

**TERCERA PARTE**

**SERVICIOS Y COMPETENCIAS PROVINCIALES**

**TITULO I**

**ÁREA DE MODERNIZACION LOCAL**

**CAPITULO I**

**DELEGACION DE GOBIERNO ABIERTO Y NUEVAS  
TECNOLOGIAS**



## **SECCION PRIMERA: SERVICIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION.**

### **a) Administración.**

Son múltiples y variadas las tareas desarrolladas por el Departamento Administrativo de este Servicio. El trabajo informático y la utilización de diferentes programas entre ellas cabe destacar:

- La gestión de viajes del personal del Servicio, solicitud, reservas desplazamiento y hospedaje.
- Elaboración y trámite de las dietas del personal del Servicio.
- Registro, elaboración, tramitación y control en el ámbito de notas interiores.
- Trámite de solicitudes asistencia técnica en los Ayuntamientos de la Provincia.
- Trámite de facturas de materiales.
- Peticiones que hacen los Ayuntamientos de la Provincia relacionadas con asistencias técnicas, subvenciones, etc. genera un gran volumen de documentación diariamente.
- Elaboración de informes solicitados por Presidencia relativos a donaciones de equipamiento informático a los Municipios de la Provincia.
- Realización y tramitación de Actas de recepción.
- Propuestas e Informes para reconocimiento de crédito de facturas que no han podido ser tramitadas en el ejercicio anterior.
- Trámite de facturas de proveedores para adquisición de material informático destinado a los distintos Servicios de la Corporación.
- Trámite de documentación de Concertación para adquisición de material informático y servidores para los Municipios de la Provincia.
- Colaboración implantación MOAD en los Municipios de la Provincia.
- Asistencia Secretaría Diputada de la Delegación de Desarrollo Económico-Rural y Consorcios de Maquinaria.

### **b) Sistemas.**

Durante el año 2012 las líneas estratégicas del Departamento han estado basadas en dar la misma respuesta de calidad dada en el pasado ejercicio. Se han realizado mejoras en el equipamiento de Sistemas en Diputación, así como la adjudicación en lo que será el Proyecto de Red Agora que obtendrá una gran mejoría de caudal en Ayuntamientos y pedanías de la Provincia de Málaga.

Concretamente se pone en marcha el proyecto de Centro de Respaldo que proporcionará un centro inicialmente planteado en el Ayuntamiento de Málaga, y desde el que se mantendrá el funcionamiento de los servicios críticos en caso de fallo en la Sede Principal. Está previsto que en el año 2013 finalice dicha implantación que vendrá respaldada por la firma de un convenio con el Ayuntamiento de Málaga.

Igualmente a final de 2012 se produce la adjudicación del Concurso de Red Agora que permitirá disponer de 20 Mb/s simétricos en los 88 ayuntamientos menores de 25.000 habitantes. Además de ello, se cubrirá un total de 161 pedanías repartidas entre todos los municipios, zonas que dispondrán de banda ancha gracias al mismo proyecto. Se espera que en 2013 también finalice su implantación y supondrá dar un salto cualitativo y cuantitativo en los recursos puestos a disposición desde Diputación para los distintos proyectos en los que participan los municipios, teniendo también como miras la obtención de una mejora tecnológica en comunicaciones para empresas y para el ciudadano.

Las tareas desarrolladas durante el año 2012 se acotan en lo siguientes apartados:

- Seguridad perimetral: Cortafuegos, Antivirus perimetral, Filtro de contenidos web.
  - Apertura/cierre de puertos TCP/UCP/ICMP a la red Corporativa y Provincial.
  - Detección de ataques.
  - Establecimiento de VPN de Diputación con redes remotas.
  - Estudio de tráfico no cumplidor de normas RFCs standards.
  
- Servidores y Almacenamiento: Servidores Físicos, Servidores virtuales, Sistemas Operativos y software base en servidores, Almacenamiento, Copias de seguridad y dispositivos de backup, Interconexión entre subsistemas:
  - Adecuar los aplicativos existentes y futuros en Diputación a los servidores existentes y planificar la compra de los mismos optimizando el rendimiento y maximizando la disponibilidad de los sistemas.
  - Diseño de las estructuras de almacenamiento y administración de los mismos para todos los servicios en Diputación.
  - Proporcionar cuota de espacio en disco a usuarios para optimizar los recursos.
  - Realización de informes de ocupación, espacios ocupados en los sistemas, ficheros duplicados.
  - Explicar estructuras de directorios a los usuarios (personales, del servicio y para proyectos).
  - Realización de Copias de Seguridad de los datos en diferentes servidores existentes cuando se demande fuera del ciclo programado.
  
