del Gobierno usted no habla de criterios, habla de medidas y usted me pregunta a mí -lo voy a leer- qué medidas va a adoptar el gobierno de Cantabria para facilitar a los ciudadanos el mismo acceso a todos los expedientes que se disfrutaban en Asturias, Madrid, Ceuta o Melilla. ¿Y qué le he respondido yo? Que ya está en marcha desde septiembre, yo creo que es que para la próxima vamos a hacer una cosa, usted me cuenta a mí la respuesta y yo le hago la pregunta, porque es que parece lo que quiere.

O sea, no le gusta mi pregunta porque me he basado en lo que usted me pregunta y no la contesto lo que está aquí. Mire, yo me he basado en la Dirección General de Informática en el informe que me ha hecho, entonces que lo hice mal son ellos, los que están equivocados son ellos, los que no lo han entendido son ellos, los que no saben lo que es un procedimiento administrativo, son ellos. Hombre, señora diputada, le pido por favor que sean más seria cuando hace determinadas afirmaciones y que si no pregunten lo que quiere que yo le corresponda, pero no quiera que le responda en la tribuna lo que usted no pregunta.

Mire, la Ley de Simplificación Administrativa..., un momento, en la Ley de Simplificación Administrativa, el anteproyecto en su artículo 41 recoge precisamente esta serie de medidas y obliga -que no voy a poder seguir- obliga a todos los departamentos del Gobierno a tramitar a través de EBRO, cosa que a día de hoy no se puede hacer. No se puede, bueno, no todos utilizan EBRO para gestionar.

Yo he señalado, diputada, creo que hemos ido por buen camino, usted se tenía que haber alegrado hoy de que yo la he dicho que hemos salido de esa parte en la que estamos solos, pero usted parece que cuando ya le digo que Cantabria realmente va bien, usted sale a decir aquí que yo la miento; no, no, yo no la miento, ahora se puede acceder, yo no sé si usted tiene algún procedimiento con la administración activo en este momento yo no lo tengo, si no se lo hubiera demostrado aquí.

Y ahí usted sabe que todas las personas pueden entrar y saber en qué situación se encuentra su expediente. Tenemos margen de mejora, claro que le tenemos de un 10 por ciento, se lo he dicho, vamos a mejorar, la Ley de Simplificación nos va a dar herramientas para mejorar. Los procedimientos, se lo hemos dicho al inicio de esta legislatura, hay que modificarlos y hay que hacerlos ágiles, hay que simplificarlos y hay que hacerlos también transparentes a los ciudadanos.

Pero, de verdad, señora diputada, yo le pido una cosa ayúdenos a mejorar, no busque, no busque de forma permanente cómo puede el Gobierno empeorar para tener usted un minuto de gloria en la tribuna todos los lunes, porque usted ha sido incapaz hoy de seguir el debate conforme a lo que ha preguntado o si no pregunte lo que tenga que preguntar, pero no busque el Gobierno venga a contestar lo que está en su cabeza, que usted escribe unas cosas y luego en este Parlamento quiere que les contestemos otras.

Yo he venido a contestar su interpelación, la he contestado con los datos técnicos que desde la Dirección General de Informática se nos ha hablado, y yo lamento muchísimo que a usted no le guste nunca lo que le contesta el Gobierno. Que no haya dicho hoy que, por fin, desde octubre del 2023 y desde febrero de 2024, los ciudadanos puedan acceder a su expediente electrónico a través de la sede general y a su expediente judicial a través de la sede judicial. Usted no lo ha nombrado hoy eso antes no se podía, ahora sí, podía usted haber lo reconocido, veremos dónde está Cantabria en ese nuevo informe cuando sea en el año 2025.

Gracias.

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): Gracias, señora consejera.