

**PROPUESTA DE RESOLUCIÓN QUE PRESENTA EL GRUPO MUNICIPAL VOX AL DEBATE SOBRE EL ESTADO DEL MUNICIPIO DE FECHA 21 DE NOVIEMBRE DE 2024, RELATIVA A LA MODERNIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y PROCESOS INTERNOS DEL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES**

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

La digitalización se ha convertido en un eje fundamental para el progreso y la modernización de las administraciones públicas. Los ciudadanos de Móstoles, al igual que en el resto de España, exigen una mayor agilidad, accesibilidad y transparencia en la gestión pública. En este sentido, la incorporación de la tecnología a los servicios municipales no es solo una necesidad, sino una obligación para mejorar la eficiencia administrativa, reducir la burocracia y ofrecer a los vecinos un trato más cercano y dinámico.

Desde una perspectiva interna de gestión, la modernización y digitalización de los procesos administrativos, expedientes y documentación en el Ayuntamiento de Móstoles representan una mejora fundamental para la optimización de los recursos humanos, la eficiencia operativa y la calidad en la toma de decisiones.

La digitalización facilita el acceso rápido y centralizado a toda la información administrativa, lo que mejora la capacidad de análisis y la toma de decisiones. Gracias a la integración de bases de datos y sistemas de gestión electrónica, los responsables del Ayuntamiento pueden consultar información actualizada en tiempo real, lo que les permite tomar decisiones basadas en datos precisos y oportunos. Esto no solo facilita la planificación de proyectos y políticas públicas, sino que también mejora la capacidad de respuesta ante imprevistos o situaciones urgentes.

La digitalización permite gestionar los recursos humanos de manera más eficaz. A través de herramientas digitales, es posible asignar tareas, realizar seguimientos y gestionar el tiempo de trabajo de los empleados de forma más transparente. Los sistemas de gestión electrónica de expedientes (SGE) permiten tener un control en tiempo real sobre el estado de cada solicitud o trámite, lo que facilita la priorización de tareas y la distribución adecuada de la carga de trabajo. Además, la simplificación de procesos reduce los errores humanos y mejora la coordinación entre diferentes departamentos, lo que optimiza el rendimiento colectivo de la administración municipal.

Según el Estudio sobre la Digitalización de los Servicios Públicos Locales realizado por la Fundación COTEC, en 2022, solo el 45%<sup>1</sup> de los municipios en España disponen de plataformas digitales integradas para la gestión de trámites administrativos, lo que demuestra que, pese a los avances, aún queda un largo camino por recorrer para adaptar las administraciones locales a las exigencias tecnológicas del siglo XXI. Si bien España se encuentra por encima de la media europea en la integración de tecnologías digitales, pero los municipios medianos y grandes, como Móstoles,

<sup>1</sup> Fundación COTEC, "Impacto de la digitalización en la eficiencia de la administración pública", 2021.

enfrentan aún desafíos para implementar plataformas que ofrezcan servicios de manera ágil y accesible (European Commission, "eGovernment Benchmark", 2022)<sup>2</sup>.

En este contexto, es necesario que Móstoles dé un paso adelante para mejorar sus servicios públicos mediante la digitalización.

El Ayuntamiento de Móstoles se enfrenta actualmente a varias problemáticas derivadas de la falta de modernización de sus servicios: largas colas en los departamentos municipales, falta de acceso a información actualizada, excesiva burocracia, y la escasa interacción digital entre los ciudadanos y la administración local. Esta situación no solo retrasa la gestión de trámites, sino que también reduce la calidad del servicio prestado y aumenta la desconfianza en las instituciones.

A nivel económico, la Comunidad de Madrid ha invertido en los últimos años más de 200 millones de euros en proyectos de digitalización administrativa, lo que evidencia el compromiso de la región con la modernización de los servicios públicos. Sin embargo, Móstoles, siendo uno de los municipios más poblados de la comunidad, sigue sin contar con una plataforma integral que permita a los vecinos acceder a todos los servicios municipales desde cualquier dispositivo.

