

REVISTA PRISMA SOCIAL N° 46

LA TECNOLOGÍA DIGITAL Y
EL DESARROLLO SOCIOEDUCATIVO
EN LOS CONTEXTOS MUNICIPALES

3ER TRIMESTRE, JULIO 2024 | SECCIÓN TEMÁTICA | PP. 4-28

RECIBIDO: 1/5/2024 – ACEPTADO: 11/7/2024

EL FOMENTO DE LA
PARTICIPACIÓN CIUDADANA
DESDE LA DIGITALIZACIÓN
MUNICIPAL

ENCOURAGING CITIZEN PARTICIPATION
THROUGH MUNICIPAL DIGITALISATION

FERNANDO LÓPEZ-NOGUERO / FLOPNOG@UPO.ES

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, ESPAÑA

JUAN AGUSTÍN MORÓN-MARCHENA / JAMORMAR1@UPO.ES

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, ESPAÑA

IRENE GARCÍA-LÁZARO / IGARCIA9@US.ES

UNIVERSIDAD DE SEVILLA, ESPAÑA

JOSÉ ALBERTO GALLARDO-LÓPEZ / JOSEALBERTO.GALLARDO@UCA.ES

UNIVERSIDAD DE CÁDIZ, ESPAÑA



prisma
social
revista
de ciencias
sociales

RESUMEN

En los últimos años la digitalización municipal ha sufrido una acelerada evolución y desarrollo, acentuada por el periodo de pandemia del COVID-19. Así, la Administración Pública ha tratado de mejorar, desde lo digital, los canales de comunicación, transparencia y participación con la ciudadanía. Este artículo de investigación está basado en 23 entrevistas a distintos profesionales que trabajan en Ayuntamientos, tratando de analizar, desde una metodología cualitativa, los nuevos espacios digitales de comunicación y participación que se están desarrollando, así como foros de encuentro y formación que, desde lo local, pretenden fomentar la participación ciudadana y sentar las bases de una comunidad cada vez más sólida, participativa y solidaria. De igual forma, se ahonda en aspectos relacionados con los cambios e iniciativas en la atención ciudadana producidos en la época de pandemia del COVID-19, su evolución en la actualidad y perspectivas de futuro, así como aspectos positivos y negativos de la digitalización municipal en relación con el desarrollo socioeducativo en contextos municipales y la participación ciudadana. Como principales resultados destacan la importancia de la formación en competencias digitales, generar canales más eficientes de información y participación ciudadana, y los problemas asociados a la brecha digital, especialmente en personas mayores.

PALABRAS CLAVE

Digitalización municipal; participación ciudadana; tecnología digital; desarrollo socioeducativo; contextos municipales; espacios digitales

ABSTRACT

In recent years, municipal digitization has undergone accelerated evolution and development, accentuated by the COVID-19 pandemic period. Thus, the public administration has sought to improve, digitally, channels of communication, transparency, and participation with citizens. This research article is based on 23 interviews with different professionals working in City Councils, aiming to analyze, through a qualitative methodology, the new digital spaces for communication and participation that are being developed, as well as forums for meeting and training that, at the local level, seek to promote citizen participation and establish the foundations of an increasingly solid, participatory, and supportive community. Similarly, it delves into aspects related to changes and initiatives in citizen service during the COVID-19 pandemic era, their current evolution and future prospects, as well as the positive and negative aspects of municipal digitization in relation to socio-educational development in municipal contexts and citizen participation. The main results highlight the importance of training in digital skills, generating more efficient channels for information and citizen participation, and the problems associated with the digital divide, especially among older people.

KEYWORDS

Municipal digitisation; citizen participation; digital technology; socio-educational development; municipal contexts; digital spaces

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos se observan numerosos avances en la digitalización de la Administración Pública, siendo necesario conocer cómo lo digital se está desarrollando en las entidades locales y en su gobernanza, analizando sus posibilidades, así como sus riesgos y limitaciones.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) están presentes en la vida diaria de las personas y hacen posible la participación activa en la actividad política y social (Delfino *et al.*, 2019) y con ellas, últimamente ha mejorado la comunicación entre el gobierno local y la ciudadanía, permitiendo identificar las necesidades reales de la población. Sierra (2019) afirma al respecto que la llegada de estas tecnologías ha supuesto la ruptura de las formas tradicionales de participación ciudadana, constituyendo un desafío para la gobernanza local.

La digitalización de los canales comunicativos en la Administración Pública, permite la utilización de herramientas muy versátiles, en muchas ocasiones de no muy elevado costo, donde es posible fomentar la interacción social entre las personas, brindando la oportunidad a la ciudadanía de expresarse en foros donde son valoradas sus opiniones.

Estos recursos permiten un fructífero intercambio de información administración-ciudadanía que puede llegar a crear sentido de pertenencia y colaboración en ambas direcciones (Ladrón de Guevara, 2023; Salvador, 2021). Y es que esta digitalización facilita que la ciudadanía pueda participar de manera activa en la vida comunitaria, involucrándose en la toma de decisiones, pudiendo reflexionar sobre sus necesidades individuales (Pastor, 2009) y colectivas. Fernández (2015) afirma al respecto que “la implicación de los ciudadanos en los asuntos públicos es el núcleo de la democracia. Democracia y participación son sinónimos” (p.95).

Esta temática está de plena actualidad dentro de la agenda política de los últimos años (Negrete, 2020; Grandinetti *et al.*, 2023) y no se puede obviar que el inicio del siglo XXI se caracterizó por considerar a las nuevas tecnologías como uno de los desafíos en cuanto a la organización del ámbito público y privado. En este sentido, Runciman (2014) afirma que:

Hasta la fecha, la revolución más importante del siglo XXI no ha sido política. Es la revolución de las TIC. Sus efectos transformadores lo invaden todo. En muchos países, este vertiginoso cambio tecnológico contrasta fuertemente con la falta de cambio político (p. 75).

Como se observa, las TIC traen consigo un cambio cualitativo en la sociedad que nos ha tocado vivir, donde la ciudadanía tiene la posibilidad de comunicarse de manera más conveniente y rápida (Huerta, 2018; Subirats, 2011). Así, la transformación digital ha provocado que las organizaciones públicas modifiquen su estructura para adecuarse y aprovechar las tecnologías digitales disponibles (Díez, 2009), de una forma muy decidida en muchas ocasiones.

La digitalización emerge en estos tiempos como una herramienta crucial que posibilita, entre otros aspectos, simplificar procesos administrativos, generar confianza y compromiso en la sociedad, disminuir costos, promover la transparencia y estimular la participación ciudadana (Marcos-García *et al.*, 2021; Pando y Fernández, 2013; Salvador *et al.* 2020), por lo que es comprensible el impulso tan decidido que ha sufrido en estos años (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2023a, 2023b).

En efecto, la digitalización de los servicios públicos tiene un fuerte impacto en la sociedad, con gran peso en la notable disminución de carga administrativa y en la agilización de las interacciones con las autoridades públicas, haciéndolas más rápidas, cómodas y eficientes y generando nuevas formas de comunicación (Campos, 2022; Castells, 2017; Shefali, 2014).

No obstante, queda mucho camino por recorrer, la actual estructura de los ayuntamientos, que pueden tener numerosas concejalías, provoca una comunicación lenta con el/la ciudadano/a (Miguel y Márquez, 2019). Por ello, es preciso que las administraciones locales posean un entorno web actualizado donde las personas puedan realizar sus trámites burocráticos y gestiones de forma ágil y sencilla (Becerra-Muñoz, 2010; López-Alonso y Moreno-López, 2019), igualmente, es necesario que exista un plan estratégico de comunicación que sea gestionado por profesionales cualificados.

Conscientes de la situación, el Gobierno de España, desde el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, ha puesto en marcha el Plan “España Digital 2025”, que persigue instaurar un conjunto de medidas para fomentar la transición digital y ecológica para que llegue a la sociedad en su conjunto. Entre otras medidas sobre el particular, se propone fomentar la integración digital en las Administraciones públicas con el objetivo de que en el año 2025 el 50% de los servicios públicos sean accesibles a través de aplicaciones móviles.

En cualquier caso, a pesar de este progreso, se debe hacer una mayor inversión en recursos TIC en la Administración Local, dotando a la misma, de forma prioritaria, de personal capacitado (Herrero, 2021). De igual modo, se deben atender a las diversas problemáticas que traen consigo la digitalización, como la limitación de recursos disponibles, la modificación de la cultura organizacional, así como obstáculos socio-culturales que es preciso considerar (Mergel, 2022; Salvador *et al.*, 2020). Por tanto, es innegable que la transformación digital demanda un compromiso firme con la formación y la innovación por parte de las Administraciones Públicas (Valero y Cerdá, 2020).