- Redes y Comunicaciones: Diseño, Instalación física cableado, Configuración de la red en Sede Principal (cores, conmutadores principales, vlans, ...), Configuración de dispositivos de red (o seguridad) en centros y Ayuntamientos (routers, conmutadores, firewalls y vlans si se da el caso):

- Permitir acceso por red a Internet.
  - Permitir acceso a servicios o aplicaciones de Internet.
  - Permitir acceso desde Internet a recursos de la Red Corporativa.
  - Permitir acceso a servicios entre subredes de la Red Corporativa.
- Seguridad interna: Antivirus, Sistema centralizado antivirus EPO, Permisos a usuarios y grupos:
- Proporcionar acceso a la red de Diputación.
  - Proporcionar acceso a los datos de los usuarios mediante permisos.
- Dominios, Active Directory (AD) y Políticas de grupo (GPO): Dominios, AD, GPO:
- Creación de usuarios en ramas de AD.
  - Creación de políticas bajo demanda de proyectos.
  - Administración de permisos de los mismos a usuarios.
- Servicios Publicados: web, correo, ftp, groupware (trabajo en grupo), Gestor documental: Nuxeo:
- Dar cuentas de correo personales a los usuarios.
  - Dar cuentas de correo corporativas a servicios o entidades.
  - Publicación de ficheros a Internet mediante el ftp público.
  - Gestionar plataforma Nuxeo para publicación al exterior, incluyendo empresas.
- Telefonía: Tareas con terminales, Tareas con centralita IP Nortel CS1000, Tareas con centralitas Analógicas MD y otras (Neri), Facturación:
- Tareas solicitadas por usuarios en telefonía fija.
  - Tareas solicitadas por usuarios en telefonía móvil.
- Sistemas de Gestión de Bases de Datos (SGBD): Microsoft SQL Server 2000, 2005 y 2008, Oracle 10g, Bases de datos de Sw libre: PostgreSQL y MySQL:
- Aplicar permisos demandados por usuarios en MS Sql Server.
  - Realización de copias de seguridad fuera del ciclo habitual de copia en MS Sql Server.
  - Aplicar permisos demandados por usuarios en Oracle 10g.
  - Realización de copias de seguridad fuera del ciclo habitual de copia en Oracle 10g.
  - Aplicar permisos demandados por usuarios en PostgreSQL y MySQL.
  - Realización de copias de seguridad fuera del ciclo habitual de copia en PostgreSQL y MySQL.
- Labores de gestión en el Departamento: Estudios, análisis y propuestas para adquisición de equipamiento hardware y software, Contratación de soporte hw y sw:
- Elaboración de pliegos para concursos, Elaboración de memorias, Búsqueda de Formación, Establecimiento de protocolos y diseños de funcionamiento.
- Formación y aprendizaje.
- Gestión de proyectos y aplicaciones (no siempre quedan definidos estos temas en la definición del proyecto):

- Gestión de adquisición de recursos para los proyectos.
- Diseño de establecimiento del proyecto en la arquitectura de Sistemas.
- Implantación de subsistemas requeridos para los proyectos (nota: la configuración no se incluye al ser tarea del implantador por conocimiento y experiencia de su propio proyecto).
- Estudio y establecimiento de la seguridad del proyecto y de la red de Diputación con respecto al proyecto.
- Supervisión de certificación de proyectos (es un ok a la finalización del mismo por parte de todos los Departamentos. relacionados, habitualmente no se lleva a cabo).

A continuación se enumeran por tanto, algunas de las actuaciones concretas en desarrollo o desarrolladas durante el año 2012 en los ámbitos referenciados anteriormente:

