



# **PROTOCOLO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LOS TELECENTROS DEL CABILDO DE TENERIFE**

---

**RED INSULAR DE CENTROS DE INCLUSIÓN DIGITAL**

30 de noviembre de 2015





## ÍNDICE

1. ANTECEDENTES DE LA RED INSULAR DE CENTROS DE INCLUSIÓN DIGITAL.....	5
2. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DE LOS TELECENTROS DE LA RED INSULAR DE CENTROS DE INCLUSIÓN DIGITAL .....	6
3. USOS DE LOS TELECENTROS DE LA RED INSULAR DE CENTROS DE INCLUSIÓN DIGITAL .....	7
3.1. ACTIVIDADES FORMATIVAS.....	8
3.2. NAVEGACIÓN LIBRE.....	9
3.3. INICIATIVAS DE COLECTIVOS SOCIALES.....	10
4. AGENTES IMPLICADOS EN LA GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LA RED INSULAR DE CENTROS DE INCLUSIÓN DIGITAL .....	10
4.1. ÁMBITO DE ACTUACIÓN DE LOS AGENTES IMPLICADOS EN LA RICID.....	10
4.2. MODELO DE RELACIÓN DE LOS AGENTES IMPLICADOS EN LA RICID .....	11
4.3. DEFINICIÓN Y FUNCIONES DE LOS AGENTES IMPLICADOS EN LA RICID .....	13
4.3.1.- Consejería con Delegación Especial en TIC y Sociedad de la Información	
4.3.2.- Responsable Insular Administrativo (RIA)	
4.3.3.- Dinamización Insular (DI)	
4.3.4.- Responsable Insular Técnico (RIT)	
4.3.5.- Responsable Municipal (RM)	
4.3.6.- Dinamizador de Telecentro (DT)	
5. PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LOS TELECENTROS DE LA RED INSULAR DE CENTROS DE INCLUSIÓN DIGITAL .....	18
5.1. PROCEDIMIENTOS PARA LA DINAMIZACIÓN DE LOS TELECENTROS.....	18
5.1.1.- Elaboración del Plan de Dinamización	
5.1.2.- Modificaciones en el Plan de Dinamización	
5.2. PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LOS TELECENTROS.....	20
5.2.1.-Gestión para el alta de usuarios	
5.2.2.-Gestión para la solicitud de cambio de horario de apertura de un telecentro	
5.2.3.- Gestión de reserva de telecentro para colectivos	
5.2.4.- Gestión de reserva de telecentro para colectivos	
5.2.5.- Gestión de incidencias	
5.2.6.- Gestión de cambios de personal Responsable Municipal y Dinamizador de Telecentro	
5.2.7.- Gestión para la solicitud de traslado de un telecentro	
5.2.8.- Gestión para la solicitud de baja de un telecentro	
6. CONVENIO ENTRE EL CABILDO DE TENERIFE Y AYUNTAMIENTOS PARA EL FOMENTO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA RED INSULAR DE CENTROS DE INCLUSIÓN DIGITAL .....	27



7. ANEXOS..... 29

- Anexo 1 – Sinopsis de otras redes de telecentros
- Anexo 2 – Plan de Dinamización
- Anexo 3 – Modificación del Plan de Dinamización
- Anexo 4 – Ficha de inscripción de usuario
- Anexo 5 – Autorización para usuarios menores de edad
- Anexo 6 – Cambio de horario de telecentro
- Anexo 7 – Reserva de telecentro para colectivos
- Anexo 8 – Incidencia técnica NO resuelta
- Anexo 9 – Incidencia por causa de fuerza mayor
- Anexo 10 – Cambio de Responsable Municipal o Dinamizador de Telecentro
- Anexo 11 – Solicitud de traslado de telecentro
- Anexo 11.A – Plantilla de replanteo de la sala de telecentro
- Anexo 12 – Solicitud de baja de telecentro
- Anexo 13 – Convenio entre el Excmo. Cabildo Insular de Tenerife y el Ayuntamiento .... Para el fomento de la Sociedad de la Información a través de la Red Insular de Centros de Inclusión Digital
- Anexo 14 – Adenda al Convenio entre el Excmo. Cabildo Insular de Tenerife y el Ayuntamiento .... Para el fomento de la Sociedad de la Información a través de la Red Insular de Centros de Inclusión Digital



## PROTOCOLO DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LOS TELECENTROS DEL CABILDO DE TENERIFE

### RED INSULAR DE CENTROS DE INCLUSIÓN DIGITAL

---

Este documento tiene la finalidad de establecer un marco de trabajo para el apropiado funcionamiento de la actual Red Insular de telecentros del Cabildo de Tenerife, en el que se definen sus objetivos y usos, los agentes que intervienen en la Red, sus líneas de actuación y funciones, así como los procedimientos para la gestión y dinamización de los telecentros, y compromisos que deben asumir las corporaciones implicadas en la Red Insular.

A su vez, se pretende implantar un nuevo modelo de utilidad a los telecentros, al objeto de impulsar, potenciar y difundir entre la población de la isla de Tenerife los conocimientos en el campo de las tecnologías y la innovación, configurándose una red renovada y adaptada a la actual demanda que exige la Sociedad del Conocimiento y que se propone pase a denominarse **Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID)**.

#### 1. ANTECEDENTES DE LA RED INSULAR DE CENTROS DE INCLUSIÓN DIGITAL.

---

En la isla de Tenerife, la gestación de la Red Insular de telecentros tiene lugar en el año 2003 como consecuencia de la firma de un convenio marco de colaboración entre el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (MAPA), la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y la entidad pública empresarial Red.es, para la puesta en marcha del Programa “Puntos de Acceso Público a Internet”, con la finalidad de impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información, promover la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación y hacerlas accesibles a toda la ciudadanía, evitando la exclusión de determinados colectivos por razones geográficas, sociales y económicas.

En el marco de dicho Programa, el Cabildo Insular llevó a cabo tres convocatorias públicas entre los años 2003 y 2005 para facilitar la adhesión de los Ayuntamientos de la Isla interesados en ofrecer a sus vecinos los beneficios de la Sociedad de la Información, al tiempo de fomentar el desarrollo territorial de sus municipios.

Fruto de esas convocatorias, se conformó lo que se denominó la “Red Insular de Centros de Acceso Público a Internet” (RICAPI) integrada por 131 telecentros distribuidos entre toda la geografía insular hasta el año 2012, cuando se llevó a cabo el *Modelo de Optimización de Telecentros* con el que se rediseña la Red Insular en aras alcanzar una mayor rentabilidad social, optimizando los recursos disponibles.



La aplicación de este modelo de racionalización, ha sido ejecutada en consenso entre la Corporación Insular y los Ayuntamientos implicados, tomando en consideración la realidad particular de cada ente local y su panorama socio-económico, obteniendo como resultado una red de telecentros sostenible en el tiempo y estable en la prestación del servicio. Tras dicha intervención, la Red la configuran un total de 89 telecentros presentes en 27 municipios de la isla de Tenerife.

