

Tafalla Nuevos correos para la comunicación externa e interna

“Estamos aislados y desbordados”. Así de tajante se muestra el alcalde de Tafalla, Jesús Arrizubieta, al referirse al ciberataque a Animsa que afecta, entre otros muchos, a su ayuntamiento y que está provocando, reconoce, más de un quebradero de cabeza. Ha trastocado la vida municipal desde hace una semana: ni la ciudadanía puede comunicarse con el consistorio vía telemática ni el ayuntamiento puede hacer lo propio con el vecindario.

La dificultad se traslada también al propio funcionamiento interno. “Estamos saliendo del paso como podemos”. Se han creado direcciones de correo electrónico alternativas para la comunicación con el ciudadano y entre áreas cuando no es posible la telefónica, que vuelve a ser la vía más utilizada estos días. Los problemas informáticos se han dado, además, en las fechas para formalizar la matriculación de la escuela infantil que, este año, debe hacerse presencialmente en el consistorio.

Reconoce el alcalde que, aunque todos los trámites son urgentes, este en concreto

les preocupaba porque los plazos son los mismos para toda Navarra. “Estamos en permanente contacto con la escuela infantil y ellos con nosotros para facilitar estos trámites a las familias lo máximo posible”. También está paralizada desde la semana pasada la recepción de instancias de forma telemática, aunque sí pueden entregarse de manera presencial.

Pese a la situación, no se ha notado una mayor sobrecarga de la atención presencial, aunque sí que se han incrementado las llamadas telefónicas relacionadas con preguntas sobre la imposibilidad de consultar la web o hacer trámites de manera telemática.

“Lo peor de toda esta situación es que no sabemos hasta cuándo se va a prolongar. Se ha vuelto a tirar de teléfono y se recupera el papel, pero el problema es que éste lo habíamos suprimido en algunos casos”, concluye Arrizubieta.



Sangüesa Más de 100 entradas hechas “a mano” para la comida de la juventud

“Gracias al compromiso de los trabajadores municipales y a la comprensión ciudadana estamos capeando el temporal”. Mikel Mayayo, concejal de Comunicación del Ayuntamiento de Sangüesa, reconoce que no están siendo días fáciles en el consistorio ante el apagón informático (web, correos, sede electrónica) por el ciberataque a Animsa. “Se ha reaccionado rápido creando cuentas de correo alternativas (una general, otra de cultura, etc.), y ha aumentado la atención directa, sobre todo telefónica. Suerte que tenemos otros canales de comunicación como las redes sociales. En WhatsApp sumamos 2.000 personas inscritas”, indica.

A nivel municipal, “más que por la información, que también, la problemática se está dando por un aumento del trabajo”. “Hay procesos automatizados que ahora toca hacer manualmente. Por ejemplo, este fin de semana hay una comida de la juventud y tocó crear un correo específico para las inscripciones. Se

pidió a los interesados enviar allí los recibos del pago en el banco con sus nombres, y luego les reenviábamos entradas elaboradas una a una con una plantilla. Y han sido más de cien”, asegura.

Cree que el ciudadano “ya se ha acostumbrado a funcionar telemáticamente” y que por eso estos días son de desconcierto. La situación afectó a los últimos días de matriculaciones de la escuela de música (“eran online y hubo que llamar a familias”), mientras que la compra de entradas para espectáculos de la casa de cultura “ha pasado a hacerse vía telefónica”.

“También ha habido problemas con correos electrónicos que no han llegado, por ejemplo para reuniones con el Gobierno, o a la hora de recibir presupuestos pedidos días atrás en torno a las celebraciones veraniegas del 900 aniversario de Sangüesa”, indica.



Alsasua “No podemos pagar facturas porque no llegan al Ayuntamiento”

El problema común a 137 impide al consistorio alsasuarra abonar las facturas que, de normal, le son remitidas por proveedores por vía informática. “Hay dos fórmulas de enviarlas: a través de la sede electrónica, de la web, que no funciona, o a través del programa FACE”. En este último caso -asegura el alcalde, Javier Ollo- los proveedores pueden enviar la factura pero el Ayuntamiento no la puede recibir. “Puede suceder que se piense que se ha emitido bien pero es imposible tenerla, con lo cual, imposible pagarla. Hemos de tener en cuenta que se paga de normal a 30 días vencidos. Llevamos con este problema una semana y no sabemos cuándo se va a solucionar”. La única vía posible de tramitar una factura es de manera presencial en las oficinas municipales. Es un paso atrás en el modelo de funcionamiento. “El 99% de las facturas se emiten de manera electrónica”, precisa el alcalde. Hay un segundo perjuicio: “cada empleado del

Ayuntamiento dispone de un correo electrónico, pero no funciona”. No pueden enviar ni recibir correos, con la consecuente afección en la comunicación interna y con los vecinos y servicios externos.

La solución propuesta de crear cuentas Gmail no resulta convincente a efectos legales. “Para ayuntamientos grandes puede resultar no válida por contravenir la ley de protección de datos”, aprecia el alcalde a partir de las dudas generadas en la secretaría municipal. Ayuntamientos, como el de Alsasua, se han dirigido a Animsa para que les proporcione una solución a éste y otros problemas, asegura Javier Ollo. Sin servicio parcial del 012, trámites y solicitudes vecinales para acceder a un programa o servicio se resuelven vía telefónica y con la recuperación del programa Excel.