- Preparación de Pliegos de Red Agora y Concurso de Comunicaciones por lotes. Esto llevará un tiempo bastante extenso ya que se requirieron continuos ajustes tanto en la definición de los proyectos, como en el ámbito de correcciones administrativas con distintos servicios de Diputación.
- Unión por medio de fibra de las Salas de Comunicaciones y la de Servidores/Almacenamiento. Esto permitirá una ampliación en el uso de servidores que hagan uso de la red de Diputación.
- Continuación de labores de segmentación de la red de Diputación. Se espera terminar a mediados del año próximo, antes de la llegada de las soluciones que se proveerán desde los distintos Concursos de comunicaciones.
- Se preparan servidores de archivo corporativos y SQL Server 2008 Server en modo clúster y usando Windows 2008 Server, y de un modo cruzado estando en Activo/Activo. Este diseño permitirá un óptimo aprovechamiento de los recursos al mejorar la arquitectura anterior basada en Activo/Pasivo y con el doble de servidores.
- Se usan máquinas virtuales tanto con Red Hat (como anteriormente se ha realizado) y con Windows 2008 Server (en vez del 2003 Server anterior).
- Se procede a estudiar las tomas y puertos que se usan en los armarios de comunicaciones, con vista a preparar el posterior despliegue de terminales de voz-ip que habrá en 2013 con el correspondiente Concurso.
- Afianzamiento de la nueva Arquitectura del Correo virtualizada y en alta disponibilidad. No hay pérdida de rendimiento y se obtiene un ahorro importante ya que los buzones no tienen coste anual de alquiler como antes, tan solo el de mantenimiento.
- Se finaliza el estudio piloto Centralita Asterisk, opción que con probabilidad será la que oferten los distintos operadores en el futuro Concurso.
- Ajuste y optimización en el uso del almacenamiento de Hitachi.

- Puesta a punto de una solución mejorada para videostreaming, con publicación tanto interna como externa para la emisión de plenos y ruedas de prensa.
- Hacer notar la antigüedad de algunos equipos en el ámbito de las comunicaciones y redes, como los firewalls corporativos, el filtro web, y la centralita; para éstos el Concurso de Comunicaciones futuro se espera que provea de soluciones nuevas y mejoradas en el año 2013.
- En un plano de mayor envergadura, es importante ir planificando también la sustitución del core de red ya que los equipos han llegado al límite del ciclo de vida a final del año 2012.

### **c) Tecnologías.**

#### **c.1) Nuevas Aplicaciones.**

– Nuevos desarrollos finalizados de aplicaciones realizados por el Departamento de Tecnologías.

- Servicio de igualdad. Gestión expedientes violencia de género.
  - \* Diseño y construcción de aplicación para la gestión de expedientes de violencia de género. Línea 900
- Sepram.
  - \* Diseño y construcción de aplicación para la gestión de los expedientes judiciales del SEPRAM.
- Asesoría Jurídica.
  - \* Diseño y construcción aplicación para la gestión de expedientes judiciales de Asesoría.
- Registro Visitas.
  - \* Diseño y construcción aplicación para el registro de datos personales de las visitas externas a la Diputación. Control de acceso.
- Expedientes licencias obras de Disciplina Viaria.
  - \* Desarrollo, implantación mejoras funcionales.
- Presidencia. Protocolo.
  - \* Diseño y desarrollo aplicación para la gestión de la agenda de presidencia, y protocolo.
- Servicios Sociales Comunitarios. Ayuda a Domicilio.
  - \* Desarrollo nuevo módulo para la gestión del programa de ayuda a domicilio, informes, estadísticas. Integración CLECE.

#### **c.2) Mejoras Aplicaciones Existentes.**

- Actuaciones evolutivas sobre aplicaciones en producción.
  - Nóminas. Imputaciones económicas.
  - Planes Provinciales.

#### **c.3) Gestion de Proyectos.**

- Desarrollos externos.

- Contrataciones. Expedientes de contratación. Perfil contratante, registro licitadores, licitación electrónica. Fase de pruebas usuarios. Fase de desarrollo.
- Implantación piloto de G3.
- Fomento. Procedimientos fomento (obras, planeamiento, informes técnicos). Validación y subida a producción.
- Gestión De Los Tiempos. SMART. Inicio proyecto actualización versión e implantación mejoras funcionales.
- EnVIA. Inicio proyecto para el envío de comunicaciones electrónicas con firmas digitales.
- SSO. Inicio proyecto actualización versión de cliente en puestos de trabajos para la realización de marcajes e identificación.

#### **c.4) Soporte. Incidencias Atendidas/Resueltas.**

Durante el año 2012 se han recibido un total de 537 incidencias de mantenimiento, relacionadas con aplicaciones y proyectos puestos en marcha.

#### **d) Asistencia Informática Provincial.**

Desde éste Departamento del Servicio de Tecnologías de la Información damos soporte a 107 Entidades Locales, de las cuales 90 son Ayuntamientos y el resto son Mancomunidades, Consorcios, Patronatos y Escuelas Taller/Talleres de empleo. Durante este último año se han hecho efectivos los acuerdos con varias entidades para ampliar los servicios que les ofrecemos, cubriendo de esta manera los aplicativos necesarios para la adhesión a los planes de administración electrónica que se llevan a cabo desde esta Diputación.

