



UNIDAD DE MODERNIZACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA MUNICIPAL

ACTUACIONES VIGENTES

ANTECEDENTES

El Cabildo Insular de Tenerife lleva colaborando en la mejora de la gestión municipal a través de líneas de actuación tecnológicas y de gestión del conocimiento desde hace más de dos décadas y lo que en su momento comenzó como un plan de informatización apoyando a los ayuntamientos en la gestión de la contabilidad, evolucionó a un completo Plan de Modernización Continua (PMC) que ha abarcado una amplia variedad de materias tanto tecnológicas como formativas y de adaptación en general a las nuevas tendencias que va marcando la Sociedad de la Información al servicio de la Atención Ciudadana. Todas las acciones que durante años se llevaban aplicando para el desarrollo y mejora de las aplicaciones de gestión interna del ayuntamiento (la informatización de la gestión, es decir el denominado BackOffice), sentaron las bases para que en 2007, con la publicación de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, la Corporación comenzara una línea de colaboración centralizada en esta materia, iniciándola con formación específica e implicación de los diversos perfiles profesionales municipales que debían ser partícipes en el proceso de aplicación de la citada Ley y continuando a partir de 2010 con un importante proyecto (subvencionado por el Gobierno de Canarias) de implantación de Sedes Electrónicas Municipales que permitiera a los ciudadanos de la Isla llevar a cabo los trámites administrativos por una nueva vía de atención, la telemática, la cual vino a cumplimentar las otras dos vías de atención tradicionales (presencial y telefónica)

Indudablemente estas dos grandes líneas de actuación interrelacionadas, el BackOffice y la Administración Electrónica, suponen dos grandes hitos en la historia del PMC pero complementariamente se han desarrollado multitud de acciones cuyos resultados avalan la trayectoria que ha desarrollado el Cabildo en materia de cooperación, colaboración y asistencia municipal en la Isla. Entre estas líneas de actuación se encuentran la gestión de equipamiento informático, software, redes y comunicaciones, soporte informático, páginas webs municipales, gestión de diferentes tipos de licencias, asistencia técnica informática y consultora, elaboración



de catálogo de procedimientos y formularios administrativos, Unidad del Territorio, gestión de la Encuesta de Infraestructura de Equipamiento Local, notificaciones telemáticas, implantación de la efactura, etc. y los Planes de Formación, que además de transmitir conocimientos han sido diseñados para promover el impulso del resto de acciones desarrolladas por el PMC, las interrelaciones entre el personal de los diferentes municipios y la necesaria gestión del cambio.

En lo que respecta a la formación, también se puede hablar de tres grandes momentos o hitos. En primer lugar el plan de formación comenzado en 1999 dirigido a la adaptación del personal de los ayuntamientos al sistema operativo Windows y a las herramientas ofimáticas de gestión como acciones de apoyo a la gran adaptación que tuvo que hacer la Administración Pública a las nuevas tecnologías que imperaban en esa época. En segundo lugar se encuentra, la cobertura, a partir de 2005 de la formación a otras áreas destinadas a la mejora de la gestión interna y sobre todo a la atención al ciudadano con cursos como trabajo en equipo, calidad, idiomas o lengua de signos dirigidos en la atención al ciudadano, así como materias más específicas como derecho urbanístico o Unión Europea. Por último, a partir de 2008 el Plan de formación se especializó en la adaptación de los ayuntamientos a la Administración Electrónica, un reto importante que marcó un momento clave en las actuaciones del entonces PMC.

Hoy en día la consolidación de herramientas como las Plataformas para Sedes Electrónicas, junto a otros instrumentos y el establecimiento de todas las garantías jurídicas y técnicas necesarias, ha permitido en los últimos años, la publicación masiva de las Sedes Electrónicas de la Isla, por parte del Cabildo de Tenerife, con una informatización en la gestión municipal y una puesta a disposición ciudadana de la misma, de más de 83% de los municipios. Esta gestión ha permitido que los ayuntamientos de la Isla, en plena autonomía municipal y con carácter voluntario, cuenten con una Sede Electrónica Municipal desarrollada a través de esta Corporación Insular, consolidando la implantación de la atención telemática municipal ciudadana, con una realidad ya preexistente que conforma un punto de partida de mínimos, al objeto de garantizar la continuidad y el crecimiento de los servicios ofrecidos al ciudadano por vía telemática, a través de la primera línea de atención que son los ayuntamientos, con sus Sedes Electrónicas interconectadas a



la informatización municipal, y con carácter interoperable con otras administraciones o entidades con las que se relaciona el ciudadano, contribuyendo significativamente a la simplificación burocrática y facilitando el cumplimiento de los deberes para con la administración, incluido el pago telemático a través de dichas Sedes Electrónicas.

