

# Formación de soporte del servicio Municipip@



Dirección General de Administración Local  
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA E INTERIOR

**Comunidad de Madrid**



La Suma de Todos

# Índice de Contenidos

- 1. INTRODUCCIÓN ..... 1
- 2. PRESENTACION DEL SERVICIO..... 3
- 2.1. COMPONENTES DEL SERVICIO ..... 3
- 3. INCIDENCIAS Y SOLICITUDES ..... 4
- 3.1. DIFERENCIA ENTRE INCIDENCIA Y SOLICITUD ..... 4
- 3.2. QUÉ ES INCIDENCIA Y QUÉ NO LO ES..... 4
- 3.3. QUÉ PUEDEN SOLICITAR LOS AYUNTAMIENTOS ..... 4
- 3.4. TIPOLOGÍA DE LAS INCIDENCIAS ..... 5
- 3.5. CANALES DE REPORTE DE INCIDENCIAS Y SOLICITUDES..... 7
- 4. PROTOCOLOS DE COMUNICACION ..... 8
- 4.1. MECANISMOS DE APERTURA DE INCIDENCIAS Y SOLICITUDES ..... 8
- 4.2. INFORMACIÓN A REFLEJAR EN LAS INCIDENCIAS ..... 9
  - 4.2.1 Información común..... 9
  - 4.2.2 Información específica de incidencias de tipo “contenidos”..... 9
  - 4.2.3 Información específica de incidencias de tipo “servicio”..... 10
  - 4.2.4 Información específica de incidencias de tipo “disponibilidad” ..... 10
- 4.3. INFORMACIÓN A REFLEJAR EN LAS SOLICITUDES ..... 10
  - 4.3.1 Información común..... 10
  - 4.3.2 Información específica de solicitudes de tipo “gestión de correo” ..... 11
  - 4.3.3 Información específica de solicitudes de tipo “gestión de dominios” ..... 11
  - 4.3.4 Información específica de solicitudes de tipo “organización”..... 11
  - 4.3.5 Información específica de solicitudes de tipo “tutoría”..... 12
  - 4.3.6 Información específica de solicitudes de tipo “tramitación” ..... 12

|              |                                                                                                                                           |                |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|              | Municip@: Manual de formación para el CAU de ICM                                                                                          | Fecha 14-03-08 |
| Edición: 1.0 | Propiedad de Telefónica Soluciones.<br>Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa. | Página I       |

## 1. INTRODUCCIÓN

MUNICIP@ es una iniciativa conjunta de la Dirección General de Cooperación con la Administración Local en el ejercicio de las competencias que le atañen, con la Dirección General de Calidad de los Servicios y la Agencia Informática y Comunicaciones de Madrid, que centraliza las competencias informáticas de la Comunidad Autónoma.

A lo largo del año 2006-2007 se ha creado una red de soporte que facilita la creación y mantenimiento de las webs municipales para 9 ayuntamientos seleccionados en la fase piloto (Ajalvir, Cadalso de los Vidrios, Collado Mediano, Colmenar de Oreja, Estremera, Guadarrama, Navalcarnero, Torrelaguna, Villarejo de Salvanes), y para el periodo 2008-2009 se pretende extender este proyecto al resto de municipios menores de 20.000 habitantes de la Comunidad de Madrid, avanzando hacia un modelo de atención multicanal e impulsando la administración electrónica.

Este proyecto se engloba dentro del marco de actuación del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa Fase II de la Comunidad de Madrid (PESGA), encaminado al impulso de la Administración Electrónica y a la adaptación de los servicios prestados a las demandas de los ciudadanos mediante el uso de las nuevas tecnologías.

Los 3 objetivos fundamentales de los portales web municipales serán:

- Dar a conocer el municipio
- Ofrecer información institucional sobre su ayuntamiento
- Garantizar el acceso a los servicios públicos como determina la LAECSP, (*Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*)

Objetivos que se abordarán cumpliendo las directrices establecidas por ICM y los indicadores europeos para los portales institucionales: accesibilidad, servicios públicos obligatorios, multilingüismo, homogeneización de la información pública y diseño amigable e intuitivo enfocado, siempre, a las necesidades de los ciudadanos.

