ACTA COMISION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

DIA 17 DE DICIEMBRE DE 2020

En la ciudad de Alcalá de Henares, en la Sala de Reuniones de la 2ª Planta de la Casa Consistorial, se celebra la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, con la asistencia de los/as señores/as Concejales que a continuación se relacionan:

ASISTENTES:

Dña. Diana Diaz del Pozo. Presidenta
D. Miguel Carlos Castillejo (Grupo PSOE)
Dña. Susana Ropero Calles (Grupo Ciudadanos)
Dña. Esther de Andrés Dominguez (Grupo PP).
D. Antonio Villar Tejedor (Grupo VOX).
Dña. Teresa López Hervás (Unidas Podemos).

Levantando acta la secretaria de la Comisión. Patricia Arroyo

Da comienzo la sesión a las 09:20 horas

Se procede a la aprobación del acta anterior.

D. Miguel comienza dando cuenta de los informes, del período comprendido entre el 23 de noviembre hasta el 13 de diciembre. Se adjuntan informes a modo de resumen.

Aclara que la Estrategia de Transformación Digital, bajo el Plan de Modernización e Innovación del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, constituye el marco estratégico global para avanzar en la transformación de la Administración, estableciendo sus principios rectores, los objetivos y las acciones para alcanzarlos así como los hitos para el desarrollo gradual de la Administración Digital en el Ayuntamiento bajo la supervisión y coordinación de la Concejalía de Transparencia, Innovación Tecnológica y Gobierno Abierto.

Presenta el detalle de los avances realizados:

1) Potenciar la Administración Digital del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, estableciendo una Sede Electrónica bien estructurada y vinculada a la web del Ayuntamiento, que permita realizar gestiones directas de forma telemática y seguir su evolución, así como la obtención de cita previa para realizar los trámites y gestiones presenciales de diversos servicios municipales. El pasado 25 de mayo de 2020 se implantó la universalización del sistema de cita previa (en plena pandemia) a través del portal https://citaprevia.ayto-alcaladehenares.es. Por otra parte, el pasado 9 de

octubre de 2020 se puso en marcha la nueva Sede Electrónica del Ayuntamiento de Alcalá de Henares (https://sede.ayto-alcaladehenares.es). Se trata de una sede perfectamente estructura y enlazada con la web municipal para la realización de todas las gestiones online por parte de los ciudadanos. Por primera vez, todos los trámites que ofrece el Ayuntamiento se pueden realizar de manera electrónica.

2) Poner en marcha el Plan de Modernización e Innovación del Ayuntamiento de Alcalá de Henares que permita la digitalización de los procedimientos para mejorar la organización y eficiencia de los servicios municipales. Unido a la puesta en marcha de la sede se ha puesto en marcha un completo sistema de gestión administrativo de expedientes digitales, para la tramitación completa e integral de todos los expedientes presentados por los ciudadanos por los distintos canales de entrada del Ayuntamiento: canal presencial o canal telemático. Sistema con una única Base de Datos de Terceros, compartida por todas las aplicaciones de tramitación interna del Ayuntamiento: Gestión de Expedientes, Gestión de Tributos, Contabilidad y Pago, lo que permite realizar una trazabilidad completa de la actuaciones de los terceros en el sistema. Todos los procedimientos internos del Ayuntamiento se encuentran digitalizaciones lo que redunda en una mejora trazabilidad de todas las actuaciones y mejora por tanto la organización y eficiencia de los servicios municipales. Además, el sistema dar plenamente cumplimiento a las leyes 39/2015 y 40/2015, en todos los procesos digitales que emanan de las mismas: registro electrónico, notificación electrónica, firma electrónica automatizada, intermediación de datos... son solo algunos de los ejemplos de actuaciones que permite realizar la plataforma de gestión de expedientes administrativos.

3) Renovar la página Web del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, con un modelo más accesible y funcional, que permita la obtención de información de forma más ágil y visual. Un portal web modular que cumpla con los últimos cañones y patrones de experiencia de usuario y usabilidad imperantes en el sector. El pasado 5 de Octubre de 2020 se puso en marcha una nueva y renovada página web municipal, Se trata de una web completa e intuitiva, útil, moderna, con un diseño limpio, accesible para personas con diversidad funcional, multa-dispositivo, multa-idioma –traducida a 12 idiomas diferentes, incluidos el rumano, polaco y ucraniano– y, sobre todo, dinámica. Esta web presenta una estructura modular y alberga más de 30 portales temáticos integrados. La página principal de la web se compone de un total de ocho módulos: noticias, trámites, cita previa, mapas de servicios, servicio online de inscripciones municipales, redes sociales, contenido multimedia y cierra con la guía de información municipal. La nueva web municipal, aglutina las últimas tendencias de mercado en lo que diseño y funcionalidad se refiere, es una web multidispositivo, responsive a dispositivos móviles (Smartphone y tablets) y securizada completamente para que la experiencia de navegación de los usuarios sea completa y segura. Se complementa la web municipal con una serie de servicios como la nueva página de cita previa, la nueva página de inscripciones municipales y los mapas temáticos, que permiten a los ciudadanos, junto con la sede electrónica, el poder estar informado y realizar trámites digitales con el Ayuntamiento de forma prácticamente 100% digital y desde cualquier dispositivo y ubicación.

