



Pliego de prescripciones técnicas para la contratación de un Servicio de coordinación y seguimiento de las actividades de dinamización de los centros de la Red Insular de Centros de Inclusión Digital de Tenerife (RICID).

1. Antecedentes

El Cabildo de Tenerife ha venido gestionando durante los últimos años una red de telecentros, distribuida por toda la geografía insular, denominada Red Insular de Centros de Acceso Público a Internet (RICAPI).

Esta red se creó en el marco del Convenio de colaboración entre el Estado, la Entidad Pública Empresarial Red.es y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), a partir de las convocatorias públicas promovidas entre los años 2003 y 2005 por la Corporación Insular a la que se adhirieron los Ayuntamientos de la isla. Su objetivo fue impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información, promover la utilización de las TIC y facilitar el acceso a toda la ciudadanía, evitando la exclusión de determinados colectivos por razones geográficas, sociales o económicas. Hasta el momento la RICAPI se encontraba integrada por 89 centros.

Con el objeto de asegurar la continuidad de los servicios que ofrecen esos centros a la ciudadanía, se ha hecho necesario definir un proceso de optimización de las condiciones técnicas, económicas y de calidad integral del servicio, de acuerdo a la evolución de las tecnologías, al despliegue de nuevas infraestructuras y a las condiciones actuales del mercado. Al mismo tiempo, se ha pretendido superar la consideración inicial de estos centros como simples espacios desde los que conectarse a Internet, y potenciar su papel de lugares de inclusión digital y formación, a través de actividades de dinamización que añadan verdadero valor para la ciudadanía.

Para reforzar este nuevo planteamiento, la RICAPI pasa a denominarse **Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID)** de la isla de Tenerife, y podría definirse como una red distribuida por toda la geografía insular, con especial atención a los lugares con mayores problemas de conectividad, que permita impulsar la denominada Sociedad de la Información y promover la utilización de las TIC por todas aquellas personas que pudieran encontrar barreras o dificultades para hacerlo, por razón de su lugar de residencia o por cualquier otra circunstancia de índole social o económica.

De manera sintética, los centros de la RICID constan de un espacio de acceso público en el que existen ordenadores con conexión a Internet, ya sea para uso individual o, preferentemente, para realizar actividades guiadas por el dinamizador del centro (por ejemplo, cursos de formación).

El modelo de gestión de la RICID es mixto y se articula a través de convenios de colaboración entre el Cabildo de Tenerife y los municipios donde se ubican los centros. El primero asume la dotación y mantenimiento informático y la conectividad, mientras que los ayuntamientos gestionan los locales y aportan los dinamizadores de los centros.



Dado el número y diversidad de los centros de la RICID, se hace necesario establecer un mecanismo de coordinación de las actividades de dinamización en todos ellos, que permita aplicar unos criterios generales comunes a toda la Red y realizar un seguimiento de las actividades realizadas, de tal forma que se garantice que los centros de la RICID cumplen su función de servicio público según los objetivos establecidos. Por este motivo se propone la presente contratación de un **“Servicio de coordinación y seguimiento de las actividades de dinamización de los centros de la Red Insular de Centros de Inclusión Digital de Tenerife (RICID)”**.

2. Objeto

El objeto del presente contrato consiste en la prestación de un **servicio de coordinación y seguimiento** de las **actividades de dinamización** de los centros adscritos a la Red Insular de Centros de Inclusión Digital de Tenerife (RICID).

Dicho servicio consistirá en definir y ejecutar un **Plan Insular de Dinamización**, lo que se traduce en realizar, de forma continua durante la vigencia del contrato, las siguientes tareas:

- Elaboración de un Plan Insular de Dinamización conforme lo previsto en la cláusula 5.
- Coordinación y seguimiento de su correcta ejecución.
- Apoyo y asesoramiento permanente a los dinamizadores municipales, al menos, en los siguientes servicios:
 - En el servicio que éstos prestan a la ciudadanía como usuaria final de los centros.
 - En la formulación, preparación y desarrollo de las acciones a incluir en los Planes de Dinamización Municipales.
 - En la correcta aplicación del Protocolo de trabajo para la gestión y dinamización de la Red de Centros de Inclusión Digital (disponible en la dirección http://www.tenerife.es/documentos/protocolo_cabtfe_RICID.pdf).