El asentamiento del uso de la Red Provincial Multiservicio que ya se hallaba generalizado, sigue contribuyendo a que el número de desplazamientos que realizamos de forma habitual a los Ayuntamientos se haya estabilizado respecto a años anteriores en los que ya sufrió un importante descenso. Ha seguido aumentando el número de usuarios a los que prestamos servicios y por tanto, esto exige un mayor esfuerzo en atención telefónica y formación.

Para llevar un control más exhaustivo sobre las actuaciones que llevamos a cabo, continuamos utilizando el software para el control de incidencias (GLPI) que nos permite explotar toda la información relativa al número de llamadas recibidas, desplazamientos, aplicaciones más problemáticas, software con más demanda, etc.

El asesoramiento y soporte que se ha dado a todas las entidades locales puede agruparse en cuatro grandes temas:

- Asesoramiento de Aplicaciones Corporativas:



- Sialwin/Accede. Registro de Entrada/Salida. Padrón de Habitantes. Gestión Tributaria y Recaudación (agua, basura, multas, cementerio, ICIO, IVTM, ocupación vía pública,...). Terceros y Territorio. Administración.

En este apartado hay que destacar que durante 2012 se han corregido cientos de pequeñas desviaciones producidas por la implantación de los nuevos módulos de Gestión Tributaria y Rentas.

Para ello, ha sido necesario un importante esfuerzo y colaboración con otros departamentos del Servicio de Informática, así como la formación de más de 100 funcionarios municipales.

Gestión de Personal y Nóminas. Se continúa coordinando las modificaciones en la normativa en la Seguridad Social y en Hacienda, para que dichos cambios tengan reflejo en la aplicación. Se continúa la migración a SQL.

En el último año se han unido a algunos de estos programas los municipios de Igualaja, Torrox, La Viñuela, y Parauta.

– Asesoramiento de Servidores y Redes:

- Instalación, configuración y normalización de los equipos servidores para los ayuntamientos que los adquirieron a través de la concertación o por medios propios. Esto ha conllevado desplazamientos continuos a los diferentes municipios, así como una atención telefónica más específica para la resolución de problemas relacionados con dichos cambios.
- Windows 200X Server. Formatear, crear dominios, establecer usuarios y permisos a todos los funcionarios municipales.
- SQL SERVER. Se continúa con el mantenimiento y soporte de las bases de datos migradas con anterioridad (copias de seguridad, funciones de administración, permisos de usuario, etc.)
- Configuración de IP's, DNS, Router, Switch, Wi-Fi...

– Asesoramiento de Aplicaciones Estándar.

- Windows 7 / Vista / Xp / 98 / 2000 / 2003. Instalación y actualización de todos los ordenadores del Ayuntamiento, así como de sus parches.
- Antivirus McAfee y Agente. Instalación y configuración de los equipos de todos los ayuntamientos para garantizar una actualización óptima y automatizada del antivirus McAfee, llevando un control en remoto de las actualizaciones y de posibles infecciones de virus.
- Paquete de Ofimática (OpenOffice, Word, Excel, Access,..) Dudas del manejo de los distintos aplicativos.
- Internet. Instalación y configuración de Internet con su propia cuenta de correo a todos los ayuntamientos que lo solicitan.
- Compresores/Descompresores WinZip, WinRar,...
- Transferencia de Ficheros en remoto. Uso de FTP y de Internet para la actualización a versiones superiores de todas las aplicaciones que Diputación tiene instalada en los Ayuntamientos.

- Control remoto de equipos (VNC, Ultra VNC, Dame Ware) Instalación y configuración de software de telemantenimiento VNC (Virtual Network Control) para la comunicación directa y rápida con los municipios, ofreciendo un mantenimiento “en línea” y eficiente para poder tener un control remoto de los ordenadores.

– Asesoramiento Hardware y Mantenimiento de Redes.

Durante años anteriores se han realizado la mayoría de las migraciones de RDSI a ADSL allí donde la tecnología lo ha permitido. Para aquellos ayuntamientos a los que no ha sido posible llegar con ADSL, se les ha instalado líneas LDMS, 3G; WIMAX o Satélites que mejoran sensiblemente las prestaciones de las anteriores RDSI.

- Cableado de redes de área local. Configuración de todos los equipos de los ayuntamientos para que accedan a la carta de servicios que ofrece Diputación Provincial de Málaga, lo que lleva asociado la puesta en marcha de una Red de Área Local en el ayuntamiento así como su conexión a la *Red Provincial Multiservicio*.

- Conexión entre distintas dependencias municipales. Interconexión de los diferentes edificios municipales que se encuentran ubicados en el mismo o en otro núcleo o pedanía con las diferentes tecnologías disponibles en cada caso.