En la actualidad, se está trabajando en un nuevo modelo de optimización y de utilidad de los telecentros, que genere una Red con mayor rentabilidad social y calidad en los servicios prestados, basado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación como herramienta facilitadora de la innovación, una red que se propone pase a denominarse **Red Insular de Centros de Inclusión Digital** (RICID) acorde a las nuevas demandas de la era digital.

## **2. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DE LOS TELECENTROS DE LA RED INSULAR DE CENTROS DE INCLUSIÓN DIGITAL.**

---

Los Centros para la Inclusión Digital o comúnmente llamados Telecentros, son espacios públicos ubicados en entornos rurales o núcleos urbanos desfavorecidos que cuentan con la tecnología necesaria para cumplir con el objetivo de universalizar el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y ponerlas a disposición de la ciudadanía. Para ello, estos centros de acceso gratuito, están dotados de equipamiento informático y de telecomunicaciones conectados a Internet, facilitando a la población local la integración en la Sociedad de la Información.

Hasta ahora, la función prioritaria de los telecentros es la alfabetización tecnológica, con el propósito principal de capacitar a la ciudadanía en la adquisición de competencias y habilidades necesarias para el uso cotidiano de las tecnologías en la vida social, personal y laboral, promoviendo de este modo el acceso a la Sociedad del Conocimiento.

En la sociedad actual, el avance en el ámbito de Internet cambia de forma constante en cuanto a tendencias, herramientas, aplicaciones y métodos, haciendo que el uso de tecnologías vayan cambiando las prácticas de trabajo, el estilo de vida y la forma de participación social.

En este sentido, mediante la alfabetización tecnológica en las poblaciones locales en las que se ubican los telecentros, se persigue disminuir la desigualdad de acceso a las tecnologías, y en consecuencia, la desigualdad de acceso al conocimiento, con el propósito de superar la denominada brecha digital, facilitando la inserción ocupacional, social y educativa de todas las personas, y contribuyendo a la promoción económica del territorio.



Pero también, un telecentro debe ser un lugar abierto a entidades, colectivos u organizaciones cívicas y empresas locales como eje potenciador de avances tecnológicos y promoción de proyectos de innovación social. Por tanto, los telecentros deben ser entendidos como espacios para compartir experiencias e información de grupos con intereses comunes, como un área para la divulgación y exposición de programas para la implantación de nuevas tecnologías catalizadores de innovación e impulsores de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, fomentando, de este modo, la dinamización socioeconómica local.

Para ello, será necesario la búsqueda de sinergias colaborativas con entidades y agentes sociales, con iniciativas encaminadas a incrementar la productividad social y desarrollo empresarial mediante la adopción de herramientas tecnológicas y de innovación, ampliando, de este modo, el ámbito de actuación y optimización de los recursos puestos a disposición en los telecentros.

A grandes rasgos, tres son los ámbitos que debe forzar el acercamiento del ciudadano a los telecentros:

- Ámbito de las relaciones laborales y empresariales.
- Ámbito de relaciones con las Administraciones Públicas.
- Ámbito de relaciones personales y sociales.

### **3. USOS DE LOS TELECENTROS DE LA RED INSULAR DE CENTROS DE INCLUSIÓN DIGITAL.**

Para establecer los usos prioritarios de los telecentros pertenecientes a la Red Insular de Centros de Inclusión Digital, no hay que perder de vista el principal objetivo de su existencia, tratar de introducir las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la vida de las personas habitantes de Tenerife.

Un telecentro es un espacio público destinado a usos muy heterogéneos, apto para todas las edades y segmentos de población, con la finalidad común de que la ciudadanía pierda el temor de estar delante de un ordenador y que las personas vayan tomando conciencia de superar un grado tecnológico y estar dispuestas a seguir avanzando.

Y con este fin, el acercamiento a los telecentros podrá realizarse de forma individualizada o colectiva, fomentando su uso entre colectivos sociales de la localidad como pueden ser asociaciones de vecinos, de comerciantes, de agricultores, de tercera edad, Casas de Juventud, ludotecas y otras organizaciones sin ánimo de lucro, generando de este modo un valor añadido en la comunidad, que revierte en una mayor utilidad de los Centros de Inclusión Digital en el ámbito local.



Concretamente, los usos prioritarios de dichos centros estarán orientados al fomento de la innovación mediante la capacitación de la población en los siguientes hábitos:

- Manejo de programas ofimáticos: procesador de texto, hojas de cálculo, programas de presentación, de base de datos, correo electrónico o agenda, como herramientas básicas para manipular, transmitir y almacenar información, al objeto de optimizar recursos y mejorar procedimientos.
- Gestión de trámites con la Administración Pública fomentando el uso de portales y servicios de la administración electrónica.
- Teletrabajo, permitiendo a los habitantes locales abordar trabajos a distancia.
- Búsqueda de empleo y mejora de la empleabilidad, a través de consulta y registro en portales web y bolsas online de empleo.
- Realización de gestiones para la emprendeduría o búsqueda de información para establecer o mejorar una idea de negocio.
- Teleformación, permitiendo el acceso a la formación mediante plataformas online.
- Búsqueda de información para la realización de trabajos, actividades académicas u otros intereses particulares.
- Administración y consulta del correo electrónico, mensajería instantánea o redes sociales.
- Acceso a la banca electrónica para realizar operaciones online con el banco.
- Acceso al comercio electrónico para realizar compras a distancia.
- Planificación de vacaciones y reservas relacionadas con el ocio (vuelos, alojamientos, restaurantes, cine, teatro, museos,...)

Estos son los usos que definen a grandes rasgos la utilidad de los telecentros, y los ciudadanos accederán a los mismos, mediante *actividades formativas* programadas, de forma individual para la *navegación libre* o de forma grupal mediante *iniciativas generadas por colectivos sociales*.

### **3.1. ACTIVIDADES FORMATIVAS**

Considerando que los telecentros son una herramienta de aprendizaje, y como tal, en ellos se desarrollarán acciones formativas destinadas a la capacitación en competencias digitales de los ciudadanos, al objeto de cubrir las necesidades locales en cuanto a la adquisición de



conocimientos y actitudes frente a las TIC, así como las habilidades y destrezas de uso de los medios digitales y su aplicación de forma eficiente para realizar tareas, gestionar información, comunicar y generar contenido, útiles para capacitar a la sociedad a innovar basándose en el uso de nuevas tecnologías y dando paso a nuevas formas de relaciones sociales y nuevos modelos de colaboración.

Para ello se deberían programar sesiones de información, divulgación, sensibilización y formación a nivel básico y avanzado, mediante cursos, talleres, charlas, seminarios, concursos, etc., considerando los usos prioritarios de los telecentros y teniendo en cuenta que, las competencias requeridas no son únicamente de carácter ofimático, sino también funcional, esto es, incorporar la utilización de Internet, como infraestructura de telecomunicación, canal de acceso a la Sociedad de la Información y promoción de la innovación.

### **3.2. NAVEGACIÓN LIBRE**

El acceso al telecentro para la navegación libre aglutina la utilización del equipamiento informático y conexión que hacen los usuarios a su libre elección, ya sea para navegar por Internet, como para el manejo de cualquier programa instalado, aunque siempre bajo la supervisión del personal dinamizador que prestará el apoyo y asesoramiento personalizado atendiendo a su grado de integración en la Sociedad de la Información y habilidades en el manejo de las herramientas TIC.