El alcance de este proyecto engloba a los municipios de la Comunidad de Madrid, que estén por debajo de los 20.000 habitantes y se hayan acogido al servicio. A estos municipios se les desarrollará un portal con las siguientes funcionalidades:

- Acceso multicanal de los ciudadanos a la e-Administración: Internet, Móvil, Portal de Voz y TDT.
- Ofrecer herramientas de Participación Ciudadana (encuestas, chat, foros, blogs)
- Proporcionar Servicios Transaccionales (tablón de anuncios, información y reserva de las instalaciones y recursos municipales, avisos, quejas y sugerencias, pagos municipales -multas y tributos-, gestión electrónica de trámites)
- Enlace a servicios de la Comunidad de Madrid y de la Administración General del Estado
- Servicio de Correo Electrónico: 50 cuentas de correo de 50Mb por Ayuntamiento
- Servicio de envío de 150 sms por Ayuntamiento al mes
- Tramitación electrónica

|                |                                                                                                                                           |                |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                | Municip@: Manual de formación para el CAU de ICM                                                                                          | Fecha 17-02-10 |
| Edición: 1.3.4 | Propiedad de Telefónica Soluciones.<br>Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa. | Página 1 de 13 |

Todo ello sobre una Plataforma basada en software libre y alojada en el Centro de Datos Gestionado de Telefónica, donde se garantizan las condiciones óptimas de hosting, de seguridad (física y lógica), así como los servicios de monitorización, back-up, etc. propios de los CDGs de Telefónica, con equipos técnicos de soporte 24x7 .

Durante la fase de provisión, se le facilitará a cada ayuntamiento un contacto en Telefónica encargado de la provisión de su portal. A través de dicha relación se deberán satisfacer las necesidades de Telefónica para el desarrollo del portal y se atenderán las peticiones del Ayuntamiento durante la fase de provisión.

