

Otra **Buena Práctica** es la llevada a cabo por el **Ayuntamiento de Arona** consistente en **“La Campaña par el uso de TICs en Servicios Telemáticos”**

El coste total de la actuación asciende a 129.362 euros, con una ayuda FEDER de 106.970

El Barrio Urban Digital es una de las Líneas Estratégicas del Proyecto Urban 2007-2013. Estrategia de Desarrollo Local y Urbano, que se pone en marcha con el objetivo de favorecer el desarrollo de la Sociedad de la Información y la reducción de la “brecha digital”, impulsando la implementación de las TIC y su uso por los ciudadanos a través de la puesta en marcha de una experiencia piloto de digitalización en la zona seleccionada, que contempla la realización de las siguientes actuaciones:

*Actuaciones para implementar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en los edificios públicos de la zona y proyecto Zona Urban en red inalámbrica:*

En esta línea el proyecto se destina a dotar a la zona Urban de las infraestructuras necesarias para dar servicios de calidad a la ciudadanía, abordándose fundamentalmente dos líneas de actuación:

- Una primera línea destinada a integrar todas las instalaciones municipales de la zona Urban de la red municipal y dotarlas de los equipamientos necesarios para la prestación de servicios, realizándose varias inversiones:
  - Cableado con fibra óptica de los edificios en los que, por proximidad, es viable utilizar este medio de conexión.
  - Unión de los barrios de la zona Urban por red inalámbrica y de éstos con la Red Municipal.
  - Equipamiento de todas los edificios públicos de la zona Urban de los elementos de red, de telefonía (VoIP) y de los equipos informáticos y de seguridad necesarios.
- Dotar a toda la Zona URBAN de cobertura inalámbrica de tal manera que se posibilite:
  - Prestación por parte de los trabajadores municipales de servicios en movilidad (geoposicionamiento, videovigilancia, comunicaciones...).
  - Dotar a determinados espacios de la Zona URBAN de acceso WIFI para los ciudadanos y de paneles informativos interactivos sobre los servicios y actividades municipales.

*Conectividad: Teletrabajo y turismo.*

*Campañas para el impulso de las TICs en servicios telemáticos*

En cuanto a *los nuevos servicios* a prestar son los siguientes:

- Que se puedan realizar de manera presencial en todos los edificios de la Zona URBAN todo tipo de gestiones de las

respectivas áreas funcionales a que pertenezcan éstos (cultura y deportes).

- Instalación en los centros culturales de puntos de acceso (cajeros de información) que permitan además realizar en tiempo real todas las gestiones telemáticas municipales que la tecnología posibilite en cada momento.
- Dotar a los dos centros culturales de zonas WIFI y de TELECENTROS.
- Dotar a todos los trabajadores municipales que realicen actuaciones y medidas de la Iniciativa URBAN en los edificios rehabilitados para ello de todos medios necesarios para un óptimo desempeño de las mismas: comunicaciones de datos (acceso a los aplicativos de gestión, acceso a Internet, acceso a la Intranet Municipal y acceso al correo electrónico corporativo), comunicaciones de voz, seguridad....".
- Dotar a la Zona URBAN de cobertura inalámbrica para dar cobertura a los servicios municipales en movilidad (comunicaciones de voz y datos, geoposicionamiento, video vigilancia...).

Dado el transcurso del proyecto y la implementación de una gran parte de la infraestructura que comprende el proyecto de Barrio Urban Digital, se plantea la necesidad de comunicar a los ciudadanos el alcance del proyecto e impulsar el uso de la administración electrónica, dotándolos de todos los recursos necesarios que permitan un acceso fluido a los servicios digitales del Ayuntamiento y de la administración en general.

Por ello, se ha implementado toda una campaña para la difusión y fomento del uso de las TICs y de los servicios telemáticos que ofrece el Barrio Urban Digital, con los siguientes objetivos:

- Facilitar al ciudadano el uso de recursos para acceder a la e-administración.
- Abrir puntos de contacto para el asesoramiento y formación continua al ciudadano.
- Optimizar la atención y reducir tiempos de espera.
- Fomentar la participación ciudadana.
- Obtener una retroalimentación de las experiencias de uso que nos permita mejorar de forma continua.