En consecuencia, un telecentro será un punto de referencia tecnológico en el municipio, de libre acceso para personas que precisan un lugar de acogida para fortalecer sus competencias personales y/o laborales en el ámbito de las TIC, lo cual contribuye al desarrollo de la economía local y promoción de la innovación del entorno social y tejido empresarial tradicional de la zona.

La navegación libre en los puestos fijos se podrá realizar en horarios previamente establecidos, cuando no existan actividades formativas programadas. Este tiempo puede emplearse para usos de diversa índole, considerando prioritarios los indicados anteriormente por encima de cualesquiera otros como la utilización de juegos, u otros usos de carácter lúdico.

Reseñar la prohibición total de hacer uso del telecentro para navegar en sitios webs con contenido sexual explícito, xenófobo o racista, que promuevan actos delictivos, que sean ilegales o que inciten a la violencia, habiéndose establecido filtros de control parental que impiden el acceso a webs con contenido inapropiado, y revisándose dichos filtros de forma periódica por el responsable para el mantenimiento del equipamiento informático de los telecentros.



### **3.3. INICIATIVAS DE COLECTIVOS SOCIALES**

La Red Insular se pone a disposición de colectivos sociales constituidos e integrados en el municipio tales como, asociaciones de mayores, de comerciantes, de mujeres, de jóvenes, u otra índole, para el desarrollo de acciones cuyo contenido sea la inserción en las Tecnologías de la Información y la Comunicación contribuyendo a evitar la exclusión digital, alineando actuaciones que benefician al mismo público objetivo.

Se trata de una actuación colaborativa en la que se pone a disposición la infraestructura de los telecentros a asociaciones cívicas, con el interés común de fomentar la dinamización socioeconómica de la población local en la Sociedad de la Información y la innovación.

Esta iniciativa de participación de otros agentes sociales en la Red Insular de Centros para la Innovación e Tecnológica, surge de un breve análisis de actuaciones que se desarrollan desde otras redes de telecentros en España, habiendo recabado la información de aquellas redes consideradas como referentes a nivel nacional en un documento que hemos denominado **“Sinopsis de otras redes de telecentros”** Anexo 1.

---

## **4. AGENTES IMPLICADOS EN LA GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LA RED INSULAR DE CENTROS DE INCLUSIÓN DIGITAL.**

Para conseguir que la Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID) funcione de forma adecuada, es indispensable una acción coordinada entre todas las partes implicadas en la gestión y dinamización de los telecentros, delimitando su ámbito de actuación, forma de relacionarse y definiendo cada agente que interviene y sus funciones.

### **4.1. ÁMBITO DE ACTUACIÓN DE LOS AGENTES IMPLICADOS EN LA RICID**

La RICID es una iniciativa promovida por el Cabildo de Tenerife en colaboración con los Ayuntamientos, creada con el propósito de impulsar la Sociedad de la Información entre la población de la isla de Tenerife.

En este sentido, los agentes implicados en la gestión y dinamización de los telecentros pertenecientes a la RICID podrían enmarcarse en dos niveles según su ámbito de actuación: nivel INSULAR y nivel MUNICIPAL.

- A nivel INSULAR, el **Cabildo de Tenerife**, a través de la **Consejería con Delegación Especial en TIC y Sociedad de la Información** del Área Tenerife 2030, determinará las estrategias y actuaciones en el ámbito insular al objeto de acercar e incorporar las Nuevas Tecnologías, promover y facilitar su uso y capacitación en las TIC a la ciudadanía de los municipios de Tenerife en situación de brecha digital, así como impulsar y desarrollar proyectos de innovación social a través de la Red Insular de Centros de Inclusión Digital.



El **Servicio Administrativo de Informática y Comunicaciones (SAIC)**, asumirá la responsabilidad de coordinar la gestión y dinamización de la RICID, configurándose desde este servicio el **Responsable Insular Administrativo (RIA)**, quien aportará el soporte administrativo y jurídico para el desarrollo y ejecución del marco de actuaciones acordado por la Consejería con Delegación Especial en TIC y Sociedad de la Información. Además tendrá a su cargo, el equipo de **Dinamización Insular (DI)**, responsable de la coordinación y seguimiento de cada una de las acciones vinculadas a la dinamización de los telecentros.

De otro lado el **Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones (STIC)**, perteneciente también a la Consejería con Delegación Especial en TIC y Sociedad de la Información, determinará un **Responsable Insular Técnico (RIT)**, encargado de proporcionar soporte técnico de las actuaciones derivadas de la planificación y gestión de la RICID.

- A nivel MUNICIPAL, los **Ayuntamientos** como conocedores de las necesidades municipales y de su realidad social, a través de las Concejalías que en cada caso tiene atribuida el desarrollo de los programas ligados a los telecentros en su consistorio, definirán, a nivel municipal y coordinadamente con el responsable insular, la estrategia de acciones a desarrollar en los telecentros de su municipio a través del Plan Municipal de Dinamización.

Desde los Ayuntamientos designarán, por un lado, al **Responsable Municipal (RM)**, quien actuará como canal de comunicación con los agentes intervinientes del Cabildo de Tenerife para la gestión de los telecentros, a la vez que supervisará las labores de dinamización de los telecentros del municipio; y de otro lado, a los **Dinamizadores de Telecentros (DT)**, quienes tendrán la función de dinamizar diariamente el telecentro que tuvieran asignado.

#### **4.2. MODELO DE RELACIÓN DE LOS AGENTES IMPLICADOS EN LA RICID**

La interrelación entre todas las partes implicadas para el correcto funcionamiento de la Red Insular de Centros de Inclusión Digital se centra en la cooperación para lograr los objetivos que determinan y justifican la existencia de los telecentros en el marco de las estrategias definidas por la Consejería con Delegación Especial en TIC y Sociedad de la Información del Cabildo de Tenerife.

