

Plan Estratégico 2012 - 2014

Dirección General de Nuevas Tecnologías y
Telecomunicaciones

Introducción

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, a través de la Dirección General de Nuevas Tecnologías y Telecomunicaciones ha elaborado un Plan Estratégico con el objetivo de impulsar el desarrollo de las TIC en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, sobre las bases del compromiso de los principales agentes sociales, tecnológicos y la participación y colaboración ciudadana.

Dicho Plan contempla diferentes líneas estratégicas de actuación relacionadas con el incremento en la eficiencia de la administración, el efectivo despliegue de la e-administración hacia el ciudadano, la implantación del expediente electrónico, el desarrollo de proyectos “SmartCity” y el despliegue de las infraestructuras de telecomunicaciones necesarias para el correcto desarrollo de la sociedad de la información.

Todo ello ha de configurar un nuevo escenario en el que se materialice una profunda transformación cultural ligada a la introducción de las nuevas tecnologías, en el que se manifiesten señales de innovación continua, y en el que se implante una auténtica gestión inteligente de los servicios públicos, anticipándose a las necesidades de los ciudadanos, para ofrecerles una atención multicanal desde cualquier lugar, en cualquier momento y por cualquier medio disponible.

Miguel Quintanilla Eriksson

Director General de Nuevas Tecnologías y Telecomunicaciones

Índice



1. Diagnóstico de situación



2. Objetivos generales



3. Acciones específicas



4. Proyectos



Diagnóstico (4)

Diagnóstico de Situación

El diagnóstico de la situación actual se ha realizado desde diferentes perspectivas y los resultados se presentan de forma individualizada

Aspectos Económicos

Proyectos de Nuevas Tecnologías

Infraestructuras de Telecomunicaciones

Servicio de Informática Interna

Aspectos Económicos

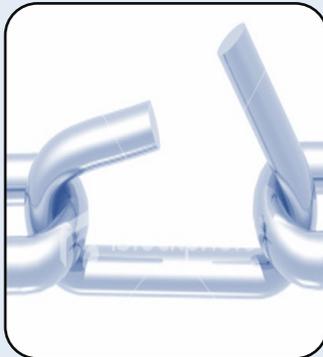
“Existen oportunidades de mejora”

- Ejecución de grandes inversiones en el periodo 2010-2011, gran parte de ellas subvencionadas.
- Firma de convenios de colaboración con contraprestaciones SIN coste.
- Contratos de concesión de explotación parcial a cambio del mantenimiento.



FORTALEZAS

DEBILIDADES

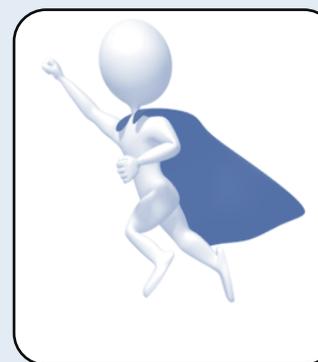


- Existencia de contratos de servicios con valor desproporcionado o infrautilizados.
- Existencia de contratos de servicios redundantes o no necesarios.
- Disfunciones en la justificación de subvenciones.

Nuevas Tecnologías

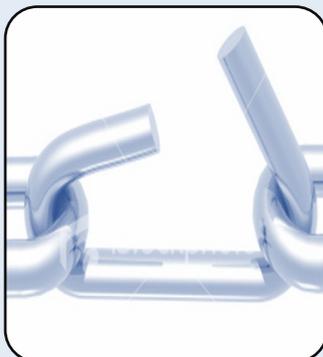
“Fuerte inversión, débil estrategia”

- Ejecución de volumen importante de proyectos.
 - Multicanal, atención ciudadana homogénea
 - eXterna, gestión de servicios externalizados
 - Proservic, gestión eficaz de servicios sociales
- Oficina Virtual muy bien valorada (3ª de España)
- Entorno que fomenta la interoperabilidad de los sistemas (eXperta).



FORTALEZAS

DEBILIDADES



- Proyectos “ZOMBI(*)” : desequilibrio entre proyectos en implantación y recursos disponibles para dirección.
- Falta de liderazgo y estrategia global en la implantación de soluciones tecnológicas.
- Escasa difusión de la Oficina Virtual, bajo uso y por tanto elevados costes unitarios por transacción.

