

D^a AMPARO ORTEGA HERNÁNDEZ Y D. JOSÉ LUIS TREBOLLE LARRAZ, CONCEJALES DEL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES, AL AMPARO DE LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 62 DEL REGLAMENTO ORGÁNICO DEL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES, PRESENTAN LA SIGUIENTE MOCIÓN PARA SU INCLUSIÓN EN EL ORDEN DEL DÍA DEL PLENO ORDINARIO DE ABRIL DE 2026, PARA SU DEBATE Y APROBACIÓN EN SU CASO

PARA LA MEJORA DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES

El acceso claro y comprensible a la información administrativa no puede ser un obstáculo para los vecinos. Debe ser, por el contrario, una garantía básica en su relación con el Ayuntamiento.

Las leyes que regulan la actuación de las administraciones públicas no dejan lugar a dudas. La normativa vigente obliga a facilitar la información, a simplificar los procedimientos y a acompañar al ciudadano en su relación con la administración. No se trata de una opción, sino de una obligación.

Sin embargo, la realidad que trasladan muchos vecinos de San Sebastián de los Reyes es distinta. A día de hoy, realizar un trámite municipal sigue siendo, en demasiadas ocasiones, un proceso poco claro, fragmentado y, en algunos casos, frustrante.

No siempre es sencillo saber qué trámite corresponde a cada situación, qué departamento es el competente o qué documentación se debe aportar. Esta dificultad no responde a la ausencia de servicios, sino a la forma en la que se organizan y se presentan.

La web municipal, pese a su renovación reciente, continúa estructurada en gran medida desde la lógica interna del Ayuntamiento y no desde las necesidades reales del vecino. La información existe, pero está dispersa, segmentada y, en muchos casos, poco orientada a quien simplemente quiere resolver una gestión concreta.

Tampoco existe un punto de entrada claro que responda a una pregunta básica que cualquier ciudadano se hace al iniciar una gestión: “qué tengo que hacer”. Esta ausencia obliga a muchos vecinos a navegar por distintas secciones, consultar múltiples páginas o acudir directamente a la atención presencial para resolver dudas que deberían poder aclararse de forma sencilla.

Esta situación tiene consecuencias evidentes. Genera desplazamientos innecesarios, incrementa la carga de trabajo de los servicios de atención y, sobre todo, dificulta el acceso efectivo a los servicios públicos, especialmente para quienes tienen menos familiaridad con la administración electrónica.



La digitalización, por sí sola, no resuelve estos problemas. Si no va acompañada de claridad, orden y herramientas de apoyo, puede incluso ampliarlos.

Por eso, es necesario dar un paso más. No basta con tener trámites disponibles. Es imprescindible hacerlos comprensibles, accesibles y realmente utilizables.

Hoy existen herramientas que permiten mejorar de forma significativa la experiencia del usuario, desde sistemas de organización más claros hasta soluciones de asistencia digital que orientan al ciudadano y le guían paso a paso. Incorporarlas no es una cuestión de modernización estética, sino de eficacia y de servicio público.

Se trata, en definitiva, de situar al vecino en el centro y de facilitarle algo tan básico como saber qué tiene que hacer, cómo hacerlo y dónde acudir.

Por este motivo, proponemos al Pleno para su debate y aprobación la siguiente

MOCIÓN

1. Instar a la Junta de Gobierno a revisar y mejorar la página web municipal con el objetivo de facilitar un acceso más claro, sencillo y efectivo a la información y a los trámites administrativos. En este marco, se estudiará la creación de un punto de acceso único, visible desde la portada, que permita al ciudadano identificar de forma directa qué gestión necesita realizar, a dónde dirigirse y qué documentación es necesaria, superando la actual dispersión de contenidos.
2. Asimismo, se propone valorar la incorporación de herramientas de orientación al usuario que faciliten la navegación y la realización de trámites, incluyendo el análisis de soluciones basadas en inteligencia artificial que permitan guiar al ciudadano de forma intuitiva y personalizada. Estas herramientas podrán implantarse garantizando en todo caso la protección de los datos personales, la seguridad de la información municipal y el cumplimiento de la normativa vigente, de manera que su uso no suponga riesgos ni para el Ayuntamiento ni para los vecinos, sino una mejora real en la accesibilidad y en la calidad del servicio público.