En el 2021, el Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad (ONTSI) puso en marcha un estudio sobre digitalización para conocer la implantación tecnológica en la Administración Pública. Entre las numerosas conclusiones obtenidas en dicho estudio, se puede afirmar que la administración digital recibe una valoración positiva por parte de las personas que la han utilizado, reconociendo su utilidad, aunque pone de relieve que, a pesar de los esfuerzos realizados, existe una brecha significativa entre particulares en relación al uso de las herramientas digitales.

En este sentido, no todas las personas tienen la misma posibilidad de acceso, lo que genera una evidente desigualdad social, como se ha podido comprobar en el pasado período de pandemia (Anguita *et al.*, 2019; Gallardo-López y García-Lázaro, 2021; López-Noguero *et al.*, 2021; Villanueva, 2006). Igualmente existen problemas en la capacitación de la ciudadanía, pues no siempre tienen la suficiente formación para poder utilizarlas (Mendoza-Ruano y Caldera-Serrano, 2014; Pino *et al.*, 2015). Estas dificultades de acceso o capacitación, se conocen como brecha digital (Travieso y Planella, 2008) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) la define como:

la distancia existente entre individuos, áreas residenciales, áreas de negocios y geográficas en los diferentes niveles socio-económicos en relación a sus oportunidades para

acceder a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, así como al uso de Internet, lo que acaba reflejando diferencias tanto entre países como dentro de los mismos (2001, p.5).

Los/as ciudadanos/as del siglo XXI deben poseer las habilidades y conocimientos necesarios que les permitan participar activamente en la sociedad, siendo fundamental para ello en la actualidad la competencia digital. En especial, se debe promover el desarrollo de las competencias digitales en las personas mayores, lo que les permitirá mejorar su calidad de vida (Culver y Jacobson, 2012; Martín, 2020).

Consciente de ello, la Administración Pública sabe que debe estar al servicio de la sociedad y trabajar de manera profunda para formar a la ciudadanía en TIC (Gómez *et al.*, 2018) y, por esa razón, impulsar la competencia digital en la ciudadanía será esencial para aprovechar las oportunidades que existen en los diversos ámbitos del desarrollo profesional y personal.

Al respecto, Cáceres-Zapatero *et al.* (2017) afirman que el desafío principal en la actualidad “parece estar en manos de las instituciones y no de la ciudadanía que se ha apropiado de los medios y parece dispuesta a transformar las relaciones de poder o a crear otras nuevas” (p.28).

Por otro lado, el contexto de la pandemia de la COVID-19 ha impulsado una rápida adaptación de la sociedad a una nueva realidad que incide significativamente en diversos aspectos, especialmente en el ámbito educativo y tecnológico y, a su vez, ha destacado de manera más pronunciada las deficiencias que persisten actualmente en muchos ayuntamientos. Según García-Madurga *et al.* (2021) “la COVID-19 ha acelerado los procesos de transformación digital no solo en empresas sino también en particulares y entidades públicas” (p.64). En la pandemia, los gobiernos locales realizaron numerosos esfuerzos para poder gobernar en circunstancias extraordinarias (Grandinetti *et al.*, 2023; Segrera-Arellana *et al.*, 2020; Unynets-Khodakivska *et al.*, 2023). La emergencia sanitaria puso de relieve que gran parte de la ciudadanía no posee una adecuada competencia digital que le permita participar activamente en la sociedad (Silva y Lázaro-Cantabrana, 2020).

Para cumplir de manera efectiva con las expectativas ciudadanas, la Administración Pública debe seguir un proceso continuo de modernización, habilitando nuevas formas de relación con las personas, fomentando la innovación, dando soluciones a las posibles problemáticas que presente la ciudadanía e impulsando el acceso, la participación y el uso de las TIC (Braun, 2021; Cerrillo, 2020; Cordero y Carrascosa, 2021; Munuera, 2016). Resulta imprescindible que se brinde formación a los/as empleados/as al servicio de la Administración, otorgándoles competencias digitales, estableciendo nuevos canales de participación para una ciudadanía cada vez más informada (García Molinero, 2021).

Aunque es innegable que aún existe un considerable camino por recorrer para lograr una verdadera transformación digital, las Administraciones Públicas son conscientes de que tienen la responsabilidad de informar a la ciudadanía sobre su gestión y la obligación de relacionarse con ellos/as de formas más ágiles y eficaces. Este cambio implica una transformación cultural que requiere ajustar los procedimientos y comportamientos de los/as ciudadanos/as, quienes perciben una mejora en su participación gracias a la implementación de las TIC (Rivero y Llera, 2013). En este sentido, no se puede obviar que la información constituye un derecho esencial, y

que hace viable un incremento en la participación y fortalecimiento de la democracia (Campillo-Alhama, 2011).

La presente investigación surge con la intención de aportar un análisis de los aspectos más relevantes de la digitalización municipal, desde la opinión y experiencias de profesionales que trabajan directamente en distintos Ayuntamientos, en el contexto concreto de una provincia de Andalucía.

1.1. OBJETIVOS

El objetivo general de la investigación se concreta en:

Realizar un estudio exploratorio sobre la evolución de los procesos de digitalización municipal en los últimos años, y como está afectando este fenómeno al ámbito de la participación ciudadana.

Los objetivos específicos son:

- Indagar, a partir de la opinión de los participantes, las mejoras que observan en la atención ciudadana desde la digitalización municipal.
- Conocer iniciativas que se llevan a cabo en los Ayuntamientos para promocionar la participación, la comunicación y la formación de la ciudadanía.
- Explorar los cambios digitales que se produjeron en la época álgida del COVID-19 y cómo afectó a la atención ciudadana, así como conocer iniciativas concretas y si estas iniciativas permanecen o no en la actualidad.
- Valorar aspectos mejorables y aspectos positivos de la digitalización municipal, desde la experiencia de los participantes.

2. DISEÑO Y MÉTODO

La investigación tiene carácter exploratorio, está centrada en el caso concreto de una serie de ayuntamientos de la provincia de Sevilla (Dos Hermanas, Los Palacios, Utrera, Alcalá de Guadaíra, Guillena, Mairena del Aljarafe, Palomares del Río, Los Molares, Cañada Rosal, Los Palacios y Villafranca, y Fuentes de Andalucía), incluyendo el Ayuntamiento de Sevilla capital. La población de algunos de los ayuntamientos a los que pertenecen los/as empleados/as municipales consultados supera el millón de personas, aunque también se incluyen otros contextos con menor población, tratando de abordar una amplia variedad de circunstancias particulares. En este sentido, atendiendo al ámbito geográfico de la provincia de Sevilla, en la investigación se incluyen poblaciones de las comarcas del Aljarafe, Bajo Guadalquivir, Écija, La Campiña, Los Alcores, Sierra Norte de Sevilla, Campiña de Carmona, Área Metropolitana de Sevilla y Sevilla Capital. Se trata de un estudio descriptivo, abordado desde una metodología de análisis cualitativo.

La muestra está conformada por 23 profesionales adscritos/as a diversos ayuntamientos donde desarrollan su labor en la actualidad. El proceso de selección de la muestra fue intencional, apoyado en los siguientes criterios de selección: 1) accesibilidad y disposición de los/as participantes; profesionales que estén vinculados/as en la actualidad a algún Ayuntamiento; personas

con años de experiencia laboral en su puesto de trabajo. En todo momento, se ha pretendido seleccionar una muestra representativa, en el sentido de la heterogeneidad, para contar con opiniones diversas de personas con características y circunstancias distintas. Al respecto, en la investigación se ha buscado la participación de personas que trabajen en ayuntamientos gobernados por diferentes partidos políticos.

En líneas generales, la muestra final queda definida de la siguiente manera: el 52.2% son mujeres y el 47.8% hombres, la mayoría tienen entre 41 y 64 años y el 73.9% de los/as participantes acumula más de 10 años de experiencia en el puesto de trabajo. Trabajan en diferentes ayuntamientos, y ejercen distintos cargos como Secretario/a General, Responsable de Telecomunicaciones, Técnico/a de Departamento de Administración, Técnica/o de Servicios Sociales, Responsable del Gabinete de Información y Comunicación, Responsable de Telecomunicaciones, Concejales, Teniente de Alcalde, entre otros.