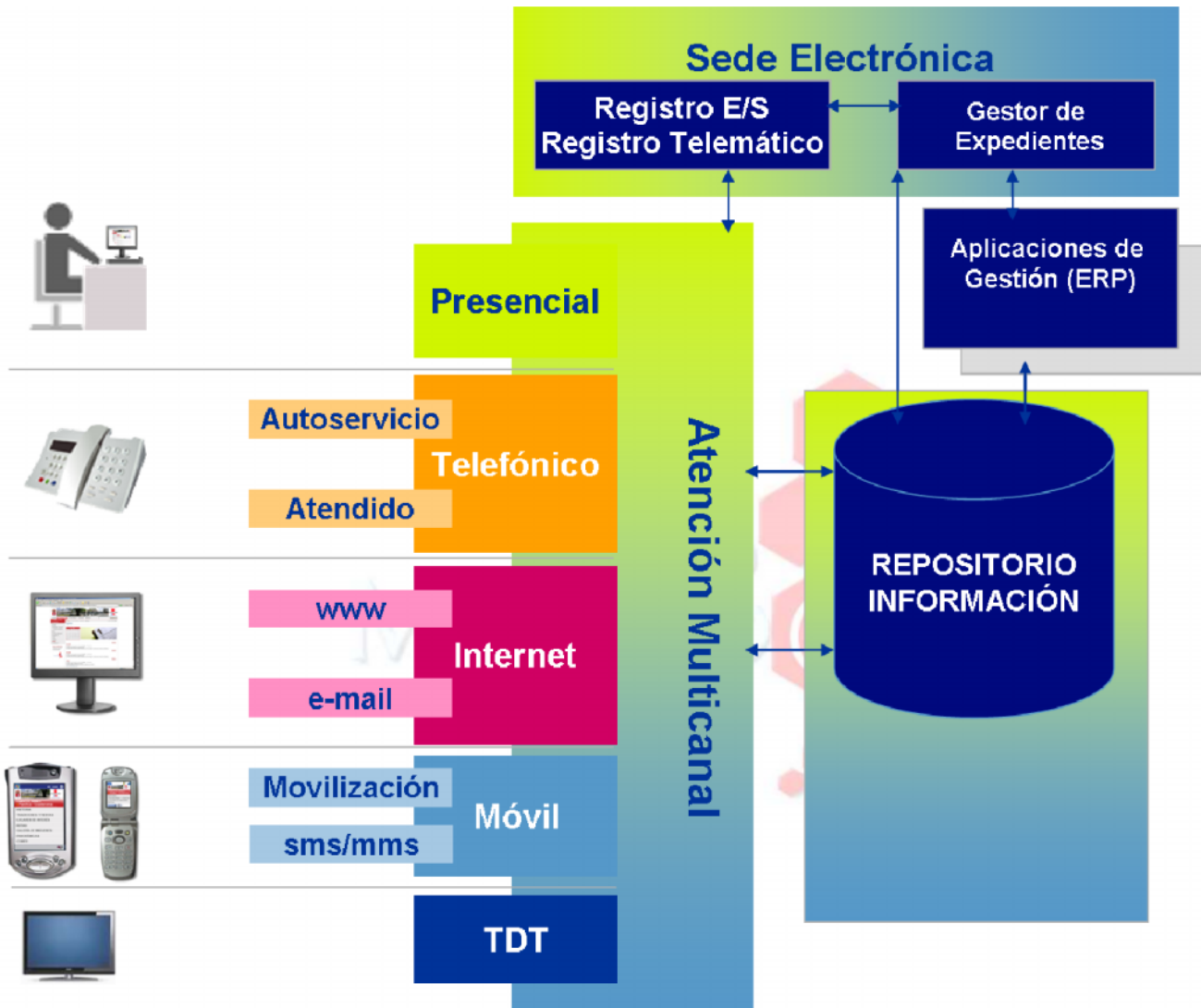
Una vez el portal se encuentra en producción, se ofrecerá un servicio unificado de atención a los usuarios.



|                |                                                                                                                                           |                |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                | Municip@: Manual de formación para el CAU de ICM                                                                                          | Fecha 17-02-10 |
| Edición: 1.3.4 | Propiedad de Telefónica Soluciones.<br>Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa. | Página 2 de 13 |

## 2. PRESENTACION DEL SERVICIO

### 2.1. Componentes del servicio



La imagen anterior muestra el mapa funcional de Municip@. Las líneas maestras de su arquitectura son el acceso multicanal a los contenidos de los municipios y la tramitación online. En el mapa se puede observar los bloques básicos que constituyen la plataforma, todos ellos susceptibles de recibir soporte.

|                |                                                                                                                                           |                |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                | Municip@: Manual de formación para el CAU de ICM                                                                                          | Fecha 17-02-10 |
| Edición: 1.3.4 | Propiedad de Telefónica Soluciones.<br>Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa. | Página 3 de 13 |

### 3. INCIDENCIAS Y SOLICITUDES

#### 3.1. Diferencia entre incidencia y solicitud

Una incidencia es todo aquello que no permite la correcta entrega del servicio, como puede ser un fallo en las herramientas de administración que utilizan los municipios, o bien un fallo en el portal que percibe la ciudadanía. Se incluiría en este grupo todo mal funcionamiento del servicio. Este tipo de problemas se notificarán a la mayor brevedad posible a Telefónica para su resolución lo más rápido posible y de este modo poder garantizar un servicio de calidad a los municipios y ciudadanos que participan del programa. La resolución de incidencias se gestiona de acuerdo a los criterios establecidos según la criticidad de las mismas y desencadenando los mecanismos de control acordados con ICM (acuerdos de nivel de servicio de disponibilidad y tiempo de atención de incidencias).

