

Memoria 2012

Informazioaren Teknologien Saila
Departamento de Tecnologías de la Información



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

memoria 2012

Informazioaren Teknologien Saila
Departamento de Tecnologías de la Información

00

INDICE

01	PRESENTACIÓN	4
01.1.	Presupuesto de gastos	5
01.2.	Organigrama del Dpto. de Tecnologías de la Información a 31/12/2012	6
	01.2.a. Organigrama funcional	6
	01.2.b. Personal en los Servicios del Dpto. de Tecnologías de la Información	7
01.3.	Organización y competencias del Departamento de Tecnologías de la Información.	7
	01.3.a. Servicio de Secretaría Técnica	8
	01.3.b. Servicio de Información	9
	01.3.c. Servicio de Explotación y Comunicaciones	9
	01.3.d. Servicio de Desarrollo de Servicios Municipales	10
	01.3.e. Servicio de Desarrollo para la Tramitación	10
	01.3.f. Servicio de Arquitectura y Plataformas	11
02	ACCIONES DESARROLLADAS	12
02.1.	Servicio de Secretaría Técnica	12
	02.1.a. Administración	12
	02.1.b. Procesos	13
	02.1.c. Privacidad de datos de carácter personal	14
02.2.	Servicio de Información	15
	02.2.a. Unidad de atención ciudadana	15
	02.2.b. Unidad de contenidos	19
02.3.	Función informática	25
	02.3.a. Servicio de Explotación y Comunicaciones	25
	02.3.b. Servicio de Arquitectura y Plataformas	27
	02.3.c. Servicio de Desarrollo de Servicios Municipales	27
	02.3.d. Servicio de Desarrollo para la Tramitación	41
03	DEPARTAMENTO EN CIFRAS	59
03.1.	Administración General	59
03.2.	Servicios de propósito General	60
	03.2.a. Servicio de Información	60
	03.2.b. Oficinas de Atención Ciudadana	61
	03.2.c. Teléfono 010	65
	03.2.d. Web	66
03.3.	Centro de Atención a Usuarios	70
03.4.	Aplicaciones en uso	74

01

PRESENTACIÓN

Este documento pretende dar a conocer la actuación del Departamento de Tecnologías de la Información a lo largo de 2012 a través:

- Del detalle de las diferentes acciones desarrolladas que, dada su naturaleza, van dirigidas a todos los departamentos municipales y a la ciudadanía en general.
- De la descripción de los recursos gestionados por este departamento.
- De sus datos de gestión.

De entre las acciones desarrolladas por este departamento, señalamos a continuación aquellas que por su relevancia requieren más consideración:

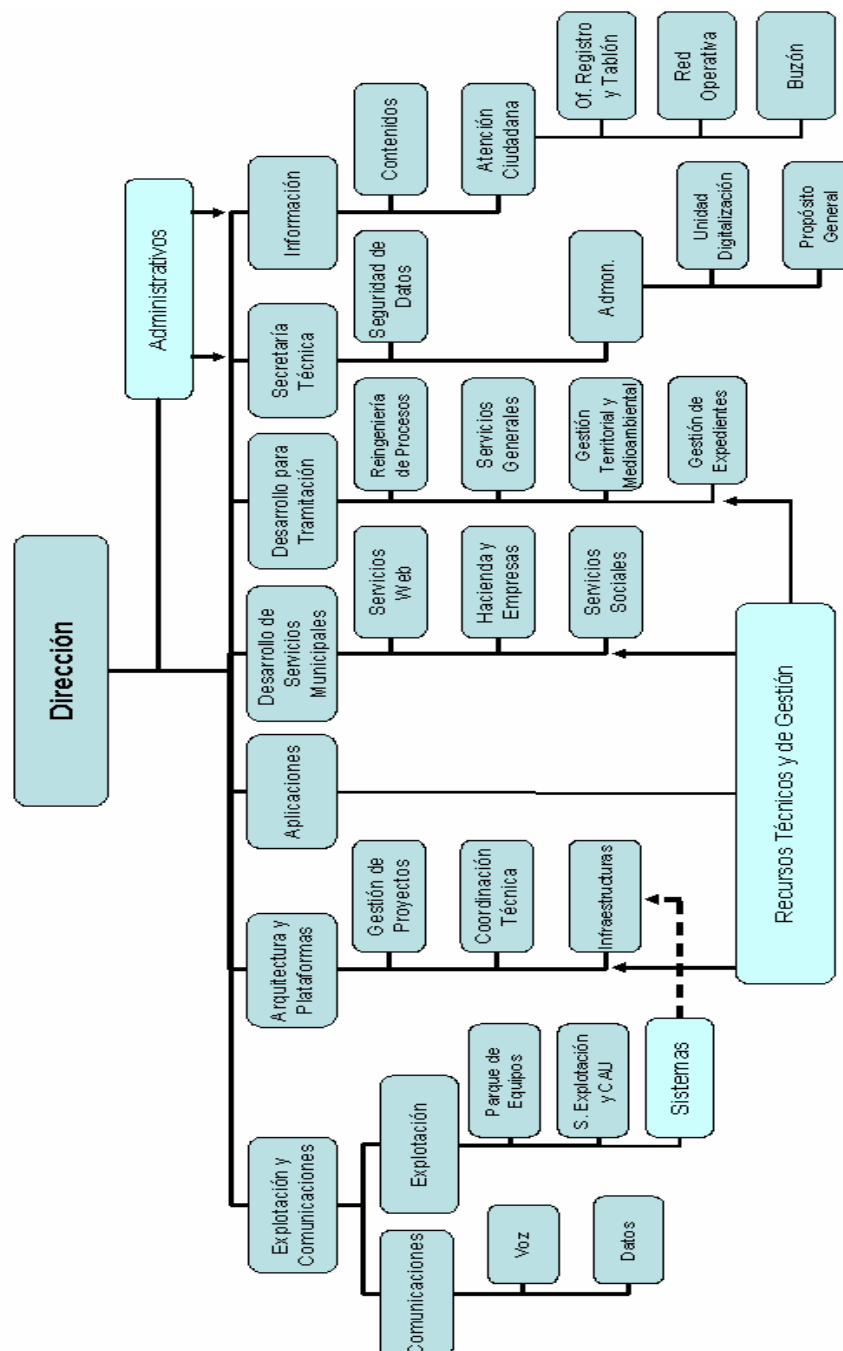
- Como eje de actuación básica para el impulso y desarrollo de la e-administración se ha continuado con la ejecución del proyecto de Reingeniería y simplificación de procedimientos municipales. Este proyecto está centrado en el desarrollo de tres grandes ámbitos: Puesta en marcha de la plataforma tecnológica, definición de procesos básicos, criterios e implantación de procedimientos, y gestión del cambio.
- El avance en la puesta en marcha de un modelo de atención presencial normalizado en todas las dependencias municipales de servicios a la ciudadanía. Cabe destacar el desarrollo de un sistema para los agentes de información de la oficina de atención que se abrirá en el 2013 para tramitar los expedientes de Urbanismo y Medio Ambiente y Espacio público, donde se digitalizará toda la documentación de inicio de trámites. Se pondrá en marcha la Unidad de Digitalización.
- Renovación de la infraestructura. Trabajos iniciales para la migración a VoIP de los servicios de voz de la red municipal dependiente del edificio de Dato.
- Y se ha continuado con la expansión de la red de comunicaciones municipal, la infraestructura de servidores y del resto de los servicios TIC.

01.1. Presupuesto de gastos

CAPÍTULO 1	Gastos de personal	4.672.845,00 €
CAPÍTULO 2	Mantenimiento de equipos y software	586.670,85 €
	Soporte a Atención Ciudadana	1.250.000,00 €
	Soporte a la infraestructura del Departamento	1.606.439,73 €
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Soporte al mantenimiento de aplicativos ▪ Soporte a ordenadores centrales ▪ Soporte al parque de equipos de usuario ▪ Definición de procesos y supervisión de la LOPD 	
	Gastos de consumo	2.633.093,00 €
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facturación telefónica ▪ Administratel ▪ Correspondencia y notificaciones ▪ Anuncios en boletines oficiales 	
CAPÍTULO 6	Inversión en infraestructura:	518.000,00 €
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adquisición de equipos telefónicos y centralitas, equipos informáticos y software de base 	
	Plan director de e-Administración	1.000.000,00 €
	Seguridad y e-Administración:	369.000,00 €
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan contra fraude fiscal ▪ Gestión centralizada de subvenciones ▪ Acciones Plan de Seguridad ▪ Acciones e-Administración y e-gestión 	
	TOTAL	12.636.048,58 €

01.2. Organigrama del Departamento de Tecnologías de la Información a 31 de diciembre de 2012

01.3.a. Organigrama funciona



01.3.a. Personal en los Servicios del Dpto. de Tecnologías de Información

	Relación de puestos de trabajo	Programas	Personal de empresas externas trabajando en proyectos	TOTAL
DIRECCIÓN	1	0	0	1
SERVICIO DE SECRETARÍA TÉCNICA	10	0	1	11
SERVICIO DE INFORMACIÓN	15	0	34	49
SERVICIO DE EXPLOTACIÓN Y COMUNICACIONES	22	0	8	30
SERVICIO DE ARQUITECTURA Y PLATAFORMAS	5	0	2	7
SERVICIO DE DESARROLLO PARA TRAMITACIÓN	9	0	8	17
SERVICIO DE DESARROLLO DE SERVICIOS MUNICIPALES	9	2	9	20
TOTAL	71	2	62	135

01.3. Organización y competencias del Departamento de Tecnologías de la Información.

El departamento de Tecnologías de la Información:

Proporciona el mejor servicio posible a la ciudadanía de Vitoria-Gasteiz desarrollando las líneas estratégicas de la ciudad mediante el uso eficiente de las tecnologías de información y comunicación, la gestión de los canales de atención, el compromiso de la seguridad, la innovación y la mejora de los procesos de la organización municipal.

Competencias del departamento.

- Análisis de los procesos de la organización municipal con el fin de su mejora y modernización.
- Definición, análisis y diseño de los sistemas de información de las empresas, departamentos y organismos autónomos que componen el Ayuntamiento, así como su gestión.
- Gestión de la infraestructura tecnológica y la red de comunicaciones.
- Aseguramiento del cumplimiento de la LOPD en el Ayuntamiento.
- Gestión de la atención ciudadana multicanal.

Y para desarrollar dichas competencias el departamento se estructura en los siguientes servicios :

- Servicio de Secretaría Técnica

- Servicio de Información
- Servicio de Explotación y Comunicaciones
- Servicio de Desarrollo de Servicios Municipales
- Servicio de Desarrollo para la Tramitación
- Servicio de Arquitectura y Plataformas.

01.3.a. Servicio de Secretaría Técnica

Misión del servicio: Servicio de apoyo y asistencia a la dirección del Departamento de TI estableciendo políticas de seguridad y garantizando la legislación vigente.

Competencias relacionadas:

- Proporcionar asesoría legal y jurídica al Departamento.
- Gestionar la correspondencia municipal, incluidos los servicios de mensajería y paquetería urgente.
- Asegurar la adecuada publicación de todos los anuncios municipales en diarios oficiales.
- Elaborar los expedientes de contratación y gestión de la contabilidad del Departamento, así como el seguimiento de la ejecución de los contratos que implican la contratación de personal externo.
- Asegurar el correcto mantenimiento y verificación de las Bases de Datos de Terceros y Territorio.
- Impulsar los cambios necesarios para la mejora de la organización y de la gestión de los recursos humanos del Departamento.
- Coordinar y canalizar la participación del Departamento en proyectos de ámbito general.
- Asegurar la implantación de medidas de seguridad organizativas, en infraestructura, aplicaciones y servicios del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz de acuerdo a lo exigido en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- Colaboración en el control y la gestión de la telefonía fija y móvil del Ayuntamiento.
- Llevar a cabo todas las tareas administrativas del Departamento: gestión y archivo de expedientes, correspondencia y todas las labores propias de este ámbito.
- Desarrollo de los proyectos propios del Servicio.
- Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales.

01.3.b. Servicio de Información

Misión del servicio: Proporcionar un servicio de atención integral y multicanal a la ciudadanía a partir de la detección de sus demandas y necesidades.

Competencias relacionadas:

- Planificación, dirección y ejecución de proyectos para la gestión de los diferentes canales de atención del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz: Oficinas de Atención Ciudadana (OAC), teléfono 010 y Web municipal.
- Establecer los criterios para la estructuración y elaboración de contenidos publicados en la web municipal.
- Establecer los protocolos y argumentarios normalizados de atención ciudadana.
- Definir, revisar y desarrollar procesos para implantar servicios a la ciudadanía.
- Atender en los trámites municipales y facilitar información a la ciudadanía en los tres canales.
- Gestionar y elaborar los contenidos informativos que se ofrecen a través del sistema multicanal de atención ciudadana, correspondientes a los diferentes ámbitos municipales y extramunicipales.
- Organizar y gestionar los servicios de: Registro General, Registro de contratos, publicaciones en el tablón de anuncios, compulsa de documentos, Buzón ciudadano y ventanilla única Europea y sistema IMI.
- Asegurar el cumplimiento de la metodología, procedimientos, estándares y normativas establecidas, y la elaboración de la documentación requerida en el desarrollo de proyectos.
- Garantizar el correcto funcionamiento de los servicios prestados a la ciudadanía y su puesta en marcha en cualquiera de los canales.

01.3.c. Servicio de Explotación y Comunicaciones

Misión del servicio: Garantizar el funcionamiento eficaz y seguro de las infraestructuras TIC y proporcionar servicio de atención a los usuarios en TIC.

Competencias relacionadas:

- Gestionar la red de los servidores de información corporativa, la de los servidores de programas así como la de los servidores de backup del parque de equipos de usuarios.
- Gestionar las comunicaciones (voz y datos).
- Gestionar el parque de equipos de usuario, su inventario y mantenimiento.
- Elaborar políticas tecnológicas y de seguridad de la red.
- Gestionar el Centro de Atención a Usuarios (CAU. 14.62).
- Gestionar el acceso y autorizaciones a los sistemas

01.3.d. Servicio de desarrollo de Servicios Municipales

Misión del servicio: Proporcionar servicios a la ciudadanía y a la organización proponiendo, desarrollando y manteniendo sistemas informáticos.