- Asesoramiento para la compra de equipos. Evaluación de ofertas para la adquisición de equipamiento de los municipios que así lo han requerido. Desde hace varios años, desde el Servicio de Informática se está reservando una partida presupuestaria para la adquisición de material informático, de diferente índole, destinado a los ayuntamientos acogidos al Plan de Concertación. Con esta iniciativa se pretende dotar a los ayuntamientos de mejores recursos para el desarrollo de su gestión.

– Asesoramiento Proyectos Municipales.

Además de estos bloques genéricos en este año se ha colaborado en diferentes proyectos municipales de Tecnologías de la Información como lo son los de instalaciones inalámbricas y software de gestión telemática. Haciendo un seguimiento exhaustivo de la implantación de dichas soluciones en los mismos.

A petición de la oficina de Atención al ciudadano, empezamos a colaborar para llevar a cabo el proyecto de Ventanilla Única que la Diputación ha puesto a disposición de los ayuntamientos que así lo deseen. Nuestro departamento ha coordinado los requerimientos software para la puesta en marcha de este proyecto.

El proyecto de Incidencias en la Vía Pública de GECOR, que es un software que permite a las administraciones públicas gestionar las incidencias en la vía pública en tiempo real, integrará las posibles incidencias que se puedan producir, tanto en la red de carreteras de la Diputación de Málaga, como cualquier tipo de incidencia ocurrida en los municipios de la provincia (mobiliario público, averías, etc).

Hemos tenido de la misma manera una estrecha colaboración con el departamento de sistemas y consultoras externas para la consecución de la licitación del Proyecto Ágora que fue adjudicado a final de este año.

Para poder hacer nuestro trabajo y dar un mejor servicio debemos visitar a los Ayuntamientos o atenderlos telefónicamente para la resolución de problemas derivados de las aplicaciones de gestión Municipal y ofimáticas en general.

Con este objetivo, durante este último año se ha mantenido el nivel de desplazamientos de años anteriores (350 aprox.) del personal de este departamento a los Ayuntamientos y se han atendido aproximadamente 16.800 llamadas de teléfonos.

**e) Asistencia a Usuarios.**

– El equipo de trabajo que constituye el Departamento de Atención a Usuarios ha llevado a cabo las tareas de asistencias a todos los Usuarios de la Diputación, ya sea en la dependencias de c/ Pacífico como en el resto de Centros dependientes de la Corporación, con un número total de 8307 actuaciones durante el año 2012.

• Enero	788
• Febrero	787
• Marzo	743
• Abril	597
• Mayo	730
• Junio	756
• Julio	533
• Agosto	638
• Septiembre	615
• Octubre	853
• Noviembre	772
• Diciembre	495

– Actualización del Inventario para el mantenimiento y equipamiento, así como para el control del mismo, de todas las incidencias tanto a nivel software como de hardware.

– Mantenimiento y configuración de direcciones IP y buzones de correo electrónico en todas las impresoras multifunción instaladas en Diputación.

– Mantenimiento en todo el Servicio de Personal de la aplicación, META4 y de la anterior aplicación de Recursos Humanos SPAI.

– Mantenimiento de la aplicación EGIM para el Registro de Entrada y Salida de documentación auxiliar y del Registro de E/S de AYTO. General.

- Mantenimiento de la Intranet de Diputación. Asistencia a los usuarios sobre dudas y su funcionamiento así como el mantenimiento y publicación en el Portal del Empleado de toda la información referente a la Corporación y el personal de la misma. Mantenimiento, diseño y creación de elementos gráficos para la Intranet y Portal del Empleado. Así como la creación de los certificados IRPF.
- Asesoramiento a todos los Servicios y Centros que solicitan información sobre todo lo relacionado a los asuntos propios de su competencia:
  - Gestión de presupuestos de equipamiento hardware.
  - Gestión de presupuestos de paquetes software.
  - Gestión de licencias y actualizaciones.
- Reciclaje de equipos informáticos y terminales telefónicos desfasados y en desuso, y posterior preparación para su donación a distintas Entidades Benéficas y Centros de Málaga y la Provincia, tales como Ayuntamientos, Colegios, Asociaciones, etc.
- Implementación de un Sistema Personalizado para la creación y gestión de encuestas on-line para los Departamento de Formación y CPD.
- Impartición de cursos:
  - Plataforma electrónica.
  - Formación y adaptación de personal de centros para su incorporación en Oficinas Centrales.
- Soporte para la firma digital y plataformas de los distintos Organismos Públicos
- Creación del CD anual con la programación del curso de la Escuela Universitaria de Enfermería.
- Realización del procedimiento automatizado para la asignación aleatoria de abonos taurino para los trabajadores de la Diputación.
- Control y alerta de seguridad en la red Corporativa incluyendo mantenimiento preventivo y soporte de todo el equipamiento de la Diputación de antivirus McAfee.
- Soporte y Asistencia Técnica en las aulas de formación y en los distintos eventos que tiene lugar en las dependencias de Diputación, y a sus correspondientes ponentes. .
- Mantenimiento y Soporte de bases de datos para los Grupos Políticos.
- Creación y mantenimiento de usuarios y grupos en el Active Directory y estructuración de la información en los Servicios.
- Gestión y administración del DipuMail (Zimbra)
- Gestión de la Telefonía Móvil:
  - Altas, Bajas y Modificación de líneas.
  - Gestión y Mantenimiento de la aplicación de Facturación Telefónica.
  - Gestión de aplicación de correo BES y BIS.