El instrumento de investigación se ha diseñado mediante la validación de juicio de expertos (Cabero-Almenara y Llorente, 2013). Se trata de un guion de entrevista ideado para obtener información sobre distintas variables de interés para el estudio, basadas en los objetivos específicos planteados. El guion está formado por preguntas de respuesta abierta para obtener la mayor información posible para el posterior análisis:

1. Según su experiencia, ¿en qué ha mejorado la digitalización municipal en la atención ciudadana en los últimos años?
2. En su Ayuntamiento, ¿qué se hace desde lo digital para aumentar la participación de los ciudadanos?
3. En su Ayuntamiento, ¿qué se hace desde lo digital en relación a la mejora de la comunicación con la ciudadanía?
4. En su Ayuntamiento, ¿qué se hace desde lo digital en relación a las posibilidades de formación para los/as ciudadanos/as?
5. Según su experiencia, ¿en qué cambió la atención ciudadana en la época del COVID?
6. ¿Destacaría algunas iniciativas que se llevaron a cabo en esa época de pandemia? ¿Cuáles? ¿En qué consisten?
7. ¿Ha permanecido algunas de estas nuevas iniciativas que se llevaron a cabo en la época del COVID en la actualidad? ¿Cuáles? ¿En qué consisten?
8. ¿Qué aspectos ve criticables de la digitalización municipal?
9. ¿Qué aspectos ve positivos de la digitalización municipal?
10. ¿Por dónde cree que debería evolucionar la digitalización municipal para facilitar la participación ciudadana?

3. TRABAJO DE CAMPO Y ANÁLISIS DE DATOS

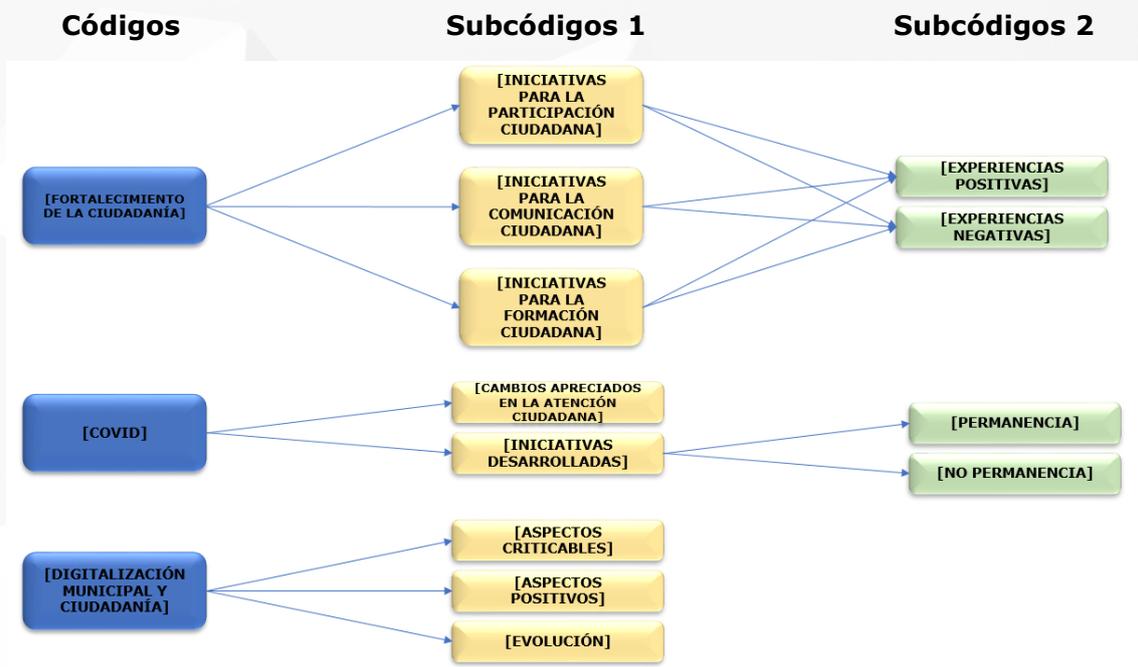
El trabajo de campo tuvo lugar entre enero y marzo de 2024. En un primer momento se contactó con los diversos ayuntamientos y empleados/as municipales de la provincia de Sevilla seleccionados, informando de la investigación y solicitando su colaboración. A partir de dicha iniciativa, se obtuvieron varias respuestas con resultado positivo y se les hizo llegar un enlace electrónico donde podían acceder a las preguntas del estudio, con la intención de que dieran difusión al instrumento y pudiera contestar el mayor número posible de personas.

En todo momento se respetaron las cuestiones éticas de la investigación, en el marco de la salvaguarda de tres principios básicos: el consentimiento informado, la confidencialidad de la información y el respeto al anonimato (Abad, 2016). En este sentido, se siguió el protocolo establecido por la Declaración de Helsinki (64^o AMM, Brasil, octubre de 2013).

Los/as participantes expresaron sus opiniones y compartieron sus experiencias, discursos que fueron sometidos a un análisis de contenido (Jansen, 2013; López-Noguero, 2002), con el propósito de identificar los elementos fundamentales del fenómeno investigado, extrayendo información pertinente y adecuada conforme a los objetivos de investigación establecidos.

Para procesar los datos obtenidos de forma sistemática se llevó a cabo un procedimiento de codificación de la información mediante un sistema de códigos y subcódigos, relacionados con los objetivos de análisis del estudio.

Gráfico 1. Códigos y subcódigos utilizados en el análisis de la información



Se empleó el software de análisis cualitativo de datos ATLAS.ti 9 para apoyar la tarea de organización y análisis de la información.

4. RESULTADOS

A continuación, se desglosan los principales resultados obtenidos en la investigación, divididos en tres bloques temáticos de análisis.

4.1. FORTALECIMIENTO DE LA CIUDADANÍA: INICIATIVAS PARA UNA MEJOR PARTICIPACIÓN, COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN

4.1.1. Mejoras en la atención ciudadana

A juicio de los participantes en este estudio, la mejora de la atención ciudadana es fundamental para fortalecer el vínculo entre la Administración y la ciudadanía, donde la digitalización de multitud de procesos y la implementación masiva de trámites online ha sido un paso significativo en la Administración Local en los últimos años, con un impulso decidido que se destaca especialmente en los discursos analizados.

“En la presentación de documentación de forma no presencial y en la adquisición de información más fácilmente”. [55 años, Hombre, Secretario General, Más de 10 años de experiencia]

“Muchísimo. Más medios, mejores programas, más concienciación, más obligación para realizar trámites digitalizados... Ha mejorado la formación de los trabajadores, de los técnicos y de los usuarios”. [58 años, Hombre, Concejal, Más de 10 años de experiencia]

Este enfoque ha permitido una mayor accesibilidad y personalización de los servicios, agilizando procesos y proporcionando una atención más eficiente y transparente, fomentando democracia en el seno de los municipios.

“Proporcionar servicios más accesibles y personalizados, promoviendo inclusión y la participación ciudadana”. [51 años, Hombre, Responsable de Telecomunicaciones, Más de 10 años de experiencia]

La transición hacia servicios digitales ha facilitado la interacción entre la Administración municipal y la ciudadanía, eliminando la necesidad de desplazamientos superfluos y ahorrando significativamente tiempo y dinero. Además, se destaca especialmente de la digitalización municipal su importante contribución a la reducción del uso de papel, promoviendo y coadyuvando así en la sostenibilidad ambiental de los municipios.

“Ha mejorado en acercar a la ciudadanía la Administración Pública”. [43 años, Hombre, Técnico de Departamento de Administración, De 6 a 10 años de experiencia]

“Ha permitido una mejor interconexión entre la Administración municipal y los ciudadanos, evitando desplazamientos innecesarios y ahorrando tiempo y dinero a una y otra parte”. [42 años, Hombre, Concejal, De 1 a 5 años de experiencia]

“Se ha reducido drásticamente la generación de papel, en lo que ha jugado un papel la administración electrónica”. [47 años, Hombre, Concejal, Más de 10 años de experiencia]

Es importante destacar que, si bien se han implementado diversas herramientas digitales, es necesario asegurar que estas mejoren efectivamente la atención a la ciudadanía. Algunos comentarios señalan que, a pesar de los avances tecnológicos, en ocasiones la calidad de la atención no ha mejorado sustancialmente, cuando no ha empeorado. Por lo tanto, es fundamental garantizar que la digitalización se traduzca en una atención más eficaz y satisfactoria para los/as ciudadanos/as.

“Citas online, atención telefónica, contacto por correo electrónico. Aunque todos estos avances no han mejorado en nada la atención que se le ofrece al ciudadano”. [50 años, Mujer, Técnica de servicios sociales, Más de 10 años de experiencia]

4.1.2. Iniciativas para la participación ciudadana

La participación ciudadana es esencial para una gestión pública transparente y democrática, aspecto del que son plenamente conscientes los/as participantes de este estudio. En este sentido, en los municipios en los que desarrollan su actividad estos/as trabajadores/as de la local, se han implementado diversas iniciativas para fomentar la implicación y la participación activa de los/as ciudadanos/as en la toma de decisiones y en la vida comunitaria.