Esta tarea implica atender las necesidades de asistencia de los dinamizadores municipales, tanto cuando se formule a petición de éstos, como a través de las visitas periódicas obligatorias que debe realizar la dinamización insular a los centros de la red, con el objetivo de captar y atender, en la medida de lo posible, sus demandas y necesidades.

- Formación a los dinamizadores municipales, dado que son el referente tecnológico de la zona, para mejorar su capacitación, tanto en la competencia y ejercicio profesional de la dinamización como en aspectos técnicos.

El servicio será prestado por un equipo de trabajo que se denominará **Equipo de Dinamización Insular (EDI)**, integrado por al menos dos personas, bajo la supervisión de la Unidad de Modernización y Asistencia Municipal del Cabildo de Tenerife. Sintetizando, el objetivo del EDI puede resumirse en la frase “dinamizar a los dinamizadores”. Las tareas y funciones del EDI se definen con mayor detalle en el siguiente apartado de este pliego.



3. Alcance

El número de centros adscritos a la RICID asciende a 61 en este momento, existiendo la posibilidad de que, durante la vigencia del contrato, se produzcan altas de nuevos centros (lo que no significa necesariamente el incremento en el número de dinamizadores) o bajas de centros existentes. En todo caso, mientras las altas/bajas de centros no superen el 20% del parque inicial, la facturación no se verá alterada. Si se supera ese límite, la facturación se incrementará/reducirá por cada centro de más o de menos de forma proporcional.

Un centro de inclusión digital es un espacio público destinado a usos muy heterogéneos, apto para todas las edades, niveles de conocimiento y segmentos de población.

Los **usos prioritarios** previstos son los siguientes:

- **Actividades formativas programadas**, por ejemplo, manejo de programas ofimáticos (procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones, bases de datos), correo electrónico, calendarios, etcétera.
- **Utilización por colectivos sociales**, donde se pone la infraestructura del centro a disposición de asociaciones cívicas, con el interés común de fomentar la dinamización socioeconómica de la población local.
- **Utilización libre**, con el asesoramiento puntual del personal del centro, por ejemplo, para realizar trámites de las administraciones públicas, búsqueda de empleo, acceso a servicios, redes sociales, etcétera.

Los agentes implicados en la gestión y dinamización de los centros de la RICID son los siguientes:

- **A nivel INSULAR:** la Unidad de Modernización y Asistencia Municipal del Cabildo de Tenerife es la responsable de supervisar y dirigir al **Equipo de Dinamización Insular**, que es objeto de la presente contratación.
- **A nivel MUNICIPAL:** cada Ayuntamiento, a través de la concejalía o unidad administrativa correspondiente, es el responsable de designar al dinamizador o dinamizadores de los centros de su municipio, que se han denominado **dinamizadores municipales**.

Además de la coordinación técnica entre el Equipo de Dinamización Insular y los dinamizadores municipales, se establecerá un canal directo de **coordinación interadministrativa** entre la Unidad de Modernización y Asistencia Municipal y las concejalías o unidades administrativas responsables de los centros de cada municipio, a los efectos, entre otras cuestiones, de:

- Garantizar el cumplimiento del convenio.
- Identificar iniciativas de otras áreas de los ayuntamientos o entidades municipales, o necesidades de la población local, que puedan satisfacerse con la utilización de los centros, así como formular cualquier propuesta de mejora que contribuya a alcanzar los objetivos de la RICID.
- Comunicar al Cabildo cualquier cambio o incidencia de carácter extraordinario que pueda afectar a los centros del municipio.