Por el contrario, una solicitud es una petición de cambio en alguno de los componentes del servicio. Al tratarse de peticiones de modificación del servicio sin estar motivadas por ningún fallo, no se regulan por los mismos mecanismos de control y penalizaciones que las incidencias.

#### 3.2. Qué es incidencia y qué no lo es

El soporte de Municip@ está orientado a facilitar a los municipios los mecanismos que les permitan garantizar una calidad constante en el servicio, garantizando el correcto funcionamiento y disponibilidad de los distintos elementos que lo componen. Por tanto será objeto del soporte todo aquello que esté regulado y gestionado por el servicio, quedando fuera de este ámbito la atención sobre cualquier elemento externo al mismo.

Por tanto, no se recogerán incidencias de elementos que no forman parte del servicio. Como por ejemplo: problemas con el equipo del ayuntamiento o de un ciudadano, problemas con la red de datos entre el Centro de Datos de Telefónica y el municipio...

Más adelante se ofrece una categorización de las incidencias que pueden notificar los ayuntamientos.

#### 3.3. Qué pueden solicitar los ayuntamientos

Los municipios podrán hacer solicitudes de modificación relativas a los siguientes conceptos:

Solicitud de administración de correo:

Este tipo de solicitudes permite gestionar los buzones de correo de los que dispone el ayuntamiento. Permite crear o dar de baja buzones asociados al dominio oficial del municipio.

|                |                                                                                                                                           |                |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                | Municip@: Manual de formación para el CAU de ICM                                                                                          | Fecha 17-02-10 |
| Edición: 1.3.4 | Propiedad de Telefónica Soluciones.<br>Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa. | Página 4 de 13 |

Solicitud de modificación de dominios:

Municip@ contempla la existencia de un dominio oficial que será monitorizado por el servicio, si bien, permite que otros dominios propiedad del municipio referencien al portal ofrecido por el servicio. Con estas solicitudes se puede solicitar que se incorporen o eliminen dominios gestionados por el ayuntamiento que referencien la página del municipio. Estas solicitudes van destinadas a realizar las gestiones oportunas dentro de la plataforma del servicio, en ningún caso contemplan redirección de DNS ni ninguna otra gestión con el agente registrador que haya contratado el municipio.

Solicitud organizativa:

El objetivo de este tipo de solicitud es notificar a Telefónica el cambio por parte del ayuntamiento del administrador del portal u otra persona de contacto, para que quede en conocimiento de Telefónica la nueva persona de contacto por parte del ayuntamiento.

También se podrán solicitar en este apartado nuevos usuarios, ya sean del gestor de contenidos o de la herramienta de solicitudes SGA Autoservicio.

Tutoría

Este tipo de solicitud va dirigido a dar soporte a las necesidades puntuales de formación adicionales a la formación inicial. Estas sesiones de soporte telefónico van dirigidas al uso del gestor de contenidos CMSTSol. Se ruega un uso responsable de este tipo de solicitudes, ya que su abuso repercute en la atención recibida por el resto de municipios.

Solicitudes tramitación:

El objetivo de este tipo de solicitud es notificar a Telefónica la inclusión o eliminación de Procedimientos de Tramitación, de configuración de estos procedimientos inclusión modificación o eliminación de sus Tramitadores, en la sede electrónica.

### **3.4. Tipología de las incidencias**

Se distinguen los siguientes tipos de incidencia en el servicio:

Incidencia en el servicio:

Contempla cualquier otro error sobre alguna funcionalidad que no esté relacionado con el gestor de contenidos. En esta categoría se registran, por ejemplo, las incidencias relacionadas con la resolución y redirección del nombre de dominio, el envío de mensajes SMS.

|                |                                                                                                                                           |                |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                | Municip@: Manual de formación para el CAU de ICM                                                                                          | Fecha 17-02-10 |
| Edición: 1.3.4 | Propiedad de Telefónica Soluciones.<br>Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa. | Página 5 de 13 |

**Disponibilidad:**

En caso de indisponibilidad del portal se abrirá una incidencia de este tipo, tomándose en cuenta las medidas oportunas para garantizar el cumplimiento de los SLA's comprometidos en el tiempo de resolución de la misma.