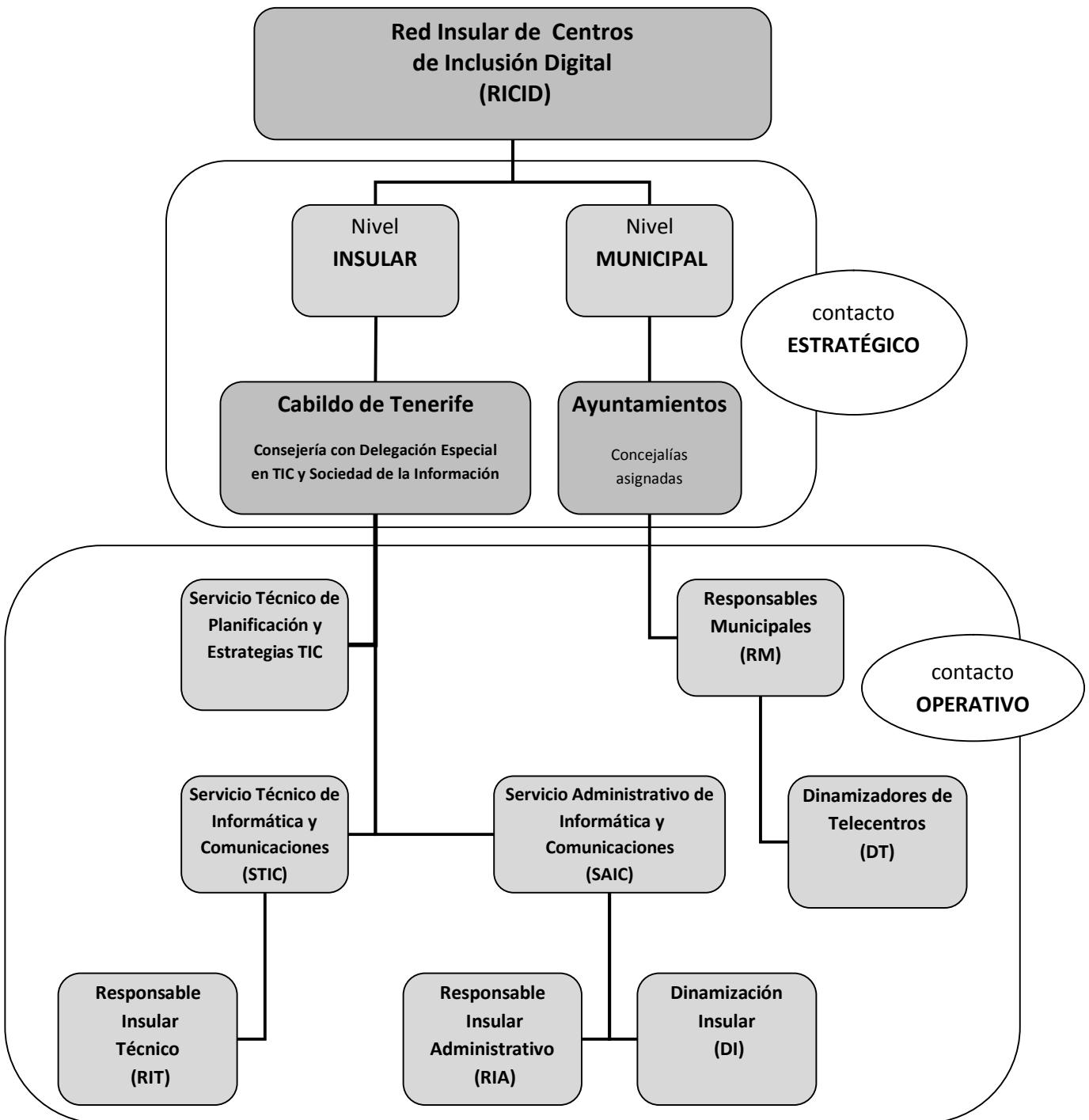
Para ello se hace necesario definir dos formas de contacto que delimita una acción coordinada entre los agentes implicados: contacto ESTRATÉGICO y contacto OPERATIVO.

- Contacto ESTRATÉGICO: un contacto para establecer la planificación estratégica en gestión y dinamización de los telecentros, que se llevará a cabo entre el Cabildo Insular de Tenerife, a través de la *Consejería con Delegación Especial en TIC y Sociedad de la Información*, y los Ayuntamientos, mediante las *concejalías asignadas* para ello en cada corporación municipal.



- **Contacto OPERATIVO:** un contacto para el desarrollo y ejecución de la planificación establecida, para lo cual se hace necesario un contacto cotidiano y directo entre los agentes implicados en la Red, *Responsable Insular Administrativo* y *Técnico* y equipo de *Dinamización Insular* desde el Cabildo, *Responsables Municipales* y *Dinamizadores de Telecentros* desde los Ayuntamientos. Dicha relación facilita la operatoria de los telecentros de acuerdo a los procedimientos de gestión y dinamización establecidos, que se definen en el apartado 5.2. de este documento.

Se detalla en la siguiente figura los distintos agentes implicados en la Red Insular según su ámbito de actuación (nivel insular - nivel municipal) y forma de relación (contacto estratégico – contacto operativo):



#### 4.3. DEFINICIÓN Y FUNCIONES DE LOS AGENTES IMPLICADOS EN LA RICID

Para el adecuado mantenimiento de los telecentros asociados a la Red Insular cada uno de los agentes implicados deberá cumplir con sus funciones de acuerdo a su ámbito de actuación y teniendo en cuenta su forma de relacionarse.



#### **4.3.1.- Consejería con Delegación Especial en TIC y Sociedad de la Información**

El Consejero Insular responsable de la *Consejería con Delegación Especial en TIC y Sociedad de la Información* del Cabildo de Tenerife, definirá la planificación estratégica e impulso de los programas relacionados con las tecnologías y la Sociedad de la Información, estableciendo el marco de actuaciones a implantar en la Red Insular de Centros de Inclusión Digital, necesario para disminuir la brecha digital y promover la innovación en los entornos rurales y núcleos urbanos desfavorecidos de la isla de Tenerife.

#### **4.3.2.- Responsable Insular Administrativo (RIA)**

El *Responsable Insular Administrativo* de la Red Insular de Centros de Inclusión Digital, asumirá las tareas administrativas y jurídicas derivadas de la planificación estratégica definida por la Consejería delegada.

Concretamente, las funciones que debe asumir el *Responsable Insular Administrativo* son las siguientes:

- Desarrollar, ejecutar y realizar seguimiento de los programas vinculados a los telecentros derivados de las políticas insulares en materia de las TIC y Sociedad de la Información, garantizando el adecuado funcionamiento de la Red Insular y cumplimiento de objetivos.
- Coordinar y realizar seguimiento del plan de trabajo del equipo de Dinamización Insular.
- Controlar y supervisar las dependencias en las que se ubican los telecentros y el equipamiento suministrado, al objeto de constatar su estado y la disponibilidad de uso público que garantice el acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación de la población local.
- Atender y tramitar solicitudes en cuanto a cambios del personal dinamizador de telecentros y responsables municipales como contactos operativos de los Ayuntamientos, modificaciones del horario de apertura de los telecentros, traslado, altas o bajas de telecentros y comunicación de incidencias de carácter extraordinario que suponga la interrupción del servicio prestado en el telecentro, de acuerdo a los procedimientos de gestión establecidos, que se definen en el apartado 5.2. de este documento.
- Mantener actualizada la base de datos en la que se recopila la información relativa a la tramitación de los procedimientos de gestión establecidos, que se definen en el apartado 5.2. de este documento.

Estas tareas y funciones que se le otorgan al Responsable Insular Administrativo, podrán realizarse con recursos propios o mediante la contratación externa de acuerdo con la Ley de contratación del sector público.



#### 4.3.3.- Dinamización Insular (DI)

El equipo de *Dinamización Insular* se configura en base a la coordinación y dirección ejercida a través del Responsable Insular Administrativo, de forma que se pueda realizar un seguimiento satisfactorio del volumen de tareas que se generan por el desarrollo y ejecución del plan de trabajo vinculado a la dinamización de los Centros de Inclusión Digital pertenecientes a la Red Insular.