Competencias relacionadas:

- La planificación, dirección y ejecución de los sistemas de información que resuelven las necesidades relativas a los servicios proporcionados a la ciudadanía y a la organización y, en su caso, las tareas de análisis, planificación, implantación y puesta en explotación de los sistemas desarrollados, así como la elaboración de la documentación correspondiente.
- Garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas tras su implantación, mediante el mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de los mismos.
- Asegurar el uso de las herramientas y el cumplimiento de la metodología, procedimientos, estándares y normativas establecidas, y la elaboración de la documentación requerida.
- Estudio, propuesta, desarrollo e implantación de soluciones tecnológicas relacionadas con la comunicación al ciudadano en el ámbito de internet (Página Web Municipal, blogs, redes sociales, ...).
- Estudio, propuesta, desarrollo e implantación de soluciones tecnológicas relacionadas con la comunicación y colaboración de los empleados municipales en el ámbito de intranet.
- Estudio, propuesta, desarrollo e implantación de soluciones tecnológicas relacionadas la interoperabilidad interadministrativa

01.3.e. Servicio de desarrollo para la tramitación

Misión del servicio: Proporcionar el despliegue de la administración electrónica, con la optimización de los procesos operativos de gestión municipal y sus procedimientos administrativos.

Competencias relacionadas:

- La planificación, dirección y ejecución de los sistemas de información que resuelven las necesidades relativas a la gestión interna de los departamentos y, en su caso, las tareas de análisis, planificación, implantación y puesta en explotación de los sistemas desarrollados, así como la elaboración de la documentación correspondiente.
- Asegurar el uso de las herramientas y el cumplimiento de la metodología, procedimientos, estándares y normativas establecidas, y la elaboración de la documentación requerida en el desarrollo de proyectos informáticos.
- Garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas tras su implantación, mediante el mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de los mismos.
- Realizar los análisis de simplificación y modernización de los procedimientos administrativos derivados del impulso de la e-administración.

- Puesta en marcha de la plataforma tecnológica que de soporte a la e-administración en tres canales preferentes: atención ciudadana, tramitación interna en servicios municipales y sede electrónica abierta al ciudadano.
- El estudio, desarrollo e implantación de soluciones tecnológicas relacionadas con el ámbito de los Sistemas de Información Geográficas

01.3.f. Servicio de Arquitectura y Plataformas

Misión del servicio: Mejorar la productividad y los niveles de calidad en los servicios en el ámbito de las TIC, a través del estudio, desarrollo e implantación de nuevas plataformas base, estándares y metodologías.

Competencias relacionadas:

- La planificación, dirección y ejecución de los sistemas de información que resuelven las necesidades relativas a la Infraestructura necesaria para el desarrollo de los servicios proporcionados a la ciudadanía y a la organización y, en su caso, las tareas de análisis, planificación, implantación y puesta en explotación de los sistemas desarrollados, así como la elaboración de la documentación correspondiente.
- Garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas tras su implantación, mediante el mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de los mismos.
- Identificar tendencias tecnológicas (Herramientas y Productos) y metodológicas en el ámbito de las TI, y evaluar su aplicación para la mejora de la productividad y calidad de los servicios informáticos prestados por el Departamento.
- Estudio, propuesta, adaptación e implantación de componentes y soluciones tecnológicas relacionadas con la modernización de la Arquitectura de Sistemas (SOA, Gestores Documentales, Plataformas de Firma, Seguridad, Autenticación y Autorización, ...).
- Establecimiento de Metodologías, Herramientas y Normativas de Gestión y Desarrollo de Proyectos TI.
- Estudio, propuesta, desarrollo e implantación de soluciones tecnológicas relacionadas con la identificación, firma electrónica de documentos y su custodia en el ámbito de internet (Ciudadano ante la Web Municipal y Sede Electrónica) e intranet (Empleado municipal).
- Oficina Técnica proporcionando Consultoría, Coordinación Técnica y Metodológica en las distintas fases de la vida de los sistemas de información (Diseño, Planificación, Gestión, Desarrollo e Implantación).

02

Acciones desarrolladas

02.1. Servicio de Secretaría Técnica

02.1.a. Administración

- Elaboración del presupuesto del departamento
- Dentro de los expedientes de contratación tramitados destacan, además de por su cuantía por marcar la línea de trabajo del Departamento los siguientes:
 - Adquisición de diverso hardware y software informático para el desarrollo de las competencias municipales.
 - Prestación de Servicios de Atención Ciudadana –Teléfono 010 y Oficinas de Atención Ciudadana.
 - Ampliación de hardware para máquinas IBM.
 - Desarrollo de la socialización en la web municipal.
 - Renovación de la plataforma de virtualización de servidores y almacenamiento para los entornos de producción y backup.
 - Tareas previstas en el plan de acción 2012 para la migración de servicios a la sede electrónica municipal.

- Desarrollo de funcionalidades vinculadas a la Administración electrónica.
 - Desarrollo de software para la prevención de lucha contra el fraude y el desarrollo del sistema de ingresos por subvenciones.
 - Inicio de los expedientes de contratación de asistencia técnica para el mantenimiento de los sistemas de soporte de los sistemas de información y gestión municipales.
- En el apartado de Asesoría Legal y Jurídica, se ha elaborado toda la documentación jurídica del departamento, y se ha realizado el asesoramiento a los Técnicos del Departamento sobre temas de contratación, procedimiento administrativo y aspectos jurídicos de los proyectos desarrollados. En este ámbito, también es importante mencionar el estudio de la normativa en vigor, fundamentalmente toda aquella que afecta a los distintos aspectos de la administración electrónica, entre otros, digitalización de documentos, firma electrónica, copias auténticas, metadatos, etc.
 - Labores de coordinación con otros Departamentos Municipales, revisión de documentación técnica y gestión de la tramitación de los contratos.
 - Envío al Ministerio de la justificación de las subvenciones recibidas en el marco del Plan Avanza del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.
 - Asistencia al Congreso Internacional sobre Gestión de Recursos Humanos en la Administración Pública organizado por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
 - Asistencia a cursos de formación en materias como protección de datos de carácter personal, inteligencia emocional, así como para el manejo de herramientas informáticas municipales tales como Excel, Access o Word avanzados.

02.1.b. Procesos

- Participación en el proyecto para la definición, desarrollo, implantación y puesta en producción de un modelo de digitalización de documentación de entrada en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- Participación en el proyecto para la definición, desarrollo, implantación y puesta en producción de un tablón electrónico de anuncios, que sustituya al actual tablón físico.
- Coordinación y elaboración de documentación del Departamento para la solicitud y la justificación de la subvención al Gobierno Vasco solicitada conjuntamente por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- Presentación de la justificación y seguimiento de subvenciones a los marcos de financiación AVANZA del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- Colaboración en la evaluación de la ejecución y programación anual de los Planes de Acción de Agenda Local 21.
- Participación en el Comité Técnico del Proyecto Green Capital 2012.
- Coordinación y desarrollo de acciones en el ámbito de la prevención de Riesgos Laborales.

02.1.c. Privacidad de datos de carácter personal

- Actualización de la declaración de ficheros inscritos en el Registro de Protección de Datos: revisión y modificación de las declaraciones y declaraciones de ficheros de nueva creación .

En el Registro General de Protección de Datos hay un total de 103 ficheros inscritos cuyo responsable es el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

- Verificación del cumplimiento del RD 1720/2007 y de la Normativa de seguridad de los DCP en los Departamentos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz: Auditoría bienal en todos los Departamentos municipales con un total de 81 colaboradores entre Responsables de Seguridad Departamentales y Usuarios
- Implantación de medidas correctoras y complementarias detectadas durante la verificación del cumplimiento
- Análisis de las incidencias notificadas y hechos considerados de no cumplimiento. Elaboración de informes incluyendo, si procede, medidas correctoras
- Revisión y actualización del Documento de Seguridad con los cambios que han afectado a la seguridad de los Datos de Carácter Personal (última versión del Documento de Seguridad en Septiembre de 2012)
- Actualización de la información sobre LOPD publicada en los medios utilizados para la difusión de Protección de Datos de Carácter Personal (Web e Intranet del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz)
- Envío de artículos y resoluciones sobre LOPD publicados en la Agencia de Protección de Datos a los RSD's para su difusión entre el personal de su Departamento.
- Revisión de las cláusulas LOPD en los formularios que contienen Datos de Carácter Personal
- Resolución de las consultas relativas a la aplicación de la LOPD y en su caso, elaboración de informes, recomendaciones y diseño de medidas correctoras
- Atención al ciudadano en materia de protección de datos personales: cancelaciones, oposiciones, quejas, accesos a datos, rectificación de datos...
- Diversas acciones con la AVPD para tratar cuestiones sobre protección de datos, así como colaboración con iniciativas promovidas por la propia AVPD
- Promoción del desarrollo de procedimientos destinados al departamento, según la metodología para la identificación e implantación de medidas correctoras y complementarias. El objetivo es adaptar las aplicaciones y sistemas informáticos a la seguridad de los Datos de Carácter Personal
- Difusión de las medidas de Seguridad que determina la LOPD para el tratamiento de datos de carácter personal en Ficheros no Automatizados
- Reunión con la Comisión de Seguridad para el seguimiento en materia de Protección de Datos de Carácter Personal
- Promoción e impartición de cursos y jornadas, así como la elaboración de la documentación necesaria, en materia de Protección de datos personales. De este modo, ha recibido formación un total de 152 personas, correspondientes a los siguientes grupos:

- PSEIS: 100 personas en 5 sesiones con fecha:

- 21 de marzo
- 28 de marzo
- 4 de abril
- 18 de abril
- 14 de mayo
- Planificación cultural y fiestas: 14 personas en 2 sesiones con fecha:
 - 7 de Noviembre
- Oficina de Atención San Prudencio: 8 personas en 1 sesión con fecha:
 - 14 de Diciembre
- Policía Local. Nuevas promociones 30 personas en 1 sesión con fecha:
 - 14 de Septiembre

02.2. Servicio de Información

02.2.a. Unidad de atención ciudadana

El trabajo desarrollado durante el año 2012 se estructura de acuerdo a los canales municipales de información, gestionados por la Unidad de Atención Ciudadana.

Oficinas de Atención Ciudadana (OAC)

- Implantación de la tramitación de la **tarjeta BAT** para los perfiles:
 - Mayores de 65 años.
 - Personas con discapacidad (entre el 33 y el 65%, o más del 65%).
- Incorporación de novedades en el trámite **Inscripción en el programa vacacional**, del Servicio de **Educación**.
- Puesta en marcha del trámite **Servicio de préstamo de bicicletas de larga duración** (cesión por un año de las bicicletas de propiedad municipal).
- Revisión de los trámites de inscripción a cursos organizados por el **Servicio de Formación-Promoción Empleo**:
 - Programas formativos presenciales.

- Programas formativos e-learning.
 - Talleres de apoyo para la búsqueda de empleo: Ocupa't y Dinamizatu.
- Puesta en marcha del trámite **Solicitud de tarjeta para estacionar en plazas reservadas a embarazadas**.
- **Multas de tráfico**: desde 2012, en las OAC se pueden dar de alta las sanciones en la aplicación informática (cuando la ciudadanía acude a la oficina con el boletín amarillo), para cobrarlas a continuación.
- En el trámite de inscripción a **escuelas infantiles**, grabación de los datos en el momento.
- Elaboración de **protocolo** para detallar la operativa en las **domiciliaciones** de recibos de **AMVISA** (cambios de domicilio bancario y/o domicilio de notificación).
- Inicio de la **campana** para recoger, introducir y actualizar en la aplicación informática **datos de contacto con la ciudadanía**: número de teléfono y dirección de correo electrónico.
- Desarrollo de la instrucción para **solicitar el código postal** a las personas que acuden a las OAC a realizar trámites. Finalidad estadística.
- Reuniones con el **Servicio de Comercio** para la implantación diversos trámites en relación con **mercados**.

Teléfono de información municipal 010

- Realización de **campañas para cobro sin recargo de recibos domiciliados**:
 - **Impuesto de vehículos de tracción mecánica (IMVTM)**: del 7 al 25 de mayo de 2012.
 - **Veladores**: del 2 al 31 de agosto.
 - **IBI + basuras**: del 7 al 31 de agosto de 2012.
- Colaboración en la campaña informativa sobre la puesta en marcha de las **cámaras** de control de **paso de vehículos en el centro** de la ciudad.

Buzón ciudadano

- **Reuniones de seguimiento** con diferentes servicios municipales con el objetivo de mejorar la calidad de las respuestas y reducir el tiempo transcurrido hasta su emisión en el Buzón:
 - 23 de mayo de 2012 con el **Servicio de Tráfico**.
 - 14 de junio de 2012 con el **Servicio de Policía Local**.
 - 19 de julio de 2012 con **TUVISA**.
- **Formación en la herramienta** de Buzón ciudadano a diversas personas usuarias de los departamentos y servicios municipales:
 - 14 de febrero de 2012: **Unidad de Juventud** (una persona).
 - 14 de marzo de 2012: **ARICH** (una persona).
 - 23 de marzo de 2012: **Red Municipal de Teatros** (dos personas).
 - 18 de abril de 2012: **Ensanche 21** (dos personas).
 - 23 de mayo de 2012: **Servicio de Tráfico** (dos personas).
 - 26 de junio de 2012: **Departamento de Promoción Económica** (una persona).
- Elaboración de **informe mensual** sobre la situación del Buzón ciudadano.
- Actualización del **contenedor de respuestas típicas**, disponible en la aplicación de Buzón ciudadano.

Registro

- Recogida a la ciudadanía de **documentación destinada a otras administraciones públicas**. Elaboración del protocolo correspondiente a esta tarea.

Web municipal

- Mantenimiento general del apartado **Trámites**, en la web municipal.
- **Revisión continua de todos los trámites** para su consulta e intercambio de datos mediante el sistema IMI para la cooperación administrativa.
- Diseño, estructura y redacción de **protocolos de trabajo de tramitación básica**, disponibles en la intranet municipal y en la web pública del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, en concreto:
 - Abono a instalaciones deportivas municipales.
 - Actividades en centros cívicos e instalaciones deportivas.
 - Actividades vacacionales municipales.
 - Ayudas a comercios, hostelería, empresas y personas emprendedoras.
 - Bono-taxi.
 - Centro de empresas del Casco Medieval.
 - Conexión wifi.
 - Cursos de formación para el empleo.
 - Declaración responsable de inicio de actividad.
 - Escuelas infantiles municipales y consorcio Haurreskolak.
 - Gestión tributaria.
 - Mercados de venta ambulante.
 - Oferta municipal de empleo (OPE).
 - OTA-Regulación del estacionamiento.
 - Padrón municipal.
 - Registro general de documentos.
 - Registro municipal de bicicletas.
 - Solicitud de tarjeta BAT.
 - Solicitud y entrega de atestados de Policía Local y Bomberos.
 - Tarjeta de estacionamiento para vehículos de personas discapacitadas.
 - Tarjeta de estudiante para transporte urbano.
 - Tarjeta Municipal Ciudadana (TMC).
- Diseño, estructura y redacción de **documentos de referencia para la atención ciudadana**, disponibles en la intranet municipal y en la web pública del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz:

- Atención ciudadana: espacio físico y destrezas profesionales.
- Atención ciudadana: objetivos, tareas y calendario.
- Atención ciudadana: normas y decálogo.
- La web municipal como herramienta de trabajo.