- Peticiones de nuevos terminales y RMA de los dispositivos averiados.
- Migración de datos en los distintos modelos de terminales.

#### **f) Unidad de Administración Electrónica.**

Durante el año 2012 desde la Unidad de Administración Electrónica se han realizado las siguientes funciones:

##### **f.1) Gestión de Proyectos.**

Coordinar y supervisar la concepción, definición, planificación, alcance, ejecución e implantación de los Proyectos Tecnológicos, y en especial los del área de Administración Electrónica. Para llevar a cabo esta gestión, se realiza una asignación eficaz de los recursos físicos y humanos que intervienen o se ven afectados en los Proyectos Tecnológicos.

De esta manera se ha llevado a cabo una gestión integral de los siguientes Proyectos Tecnológicos:

- MOAD (Modelo Objetivo Ayuntamiento Digital) Diputación de Málaga, Fase I y Fase II.

El objeto del proyecto es la implantación y despliegue del Modelo Objetivo de Ayuntamiento Digital, la plataforma de i-administración basada en arquitectura SOA para el desarrollo de las EELL de Andalucía como pieza clave del proceso de modernización y adecuación a la LAECSP (Ley 11/2007) de los Ayuntamientos de la Provincia de Málaga de menos de 20.000 habitantes.

Las actividades realizadas durante 2012 encaminadas a la ejecución de este proyecto han sido:

- Impartición de Formación para los 80 ayuntamientos de la Fase I y Fase II.
- Soporte, atención y resolución de incidencias a los 80 ayuntamientos de la Fase I y Fase II.
- Mantenimiento del entorno de producción de Administración Electrónica, tanto en su funcionamiento interno como la resolución de dudas, problemas e incidencias y cualesquier soporte de cara a los diferentes municipios.
- Migración componentes adicionales del Entorno a sus últimas versiones (Portafirmas, @Firma), instalación de actualizaciones y mejoras.
- Soporte independiente de la plataforma a componentes adicionales, por ejemplo, Portafirmas.
- 2.000 expedientes tramitados electrónicamente.
- 9.080 documentos firmados digitalmente.

- Proyecto ÁGORA

Este proyecto surge como continuación de proyectos previos, como son el de desarrollo de la Red Provincial y la puesta en marcha del proyecto MOAD (Modelo Objetivo de Ayuntamiento Digital).

Dicho proyecto se hace realidad a partir de la subvención solicitada en 2011 a través de fondos FEDER, dirigida a ampliar el alcance de estas actuaciones, lo que va a permitir llegar, tanto en infraestructura de comunicaciones como en servicios de administración electrónica, a más ciudadanos y ciudadanas y en mejores condiciones.

Durante el 2012 se han realizado las siguientes acciones:

- Evaluación de las necesidades en Diputación de Málaga y en los Ayuntamientos de la Provincia de cara a tener información para iniciar la ejecución de los diferentes proyectos que incorpora Ágora.
- Colaboración con demás departamentos de Diputación para tareas de coordinación del proyecto con el objetivo de llegar a puntos de encuentro comunes.
- Gestión económica del Proyecto Ágora, diversificando las acciones en función de los saldos disponibles y crédito propio generado desde Diputación de Málaga.
- Tramitación de contratos (ver más abajo en Pliegos y Encomiendas de Gestión) necesarios.
- Gestión y Seguimiento de la implantación y despliegue Proyecto Ágora.

– SEDE ELECTRÓNICA de la Diputación Provincial de Málaga.