En primer lugar se procedió al diseño y realización de todo el material de soporte, consistente en:



Carteles para empresas y zonas comunes:

Proyecto Urban Arona 2007-2013. Estrategia de Desarrollo Local Urbano

**BARRIO URBAN DIGITAL**

ARONA Ayuntamiento

FEDER

COMPAÑAMIENTO POR FEDER

**fácil cómodo digital**

Entra en: [www.arona.org/urban](http://www.arona.org/urban)

Tienes en tus manos una nueva forma de relación con el Ayuntamiento de Arona.

El Ayuntamiento de Arona, dentro del Proyecto Urban Arona 2007-2013 Barrio Urban Digital, pone a disposición de cada unidad familiar en los barrios de El Fraile, Las Galletas y Costa del Silencio un lector de DNIe gratis, con el que podrán realizar las gestiones sin salir de casa.

Ven a recoger GRATIS tu lector de DNIe, y disfruta de tu tiempo.

**PUEDES RECOGER TU LECTOR EN**

Centro Cultural de Las Galletas  
Servicio de Atención al Ciudadano  
Avenida Denisio González, 10  
Tel: 010 4 922 743 480

**Más información**

Puedes encontrar más información y vídeos explicativos en la web [www.arona.org/urban](http://www.arona.org/urban) o llamando al 010

**MÁS INFORMACIÓN**

Mañanas:  
Lunes a viernes de 08:30 a 14:30 h.  
Tardes:  
Lunes y miércoles de 16:00 a 19:00 h.

Folletos promoción ciudadanos en español y en inglés:



# DIGITAL URBAN NEIGHBOURHOOD

Go to: [www.arona.org/urban](http://www.arona.org/urban)

A new relationship with Arona Town Council is in your hands.

**simple convenient digital**



Digital Urban Neighbourhood is offering a free DNie reader to all family groups in the neighbourhoods of El Fraile, Las Galletas and Costa del Silencio, which you can use to manage your transactions without leaving home.

Come and collect your **FREE DNie** reader and make the most of your free time.

**YOU CAN COLLECT YOUR READER FROM**

Centro Cultural de Las Galletas (SAC)  
Avenida Donoso González, 10  
Tel. 952 912 747 400

Horarios: Monday to Friday from 08:30 to 14:30 h.  
Saturdays: Monday and Wednesday from 14:00 to 19:00 h.

**FURTHER INFORMATION**

You can find more information and helpful videos on the [www.arona.org/urban](http://www.arona.org/urban) webpage or by calling **010**



Projecto Urban Arona 2007-2013  
Estrategia de desarrollo local urbano

## BARRIO URBAN DIGITAL

**fácil cómodo digital**

¡Recoge tu lector de DNie gratis!

¡Más información en el 010!

010 Servicio de Atención al Ciudadano

Conecta con tu Ayuntamiento  
Realiza tus gestiones sin salir de casa gracias a tu lector de DNie Electrónico

### CÓMO UTILIZAR EL LECTOR

- 1. Recoger el lector de DNie gratis**

Una vez cumplidos los requisitos de inscripción, el lector de DNie se entregará en el momento de la inscripción en el Centro Cultural de Las Galletas (SAC) o en el Centro Cultural de Costa del Silencio (SAC) o en el Centro Cultural de El Fraile (SAC).
- 2. Inscripción en el sistema de gestión de DNie**

El lector de DNie se entregará en el momento de la inscripción en el Centro Cultural de Las Galletas (SAC) o en el Centro Cultural de Costa del Silencio (SAC) o en el Centro Cultural de El Fraile (SAC).
- 3. Realizar los gestiones**

Una vez se haya recibido el lector de DNie, se podrá utilizar para realizar los gestiones de gestión de DNie.
- 4. Mantener el lector**

El lector de DNie debe mantenerse en todo momento en un lugar seguro y protegido.

Dípticos informativos:

A la Realización de cuatro videos informativos/tutoriales publicados en el sitio Urban de la página web municipal sobre Identidad digital, Servicios de la Sede Electrónica, Servicios ofrecidos por el Ayuntamiento en Carpeta Ciudadana y Funcionamiento del Registro Electrónico Municipal.