Proyecto Oficina de Atención de San Prudencio

- Participación en diversos **grupos de trabajo** para **revisar los trámites** que se implantarán en la oficina de atención de San Prudencio, en concreto con:
 - Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público.
 - Departamento de Urbanismo.
 - Oficina Municipal de Información y Consumo (OMIC).

02.2.b. Unidad de contenidos

Dentro de las acciones desarrolladas en este periodo cabe destacar:

EUROPEAN GREEN CAPITAL 2012

- Con motivo del título European green capital que ha ostentado la ciudad durante 2012, se ha trabajado en la elaboración y mantenimiento de los contenidos que han permitido consolidar un espacio “green” de referencia en torno a todas las actividades realizadas en la ciudad con este motivo y al mismo tiempo integrarlas en el sitio www.vitoria-gasteiz.org.

Se realiza una constante actualización de los contenidos de los destacados de la portada así como de la galería de imágenes “Tu visión”, y la creación y mantenimiento de apartados como Pacto Verde, Cancha Verde, Factorías Verdes, Ekolabora, Expogreen (galería de imágenes, programación mensual...), Tu espacio Green ¡Participa!,

PAGINA DE TRÁFICO - CIVITAS

- En el mes de septiembre se publica la página de Tráfico donde consultar toda la información referente al estado del tráfico, visualizar las imágenes de las cámaras en tiempo real, conocer la disponibilidad de plazas de aparcamiento, los diferentes medios de transporte, etc....

Este espacio se crea a partir de la línea de actuación 8.01 del proyecto CIVITAS programa europeo que ayuda a las ciudades a promover un sistema de transportes urbanos sostenibles, limpios y

económicos implementando y evaluando paquetes de medidas basadas en políticas y tecnologías ambiciosas e integradas.

El trabajo comenzó en 2010 con la definición de la estructura del espacio y las posibles fuentes de información en la ciudad y durante el 2011 se desarrollaron los contenidos y generaron las contrataciones para conocer vía web la información de las herramientas de control de tráfico de la ciudad.

Desde mediados de 2012, se asume además el mantenimiento del canal de noticias y twitter sobre incidencias de tráfico lo que supone desde entonces la elaboración de una media de 4-5 incidencias diarias.

INCLUSITE

- Se contrata el servicio INCLUSITE para el sitio <http://www.vitoria-gasteiz.org> que incluye las siguientes secciones temáticas: Vitoria Green Capital, Turismo, Buzón ciudadano, Canal de Televisión y Blogs.
 - Una solución basada 100% en la propia web (es decir, que no requiere de la instalación de ningún software adicional por parte de las personas usuarias), facilita a las personas con diferentes discapacidades de lectura, de aprendizaje, cognitivas o mentales, el acceso a la información municipal.
 - Se prueba el servicio y revisa el proceso de implementación que es presentado en el Consejo de accesibilidad del 12 de diciembre, fecha a partir de la cual está disponible.

Además, durante el año 2012, se han desarrollado las siguientes acciones:

- Realización de estudios y proyectos de mejora de la web municipal y del gestor de contenidos
 - Proyecto de revisión de todos los contenidos publicados por áreas temáticas y temas con la finalidad de eliminar contenidos obsoletos, reubicar contenidos mal ubicados, actualizar contenidos que se hayan quedado antiguos. En 2012 se ha revisado el área de Movilidad y transporte lo que ha supuesto la revisión de 486 contenidos.
 - Revisión del conjunto de contenedores (un total de 114) y de los contenidos editoriales no vigentes de todas las áreas temáticas para depurar las búsquedas de noticias y los contenedores. Se han revisado 365 contenidos editoriales.
- Actividades de mantenimiento y seguimiento en la web
 - Normativa: actualización y mantenimiento de los contenidos. Mantenimiento de los contenedores “Normativa Destacada”, “Normativa en periodo de información pública” y “Normativa pendiente de aprobación”. Publicación de las Ordenanzas fiscales 2013
 - Hoy Destacamos: mantenimiento del contenedor de noticias de portada “Hoy Destacamos”, elaborando, revisando, aprobando y archivando noticias o avisos sugeridos por los diferentes departamentos.
 - Estadísticas web: elaboración de estadísticas anuales y análisis periódicos por áreas-temas de visitas de la web municipal, usando la plataforma Google Analytics.
 - Estadísticas web de páginas específicas: A petición de CEA, Ataria, Bibliotecas, Erdu y Juventud, Turismo, elaboración de estadísticas de visitas de estas páginas.
 - Banners promocionales: seguimiento y gestión de banners promocionales en la home, menús contextuales y carruseles.

- Contenidos espacio web “Áreas temáticas”: revisión y reasignación de contenidos para las áreas temáticas (FAQ, mapas, menús...).
 - Banners “Áreas Temáticas” y “Temas”: mantenimiento de los menús contextuales para las áreas temáticas y temas
 - GeoVitoria: incremento de un 46% el número de elementos y puntos de interés geolocalizados con relación al 2011. El aumento se debe al incluir en GeoVitoria a todas aquellas empresas que se han sumado a la iniciativa Pacto Verde que se puso en marcha el año Green Capital.
 - Actualización de la Organización Administrativa y Organización Municipal
 - Actualización de la información de los contenidos Decretos de organización
 - Galería fotográfica Vitoria- Gasteiz por sus habitantes: adecuación y carga de fotografías de los ciudadanos en el espacio para los ciudadanos de Flickr
 - Galería fotográfica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz: adecuación y carga de fotografías de los diferentes departamentos según sus necesidades.
 - Vídeos en Youtube: adecuación y carga de vídeos de los diferentes departamentos según sus necesidades.
 - Servicios Online “Actividades en Centros Cívicos”: Colaboración para el desarrollo de mejoras en los servicios online de inscripción, consulta de actividades en Centros Cívicos, CEA, instalaciones deportivas y otros equipamientos.
 - Colaboración en las mejoras del Canal de TV y mantenimiento de sus publicaciones y vídeos con motivo de la Green Capital y la creación de un apartado de Turismo.
 - Cultura en la calle, otros eventos, fiestas y tradiciones: creación de contenidos genéricos que permanecen y a los que se incorporan las ediciones actuales del evento
 - Tuvisa: elaboración de noticias y contenidos referentes a dicha empresa municipal
 - Amvisa: revisión y trabajos de asesoramiento sobre noticias y contenidos y web. Estadísticas.
 - Asesoramiento y acompañamiento al equipo de turismo para la inclusión de contenidos en la web www.vitoria-gasteiz/turismo: adecuación de imágenes para web, búsqueda de contenidos a referenciar, etc. Realización de estadísticas del año 2011.
 - PGOU: asesoramiento en el mantenimiento de los contenidos web.
 - Revisión, correcciones y mantenimiento de los contenidos en euskera.
 - Actualización de traducciones de contenidos al inglés y al francés.
- Elaboración de contenidos web/intranet
 - Se pone en marcha el blog sobre Información y Tecnologías, destinado a ser punto de comunicación entre el Departamento de Tecnologías y el resto del Ayuntamiento(y se elaboran varios posts a lo largo del año.

- Blogs en Wordpress: creación del blog, realización de estadísticas y acompañamiento a los diferentes departamentos con los nuevos blogs: “VGaztea”, “Ciudad de Negocios” y “Plan de Nevadas”.
- Transparencia. Creación del espacio de transparencia dentro del apartado “El ayuntamiento”. Trabajo con los Departamentos municipales en la elaboración y publicación de contenidos al respecto.
- En abril se publican las páginas renovadas del CEA y de Cooperación al desarrollo.
- En el mes de junio se asume el encargo de elaboración de los contenidos del Departamento de Seguridad Ciudadana: Policía Local y Bomberos. Aunque su publicación no se realiza hasta comienzos del 2013, el año 2012 supone el desarrollo del proyecto de trabajo , organización de las tareas a realizar, etc. Dentro del proyecto de Policía se incluye, además, la colaboración en el diseño e implantación de un canal de comunicación interna, vía blog de Intranet. Además, se participa en el diseño y elaboración de una política de comunicación para el Servicio de Policía, vía web y redes sociales.
- Elaboración del proyecto de contenidos web para la Academia de Folklore-Musika Etxea.
- Elaboración del proyecto de contenidos web para el Servicio de Calidad del Ayuntamiento, tanto en web como en Intranet. En intranet, puesta en marcha del blog de calidad y, en el caso web, puesta en marcha del apartado dedicado a Cartas de servicios, para cumplir requisitos de transparencia.
- Proyecto de readecuación de los contenidos de Educación, en su sentido más amplio, cambiando la actual estructura de páginas a una estructura basada en las áreas temáticas y temas.
- Revisión y adecuación a la estructura web y al gestor de todos los contenidos del Proyecto GPS.
- Juventud. Navidad / Verano. Como resultado de la participación en el grupo interdepartamental de jóvenes y comunicación, publicación de los espacios web tanto de “Y este verano, ¿qué?” como de “Y estas navidades, ¿qué?”. Trabajo de coordinación con los demás departamentos, creación y revisión de contenidos, coordinación de la imagen gráfica y difusión en diferentes soportes y medios.
- Se renuevan en la intranet los contenidos sobre LOPD y Recursos informáticos
- Juventud: tablón de anuncios. Asesoramiento para la creación de un nuevo espacio web y elaboración de propuesta.
- Se actualizan los contenidos de OTA con nuevos mapas.
- Fiestas de Vitoria. Se crean todos los contenidos referentes a dicho evento (contenidos estáticos, actos de calendario, puntos de interés en Geovitoria, etc.)
- Turismo en navidad, puentes... Asesoramiento, acompañamiento y creación de contenidos especiales en fechas concretas donde la programación turística supone una mayor relevancia y generación de contenidos.
- Se actualizan los contenidos sobre GILSA y se colabora en la revisión y actualización de la web de GILSA . Análisis y propuesta para nueva página.

- Se actualizan los contenidos sobre Ruido / Contaminación en Áreas de actuación medioambiental.
 - Actualización de la página del síndico. Contenido nuevo síndico, contacto, emplazamiento e imagen gráfica.
 - Actualización del espacio sobre el Iradier Arena: usos, imágenes, contacto.
 - Generación de calendarios y banners para actividades puntuales: Azkena Rock, Carnavales, Festival 2012, Festival de las Naciones 2012, Kaldearte 2012, Mercado de la Almendra, Magialdia, Musikaldi, Festival de Juegos, Festival Cortada, Xtraclub, FestVal, Día internacional del libro, Festival de Cine de Montaña, Encuentro Escuela de Padres, Danzas del mundo, Shopping Urban Night, charlas para gestión de residuos, Azoka Txiki, Bernaola Festival, ciclo grandes conciertos, Martes musicales, Mercado Medieval, San Prudencio, Semana de Música Antigua, Semana prevención de residuos (entre otros).
 - Renovación de contenidos y creación de nuevas páginas sobre el Archivo municipal, accesibles desde diciembre de 2012.
 - Creación en la Intranet de un espacio de ayuda a los empleados municipales en la contratación de servicios, publicación prevista en marzo de 2013.
 - En enero se desarrolla propuesta de página “Negocios” (blog+web)
 - Elaboración y publicación en febrero de la página de Centros Socioculturales de Mayores.
 - Mejoras en web participación. Creación de blog. Páginas de “Proyectos participativos”: Mejora tu barrio, Nuevo modelo de Policía Local.
 - Mantenimiento del apartado de “Noticias” de la página de Teatros. Actualización de página informando sobre las diferentes programaciones cíclicas.
 - Modificación de páginas de centros cívicos: apartados de agenda y noticias. Seguimiento.
 - Creación página para el proyecto “Y tu qué pintas” (Infancia).
 - Seguimiento de creación de nuevas páginas Ensanche 21 (personas en prácticas). Pendiente de publicación.
 - Redefinición de página infancia. Renovación de algunos apartados (Tu altavoz, PLINA).
 - Actualización página Igualdad. Incorporación apartado BEldur Barik. Propuesta de boletín.
- Formación recibida:
 - Google+. Más que una red social. Euskadi Innova
 - Jornada sobre el SEO. Euskadi Innova.
 - Facebook, determinar la estrategia de publicación de contenidos e integrar en otras aplicaciones y redes sociales. Euskadi Innova
 - Accesibilidad en los documentos PDF. Cómo generarla, comprobarla y facilitar el proceso de trabajo con pdf accesibles. Lapitz
 - V edición del Congreso sobre Gestión de los RR.HH. (SUMAS).

- Gestión de comunidades online. IVAP
- Medición de impacto en redes sociales.
- Redes sociales y jóvenes. (Juventud. Interdepartamental)
- Taller de información y comunicación a jóvenes. (Juventud. Interdepartamental)
- Inteligencia Emocional (Función Pública)
- Administración y gestión de blogs. Interna
- Formación impartida:
 - Sobre el Gestor de Contenidos:
 - Identidad visual corporativa (2 personas. 1 sesión)
 - Turismo (1 persona. 1 sesión)
 - Amvisa. 1 sesión
 - Gabinete de Prensa de Alcaldía. (1 persona. 1 sesión)
 - Atención Ciudadana. (1 persona. 1 sesión)
 - Ensanche 21 (3 personas. 1 sesión)
 - Ensanche 21 (3 personas de prácticas. Varias sesiones).
 - Igualdad (3 personas. 1 sesión)
 - Participación (2 personas. 1 sesión)
 - Teatro (3 personas. 1 sesión)
 - Administración y coordinadoción centros cívicos (1 sesión. 1 persona)
 - Sobre la agenda de sesiones
 - Contratación (1 sesión-2 personas) completar
 - Se colabora con Función pública en 2 ediciones formativas dirigidas a personal municipal sobre redes sociales
- Colaboraciones
 - Con atención ciudadana en la elaboración de contenidos acerca de los trámites municipales partiendo de los diagnostico y elaboración de las fichas internas que faciliten el trabajo al personal de la nueva oficina de San Prudencio.
 - Con atención ciudadana y función pública en la preparación, traducción y publicación de los protocolos para la obtención del CAITB.