Situación actual. Evolución hacia un servicio integral de Asistencia Municipal

En la actualidad, una de las grandes líneas estratégicas del Cabildo, es la denominada iniciativa DALiX31, la cual pone a disposición ciudadana el Centro de Proceso de Datos del NAP, que permite operar a las Sedes Electrónicas para poder garantizar el servicio telemático. En este sentido la Corporación se marca como objetivo indudable el situar a la Isla como referencia de la calidad en la gestión municipal a través de los servicios al ciudadano, considerando al medio telemático como uno más junto a los tradicionales pasando, de ser un proyecto situado en un momento temporal, a convertirse en una línea de actuación presente y futura imprescindible para el continuo desarrollo de una administración pública adaptada al ritmo y demandas de la ciudadanía.

Para llevar a cabo todo esto, se considera necesario seguir actuando en la colaboración y asistencia municipal como ejes claves del éxito de los objetivos estratégicos del Cabildo. Por otra parte, tras la experiencia desarrollada por la Corporación en esta materia desde hace más de veinte años y teniendo en cuenta el importante papel que ocupa la asistencia municipal en otras Instituciones de similares competencias, como son las Diputaciones Provinciales, así como las próximas modificaciones que se prevén en la Ley de Bases de Régimen Local, se considera adecuado que las actuaciones desarrolladas hasta el momento evolucionen hacia un servicio de “Asistencia Técnica Municipal Integral” incluido entre los objetivos estratégicos de la Corporación.

Objetivo principal

Prestar asistencia municipal a los ayuntamientos de Tenerife en todas aquellas materias que redunden en la mejora de su gestión interna y en consecuencia en la atención al ciudadano.



ACTUACIONES VIGENTES

Sedes Electrónicas Municipales

Siguiendo con la colaboración municipal en materia de Sedes Electrónicas, cuyo comienzo se remonta al año 2010, el objeto del presente servicio consiste en el soporte, asistencia, actualización y mantenimiento de las Sedes Electrónicas de las Entidades de la isla, la consolidación de los servicios que ofrecen (así como la evolución de los mismos dada la propia naturaleza del servicio que prestan) partiendo de la situación preexistente de informatización de la gestión municipal, además de la puesta a disposición ciudadana a través de las herramientas e instrumentos en explotación, como punto de partida de mínimos, incluida su puesta a disposición ciudadana a través del Proyecto ALiX bajo la iniciativa DALiX31.

- Presupuesto: 122.020,00 euros
- Fecha inicio: 8 de septiembre de 2015 / Fecha finalización: 7 de septiembre de 2016
- Adjudicatario: Galileo Ingeniería y Servicios, S.A.

Sede Electrónica Icod de los Vinos

Siguiendo con la colaboración iniciada en el año 2012 a través del proyecto TE.NO 2015 con el ayuntamiento de Icod de los Vinos para la implantación de una Sede Electrónica, el objeto del presente servicio consiste en el mantenimiento de la plataforma de Servicios de Atención al Ciudadano con enlace a sistemas de backoffice específicos en el Ayuntamiento de Icod de los Vinos.

La finalidad de la contratación es ofrecer a los ciudadanos (particulares y empresas) un servicio cercano, multicanal, de calidad y ajustado a sus necesidades reales.

- Presupuesto: 6.548,40 euros
- Fecha inicio: 1 de agosto de 2015 / Fecha finalización: 31 de julio de 2016
- Adjudicatario: TSystem Iberia S.A.U.



Convenio de colaboración con el ITER para la prestación de servicios electrónicos de gestión a los Ayuntamientos

Prórroga del Convenio suscrito con fecha de 26 de diciembre de 2014 y con fecha de finalización 25 de diciembre de 2015, cuyo objeto es el establecimiento de los términos y condiciones generales bajo los que se desarrolla la colaboración entre el Excmo. Cabildo Insular de Tenerife y el Instituto Tecnológico y de Energías Renovables (ITER) para el aprovechamiento común de los servicios electrónicos que se detallan a continuación:

- Prestación de servicios relacionados con portales y páginas web
 - Asesoramiento y apoyo en la implantación de soluciones tecnológicas puestas a disposición de los ayuntamientos por parte de otras administraciones públicas.
 - Alojamiento, asistencia y mantenimiento del entorno colaborativo desarrollado sobre Microsoft Sharepoint empleado por la Unidad de Modernización y Asistencia Técnica Municipal (UMAM) del Cabildo para su gestión diaria.
 - Establecimiento de un Centro de Atención al Usuario Municipal para la resolución de dudas y/o incidencias relacionadas con las soluciones tecnológicas anteriormente mencionadas y con el entorno colaborativo.
- Presupuesto: 44.940,00 euros
- Fecha inicio: 26 de diciembre de 2014 / Fecha finalización: 25 de diciembre de 2015

Proyecto de actualización y normalización de procedimientos administrativos para su implantación en el Gestor de Expedientes y tramitación telemática mediante las Sedes Electrónicas municipales

Experiencia piloto, que incluye la actualización y normalización de nueve procedimientos, el proyecto consiste en la homogeneización y simplificación de otros tantos procedimientos administrativos así como los formularios de solicitud asociados, para la puesta a disposición ciudadana a través de los distintos canales.