Todos los videos comienzan con una introducción en la cual se hace referencia a la cofinanciación del FEDER.

Paralelamente se procedió a la colocación de ocho kioscos de e-administración en diferentes instalaciones públicas. Los kioscos son puestos informáticos que permiten a los ciudadanos realizar la tramitación electrónica y acceso a servicios telemáticos del Ayuntamiento y de otras Administraciones Públicas como:

- Realizar procedimientos de tramitación electrónica en nuestro servicio Carpeta Ciudadana, que es el portal municipal de servicios telemáticos.
- Consultar el portal web municipal para disponer de todo tipo de información que genera nuestro Ayuntamiento y, concretamente, se puede acceder al microsítio del proyecto Urban Arona.
- Tramitación de servicios análogos de consulta o tramitación en otras administraciones públicas, como pueden ser Hacienda, Seguridad Social, Cabildo Insular, Administración Central (060), etc.

Además, dado que es fundamental que todas las políticas de difusión de servicios electrónicos por parte de las Administraciones Públicas se basen en la utilización masiva del Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNIe) como herramienta posibilitadora de la identificación y firma electrónica, por ser éste un documento de uso generalizado por parte de la ciudadanía; se procedió a la distribución en la Zona Urban de los lectores de DNIe.



Se considera que es una **buena práctica** porque cumple con los siguientes criterios:

***La actuación ha sido convenientemente difundida entre los beneficiarios, beneficiarios potenciales y el público en general:***

La tarea de comunicación para transmitir las actividades del Barrio Urban Digital y dar visibilidad al exterior es vital. Para ello se han realizado diversas acciones de difusión de las nuevas tecnologías, de los servicios telemáticos puestos a disposición de los ciudadanos y la infraestructura que los posibilitan. En todas estas actuaciones se ha tenido en cuenta la normativa comunitaria de aplicación al respecto, mencionando que el Barrio Urban Digital está cofinanciado por el FEDER en el marco del Programa Operativo FEDER 2007-13 de Canarias.

Por ello, para que la ciudadanía conozca la cofinanciación de esta actuación a través del FEDER y el papel que juega la Unión Europea en esta Comunidad, se han desarrollado actos concretos de difusión, se ha participado en foro especializado de innovación a nivel insular y se han elaborado unos vídeos tutoriales, los cuales al iniciarse hacen mención expresa a la cofinanciación del FEDER y se encuentran colgados, al igual que el resto de información del proyecto Urban Arona, en el microsítio del Urban en la página web municipal.

Por lo tanto, teniendo en cuenta las características de la presente actuación, se considera que ésta ha sido bien difundida entre los beneficiarios, beneficiarios potenciales y público en general, y en concreto, los habitantes de la zona Urban, incorporando los elementos que difunden la cofinanciación comunitaria.

Las principales actuaciones de difusión realizadas han sido:

Distribución entre la ciudadanía de la zona Urban de 4500 cartas en las que se incluía el folleto y el díptico informativo.



Distribución entre las empresas de la zona Urban e instalaciones públicas municipales de 250 carteles informativos.

Exposición de la actuación BARRIO URBAN DIGITAL, en el **III foro InnoVacción** organizado por el Cabildo Insular de Tenerife, a través del programa TF innova y el Parque Científico y Tecnológico de Tenerife (PCTT) durante los días 26 y 27 de abril de 2012, con el objetivo de presentar la cultura de la innovación, el desarrollo y la emprendeduría tecnológica en la sociedad insular.



Con motivo de la participación en este foro se publicitó el Barrio Urban Digital en diferentes medios de comunicación:

El 10 de octubre de 2012 a las 20:00 se celebró en el Pabellón Municipal de Deportes de Las Galletas un acto para explicar a los vecinos de la zona Urban las actuaciones realizadas en la línea estratégica Barrio Urban Digital.



