



Ayuntamiento de  
**FUENLABRADA**  
*Concejalía de Innovación*

# CARTA DE SERVICIOS.

## STIC

Sistemas y Tecnologías de la Información y de las  
Comunicaciones

**AYUNTAMIENTO DE FUENLABRADA**

# 1. Introducción y Contexto

Fuenlabrada, comprometida con las tecnologías al servicio del ciudadano.

El Ayuntamiento de Fuenlabrada, dentro de su Estrategia de Transformación Digital e Innovación, ha lanzado la implantación del proyecto de administración electrónica, que supondrá el impulso definitivo a la transformación y modernización de los servicios municipales, mejorando la relación del Ayuntamiento con sus vecinos, con un ampliado catálogo de servicios digitales más simples, eficientes y seguros.

Además, el Ayuntamiento, consciente de la necesaria y cada vez más importante presencia de la tecnología en la estrategia municipal de ciudad y de servicios a la ciudadanía, apuesta por un cambio en sus servicios de Sistemas y Tecnologías (en adelante STIC) tanto organizativo, de procesos, sistemas, comunicaciones, cumplimiento normativo y de ciberseguridad.

Actualmente, esta unidad trabaja para cumplir con un marco jurídico sin precedentes donde se regulan aspectos como la seguridad, privacidad, gobierno del dato o la implantación de la inteligencia artificial. Este paso supone, además, el reconocimiento definitivo del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

En una ciudad cada vez más automatizada, es fundamental no quedarse atrás en la carrera tecnológica, y seguir acometiendo proyectos de transformación que nos permitan ofrecer a los vecinos y vecinas servicios más proactivos, predictivos y personalizados.

En este sentido y como punto de partida para una evaluación de la calidad del servicio prestado y la necesaria visibilidad del esfuerzo en la prestación de servicios STIC, tanto de forma interna a la gestión municipal y a la prestación de servicios de unidades finalistas tales como servicios sociales, mayores, feminismo, atención al ciudadano, juventud, deportes, cultura, o educación entre otros, se ha decidido desarrollar esta carta de servicios con el objetivo de medir resultados para su constante mejora.

El objetivo es una mayor disponibilidad y estabilidad en los sistemas, una mayor escalabilidad en las infraestructuras y una mayor capacidad de ciberprotección ante un ecosistema de colaboración electrónica con otras

entidades sin precedentes y la necesidad de tener los servicios disponibles las 24 horas del día.

El impulso definitivo de la modernización de los servicios municipales en el actual desarrollo con otros proyectos de innovación surgidos de los fondos europeos que tienen como objetivo la aceleración de ecosistemas de innovación basados en el uso intensivo del Dato o Gemelos Digitales, entre otros, requiere de un proceso de medición de la calidad y compromiso de mejora que iniciamos con el desarrollo de esta carta de servicios.

Objetivos:

- Ofrecer transparencia en la gestión municipal.
- Favorecer la visibilidad de la colaboración transversal del área de STIC con el resto de las áreas del gobierno municipal.
- Promover la transparencia, la gestión y mejora del servicio STIC.
- Garantizar determinados niveles de calidad en la prestación del servicio.
- Mejorar la satisfacción de la ciudadanía y de los servicios internos.
- Fomentar la colaboración interna y la perspectiva de la calidad de los servicios y su mejora continua como un elemento clave de la cultura municipal en Fuenlabrada.

## 2. Misión y valores

La misión es ofrecer las herramientas informáticas y de comunicaciones necesarias para que los/las trabajadores/as del Ayuntamiento puedan llevar a cabo sus responsabilidades y competencias de manera que se optimicen los recursos económicos y personales a su alcance.

Los valores son la orientación hacia la calidad de servicio al/a usuario/a, la priorización del uso de herramientas propietarias y formatos interoperables, la innovación, la mejora constante y la optimización de los recursos.

## 3. Cartera de Servicios básicos prestados

Dado que se trata de la primera versión de la carta de servicios, en esta carta se detallarán y se harán compromisos de los servicios básicos prestados, quedando fuera, de momento, servicios como comunicaciones y telecomunicaciones, Sistemas de Información Geográfica, correo electrónico, cumplimiento normativo, ciberseguridad, gobernanza del dato e IA.

### 3.1 Soporte informático

Asistencia remota y presencial a los/las usuarios/as internos municipales ante las incidencias relacionadas con las tecnologías, sistemas, aplicaciones, hardware y comunicaciones que el Ayuntamiento pone a su alcance para llevar a cabo sus responsabilidades y competencias.

Destinatarios/as: Todo el personal municipal.

### 3.2 Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones

Análisis, desarrollo e implantación de nuevas aplicaciones. Mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones internas. Seguimiento e implantación de nuevas versiones, así como dar traslado de las incidencias ante el proveedor/contratista de aplicaciones externas.

Destinatarios/as: Servicios que necesitan la implantación de nuevas aplicaciones o el mantenimiento de las ya existentes y desarrolladas por el Servicio STIC.

### **3.3 Gestión de usuarios/as Gestión de alta, modificación y baja de cuentas de usuarios/as**

Gestión de sus perfiles y sus privilegios de acceso, tanto a la aplicación como a los recursos compartidos.