Partiendo de los Catálogos de Procedimientos y Formularios Administrativos con los que cuentan los ayuntamientos – 25 de los cuales fueron elaborados a través de proyectos del Cabildo – se elabora de manera conjunta un catálogo homogéneo en cuanto a nomenclatura, definición y características de los procedimientos y formularios así como en lo referente a la simplificación procedimental.

- Presupuesto: 17.976,00 euros
- Fecha inicio: 13 de noviembre de 2014 / Fecha finalización: 30 de abril 2015
- Adjudicatario: Control y Gestión Canarias, S.L.

Consultoría jurídicoinformática apoyo ayuntamientos

Experiencia piloto actualmente en ejecución consistente en la Asistencia Técnica Consultora para la prestación de un Servicio de asesoramiento jurídico en las materias de Informática y Derecho de Telecomunicaciones, focalizado en contestar cualesquiera dudas que en las materias citadas puedan plantear tanto los treinta y un municipios de la Isla de Tenerife, como las Gerencias de Urbanismo de Santa Cruz de Tenerife y de San Cristóbal de La Laguna y el propio Cabildo Insular.

El servicio incluye la puesta a disposición de las entidades indicadas de una página web a través de la cual se gestionarán tanto las cuestiones jurídicas planteadas como las respuestas a las mismas.

- Presupuesto: 19.247,16 euros
- Fecha inicio: 1 de junio de 2015 / Fecha finalización: 31 de mayo 2016
- Adjudicatario: Estudio Legal Roca & Asociados Canarias, S.L.

Soporte en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para las entidades locales de la isla

Experiencia piloto actualmente en ejecución, consistente en un servicio de soporte en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dirigido a los responsables de los Departamentos de Informática de los 31 ayuntamientos de la isla y de las Gerencias de Urbanismo de Santa Cruz y La Laguna bajo las modalidades telefónica y telemática.



Los ámbitos objeto de soporte en materia TIC que actualmente se incluyen en la experiencia piloto son los siguientes:

- Administración y Gestión de redes y comunicaciones municipales.
 - Sistemas operativos predeterminados (Linux, Windows, VMWare)
 - Sistemas de virtualización (ESX y ESXi)
 - Sistemas gestores de bases de datos (SQL Server, Oracle, MySQL y PostgreSQL)
- Presupuesto: 19.153,00 euros
 - Fecha inicio: 15 de septiembre de 2015 / Fecha finalización: 14 de septiembre 2016
 - Adjudicatario: Open Canarias, S.L.

Cursos / Jornadas de Formación del Personal Municipal

Organización, gestión y desarrollo de acciones formativas dirigidas a la mejora de la gestión administrativa y del servicio a la ciudadanía.

Se llevan a cabo a través de la modalidad de formación presencial y en función de los objetivos, destinatarios de las acciones concretas, presupuesto y disponibilidad, tanto de los alumnos como de los formadores.

Las acciones formativas están enfocadas a personal de todos los ayuntamientos de la Isla.

Cursos impartidos en el año 2015:

- La Transparencia en la Entidades Locales. Retos y oportunidades.
- Curso básico sobre Contratación en entidades Locales 2015.
- Curso básico de Wordpress.

Acuerdo Marco Eurocop

Constituye el objeto del Acuerdo Marco Eurocop, la definición de los servicios de mantenimiento, soporte y actualizaciones de los sistemas informáticos implantados en las dependencias de la Policía Local de los ayuntamientos de Tenerife.



Los servicios se refieren al correcto mantenimiento de la versión actual del sistema, así como la actualización a nuevas que han ido surgiendo, con el fin de que éstas se encuentren permanentemente actualizadas. Incluyéndose el asesoramiento y soporte técnico sobre las dudas que se plantean en relación con la utilización de la aplicación.

El sistema objeto de este servicio es el denominado EuroCop2000, e incluye los siguientes módulos:

Módulos Cuadrantes, Módulo Croquizador, Gestion Externa, Policía Judicial, Gestion Interna, Policía Administrativa, Trafico /Vehículos, Administración del sistema).

- Presupuesto estimado: 140.000,00 euros (Cada uno de los ayuntamiento adheridos a este Acuerdo autoriza a esta Corporación Insular a detraer el crédito necesario para financiar el contrato de la participación que corresponda a dicha entidad local en los recursos financieros derivados del Régimen Económico y Fiscal de Canarias).
- Fecha inicio: 17 de septiembre de 2014 / Fecha finalización: 16 de septiembre 2018
- Adjudicatario: Eurocop Security Systems, S.L.