“Implementar el uso inteligente de las herramientas digitales que favorece la conectividad con la ciudadanía y mejora el acceso a los servicios públicos”. [56 años, Mujer, Responsable del Gabinete de Información y Comunicación, Más de 10 años de experiencia]

“Se han creado perfiles en las RRSS, se ha externalizado el servicio con una empresa especializada para su gestión para fomentar la participación activa de la ciudadanía a través de encuestas, directos...”. [41 años, Hombre, Concejal Delegado, De 1 a 5 años de experiencia]

“A través de lo digital, el ciudadano se mantiene en contacto mediante las distintas publicaciones -eventos, oposiciones, subvenciones...- con la Administración, se acercan a la Administración, de alguna manera se implican en los proyectos globales, se mantienen informados de la vida del municipio...”. [58 años, Mujer, Técnico de Administración General Jefatura de Sección, Más de 10 años de experiencia]

La creación de canales de comunicación como el canal del informante y el buzón de quejas y sugerencias, así como la promoción de consejos sectoriales y la colaboración con asociaciones, son ejemplos de medidas que buscan involucrar a la ciudadanía en la gestión municipal que destacan los/as consultados/as como ejemplos desarrollados en los últimos tiempos en relación a esta cuestión.

“Se ha puesto en marcha el canal del informante y buzón de quejas y sugerencias”. [57 años, Mujer, Técnico de Administración, Más de 10 años de experiencia]

El uso de plataformas digitales y redes sociales ha ampliado aún más las oportunidades de participación, permitiendo a la ciudadanía expresar sus opiniones y contribuir a la mejora de los servicios públicos de manera rápida y directa. Además, la realización de consultas a la ciudadanía y la implementación de votaciones online sobre temas de interés general reflejan un compromiso con la democratización de la toma de decisiones.

“Consultas populares, acuerdos asociaciones vecinales.... Coordinación con entidades, protocolos de coordinación...etc.”. [50 años, Mujer, Técnica de Servicios Sociales, Más de 10 años de experiencia]

Es fundamental que estas iniciativas se acompañen de campañas de información y formación ciudadana, asegurando que las personas estén informadas y capacitadas para participar de manera efectiva en los procesos de gobierno.

“Mejora de los programas, procedimientos digitalizados, formación a los trabajadores, campañas de información, mejoras en los programas y en los equipos”. [58 años, Hombre, Concejal, Más de 10 años de experiencia]

4.1.3. Iniciativas para la comunicación ciudadana

Una comunicación efectiva entre la Administración y la ciudadanía es clave para promover la tan necesaria transparencia y la participación ciudadana desde la gobernanza local. En este sentido, a juicio de los/as participantes en esta investigación, se han implementado diversas iniciativas para mejorar la comunicación y el acceso a la información pública.

“A través del acceso a la sede electrónica el ciudadano puede comunicarse con la Administración y obtener información que las distintas Áreas municipales publican. Constantemente se perfeccionan los accesos, intentando minimizar la complejidad que supone utilizar las herramientas digitales para determinada parte de la población”. [58 años, Mujer, Técnico de Administración General Jefatura de Sección, Más de 10 años de experiencia]

“Campañas de difusión e información en medios de comunicación, hay nuevos procedimientos y métodos administrativos”. [58 años, Hombre, Concejal, Más de 10 años de experiencia]

“Diferentes canales de comunicación directa con cada delegación del Ayuntamiento”. [49 años, Hombre, Administrativo, Más de 10 años de experiencia]

La presencia activa en redes sociales, la actualización constante de contenido en páginas web y la utilización de herramientas como WhatsApp y buzones electrónicos son estrategias que buscan acercar la Administración a los/as ciudadanos/as y facilitar la interacción y el acceso a la información.

“El Ayuntamiento desde las redes ofrece a la ciudadanía todo tipo de información, desde los actos que realiza, puestos de trabajos que ofrece, plenos en directo, alquiler de pistas deportivas, tiene una aplicación móvil para informar a los ciudadanos...”. [43 años, Hombre, Concejal, De 6 a 10 años de experiencia]

La externalización de servicios de comunicación con empresas especializadas y la realización de campañas de difusión en medios de comunicación son acciones que reflejan un compromiso con la comunicación transparente y accesible, pero con riesgos que es preciso calibrar cuando se externalizan servicios tan trascendentes como el de la comunicación con la ciudadanía.

“Se han creado perfiles en las RRSS, se ha externalizado el servicio con una empresa especializada para comunicarnos con los vecinos por dichos canales”. [41 años, Hombre, Concejal Delegado, De 1 a 5 años de experiencia]

Es importante seguir trabajando en la simplificación de los procesos de comunicación, asegurando que todos/as los/as ciudadanos/as, independientemente de su nivel de habilidades digitales, puedan acceder y comprender la información proporcionada por la Administración.

4.1.4. Iniciativas para la formación ciudadana

La formación ciudadana es fundamental para hacer realidad el empoderamiento de los/as ciudadanos/as y para fortalecer su participación real en la vida democrática. En este sentido, se han desarrollado diversas iniciativas para ofrecer oportunidades de aprendizaje y capacitación a la población y al personal de los ayuntamientos, destacadas por los/as participantes en este estudio.

“Existe una página web dedicada a la gestión e información de cursos de formación a la ciudadanía También se han desarrollados programas online de refuerzo escolar”. [55 años, Hombre, Teniente de Alcalde, De 6 a 10 años de experiencia]

“La convocatoria de numerosos cursos online, sobre todo en materia de empleo”. [57 años, Mujer, Técnico de Administración, Más de 10 años de experiencia]

“La formación va destinada al empleado público a través del plan de formación continua. A la ciudadanía en general se imparten talleres desde delegación de educación, igualdad y juventud. Existe universidad popular”. [51 años, Mujer, Técnico Administración General, Más de 10 años de experiencia]

La oferta de cursos online, programas de refuerzo escolar y talleres de acercamiento a las herramientas digitales son ejemplos de medidas que buscan promover la educación y la capacitación de la ciudadanía en diversos ámbitos.

Es importante destacar la importancia de adaptar estas iniciativas a las necesidades y características específicas de la población, asegurando que sean accesibles para todos/as los/as ciudadanos/as, incluyendo a aquellos/as que puedan enfrentar barreras socioeconómicas o digitales, destacando las iniciativas destinadas a las personas mayores.

“Desde el área de fomento se realizan cursos de acercamiento a las herramientas digitales y eliminación de brecha digital entre ciudadanos”. [50 años, Mujer, Administrativa, Más de 10 años de experiencia]

“Desde el Ayuntamiento se realizan cursos gratis a personas mayores para que aprendan a utilizar la sede electrónica desde su móvil, ordenador o tablet”. [43 años, Hombre, Concejal, De 6 a 10 años de experiencia]

Además, es necesario seguir evaluando y mejorando estas iniciativas en función de los feedbacks y necesidades de la comunidad, asegurando que contribuyan efectivamente al desarrollo y empoderamiento de los ciudadanos, ya que como comenta uno de los consultados “Este aspecto está aún por mejorar”. [45 años, Hombre, Teniente de Alcalde, Más de 10 años de experiencia]

4.2. ADAPTACIÓN Y RESILIENCIA DURANTE LA PANDEMIA: TRANSFORMACIONES Y CONTINUIDADES EN LA ATENCIÓN CIUDADANA FRENTE AL COVID-19

4.2.1. Cambios en la atención ciudadana durante la época del covid-19

La pandemia de COVID-19 ha transformado radicalmente la forma en que la Administración Pública interactúa con la ciudadanía. Ante las restricciones de movilidad y la necesidad de distanciamiento social, los servicios informáticos municipales desempeñaron un papel crucial en la adaptación a esta nueva realidad y en la nueva relación con la ciudadanía.

“Nos hicieron ver que era necesario habilitar cauces distintos a los presenciales para la atención al ciudadano, y fomentar la atención vía digital”. [58 años, Mujer, Técnico de Administración General Jefatura de Sección, Más de 10 años de experiencia]

“Los servicios informáticos del ayuntamiento establecieron un sistema en que nos permitía desempeñar al cien por cien nuestras funciones sin presencialidad”. [51 años, Hombre, Responsable de Telecomunicaciones, Más de 10 años de experiencia]

“Quizás ha sido el impulso definitivo para agilizar muchos trámites desde lo digital, aprendimos juntos, ayuntamientos y ciudadanía a relacionarnos a distancia”. [45 años, Hombre, Teniente de Alcalde, Más de 10 años de experiencia]

La implementación de nuevas tecnologías ha sido fundamental para garantizar una gestión eficiente de los recursos y acelerar los procesos administrativos. La digitalización de trámites ha permitido a los/as ciudadanos/as realizar gestiones de forma remota, reduciendo la necesidad de trámites presenciales y agilizando los procedimientos. Si bien la transición hacia la atención digital ha sido desafiante, ha representado un impulso significativo para modernizar y agilizar la Administración Pública.