Destinatarios/as: Peticiones recibidas desde cualquier área o servicio.

### **3.4 Mantenimiento de sistemas (infraestructura de los sistemas de información y comunicación)**

Labores de mantenimiento correctivo y preventivo de los elementos que forman la infraestructura de los sistemas de información y comunicaciones, como por ejemplo la instalación y actualización de nuevas versiones de sistemas operativos, ejecución de copias de seguridad, entre otras. Monitorización de sistemas automatizados y aplicaciones y actuaciones en caso de incidencia.

Destinatarios/as: Todo el personal usuario de los elementos TIC propiedad del Ayuntamiento.

### **3.5 Mantenimiento de BBDD**

**Diseño de bases de datos:** colaboración con desarrolladores y analistas para diseñar la estructura de la base de datos, asegurando que sea funcional, óptima y segura.

Instalación y configuración de sistemas de bases de datos.

Tareas de mantenimiento rutinario para asegurar que las bases de datos funcionen correctamente, incluyendo la actualización de software y la optimización de consultas, así como para proteger los datos contra accesos no autorizados.

Establecer y gestionar procedimientos de respaldo y recuperación de datos para prevenir la pérdida de información en caso de fallos del sistema

Monitorización del rendimiento de las bases de datos y diagnóstico de problemas para asegurar un funcionamiento eficiente.

Desarrollo de scripts y herramientas para automatizar tareas repetitivas y mejorar la eficiencia operativa.

Destinatarios/as: Interlocutores designados por unidades finalistas y resto de la unidad STIC.

### **3.6 Cumplimiento normativo ENS/RGPD por parte de contratistas**

Asegura que los proveedores cumplen con las exigencias en materia de Seguridad conforme al Esquema Nacional de Seguridad en el nivel determinado en el momento de la contratación, así como aquellas requerida en materia de protección de datos y medio ambiente.

Destinatarios/as: Responsables de la elaboración de Pliegos.

### **3.7 Servicio de préstamo de material**

Material como un portátil y/o un proyector para hacer presentaciones en las instalaciones municipales.

Destinatarios/as: Todo el personal del Ayuntamiento.

### **3.8 Solicitud de recursos disponibles (no requieren adquisición)**

Recursos materiales solicitados para que el personal municipal cumpla de manera eficientemente sus funciones.

Este procedimiento incluye a los recursos necesarios, tanto cuando se produce una nueva incorporación, como a las solicitudes de equipamiento a usuarios ya existentes que requieren nuevas herramientas para el desempeño de sus funciones.

Destinatarios/as: Todo el personal del Ayuntamiento.

## 4. Compromisos de calidad

### Compromisos

- Compromiso 1. Resolver el 20% de las incidencias informáticas en 5 horas laborables.
  - Indicador 1.1. Nº de incidencias totales.
  - Indicador 1.2. Porcentaje de incidencias resueltas en una hora.
  
- Compromiso 2. Resolver el 70% de las incidencias informáticas en 48 horas (días laborables).
  - Indicador 2.1. Porcentaje de incidencias resueltas en 48 h.
  
- Compromiso 3. Actualizar anualmente los manuales de las aplicaciones informáticas.
  - Indicador 3.1. 100% con fecha anual actualizada.
  
- Compromiso 4. Resolver en 48 h laborales las altas, bajas y modificaciones de las personas usuarias (días laborables).
  - Indicador 4.1. Nº de peticiones totales.
  - Indicador 4.2. Porcentaje de peticiones resueltas en 48 horas.
  
- Compromiso 5. Garantizar la disponibilidad de las bases de datos de los servicios críticos, como mínimo en un 95% del tiempo de uso.
  - Indicador 5.1. Nº de caídas.
  - Indicador 5.2. Tiempo medio de falta de uso < 5%.
  
- Compromiso 6. Garantizar la disponibilidad de los servidores en un 90% del tiempo de uso.
  - Indicador 6.1. Nº de caídas.
  - Indicador 6.2. Tiempo medio de falta de uso < 10%.
  
- Compromiso 7. Restaurar correctamente los datos de las copias de seguridad en el 98% de los casos (fuera de incidente o cibercrisis).
  - Indicador 7.1. Nº de copias realizadas.
  - Indicador 7.2. Nº de incidentes en recuperación < 2%.



- Compromiso 8. Ofrecer material de préstamo en condiciones óptimas y no superar las 2 incidencias mensuales.
  - Indicador 8.1. Nº de préstamos realizados.
  - Indicador 8.2. Nº de incidentes al mes que no superen a 2.
  
- Compromiso 9. Garantizar el cumplimiento normativo en todos los contratos.
  - Indicador 9.1. Nº de pliegos revisados.
  - Indicador 9.2. Porcentaje de pliegos no revisados < 1%.
  
- Compromiso 10. Garantizar la entrega de recursos TIC en condiciones óptimas y no superar 2 incidencias mensuales.
  - Indicador 10.1. Equipo de sobremesa configurado en 48 horas (días laborales) si existe disponibilidad.
  - Indicador 10.2. Equipo portátil configurado en 48 horas (días laborales) si existe disponibilidad.
  - Indicador 10.3. Móvil corporativo configurado en 48 horas (días laborales) si existe disponibilidad

### Métricas

Indicadores a revisar de manera semestral.