**Problemas externos:**

En este grupo se encuentran todas aquellas incidencias relativas a problemas en los equipos del cliente o de los usuarios (Ayuntamientos) o en sus redes (en general cualquier problema externo a Municip@). Este tipo de solicitud NO es responsabilidad de Municip@, por lo que no se realizará ninguna acción. Se han tipificado explícitamente para evitar que entren incidencias de este tipo por alguna de las anteriormente definidas y de este modo afectase la calidad global del servicio.

Cada incidencia, según su repercusión, estará asociada a un nivel de severidad descrito a continuación:

**Severidad Nivel 1 (Crítico):**

El servicio no está totalmente disponible o está seriamente afectado. No existen alternativas disponibles para que los usuarios de dicho servicio puedan acceder al mismo. La Incidencia tiene que resolverse lo más pronto posible.

**Severidad Nivel 2 (Grave):**

El servicio no es crítico, no está disponible para muchos usuarios, o no está disponible en absoluto para algunos usuarios en particular. No existen alternativas disponibles para que los usuarios de dicho cliente puedan acceder al servicio.

**Severidad Nivel 3 (Leve):**

Individualmente está interrumpido o no le permite usar todas las funcionalidades. Existen alternativas disponibles para la ejecución en forma precaria de las actividades. Algunas tareas pueden quedar afectadas antes hasta que la Incidencia sea resuelta.

Los niveles de criticidad se mencionan a título informativo, ya que se establecen internamente dentro del flujo de soporte de Telefónica, no por el municipio. Si una incidencia tiene alto impacto, es importante que el municipio deje constancia de ello al registrarla, para que el análisis posterior sea tenido en cuenta.

|                |                                                                                                                                           |                |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                | Municip@: Manual de formación para el CAU de ICM                                                                                          | Fecha 17-02-10 |
| Edición: 1.3.4 | Propiedad de Telefónica Soluciones.<br>Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa. | Página 6 de 13 |

No están vinculados los tipos de incidencia con la severidad de las mismas, sino que en función del impacto de cada una de ellas, el personal técnico del CAC de Telefónica determinará en cuál de los 3 grupos anteriores se clasifica, y en función de ello se aplicarán los siguientes tiempos de respuesta comprometidos:

| Niveles de Severidad | Valor de Compromiso | Horario  |
|----------------------|---------------------|----------|
| 1                    | 30 Minutos          | 24x7     |
| 2                    | 1 Hora              | 24x7     |
| 3                    | 2 Horas             | Primario |

### 3.5. Canales de reporte de incidencias y solicitudes

Las incidencias se reportarán a través del teléfono gratuito 900 120 900 (ver Manual de soporte, capítulo 4.2)

Las solicitudes se reportarán a través de la herramienta de Autoservicio SGA (ver Manual de gestión de solicitudes)



## 4. PROTOCOLOS DE COMUNICACION

---

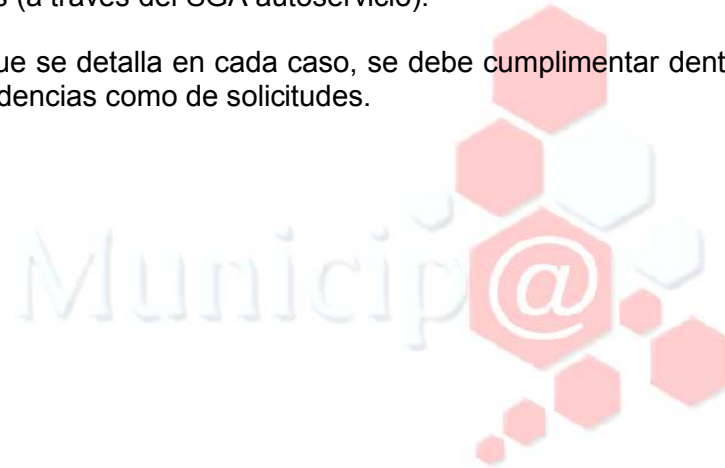
### 4.1. Mecanismos de apertura de incidencias y solicitudes

