



SERVICIOS Y ASISTENCIA INFORMÁTICA PRESTADA A LAS EELL

1. SERVICIOS ACTUALES

Todos los servicios y aplicaciones que actualmente se prestan a las EELL de la provincia tienen las siguientes características:

- Todos los costes son asumidos por la Diputación.
- Las aplicaciones son instaladas en el centro de proceso de datos de la Diputación (excepto en el caso de la plataforma de administración electrónica para EELL con población inferior a 2000 habitantes) y se ejecutan desde un navegador por lo que no requieren de instalación en el equipo de la entidad local.
- El acceso a las aplicaciones se realiza a través de una intranet provincial securizada o desde internet, en función de las características de la aplicación y mediante el uso de unas credenciales suministradas que han sido previamente autorizadas por la entidad local.
- El acceso al servicio debe venir firmado por el alcalde/sa aceptando las condiciones de acceso.

a) Aplicaciones de gestión municipal (BackOffice)

Son aplicaciones y módulos orientados a cubrir todas las necesidades que una EELL tiene para llevar a cabo su trabajo diario y cumplir con las obligaciones impuestas desde otras AAPP relativas al suministro de información.

Las principales son:

- Contabilidad, que incluye módulo de gestión de activos e integración con FACe.
- Padrón de habitantes.
- Territorio.
- Gestión tributaria, incluyendo el módulo de lectura de contadores de agua.
- Nóminas.
- Registro de entrada/salida que incluye el registro telemático.

b) Portal web municipal

Ofrece el acceso a la información y servicios de la EELL de una forma integrada.

Sus principales características son:

- Adaptable a dispositivos móviles.
- Integración con redes sociales.
- Facilidad en la publicación y mantenimiento de los contenidos, que son llevados a cabo por el personal de la entidad local.
- Información geoposicionada.
- Permite la publicación en formato Open Data (Datos Abiertos) y la realización de encuestas.
- Incluye Perfil de Contratante, Portal de Transparencia y Tablón de Anuncios electrónico.

c) Administración electrónica

En cumplimiento de las leyes 11/2007, 39/2015 y 40/2015, la Diputación Provincial pone a disposición de las entidades locales de la provincia las siguientes herramientas:

- Para ayuntamientos menores de 2000 habitantes y ELM:
 - Registro de E/S, tramitador y sede electrónica Gestiona de la empresa esPúblico. Estos servicios se encuentran alojados en servidores de la empresa. El soporte íntegro, incluido el soporte de primer nivel corre a cargo de la empresa.
 - Portafirmas municipal. La herramienta Gestiona posee su propio portafirmas. No obstante, se pone a disposición de todas las entidades locales un servicio de portafirmas municipal.
 - Servicios de ventanilla única electrónica. En tanto la empresa esPúblico no lleve a cabo la integración de el sistema Geiser/ORVE del MINHAFP, la Diputación Provincial ofrece los servicios de gestión y soporte de primer nivel de dicho sistema.
 - Factura electrónica a través de la aplicación SicalWin.
- Para ayuntamientos mayores de 2000 habitantes y mancomunidades:
 - Registro de E/S y tramitador AL-SIGM.
 - Sede electrónica.
 - Portafirmas municipal.
 - Servicios de ventanilla única electrónica (Geiser/ORVE)
 - Factura electrónica a través de la aplicación SicalWin

d) Certificados electrónicos, certificado de sede y sello electrónico

En virtud del convenio suscrito a fecha 1 de septiembre de 2004 por la Junta de Extremadura con la la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda cuyo objeto es la prestación de los servicios técnicos, administrativos y de seguridad necesarios para garantizar la validez y eficacia de la emisión y recepción de comunicaciones y documentos electrónicos, que incluye la prestación de los servicios relativos a los certificados electrónicos que contemplaba la ley 11/2007, personal al servicio de la administración, sede electrónica y actuación administrativa automatizada o sello electrónico, al que la Diputación Provincial de Cáceres se adhirió con fecha 30 de marzo de 2004, y de acuerdo con la adenda de 28 de marzo de 2014, la Diputación de Cáceres ejerce para los organismos vinculados o dependientes y para las entidades locales, el trámite de solicitud, suspensión, cancelación de la suspensión y revocación de sus certificados electrónicos.

e) Correo electrónico y aplicaciones colaborativas

La herramienta colaborativa Zimbra que se encuentra instalada en los servidores de la Diputación permite, utilizando el dominio del ayuntamiento y desde un navegador:

- Envío y recepción de correos electrónicos.
- Gestión de contactos.
- Agenda de eventos.
- Lista de tareas.
- Maletín de documentos.