4. El Equipo de Dinamización Insular

El Equipo de Dinamización Insular estará integrado por al menos dos personas, como mínimo con titulación de Formación profesional o equivalente. Una de las personas deberá estar dedicada de forma exclusiva al proyecto, mientras que la segunda persona deberá tener la dedicación necesaria para garantizar la prestación del servicio, no necesariamente de forma exclusiva.

Además, la empresa que resulte adjudicataria deberá poner a disposición del proyecto todos los medios y recursos que resulten necesarios para la prestación de los servicios en las condiciones establecidas en este pliego. En particular, los siguientes:

- Oficina o lugar de trabajo, en la isla de Tenerife, para el EDI.
- Medios informáticos que requiera el EDI.
- Un vehículo.
- Las aulas que resulten necesarias para impartir la formación a los dinamizadores municipales, que deberán disponer de los medios técnicos e informáticos necesarios.

Las funciones principales del Equipo de Dinamización Insular (EDI) serán las siguientes:

1. Actuar bajo la supervisión de la Unidad de Modernización y Asistencia Municipal, informando en todo momento del desarrollo del plan de trabajo.
2. Elaborar, durante el primer mes de ejecución del contrato, un Plan Insular de Dinamización, que tendrá carácter anual y cuyo contenido básico se describe en el apartado siguiente (Requisitos mínimos del Plan Insular de Dinamización). El objetivo del Plan Insular de Dinamización es mantener un modelo de dinamización homogéneo en el conjunto de la Red.
3. Coordinar y realizar un seguimiento continuo de la RICID en materia de dinamización, utilizando como marco el Protocolo de trabajo para la gestión y dinamización de la RICID y el Plan Insular de Dinamización. Para ello, establecerá una relación directa y fluida con todos y cada uno de los dinamizadores municipales. En el apartado siguiente (Requisitos mínimos del Plan Insular de Dinamización) se enumeran las funciones principales que deberían realizar los dinamizadores municipales.
4. Asesorar de forma personalizada y formar a los dinamizadores municipales al objeto de orientar su labor y mejorar su capacitación. Se establece, como **requisito mínimo**, un total de **260 horas** de formación en materias relacionadas con los usos prioritarios descritos anteriormente.
5. Supervisar las dependencias en las que se ubican los centros y el equipamiento suministrado, al objeto de constatar su estado y la disponibilidad de uso público que garantice el acceso a las mismas de la población local. Se establece, como **requisito mínimo**, la obligación de **visitar cada centro al menos tres veces** durante la vigencia del contrato.
6. Atender y trasladar las solicitudes en cuanto a cambios del personal dinamizador de los centros, modificaciones del horario de apertura, comunicación de incidencias de carácter extraordinario o cualquier otra circunstancia que pueda afectar al funcionamiento de los centros de la RICID.



7. Buscar iniciativas de colaboración entre diferentes entidades, organismos y asociaciones en materia de sensibilización digital que reviertan en la satisfacción de los usuarios finales de los centros.
8. Detectar y difundir programas formativos, foros, charlas u otras actividades de interés para dinamizadores de centros, con la finalidad de enriquecer y renovar sus conocimientos en materia de las TIC y su perfil como formador y dinamizador social.
9. Recopilar información acerca de las actuaciones de otras redes de telecentros a nivel nacional o internacional, con el fin de promover mejoras en la RICID.
10. Explotar datos estadísticos, al objeto de obtener indicadores relativos al uso de los centros y otros indicadores relacionados con el uso de las TIC, y así disponer de información actualizada relacionada con el cumplimiento de los objetivos del proyecto.
11. Como el EDI irá adquiriendo, durante la ejecución del contrato, un conocimiento directo de la realidad de la RICID, estará también entre sus funciones proponer, al Cabildo de Tenerife, mejoras al Protocolo de trabajo para la gestión y dinamización de la RICID.

