



Alfajar,

ejemplo de Administración Electrónica

ENCLAVADA EN UNO DE LOS PARAJES MÁS ESPECTACULARES DE ESPAÑA, EL PARQUE NATURAL DE LA ALBUFERA, LA LOCALIDAD VALENCIANA DE ALFAR SE HA CONVERTIDO EN PROTAGONISTA DE UNO DE LOS PROYECTOS MÁS IMPORTANTES DE INNOVACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Texto: Mar Carpena



CON una población total de 20.825 habitantes, el municipio de Alfajar, a poco más de cinco kilómetros de la ciudad de Valencia, es sinónimo de huerta, regadíos, arroz. Una imagen a la que a muchos les costaría sumar innovación y tecnología y que se ha visto transformada en los últimos años. Además de protagonizar un notable incremento industrial y comercial, Alfajar se ponía a la cabeza, a finales de 2004, de un ambicioso Plan de Modernización que le ha conducido a las primeras filas de la Administración Electrónica.

Un Plan que se configuraba en torno a tres ideas: la consecución de un nuevo modelo de relación con la ciudadanía, la mejora continua en la gestión y la utilización de las nuevas tecnologías como instrumentos del cambio.

El objetivo: conseguir una Administración local eficaz, eficiente y cercana a los ciudadanos. "El Plan de Modernización del Ayuntamiento de Alfajar supone



una transformación integral de la estructura administrativa y cultural de la organización municipal", explica Emilio Muñoz, alcalde del municipio.

La introducción del dato único compartido podría considerarse una de las bases de todo el proceso de modernización del Ayuntamiento, "no sólo en cuanto a la unificación de terceros sino también a nivel de gestión interdepartamental".

Antes del Plan de Modernización, el Ayuntamiento disponía de aplicaciones

informáticas en las áreas de Intervención, Tesorería y Padrón que gestionaban sus datos, sin la posibilidad de compartirlos con el resto de la organización.

La utilización de aplicaciones informáticas basadas en el dato único ha llegado de forma paulatina a todas las áreas de la gestión municipal. Así, el proyecto se iniciaba con una primera fase, de marzo de 2004 a marzo de 2005, en la que se abordó la adaptación y ampliación de servidores y

equipos microinformáticos del consistorio. "A partir de ahí, se comenzaron a realizar las implantaciones de aplicaciones informáticas en las áreas de Población, Registro, Gestión Tributaria y Recaudación, Nóminas, Multas, etc. Al mismo tiempo se desarrollaron iniciativas tendentes a la reestructuración de procedimientos municipales tan alejados de la ciudadanía después de años de gestión burocrática, tales como el Plan Estratégico de Modernización, inventa-



rio procedimientos, Reglamentos de atención ciudadana, etc.", explica Muñoz. De esta primera fase, el alcalde destaca la puesta en marcha del Servicio de Atención a la Ciudadanía, el SAC; y el Portal Municipal (www.alfafar.com) como "un vehículo de acercamiento de los ciudadanos a su Administración".

La segunda etapa del proyecto ha correspondido a la introducción del soporte informático en el área de gestión económica y contabilidad, RRHH, la consolidación de la mecanización de expedientes en todas las unidades de gestión y la introducción de la cartografía digital.

UN BUEN EQUIPO

T-Systems ha sido uno de los mayores aliados del Ayuntamiento en su modernización. La compañía fue la responsable de realizar todo el proyecto, tanto en lo que se refiere a la implantación de las aplicaciones informáticas como a la consultoría técnica. "En la contratación de T-Systems se valoró el alcance y adecuación del proyecto técnico a las expectativas del gobierno municipal, la oferta económica y la experiencia validada con otras administraciones", aclara Emilio Muñoz.

Junto a T-Systems, proveedores como TecnoCom, Misco o Telemiran han participado también en la 'renovación' del Ayuntamiento, haciéndose cargo de distintos dispositivos de hardware que conforman la infraestructura TI del Consisto-



Emilio Muñoz

"El Plan supone una transformación integral de la estructura administrativa y cultural de la organización municipal"

rio, junto a la base de datos única, que se gestiona con Oracle.

A pesar de que no se ha realizado ninguna evaluación cuantitativa del grado de satisfacción de los ciudadanos ante el Plan de Modernización, la sensación es más que positiva por parte de su responsable máximo y por ello, Emilio Muñoz no duda en afirmar que "la utilización masiva del servicio de Atención Ciudadana y la opinión mostrada de forma espon-

tánea por la ciudadanía es positiva, valorando la amplitud de horarios, las nuevas instalaciones y la atención personalizada. En definitiva, los alfafarenses perciben un cambio y una mejora. Además, la orientación hacia la ciudadanía ha facilitado la reordenación de trámites".

Sin embargo, lejos de quedarse en este punto, el Ayuntamiento de Alfafar sigue apostando por la innovación y la utilización de las TI y, con la mirada puesta en el futuro y una inversión en tecnología del 15 por ciento anual del presupuesto municipal, ya tiene previstas nuevas actuaciones.

"En breve, ampliaremos el portal municipal con la introducción de la carpeta ciudadana y pasarelas de pago telemático. Además, estamos desarrollando el proyecto 'e-alfafar', subvencionado por el Ministerio de AAPP que, en esencia, se trata de un proyecto de mejora de la infraestructura tecnológica municipal para implementar, a través de una red local de acceso a la Administración electrónica, el conjunto de servicios y recursos e innovaciones disponibles, a través de métodos de interoperabilidad con las AAPP. Incorpora también soluciones compatibles para el uso de la firma electrónica y el DNI electrónico".

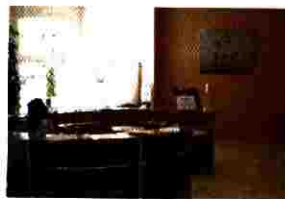
Una apuesta decidida por las TI pero, sobre todo, por su utilización como herramienta para mejorar la atención al ciudadano. 🌟

● El SAC, un puente de unión con el ciudadano

Operativo desde febrero de 2005, el Servicio de Atención a la Ciudadanía, el SAC, supone la aplicación de las nuevas tecnologías que configuran la Sociedad de la Información, para establecer canales interactivos de comunicación que acerquen la gestión municipal a los ciudadanos de Alfafar.

A través del SAC, el Ayuntamiento ha creado un nuevo estilo en su atención al ciudadano, con un servicio:

- **Más accesible y de mayor calidad:** con unas tecnologías y unas instalaciones pensadas por y para la ciudadanía, con unos horarios amplios adaptados a sus necesidades y con un equipo de profesionales para quienes lo importante es ayudar.



- **Más participativo:** con un nuevo servicio de quejas y reclamaciones, para que la voz ciudadana sea tenida en cuenta en todo momento.

- **Más eficaz y eficiente:** donde se puede disponer de mejor información, más clara y en el momento y donde prácticamente todas las gestiones y trámites municipales se resuelven con agilidad y rapidez.

- Con un **amplio catálogo de servicios** que reúne la práctica totalidad de los trámites municipales, bien en su iniciación, bien con carácter finalista.

- Con un **personal formado** en la polivalencia

para la gestión de todos los trámites.