En este acto se explicaron las actuaciones en materia de difusión y publicidad que se han llevado a cabo para dar a conocer el proyecto Urban Arona, se realizó una introducción sobre los Fondos Comunitarios FEDER y en concreto de la iniciativa urbana Urban, en la que se encuentra el Proyecto Urban Arona así como la importancia de los Fondos Europeos para la puesta en marcha de estrategias innovadoras de regeneración urbana que favorezcan un desarrollo urbano sostenible de acuerdo a los principios y orientaciones estratégicas de la política comunitaria. Se destacó también los avances importantes que se han realizado para introducir la infraestructura de la fibra óptica en la Zona Urban y la puesta en marcha de nuevos servicios relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicación que afectan sustancialmente a la forma de hacer negocios y transacciones en las empresas, al bienestar de las personas y al modo de relación de estas entre sí y de los poderes públicos con los ciudadanos.

***La actuación incorpora elementos innovadores,*** al estar totalmente vinculada a las nuevas tecnologías de la información en todas y cada una de sus diferentes áreas de actuación.

**Los resultados obtenidos con la misma se adaptan a los objetivos establecidos.-**

El Barrio Urban Digital es una de las Líneas Estratégicas del Proyecto Urban 2007-2013. Estrategia de Desarrollo Local y Urbano, que se pone en marcha con el objetivo de favorecer el desarrollo de la Sociedad de la Información y la reducción de la “brecha digital”, impulsando la implementación de las TIC y su uso por los ciudadanos.



Por ello se considera que todas las actuaciones puestas en marcha han cumplido con dicho objetivo, además de dar a conocer entre la ciudadanía la cofinanciación del FEDER y la importancia de los fondos europeos para el desarrollo de proyectos integrales que conduzcan al desarrollo socioeconómico y mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

**Contribuye a la resolución de un problema o debilidad regional**, pues esta actuación parte de la premisa de que la difusión de las nuevas TIC's en la economía regional representan un ejemplo dinamizador de esencial importancia para mejorar los niveles de productividad y competitividad en Canarias.



**Tiene un alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigido**, esta actuación ha presenta un grado de cobertura óptimo, pues ha sido capaz de alcanzar a toda la población objetivo a la que va dirigido a través de las múltiples actividades que se han desarrollado: prensa, página web, foros, reuniones, etc.



**Se han tenido en cuenta los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y de sostenibilidad ambiental**, ya que las personas a las que llega esta actuación no se discriminan por sexo, y es más, se llega a toda la ciudadanía sin distinción.

Por lo que respecta al cumplimiento del *principio horizontal de igualdad de oportunidades*, se ha de hacer hincapié en que las distintas campañas publicitarias desarrolladas (anuncios, feria, folletos, on line...) han utilizado un lenguaje inclusivo, no ofreciéndose imágenes en contra del principio de igualdad, facilitando el desarrollo de una estrategia de igualdad e influyendo en la construcción y fomento de una cultura más igualitaria.

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

Las actuaciones del Barrio Urban Digital van en consonancia con el desarrollo del Plan de Modernización Municipal que encuentra soporte, a su vez en el Plan Avanza del Ministerio de Industria, Energía y Turismo; y que tiene como Uno de los principales objetivos el contribuir a la recuperación económica de nuestro país gracias al uso intensivo y generalizado de las TIC , prestando una especial atención a los proyectos que compaginen, además, la sostenibilidad y el ahorro energético. Para lograr los objetivos previstos, se estructura en 4 ejes de actuación: Administración sin papeles, Infraestructuras, Uso y Confianza en internet, Impulso de la Industria TIC española.

A nivel regional el Barrio Urban Digital tiene su justificación en el propio Programa Operativo FEDER de las Islas Canarias para el periodo 2007-2013, el cual recoge como uno de los objetivos de la Estrategia para el Crecimiento y la Cohesión de las Islas Canarias para el período 2007-2013 la intensificación del uso de las tecnologías de la información en los servicios públicos para mejorar la calidad de vida de la población canaria, con especial incidencia en el proceso de cohesión social a través de la integración socioeconómica de los colectivos con mayores riesgos de exclusión social.

Además también se enmarca dentro de las propias Directrices comunitarias sobre el Crecimiento y la Cohesión de la Comisión; ya que se habla de promover la Innovación, la iniciativa empresarial y el crecimiento de la economía del conocimiento mediante capacidades de investigación en innovación, incluidas las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.