5. Requisitos mínimos del Plan Insular de Dinamización

Teniendo en cuenta la heterogeneidad de agentes implicados y la diversidad de los propios centros, se hace necesario adoptar una metodología de trabajo común y organizada entre el Cabildo de Tenerife y los ayuntamientos de la isla, desarrollando un trabajo en red y coordinado en cada uno de los centros de la RICID. La planificación de actividades, formación y servicios útiles para la vida cotidiana de las personas son de vital importancia para la RICID, dado que será lo que mantendrá vivo el centro haciendo que los usuarios regresen al mismo. El principal instrumento para articular este requisito es el Plan Insular de Dinamización, cuyos requisitos básicos son:

1. Será elaborado por el Equipo de Dinamización Insular durante el **primer mes** de vigencia del contrato y será sometido a la aprobación de la Unidad de Modernización y Asistencia Municipal del Cabildo de Tenerife.
2. Tendrá carácter anual.
3. Su contenido estará basado en los usos de los centros especificados en el apartado 3 de este pliego.
4. Estará estructurado en dos bloques principales:
 - a. Bloque con la descripción y planificación de acciones comunes, determinadas por el Equipo de Dinamización Insular con el fin de garantizar homogeneidad en la programación de los centros de la Red.
 - b. Bloque con recomendaciones y pautas que les sirvan a los dinamizadores municipales como guía de referencia para elaborar un plan de acción concreto para cada centro o grupo de centros, denominado Plan de Dinamización Municipal. Estos planes municipales se elaborarán de acuerdo a la realidad de cada localidad y de sus necesidades singulares. A medida que el Equipo de Dinamización Insular vaya recibiendo los Planes de Dinamización Municipales, los irá incorporando en esta