- Con atención ciudadana, en el estudio sobre el buzón ciudadano. En concreto, en el diseño de la encuesta en coordinación con el Sº de Estudios que se encarga de la explotación e informe sobre los datos y su publicación en la web.
- Grupo de Trabajo Plan Joven para el análisis de la difusión y actividades dirigidas a jóvenes. Integrado por Juventud, Cultura, Deportes y Tecnologías de la Información. De su funcionamiento ha derivado un documento de trabajo que recoge criterios a la hora de difundir información o actividades a las personas jóvenes, así como las conclusiones del grupo.
- Incorporación en la comisión interdepartamental del MAE que analiza los procedimientos y necesidades para la publicación, inscripción, consulta de actividades en centros cívicos, instalaciones deportivas y otros programas municipales.
- Actividades Educativas: asistencia a las reuniones del grupo coordinador de las Actividades Educativas Municipales y de las Actividades Vacacionales Municipales.
- PGOU: participación en el grupo interdepartamental para la puesta en marcha del proceso participativo de la Revisión del Plan General de Ordenación Urbana y el nuevo espacio web al respecto.

02.3. Función informática

02.3.a. Servicio de Explotación y Comunicaciones

Durante el año 2012, se han desarrollado las siguientes acciones:

- Instalación, sustitución, cesión y/o traslado de equipamiento:
 - Envío de datos anuales al Eustat de situación de edificios municipales de cara a su grado de informatización.
 - Ampliación, renovación y refuerzo de líneas telefónicas, fibra óptica y de la red municipal.
 - Adquisición, instalación, configuración y/o traslado de hardware en servidores y puestos de trabajo.
 - Tramitación y adjudicación de expedientes de mantenimiento de servidores, UPS, telefonía móvil.
- Conexiones por VPN (redes privadas virtuales) con empresas de desarrollo de aplicaciones informáticas y con Cajas y Bancos. Se mantienen edificios dispersos y o servicios del departamento de mantenimiento.

- Conexiones con otras entidades bancarias entre ellas KutxaBank y AMVISA para transmisión de ficheros a través del producto de software EDITRAN y para la colaboración en la recaudación y domiciliación de cualquier ingreso municipal a través del software Websphere MQ.
- Instalación de la nueva plataforma de Cluster de Firewalls.
- Equipamiento de y conectividad a Internet de 11 centros municipales, centros de día y familia.
- Instalación de VoIP en varios edificios como el Semillero de Empresas
- Nuevas tiradas de fibra óptica para C.C. Judimendi, Mateo Moraza, EJIE, Pablo Neruda, Palacio Europa.
- Equipamiento y puesta en funcionamiento de nuevos edificios: Pablo Neruda, Palacio Zulueta, Sala Green del Palacio Europa.
- Integración de equipamiento de las aulas en internet de la Escuela Municipal de música Luis Aramburu.
- Integración de edificios municipales en la red de fibra óptica a través del acuerdo marco con Ikerbasque.
- Radioenlaces en Semillero de empresas y proyectos CIVITAS.
- Desmantelamiento de ARICH.
- Conexión a la red de frontones de barrio y Escuela Municipal de música Luis Aramburu.
- Líneas de telegestión con el departamento de Mantenimiento.
- Estudio de la nueva plataforma del gestor de colas QMatic.
- Estudio del nuevo edificio de oficinas municipales de San Martín conjuntamente con el departamento de Urbanismo.
- Actualización de la versión de sistema operativo en los servidores centrales iSeries de Backup y Producción.
- Actualización de la versión de sistema operativo en los servidores Google Search Appliance.
- Actualización de la versión del software de replicación del iSeries, MIMIX.
- Pruebas de Alta Disponibilidad: Switch de Mimix.
- Sustitución del servidor de aplicaciones de desarrollo con Was5.1.
- Sustitución de los servidores de desarrollo y producción para la gestión de proyectos con REDMINE.
- Sustitución del servidor de producción con software de bibliotecas TECHLIB. Puesta en marcha de la aplicación TechLib : Migración de BBDD del Basis.
- Sustitución del servidor de DNA para Telefónica.
- Sustitución del servidor de Ensanche 21.
- Instalación de nuevo servidor con software de grabación de llamadas.

- Puesta en producción de los nuevos Google Search Appliance como sistema de búsqueda de información en los sistemas de información municipales para los entornos de desarrollo y producción.
- Adquisición y puesta en marcha de nuevos servidores centrales IBM Power7 y las cabinas de almacenamiento y librerías de cinta asociadas para albergar los distintos sistemas System p y System i en los entornos de desarrollo, producción y backup.
- Configuración en la plataforma de correo electrónico y agenda corporativa OX de la gestión de reservas de salas de reuniones.
- Configuración en la plataforma de correo electrónico y agenda corporativa OX de la gestión de flotas de coches.
- Instalación en servidor de aplicaciones de software para sorteo de miembros de la mesas electorales, CONOCE para las elecciones.
- Mejora en la conexión a red municipal en CSM Txagorritxu y San Cristóbal, Escuelas Infantiles Haurtzaro, Sansomendi, Lejarreta y Zaramaga. Sustitución del equipamiento informático.
- Eliminación de líneas X.25 con entidades bancarias tras la implantación del nuevo sistema de pago por EMV.
- Conexión a red municipal de los Centros Social Culturales de Mayores de Ariznabarra, Zaramaga y San Prudencio. Instalación de nuevo equipamiento informático.
- Instalación y configuración de 35 puestos de trabajo para el Plan de Empleo +Euskadi 2011.
- Adquisición de equipos para la actualización de versión de Autocad.
- Adquisición de licencias de Microsoft.
- Adquisición de licencias de OX-Mobility.
- Adquisición de licencias de DB2 y TSM.
- Adquisición de licencias para activación de puertos en switches CISCO.
- Renovación de licencias de software de puesto: AUTOTURN, Autocad, TRADOS, GEST, Macfee, DameWare y Acronis Workstation.
- Renovación de licencias de productos y soportes: MYPC, TECHNET, OX6, MIMIX, CITRIX, ACRONIS SERVER, VMWARE, RED-HAT, JBOSS, OPTENET, EDITRAN y SWMA Y PASSPORT para productos IBM.
- Puesta en marcha de la aplicación MyPc en centros municipales.

02.3.b. Arquitectura y Plataformas

- Como Oficina Técnica, se ha proporcionando Consultoría, Coordinación Técnica y Metodológica en las distintas fases de los proyectos desarrollados por el resto de Servicios del Departamento, incluyendo el desarrollo a medida de funcionalidades especiales de integración. Mención especial al:

- Desarrollo de una capa de integración con el Gestor Documental Alfresco para ser reutilizada por las aplicaciones corporativas de forma transparente.
 - Colaboración con Explotación y Sistemas sobre cambios en la infraestructura y su contratación.
 - Desarrollo de soluciones web base necesarias para el desarrollo de las nuevas consultas y mantenimiento de terceros y territorio.
 - Incorporación de productos y diseño de plantillas web que simplifican y ahorran costes en la maquetación y cambios de las Webs Municipales.
- Gestión de los trabajos de un Plan de Empleo aplicando metodologías y marcos de trabajo ágiles como SCRUM, KANBAN.
 - Adaptación del sistema de autenticación Web Municipal para la aceptación de certificados emitidos por ANCERT (Agencia Notarial de Certificación).
 - Evaluación del servidor de aplicaciones WebSphere Community Edition como línea para el ahorro de costes de propiedad.
 - Soporte técnico de sistemas para la instalación de la solución GEONETWORK.
 - Dentro de las acciones para implantar la solución de Tramitación Electrónica:
 - Colaboración técnica en la propuesta y diseño de la estructura documental sobre la que se sustenta la nueva Plataforma de Gestión Documental.
 - Montaje y soporte de la infraestructura de máquinas, servidores de aplicaciones necesaria para la puesta en marcha en producción del proyecto de Tramitación Electrónica.
 - Validación y pruebas de un nuevo sistema de firma de documentos PORTAFIRMAS.

02.3.c. Servicio de Desarrollo de Servicios Municipales

Departamento de Función pública

- Se han actualizado las versiones de herramientas de Blogs y de red social de la Intranet.
- Se ha creado un widget para incorporar calendarios del gestor de contenidos en Blogs de Intranet.

Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público

Servicio de Espacio Público y Medio Natural

- Análisis, desarrollo e implantación de mejoras en la aplicación del censo de cementerios.

Departamento de Urbanismo

- Se ha generado un área de trabajo para la Ponencia política del PGOU.

Departamento de Tecnologías de la Información.

- Mejoras en el gestor de contenidos y su publicación en web e Internet. Entre otras:
 - Optimización de consultas a los GSA por contenido para mejorar el tiempo de acceso.
 - Acceso a datos de identificación del ciudadano en el buzón para moderadores.
 - Posibilidad de añadir comentarios de ciudadanos a contenidos.
 - Gestión de banners y carruseles desde el propio gestor de contenidos.
 - Asignación de etiquetas a asuntos del buzón ciudadano con dos niveles de agrupación.
 - Reorganización de estructura de ficheros adjuntos.
 - Separar en la edición de contenidos la grabación de datos (borradores) de su indexación por GSA.
 - Mejora de la edición y creación de FAQ.
 - Revisión de la accesibilidad de los contenidos creados.
 - Mejoras en el envío de boletines digitales.
 - Paso a la NAS de los documentos estáticos generados desde el gestor de contenidos.
 - Eliminación de accesos a BD en la parte web.
 - Mejoras en la visualización de calendarios en el formato listado.
 - Mejora en incrustación de calendarios en contenidos estáticos.
 - Mejora de la impresión de tablas.
 - Consultas especiales a demanda para el Buzón Ciudadano.
 - Revisión y corrección del estado de contenidos antiguos del gestor.
 - Configuración y carga de los nuevos GSA de producción y desarrollo.
 - Mejora del balanceo de GSA para limitar el número de accesos concurrentes.
- Correcciones de incidencias.
- Se ha realizado el mantenimiento de las palabras clave de los enlaces recomendados según indicaciones de la unidad de contenidos.
- Se ha mejorado la aplicación para la integración de contenidos en la web a través de los GSA (ig001) añadiendo nuevas funcionalidades, mejorando el ActiveX y pasando a la NAS la parte estática.

- Se ha trabajado en la mejora de la aplicación de GeoVitoria-Gasteiz:
 - Se han añadido las geolocalizaciones en los feeds de los GSA para una presentación de contenidos sin usar BD y para posibilitar la integración de otras aplicaciones.
 - Se ha añadido la posibilidad de subir fotos asociadas a los elementos de GeoVitoria-Gasteiz.
 - Se ha añadido la posibilidad de usar servicios WMS para presentar contenidos.
 - Se ha actualizado el callejero.
 - Se han actualizado los precios del transporte público para el enrutador.
 - Se han revisado y actualizado las rutas de Tuvisa en el enrutador.
 - Se ha habilitado una suscripción GeoRSS a etiquetas y colecciones de GeoVitoria-Gasteiz.
- Se ha generado el informe de usos de Wifi de 2011 para la declaración a la CMT.
- Se han actualizado las tarifas de Wifi.
- Se han actualizado las versiones de herramientas de Blogs de la web municipal y se han corregido diversos problemas.
- Se ha realizado una limpieza de aplicaciones obsoletas de Intranet y web.
- Se ha rediseñado el apartado de las Áreas Temáticas de la web municipal.
- Se han añadido mejoras en la gestión de perfiles y el envío de solicitudes de Tarjetas BAT a Euskotran.
- Se ha trabajado en la incorporación de órdenes de ingreso para el pago en las OAC de Tarjetas BAT.
- Se ha generado una encuesta web para el Estudio de satisfacción del Buzón Ciudadano.
- Se han añadido diferentes alias (urls acortadas con significado) para páginas concretas de la web por indicación de la unidad de contenidos.
- Se han diseñado múltiples banners de portada, de carruseles y contextuales para incluir en diferentes apartados de la web municipal.
- Se ha revisado la accesibilidad de la web municipal.
- Se ha añadido la posibilidad de asignar menús contextuales a aplicaciones concretas de la web municipal.
- Se ha integrado el servicio de accesibilidad y usabilidad de Inclusite en la web municipal.
- Se ha actualizado la Ficha Guía de Redes sociales.
- Se ha trabajado en el desarrollo de una aplicación del Buzón Ciudadano específica para el móvil.
- Agrupar las citas en grupos y subgrupos para un acceso mas eficiente. Cambio en todos los accesos para que permita una identificación mas clara de la tipología de cita.

Servicio de Planificación Cultural y Fiestas

- Análisis y desarrollo de la aplicación de gestión del censo de la Banda de Música.
- Nuevo proceso para obtener un fichero con datos del Sorteo para la Academia de Folklore.
- Soporte y gestión de incidencias y mejoras de la aplicación de la red de teatros.
- Obtención de datos de reservas de instalaciones para el Observatorio de Juventud.
- Se ha preparado el formulario para la votación de carteles anunciadores de fiestas de La Blanca 2012.
- Se ha elaborado el formulario para la votación de los fuegos artificiales de fiestas de La Blanca 2012.
- Se ha preparado el formulario para la votación de carteles anunciadores de Carnavales.

Unidad de juventud

- Se ha generado el listado de TMC para la difusión de la campaña Xtraclub.
- Se ha migrado la aplicación del Rincón Viajero a una herramienta de Blog para una gestión más potente y sencilla.

Unidad de Archivo

- Traspaso de expedientes de la BD de Asesoría antigua.
- Migración de Techlib a un servidor de windows virtualizado.
- Se ha trabajado en la migración del Techlib para ser sustituido por KOHA/KOBLI.

Departamento de Alcaldía

Gabinete de Comunicación e Información

- Se ha generado un formulario web para el programa EKOLABORA.
- Se han incorporado logos de los diferentes tipos de patrocinadores a la portada de la web del entorno Green Capital.
- Se han efectuado modificaciones en el Blog de medios referentes a envíos de información.
- Se ha trabajado en la migración de los Recortes de Prensa de Basis a MySQL.
- Se han realizado múltiples vídeos para su presentación en las pantallas de plasma de los Centros Cívicos y en la pantalla de Sancho El Sabio.

Servicio de euskera

- Se ha generado documentación y la relación de ejercicios completa que se habían introducido en la aplicación.

Departamento de Seguridad Ciudadana

Servicio de Tráfico

- Se ha implantado la publicación de las imágenes de las cámaras de tráfico en la web municipal.
- Se ha implantado la publicación de los datos de la densidad de tráfico en la web municipal.
- Se ha implantado la publicación de los datos de ocupación de parkings en la web municipal.
- Se ha elaborado un formulario para recoger la opinión sobre los nuevos servicios de la página de tráfico.

Órganos Directivos

Asesoría Jurídica

- Se ha modificado la aplicación de Sentencias para admitir resúmenes más largos.