(*) Se entiende por proyectos zombi, aquellos que, desde un punto de vista administrativo, han sido correctamente ejecutados pero que por diferentes cuestiones no están siendo utilizados por el personal municipal.

Infraestructuras de TI

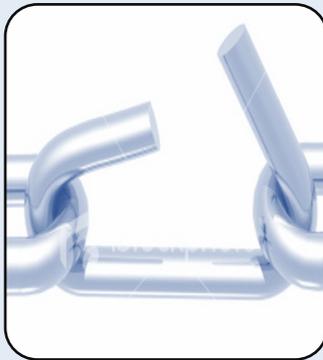
“Bien dimensionadas pero Infrutilizadas”

- Despliegue de infraestructuras:
 - Inalámbricas: Red Wimax y Wifi
 - Alta velocidad: Fibra óptica (convenio)
- Contrato de telecomunicaciones competitivo: Telefonía IP, telefonía móvil, servicios.
- Renovación de servidores y almacenamiento



FORTALEZAS

DEBILIDADES

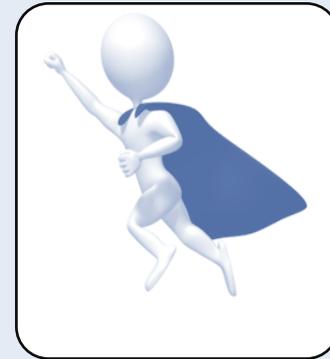


- Existencia de infraestructuras de infrutilizadas:
- Infraestructura deficiente para soportar servicios informáticos esenciales.
- Necesidad de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Carencia de CPD de respaldo y de espacio en el actual.
- Crecimiento de sistemas no proporcional a la demanda.

Servicios Internos

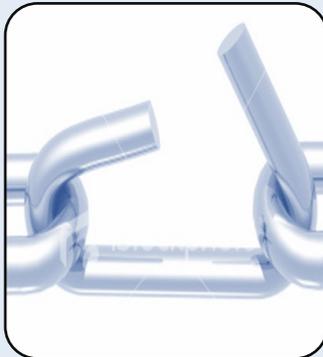
“Alto compromiso y falta de normalización”

- Servicio de soporte micro informático externalizado con personal in-situ
 - Tiempos de respuesta adecuados
 - Centralización del servicio en el 5000
- Correcta gestión de acceso a recursos informáticos, conectividad interna y servicios de red.



FORTALEZAS

DEBILIDADES



- Elevados tiempos de respuesta de las solicitudes de equipamiento informático.
- Reducidos recursos económicos para satisfacer las necesidades de equipamiento.
- Recursos humanos mal distribuidos (regla 80-20) y existencia de personal sin la cualificación adecuada.
- Falta de normalización y definición de algunos procesos.



Objetivos (10)

Objetivo General



Posicionar la ciudad de
Las Palmas de Gran
Canaria como un
referente tecnológico

Objetivos Específicos

Económico

- Identificar fórmulas alternativas de colaboración público-privada, financiación externa y oportunidades de ahorro en los contratos vigentes.

Servicio de Informática

- Normalizar los servicios de soporte de aplicaciones y recursos tecnológicos.
- Consolidar un catálogo de recursos informáticos esenciales.

Nuevas Tecnologías

- Implantación organizada y homogénea de soluciones de e-administración.
- Implementar proyectos “Smart City” que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos.

Infraestructuras de TI

- Disponer de una infraestructura de TI sobre la que desarrollar las nuevas aplicaciones.
- Hacer un mayor uso de la infraestructura de comunicaciones.

Económicos

Objetivo Específico

- El objetivo económico se centra en adecuar el gasto a las necesidades reales del Ayuntamiento, identificando servicios redundantes o infrautilizados y usos inadecuados de los recursos municipales.
- En lo que respecta a la inversión en nuevas herramientas e infraestructuras se establece como objetivo la identificación de nuevos modelos de colaboración público-privada, la identificación de posibles convenios de colaboración o la obtención de financiación externa por la vía de subvenciones.