4) Mejorar la red de infraestructuras del Ayuntamiento:

a) Aumentando la conectividad y las comunicaciones en las diferentes dependencias municipales, en base a la extensión de enlaces robustos con mayor capacidad y a la red de telefonía tanto fija como móvil. Se ha finalizado el despliegue de la nueva red de comunicaciones, que sirve como base para el despliegue de los enlaces de datos, sobre la que además circula todo el tráfico de telefonía fija. En el ámbito de la telefonía móvil, se ha puesto en marcha el módulo de Gestión Remota de Dispositivos.

b) Extendiendo la cobertura WiFi, de uso público y gratuito, en diferentes estancias municipales.

Se ha iniciado el proyecto para la puesta en marcha de la nueva wifi municipal. Una wifi robusta, fiable y segura que permita realizar conexiones para el público en general, pero también para la conexión en un ámbito privado, en distintas estancias municipales.

Comienza el turno de preguntas.

Dña. Teresa felicita a D. Miguel por el trabajo realizado por todo el año. Indica que siguen habiendo problemas con algunos ciudadanos que no terminan de utilizar la web, pregunta si cabría la posibilidad de plantear a asociaciones de vecinos un encuentro para explicar cómo funciona la red municipal, que se pudiera realizar en los distritos o algo así.

D. Antonio agradece que se les facilite los informes antes de la Comisión e indica que no han sido capaces de acceder a los enlaces de los bloggers que ha contrato el Ayuntamiento.
Además indica que si se entra en la web, en el Pleno Municipal, los datos de VOX están mal puesto, la dirección de correo electrónico y no aparece la extensión.

D. Miguel indica que lo consultará y solventa la incidencia de los datos que aparecen.

Dña. Diana manifiesta que el objeto fundamental es que ellos muevan en sus redes actuaciones que tienen que ver con Alcalá, que no se trata de un blog.

Dña. Teresa indica que su currículum había desaparecido.

D. Miguel indica que si aparece.

Dña. Esther comenta con respecto a las inscripciones de “La Navidad llega a tu barrio”, indica que por ejemplo para las entradas al Belén sólo deja coger dos entradas y no te permite ver cuantas entradas quedan libres, como sugerencia que exista la posibilidad de ver las entradas disponibles, ya que si es una actividad para hacer en familia y solo se pueden seleccionar dos entradas cuando vuelves a realizar otra compra puede que no quede para la misma hora.

Le traslada una queja que les ha llegado al grupo y no se le ha contestado, así como que todavía hay ciudadanos que se quejan que cuando entras en google, no te lleva a la página directamente.

D. Miguel le pregunta por la fecha de la queja y la temática. En cuanto al otro asunto planteado por Dña. Esther, vuelve a explicar lo ya aclarado en anteriores comisiones.

Dña. Susana solicita el listado de los “influencers o bloggers” que ha contratado el Ayto.
Da la enhorabuena a D. Miguel por el trabajo realizado durante todo este año y recordarle la agilización de internet y cambio de ordenadores en los grupos políticos.
Pregunta por los bonos sociales, si se puede realizar a través de la sede electrónica.

D. Miguel, indica que si se puede realizar.

- Respecto a los procesos nuevos del 2021, ya irá comentando todo lo que hay.
- En cuanto a los encuentros con asociaciones para enseñarles a usar la página web, no ve inconveniente alguno, mediante los distritos.
- El tema de los blogueros, lo consultará pero cree que el Instagram del Ayuntamiento se ha ido mencionando a todos ellos.
- En relación a las inscripciones a actividades de Navidad, aclara que por un lado está el portal de inscripciones municipales, que es lo que se puso en marcha nuevo desde innovación, calendarios de citas para inscripciones a las actividades (Navidad llega a tu barrio, Navidad Igualdad,…), lo que comentaba Esther es otro proceso, que funciona como en el Teatro Salón Cervantes, va por un sistema de gestión a través de una empresa. Se lo trasladará a la Concejalía correspondiente para que lo consulten a la empresa.
- Indica que los ordenadores a los grupos políticos se van a cambiar, cuando se hayan renovado de forma prioritaria los ordenadores de uso continuo de las áreas más transversales del Ayuntamiento.

Se levanta la sesión a las 10:00 horas.