Las incidencias se deben notificar al CAC de Telefónica -que es el Centro de Atención a Clientes que atiende las incidencias de un gran número de servicios proporcionados por Telefónica-. Una vez recepcionada la incidencia, esta se gestiona con los grupos de soporte especializados, que contactarán con el municipio para recabar información adicional en caso de necesitarla.

Las solicitudes -actualización de contenidos (que conlleva el manejo de ficheros adjuntos), movimiento de cuentas de correo- se gestionan a través del autoservicio del SGA de Telefónica, que es un portal habilitado para la recogida de solicitudes integrado con los sistemas de gestión de solicitudes de Telefónica.

A continuación se especifica la información que es necesario detallar para introducir incidencias (a través del CAC) y solicitudes (a través del SGA autoservicio).

La información específica que se detalla en cada caso, se debe cumplimentar dentro de los apartados de descripción, tanto de incidencias como de solicitudes.



|                |                                                                                                                                           |                |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                | Municipip@: Manual de formación para el CAU de ICM                                                                                        | Fecha 17-02-10 |
| Edición: 1.3.4 | Propiedad de Telefónica Soluciones.<br>Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa. | Página 8 de 13 |

## 4.2. Información a reflejar en las incidencias

El teléfono de atención del CAC en horario 24x7 es: 900 120 900

En caso de iniciarse una locución automática solicitando un número de teléfono, teclear el 916964902 que es un número registrado de ICM y de este modo atenderá un grupo de soporte especializado en servicios contratados por ICM.

Es importante dejar constancia de los campos detallados a continuación, aún si no se solicitan.

### 4.2.1 Información común

| Campo                                                   | Valor                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cliente:                                                | Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid                                                 |
| CIF Cliente:                                            | Q7850054C                                                                                                         |
| Número Contrato:                                        | OF-54274                                                                                                          |
| Dominio                                                 | Dominio oficial del ayuntamiento                                                                                  |
| Nombre del servicio:                                    | LocalTIC                                                                                                          |
| Contacto técnico en el municipio:<br>Nombre<br>Teléfono | Datos de la persona del ayuntamiento que puede aportar información adicional para la resolución de la incidencia. |
| Contacto de resolución en el municipio:                 | Nombre del municipio                                                                                              |
| Tipo de incidencia:                                     | Contenidos<br>Servicio<br>Disponibilidad                                                                          |
| Descripción de la incidencia:                           | Recoger información específica según el tipo de incidencia.                                                       |

### 4.2.2 Información específica de incidencias de tipo “contenidos”

| Campo                                                                                   | Valor                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Elementos afectados:                                                                    | Portal en general / sección                                                                          |
| Tipo de contenido afectado: (si la incidencia afecta a una sección concreta del portal) | Noticia / entrada de agenda / blog / tablón de anuncios / formulario / Enlaces / Galería / Encuestas |
| Entorno                                                                                 | Edición o publicación                                                                                |

|                |                                                                                                                                           |                |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                | Municip@: Manual de formación para el CAU de ICM                                                                                          | Fecha 17-02-10 |
| Edición: 1.3.4 | Propiedad de Telefónica Soluciones.<br>Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa. | Página 9 de 13 |

|              |  |
|--------------|--|
| Descripción: |  |
|--------------|--|

#### 4.2.3 Información específica de incidencias de tipo “servicio”

| Campo              | Valor                                                                                                  |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Elemento afectado: | Dominio / Correo electrónico / Envío de SMS / Pasarela de envío de boletines / Foro / Sede Electrónica |
| Descripción:       |                                                                                                        |