Explícitamente, las funciones que debe asumir el equipo de *Dinamización Insular* son las siguientes:

- Trabajar de forma coordinada con los Ayuntamientos el plan anual de acciones de dinamización de telecentros y proponer a la Consejería delegada su aprobación.
- Coordinar la Red Insular en materia de dinamización, mediante el contacto permanente con el personal dinamizador de telecentros, con el propósito de mantener un modelo de dinamización homogéneo en el conjunto de la Red y realizando seguimiento de las acciones del plan de dinamización asociado a cada telecentro.
- Buscar iniciativas de colaboración entre diferentes entidades, organismos u asociaciones en materia de sensibilización digital que reviertan en la satisfacción de los usuarios finales de los telecentros.
- Detectar y difundir programas formativos, foros, charlas u otras actividades de interés para dinamizadores de telecentros, con la finalidad de enriquecer y renovar sus conocimientos en materia de las TIC y su perfil como formador y dinamizador social.
- Asesorar de forma personalizada a los dinamizadores de telecentros al objeto de orientar su labor de dinamización.
- Recopilar información acerca de las actuaciones de otras redes de telecentros a nivel nacional o internacional, con el fin de promover mejoras en la Red Insular.
- Explotar datos estadísticos, al objeto de obtener indicadores relativos al uso de los telecentros y otros indicadores relacionados con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, y así disponer de información actualizada relacionada con el propósito de existencia de los telecentros.
- En el caso de poner en producción una web de la Red Insular de Centros de Inclusión Digital, se deberá realizar mantenimiento de dicha web con información actualizada.

Estas tareas y funciones que se le otorgan al equipo de Dinamización Insular podrán realizarse con recursos propios o mediante la contratación externa de acuerdo con la Ley de contratación del sector público.



#### **4.3.4.- Responsable Insular Técnico (RIT)**

El *Responsable Insular Técnico* de la Red Insular de Centros de Inclusión Digital, asumirá la función de seguimiento, acompañamiento, planificación y ejecución de todos los proyectos técnicos que se desarrollen dentro de la Red Insular.

#### **4.3.5.- Responsable Municipal (RM)**

Los Ayuntamientos colaboradores y responsables del espacio físico donde se ubica los telecentros pertenecientes a la RICID, designarán un *Responsable Municipal* que se encargará de velar por el correcto funcionamiento de los telecentros en su municipio. Además, será el canal de comunicación entre Ayuntamiento, Corporación Insular y Dinamizadores de Telecentros.

Las funciones del *Responsable Municipal* son las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de las obligaciones recogidas en el Convenio (Anexo 13) y seguimiento de los procedimientos de gestión y dinamización que incumben a los Ayuntamientos, definidos en el apartado 5 de este documento.
- Supervisar y controlar el trabajo de los Dinamizadores de Telecentros, velando por el cumplimiento de las funciones que se le atribuyen.
- Detectar necesidades formativas y actividades de interés para los Dinamizadores de Telecentros.
- Detectar iniciativas planificadas por otras áreas del Ayuntamiento o entidades del municipio en las que puedan implicarse los telecentros.
- Identificar y descubrir a nivel estratégico necesidades de la población local que puedan revertirse en el objeto de los telecentros.
- Comunicar al Responsable Insular Administrativo cualquier cambio o incidencia de carácter extraordinario relativos a la operatividad del telecentro, de acuerdo a los procedimientos de gestión establecidos, que se definen en el apartado 5.2. de este documento.
- Reportar información de interés al Responsable Insular Administrativo al objeto de adaptar y/o mejorar actuaciones en la Red.

#### **4.3.6.- Dinamizador de Telecentro (DT)**



El Dinamizador de Telecentro es personal dependiente del Ayuntamiento y el desempeño de sus labores estará coordinado con el equipo de Dinamización Insular y supervisado por el Responsable Municipal designado por su Ayuntamiento.

El personal dinamizador precisa un perfil con conocimientos a nivel medio en las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación y el uso de herramientas informáticas, además de poseer habilidades sociales y comunicativas, que les proporcione la capacidad de generar actividades, atendiendo a necesidades conforme a los intereses de la diversidad de personas usuarias y orientarles sobre el uso y las buenas prácticas de la tecnología, con la finalidad de despertar el carácter innovador en la comunidad.

El Dinamizador de Telecentro será un profesional que equilibra cualidades como animador social y formador con competencias técnicas.

En consecuencia, debe estar dispuesto a conocer el entorno social donde se encuentra el telecentro, al objeto de promover y motivar la participación de los vecinos en el aprendizaje y el conocimiento de las TIC y convencer de las ventajas que pueden reportarles el acceso a la Sociedad del Conocimiento para manejarse en una sociedad cada vez más tecnológica e inmersa en procesos cada vez más innovadores.

Las funciones del Dinamizador son muy amplias y tienen un papel fundamental para el éxito y cumplimiento de objetivos de los telecentros. Las podríamos enumerar en las siguientes:

- Elaborar y desarrollar el Plan de Dinamización, en conformidad con los procedimientos de dinamización establecidos, que se definen en el apartado 5.1. de este documento.
- Difundir el telecentro, darlo a conocer como punto de acceso a las TIC de la zona en la que se ubica, así como los servicios que se prestan y las actividades programadas, tales como cursos, jornadas informativas, charlas, concursos, ...
- Guiar, asesorar y prestar apoyo de forma personalizada a usuarios en cuanto al uso de herramientas TIC y acceso a la Sociedad de la Información.
- Detectar necesidades formativas y actividades de interés tanto para las personas habitualmente usuarias como para atraer personas del entorno que presentan un alto riesgo de exclusión social.
- Habilitar y controlar el acceso al telecentro en el horario establecido.
- Controlar el alta de usuarios a través de la herramienta de gestión habilitada para ello.
- Velar por el buen uso del telecentro, en conformidad a las normas establecidas.



- Vigilar y comprobar la restricción de acceso a sitios web con contenido sexual explícito, xenófobo o racista, que promuevan actos delictivos, que sean ilegales o que inciten a la violencia.
- Controlar el material consumible disponible en el centro y gestionar la solicitud del mismo con su Responsable Municipal.
- Tramitar incidencias surgidas en el telecentro que impidan el buen funcionamiento del mismo, de acuerdo a los procedimientos de gestión, que se definen en el apartado 5.2. de este documento.

## **5. PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN DE TELECENTROS DE LA RED INSULAR DE CENTROS DE INCLUSIÓN DIGITAL.**

---

Teniendo en cuenta la heterogeneidad de agentes implicados en la gestión y dinamización de los Centros de Inclusión Digital pertenecientes a la Red Insular, se hace necesario adoptar una metodología de trabajo común y organizada entre los agentes que intervienen desde el Cabildo de Tenerife y los Ayuntamientos, desarrollando un trabajo en red y al unísono en cada uno de los telecentros.

Para ello, se abordan a continuación las labores de gestión y de dinamización de los telecentros.

### **5.1. PROCEDIMIENTOS PARA LA DINAMIZACIÓN DE LOS TELECENTROS.**

La acción de dinamizar los telecentros es fundamental para la consecución de los objetivos establecidos, siendo éste el principal cometido de los dinamizadores, cuyo perfil personal y profesional debe estar cualificado para ello, atendiendo a las capacidades y habilidades mencionadas anteriormente en el apartado 4.3.6. que define la figura de Dinamizador de Telecentro.