Servicio de Informática

Objetivo Específico

- El proceso de soporte en materia de aplicaciones informáticas, equipos de proceso de datos y sistemas de comunicaciones es complejo pero puede ser procedimentado y documentado.
- Este objetivo se traduce en la automatización y medición de los servicios de soporte que se prestan orientados a poder incrementar la eficiencia y niveles de calidad del mismo.
- Como complemento se debe adecuar la capacitación técnica del personal del servicio en los casos en los que se detecte que ésta no es la requerida.

Nuevas Tecnologías

Objetivo Específico

- Pretende ofrecer a los ciudadanos una administración pública y una ciudad mucho más eficiente y moderna por la vía de la implantación de herramientas tecnológicas basadas en los más modernos avances técnicos.
- Estas herramientas tecnológicas redundarán en un mejor servicio a los ciudadanos y en un mayor grado de penetración de las nuevas tecnologías de las comunicaciones y la información entre los ciudadanos con independencia de su condición.

Infraestructuras de TI

Objetivo Específico

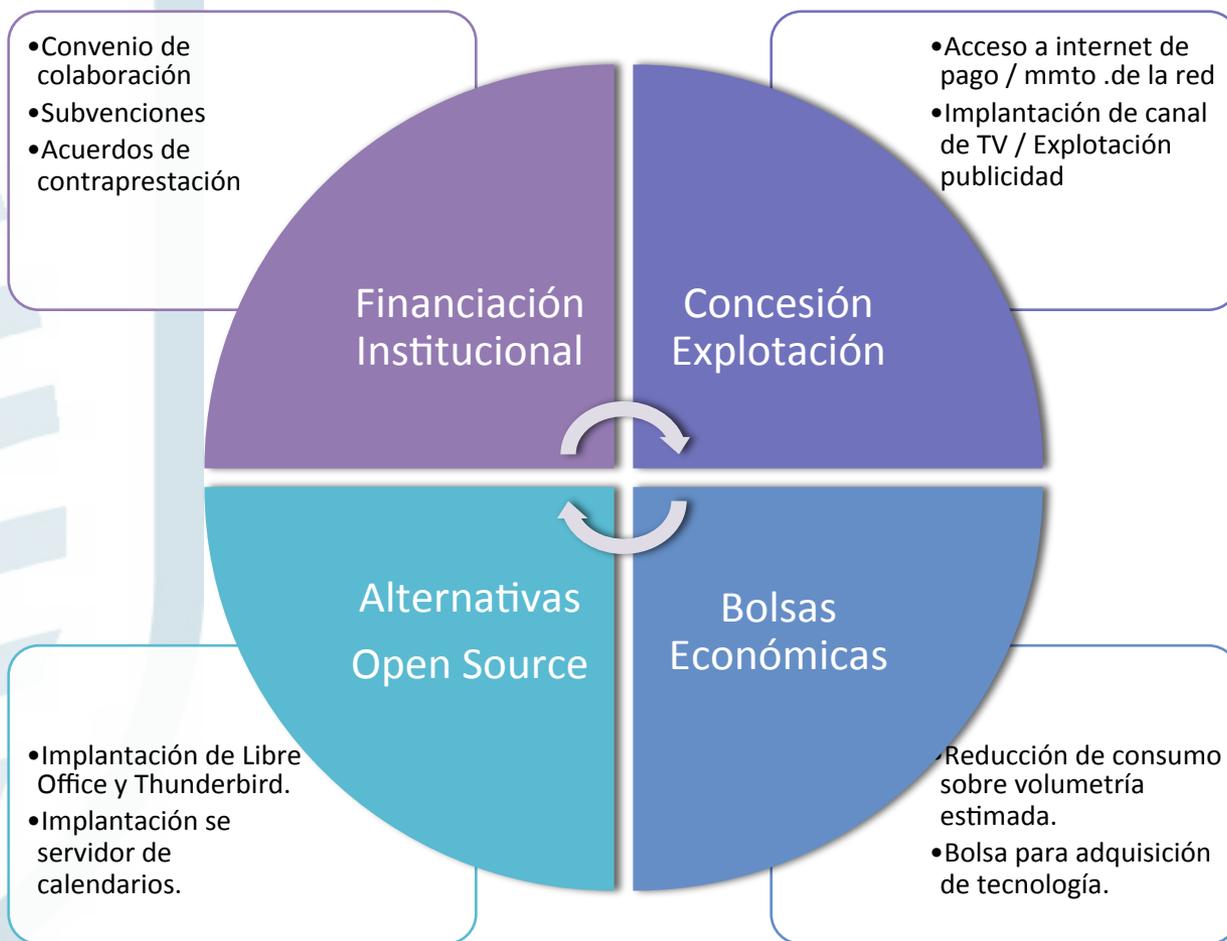
- Despliegue, consolidación y mantenimiento de las infraestructuras avanzadas de comunicaciones y sistemas que favorezcan la implantación y disponibilidad de las soluciones de e-Administración y gestión interna.
- Garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos esenciales para el correcto funcionamiento de la corporación.