#### 4.2.4 Información específica de incidencias de tipo “disponibilidad”

| Campo                                       | Valor |
|---------------------------------------------|-------|
| Fecha y hora de inicio de indisponibilidad: |       |
| Comentarios:                                |       |



### 4.3. Información a reflejar en las solicitudes

A continuación se detalla la información necesaria para el tratamiento de solicitudes. Consultar el manual

#### 4.3.1 Información común

| Campo                        | Valor                                                                               |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo de solicitud:           | Gestión de correo<br>Gestión de dominios<br>Organización<br>Tutoría<br>Tramitación. |
| Descripción de la solicitud: | Recoger información específica según el tipo de solicitud.                          |

#### 4.3.2 Información específica de solicitudes de tipo “gestión de correo”

| Campo                 | Valor       |
|-----------------------|-------------|
| Tipo de modificación: | Alta / baja |
| Buzón:                |             |

#### 4.3.3 Información específica de solicitudes de tipo “gestión de dominios”

| Campo                       | Valor       |
|-----------------------------|-------------|
| Tipo de modificación:       | Alta / baja |
| Nombre de dominio completo: |             |

#### 4.3.4 Información específica de solicitudes de tipo “organización”

| Campo                                                    | Valor                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo de solicitud                                        | Cambio de persona de contacto / Solicitud de un nuevo usuario OpenCMS o SGA                                 |
| Datos de contacto de la persona:<br>Nombre<br>Rol<br>DNI | La persona entrante en caso de un cambio de persona de contacto o para la que se solicita el nuevo usuario. |

|                |                                                                                                                                           |                 |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                | Municip@: Manual de formación para el CAU de ICM                                                                                          | Fecha 17-02-10  |
| Edición: 1.3.4 | Propiedad de Telefónica Soluciones.<br>Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa. | Página 11 de 13 |

|                                                                                             |                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Teléfono<br>E-mail                                                                          |                                                        |
| Datos de contacto persona a la que sustituye:<br>Nombre<br>Rol<br>DNI<br>Teléfono<br>E-mail | Sólo en los casos de cambio de una persona de contacto |

#### 4.3.5 Información específica de solicitudes de tipo “tutoría”

| Campo               | Valor         |
|---------------------|---------------|
| Texto de la Tutoría | [Texto libre] |

#### 4.3.6 Información específica de solicitudes de tipo “tramitación”

| Campo                    | Valor                                                                                                                                                             |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo de actuación        | 1.- Modificación del listado de Trámites<br>2.- Modificación de Tramitadores<br>3.- Modificación de la configuración de un Procedimiento                          |
| Tipo de notificación     | Alta / Baja.<br><i>Sólo aplica Tipo actuación 1</i>                                                                                                               |
| Nombre del Procedimiento | [Nombre del Procedimiento]<br><i>Sólo aplica Tipo actuación 1 y 2</i>                                                                                             |
| Unidad organizativa      | <i>Sólo aplica Tipo actuación 2</i>                                                                                                                               |
| Tramitador a dar de Baja | Nombre, apellidos y DNI del tramitador a dar de baja (sólo en el caso en el que sea necesario dar de baja a un tramitador)<br><i>Sólo aplica Tipo actuación 2</i> |
| Tramitador a dar de Alta | Nombre, apellidos y DNI del tramitador a dar de alta (sólo en el caso en el que sea necesario dar de alta a un tramitador)<br><i>Sólo aplica Tipo actuación 2</i> |

|                                                     |                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Procedimiento – Parámetro(s) a modificar | [Nombre del Procedimiento] – [Parámetro(s) a modificar]<br><i>Sólo aplica Tipo actuación 3</i>                                                   |
| Parámetro 1<br>Parámetro 2<br>...<br>Parámetro N    | [Valor1 antiguo, Valor1 nuevo]<br>[Valor2 antiguo, Valor2 nuevo]<br>...<br>[ValorN antiguo, ValorN nuevo]<br><i>Sólo aplica Tipo actuación 3</i> |