Este proyecto surge como necesidad de cumplimiento de la ley 11/2007 en Diputación de Málaga, es el equivalente al Proyecto MOAD aplicado a Diputación de Málaga.

Dicho proyecto comienza en 2012 aunando la necesidad de contar con un portal web donde los ciudadanos puedan solicitar la realización de trámites en la Diputación de Málaga junto con el cumplimiento de la normativa necesaria para convertirse en Sede Electrónica.

Como consecuencia surge la Sede Electrónica de Diputación donde se destacan entre otros los siguientes componentes:

- Tablón de Anuncios.
- Hora Oficial.
- Perfil del Contratante.
- Calendario de días hábiles e inhábiles.
- Tramitación electrónica de procedimientos:
  - \* Presentación de Escritos
  - \* Avisos, Quejas y Sugerencias.

– Portal Web que corresponde a un sistema abierto con posibilidad de ir ampliando el catálogo de Trámites conforme las necesidades de Diputación de Málaga lo vayan requiriendo.

Respecto a las acciones llevadas a cabo durante el 2012 y que tienen como consecuencia la realización e implantación de la Sede Electrónica de Diputación de Málaga destacamos las siguientes:

- Recopilación de datos de usuarios por diversos departamentos, plantilla de Diputación, organización de usuarios según Servicios.
- Reuniones con diversos departamentos y en especial con Secretaría para definir los objetivos del proyecto.
- Definición del encuadre legal.
- Diseño y Realización Portal Web [sede.malaga.es](http://sede.malaga.es).
- Implantación solución web Sede Electrónica.
- Puesta en marcha de Tramitador iTraza.
- Puesta en marcha de la Sede Electrónica: 6 de Noviembre de 2012.
- 585 documentos firmados electrónicamente.

– Proyecto eMercurio

Durante el año 2012 se ha llevado a cabo la formulación del Proyecto eMercurio, así como su desglose de actividades y sus análisis de costes.

El proyecto eMercurio surge a partir de la iniciativa Mesa del Campo de la Diputación de Málaga, que tiene como objetivo incrementar el valor añadido de los productos agrícolas y conseguir una mayor calidad y competitividad en el sector agroalimentario de la provincia.

Mediante eMercurio se pretende desarrollar una infraestructura adecuada de comercio electrónico que obtendría reforzar el tejido productivo de la Provincia, engrandecerlo y consolidarlo de cara al futuro. Dicha iniciativa innovadora tendría un gran impacto económico futuro y se definiría como un generador de empleo para la Provincia, creando unas expectativas inmejorables.

Con dicha infraestructura conseguiríamos expandir la cuota de mercado y como consecuencia la obtención de una cadena de valor más ágil e inmediata, en la que se eliminarían intermediarios y se fomentaría la sinergia entre las PYMES que utilizaran dicha plataforma, beneficiándose de la misma forma del intercambio de experiencias en un espacio común. Asimismo, se obtendría un Cluster Agroalimentario de la Provincia de Málaga, sostenible, fuerte y consolidado, que sea capaz de defender los intereses de todo el sector.

– Proyecto OpenWin.

Durante el año 2012 se ha llevado a cabo la formulación del Proyecto OpenWin, así como su desglose de actividades y sus análisis de costes.

Con el proyecto OpenWin se pretende conseguir la creación de un punto de acceso común desde el cual la ciudadanía se relaciona con la Administración Local de forma telemática, estableciendo nuevos canales de comunicación entre la ciudadanía y los procedimientos de gobernanza a nivel local.

Comprenderá el desarrollo de una Ventanilla Única que se "abra" a la ciudadanía, a las demás administraciones y a otras organizaciones colaboradoras. Busca obtener un modelo relacional Open Government (OGov) basado en la transparencia, participación y cooperación. También se integrará en la VUDS Eugo.

La tecnología actual unida al oGov permitirá entablar una constante conversación con la ciudadanía con el fin de oír lo que se dice y se solicita, haciendo que la toma de decisiones se base en sus necesidades y preferencias, y se comunicarán dichas decisiones de forma abierta y transparente.

#### **f.2) Tareas de Asesoramiento.**

Dentro de las tareas de Asesoramiento durante el año 2012, hay que destacar el asesoramiento a los Alcaldes, Secretarios y demás personal de los Ayuntamientos, de la conveniencia de participar en nuevos proyectos en la consecución de objetivos relacionados con Proyectos Tecnológicos, con el objetivo de avance tecnológico, así como dar cumplimiento a la nuevas normativas (Ley 11/2007).