TREBOLLE
LARRAZ JOSE
LUIS - 34940582V

Firmado digitalmente
por TREBOLLE LARRAZ
JOSE LUIS - 34940582V
Fecha: 2026.04.11
23:48:38 +02'00'

Firmado por ORTEGA
HERNANDEZ MARIA AMPARO -
***8084** el día 11/04/2026
con un certificado emitido
por AC FNMT Usuarios

En San Sebastián de los Reyes, a 11 de Abril de 2026



CERTIFICADO DE SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO

YOLANDA DUART ROSA, SECRETARIA GENERAL DEL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES (MADRID)

CERTIFICO:

Que el **Ayuntamiento Pleno** de esta Corporación, en sesión ordinaria celebrada el día 16 de abril de 2026, adoptó, entre otros, el siguiente acuerdo:

10. MOCIÓN PRESENTADA CONJUNTAMENTE POR DÑA. AMPARO ORTEGA HERNÁNDEZ Y D. JOSÉ LUIS TREBOLLE LARRAZ (CONCEJALES NO ADSCRITOS) PARA LA MEJORA DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo art. 60.1 del Reglamento Orgánico del Pleno (R.O.P.), se somete a votación la ratificación de la inclusión de este asunto en el orden del día por no contar con dictamen previo de la Comisión Permanente correspondiente, siendo aprobado por unanimidad de los presentes.

Vista la Moción presentada conjuntamente por Dña. Amparo Ortega Hernández Y D. José Luis Trebolle Larraz (concejales no adscritos), con fecha 13 de abril de 2026 y con registro general de entrada número 15579.

Tras su lectura y debate, se somete a votación, con el siguiente resultado:

VOTOS A FAVOR: **22** (10 PP, 4 PSOE, 2 II-ISSR, 1 MM, 1 VXSSR, 1 Amparo Ortega Hernández, 1 José Luis Trebolle Larraz, 1 Andrés García-Caro Medina, 1 Javier Cortés Monasterio)

VOTOS EN CONTRA: **0**

ABSTENCIONES DE VOTAR: **1** (1 VOX)

ABSTENCIONES POR APLICACIÓN DEL ART. 75.2 R.O.P.: **2** (1 PP, Nuria Castro Crespo; 1 II-ISSR, Juan Torres García)

En consecuencia, el Pleno municipal, **fija la posición plenaria en relación con la moción**, en los siguientes términos:

1. Instar a la Junta de Gobierno a revisar y mejorar la página web municipal con el objetivo de facilitar un acceso más claro, sencillo y efectivo a la información y a los trámites administrativos. En este marco, se estudiará la creación de un punto de acceso único, visible desde la portada, que permita al ciudadano identificar de forma directa qué gestión necesita realizar, a dónde dirigirse y qué documentación es necesaria, superando la actual dispersión de contenidos.

2. Asimismo, se propone valorar la incorporación de herramientas de orientación al usuario que faciliten la navegación y la realización de trámites, incluyendo el análisis de soluciones basadas en inteligencia artificial que permitan guiar al ciudadano de forma intuitiva y personalizada. Estas herramientas podrán implantarse garantizando en todo caso la protección de los datos personales, la seguridad de la información municipal y el cumplimiento de la normativa vigente, de manera que su uso no suponga riesgos ni para el Ayuntamiento ni para los vecinos, sino una mejora real en la accesibilidad y en la calidad del servicio público.

Para que así conste, y de orden y con el visto bueno del Sra. Alcaldesa-Presidenta, se emite el presente certificado. De conformidad con el artículo 206 del RD 2568/1986, se hace la expresa advertencia de que el presente certificado se expide antes de la aprobación de la correspondiente acta relativa a la sesión del Pleno en cuestión. En San Sebastián de los Reyes, a la fecha y con las firmas electrónicas que figuran en este documento.

Vº Bº

LA ALCALDESA-PRESIDENTA

Fdo. Lucía Soledad Fernández Alonso



LA SECRETARIA GENERAL
DEL PLENO