Para el emprendimiento de sus funciones, el *Dinamizador de Telecentro* cuenta con el soporte de su *Responsable Municipal* desde el Ayuntamiento, y el asesoramiento del equipo de *Dinamización Insular* desde el Cabildo de Tenerife.

La dinamización de cada telecentro precisa de un programa de dinamización con propuestas de actividades de formación y servicios de asesoramiento personalizados y dirigidos tanto a usuarios particulares, como a asociaciones sociales y empresas con el objetivo de revitalizar el territorio en el que se integran. Una programación que se diseñará en cada telecentro teniendo en cuenta que debe atender a varias formas de ser y de funcionar de la población en la que se emplaza.



La planificación de actividades, formación y servicios útiles para la vida cotidiana de la localidad son de vital importancia para la Red, dado que será lo que mantendrá vivo el telecentro haciendo que las personas regresen al mismo.

### 5.1.1.- Elaboración del Plan de Dinamización

Para llevar a cabo la dinamización de materias estructurales en los telecentros de la Red Insular se deberá desarrollar con carácter anual, un **Plan de Dinamización**, cuyo contenido estará basado en los usos especificados en el apartado 3 de este documento, para la integración de la localidad en el uso de las tecnologías y avanzar hacia la innovación.

Dicha planificación deberá abordar un bloque con acciones comunes determinadas desde el equipo de Dinamización Insular, con el fin de garantizar homogeneidad en la programación de los telecentros de la Red y un bloque a decisión de la entidad municipal, acorde a la realidad de cada localidad y de sus singulares necesidades.

La elaboración de este **Plan de Dinamización** lo acometerá el dinamizador de cada telecentro y será un documento guía en su trabajo diario. Dicho documento será un plan de trabajo en el que se recogerá, a grandes rasgos, la siguiente información:

- Descripción del telecentro y del entorno en el que se ubica, equipamiento disponible, horarios, normas de uso y otros datos que se consideren de interés relativos al centro.
- Programación de acciones formativas a modo de talleres, cursos, jornadas o charlas, etc., que deberán responder a las necesidades de los diversos colectivos existentes en la localidad al objeto de garantizar el acceso y fomentar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Propuestas de difusión para darse a conocer y promover las actividades programadas.

El programa de dinamización no debe ser estático año tras año, se irán diversificando las temáticas a tratar para adaptarse a las necesidades de la gente del lugar y los avances de la técnica.

El procedimiento asociado a la elaboración del Plan de Dinamización será el siguiente:

1º.- Con carácter anual, el *Dinamizador de Telecentro* confecciona el Plan de Dinamización para el centro que tenga asignado según el Anexo 2 “**Plan de Dinamización**”, en el que se explica de forma detallada cómo desarrollar y estructurar un Plan de Dinamización.

2º.- El *Dinamizador de Telecentro* remite propuesta del Plan de Dinamización a su *Responsable Municipal* para proceder a su validación, y en su caso, encomendar sugerencias de cambios.



3º.- El *Responsable Municipal* aprueba, a través de sus órganos competentes, el Plan de Dinamización para cada telecentro y remite a la persona de contacto del equipo de *Dinamización Insular* para su validación, y en su caso, encomendar sugerencias de cambios.

4º.- El equipo de *Dinamización Insular* deberá recibir las propuestas de los planes de dinamización de cada telecentro con fecha anterior al 30 de octubre de cada año para su estudio y posterior validación por parte de la *Consejería con Delegación Especial en TIC y Sociedad de la Información*, encargada de definir las estrategia en dinamización de los telecentros a nivel insular.

#### **5.1.2.- Modificaciones en el Plan de Dinamización**

En el caso de que la planificación acordada relativa a la dinamización de los telecentros se vea alterada, ya sea un cambio en la programación, la inclusión o eliminación de alguna actividad por algún motivo ajeno a la entidad u otra causa justificada, el *Dinamizador de Telecentro* lo tratará con su *Responsable Municipal*, y comunicará a la persona de contacto del equipo de *Dinamización Insular*, mediante la cumplimentación del Anexo 3 **“Modificación del Plan de Dinamización”**, en el que se indicará las acciones o actividades afectadas de acuerdo a la planificación, exponiendo el motivo que ha obligado a modificar dicha planificación y la propuesta de cambio en el marco del Plan de Dinamización acordado.

### **5.2.- PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LOS TELECENTROS.**

La gestión de los Centros de Inclusión Digital precisa de la determinación de los procesos de actuación para el correcto funcionamiento de la Red, sobre la cual pivota un equipo de trabajo cuyo personal actúa, unos en el ámbito insular y otros en el ámbito municipal.

Para una acción coordinada y organizada del conjunto de la Red Insular se definen los siguientes procedimientos para la gestión de los telecentros permitiendo un contacto operativo fluido entre las partes intervenientes:

#### **5.2.1- Gestión para el alta de usuarios**

Para poder disfrutar de todos los servicios que ofrecen los telecentros de la isla de Tenerife, tales como el acceso a Internet desde los ordenadores dispuestos en la sala del telecentro, hacer uso de la conexión wifi con ordenador portátil u otro dispositivo, uso de impresoras, escáner y otros periféricos, asesoramiento personalizado de dinamizadores en el uso de las TIC, realizar actividades formativas o sesiones divulgativas programadas, etc., es necesario darse de alta como usuario de la Red Insular de Centros de Inclusión Digital a través de la herramienta de gestión habilitada para ello, cumplimentando los datos de carácter personal solicitados en la **“Ficha de inscripción de usuario”**, la cual se adjunta a este documento como Anexo 4.



Cumplimentada la ficha de inscripción, se procederá a darse de alta como usuario, generándose a continuación unas claves de acceso que el usuario podrá utilizar en cualquier telecentro perteneciente a la Red Insular.

Los datos de carácter personal recogidos en los formularios de registro como usuarios de telecentros, en cumplimiento de los artículos 5 y 6 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, serán incorporados a los ficheros de datos personales del Cabildo Insular de Tenerife para la gestión, conforme a los procedimientos administrativos correspondientes, del asunto a que se refiere dicho formulario que se rellena y el desarrollo de las competencias atribuidas al Cabildo por la normativa aplicable. La aportación de los datos solicitados es obligatoria, en otro caso, no podrán desarrollarse adecuadamente los fines pretendidos.

En el caso de ser menor de edad, para poder registrarse como usuario de la Red Insular, el padre, la madre o tutor legal deberá llenar y firmar obligatoriamente una autorización, adjunta a este documento como Anexo 5, ***"Autorización para usuarios menores de edad"***.

La conexión a Internet que pueden realizar los usuarios registrados tiene limitado el acceso a sitios web con contenido sexual explícito, xenófobo o racista, que promuevan actos delictivos, que sean ilegales o que inciten a la violencia.

Será el personal dinamizador de cada telecentro quien debe velar de que este procedimiento de gestión de alta de usuarios se realice de forma correcta por cada una de las personas nuevas que accedan al telecentro.

#### **5.2.2.- Gestión para la solicitud de cambio de horario de apertura de un telecentro.**

El horario de apertura de cada telecentro lo establece cada Ayuntamiento con el requisito mínimo de 25 horas semanales, debiendo colocarse en un lugar visible al objeto de que sea conocido por los usuarios.