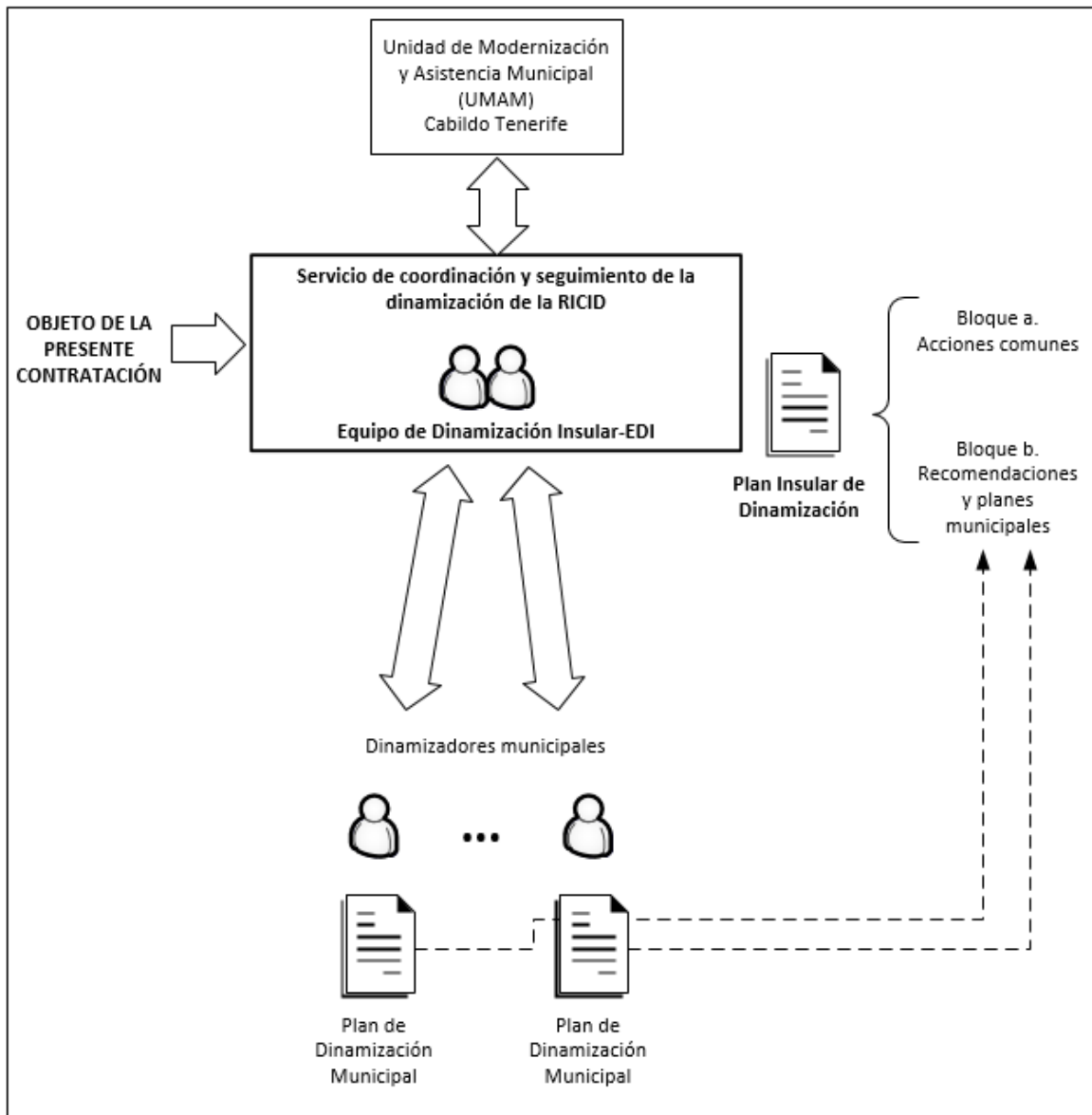


sección del Plan Insular de Dinamización, configurando un documento vivo y dinámico.

5. El Equipo de Dinamización Insular procurará mantener una coherencia global del Plan Insular de Dinamización, al tiempo que tratará de reutilizar las propuestas y experiencias de los Planes de Dinamización Municipales.
6. Entre las recomendaciones para la elaboración de los Planes de Dinamización Municipales, se tendrán en cuenta los siguientes contenidos:
 - a. Descripción del centro y del entorno en el que se ubica, equipamiento disponible, horarios, normas de uso y otros datos que se consideren de interés relativos al centro.
 - b. Programación de acciones formativas a modo de talleres, cursos, jornadas o charlas, etc., que deberán responder a las necesidades de los diversos colectivos y perfiles existentes en la localidad, con especial atención a las personas que, por cualquier causa, pudieran tener mayores dificultades de acceso o utilización de las TIC o se encuentren en situación de brecha digital.
 - c. Propuestas de difusión para dar a conocer el centro y promover las actividades programadas.
7. Aunque los dinamizadores municipales son designados por los ayuntamientos, a continuación se enumeran las funciones principales que éstos deberían realizar y que, por tanto, el Equipo de Dinamización Insular deberá tener en cuenta a la hora de elaborar el Plan Insular de Dinamización y de realizar su labor continua de coordinación, seguimiento, asesoramiento y formación. Esas funciones de los dinamizadores municipales serían, entre otras, las siguientes:
 - Elaborar y desarrollar un Plan de Dinamización Municipal específico del centro o centros asignados, en coordinación con el Plan Insular de Dinamización.
 - Difundir la existencia del centro, dándolo a conocer como punto de acceso a las TIC de la zona en la que se ubica, así como los servicios que se prestan y las actividades programadas, tales como cursos, jornadas informativas, charlas, concursos, etcétera.
 - Guiar, asesorar y prestar apoyo de forma personalizada a usuarios en cuanto al uso de herramientas TIC y acceso a la Sociedad de la Información.
 - Detectar necesidades formativas y actividades de interés tanto para los usuarios habituales como para atraer a personas del entorno, especialmente las que se encuentren en situación de brecha digital.
 - Habilitar y controlar el acceso al centro en el horario establecido.
 - Controlar el alta de usuarios a través de la herramienta de gestión habilitada para ello.
 - Velar por el buen uso del centro, en conformidad a las normas establecidas.
 - Tramitar las incidencias técnicas que se produzcan en el centro.