Secretaría del Pleno

- Ajustes de visibilidad de puntos del orden del día en la Agenda de Sesiones para la Junta de Gobierno.
- Se ha trabajado en el procedimiento para facilitar la creación y publicación del listado mensual de decretos que hace el órgano de apoyo a la Junta de Gobierno.
- Se ha trabajado en la nueva versión de la aplicación de la Agenda de Sesiones eliminando Basis.
- Se han abordado modificaciones en la Agenda de Sesiones para la publicación de órdenes del día de la Mesa de Contratación.
- Se han corregido errores en el Registro Municipal de Entidades Ciudadanas.

Departamento de Hacienda

- Soporte y gestión de incidencias de la aplicación de Modificaciones a Presupuesto.
- Estudio y planificación del Plan contra el Fraude Fiscal.
- Desarrollo y pruebas de un nuevo sistema informático para la emisión de notificaciones electrónicas (PINOTE) a través de la plataforma del Gobierno Vasco.
- Procedimiento sancionador de denuncias de tráfico:
 - Integración de la aplicación de multas con la DEV y la Notificación Electrónica.
 - Desarrollo de los procedimientos y llamadas a servicios web de la dgt para la publicación en el TESTRA.
 - Modificar el tratamiento del fichero de envío al Registro Central de Infractores para la detracción de puntos de forma que incluya también las denuncias graves y muy graves con sanción firme aunque no tengan detracción de puntos.
 - Desarrollo de nueva herramienta de consulta mediante COGNOS.
 - Análisis, desarrollo e implantación de la notificación en ventanilla de los actos del procedimiento sancionador.

- Añadir las multas de la supermanzana a las denuncias telemáticas.
- Añadir el silencio administrativo en las resoluciones de recursos de reposición.
- Análisis, desarrollo e implantación de las notificaciones por presentación de escritos.
- Pago electrónico de recibos:
 - Añadir una funcionalidad para poder obtener una copia del justificante del cobro para el Ayuntamiento.
 - Análisis, desarrollo e implantación de la migración del pago electrónico a tecnología EMV incluyendo la sustitución de los datáfonos por pin-pad's EMV.
- Modificaciones en la gestión de bancos homologados debido a las fusiones y absorciones de los mismos.
- Contabilidad presupuestaria.
 - Soporte y gestión de incidencias de la aplicación de Modificaciones Presupuestarias.
 - Realización de retenciones a nuestros terceros a favor de la Diputación Foral de Álava.
 - En colaboración con los Departamentos Municipales, depurar las facturas que se encuentran en el registro.
 - Adaptar la aplicación para mejorar la gestión de subvenciones según solicitud de Intervención General.
 - Modificación en listados debido a la implantación del Confirming.
 - creación de un informe de terceros a los que no se les paga las facturas pendientes de cobro por tener un retención por embargo.
 - Trabajos relacionados con el intercambio de información presupuestaria y contable en formato XML con distintas administraciones.
 - Análisis, desarrollo e implantación del Confirming, generación de propuestas aplazadas.
 - Mejoras en los módulos de Descentralizada y Gastos, para la tramitación anticipada y gastos plurianuales.
 - Mejoras en diferentes listados y obtención de datos.
 - Análisis, desarrollo e implantación de una funcionalidad informática que permita trasladar la información del archivo Excel de transferencias a un archivo CSB34 para su transmisión a través de EDITRAN y gestionar dichas remesas.
- Sistema municipal de ingresos:
 - Soporte en todos los procesos periódicos del sistema de ingresos: facturaciones. remesas bancarias, disquetes de tráfico, cierre anual, cuadro y conciliación de las diferentes cuentas restringidas, pases a apremio, embargos, solicitud de información a la DFA sobre renta e ICIO y Volumen de Operaciones, campañas de domiciliación bancaria.

- Extracción de datos los diferentes servicios de hacienda y otros sobre ingresos que gestionan:
 - IAE Declaración anual en 833. 2011.
 - Petición AMVISA. Informes para Auditoria.
 - Extracción de datos de IAE para Inspección.
 - Listado establecimientos hostelería IAE.
 - Listados de trabajo IAE.
 - Listado censo veladores.
 - Listados deuda dudoso cobro 2011.
- RELACIÓN DE RECIBOS Y COBROS PARA DEVOLUCIÓN DE INGRESOS.
- Actualización de cuotas de urbanización (varias veces al año).
 - Deudores municipales.
 - IMPUESTO VEHÍCULOS/Nº VEHÍCULOS CON COD EXENCIÓN 2.
 - AMVISA. Información para el cierre contable.
 - NIF Comunidades de Propietarios.
 - Actualización cobros de embargos DFA.
 - Cruce de información para ICIO.
 - Nº de referencias de censo viviendas en Tasa de Basuras 2000-2006.
 - TRAMOS DE VALORES CATASTRALES POR USOS DE INMUEBLES.
 - Estudios sobre Tasa de Basuras.
 - Listados ICIO.
 - Datos de recibos devueltos.
 - Actualización de cuotas de urbanización].
 - Deuda de Gobierno Vasco.
 - Datos de fraccionamiento.
 - Listado contraste Tasa de basuras.
 - Obtención de fichero con los datos de la recaudación de la tasa del agua de los años 2011-12.
 - Listado contraste 2 de Tasa de Basuras 2012.

- Datos IBI 2013.
 - Listado contraste y envío de cartas sobre tarifa tasa de basuras.
 - Simulación cargo IBI 2013.
 - IBI no automáticos y no adeudo.
 - Datos de fallidos del IBI urbana].
 - Petición AMVISA. Información para el corte de operaciones NAE.
 - Peticiones AMVISA. Anulaciones de recibos en 2012.
 - SIMULACIÓN FACTURACIÓN IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS 2013.
 - Calle con más establecimientos hostelería.
 - DATOS 2012 SOBRE EXPEDIENTES DE TRANSMISIONES.
 - Datos de recaudación de Júndiz.
 - Listados varios para contrastes censales.
- Adaptación del si2 a las facturaciones java.
 - 2011/411 [Cambio código expediente en tres ingresos].
 - Propietarios fallecidos].
 - Bonificación familia numerosa IBI.
 - Filtro en consulta de cobros duplicados].
 - Añadir campos en fichero de prescripción.
 - Autoliquidación de vehículos.
 - Documentos en los que se muestra la cuenta.
 - Modificar embargo de cuentas financieras.
 - Documentos en los que se muestra la cuenta de Gestión Tributaria.
 - Documentos en los que se muestra la cuenta de Liquidación y Devolución de Ingresos.
 - Habilitar botón de Notificar en la pantalla de cobros de las OAC.
 - Campaña de domiciliación bancaria IBI y Basuras 2012.
 - Cambio del formato del fichero de Tráfico.
 - Cambios en la publicación Botha apremio.
 - IMPUESTO VEHÍCULOS/Asignación de tarifas a nuevos tipos de vehículos.

- Adaptación del disquete de Tráfico al nuevo formato de matrícula.
- Consulta de Terceros especiales.
- Modificar importe en denegación de fraccionamiento.
- Nuevo modelo de crear/acumular deuda expediente de apremio.
- Proceso para campaña domiciliación impuestos.
- Modificar Emisión de Justificantes de cobro del módulo de Gestión de cobros.
- Nuevas funcionalidades del sistema de ingresos:
 - Proceso de bonificaciones masivas de basuras.
 - Obtención fichero Excel consulta global.
 - VEHÍCULOS 2012. BONIFICACIÓN VEHÍCULOS HISTÓRICOS.
 - Fraccionamientos: cambios por la nueva ordenanza de Recaudación 2012.
 - Relación fallecidos con bienes inmuebles a su nombre.
 - Embargo de créditos DFA.
 - Consulta terceros para control acceso vehículos centro.
 - PROCESOS TASA DE BASURAS 2012.
 - Terceros no embargables no deben ir a DFA.
 - Reclamaciones y Recursos - funcionalidad en plantillas Word.
 - Reclamaciones y Recursos - Nuevas plantillas estimación recaudación].
 - Nuevas entidades financieras en embargos de cuentas.
 - Consulta de terceros especiales.
 - Listado de comprobación de compensación de deuda con pagos de Tesorería.
 - Envío de resoluciones desestimatorias TBASURAS.
 - Añadir el detalle de recibo de vertedero dentro de "mis recibos y multas".
 - Trabajos relacionados con la recepción de información del Gobierno Vasco vía EDITRAN.
 - Definición de fichero de recepción de datos de DFA sobre declaraciones del 347, que afectan a epígrafes de IAE de la sección 5 con el fin de detectar posibles bolsas de fraude en el ICIO.
 - Análisis, desarrollo e implantación de un sistema que permita realizar el embargo de créditos con DFA.
 - Intercambio de información tributaria con la DFA.
 - IMPUESTO VEHÍCULOS DE TRACCIÓN MECÁNICA 2011.
 - IMPUESTO DE CONSTRUCCIONES, INSTALACIONES Y OBRAS 2011.
 - FACTURACIONES TRIMESTRALES DE CONSUMO DE AGUA 2010 Y 2011.
 - IAE: REFERENCIAS CATASTRALES DE LOS DIFERENTES LOCALES DE ACTIVIDAD.

- Adaptación de los procesos de facturación a una facturación Java y pruebas de la facturación del nuevo ingreso del Vertedero.
- Alta de los ingresos 679 y 680.
- Implantación de Autoliquidación de Plus Valías y mejoras: añadir tipos transmisión y que no se eliminen documentos.
- Cambio de IVA a 1/9/2012 en todos los sistemas informáticos.
- Implantación de herramienta para la gestión de Flotas de Vehículos.

Servicios a la Ciudadanía y Deporte.

Servicio de Participación Ciudadana

- Extraer etiquetas de todas las asociaciones con sede en Vitoria.
- Se ha preparado un formulario para la edición de Mejora tu barrio 2012.
- Se ha preparado un formulario para la Petición de Salas de Casas de Asociaciones.

Servicio de Educación.

- función de Gestión de reservas de plaza y de su pago mediante órdenes de ingreso.
- Modificaciones en la facturación periódica de los recibos de Escuelas Infantiles.
- Traspaso de información de solicitudes y matrículas al Consorcio Haurreskolak.
- Mejoras en varias funcionalidades de la Gestión de Escuelas Infantiles: poder ordenar por nombre y apellidos en varias funcionalidades, cambios en las opciones por defecto en la acceso, permitir eliminar el 2º tutor de un escolar (para solicitudes próximo curso).
- Mejoras para facilitar el registro de las solicitudes en las OACs: Conexión con Registro General y búsqueda del centro escolar por denominación.
- Se han cargado para su consulta en la web las listas de admitidos a las Escuelas Infantiles.
- Se ha elaborado el formulario para la inscripción en la V edición de las Jornadas Pedagógicas.
- Se ha actualizado la aplicación de formularios de inscripciones al espacio educativo.
- Análisis, desarrollo e implantación de las adaptaciones de la Base de datos, de la aplicación Coolplex y de la solicitud web a las condiciones de la oferta vacacional del año 2012.
- Mejoras en la Inscripción por web, en el envío de las solicitudes por e-mail a los departamentos y en la obtención de un fichero con datos que se muestran en la web.
- Mejoras en varias funcionalidades de la Gestión de Programas Educativos y en varias consultas.
- Mejoras en los procesos de generación de los calendarios.
- Desarrollo de catálogos y cubos Cognos.
- Adaptaciones en el sistema de inscripción tras la incorporación de nuevos departamentos y servicios municipales. Formación y seguimiento a dichos departamentos y servicios.

- Mejoras en varias funcionalidades de la aplicación, según solicitudes del servicio de Educación.
- Obtención de un informe para la liquidación con TUVISA.

Servicio de Deporte

- Extracción de datos de Abonados a las Instalaciones Deportivas Municipales para mailing de 2012.
- Envío de cartas a los pagadores de las cuotas de abonados a Instalaciones Deportivas Municipales.
- Apoyo para la recodificación del Tipo de Instalación en las piscinas.
- Nueva funcionalidad para obtener datos de recaudación de Reservas, Ventas y Campañas.
- Mejoras en Reservas Federadas según peticiones formuladas.
- Extracción de datos de Abonados a las Instalaciones Deportivas Municipales para su estudio.
 - Extracción de datos de reservas, inscripciones en actividades, ... para la memoria anual.
- Desarrollo de adaptaciones en el módulo de alta de abonos de Gamarra por web. Implantación.
- Incluir nuevos conceptos en el control de accesos a las instalaciones.
- Se han migrado los datos de Basis a la nueva aplicación de Medicina Deportiva.

Servicio de Centros Cívicos

- Mejoras en las herramientas de obtención de estadísticas de sorteos.
- Extracción de datos relativos a las acciones desarrolladas en el sistema MAE.
- Obtención de un nuevo listado con los datos de las personas no adjudicatarias en el sorteo de actividades.
- Estudio de un sistema de control de repetidores.
- Desarrollo de nueva funcionalidad para asociar datos de facturación a los Grupos. Incluir dichos datos en los ficheros Excel que se obtienen para así facilitar a los técnicos la comprobación de las facturaciones.
- Soporte y gestión de incidencias de la aplicación de Gestión de Centros Cívicos e Instalaciones Deportivas.
- Mejoras en el sistema MAE relacionadas con Actividades, Campañas, Plazas libres, Venta de Entradas, Tipos de Instalaciones, reservas de instalaciones, y reservas federadas, tanto vía Web como presencialmente.
- Extracción de datos de Reservas de temporada y anticipadas.
- Extracción de datos de control de Accesos para Policía Local y para estudios relacionados con olvidos de TMC.
- Mejoras en la aplicación de Control de Accesos y en su Catálogo Cognos.
- Análisis y desarrollo de la aplicación de venta de entradas de espectáculos para la red de Bibliotecas.