El desarrollo de actividades formativas es la prioridad del personal dinamizador del telecentro, por lo que mientras se encuentran impartiendo una acción formativa, no podrá prestarse el servicio de asesoramiento personalizado ni el acceso al telecentro para la navegación libre.

Cualquier modificación del horario establecido deberá ser notificado según el siguiente procedimiento:

1º.- El Responsable Municipal comunicará al Responsable Insular Administrativo mediante la remisión del Anexo 6 ***"Cambio de horario de telecentro"***, indicando el nuevo horario de apertura y el motivo que justifica dicho cambio.



2º.- El Responsable Insular Administrativo toma conocimiento y actualiza la información proporcionada en su base de datos.

#### **5.2.4.- Gestión de reserva de telecentro para colectivos.**

Los Centros de Inclusión Digital adscritos a la Red Insular podrán ser usados por colectivos sociales de ámbito local como un aliado estratégico que les permita organizar y promover jornadas formativas o charlas de difusión relacionadas con el uso de herramientas TIC y acceso a la Sociedad de la Información contribuyendo a mejorar la competitividad y mejorar el bienestar y calidad de vida de los integrantes de dicho colectivo.

Para ello, cualquier colectivo de carácter social y sin ánimo de lucro, tales como asociaciones de vecinos, de comerciantes, de mujeres, de agricultores, de tercera edad, asociaciones culturales, Casas de Juventud, ludotecas, etc. que deseen hacer uso de la sala del telecentro y su equipamiento informático, deberán acordar la reserva del mismo con el Dinamizador del Telecentro, en función de la programación ya establecida. El Dinamizador del Telecentro gestionará dicha reserva mediante cumplimentación del Anexo 7, ***“Reserva de telecentro para colectivos”*** que remitirá a la persona de contacto del equipo de Dinamización Insular para su conocimiento.

#### **5.2.5.- Gestión de incidencias**

Se considera incidencia todo aquel acontecimiento que altere el normal funcionamiento del telecentro.

Pueden identificarse dos tipos de incidencias según su naturaleza: de carácter técnico o por causa de fuerza mayor.

– **Incidencias de carácter técnico:** son aquellas incidencias de hardware o software que generan error o fallo en el funcionamiento del equipamiento informático del telecentro y/o incidencias en la conectividad a Internet.

Para la gestión y resolución de las mismas, consultas y peticiones, el Cabildo Insular de Tenerife pondrá a disposición de la Red Insular de Centros para la Innovación e Inclusión Tecnológica, un soporte técnico centralizado, el Centro de Atención a Usuarios (CAU) disponible a través de servicio telefónico y correo electrónico [redtelecentros@tenerife.es](mailto:redtelecentros@tenerife.es), en horario de Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 horas, con el objeto de registrar y gestionar la resolución de las incidencias generadas.



Por tanto, al detectar un problema de carácter técnico, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1º.- El Dinamizador del Telecentro genera la incidencia mediante teléfono o correo electrónico al CAU, asignándose un código de registro de la misma.

2º.- El CAU se pondrá en contacto con el Dinamizador de Telecentro para intentar restaurar el servicio mediante la resolución remota.

En el caso de que no pueda ser solucionada vía remoto, entonces:

3º.- El CAU asignará la incidencia al equipo técnico que corresponda, pudiéndose dar dos casos:

- Que el origen de la incidencia sea de hardware o software del equipamiento informático, procediendo a su resolución mediante la asistencia in situ del personal técnico requerido.
- Que la incidencia esté relacionada con la conectividad, procediendo a escalarse a la empresa proveedora, encargada de resolver las incidencias derivadas de fallos en la conexión a Internet.

En ambos casos el CAU es responsable de realizar seguimiento de la incidencia, estar pendiente en todo momento de su estado, hasta llegar a su resolución y proceder al cierre de la misma.

En el procedimiento de resolución de una incidencia, puede darse el caso de que la solución implique la reposición de algún elemento hardware o software **no cubierto por garantía**, previo diagnóstico proporcionado por el equipo técnico personado en el telecentro. Entonces se procederá mediante la cumplimentación del Anexo 8 **"Gestión Incidencia Técnica NO resuelta"**

4º.- El CAU reportará información al respecto al Responsable Insular Técnico, indicando el código de registro, descripción y posible solución de la incidencia originada.

5º.- El Responsable Insular Técnico, procederá a valorar la incidencia y posible reposición de el elemento de hardware o software, solicitando si procede presupuesto para tal fin, y comunicará al Responsable Insular Administrativo.

6º.- El Responsable Insular Administrativo pondrá en conocimiento al Responsable Municipal la conformidad o no de la reposición. En el caso de ser conforme, se coordinará con la empresa suministradora para proceder a la reposición.

– **Incidencias por causas de fuerza mayor:** son incidencias ocurridas por causas extrínsecas, que puedan ocasionar la destrucción de los sistemas y/o equipamiento, afectando al normal



funcionamiento del telecentro, como por ejemplo robo, manipulación de los equipos, vandalismo, incendio, inundaciones, variaciones eléctricas, etc.

Teniendo en cuenta que existe la obligación de suscribir una póliza de riesgo para cada telecentro por parte de los Ayuntamientos adheridos a la Red Insular, será importante diferenciar si los daños producidos cuentan con cobertura de la póliza de seguro.

En cualquier caso se procederá mediante la cumplimentación del Anexo 9 **"Gestión Incidencia por causas de fuerza mayor"**, tal y como se describe a continuación:

1º.- El Dinamizador de Telecentro comunicará a su Responsable Municipal, quien reportará información de lo ocurrido al Responsable Insular Administrativo indicando la fecha en la que tuvo lugar, el motivo y una breve descripción del incidente, a la vez que se debe emitir parte del siniestro a la compañía aseguradora.

2º.- La compañía de seguros realizará valoración de los daños mediante visita del perito al centro y formulará un informe.

3º.- El Responsable Municipal remitirá al Responsable Insular Administrativo copia compulsada de dicho informe.

4º(A).- Si la compañía aseguradora cubre los daños:

Se procederá a la reparación del equipamiento dañado.

4º(B).- Si la compañía aseguradora NO cubre los daños:

A la vista de la documentación obrante, el Responsable Insular Administrativo procederá a valorar los hechos acontecidos y desperfectos producidos en el equipamiento, remitiendo la resolución del procedimiento mediante el mismo anexo al Responsable Municipal, indicando si se procede o no a la reposición y/o reparación del equipamiento dañado y términos en los que se ha de proceder según sea el caso.

Considerar que, en aquellos casos en los que se produzca un incidente como consecuencia de:

- Robo o acto vandálico, el Ayuntamiento procederá inicialmente interponiendo denuncia ante la autoridad competente.
- Inundaciones o variaciones eléctricas atribuidas a la empresa suministradora de agua o servicio eléctrico, el Ayuntamiento reclamará los daños producidos.