Algunas tareas realizadas en este ámbito se detallan a continuación:

- Atención telefónica y escrita.
- Coordinación y asistencia a los participantes en nuestros proyectos.
- Asistencia técnica al personal de los Ayuntamientos, Consorcios y Mancomunidades en todas aquellas dudas, problemas o incidencias que puedan surgir en la puesta en marcha de sus proyectos relacionados con Administración Electrónica.

#### **f.3) Encomiendas de Gestión a la SOPDE.**

En la Unidad de Administración electrónica, durante el 2012 se prepara la documentación de las Encomiendas de Gestión en el marco del Proyecto Ágora (ver más arriba), tanto su tramitación y su seguimiento, poniendo especial interés en el control de plazos y petición de prórrogas si fuera necesario, justificándose ante Intervención. Otros trabajos realizados son elaboración de Informes Técnicos, Propuestas para Diputados, certificación de la terminación trabajos.



Durante el año 2012 se han realizado gestiones con las siguientes encomiendas:

- Alojamiento y asistencia del servidor web municipal.
- Modernización de Portales de los Municipios de la Provincia de Málaga.
- Realización de mejoras en los portales web municipales.
- Portal Web de Administración Provincial.
- Portal Web de Gobierno Abierto.

#### **f.4) Subvenciones y Premios**

En la Unidad de Administración se realizan las solicitudes de las subvenciones y presentación de proyectos. Dicho trabajo comprende elaboración de memorias, presentación de informes, justificaciones, petición de prórrogas, preparación documentación y atención a auditorías de los organismos convocantes de la subvención para comprobación de los trabajos realizados.

Durante el año 2012 se ha trabajado con las siguientes subvenciones:

- Plan Avanza Servicios Públicos Digitales (MITYC) 2009.

Justificación final del proyecto. Así mismo, se han realizado y presentado informes de alegaciones respecto a la justificación final.

- Proyecto Ágora.

Destacamos durante el año 2012 la realización de la justificación a FEDER de la anualidad 2011 por importe de 1.200.000 euros. Otras acciones que se han realizado han sido auditorías internas, confección de pliegos y tramitación de los contratos de los servicios y suministros necesarios.

- Proyecto eMercurio.

Durante el año 2012 se ha realizado la presentación del proyecto eMercurio a la convocatoria de proyectos europeos SUDOE por un importe de 1.392.360 euros.

- Proyecto OpenWin.

Durante el año 2012 se ha realizado la presentación del proyecto OpenWin a la convocatoria de proyectos europeos ENPI CBCMED (Cuenca Mediterránea) por un importe de 1.759.670 euros.

- TramitaMalaga.

Se ha realizado la presentación del Proyecto TramitaMalaga en la correspondiente convocatoria anual del Premio Progreso.

Para la presentación al Premio Progreso, el proyecto Tramita Málaga se ha enmarcado en la estrategia “Málaga Evolucionaria” que a su vez se desarrolla a partir de la “Estrategia Lisboa 2000” y posteriormente por la “Estrategia Europa 2020”.

Dentro de dicha estrategia se trazan el “Plan Director para el desarrollo de las TIC en la Provincia de Málaga” y el “Plan Director para el desarrollo de la Administración Electrónica”.

El proyecto más representativo de este último Plan Director, lo constituye el Modelo Objetivo Ayuntamiento Digital (ver más información anterior). De esta manera, el objetivo estratégico del proyecto es desarrollar una plataforma de administración electrónica que permita “Colocar a la ciudadanía como centro de la gestión de la Administración Local en la provincia de Málaga”, llevando a la práctica los principios de transparencia, participación y colaboración, para así avanzar progresivamente hacia una “*Administración Abierta*”.

#### **f.5) Tramitación de Pliegos y Contrataciones**

Durante el 2012 desde la Unidad Administrativa se han tramitado los siguientes pliegos del Servicio de Tecnologías de la Información. Se han realizado las cláusulas administrativas, anexos, Informes de Idoneidad y Necesidad, todos ellos encuadrados dentro del marco del Proyecto Ágora.

Durante el año 2012 se han tramitado los siguientes Contratos:

- Sede Electrónica.
- Soporte MOAD.
- Dispositivos SPS.
- Piloto Centro de Respaldo.
- Interoperabilidad.
- Análisis de Calidad.
- Mejora Herramientas GIS.
- Streaming.
- Sialwin.
- Gestión Documental.
- Gestión de Incidencias en la Vía Pública.
- Nuevo Escritorio y Motor de Tramitación.
- Comunicaciones.
- Servicios de Asesoramiento y Gestión Administrativa en materia de gestión y dirección de proyectos tecnológicos.