Departamento de Asuntos Sociales y de las Personas Mayores

- Modificación en aplicación de gestión de citas por cierre de la oficina de prestaciones de la calle San Antonio.
- Extracción de datos de Municipales de 2011 y análisis de dichos datos para determinar las que se van a enviar a Gizarte y cómo equiparar los datos de ambas.
- Adaptaciones en el envío de las AES de 2011 a Gizarte (Gobierno Vasco) para incluir algunas Municipales. Obtener un fichero Excel con las Municipales que se envían a Gizarte.
- Obtención de datos de las Ayudas Económicas del año 2011 para enviarlo a la DFA junto con el resto de datos económicos que el Ayuntamiento envía en el Modelo 190.
- Adaptaciones en las AES de acuerdo a la nueva normativa para 2012, para volver a hacer pagos mensuales en algunos conceptos, dejar un solo pago en otros, tratar más conceptos de AES.
- Procesos para enviar cartas-mailing a los perceptores del TUB.
- Proceso de extinción de las ayudas de RGI y PCV por asumir Lanbide su gestión.
- Poner el nuevo sello de Asuntos Sociales en las Resoluciones de Ayudas, cambiar el encabezamiento en los justificantes de Prestaciones, cambiar la antefirma en las Notificaciones de Ayudas Económicas y de PAD.
- Eliminar el Convenio de Inclusión y dejar sólo el PIF, permitiendo las consultas de los Convenios de Inclusión anteriores y el mantenimiento de los abiertos.
- Adaptaciones en Registro Familiar, en Gestión de Ayudas y en Citas-GESIS necesarias por la descentralización de los servicios administrativos de Asuntos Sociales y de las Personas Mayores.
- Mejoras en los diferentes módulos de GESIS: Registro Familiar, Gestión de Recursos, Intervenciones Profesionales, Documentos que componen la Solicitud, Gestión de Ayudas, Gestión de Incidencias de PAD, Catálogos de Cognos, Citas-GESIS.
- Análisis, desarrollo e implantación de nuevas funcionalidades para el Recurso de Comedor Social. Adaptaciones en Control de Accesos necesarias para este recurso. Adaptaciones en Gestión de Recursos, en el control del empadronamiento en el alta de ayudas y en Gestión de Ayudas. Desarrollo de la aplicación web de control de accesos para su utilización en el Comedor de las Desamparadas.
- Obtención de un fichero excel con las equivalencias entre personas de GESIS y personas de IFBS.
- Soporte y apoyo en la corrección de errores de mantenimiento en todos los módulos del sistema GESIS.
- Soporte y gestión de incidencias de Educación de Calle. Desarrollo e implantación de mejoras solicitadas.
- Soporte y gestión de incidencias de Centros Socioculturales de Mayores.
- Soporte y gestión de incidencias de la aplicación de Contabilidad.
- Soporte y gestión de incidencias de la aplicación de Expedientes.

Departamento de Mantenimiento de Edificios Municipales

- Soporte y gestión de incidencias de las aplicaciones de gestión desarrolladas en Access. Desarrollo e implantación de mejoras solicitadas. (Gremios, Síndico, Red de Teatros, Bastanteos, Congresos, Personal de Limpieza, Censo de Expedientes de Asuntos Sociales y de las Personas Mayores).
- Análisis de la documentación en papel del departamento de Mantenimiento de Edificios Municipales con la finalidad de preparar la información para una futura digitalización.

Departamento de Promoción Económica

- Se ha trabajado en el diseño de la nueva portada de Congresos.
- Nuevo módulo para la inscripción Web: Análisis y desarrollo. Desarrollo de las adaptaciones necesarias en EKI.
- Nuevo módulo para la consulta de inscripciones Web: Análisis y desarrollo. Desarrollo de las adaptaciones necesarias en EKI.
- Posibilidad de adjuntar un Currículum asociado al usuario.
- Modificaciones varias en la Agenda.
- Actualizar los documentos de programación y memoria formativa.
- Mejoras en varios módulos del sistema EKI.
- Soporte y gestión de incidencias de la aplicación "Gestión de Actividad Congresual". Desarrollo e implantación de mejoras solicitadas, como el cambio de Tipo de IVA.
- Revisiones y correcciones a los cubos COGNOS para la obtención de estadísticas
-

Organismos Autónomos

Centro de Estudios Ambientales

- Corrección de registros insertados en el BAE por la aplicación del registro de bicicletas.
- Se ha generado un formulario web para el programa de visitas a las factorías verdes.
- Se ha ajustado el diseño de la web del CEA para su publicación integrada en la web municipal.
- Se ha añadido al Registro Municipal de bicicletas la posibilidad de registrar bicicletas a nombre del Ayuntamiento.
- Se ha elaborado un formulario para la votación del concurso de fotografía de la II edición de prevención de residuos.
- Soporte en la gestión de los distintos sorteos de actividades.

Empresas Municipales

AMVISA

- Cambiar web de Amvisa por la nueva integrada en el sitio web municipal.
- Colaborar en la migración de la gestión de abonados a la nueva aplicación adquirida por AMVISA.
- Análisis, desarrollo e implantación del interface entre Amvisa y las aplicaciones del ayuntamiento a través de Editran y MQSeries.

01.3.a. Servicio de Desarrollo para la Tramitación

Departamento de Función Pública

- Gestión Integral de personal.
 - Modificaciones en el catálogo GIP para el tratamiento de las bajas de enfermedad para Salud Laboral.
 - Absentismo: Análisis y asesoramiento del tratamiento de 3 o más episodios de baja menores de 30 días y más de 3 bajas menores de 90 días.
 - Nuevo catálogo para poder obtener datos históricos.
 - Unificación de criterios para los listados de las listas de contratación urgentes.
 - Listados y actualización del cálculo de nómina para las personas que han variado el % de cotización a la S.S. teniendo en cuenta las bases de mayo 2010 más los atrasos
 - Hecho en los entornos, Ayuntamiento, Escuela de Música Luis Aramburu, Escuela de Danza José Uruñuela, Centro de estudios Ambientales.
 - Adaptación de los listados para la supresión de las cuotas empresariales de Elkarkidetza.
 - Unificación de los datos de perfiles lingüísticos en las listas de contratación con el personal municipal. Modificación de las consultas Web en los servicios personalizados.
 - Expedientes personales digitalizados. Carga y creación de funciones para el mantenimiento y consulta de los documentos digitalizados desde la Gestión Integrada de Plantilla Conexión con la aplicación GIP
 - Cambios de orgánicos. Asignación del impacto y análisis de los cambios en las unidades orgánicas.
 - Certificados de empresa (para el desempleo). Desarrollando del proceso para la elaboración del fichero para el envío telemático a la Seguridad Social; además como trabajos complementarios se ha hecho. Carga de la tabla de ocupaciones de la SS y relación con los puestos del Ayuntamiento.

- Eliminación de la paga extra de diciembre de 2012 .Modificación de los procesos de apertura general e individual de la nómina para que no se incluya en los cálculos la paga extra de diciembre de 2012.
- Modificaciones en el de módulo de formación, ajuste de los certificados y listados
- Se incluye un nuevo concepto para clasificar los cursos de formación que imparte el Ayuntamiento. Se modifican tanto la aplicación Plex como el catálogo de cognos.
- Adecuación de los servicios personalizados en la Intranet para permitir las inscripciones para el sorteo de voluntarios a informadores en los colegios electorales, Elecciones al Parlamento Vasco. Obtención de fichero con la relación de inscritos para el sorteo.
- Creación de una nueva función que permite obtener el certificado 10T de cualquier empleado y cualquier ejercicio fiscal.
- Conexión de listas de contratación con la consulta de destinos de los empleados.
- Elaboración de un catálogo cognos con las tablas mas importantes del entorno de Tuvisa para que puedan diseñarse sus propias consultas e informes.
- Control de absentismo. Contadores de bajas por empleado. Se modifican las funciones de anotaciones de incidencias de enfermedad para que muestren avisos cuando un empleado tiene la segunda enfermedad o posteriores en un período inferior al año.
- Sistema de Fichajes Asesoramiento y coordinación con el usuario y la empresa desarrolladora del producto.

Departamento de Tecnologías de la Información

- EVA

- Conexiones con aplicaciones de:
 - Valija.
 - Agenda de Tramitación.
 - Consulta de Expedientes.
 - Fichas informativas y procedimientos de trabajo destinados al Usuario.
 - Fichas informativas destinadas al Ciudadano.
 - Relación entre procedimientos.
- Integración de EVA con el CAS (Aplicación de identificación y autorización de usuarios).
- Decorar el argumentario con sitemesh.
- Se incluyen en la aplicación la definición del 20% de los procedimientos de San Prudencio.

- Definición del pie de firma y sello de los documentos de entrada en EVA.
 - Definición de lista de procedimientos más usados (nubes de TAG's).
 - Registro de las acciones de entrada en EVA.
 - Acceso directo a la aplicación de Registro desde EVA.
 - Presentaciones a Usuarios.
 - Formación del aplicativo a usuarios de San Prudencio.
 - Elaboración del plan de implantación y manuales de usuario, explotación e instalación.
- Reingeniería de Procesos
 - Presentación a responsables de TI de la nueva plataforma de tramitación.
 - Definición final de los metadatos a incluir en Alfresco de los expedientes, documentos electrónicos y firmas.
 - Integración de la agenda con la aplicación de Correspondencia.
 - Análisis de la integración de la agenda con la aplicación de Gestión de anuncios.
 - Adaptación de la firma en la agenda de tramitación.
 - Análisis y modelado de nuevos procedimientos:
 - Disciplina Urbanística.
 - Lista de procedimientos en la Agenda:
 - Vados.
 - Transmisión del Derecho Funerario.
 - Donación o Reversión del Derecho Funerario.
 - Concesión del Derecho Funerario.
 - Solicitud de Restos Cadavéricos con fines de enseñanza o estudio.
 - Autorización de Apertura Excepcional.
 - Justificante/Duplicado de titularidad del Derecho Funerario.
 - Justificante de Inhumación o exhumación en sepultura común.
 - Quejas y Reclamaciones.
 - Veladores.
 - Zanjas.
 - Barracas.

- Colocación de elementos en vía pública.
 - Concesión administrativa en vía pública.
 - Eventos de Terceros.
 - Ferias Ocasionales.
 - Eventos Periódicos.
 - Colocación de Contenedores.
 - Reserva de aparcamientos.
 - Vehículos especiales.
 - Ocupación de calzada.
 - Ejecución subsidiaria.
 - Requerimiento de obras.
 - Proyectos externos.
 - Obras internas.
- Acciones realizadas sobre los procedimientos de la Agenda:
 - Revisión de las plantillas.
 - Resolución de dudas de desarrollo.
 - Modificación de modelados.
 - Pruebas del funcionamiento correcto de los procedimientos de vados, veladores y zanjas en la agenda de tramitación.
 - Definición de estructura de usuarios.
 - Adaptación de la agenda a las necesidades del Ayto. Vitoria/Gasteiz en cuanto a:
 - funcionamiento general de la agenda.
 - funcionamiento de interesados.
 - restricciones en tareas y fases.
 - avisos de caducidades.
 - incluir ubicaciones.
 - etc....
- Sistema de Información Geográfica. Migración

- Creación de los entornos paralelos para migración de datos (desarrollo y producción).
- Migración de toda la información en ambos entornos. Comprobación de correcta migración.
- Mantenimiento de la migración de datos (desarrollo y producción) en los entornos de versión 9.1 y 9.3.
- Creación de los entornos paralelos para migración de servicios en desarrollo.
- Sistema de Información Geográfica. Mantenimiento
 - Se realizan trabajos periódicos para la obtención de la capa gráfica actualizada del parcelario catastral y sus subproductos.
 - Se realiza el mantenimiento de las calles de Vitoria en las bases de datos gráficas. Trabajos específicos para las entidades locales menores.
 - Se realizan diferentes peticiones de información georeferenciada o extracción de información cartográfica para un total de catorce Servicios diferentes del Ayuntamiento, tres organismos de carácter autonómico y estatal, y varias empresas privadas adjudicatarias de estudios y/o proyectos en el Territorio de Vitoria-Gasteiz.
 - Mantenimiento de los diferentes visores en intranet. Se han creado nuevos y se está procediendo a la migración de los visores antiguos para el uso de servicios a través del ArcGIS Server en vez del ArcIMS.
 - Asistencia a Ensanche 21 para la publicación en intranet del visor desarrollado por el personal contratado para el plan de empleo 2012.
- Gilsa
 - Cambios en la aplicación “wa” para gestión de empresas en el polígono industrial de Júndiz.
- Gestión de proyectos informáticos
 - Generación de información de procedimientos para la nueva plataforma: Datos mínimos para el alta de expedientes en las aplicaciones de backoffice.
- Proyecto Servicio de Atención Municipal (SAM)
 - Participación en el proyecto SAM: Modelo de Atención Ciudadana en el edificio de San Prudencio.
 - Implantación en producción de primera versión de la aplicación del núcleo de expedientes (J12) con consultas sobre licencias clasificadas, expedientes sancionadores y licencias de edificaciones.
 - Desarrollo de Consulta de expedientes sobre Actividades de Edificaciones (u12) y expedientes de condiciones higiénico-sanitarias (g02).
 - Modificaciones en las consultas para incluir los expedientes de obra que tramitan actividad y algunos datos específicos.
- Argumentario

- Colaboración con la empresa Ibermática para el logro de los compromisos de la fase 1 de Argumentario.
- Proyecto SCRUM
 - Colaboración en Definición de los objetivos del proyecto para Alfresco y participación en las reuniones periódicas realizadas durante su desarrollo.
- PADRON
 - Propuestas de rediseccionados para los distritos 2 y 3 realizados por medio de tecnología ArcGis.
 - Diseño e impresión de planos de emplazamientos de propaganda electoral por medio de tecnología ArcGis.
- Señalética
 - Inclusión de visor desarrollado con tecnología ArcGis para geolocalización de los edificios municipales.

Departamento de Hacienda y Economía

- Aplicación de Contrataciones
 - Modificación del documento del contrato por revisión del usuario.
 - Envío de información del año 2011 a la Junta Consultiva del Ministerio de Economía y Hacienda.
 - Relación de expedientes de contratación con las especificaciones indicadas por el Tribunal Vasco de Cuentas Públicas.
 - Desarrollo de estadísticas para el cumplimiento de los indicadores de transparencia exigidos.
 - Perfil del contratante. Modificaciones necesarias en el perfil del contratante (ohe y wd002) para cumplir con los indicadores de transparencia.
- Aplicación de Reclamación Patrimonial
 - Nueva estructura con datos y documentos de notificación a la empresa contratista y su posible recurso.
 - Realización de consultas a medida.
- Base de datos de Pedidos
 - Obtención y envío de información de pedidos.
- Aplicación de Pedidos de material de oficina
 - Desarrollo: terminación y modificaciones solicitadas en la presentación.

- Implantación de la aplicación en producción.

-

Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público

▪ Licencias Clasificadas

- Adaptación de la aplicación a los cambios legislativos: tramitación de las comunicaciones previas de actividad: definición, modificación del código y creación de las plantillas de los documentos a utilizar.
- Revisión del procedimiento de obtención de información para la aplicación de antenas (Infraestructura de Telecomunicaciones).
- Mejoras en las consultas existentes: incorporación de los valores de filtrado en el resultado y maquetación.
- Generación de nuevos listados: Listado de Decretos.
- Mejora del rendimiento del filtro de expedientes por ubicación.
- Adaptación a las nuevas funciones de interfaz para permitir el registro de documentos utilizando la aplicación GRegistro.
- Relación con expedientes Obras Mayores y Obras Menores a través de la aplicación de Actividades de Edificaciones: modificar la definición para que se mantenga la traza de la relación.
- Relación de expedientes: copiar la información de participantes y ubicaciones activos cuando el expediente relacionado es de Licencias Clasificadas o de Actividades de Edificaciones.
- Depuración del resultado de la carga de expedientes de la aplicación anterior: fecha de inicio de algunos expedientes y supresión de expedientes vacíos.
- Ampliación de la búsqueda de expedientes, incluyendo todos los subtipos, aunque ya no sean válidos para la creación de nuevos expedientes.
- Modificación de notificaciones, permitiendo y tratando la entrega en mano, después del envío por correspondencia.