### **5.2.6.- Gestión de cambios del personal Responsable Municipal (RM) y Dinamizador de Telecentro (DT)**

Para la buena marcha de la Red Insular de Centros de Inclusión Digitales necesario contar con medios materiales que permitan afrontar la actividad diaria de los telecentros pero también es indispensable que un equipo humano se encargue de la gestión administrativa, operativa y de dinamización, involucrándose en el desarrollo de proyectos y garantizando el servicio a los usuarios.

En este sentido, y con la finalidad de mantener comunicación permanente y contacto operativo entre ambas corporaciones locales, Cabildo Insular de Tenerife y Ayuntamientos, será necesario este procedimiento de gestión ante cualquier cambio en cuanto al personal designado como Responsable Municipal o Dinamizador de Telecentro.

El proceso de selección y de cese del personal para la ejecución de los programas vinculados a la Red de telecentros, será competencia de cada entidad local, con la única obligación de comunicar al Cabildo de Tenerife como ente coordinador de la gestión y dinamización de la Red Insular los datos de contacto relativos a dicho personal.

La comunicación del cambio del personal Responsable Municipal o Dinamizador de Telecentro se realizará mediante la remisión del Anexo 10 ***“Cambios del personal Responsable Municipal o Dinamizador de Telecentro”*** según el siguiente procedimiento:

1º.- En el caso de cambio de *Responsable Municipal* lo notificará el Alcalde o Concejal del área correspondiente y en el caso de cambio de *Dinamizador de Telecentro* lo notificará el Responsable Municipal, indicándose en la cumplimentación del Anexo 10, si se trata de un cambio en la persona hasta el momento Responsable Municipal de los telecentros a nivel municipal o de aquella que ejerce la función de dinamización de un telecentro en particular.

2º.- El *Responsable Insular Administrativo* toma conocimiento y actualiza la información proporcionada en su base de datos.

### **5.2.7.- Gestión para la solicitud de traslado de un telecentro**

La ubicación de los Centros de Inclusión Digital se ha realizado en las dependencias propuestas por cada Ayuntamiento. Aún así, puede darse la necesidad de que el Ayuntamiento solicite un cambio en la ubicación del telecentro por alguna causa justificada, y como consecuencia lleva aparejado el traslado del equipamiento informático y mobiliario y conectividad a la nueva ubicación.

En este caso, el *Responsable Municipal* deberá comunicar al *Responsable Insular Administrativo* su propósito mediante la cumplimentación del Anexo 11 ***“Solicitud de traslado de telecentro”***.



El traslado del equipamiento informático y mobiliario será una labor que deberá ser asumida por el Ayuntamiento. Y el traslado de conectividad es un coste que deberá asumir el Cabildo de Tenerife.

Se requerirá además la cumplimentación del Anexo 11.A **"Plantilla de replanteo de la sala"**, en la que se plasmará el plano de la estancia en la que tendrá lugar la reubicación del centro, remitiéndose junto al Anexo 11.

El *Responsable Insular Administrativo* examinará la solicitud presentada y emitirá valoración:

- Favorable, si con la reubicación se considera una mejora sustancial en beneficio de la localidad, con lo que se autoriza al Ayuntamiento para proceder a gestionar el traslado.
- Desfavorable, en el caso de considerar que la nueva ubicación no cumpla con parámetros de optimización de la Red o la sala no disponga de los requisitos mínimos para la instalación del Telecentro. Se solicitaría al Ayuntamiento subsanación de la ubicación planteada.

#### **5.2.8.- Gestión para la solicitud de baja de un telecentro.**

Si alguno de los Ayuntamientos que actualmente cuente con uno o varios telecentros desea poner fin a su participación en la Red Insular, dicha renuncia deberá ser notificada, por el Alcalde o Concejal del área correspondiente al que pertenece el telecentro, mediante cumplimentación del Anexo 12 **"Solicitud de baja de telecentro"**.

El *Responsable Insular Administrativo* toma conocimiento de dicha renuncia, y en su caso, coordinará con el *Responsable Municipal*, la fecha y la hora de retirada del equipamiento dotado por el Cabildo Insular de Tenerife.



## **6. CONVENIO ENTRE CABILDO INSULAR DE TENERIFE Y AYUNTAMIENTOS PARA EL FOMENTO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA RED INSULAR DE CENTROS DE INCLUSIÓN DIGITAL.**

---

El Cabildo de Tenerife, a través de la Consejería con Delegación Especial en TIC y Sociedad de la Información, responsable del desarrollo de políticas y actuaciones en materia de innovación tecnológica y promoción de la Sociedad de la Información en el territorio insular, y los Ayuntamientos que disponen de telecentros pertenecientes a la Red, han asumido hasta el momento de forma conjunta un compromiso de colaboración para el sustento de los mismos.

No obstante, las obligaciones de las corporaciones implicadas deben ir recogidas en un marco regulador al objeto de asegurar la prestación de un servicio homogéneo y en igualdad de condiciones para el conjunto de la Red Insular de Centros de Inclusión Digital que garantice la incorporación de Tenerife, de forma plena, en la Sociedad de la Información por medio de un procedimiento coordinado y regulado, que sitúe a la isla en una posición óptima para el aprovechamiento de las posibilidades de desarrollo económico y social que las Tecnologías de la Información y Comunicación ofrecen.

Para ello surge la necesidad de establecer un Convenio entre Cabildo Insular de Tenerife y los Ayuntamientos de la isla, interesados en formar parte de la RICID, en el que se determinen los requerimientos, a modo de compromisos y obligaciones que deben asumir las corporaciones adheridas y los procedimientos a seguir para la suscripción al mismo.

En este sentido, se ha elaborado un **Convenio entre el Cabildo de Tenerife, y los Ayuntamientos para el fomento de la Sociedad de la Información a través de la Red Insular de Centros de Inclusión Digital** y que se adjunta a este documento a modo de Anexo 13, el cual debe ser firmado por las corporaciones implicadas.

La adhesión a la Red Insular se realizará a través de suscripción a dicho Convenio, y según sea el caso se realizará de un modo u otro:

1.- Para los telecentros existentes y que conforman la actual Red Insular, deberán actualizar sus compromisos mediante la aprobación y suscripción al Convenio.

2.- Para el alta de nuevos telecentros, se precisará por parte del Ayuntamiento interesado, solicitud expresa de adhesión a la Red Insular, al Cabildo de Tenerife. Si dicha solicitud es conformada por la corporación insular, siempre en función de las disponibilidades presupuestarias, entonces podrían darse dos casos:

2.1.- Que el Ayuntamiento ya forme parte de la Red Insular porque tuviera dados de alta otros telecentros en el municipio, con lo que podría formalizarse la incorporación de un



nuevo Centro, si se constatase la existencia de disponibilidad presupuestaria en la Corporación Insular, mediante Adenda que se incorporará al Convenio ya suscrito, en virtud de la cual las partes asumen con respecto a la nueva alta los mismos compromisos que los inicialmente adquiridos con la firma del Convenio.

2.2.- Que el Ayuntamiento no tuviera en el municipio telecentros incorporados a la Red Insular, con lo que la adhesión a la Red podría formalizarse mediante la aprobación y suscripción al Convenio, siempre que previamente se constatase la existencia de disponibilidad presupuestaria en la Corporación Insular.



## 7. ANEXOS

---