En la siguiente figura se muestra un esquema con las principales relaciones del contrato y, en especial, respecto al Plan Insular de Dinamización:



6. Otras tareas que deberá realizar el Equipo de Dinamización Insular

Para una acción coherente y organizada del conjunto de la RICID, el Equipo de Dinamización Insular debe tener un ámbito de actuación más amplio que la mera dinamización. A tal efecto, realizará las labores de apoyo y asesoramiento a los dinamizadores municipales en la correcta aplicación del Protocolo de trabajo para la gestión y dinamización de la RICID, en concreto en



relación a los siguientes procedimientos de gestión de los centros, además de la coordinación y supervisión general de los mismos:

- **Gestión para el alta de usuarios:** Previo a la utilización de las instalaciones y servicios ofrecidos por los centros será necesario darse de alta como usuario de la RICID a través de la herramienta de gestión habilitada para ello y según las condiciones establecidas. Cumplimentada la ficha de inscripción y producida el alta, el usuario podrá utilizar en cualquier centro perteneciente a la RICID. Serán los dinamizadores municipales quienes deben velar para que este procedimiento de gestión de alta de usuarios se realice de forma correcta y verificar que las personas que utilizan los recursos del centro son usuarios registrados. El Equipo de Dinamización Insular realizará una supervisión general de estos procesos.
- **Gestión para la solicitud de cambio de horario de apertura de los centros:** El horario de apertura de los centros lo establece cada Ayuntamiento con el requisito mínimo de 25 horas semanales, debiendo colocarse en un lugar visible al objeto de que sea conocido por los usuarios. Cualquier modificación del horario establecido deberá ser notificada por los dinamizadores municipales al Equipo de Dinamización Insular.
- **Gestión de la reserva de centro para colectivos:** Los centros adscritos a la RICID podrán ser usados por colectivos sociales de ámbito local, permitiéndoles organizar y promover jornadas formativas o charlas de difusión relacionadas con el uso de herramientas TIC y acceso a la Sociedad de la Información. Para ello, cualquier colectivo de carácter social y sin ánimo de lucro, tales como asociaciones de vecinos, de comerciantes, de mujeres, de agricultores, de tercera edad, de jóvenes, asociaciones culturales, etc. que deseen hacer uso del centro y su equipamiento informático, deberán acordar la reserva del mismo con el Dinamizador Municipal del centro, en función de la programación ya establecida. El Equipo de Dinamización Insular realizará una supervisión general de este proceso.
- **Gestión de incidencias:** Las incidencias técnicas que se produzcan en un centro serán comunicadas por el Dinamizador Municipal a la empresa que preste el servicio de mantenimiento integral del equipamiento informático, utilizando para ello los canales y herramientas habilitados. El Equipo de Dinamización Insular realizará un seguimiento general de la gestión de incidencias.

7. Documentación y transferencia de conocimiento

La empresa que resulte adjudicataria se compromete, en todo momento, facilitar a las personas designadas por el Cabildo de Tenerife toda la información y documentación sobre el contrato que éstas soliciten, para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos y los criterios adoptados.



8. Control y seguimiento

Entre el órgano de contratación o el órgano en quien delegue y el responsable de la empresa adjudicataria, se realizarán reuniones periódicas con objeto de analizar el nivel de avance del proyecto y los posibles problemas que a lo largo del desarrollo puedan surgir.

Conforme se vayan realizando los trabajos, la empresa adjudicataria dará cuenta de la marcha de los mismos y del cumplimiento los hitos establecidos.

El adjudicatario se responsabilizará del levantamiento de las actas de todas las reuniones que se lleven a cabo y que deberán ser remitidas al día siguiente de su celebración para su aprobación por la Administración.

La Jefa de Unidad Técnica, Sandra Rosales Amador.

El Jefe del Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC, Laureano Zurita Espinosa