



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
FEDER

*Una manera de hacer Europa*



UNIÓN EUROPEA

## INFORME DE BUENA PRÁCTICA

### Plan de modernización de los servicios municipales de Alicante

La presente Buena Práctica consiste en la modernización del Servicio de Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática, implantando nuevas herramientas tecnológicas en la gestión municipal, que contribuyen al desarrollo de la sociedad de la información conforme a los objetivos estratégicos marcados por la Corporación municipal para hacer la administración más eficiente, accesible, inclusiva, flexible, cercana y segura.

El Plan está fundamentalmente dirigido a innovar y transformar una Administración local orientada a la ciudadanía con tres partes:

- Estrategia de Ciudad Inteligente mediante dos elementos TIC corporativos como son:
  - Los servicios electrónicos administrativos sobre la sede electrónica que implican la racionalización y simplificación de procesos administrativos y la elaboración automática del expediente electrónico y hardware de soporte, de acuerdo con el esquema nacional de seguridad.
  - Los servicios electrónicos georreferenciados con la gestión de expedientes de la administración electrónica municipal.
- Conseguir servicios públicos digitales accesibles para pasar de la administración electrónica al e-gobierno.
  - Para ello se renuevan equipos informáticos, los servidores, y las herramientas de administración de sistemas.
  - Se reubica el data center y se implementan copias del backup en la nube.
  - Por otra parte, se genera un portal cautivo como sistema de identificación para el acceso a la red pública de acceso a internet por la ciudadanía y la plantilla municipales con utilidades y aplicativos específicos.
  - Finalmente se implanta la e-administración a todas las concejalías del Ayuntamiento de Alicante y se mejoran todas las herramientas colaborativas para facilitar la interrelación entre los usuarios y usuarias y el Consistorio. De igual modo, se facilita el trabajo remoto con correo electrónico cloud, contactos, calendarios, chat y sistema de videoconferencia, almacenamiento compartido y transferencia de grandes archivos, ofimática básica, cumplimiento de normativa y SSP (Single Sing On), así como la creación de salas de reuniones tecnológicas.
  - Suministros tecnológicos para el equipamiento de aulas en el Centro de Innovación de Recursos Educativos Municipales CIREM, ubicado en la calle Capitán Segarra, 30.
- Mejora de la Transparencia con la incorporación de aplicativos de gestión de datos abiertos, de rendición de cuentas, de análisis sociodemográfico y presupuestario a través de un portal de gobierno abierto.



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
FEDER

*Una manera de hacer Europa*



UNIÓN EUROPEA

Fruto de esta intervención se logra un incremento del 21% en el número de funcionarios que utilizan la administración electrónica, alcanzando los 1.700 usuarios y usuarias en el año 2023. También se multiplica por nueve el número de trámites en Sede Electrónica, pasando de 17.960 en 2018 a 166.602 en 2023.

Para conseguir estos objetivos se crean, mantienen y actualizan los programas a implantar en el Servicio, instalando hardware y software destinado a cubrir las necesidades del personal técnico municipal. En paralelo, el funcionariado recibe información, formación y asistencia ante eventuales incidencias para el correcto desempeño de su labor.

Estas acciones modernizan la Administración municipal y amplían el número de servicios prestados a la ciudadanía, permitiendo mejorar la gestión pública, y haciendo más fácil y accesible la interacción entre la población y el ayuntamiento.

Con esta actuación se potencia el uso de técnicas de gestión de calidad, aumentando su eficacia y eficiencia, con el objetivo de optimizar su imagen y reducir las deficiencias. Todo esto gracias a la mejora de la prestación, mediante tecnologías accesibles y fáciles de utilizar, mejorando la oferta de servicios basados en el patrimonio cultural, su digitalización y su aplicación al sector turístico.

Los grandes beneficiarios de este proyecto son el Ayuntamiento y el personal técnico municipal, con servicios orientados a la eficiencia de la organización interna y la transparencia de las actuaciones, además de la mejora de servicios de cara a la ciudadanía y las organizaciones.

### MEJORAS EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



La modernización de los servicios informáticos municipales simplifica los procesos para ofrecer al ciudadano la mejor y más rápida atención posible



La difusión de esta operación se lleva a cabo en la web municipal, el boletín informativo de EDUSI Las Cigarreras, en el espacio EDUSI Alicante de la web municipal, y en eventos en la calle y en las redes sociales (Facebook, Instagram, WhatsApp o Telegram), así como en actuaciones de diverso tipo difundidas por distintos medios de comunicación y otros soportes.