En la actualidad, la modernización y digitalización de los servicios públicos son fundamentales para mejorar la eficiencia y accesibilidad de la administración local. Móstoles, una ciudad en constante crecimiento y que actualmente supera los 211.000 habitantes (Instituto Nacional de Estadística, 2023)<sup>3</sup>, debe adaptarse a los retos de la era digital para ofrecer un servicio de calidad a sus ciudadanos. Diversos estudios demuestran que la implementación de soluciones digitales no solo optimiza los recursos municipales, sino que también mejora la experiencia de los usuarios y reduce considerablemente los tiempos de espera.

La digitalización de los servicios públicos no solo mejora la experiencia de los ciudadanos, sino que también optimiza los recursos del Ayuntamiento, reduciendo costes operativos y aumentando la transparencia y la eficiencia administrativa.

Según un informe de la OCDE sobre la digitalización de las administraciones públicas, la implementación de tecnologías digitales puede reducir los tiempos de gestión de trámites hasta un 40% y mejorar la satisfacción de los usuarios en un 30%.

Además, la transformación digital de los servicios públicos contribuye al fortalecimiento de la economía local, ya que facilita la creación de nuevos puestos de trabajo, especialmente en sectores como la programación, la gestión de datos, el diseño de aplicaciones y el desarrollo de infraestructuras tecnológicas.

La modernización de los servicios municipales debe ser una prioridad para el gobierno local, garantizando que el Ayuntamiento de Móstoles esté a la vanguardia en cuanto a servicios digitales y que los vecinos tengan acceso a servicios rápidos, eficientes y adaptados a las necesidades del siglo XXI.

---

<sup>2</sup> Comisión Europea, "eGovernment Benchmark Report 2022".

<sup>3</sup> Instituto Nacional de Estadística (INE), "Población de Móstoles, 2023".

Con estas medidas, se busca transformar a Móstoles en un referente de modernización administrativa, mejorando la calidad de los servicios y facilitando el acceso de los ciudadanos a la gestión pública de manera eficiente y sostenible.

Por todo lo anterior, solicitamos el apoyo de todos los grupos municipales para aprobar esta propuesta de resolución, que representa una apuesta decidida por la modernización y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos de Móstoles, así como que el Ayuntamiento de Móstoles tome medidas concretas para modernizar sus servicios y mejorar la gestión municipal mediante la digitalización y automatización de procesos.

El grupo municipal VOX propone la adopción de los siguientes acuerdos:

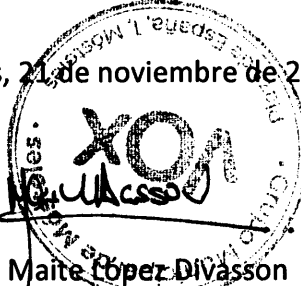
**Primero.** Digitalización de los servicios públicos del Ayuntamiento de Móstoles, implementando sistemas de gestión automatizada para solicitudes comunes, así como desarrollar plataformas digitales para la realización de trámites administrativos.

**Segundo.** Fomentar la digitalización de documentos y la firma electrónica para todos los trámites administrativos. Esta medida permitirá reducir el uso de papel, agilizar los procesos administrativos, mejorando la eficiencia y reduciendo los costos operativos del Ayuntamiento.

**Tercero.** Crear un sistema digital de citas previas, que permita organizar de manera más eficiente las visitas presenciales al Ayuntamiento, evitando las largas esperas y optimizando los tiempos de atención.

**Cuarto.** Llevar a cabo las acciones y gestiones necesarias para mejorar la cobertura telefónica y la conexión a internet en todo el municipio de Móstoles. Priorizando las zonas con mayor número de incidencias como por ejemplo el distrito Norte – Universidad, muy afectado por la mala cobertura en toda la zona y el distrito 5 Coímbra-Guadarrama.

Móstoles, 21 de noviembre de 2024



Fdo. Maite López Divasson  
Portavoz del Grupo Municipal VOX