“Se agilizó la modernización de la Administración”. [46 años, Mujer, Técnico de Administración General, Más de 10 años de experiencia]

“La implementación de nuevas tecnologías favoreció una gestión más eficiente de los recursos, reduciendo los trámites manuales y acelerando los procesos administrativos. La época del COVID llegó para imprimir mayor velocidad a estos procesos de digitalización”. [56 años, Mujer, Responsable del Gabinete de Información y Comunicación, Más de 10 años de experiencia]

“Muchísimo. La Administración tuvo que responder en tiempo récord a las necesidades de la ciudadanía que no podía acudir a las dependencias municipales”. [41 años, Hombre, Concejal Delegado, De 1 a 5 años de experiencia]

Sin embargo, algunos ciudadanos han expresado preocupaciones sobre un posible empobrecimiento en la calidad de la atención, reflejadas así mismo por la opinión de algunos de los encuestados, aspecto que debe hacernos reflexionar sobre los riesgos de la digitalización municipal.

“Empeoró la atención presencial a los ciudadanos”. [57, Mujer, Técnico de Administración, Más de 10 años de experiencia]

“Se perdió el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos en un plazo razonable”.
[48 años, Mujer, Técnica de Servicios Sociales, Más de 10 años de experiencia]

En este sentido, aunque la atención telefónica y telemática ha facilitado el acceso a los servicios, es fundamental garantizar que se mantenga un estándar de calidad en la atención al cliente. Es necesario que las iniciativas de digitalización se acompañen de una capacitación adecuada del personal y de la implementación de sistemas de atención eficientes y receptivos.

La pandemia ha acelerado la digitalización de la atención ciudadana, brindando nuevas oportunidades para mejorar la eficiencia y la accesibilidad de los servicios públicos. Sin embargo, es crucial garantizar que estos cambios no comprometan la calidad de la atención y que se siga trabajando en la mejora continua de los procesos.

4.2.2. Iniciativas para la ciudadanía promovidas durante la época del covid-19

La pandemia de COVID-19 ha requerido respuestas rápidas y efectivas por parte de las administraciones públicas. En este contexto, se han implementado diversas iniciativas para adaptarse a las nuevas necesidades y garantizar la continuidad de los servicios.

“Se multiplicaron los certificados electrónicos de acceso, convirtiéndose el correo electrónico y los desvíos telefónicos del personal, en elementos claves para su tramitación, si bien, dado que era necesaria verificación de la personalidad del ciudadano por un funcionario, se hubieron de suplementar con la ayuda presencial de los mismos”. [58 años, Mujer, Técnico de Administración General Jefatura de Sección, Más de 10 años de experiencia]

El teletrabajo ha sido una de las principales medidas adoptadas, permitiendo a los/as empleados/as municipales continuar con sus funciones sin necesidad de desplazarse a las oficinas. Esta modalidad de trabajo ha demostrado ser eficaz en la optimización de recursos y en la atención de las demandas ciudadanas y facilitación de su participación.

“Teletrabajo, puesta en funcionamiento de varios trámites que antes eran presenciales”.
[49 años, Hombre, Administrativo, Más de 10 años de experiencia]

“Sobre todo, el teletrabajo. La digitalización de la Administración ha permitido optimizar sus funciones y centrar el trabajo en tareas más estratégicas y creativas”. [56 años, Mujer, Responsable del Gabinete de Información y Comunicación, Más de 10 años de experiencia]

Además, se han desarrollado programas de apoyo a la comunidad, como la distribución de tablets en colegios para garantizar el acceso a la educación en entornos virtuales. La atención telefónica y el contacto online han sido clave para mantener una comunicación fluida con los/as ciudadanos/as y proporcionarles el apoyo necesario durante la pandemia.

“Se desarrollo un contenido digital online de apoyo a la comunidad educativa que se apoyó con el reparto de tablets en todos los colegios con especial incidencia en las zonas donde exista mayor probabilidad de encontrar personas vulnerables”. [55 años, Hombre, Teniente de Alcalde Delegado, De 6 a 10 años de experiencia]

Es fundamental que estas iniciativas se mantengan y se sigan desarrollando, incluso una vez superada la crisis sanitaria, especialmente en las zonas de especial vulnerabilidad. La digitalización de los servicios públicos no solo mejora la eficiencia administrativa, sino que también aumenta la accesibilidad y la comodidad para los/as ciudadanos/as.

4.2.3. Continuidad de las iniciativas surgidas en la época del covid-19

Las iniciativas implementadas durante la pandemia han demostrado su utilidad y efectividad, por lo que es importante que muchas de ellas se mantengan a largo plazo.

“Sí, casi todas y se han mejorado. Solicitud de documentos como empadronamientos, citas de forma virtual, pagos telemáticos...”. [41 años, Hombre, Concejal Delegado, De 1 a 5 años de experiencia]

El teletrabajo, por ejemplo, ha generado nuevas rutinas laborales que pueden beneficiar tanto a los/as empleados/as como a la comunidad en general. La posibilidad de realizar trámites de forma virtual, como la solicitud de documentos o las citas, ha demostrado ser conveniente y eficiente para los/as ciudadanos/as.

“Sí, por supuesto, la experiencia del teletrabajo ha añadido nuevas rutinas de comportamiento laboral en beneficio de la comunidad”. [56 años, Mujer, Responsable del Gabinete de Información y Comunicación, Más de 10 años de experiencia]

Es esencial que las administraciones públicas continúen impulsando la digitalización de los servicios y promoviendo el acceso a la tecnología para toda la ciudadanía. La inteligencia artificial y otras tecnologías emergentes pueden ofrecer nuevas oportunidades para mejorar la atención ciudadana y optimizar los procesos administrativos.

“Han permanecido y se siguen desarrollando, cada vez son más las gestiones que se puede hacer de forma digital. Pienso que la IA dará un segundo empuje a las relaciones”. [45 años, Hombre, Teniente de Alcalde, Más de 10 años de experiencia]

Sin embargo, es importante tener en cuenta que la digitalización no debe ser exclusiva. Es necesario garantizar que aquellos/as ciudadanos/as que no tengan acceso a la tecnología o que prefieran la atención presencial también puedan acceder a los servicios públicos de manera efectiva. En este sentido, mantener un equilibrio entre la atención presencial y digital es fundamental para garantizar la inclusión y la igualdad de acceso a los servicios públicos.

4.3. ANÁLISIS INTEGRAL DE LA DIGITALIZACIÓN MUNICIPAL: ASPECTOS CRÍTICOS, POSITIVOS Y EVOLUCIÓN

4.3.1. Aspectos mejorables de la digitalización municipal

La digitalización municipal ha sido un proceso de cambio significativo, pero no exento de críticas y desafíos. Una de las principales preocupaciones es la brecha digital, que puede excluir a ciertos sectores de la población, especialmente a personas mayores o con menos competencias digitales, a juicio de los/as consultados/as, algunos/as de los/as cuales indican la conveniencia de no descuidar la presencialidad en la atención al ciudadano/a.

“La falta de facilidad para las personas analfabetos digitales. Pérdida del contacto humano, dificultad para acceder a los centros”. [48 años, Mujer, Técnica de Servicios Sociales, Más de 10 años de experiencia]

“Cierta sector de la población, por edad o formación queda fuera de sus ventajas. Terminan siendo rehenes de quienes sí saben desenvolverse en ese campo, como sucedía con los analfabetos a mediados del siglo XX”. [55 años, Hombre, Secretario General, Más de 10 años de experiencia]

“Los mayores o personas en riesgo de exclusión social necesitan ayuda, sigue siendo mejor presencial”. [41 años, Hombre, Concejal Delegado, De 1 a 5 años de experiencia]

La falta de medios para la formación de usuarios/as y la inversión insuficiente en capital humano han agravado esta situación, generando ansiedad y dificultades entre la ciudadanía para acceder a los servicios municipales.

“Personalmente opino que el proceso de digitalización de la gestión municipal invierte poco en capital humano y potencia la brecha digital en la población de mayor edad que agrava las desigualdades socioeconómicas al no contar con los recursos necesarios para enfrentar las nuevas tecnologías de la información”. [56 años, Mujer, Responsable del Gabinete de Información y Comunicación, Más de 10 años de experiencia]

“Que fue motivo de ansiedad para personas con pocas competencias digitales”. [57 años, Mujer, Técnico de Administración, Más de 10 años de experiencia]

“Que existe falta de formación, de conocimientos en una parte importante de la población, no siendo analfabetos digitales, pero sí con bajos conocimientos”. [58 años, Hombre, Concejal, Más de 10 años de experiencia]

La ciberseguridad y la privacidad también son preocupaciones importantes. La falta de garantías en estos aspectos puede afectar la confianza de los/as ciudadanos/as en los servicios digitales y poner en riesgo la protección de sus datos personales.