▪ Expedientes sancionadores

- Nuevas plantillas para la publicación en BOTHA de las resoluciones de los expedientes, con el objeto de mantener la privacidad del denunciado.
- Realización de consultas a medida.
- Adaptación a las nuevas funciones de interfaz para permitir el registro de documentos utilizando la aplicación GRegistro.
- Actuaciones de soporte a los usuarios.

▪ Base de datos de Hostelería

- Implantación en producción de la aplicación.
 - Creación de nuevos tipos y subtipos de establecimientos y definición de los elementos necesarios para su gestión.
 - Adecuación de la aplicación del núcleo de expedientes para permitir consultas desde la aplicación.
 - Inicio de desarrollo del api pública de la aplicación para permitir su integración con el resto de aplicaciones corporativas.
 - Inclusión de visor de establecimientos: Introducidos nuevos elementos como entradas y establecimientos.
- Infraestructuras de Telecomunicaciones
 - Modificaciones en la aplicación por cambios en el acceso a las diferentes licencias de medio ambiente.
- Análisis de la aplicación de gestión de cementerios
 - Relación con los procedimientos de cementerios de la agenda de tramitación.
 - Integración con GIS.
 - Integración con la Web de Hacienda.
 - Integración con el SI2: emisión de recibos.
 - Integración con el Gestor Documental: Alfresco.
 - Migración de datos de la aplicación actual.
 - Análisis de funcionalidades de Gestión de Cementerios.
- Aplicación de gestión de vertedero de Gardélegui
 - Formación a usuarios de la aplicación.
 - Realización de manuales de usuario, de contingencias y de explotación.
 - Carga de datos iniciales del aplicativo.
 - Recepción de los documentos de solicitud de admisión, envío de las admisiones de vertedero.
 - Puesta en producción de la aplicación de vertedero.
 - Desarrollo de mejoras en funcionalidades:
 - Introducir en la validación de entradas de SA desde el buzón, el tipo de proceso junto con el proceso, residuo y productor.

- Mantenimiento de TAG.
- Comprobación de única tasa y domicilio para las SA's de un mismo productor.
- Desde entradas, visualizar incidencias y observaciones de la SA/DA.
- Modificación de gestión de avisos.
- Incorporar más filtros de acceso.
- Diferenciación entre facturación manual y exención.
- Facturación automática de recibos.
- Anulaciones y Rectificaciones de recibos.
- Modificación del ticket de entrada.
- Generar un justificante de entrada.
- Permitir que pueda eliminarse una DA enviada y se pueda volver a tramitar la SA correspondiente.

Medio Ambiente y Espacio Público. Salud Ambiental

- Aplicación de Condiciones Higiénico Sanitarias
 - Desarrollo de la integración con la aplicación de Gestión del Área Sanitaria: acceder a las visitas registradas en esa aplicación para copiarla en un expediente de Condiciones Higiénico-Sanitarias.
 - Modificación del paso de trámite para expedientes cerrados. Permitir añadir documentos auxiliares a los expedientes ya cerrados y añadir funcionalidades a la reapertura de los expedientes.
 - Realización de consultas a medida para gestión propia del Servicio.
 - Mantenimiento de la base de datos, cierres de expedientes históricos.
 - Mejora del rendimiento del filtro de expedientes por ubicación.
 - Adaptación a las nuevas funciones de interfaz para permitir el registro de documentos utilizando la aplicación GRegistro.
 - Realización de consultas a medida para gestión propia del Servicio.
 - Actuaciones de soporte a los usuarios.
- Aplicación de Gestión del Área Sanitaria
 - Desarrollo de actuaciones (campañas) de la aplicación del área sanitaria: tablas de trabajo relacionadas con las mismas y sus visitas.

- Desarrollo de los elementos necesarios para posibilitar la copia de las visitas registradas en esta aplicación en otras aplicaciones.
- Adaptación de la información de protocolos, secciones y requisitos de la base de datos para utilizarlos en campañas de años anteriores.
- Inclusión de documentos en la aplicación, asociados a actuaciones y a visitas.
- Actuaciones de soporte a los usuarios.
- Aplicación de Gestión del Laboratorio
 - Implantación en producción de primera versión de la aplicación con todas funcionalidades: inventario, pedidos y gestión de tablas básicas.
 - Inclusión de documentos y su asociación a entidades de la aplicación.
- Aplicación de Expedientes sancionadores
 - Adaptación a las nuevas funciones de interfaz para permitir el registro de documentos utilizando la aplicación GRegistro.
 - Obtención de información a petición, por ejemplo, estadística de denuncias de hostelería para el Síndico.

Actuaciones de soporte a los usuarios.

Medio Ambiente y Espacio Público. Diagnóstico Ambiental

- Aplicación de Contratos de Electricidad
 - Definición y diseño de la aplicación, para mantenimiento de contratos de electricidad y posterior estudio de consumos.
 - Inicio del desarrollo, con la creación de tablas de la base de datos.

Centro de Estudios Ambientales

- Proyecto Humboldt
 - Los metadatos que maneja el CEA se han pasado de Basis Plus a nuestra base de datos y se gestiona a través del GeoNetwork.
- Huertos de Ocio
 - Modificaciones en informes: Incorporación de e-mail.
 - Modificaciones en documentos de avisos.

Departamento de Seguridad Ciudadana

- Aplicación de expedientes sancionadores
 - Emitir avisos de reincidencia y suspensión en los expedientes referentes a drogas y alcohol.
- Visor Policía
 - Mantenimiento de la información y visor de delitos, faltas y atestados de los años 2010 y 2011.

Departamento de Urbanismo – Edificaciones

- Aplicación de Licencias de Obra Mayor y Menor
 - Adaptación de las aplicaciones a los cambios legislativos: nuevos valores y tratamientos de tipos de actividad, cambios en la relación con los expedientes de licencias y autorizaciones de Medio Ambiente.
 - Actualización de las siguientes plantillas: providencia final de obra y modificación de firmas en plantillas de requerimiento.
 - Modificaciones en proceso y plantilla de publicación masiva en B.O.T.H.A.
 - Adaptación a las nuevas funciones de interfaz para permitir el registro de documentos utilizando la aplicación GRegistro.
- Aplicación de Licencias de Obra Mayor
 - Inclusión de la figura de responsable de licencia de primera utilización, técnico o inspector, en expedientes con tramitación de licencia de primera utilización.
- Aplicación de Licencias de Obra Menor
 - Adaptación de la aplicación a los cambios legislativos: tramitación sin licencia, declaración responsable de obras de acondicionamiento para ejercer una actividad “simplificada”.
 - Nuevas plantillas de expedientes de tramitación de declaración responsable.
 - Definición y diseño de nuevo expediente para declaración responsable de obras de escasa entidad. Será tramitado en la oficina de Atención Ciudadana de San Prudencio.
 - Modificación en plantilla de licencia de obra menor.
 - Recuperación de información de expedientes de declaración responsable para Consulta de expedientes SAM.
 - Definición, diseño y desarrollo de mantenimiento de elementos de los cementerios de El Salvador y Santa Isabel.
 - Ampliación de la localización de las obras en los cementerios, identificando el elemento concreto objeto de la obra.
 - Tratamiento y adaptación al GIS corporativo de la información alfanumérica y geográfica de los cementerios de Santa Isabel y El Salvador.

- Desarrollo, implantación y puesta en producción del visor de cementerios incluido en Obra Menor.
- Aplicación de Disciplina Urbanística (nueva plataforma)
 - Estudio de la aplicación para su incorporación en la nueva plataforma: procedimientos de Órdenes de Ejecución, procedimientos de Legalidad Urbanística y procedimientos de Ruina.
- Aplicación de Actividad Simplificada
 - Estudio, desarrollo y ejecución de la migración de expedientes de la anterior aplicación.
 - Presentación de la documentación aportada (planos y documento técnico válido) en expedientes relacionados (de obras o de actividad simplificada) con el expediente en tramitación.
 - Publicación masiva en B.O.T.H.A. un único anuncio para varias notificaciones fallidas.
 - Adaptación de la aplicación a los cambios legislativos: tramitación iniciada con una declaración responsable.
 - Nuevas plantillas de expedientes de declaración responsable.
 - Mejoras en consulta de expedientes incluyendo nuevos datos en filtro, consulta y listado.
 - Consulta conjunta expedientes de Actividad Simplificada en SAM.
 - Adaptación a las nuevas funciones de interfaz para permitir el registro de documentos utilizando la aplicación GRegistro.

Departamento de Urbanismo - Infraestructuras

- Proyecto Vía Pública Digital
 - Adaptación a través de reuniones con los diferentes grupos de información para la actualización del modelo de datos.
 - Puesta en Producción de dos módulos, el módulo de gestión externa (aplicación internet) y el módulo de difusión interna (visor de intranet).
 - Gestión y corrección de las incidencias encontradas.
 - Inclusión de dos nuevos grupos de información para el departamento de Cartografía y Topografía y para el departamento de Planeamiento y Gestión Urbanística.
 - Elaboración de los manuales específicos y la explicación in situ del funcionamiento de la aplicación.
 - Estudio de los datos provenientes de inventarios, tratamiento de los mismos y su carga en el repositorio de datos municipal de los diferentes grupos.
- Migración cartografía 1:500

- Creación de una tarea programada diaria para actualizar los cambios debidos al trabajo diario del grupo de Cartografía sobre las hojas CAD generando capas de cartografía continua en el repositorio de datos municipal.
- Carga inicial de los datos en el repositorio.

Departamento de Asuntos Sociales y de las Personas Mayores

▪ Padrón

- Para el control del fraude social Análisis, desarrollo e implantación de un nuevo módulo para el control de los empadronamientos dependiendo de la documentación aportada para ello.
- Modificación de la aplicación para tener en cuenta documentación aportada para el alta del empadronamiento o cambio de domicilio. Definición de las documentaciones a aportar por el ciudadano para la justificación del título de derecho de las viviendas.
- Creación de un módulo de posibles bajas de oficio. Carga e Inicio de los expedientes de bajas de oficio.
- Estadísticas de documentaciones aportadas y de los estados de la tramitación.
- Actualización del intercambio anual con el INE. Análisis y cambios, para el caso de los extranjeros, conservar la documentación anterior (pasaporte u otro documento) y la documentación actual para las posteriores comunicaciones con el INE.
- Generación de rutinas para el tratamiento de las viviendas vacías desde Hacienda para su facturación. Indicador del número de habitantes empadronados en una vivienda. en una fecha solicitada.
- Adaptación de las comunicaciones de padrón para el nuevo registro de la e-administración.
- Creación de un nuevo catálogo de padrón para su utilización por usuarios de Asuntos Sociales y de las Personas Mayores. Se incluyen campos de identificación del ciudadano y se completa con otros como los datos de procedencia y código postal.
- Crear nuevo servicio de interoperabilidad del Padrón Individual siguiendo especificaciones de EJE, Consultar los datos de residencia sin necesidad de que el ciudadano presente su volante de empadronamiento.
- Solicitud de datos estadísticos de los diferentes pasos efectuados tanto en bajas de oficio como en el procedimiento de los ENCSARP. (Extranjeros no comunitarios sin autorización de la residencia permanente).
- Obtención de las cifras y estadísticas que necesita el servicio de padrón.
- Mensualmente realización de los procesos necesarios para que el servicio de padrón pueda enviar al INE los ficheros de Intercambio con esta entidad.

- Anualmente realización de los procesos necesarios para que el servicio de padrón pueda enviar al EUSTAT los ficheros de habitantes que nos solicitan.
- Elecciones Parlamento Vasco 2012. Preparación de la exposición de listas. Comprobación del programa enviado por censo electoral (CONOCE) y de los datos facilitados por el INE.
- Peticiones de datos de las bajas de oficio para casar con GESIS.
- Análisis y reestructuración del módulo de Padrón Concejal. Nuevos requisitos de listado.
- Creación en base de datos del concepto de Junta administrativa. Agrupación de las Entidades Locales en Juntas Administrativas.
- Comprobación del funcionamiento correcto en el padrón concejil con los cambios de calles de entidades, Ariñez, Berrosteguieta, Lasarte, Armentia.

Tecnologías de la Información

- Correspondencia
 - Modificaciones en el catálogo de correspondencia para control de incidencias de las notificaciones de los envíos Sicer. Confección del cubo Upfront.
 - Control de envíos de las notificaciones con incidencias de extraviadas.

- Estadísticas de Atención ciudadana
 - Modificar el catálogo de estadísticas de atención ciudadana y de la oficina joven para incluir el código postal, Modificación del cubo existente para su explotación.

- Gestión de anuncios y Publicación en SEDE
 - Modificación de las plantillas en euskera de los anuncios del departamento de Hacienda (anuncios sin gestión de texto).
 - Mejora de la operativa que realiza el paso de los anuncios al gestor de contenidos para poder solventar las incidencias de manera más eficaz.
 - Soporte a usuarios de las incidencias producidas por los anuncios que no cumplen la validación que el sistema exige para poder enviar al BOTHA.
 - Coordinación y asesoramiento para el diseño y conexión del tablón físico con el tablón digital. Publicación en Sede electrónica.

- Análisis de las modificaciones necesarias para la adaptación del módulo existente de tablón con el registro de la e-administración. Conexión con portafirmas, firma del servidor.
 - Asesoramiento para la conexión del módulo de Gonce, Agenda para el alta de los anuncios y recogida de información de la publicación en el sistema de gestión.
- Registro y ECO
 - Control y asesoramiento para la implantación en desarrollo de nuevo registro (Gregistro) para la e-administración.
 - Conexión con Terceros, territorio y correspondencia.
 - Conexión del Gregistro con la valija electrónica ECO.
 - Análisis para la definición de usuarios para los departamentos 02 URBANISMO y el 15 MEDIO AMBIENTE Y ESPACIO PÚBLICO.
 - Control y asesoramiento de conexión de E.V.A. (entrada ventanilla de atención) con Gregistro.para la utilización desde SAM en la oficina de San Prudencio.
 - Adaptación y creación de nuevas rutinas virtuales. Debido a la convivencia del registro existente y el nuevo registro se necesita adaptar todas las rutinas existentes para su correcta grabación de anotaciones en uno o en otro sistema dependiendo de unos determinados parámetros.
 - Programas de carga y consolidación de las anotaciones en el registro existente.
 - Control y asesoramiento de la conexión de Gregistro con el gestor documental ALFRESCO, definición de metadatos para la conexión entre los dos sistemas.
 - Pruebas en desarrollo.
- Terceros
 - Cambios en la generación de movimientos en padrón procedente de datos básicos de terceros diferenciando la fecha de grabación con la fecha real del cambio.
 - Actualización de rutinas de acceso a terceros con la tarjeta ciudadana, teniendo en cuenta el tipo de documento identificativo.
 - Estudio de la Interface del nuevo sistema S.A.P. de AMVISA con nuestro sistema de Gestión de Terceros.
 - Entorno AS400:
 - Proceso de carga de datos de contactos desde TMC y desde los antiguos datos de terceros. Centralización de datos.
 - Adecuar la aplicación de terceros para dialogar con el nuevo módulo de contactos.