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
FEDER

*Una manera de hacer Europa*



UNIÓN EUROPEA

<https://www.alicante.es/es/contenidos/operacion-edusi-plan-modernizacion-servicios-municipales-alicante>

Noticia en el Club de Innovación, 30 agosto de 2017

<https://www.clubdeinnovacion.es/moderniza-7-0-plan-de-modernizacion-de-los-ayuntamientos-de-la-provincia-de-alicante/>

Noticia en el portal ItUser.es, 2 septiembre de 2021

<https://almacenamientoit.ituser.es/noticias-y-actualidad/2021/09/el-ayuntamiento-de-alicante-se-prepara-para-renovar-su-centro-de-datos>

Noticia en Alicante Plaza, 4 diciembre de 2023

<https://alicantepiazza.es/alicante-ejecuta-plan-smart-city-modernizacion>

Esta acción forma parte de la Línea 1 de Actuación del Plan de modernización de los servicios municipales de Alicante, y ha recibido financiación del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) por importe de 701.556,82€, lo que representa el 50% de la inversión total, que asciende a 1.403.113,64€.

Esta actuación cumple con todos los criterios para que sea considerada como una buena práctica de ejecución cofinanciada por FEDER, tal y como se expone a continuación.

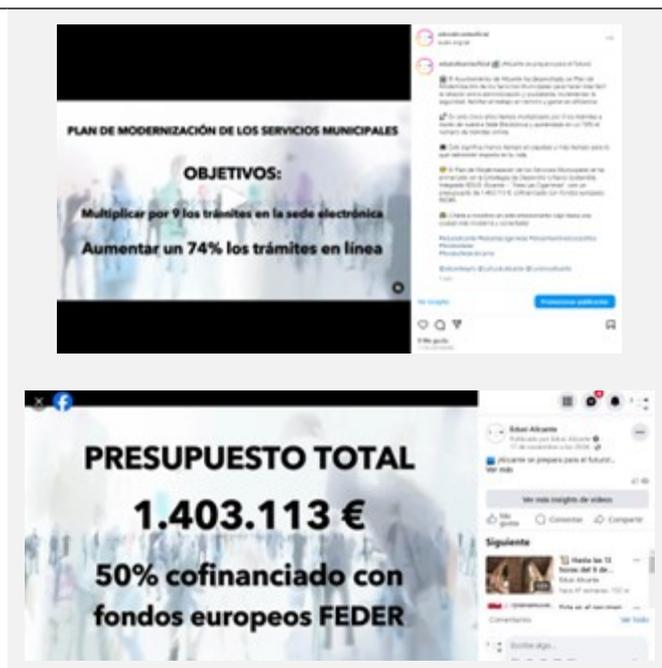
***El papel del FEDER en la actuación ha sido convenientemente difundida entre las personas beneficiarias o potencialmente beneficiarias y el público en general***

Para la difusión de esta operación entre la ciudadanía ha sido desplegada una amplia variedad de medios de comunicación presenciales y online, desde el momento de la fase de diseño hasta su conclusión y momentos posteriores.

Los medios utilizados para la difusión de la operación han sido los siguientes:

**// COMPRA DE ESPACIOS PUBLICITARIOS EN RRSS**

Creación de anuncios, con soporte video Reel, para dar a conocer esta actuación y la financiación FEDER en las plataformas publicitarias que ofrecen las distintas redes sociales. Campañas en Facebook e Instagram en diciembre de 2022 y noviembre de 2023





AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
**FEDER**  
*Una manera de hacer Europa*



UNIÓN EUROPEA

### // EXPOSICIÓN EDUSI ALICANTE EN LA PLAZA DEL MERCADO

Panel que recoge, entre otras, las inversiones del Plan de Modernización de los Servicios municipales, incorporado en la exposición sobre EDUSI Alicante que se exhibió del 23 de marzo al 2 de abril de 2023 en la plaza del Mercado Central de Alicante para dar a conocer la participación de fondos europeos en la mejora de esta zona de la ciudad.

14 paneles informativos de 1,5 x 1,5 metros.



### PUBLICACIÓN IMPRESA EXPOSICIÓN EDUSI ALICANTE

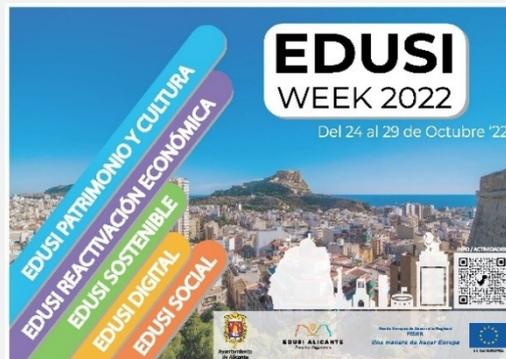
Página que explica las actuaciones e inversiones del Plan de Modernización de los Servicios municipales, del catálogo de la Exposición EDUSI Alicante.

Número de publicaciones impresas = 1.500  
Número de puntos de distribución (catálogo y exposición) = 14



### // FOLLETOS INFORMATIVOS

Folleto informativo impreso realizado para anunciar la EDUSI Week, celebrada del 24 al 29 de octubre de 2023, que incluyó entre sus stands uno destinado a proyectos enmarcados en EDUSI Digital donde se explicó el Plan de Modernización de los Servicios municipales.





AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
**FEDER**

**Una manera de hacer Europa**



UNIÓN EUROPEA

## // REPORTAJE EN MEDIO DE COMUNICACIÓN LOCAL

Contratación de un espacio publicitario para difundir el Plan de Modernización de los Servicios Municipales del Ayuntamiento de Alicante, enmarcado en la EDUSI Alicante- "Área Las Cigarreras". Con entrevistas al concejal de Nuevas Tecnologías, Antonio Peral, y el Jefe de Servicio de Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática, Javier Morales.

Medio audiovisual = Alacantí TV. 30 minutos.

[Enlace a la entrevista](#)



### **La actuación incorpora elementos innovadores**

Esta acción mejora las herramientas de comunicación en el campo de la administración electrónica, el aprendizaje, la inclusión social, la cultura y la sanidad, todo esto, acometiendo la accesibilidad de servicios públicos digitales, respetando los modelos de seguridad en cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad. Gracias a estas innovaciones se han conseguido asistencias técnicas y aplicaciones para asegurar la ciberseguridad de equipos, redes, aplicaciones y la protección de datos.

Con esta actuación se potencia el uso de técnicas de gestión de calidad, aumentando su eficacia y eficiencia, con el objetivo de mejorar su imagen y reducir las deficiencias. Todo esto gracias a la mejora de la prestación, mediante tecnologías accesibles y fáciles de utilizar, mejorando la oferta de servicios basados en el patrimonio cultural, su digitalización y su aplicación al sector turístico.

La inversión está destinada a sistemas de almacenamiento de alto rendimiento, a servidores de bases de datos, sistemas de ciberseguridad y licencias de software. Esto proporciona al Ayuntamiento una instalación informática más segura y eficiente, más sencilla y barata de operar y mantener, que brinda el rendimiento necesario para abordar los retos digitales de la ciudad. Además, esta inversión incluye los servicios de instalación, actualización y configuración de los nuevos sistemas y equipos, y la migración de los sistemas y los datos desde los servidores y sistemas de almacenamiento anteriores.

### **Los resultados obtenidos con la actuación se adaptan a los objetivos establecidos**

Las actuaciones desarrolladas en el Plan de Modernización de los Servicios municipales han conseguido los objetivos planteados de incrementar en un 21% el número de funcionarios que utilizan la administración electrónica, alcanzando los 1.700 usuarios y usuarias en el año 2023. De igual modo se ha conseguido multiplicar por nueve el número de trámites en Sede Electrónica, pasando de 17.960 en 2018 a 166.602 en 2023, así como el número de trámites realizados a través de Internet.



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
FEDER

*Una manera de hacer Europa*



UNIÓN EUROPEA

Otros aspectos tienen que ver con la mejora del acceso, facilidad y seguridad de los trámites que se realizan a través del sistema electrónico municipal, y la garantía del perfecto funcionamiento de todos los elementos informáticos, de forma segura, adecuada y adaptada a los tiempos actuales y a las exigencias de sus usuarios.

En este aspecto es clave contar con unos empleados públicos formados y comprometidos con la misión y los valores del servicio público introduciendo mejoras en la eficacia y la eficiencia en la actividad administrativa, convirtiéndose en fuente directa de ahorro y permitiendo reducir los tiempos y plazos de los procedimientos.

### ***Tiene un alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigido***

Estas acciones son transversales a toda la ciudad, y no solo a los 33.000 residentes de territorio EDUSI, beneficiando a los 338.577 habitantes censados de Alicante, según los datos del Instituto Nacional de Estadística de 2022. Pero también a las personas que en algún momento necesitan interactuar con la administración local, tanto a nivel particular como empresarial.

### ***Se han tenido en cuenta los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y de sostenibilidad ambiental***

Este Plan está fundamentalmente dirigido a innovar y transformar una administración local orientada a la ciudadanía y contempla el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación. Unas potentes tecnologías de la información garantizan mejores condiciones de igualdad y evitan sesgos por motivos de nacionalidad, sexo, raza u origen étnico, religión, convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual.

Con esta acción se potencia el uso de la tecnología en la comunicación entre agentes públicos y privados y el acceso a colectivos de personas con dificultades especiales, ya sea por discapacidad o por edad.

### ***Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública***

Esta operación tiene sinergias con otras Líneas de Actuación de EDUSI Alicante como Smart City Alicante que ha permitido capacitar en el uso de tecnología a 5.500 personas residentes de territorio EDUSI. O la puesta en marcha por parte del Ayuntamiento de diversas iniciativas de Compra Pública de Innovación CPI para generar distintos proyectos, entre ellos la implementación de tecnología dirigida a personas mayores de territorio EDUSI para luchar contra la soledad no deseada o la mejora de la accesibilidad al Castillo de Santa Bárbara, uno de los castillos que delimitan al territorio EDUSI.