“Otro tema de preocupación general es la ciberseguridad y la privacidad de las personas”. [56 años, Mujer, Responsable del Gabinete de Información y Comunicación, Más de 10 años de experiencia]

Además, la transición hacia la digitalización ha sido percibida por algunos/as como una pérdida de contacto humano y una disminución en la calidad de la atención. La impersonalidad de los trámites online puede dificultar la comunicación y la resolución de problemas, especialmente para aquellos/as que no se sienten cómodos/as con las nuevas tecnologías.

“La falta de ciberseguridad, el no poder coger cita en tu centro de servicios sociales... la priorización de un contacto on-line. La obligatoriedad para los colectivos más vulnerables de tener certificado digital, conocimientos y medios...”. [50 años, Mujer, Técnica de Servicios Sociales, Más de 10 años de experiencia]

“A mi juicio, el desarrollo de una relación impersonal, es fundamental seguir fomentando las interrelaciones entre la ciudadanía por el aprendizaje que se produce y las

relaciones que se generan”. [45 años, Hombre, Teniente de Alcalde, Más de 10 años de experiencia]

En resumen, la digitalización municipal ha sido criticada por su impacto negativo en la accesibilidad, la calidad de la atención y la seguridad de los datos. Es necesario abordar estas preocupaciones de manera efectiva para garantizar que la digitalización beneficie a todos/as los/as ciudadanos/as, sin dejar a nadie atrás.

4.3.2. Aspectos positivos de la digitalización municipal

A pesar de los desafíos, la digitalización municipal ha traído consigo una serie de beneficios significativos. Uno de los aspectos más destacados ha sido la aproximación de la Administración a la ciudadanía, facilitando el acceso a la información y agilizando los trámites. La integración de usuarios/as y ayuntamiento ha aumentado, mejorando la colaboración y la eficiencia en la gestión de los servicios públicos.

“Ayuda a personas que están trabajando en horario de oficina, personas impedidas, menor burocracia, ahorro de papel, agilidad en los trámites. Son muchas”. [45 años, Hombre, Teniente de Alcalde, Más de 10 años de experiencia]

“El acercamiento de la Administración a los ciudadanos, ahorro de tiempo, agilización de los trámites”. [57 años, Mujer, Técnico de Administración, Más de 10 años de experiencia]

La digitalización ha permitido un ahorro considerable de tiempo y costes tanto para los/as ciudadanos/as como para la Administración. La eliminación de trámites burocráticos innecesarios y la simplificación de los procesos han mejorado la productividad y la eficiencia operativa.

“Acceso rápido y fácil a la información, mayor seguridad, mejora la colaboración, cumplimiento normativo, ahorro de tiempo y costes, mejora de la productividad”. [51 años, Hombre, Responsable de Telecomunicaciones, Más de 10 años de experiencia]

Además, la digitalización ha contribuido a una mayor transparencia y participación ciudadana. La posibilidad de realizar trámites online y participar en procesos de toma de decisiones desde cualquier lugar y en cualquier momento ha fortalecido los lazos entre la Administración y la comunidad.

“La mejora del proceso de digitalización es un avance hacia la modernización, un camino que abre las puertas a la eficiencia operativa, la transparencia total y a una mayor participación ciudadana”. [56 años, Mujer, Responsable del Gabinete de Información y Comunicación, Más de 10 años de experiencia]

En resumen, la digitalización municipal ha generado numerosos beneficios, incluyendo un acceso más rápido y fácil a los servicios, una mayor seguridad y transparencia y, especialmente, una mejora en la colaboración entre la Administración y la ciudadanía.

“Cada vez hay más integración usuarios-ayuntamiento, ayuntamiento-usuarios”. [49 años, Hombre, Administrativo, Más de 10 años de experiencia]

4.3.3. Evolución de la digitalización municipal

La digitalización municipal está en constante evolución, y es necesario seguir trabajando en su mejora y expansión. Una de las áreas en las que se puede avanzar es en la eliminación de barreras de acceso, tanto por edad como por falta de recursos. Es fundamental garantizar que todos/as los/as ciudadanos/as puedan beneficiarse de los servicios digitales, independientemente de sus circunstancias individuales.

“Ofrecer un servicio efectivo a los ciudadanos desde la simplicidad, claridad y proximidad, fomentando la participación, objetividad y transparencia”. [51 años, Hombre, Responsable de Telecomunicaciones, Más de 10 años de experiencia]

Además, es importante seguir potenciando el uso de herramientas digitales, como videollamadas o inteligencia artificial, para mejorar la comunicación y la eficiencia en la prestación de servicios.

Hacer una apuesta decidida por la capacitación en competencias digitales y la eliminación de brechas digitales también debería ser una prioridad de nuestros municipios, especialmente en lo que respecta al colectivo de las personas mayores. Ofrecer programas de capacitación y apoyo puede ayudar a cerrar la brecha digital y garantizar que todos/as los/as ciudadanos/as puedan aprovechar al máximo los beneficios de la digitalización.

“En la comunicación de incidencias en el municipio y en la formación de los ciudadanos en competencias digitales”. [57 años, Mujer, Directora, Más de 10 años de experiencia]

“Deberían trabajar en la eliminación de las barreras de acceso por edad y por falta de recursos”. [55 años, Hombre, Teniente de Alcalde Delegado, De 6 a 10 años de experiencia]

Sin embargo, es importante tener en cuenta que la digitalización no debe reemplazar completamente la atención directa al público. Incluso algunos de los/as participantes en este estudio son partidarios de la supresión de la digitalización de los municipios y volver fundamentalmente a la atención personalizada. En cualquier caso, es fundamental encontrar un equilibrio entre los servicios presenciales y digitales para garantizar una atención integral y de calidad para todos/as los/as ciudadanos/as.

“A la supresión de los mismos y volver a la personalización, al trato directo, al contacto humano...etc.”. [50 años, Mujer, Técnica de Servicios Sociales, Más de 10 años de experiencia]

“En que no sirva para anular la atención directa al público, sobre todo el de mayor edad”. [48 años, Mujer, Técnica de Servicios Sociales, Más de 10 años de experiencia]

En definitiva, la evolución de la digitalización municipal debe centrarse en garantizar la accesibilidad, mejorar la comunicación y la eficiencia, y promover la participación ciudadana. Se trata de un largo camino por recorrer, pero solo así se podrá aprovechar todo el potencial de la tecnología para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y fortalecer la democracia local.

“Falta mucho por hacer, los procesos participativos en una sociedad que ya se ha tomado el derecho a participar deben ser mejor canalizados por las administraciones

públicas. El cambio de paradigma ha permitido que cualquiera pueda tener más influencia para cambiar las cosas que un concejal o alcalde. Esa participación debe estar organizada, regulada y canalizada para transformar de una manera participativa los entornos en los que vivimos". [45 años, Hombre, Teniente de Alcalde, Más de 10 años de experiencia]

5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

5.1. DISCUSIÓN

El propósito de investigación era conocer cómo lo digital se está desarrollando en las entidades locales y en su gobernanza, analizando sus posibilidades, así como sus riesgos y limitaciones.

Los datos obtenidos en este estudio exploratorio arrojan información relevante acerca de los procesos de digitalización municipal. En este sentido, y coincidiendo con investigaciones previas, se puede comprobar que existe una marcada intención de los ayuntamientos de caminar hacia procesos más democráticos para la ciudadanía desde lo digital, acercando la relación entre la Administración y los/as ciudadanos/as (Díez, 2009; Sierra, 2019; Valero y Cerdá, 2020), especialmente en el sentido de pertenencia a una comunidad, información y colaboración en la toma de decisiones de asuntos políticos y sociales que afectan a la ciudadanía (Ladrón de Guevara, 2023; Pastor, 2009; Salvador, 2021).

En líneas generales, los/as participantes en esta investigación han advertido de que esta evolución hacia la digitalización de los servicios ha permitido mayor accesibilidad y personalización, buscando una atención más transparente y directa con la población. La digitalización de distintos procedimientos administrativos vía online ha supuesto un paso importante en los ayuntamientos (Marcos-García *et al.*, 2021; Pando y Fernández, 2013; Salvador *et al.* 2020), destacando, en el caso de esta investigación, una disminución significativa del uso de papel, creación de canales de comunicación ciudadana, promoción de vías para la participación en la toma de decisiones, uso de plataformas digitales y de redes sociales. En este sentido, identifican herramientas como WhatsApp como una novedosa y accesible forma de información y comunicación con la ciudadanía, facilitando la interacción. Al respecto, Campillo-Alhama (2011) resalta que la información de la ciudadanía hace viable un incremento en la participación y fortalecimiento de la democracia.

Es de destacar que las personas participantes en esta investigación, encuentran como aspectos positivos de la digitalización municipal la eliminación de trámites burocráticos innecesarios y la simplificación de los procesos, en la línea de resultados obtenidos en investigaciones previas (Campos, 2022; Castells, 2017; Shefali, 2014). En contraste, resalta una cuestión de gran calado, y es la relacionada con la formación o capacitación que debe tener el conjunto de ciudadanos/as para utilizar correctamente estas herramientas digitales y poder participar así de manera efectiva desde lo digital, Herrero (2021) coincide en la necesidad de capacitación del personal de los ayuntamientos y de la propia ciudadanía.

