



<b>ÓRGANO O UNIDAD ADMINISTRATIVA</b> Unidad de Innovación	
<b>PROCEDIMIENTO</b> Petición de inicio de expediente de contratación	
<b>CÓDIGO DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>  0I3O 374B 5D5A 2Y6S 0PGI	
<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO</b> UNI17I014P	<b>CÓDIGO DEL EXPEDIENTE</b> UNI/2023/253

**INFORME DE LA CONCEJALÍA DE POLICÍA MUNICIPAL, PROTECCIÓN CIVIL,  
EMERGENCIAS, RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACIÓN DIGITAL**

**Expediente:** UNI/2023/253 LICITACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y SOPORTE MICROINFORMÁTICO.

**Unidad Administrativa:** Innovación

**Asunto:** Insuficiencia de medios personales y materiales.

En relación al asunto de referencia de cara a la licitación del SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y SOPORTE MICROINFORMÁTICO, se han de tener en cuenta los siguientes

**HECHOS**

**Primero.-** Se trata de un procedimiento de abierto, regulado el art. 156 y siguientes de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

**Segundo.-** La ejecución de las prestaciones objeto del contrato suponen determinados servicios tales como la recepción, catalogación y resolución, de incidencias, solicitudes de servicio o soporte técnico necesario, tanto remoto como presencial, en todas las dependencias municipales del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, respecto de las herramientas informáticas de los empleados municipales y de los equipos informáticos facilitados a los trabajadores para el desempeño de sus funciones.

Atendiendo a los hechos anteriores

**SE INFORMA**

**Primero.** - La situación y distribución de funciones de los recursos de la Unidad de Innovación, es la siguiente:

- i. Jefe de Sección de Innovación: puesto que actualmente está vacante y pendiente de publicar la convocatoria para cubrirlo. Este puesto es necesario para realizar tareas transversales de coordinación, planificación, seguimiento, dirección de proyectos, diseño técnico de soluciones, etc. Este puesto es además una pieza clave para poder ejecutar con éxito las actuaciones que se recojan en el futuro Plan Estratégico de Innovación Tecnológica y Digitalización del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, en el cual se enmarcarán los proyectos de Smart City y de su sostenibilidad futura.

A falta de cubrir esta vacante y de los posibles ajustes que se pudieran producir tras su incorporación, la organización en áreas funcionales dentro de la Unidad de Innovación que se pretende es la siguiente:

- ii. Área funcional de Explotación de Sistemas: en esta área están adscritos 3 recursos: el Jefe de Negociado de Sistemas de información, un técnico medio en Informática y un operario polivalente.

El jefe de negociado de sistemas de información es precisamente el responsable de toda la micro informática del Ayuntamiento, de la infraestructura hardware y del servicio de atención a usuarios y tiene como soporte para la realización de todas las tareas al operario polivalente.

El técnico medio en informática, gestiona la administración y operación de los sistemas.

En lo que respecta a los servicios objeto del contrato de referencia, su operativa consta de una serie de trabajos que aseguren y maximicen la optimización de las herramientas informáticas, que serán entre otros: Interlocución con los usuarios, recepción, registro, seguimiento, gestión y resolución de solicitudes, instalación y configuración del hardware y del software, control de activos y gestión de la CMDB, gestión de la sustitución de componentes averiados o en mal funcionamiento, distribución de software y gestión de las consolas de antivirus.

Además, este servicio requiere una disponibilidad en horario extendido para soportar los servicios esenciales municipales, ya que entre estos servicios se encuentran aquellos que, como parte de la Administración Electrónica, están sometidos a una disponibilidad cercana al 24x7, todos los días del año. La entrada en vigor de las leyes 39/2015 y 40/2015 añade si cabe mayores requisitos en cuanto a disponibilidad.

Es por tanto necesario disponer de recursos que aseguren el funcionamiento tanto de los servicios, como del equipamiento informático, lo que implica contar con capacidad actuación ante incidentes graves o situaciones de indisponibilidad.

Este servicio requiere de perfiles muy específicos en sistemas y equipos concretos, que no es posible llevar a cabo íntegramente por parte del jefe de negociado de sistemas de información, que además de gestionar los propios elementos, debe diseñar la forma óptima de hacerlo, por lo que el mayor valor añadido para el Ayuntamiento se produce cuando el jefe de negociado de sistemas de información desempeña sus funciones con una visión global de las herramientas informáticas, de los dispositivos disponibles y con informes de servicio sobre las tipologías de incidencias, de forma que se puedan programar actuaciones preventivas y planificar y gestionar mejor los recursos disponibles

- iii. Área funcional de Proyectos y Sistemas: en esta área están adscritos actualmente 2 técnicos medios en Informática y está prevista la incorporación de un tercer técnico proveniente de una convocatoria que se pretende publicar próximamente.