Aranguren “Volvemos al pasado, pero los vecinos han reaccionado bien”

En Aranguren no funciona la sede electrónica para tramitar licencias, ni el correo electrónico ni la página web desde la que informar a vecinos y acceder a comunicaciones o reservas. Todos los servicios que funcionan a través de Animsa se “cayeron” con la consiguiente afección a vecindario, empresas y al personal municipal y de los servicios públicos. Sí funciona el servidor propio y con él toda la información del Consistorio y sigue el trabajo diario. Pero las comunicaciones han vuelto a ser telefónicas y presenciales y las notificaciones presenciales.

Aunque no hay fecha para su resolución, las técnicas municipales confían en el trabajo de Animsa. “La dependencia es total. No se pueden hacer gestiones que ahora son obligatorias por esta vía con empresas y profesionales y cada vez más habituales para vecinos”, resumen.

Esta circunstancia se ha traducido en

mayor presencia de personas en la oficina de atención al ciudadano. Allí hay que acudir para recoger certificados y licencias, para confirmar pagos. Lo mismo ocurre con la escuela de música o las instalaciones deportivas. Lo que en los últimos años se hacía telemáticamente ahora es vía teléfono o presencial. Lo han notado en el polideportivo. A través de la página web municipal se accedía a la reserva para las pistas y hasta para la calle donde nadar en la piscina cubierta.

Arancha Fontenla, informática, lo resume como una vuelta al pasado. “A lo que teníamos anteayer. Con la incomodidad que pueda suponer, porque la vía electrónica es cómoda si funciona”, dice. Raquel Asiáin, secretaria, subraya la respuesta ciudadana. “No ha habido protestas ni quejas”, agradece.



Corella “Estás todo el día colgado del teléfono, esto es un caos”

“Estás todo el día colgado del teléfono. Esto es un caos. Espero que se solucione pronto”. Son palabras del alcalde de Corella, Gorka García, para quien, hasta que no ocurre un ciberataque como el que desde el pasado miércoles 18 afecta al Ayuntamiento que dirige, “no sabes los problemas que puede causar”. “Nos ha afectado a los correos electrónicos y la sede electrónica, lo que nos supone una extorsión porque no nos llega ninguna comunicación o citación. Entre nosotros no podemos comunicarnos, y los vecinos tampoco con el Ayuntamiento a través de esos medios, por lo que los que quieren pedir certificados, etc. tienen que venir al consistorio para hacerlo presencialmente en lugar de realizarlo por los otros medios”, dice. Añade que están acudiendo muchas personas “sobre todo para instancias, empadronamientos y certificados”. No obstante, señala que no ha habido hasta ahora largas filas de espera o colapso en la centralita te-

lefónica, aunque sí muchas llamadas. “Hemos informado de la situación a través de la web y de las redes sociales”, indica, al tiempo que comenta que no se han visto afectados quienes se abonan a las piscinas de verano “porque lo hacemos a través de una empresa, con QR”. En cuanto al funcionamiento del Ayuntamiento, “no podemos convocar comisiones, plenos, etc., por lo que hemos creado un correo interno para comunicarnos y poder hacer esas convocatorias o transmitirnos información de proyectos o de ayudas”, dice. “Por ejemplo, el 30 de mayo acaba el plazo para optar a una subvención de rutas ciclables. Si no se puede pedir a través de los medios telemáticos, entiendo que desde el Gobierno foral nos darán otra alternativa para poder hacerlo, pero estamos en esa incertidumbre”, refleja.



Estella Matriculación presencial este año en la escuela infantil

Mediante las redes sociales anunció este lunes el Ayuntamiento de Estella la puesta en marcha de un nuevo correo electrónico temporal para facilitar a la ciudadanía los trámites de urgencia. La decisión se adoptó viendo que la problemática derivada del ciberataque que ha sufrido la empresa pública Animsa se prolonga en el tiempo. Asimismo, recuerda el consistorio que pueden plantearse las consultas por teléfono.

El alcalde, Koldo Leoz, reconoce que la situación está suponiendo “un perjuicio importante” para la actividad municipal, que funciona “mucho y bien” vía web. Pese a ello, insiste en que se sigue trabajando y atendiendo dentro las dificultades derivadas del ciberataque. Como a otros muchos consistorios afectados, esta situación ha sobrevenido en la semana de matriculaciones en la escuela infantil, un trámite que este año se ha derivado a la presencialidad.

La directora de la escuela explica que,

conocido el problema, se avisó por teléfono a todas las familias para indicarles la forma de proceder. “Además se habilitó un nuevo correo electrónico para que si alguna familia no podía acudir hiciera llegar la documentación. Se barajó pedir una ampliación del plazo pero al ser el mismo para todas las de Navarra no era posible”.

El Ayuntamiento de Estella ahora mismo no tenía abierto ningún proceso que fuera a verse afectado por el ataque más allá del concurso de ideas previsto en torno al frontón Lizarra y su entorno. Las propuestas, explica Leoz, debían mandarse al correo municipal del secretario que no funciona. Ante esta situación, una vez se solucione todo, el ayuntamiento valorará si ampliar el plazo o volver a establecer uno nuevo para garantizar que todas las ideas sean tenidas en cuenta.