En este sentido, nos enfrentamos ante una preocupante brecha digital, donde las personas mayores y los/as menos/as capacitados en competencias digitales son los/as principales afectados/as (Mergel, 2022; Salvador *et al.*, 2020). Por tanto, la formación es un aspecto fundamental y

los resultados de este estudio así lo resaltan. La información proporcionada por los/as participantes versa sobre iniciativas de formación, aprendizaje y capacitación para la población y, de forma específica, para el personal de los ayuntamientos (cursos online, programas de refuerzo escolar y talleres de formación en herramientas digitales, entre otros). Otras investigaciones apoyan los resultados obtenidos, destacando que, en aspectos de digitalización de servicios municipales, existen problemáticas que deben ser abordadas como la desigualdad social que puede generar la brecha digital (Anguita *et al.*, 2019; Travieso y Planella, 2008; Villanueva, 2006) y la importancia de la formación en competencias digitales (Mendoza-Ruano y Caldera-Serrano, 2014; Pino *et al.*, 2015; Silva y Lázaro-Cantabrana, 2020), especialmente en consideración con el colectivo de personas mayores (Culver y Jacobson, 2012; Martín, 2020).

Entre los desafíos o aspectos más críticos de la digitalización municipal, los resultados advierten de cuestiones como la necesidad de generar espacios digitales cada vez más seguros, donde el/la usuario/a esté protegido/a, trabajando para generar confianza en la ciudadanía para usar estos servicios online. Por otro lado, hay participantes entrevistados/as que perciben que la transformación digital de los municipios ha generado una pérdida de contacto humano, que encuentran totalmente necesaria para no despersonalizar las relaciones, por lo que el escenario aún no es del todo positivo en estos aspectos. Otros autores como Miguel y Márquez (2019) ya indicaban que queda mucho camino por recorrer en estas cuestiones, y que aún no podemos decir que exista una comunicación del todo fluida y eficiente con el/la ciudadano/a.

Partiendo del interés por conocer la opinión sobre los escenarios de futuro que visualizan los/as participantes, se ha ahondado en la evolución de la digitalización para la información, comunicación y participación ciudadana, y se han obtenido datos interesantes. Entre la opinión de los/as entrevistados/as destacan oportunidades para avanzar en herramientas digitales como videollamadas o inteligencia artificial, trabajar decididamente en la capacitación en competencias digitales (Gómez *et al.*, 2018) y la eliminación de brechas digitales por cualquier tipo de condición social, económica o cultural (García Molinero, 2021). Además, confían en que los procesos de digitalización no deben reemplazar completamente la atención personal directa al público, y que el camino es ir evolucionando hacia modelos en los que se innove en formas de relación con la ciudadanía (Braun, 2021; Cerrillo, 2020; Cordero y Carrascosa, 2021; Munuera, 2016).

Por último, atendiendo a las iniciativas promovidas por los ayuntamientos en la época de la pandemia del COVID-19, hay que decir que la percepción de los/as encuestados/as es que generó un impulso enorme hacia la digitalización de la atención ciudadana (Delfino *et al.*, 2019; García-Madurga *et al.*, 2021; Huerta, 2018), buscando la eficiencia y la accesibilidad de los servicios públicos en un momento de extrema gravedad social, en el que hubo que tomar decisiones en ocasiones de forma muy urgente (Grandinetti *et al.*, 2023; Segrera-Arellana *et al.*, 2020). La mayoría de estas iniciativas, que surgieron en esta época, continúan desarrollándose en la actualidad, y desde las administraciones públicas tratan de mejorarlas continuamente. Entre estas iniciativas, los resultados de nuestro estudio señalan como destacables el teletrabajo, la atención telefónica y el contacto online con la ciudadanía.

Desde esta investigación, se aporta información útil para aproximarnos a aspectos relevantes de la evolución y los procesos que se llevan a cabo en los municipios para ir progresando hacia

modelos cada vez más participativos y democráticos, con sus fortalezas y debilidades, incorporando la opinión de distintos/as profesionales que trabajan en la actualidad en diferentes ayuntamientos. Los resultados de este estudio pueden ser de interés y utilidad para aproximarnos a un escenario donde lo digital “ha llegado para quedarse” y, por tanto, es necesario explorar el funcionamiento de los diferentes servicios digitales que ofrecen a los/as ciudadanos/as. En este sentido, se consideran ciertas limitaciones en esta investigación realizada, partiendo de la base de que se trata de un estudio muy concreto, contextualizado en una zona geográfica determinada, por lo que ha de ser considerado como algo exploratorio, que representa una percepción de la realidad no generalizable al resto de la población estudiada.

5.2. CONCLUSIONES

Los ayuntamientos muestran un claro interés en modernizar sus procesos hacia formas más participativas mediante la adopción de tecnología digital, fomentando así la implicación de la ciudadanía en la toma de decisiones políticas y sociales. Durante la crisis del COVID-19, se evidenció un notable impulso hacia la digitalización de los servicios municipales, con el objetivo de mejorar la eficacia y la accesibilidad. En este contexto, la digitalización ha facilitado una atención más flexible y transparente a la población, además de reducir significativamente el consumo de papel y trámites burocráticos.

En relación a lo anterior, es imprescindible considerar la importancia de la formación y adquisición de habilidades digitales, tanto para el personal municipal como para la ciudadanía en general. Se destaca la necesidad de abordar la brecha digital, particularmente entre las personas mayores y aquellas con menor dominio de competencias digitales. Asimismo, se alerta sobre la importancia de mantener una relación humana y segura en la interacción entre la Administración y los/as ciudadanos/as en entornos digitales.

Por último, y como aspectos a futuro, los datos obtenidos en esta investigación manifiestan oportunidades para avanzar en herramientas digitales, capacitación en competencias digitales y eliminación de brechas digitales, pero se enfatiza en que la digitalización no debe reemplazar por completo la atención personal directa al público.

Entre las futuras líneas de investigación sobre el ámbito abordado, sería conveniente profundizar en el análisis comparativo de los resultados dependiendo del partido político que gobierna en la localidad, de las posibles diferencias en función del número de habitantes (localidades pequeñas y localidades grandes), teniendo en cuenta ayuntamientos que pertenecen a poblaciones urbanas, de zonas más de la periferia o de áreas consideradas rurales. También sería interesante explorar la percepción de los/as ciudadanos/as, para tratar de cruzar los datos obtenidos con la otra parte interesada en las cuestiones que se abordan en este estudio. Igualmente, ampliar la muestra y abrir posibilidades geográficas para comparar resultados entre provincias o comunidades autónomas del territorio nacional proporcionaría una visión más amplia de la realidad.

6. REFERENCIAS

- Abad, B. (2016). Investigación social cualitativa y dilemas éticos: de la ética vacía a la ética situada. *Empiria, Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 34, 101-120. <https://doi.org/10.5944/empiria.34.2016.16524>
- Anguita Martínez, R., Ruíz Requiés, I. y García Zamora, E. (2019). Una propuesta de aprendizaje-servicio en la formación inicial de educadores sociales: cerrando la brecha digital de las personas mayores. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 18(1), 149-162. <https://doi.org/10.17398/1695-288X.18.1.149>
- Becerra-Muñoz, E. (2010). El escaparate online de la empresa. Un nuevo espacio para la comunicación corporativa. *Icono* 14, 8(1), 207-219. <https://doi.org/10.7195/ri14.v8i1.290>
- Braun, M. (2021). Impulse einer präventiven Arbeitsgestaltung zur Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung. *Zentralblatt für Arbeitsmedizin, Arbeitsschutz und Ergonomie*, 71(2), 75-80. <https://doi.org/10.1007/s40664-020-00408-4>
- Cabero-Almenara, J. y Llorente, M. C. (2013). La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información (TIC). *Eduweb. Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*, 7(2), 11-22.
- Cáceres-Zapatero, M. D., Brändle-Señán, G. y Ruiz-San Román, J.A. (2017). Nuevos modelos de participación y empoderamiento ciudadano a través de internet. *Revista de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación*, 4(7), 22-28. <https://doi.org/10.24137/raeic.4.7.4>
- Campillo-Alhama, C. (2011). La dirección de comunicación municipal: estructuras, procesos y entidades declarantes. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 1(2), 41-60. <http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-2-2011-03-41-60>
- Campos Acuña, C. (2022). La digitalización de los procedimientos en los Gobiernos locales: una tarea pendiente. *Cuadernos de Derecho Local*, 58, 88-115.
- Castells, M. (2017). *Ruptura. La crisis de la democracia liberal*. Alianza.
- Cerrillo i Martínez, A. (2020). La transformación digital de la Administración local: Identificando los elementos para una hoja de ruta. *Revista Democracia y Gobierno Local*, 50, 4-9.
- Cordero Valdavia, M. y Carrascosa Moreno, J. (2021). La contratación pública para la digitalización: hay que adaptarse al cambio. *Presupuesto y Gasto Público*, 103, 43-60.
- Culver, S. y Jacobson, T. (2012). Alfabetización mediática como método para fomentar la participación cívica. *Comunicar*, 39, 73-80. <https://doi.org/10.3916/C39-2012-02-07>
- Delfino, G., Beramendi, M. y Zubieta, E. (2019). Participación social y política en Internet y brecha generacional. *Revista de Psicología*, 37(1), 195-216. <http://dx.doi.org/10.18800/psico.201901.007>
- Díez, D. F. (2009). Transformación al mundo digital. TELOS 80: Tendencias de Internet. *Gobernanza y Recursos Críticos*, 80, 1-20.