f) Gestión de nombres de dominio

Desde el Área se gestionan y se financian los nombres de dominio “.es” de prácticamente todas las EELL de la provincia.

g) Gestión de usuarios EELL

Sus principales características son:

- **Gestión de usuarios** centralizada a partir de aplicación desarrollada por el Área. Existe la figura de un administrador de usuarios de la EELL que es el encargado de, a través de esta aplicación, dar de alta, baja y otorgar permisos sobre todas las aplicaciones de la EELL. Estos permisos le permitirán de forma centralizada el acceso a las aplicaciones municipales, correo electrónico, cursos de formación .etc.
- **Lista de distribución de EELL.** Se mantienen actualizada una lista de correo con las direcciones comunicadas por cada municipio y que es utilizada desde el resto de unidades administrativas de la Diputación para el envío de comunicaciones a nivel provincial. El usuario que remite la comunicación debe tener autorización previa.

h) Soporte

Desde el Área se presta soporte funcional de las aplicaciones que se ofrecen, así como de cualquier otro tema de carácter técnico:

- **Gestor de incidencias.** Aplicación informática que permite realizar consultas y comunicar errores y realizar un seguimiento de los mismos.
- **Atención telefónica.** Se permite la comunicación directa con los técnicos para la comunicación de problemas o incidencias, aunque se indica que debe existir una incidencia asociada a la misma.
- **Operadores TIC de las mancomunidades.** Desde el año 2015, se viene prestando asistencia económica a las mancomunidades en forma de convenio o subvención, para la contratación de operadores TIC cuya función es las de prestar soporte informático tanto a las entidades locales como a la propia mancomunidad. Todas las mancomunidades de la provincia cuentan con un operador TIC financiado por la Diputación Provincial.

i) Formación.

Dentro del plan de formación de la Diputación, la Sección de Informática Municipal del Área TIC ofrece diversas acciones formativas.

j) Entrega de equipamiento informático a las EELL

Desde la Diputación se han entregado equipamiento informático a las EELL con diferentes fórmulas:

- **Equipamiento en desuso.** Los equipos que se retiran en la Diputación por renovación, se entregan a las EELL y asociaciones que lo solicitan.

k) InSide – Remisión de expedientes en formato ENI a la Administración de Justicia

InSide es un sistema para la gestión de documentos y expedientes electrónicos que cumple los requisitos para que ambos puedan almacenarse y/o obtenerse según el ENI, esquema que establece las normas básicas para el intercambio y almacenamiento de documentos y expedientes electrónicos. Supone la gestión documental íntegramente electrónica de los documentos de la gestión viva del expediente, como paso previo al archivado definitivo de la documentación en un formato interoperable y duradero.

A partir del 1 de enero de 2017, todas las administraciones y organismos públicos, incluida la administración local, están obligados a remitir sus expedientes y demás actuaciones a la Administración de Justicia por vía telemática cumpliendo con los requisitos previstos en el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), lo que harán a través de la herramienta InSide.

Desde la Diputación Provincial nos encargaremos del soporte de primer nivel, dando de alta los usuarios solicitados por las entidades locales y proporcionando la ayuda necesaria sobre la operatoria de la herramienta InSide.

2. ASISTENCIA PRESTADA**a) EELL adheridas**

Tipo EELL	Adhesiones
Ayuntamientos	224
Entidades locales menores	5
Mancomunidades	18
Total	242

b) EELL adheridas por servicios

Servicio	EELL adheridas
Red provincial de comunicaciones	236
Padrón de habitantes	167
Registro de E/S	47
Gestor de expedientes	28
Gestión tributaria	74
Nominas	29
Contabilidad	84
Oficina virtual	16
Portales web municipales	217
Correo Electrónico	210 (1227 buzones)
Gestión de activos	7
Integración FACe - SICALWIN	41
GEISER/ORVE	141
Portafirmas	30
Adhesiones convenio FNMT	155
Inside	46
Gestiona	177

c) Soporte a las EELL

Periodo	Número de Soportes
2012	1936
2013	1148
2014	2288
2015	3313
2016	3535
2017	5303
2018	4829

d) Formación

Durante el año 2018 se impartieron los siguientes cursos:

- Administración de contenidos de las páginas web municipales.
- E-administración en la práctica.
- ACCEDE – Terceros y territorio. Padrón municipal de habitantes.
- ACCEDE – Intercambio de datos con el INE.
- ACCEDE – Cifras de población.

3. CONTACTO

- Gestor de incidencias: <https://incidenciaseell.dip-caceres.es>
- Correo electrónico: informatica_municipal@dip-caceres.es
- Teléfono: 927 189 604