Plan de Acción

Eficiencia económica

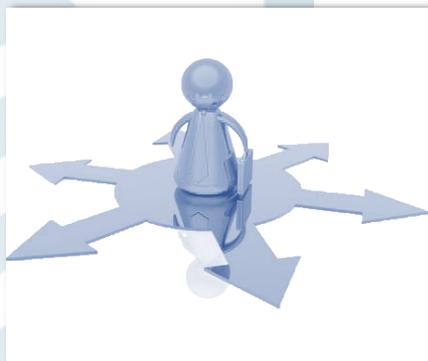
“Alternativas al expediente de contratación”



Eficiencia económica

“Racionalización del gasto y conciencia colectiva”

Externalización



- Servicios que requieren de una fuerte inversión en maquinaria.
- Servicios críticos con disponibilidad 24x7

Información



- Informe sobre los recursos de telefonía asignados a cada servicio y sus consumos.
- Informe bimestral sobre las solicitudes de equipamiento informático recibidas y atendidas.

Reducción de Costes



- Trafico de datos 3G dentro de zonas de cobertura a través de redes Wifi.
- Comunicaciones Macro LAN y VPN sobre ADSL a través de enlaces Wimax o de Fibra.
- Video conferencia.

CORTO PLAZO

MEDIO PLAZO

Servicio de Informática

“Mejora continua”



Servicio de Informática

“Sistemas informáticos esenciales”



Definir los sistemas informáticos que forman parte del día a día de cualquier trabajador del ayuntamiento, cuya disponibilidad se presupone, como por ejemplo el correo-e.



Nuevas Tecnologías

“Integración de Soluciones Tecnológicas”

- Consolidación de la **Oficina Virtual**.
- Creación del catálogo de sistemas corporativos (**eXperta**):
 - Firma electrónica
 - Registro telemático de E/S
 - Compulsas electrónicas
 - ...
- Garantizar la homogeneidad e interoperabilidad de las soluciones informáticas: **DATO ÚNICO**.
- Auditar la implantación de soluciones informáticas.



Nuevas Tecnologías

“Diferentes estados de madurez”

	Explotación	Parcial	Zombi	Futuro
Proyectos	Proservic Multicanal	Externa Callejero Decretos y Resoluciones SIGT	eLicita SIGEM	eBoletin Open Government Movilidad Service Desk
Acciones	Mantenimiento Mejora Integración Consolidación	Impulsar uso Identificar barreras	Crear equipo de trabajo Contactar proveedor	Analizar proyectos similares Buscar socios o proveedores

Nuevas Tecnologías

“Comunicación pública de acciones”