Fernández Ruiz-Gálvez, E. (2015). La democracia como acción concertada y el futuro del Estado social. *Persona y Derecho*, 70, 77-113. <https://doi.org/10.15581/011.70.77-113>

Gallardo-López, J. A. y García-Lázaro, I. (2021). Accesibilidad y educación inclusiva: un estudio sobre la desigualdad de acceso al aprendizaje. En E. López-Meneses; D. Cobos-Sanchiz; L. Molina-García; A. Jaén-Martínez; y A. H. Martín-Padilla (Eds.). *Claves para la innovación pedagógica ante los nuevos retos: respuestas en la vanguardia de la práctica educativa* (pp. 3916-3924). Octaedro.

García Molinero, A. (2021). El papel de las tecnologías y de la ciudadanía en el presente y futuro del control de la gestión pública: nuevas oportunidades para el progreso. *Presupuesto y Gasto Público*, 103, 29-42.

García-Madurga, M. A., Grilló-Méndez, A. J. y Morte-Nadal, T. (2021). La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 55-70. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.04>

Gobierno de España (s.f.). *España Digital 2025*. <https://avancedigital.mineco.gob.es/programas-avance-digital/Paginas/espana-digital-2025.aspx>

Gómez, D. A., Alvarado, R. A., Martínez, M. y Díaz, C. (2018). La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México. *Entreciencias*, 6(16), 49-64. <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.16.62611>

Grandinetti, R., Rodríguez, E., Rosconi, A., Palis, E., Astorga, S. G., Romina Brúculo, C. y Recchioni, L. (2023). Los perfiles de digitalización de los gobiernos locales argentinos en la pandemia del COVID-19. *DAAPGE*, 23(40), 1-13.

Herrero Pombo, C. (2021). La digitalización del sector local: una partitura sin orquesta. *Documentación Administrativa*, 8, 43-65. <https://doi.org/10.24965/da.i8.11024>

Huerta Almedro, J. (2018). La Administración electrónica en Andalucía. Una administración más cercana, siempre al servicio de la ciudadanía. En D. Wisner Glusko (Coord.). *Administración electrónica. Retos jurídicos y tecnológicos de su implantación en Andalucía* (pp. 15-29). CEU.

Jansen, H. (2013). La lógica de la investigación por encuesta cualitativa y su posición en el campo de los métodos de investigación social. *Paradigmas*, 5, 39-72.

Ladrón de Guevara Muñoz, L. (2023). La comunicación pública como herramienta estratégica para el desarrollo local. *Revista iberoamericana de Gobierno*, 23, 1-22.

López-Alonso, E. y Moreno-López, B. (2019). La web corporativa como herramienta estratégica para la construcción de la identidad municipal: análisis de los municipios rurales en España. *El profesional de la información*, 28(5), 1-16. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.25>

López-Noguero, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. XXI. *Revista de educación*, 4, 167-180.

López-Noguero, F., García-Lázaro, I. y Gallardo-López, J. A. (2021). Consecuencias del COVID-19 en los centros educativos en función de su contexto socioeconómico y titularidad. *PUBLICACIONES*, 51(3), 421-462. <https://doi.org/10.30827/publicaciones.v51i3.16709>

- Marcos-García, S., Doménech-Fabregat, H. y Casero-Ripollés, A. (2021). La plataformización de la comunicación política institucional. El uso de WhatsApp por parte de las administraciones locales. *Revista Latina de Comunicación Social*, 79, 100-125. <https://www.doi.org/10.4185/RLCS-2021-1520>
- Martín Romero, A. M. (2020). La brecha digital generacional. *Temas Laborales*, 151, 77-92.
- Mendoza-Ruano, J. J. y Caldera-Serrano, J. (2014). Umbrales para la determinación de la brecha digital: comparativa entre regiones desarrolladas. *TransInformação*, 26(2), 125-132. <http://dx.doi.org/10.1590/0103-37862014000200002>
- Mergel, I. (2016). Agile innovation management in government: A research agenda. *Government Information Quarterly*, 33(3), 516-523. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.07.004>
- Miguel Olabe, F. y Márquez López, J.A. (2019). Integración de Twitter y Facebook en la comunicación de la administración local: el Ayuntamiento de Elche como caso de estudio. *Miguel Hernández Communication Journal*, 10(1), 57-81. <http://dx.doi.org/10.21134/mhcj.v10i0.275>
- Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. (2023a). *I Informe de Ejecución de la Agenda Digital 2026*. Gobierno de España.
- Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. (2023b). Informe de balance del Plan de Digitalización de las AAPP 2021-2025. Gobierno de España.
- Munuera, M. P. (2016). Agenda digital: e-Servicios sociales. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 16(2), 1-15. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i16.10362>
- Negrete Huelga, K. (2020). Aproximaciones teóricas en el estudio de la participación de ciudadanos y gobierno en entornos digitales. *Sintaxis*, 1(4), 113-125. <https://doi.org/10.36105/stx.2020n4.06>
- OCDE. (2001). *Understanding the Digital Divide*. <http://www.oecd.org/internet/ieconomy/1888451.pdf>
- ONTSI (2021). *Estudio sobre digitalización de la Administración*. https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/Anio2021/Diciembre/Noticia-2021-12-17-Estudio-digitalizacion-Administracion-ONTSI.html
- Pando, D. y Fernández Arroyo, N. (2013). *El gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones*. CIPPEC.
- Pastor Seller, E. (2009). *Participación ciudadana y gestión de las políticas sociales municipales*. Servicio de Publicaciones Universidad de Murcia.
- Rivero, F. J. D. y Llera, R. F. (2013). Tecnología, innovación docente y fiscalidad para nativos digitales universitarios. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 11(3), 321-342. <https://doi.org/10.4995/redu.2013.5531>
- Runciman, D. (2014). Política. Turner.
- Salvador Serna M. (2021). Transformación digital y función pública: capacidades institucionales para afrontar nuevos retos. *Documentación Administrativa: nueva época*, 8, 25-42. <https://doi.org/10.24965/da.i8.11030>

Salvador, Y., Llanes, M. y Suárez, M. A. (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4), 590-602.

Segrera-Arellana, J. R., Paez-Logreira, H. D. y Polo-Tovar, A. (2020). Competencias digitales de los futuros profesionales en tiempos de pandemia. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(11), 222-231. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4278352>

Shefali, V. (2014). Innovations in Information and Communication Technology Platforms for Public Administration: Consulting the British Public in the Digital Age. *Human Factors in Software Development and Design*, 23-43.

Sierra Caballero, F. (2019). *Ciudadanía digital y desarrollo local Experiencias y procesos de participación en la Unión Europea*. Biblioteca Nueva.

Silva Quiroz, J. E. y Lázaro-Cantabrana, J. L. (2020). La competencia digital de la ciudadanía, una necesidad creciente en una sociedad digitalizada. *EduTec. Revista Electrónica De Tecnología Educativa*, 73, 37-50. <https://doi.org/10.21556/edutec.2020.73.1743>

Subirats, J. (2011). *Otra sociedad, ¿otra política?* Icaria.

Travieso, J. L. y Planella, J. (2008). La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. *UOC Papers*, 6, 1-9.

Unynets-Khodakivska, V., Prystupa, L., Ivanyshyna, O., Panura, I. y Tuchak, T. (2023). Implementation of digital technologies in Public Administration. *Revista de la universidad del Zulia*, 14(39), 295-312. <http://dx.doi.org/10.46925//rdluz.39.16>

Valero Torrijos, J. y Cerdá Meseguer, I. (2020). Transparencia, acceso y reutilización de la información ante la transformación digital del sector público: enseñanzas y desafíos en tiempos del COVID-19. *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*, 19, 103-126. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2020.5705>

Villanueva, E. (2006). Brecha Digital: Descartando un Término Equívoco. *Razón y Palabra*, Número 51. <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n51/evillanueva.html>