

ENTREVISTA A MANUEL ÁNGEL FERNÁNDEZ MATEO

Alcalde de San Sebastián de los Reyes

“Las nuevas tecnologías mejoran la calidad de los servicios al ciudadano”

El portal Web del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes es un ejemplo de calidad en los servicios electrónicos a los ciudadanos. No sólo les permite realizar numerosos trámites administrativos, sino que además ofrece una serie de servicios digitales adicionales de gran utilidad. Para conocer de primera mano las prestaciones e iniciativas puestas en marcha por el Ayuntamiento tales como “Sanse Ciudad WIFI”, entrevistamos a Manuel Ángel Fernández, alcalde de la localidad.

¿Nos podría informar sobre cuáles son los servicios digitales de mayor impacto o más utilizados por los vecinos de San Sebastián de los Reyes?

Nuestra página web, tanto en su versión clásica como para dispositivos móviles, recibe muchísimas visitas. Los servicios más demandados son los relacionados con la bolsa de empleo, actividades deportivas y la Empresa Municipal del Suelo y Vivienda. También gozan de gran aceptación los servicios “Sanse Ciudad WIFI” y Canal Norte Digital.

¿En qué consiste la “Carpeta Ciudadana”? ¿Cuáles son los trámites electrónicos más comunes?

Es un sitio web que agrupa los trámites municipales orientados al ciudadano. Es un canal online personalizado que permite realizar las gestiones con el Ayuntamiento sin necesidad

de desplazarse a nuestras instalaciones. Los trámites electrónicos más populares son los relacionados con el Registro Electrónico, Padrón, Pasarela de Pagos e inscripción online en cursos y actividades culturales, así como alta en el servicio “Sanse Ciudad WIFI”.

A través de la funcionalidad del pago telemático de tributos, ¿es posible abonar todos los impuestos municipales de manera electrónica?

A día de hoy, la mayoría de los tributos municipales se pueden pagar online en periodo voluntario, siendo también posible la consulta de deuda pendiente. Asimismo, también está disponible el pago electrónico de sanciones de tráfico.

El portal Web del Ayuntamiento pone a disposición del ciudadano multitud de información cultural, de ocio o de

actualidad; así como de gestión municipal y presupuestaria. ¿Está toda la información pública municipal disponible en la Web? ¿En qué grado ha contribuido el portal a incrementar la transparencia del ayuntamiento?

Sí. La información de toda índole se actualiza de manera constante en la Web municipal. Cada área y/o delegación renueva sus contenidos de manera periódica en función de la programación de actividades. Creo que ofrecemos un buen servicio de información y asistencia al ciudadano.

El Ayuntamiento está presente en varias redes sociales ¿Cuáles son los principales objetivos que persigue estando presente en ellas? ¿Están obteniendo los resultados esperados? ¿Focalizan la presencia en cada una de ellas en función del público objetivo?

Surge de la necesidad de adaptarse informativamente a las nuevas necesidades. Es innegable el rápido ascenso que han experimentado las redes sociales, y no hemos querido desmarcarnos de ellas. Hay muchos usuarios que sólo se informan de la actualidad que les rodea a través de las redes sociales. Para ello, tenemos que darles la oportunidad de que conozcan qué iniciativas y qué oferta cultural, social o deportiva existe en su municipio. Contamos con tres cuentas en Twitter, dos en Facebook, Canal Youtube, Flickr y Tuenti, un foro y varios blogs, superando los 5.000 seguidores en la red. Recientemente, por ejemplo, hemos rebasado la barrera del millón de descargas en nuestra televisión digital, Canal Norte Digital. El objetivo es que cada segmento de población se sienta identificado y se habitúe a consultarnos, ya que encontrará en nosotros referencia informativa, y no olvidemos que es otra manera, adaptada a la actualidad, de ofrecer información de servicio público, haciendo un buen uso de las redes sociales.

¿Cómo surge la iniciativa “Sanse Ciudad WIFI” para ofrecer WIFI gratuito a todos los ciudadanos? ¿Nos podría ofrecer estadísticas de uso?

Es fruto de detectar una demanda ciudadana con la que avanzar en la modernización de la Administración, de nuestro municipio en definitiva. Los ratios de implantación son excelentes: contamos actualmente con 1.600 usuarios registrados activos. La práctica totalidad de las instalaciones municipales cuentan con este servicio gratuito, así como bastantes zonas de vía pública.

¿Cómo es el departamento de Tecnologías de la Información del Ayuntamiento? Nos gustaría conocer el modelo de gestión de los proyectos y los recursos informáticos que emplean.



Contamos con tres áreas: Sistemas y Redes; Desarrollo y Gestión de Aplicaciones y Soporte al Usuario. Nuestro personal dirige los proyectos contando con recursos propios y socios tecnológicos. Compartimos experiencias con otras Administraciones Públicas y empresas, este diálogo nos permite evaluar herramientas y su posible aplicación a nuestro Ayuntamiento y municipio.

En los últimos años se han llevado a cabo proyectos muy ambiciosos como son, junto a los ya mencionados, el despliegue de una extensa red de fibra óptica propia que conecta distintos emplazamientos municipales; dispositivos de seguridad y telefonía basados en tecnología IP; facturación electrónica, tanto en su contexto interno como externo (Portal del Proveedor y del Promotor), etc. En definitiva, inversiones que han permitido un ahorro de costes y un mejor servicio al ciudadano.

Por otro lado, fruto de la interoperabilidad con otras Administraciones destaca la adhesión de nuestro Ayuntamiento a proyectos de la Administración General del Estado como son el Sistema de Interconexión de Registros ORVE-SIR, para la gestión del servicio de “ventanilla única” o la Plataforma de Intermediación que permite dar cumplimiento al dere-

cho de los ciudadanos a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, tal y como establece la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

¿Podría compartir con nosotros algún proyecto de futuro para mejorar el portal web y la administración electrónica municipal?

Próximamente seremos “Sede Electrónica” gracias a la aprobación de una ordenanza de Administración Electrónica. Además, el Ayuntamiento cuenta con un Plan Estratégico de Administración Electrónica, para la mejora continua y el desarrollo de trámites online enfocados a ciudadanos y empresas. En este sentido, por citar un ejemplo, vamos a iniciar un proyecto de Licitación Electrónica que fomentará aún más, si cabe, la transparencia y la concurrencia de empresas en los procesos de contratación. *