Potenciar la administración electrónica

- Eliminación de tasas
- Campañas de difusión
- Asistencia presencial



Potenciar el uso de las zonas Wifi

- Campañas en marquesinas
- Señalización de zonas de cobertura

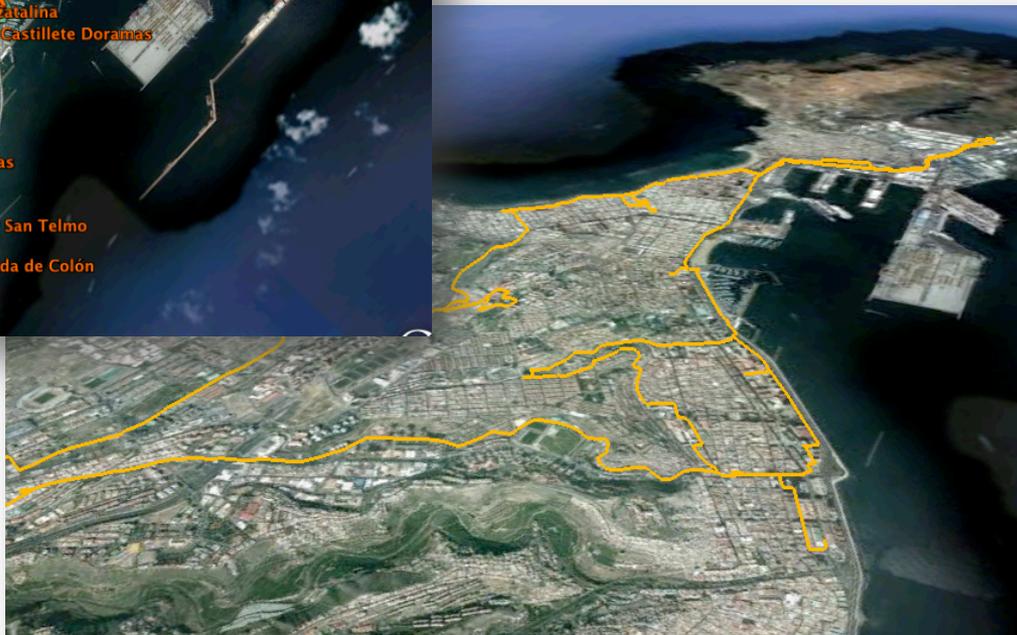
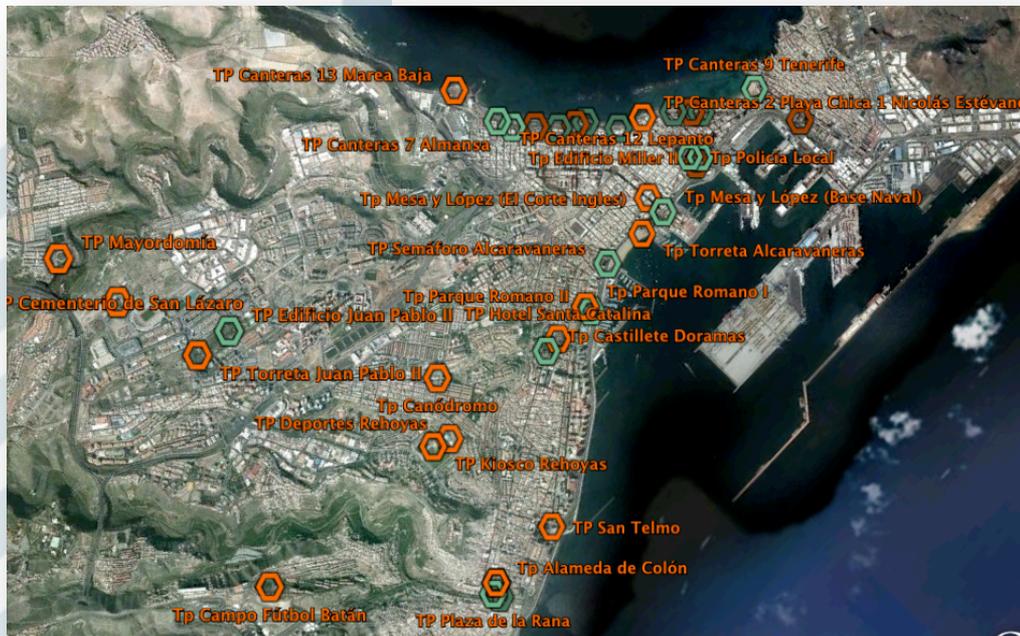


Comunicación de eventos

- Aplicación para teléfonos móviles
- Publicación automática en redes sociales

Infraestructuras de TI

Impulsar un mejor aprovechamiento de la infraestructura



Infraestructuras de TI

Mantenimiento y evolución de infraestructuras