Actualmente en el Ayuntamiento existen 86 sistemas de información en producción. Las personas adscritas a esta área funcional son los interlocutores con el resto de unidades administrativas del Ayuntamiento para asegurar que los sistemas responden funcionalmente a las necesidades que se pretenden cubrir, así como asegurar el soporte técnico y el mantenimiento correctivo y evolutivo de



<b>ÓRGANO O UNIDAD ADMINISTRATIVA</b> Unidad de Innovación	
<b>PROCEDIMIENTO</b> Petición de inicio de expediente de contratación	
<b>CÓDIGO DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>  0I3O 374B 5D5A 2Y6S 0PGI	
<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO</b> UNI17I014P	<b>CÓDIGO DEL EXPEDIENTE</b> UNI/2023/253

cada uno de ellos. De esta forma uno de los técnicos se hace cargo de todos los sistemas que dan soporte a la administración electrónica (expediente electrónico único, registro, gestión de expedientes, notificaciones, portal de servicios, sede electrónica, firma en movilidad, etc.) mientras que el otro técnico gestiona los sistemas que responden a necesidades departamentales (gestión de policía, gestión de actividades de cultura, gestión de bibliotecas, catastro, patrimonio, padrón, etc.)

La incorporación de un tercer técnico proveniente de una de las vacantes que se van a publicar permitirá mejorar la gestión de los sistemas departamentales, que actualmente es muy numeroso y se espera que en el medio plazo, gracias a realizar una labor de racionalización, integración e interoperabilidad, la carga de trabajo se desplace hacia los sistemas de administración electrónica, que irá integrando algunos de los sistemas fragmentados por departamentos. De esta forma con un equipo de 3 personas se espera poder dar respuesta a las necesidades del Ayuntamiento en el medio plazo.

- iv. Área funcional de Seguridad de la información: en esta área se integrará el segundo de los técnicos medios en informática proveniente de las vacantes.

No es necesario abundar en la urgencia de tener implantados los procedimientos previstos en el Esquema Nacional de Seguridad, regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, así como en la creación de un Centro de Operaciones de Seguridad, tal y como se está realizando en todos los ámbitos de la Administración. Esta área funcional es transversal a las dos anteriores y debe recabar y establecer medidas y controles de seguridad eficaces que garanticen que los equipos, la arquitectura de sistemas y los sistemas de información están a salvo de ataques informáticos. El área funcional de seguridad es una necesidad que debe mantenerse a medio/ largo plazo.

- v. Área funcional de gestión de datos: esta área funcional se cubrirá cuando se convoque la vacante dejada por el técnico medio coordinador informático.

El área de Innovación ha recibido el encargo de definir y poner en marcha un plan estratégico a ocho años para convertir al municipio de Pozuelo de Alarcón en una "Smart City". Estos proyectos se caracterizan por realizar una gestión de los servicios municipales basada en la ingesta masiva de datos, los cuales se recogen a través de sensores que captan datos de calidad del aire, sensores de luz, nivel de los contenedores de recogida de basuras, aforos en espacios públicos, etc. Estos datos deben ser procesados y además se convierten en una fuente de información de "datos abiertos" que son la semilla para el desarrollo de nuevos proyectos.

Adicionalmente, los sistemas de información que ya están implantados y en funcionamiento en el Ayuntamiento alimentan diariamente bases de datos que actualmente no están disponibles para su uso y explotación por parte de los responsables de las áreas. Es una necesidad transversal a todas las unidades gestoras del Ayuntamiento poder disponer de cuadros de mando integrales, es decir, que recojan información obtenida de los diferentes sistemas y aplicaciones para obtener información relevante para la toma de decisiones y la ordenación y planificación de la actividad. Esta manera de volcar y analizar datos de diferentes fuentes se conoce en el argot tecnológico, como “*data lake*”, para cuyo diseño, desarrollo y explotación se requiere un perfil de ingeniero de datos, el cual se pretende cubrir con esta vacante.

## **CONCLUSION**

Los recursos adscritos a la prestación del “SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y SOPORTE MICROINFORMÁTICO” que se pretende licitar no son susceptibles de cubrirse con recursos internos, ni se solapan con otras funciones y tareas que se vienen desempeñando internamente porque los puestos vacantes de la Unidad de Innovación que están en proceso de ser cubiertos o que se convocarán próximamente deben adscribirse a áreas funcionales que tienen carencias muy graves, como el área de proyectos y sistemas de información, necesidades urgentes y críticas, como el área funcional de seguridad de la información o nuevas necesidades, como el área de gestión de datos.

Tampoco es posible, con los puestos y con el personal actual que conforma la plantilla de la Unidad de Innovación, dar una disponibilidad en horario extendido para la mayor parte de los sistemas informáticos que soportan los servicios esenciales municipales, para alcanzar una disponibilidad cercana a 24x7, todos los días del año.

La previsible evolución en el medio plazo de las tareas y proyectos encomendados a la Unidad de Innovación hace prever que seguirá siendo necesario contar con servicios de soporte con adscripción de medios personales para realizar tareas de bajo nivel, poco valor añadido y disponibilidad horaria extendida, ya que los medios personales disponibles actualmente cubren necesidades sostenidas en el tiempo.

Por lo todo lo anteriormente expuesto, más allá de la contratación del SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y SOPORTE MICROINFORMÁTICO, el personal actual de la plantilla de la Unidad de Innovación, es insuficiente para llevar a cabo las funciones encomendadas con el volumen de contratos y sistemas de información encomendados.

En Pozuelo de Alarcón a fecha de la firma

Directora General de Innovación,  
Administración Digital y Emprendimiento