- Generación de nuevos procesos para suministrar a las aplicaciones los datos de contacto de los terceros.
 - Nuevos Procedimientos Almacenados para ser llamados desde el nuevo Plugin (interface) de Terceros.
- Entorno Plex:
 - Nuevas Rutinas tanto conversacionales como no conversacionales para los Datos de Contacto.
 - Nuevos Mantenimientos de Datos de Contacto.
 - Adecuación de las rutinas de acceso a la aplicación de terceros para tener en cuenta los datos nuevos de contactos.
- Entorno Java (J2EE):
 - Nuevas Rutinas ActiveX, para acceder a Datos de Contacto, bien modo mantenimiento o consulta/selección.
 - Nuevos métodos de recuperación de Datos de Contacto.
 - Nuevo método para las mejoras del plugin de Terceros.
- Entorno Grails:
 - Creación de un módulo con datos de contacto de los terceros (email's, teléfonos y fax).
 - Despliegue de la nueva aplicación Datos de Contacto en las diferentes máquinas: desarrollo/preproducción/producción.
 - Cambios en el plugin existente de Terceros, para corregir la búsqueda de Terceros.
 - Adecuar la llamada al actual plugin de Terceros desde la nueva aplicación de Datos de Contacto.
 - Nueva aplicación de terceros y nuevo Plugin (versión 2.0).
 - Funcionalidades para dar servicio a aplicaciones externas.
 - Alta de Tercero, Alta de Domicilio (notificación/ bancario), Baja de Domicilio (notificación/bancario), y Consulta/Selección de Terceros y Domicilios.
- Territorio
 - Estudio de la Interface del nuevo sistema S.A.P. de AMVISA con nuestro sistema de Gestión de Territorio.
 - Entorno AS400:

- Petición del EUSTAT para el envío de los ficheros de Tramos, Calles y Portales.
 - Modificación de diseño de fichero para tener en cuenta tanto utes activas como inactivas (historico) para Urbanismo, Medio Ambiente en el G.I.S.
 - Además se ha planificado para que este fichero se actualice automáticamente.
 - Actualizar tabla con las nuevas calles para incorporarlas a GeoVitoria.
 - Proceso Anual del IBI.
 - Cambio de Entidades Locales con la definición de sus nuevas calles.
 - Creación de nuevas tablas para la adecuación a las modificaciones del visor en desarrollo del explorador geográfico "1 - Parcelario de Vitoria-Gasteiz.
 - Generación de fichero de Calles para la aplicación de Señalética.
 - Creación de un fichero de UTE's (geofísicos) del Polígono de Jundiz para Hacienda.
 - Listado de Colegios de por Distrito-Sección para las Elecciones 2012, necesario para clasificar con el programa PdfSam.
- Entorno Plex:
- Procesos mensuales del INE.
 - Actualización del listado de relación de Tramos pendientes de Informar (paso de provisionales a definitivas).
 - Generación de nuevo listado informativo de calles.
 - Modificaciones en el listado de variación de Tramos.
 - Actualización de las Modificación Status Vivienda-UTE.
 - Actualización del Mantenimiento de Tramos.
- Entorno Grails:
- Análisis y desarrollo de aplicación y nuevo plugin (Territorio) (versión 2.0).
 - Funcionalidades para dar servicio a aplicaciones externas.
 - Consulta/Selección de Territorio: País, Provincia, Municipio, Entidad, Calle, Portal-Letra, UTE y UTE (enlazados).
 - Actualización en desarrollo a la versión 2.1 de la plantilla de-Intranet con los cambios correspondientes.

- Señalética

- Adaptar la aplicación al cambio de máquina virtual a windows.
- Inclusión de nuevas operativas: Mantenimiento de plantas. Mantenimiento de plantas por edificio. Mantenimiento de planos en planta por edificio con su correspondiente imagen e informe.
- Procesos de depuración y migración de datos desde la Base de Datos de Access.
- Generación de listados de las diferentes cargas para la supervisión del usuario para la depuración de datos.
- Generación de manuales de implantación, explotación, y de usuario tanto en modo mantenimiento como consulta.
- Aplicación bilingüe (en curso).
- Modificación de la utilidad de planos., para operar con los planos de edificios existentes en formato dwf asociándolos a edificios y plantas permitiendo su visualización mediante el visor.

- Datos estadísticos

- Volantes de Padrón 259.055 (Web 26.313 y presencial 232.742).
- Inscripciones OPE 76.
- Anotaciones en registro telemático 26.
- Acceso, modificación y simulación de situaciones en las listas de contratación 23.588.
- (Simulaciones 20.809, Cambio de datos personales 243, Cambio de preferencias 2.536).
- La consulta censo electoral ya no se hace.

03

Departamento en cifras

03.1. Administración General

- En 2012, 84 empresas fueron proveedoras de suministros y servicios del departamento, lo que supuso un gasto 6.306.534,46 €. El 9,5 % de estas empresas facturaron entre 6.000 € y 15.000 €, sobrepasando esta cifra el 45,24 %. Atendiendo a la cuantía de la facturación, destacan dos empresas: Servicios Informáticos y Consulting-SIC y Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, que superaron el millón de euros cada una de ellas. Les siguen, Telefónica de España SAU, Deusto Sistemas S.A., Ecna Informática S.L. e Ibermatica S:A:
- Tramitación de 52 expedientes de contratación, 24 de ellos de suministros, y 28 de servicios.
- Gestión de fianzas y devolución de 28 definitivas.
- Pago de 523 facturas.
- Validación de 18.297 altas en terceros, 25.916 modificaciones, 16.033 altas domicilios bancarios, 39.904 altas domicilios notificación, lo que supuso escanear unos 49.695 documentos.
- Se han dado de alta 50 calles, 103 portales, 7.162 unidades, 335 edificios catastrales y 8.467 unidades catastrales lo que supuso escanear unos 3.138 documentos.

03.2. Servicios de propósito General

Dentro de los servicios de propósito general, destaca la correspondencia; se realizaron 801.159 envíos que supusieron un gasto de 997.853.97 € lo que representó un considerable descenso (457.815 €) frente a los 1.455.669 € del 2011.

REGISTRO GENERAL	2007	2008	2009	2010	2011	2012	VARIACIÓN ÚLTIMO AÑO
Entradas Externas	160.980	169.768	174.839	161.358	147.669	123.285	-16,51%
Entradas Internas	19.069	1.969	1.815	1.840	2.099	1.711	18,48%
Total entradas	162.886	171.737	176.654	163.198	149.768	124.996	-16,54%
Salidas Externas	94.511	101.835	116.993	109.856	96.646	88.316	-8,62%
Salidas Internas	6.994	7.412	8.723	7.814	7.561	6.873	-9,99%
Total salidas	101.505	109.247	125.716	117.370	104.207	95.189	-8,65%
TOTAL	264.391	280.984	302.370	280.868	253.975	220.185	-13,30%

Tabla 2. Operaciones del Registro General.

El número de publicaciones de anuncios en el BOTHERA fue de 1.497, 52 más que en 2011. Sin embargo la facturación por este concepto aumentó hasta los 48.032,81€ frente a los 31.572,77 € del 2011, lo que representó un aumento del 35 %. Las razones de este considerable aumento con respecto al 2011 provienen de un mayor número de anuncios del Departamento de Urbanismo, aprobaciones de planes urbanísticos, con tarifa de pago. A esta cantidad hay que añadir los 27.512,93 € gastados en publicaciones en el BOE.

Por otra parte bajan las cifras en los anuncios expuestos en el tablón de anuncios alcanzándose la cantidad de 3.217 anuncios tanto municipales como extramunicipales debido al menor número de éstos remitidos por otras administraciones (1.643) aproximadamente el 30% con respecto al año 2011 (2.131), quizás por la implantación en las mismas de diferentes medios electrónicos de consulta y gestión de los expedientes de donde provienen los anuncios a exponer.

Por último, el libro de contratación, ya que las ofertas presentadas para los expedientes de contratación (concursos, subastas, procedimientos negociados...) cuentan con un registro propio. En 2012 se observó un ligero aumento de los contratos registrados: de 71 en 2011 se pasó a 80 en 2012 con un total de 440 plicas presentadas frente a las 329 del año anterior, aumento significativo de ofertas debido al mayor número de empresas que licitan a los contratos públicos.

03.2.a. Servicio de Información

En 2012 hemos superado las tres millones cuatrocientos mil atenciones producidas a través de los tres canales (Oficinas de Atención Ciudadana, 010 y Web municipal). Esta cifra supuso un aumento de más de 579.000 consultas respecto de 2011, es decir, el 19.90 % más.

Las consultas atendidas a través de la Web aumentaron un 30,37% en 2012. Sigue siendo la Web municipal el canal más utilizado por los ciudadanos. Las atenciones en las OAC y a través del 010 disminuyeron.

	Atenciones vía Web	Atenciones vía OAC	Atenciones vía 010	Quejas incidencias	Total
2006	972.756	474.615	192.799	21.406	1.666.639
2007	1.450.187	469.372	326.790	21.432	2.267.781
2008	1.710.227	521.946	227.391	14.514	2.474.078
2009	1.692.576	740.233	243.198	26.261	2.702.268
2010	1.974.422	593.060	224.847	15.198	2.807.527
2011	2.142.497	556.333	201.731	13.334	2.913.895
2012	2.793.291	516.238	170.287	13.987	3.493.808
Variación último año	30,37 %	-7,20 %	-15,58 %	4,89 %	19,90%

Tabla 1. Atenciones.

03.2.b. Oficinas de Atención Ciudadana

El departamento disponía en 2012 de una red de 12 oficinas, situadas en diferentes centros cívicos de la ciudad, con el propósito de ofrecer la mayor cobertura posible en el servicio de atención ciudadana. En total, se atendieron 516.238 solicitudes ciudadanas, repartidas según se refleja en el gráfico siguiente. Destaca que el 25% de las atenciones se registraron en la oficina de Olaguibel.

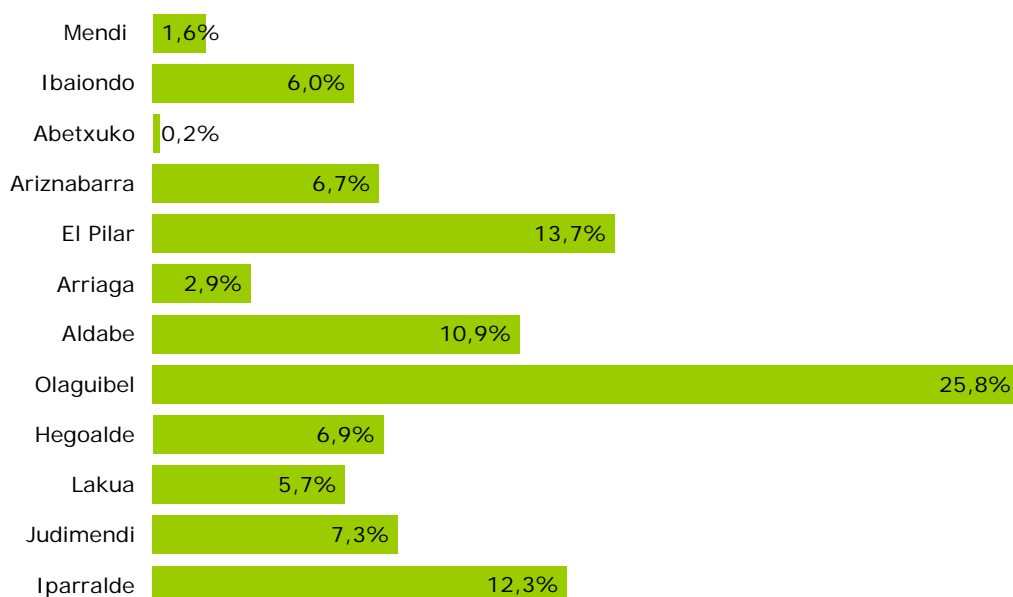


Gráfico 1 Porcentaje de atenciones por oficina.

Debido a la huelga que el personal de las Oacs ha mantenido desde mediados de noviembre hasta final de año, las estadísticas de número de consultas por persona y centro no son nada representativas puesto que, la mencionada

huelga de trabajadores ha conllevado un cierre de oficinas y una nueva organización del personal que estaba trabajando. Al mantenerse abierta la oficina de Olaguibel, todo el personal se concentra en esa oficina y las atenciones se ciñen a un aumento en los puestos de trabajo de la oficina mencionada y a una concentración de toda la labor de atención presencial en este espacio.

	ARRIAGA	MENDIZORROZA	EL PILAR	ARIZNABARRA	ABETXUKO	IBAIONDO	IPARRALDE	JUDIMENDI	LAKUA	HEGOALDE	OLAGUIBEL 2	ALDABE	TOTAL
Enero	1.431	320	7.117	3.357	79	3.737	6.455	4.543	2.517	2.675	8.433	5.730	46.394
Febrero	1.364	442	6.514	2.976	118	2.952	6.369	3.899	2.591	3.414	8.252	5.480	44.371
Marzo	1.341	407	6.771	2.656	79	2.428	6.066	3.435	2.616	3.662	8.304	5.014	42.779
Abril	1.134	379	5.729	3.296	93	2.874	6.222	3.541	3.672	3.335	7.817	5.066	43.158
Mayo	1.275	561	7.586	4.455	148	3.751	7.645	4.711	3.437	4.123	9.325	6.439	53.456
Junio	1.486	1.210	9.095	4.788	174	4.462	8.182	5.144	3.930	4.500	8.809	6.883	58.663
Julio	2.164	754	6.811	4.026	85	3.039	6.282	3.485	3.396	3.342	9.369	5.294	48.047
Agosto		02.572	3.240	0	0	0	0	0	0	0	11.246	3.503	20.561
Septiembre	2.359	755	7.178	4.114	116	3.385	6.678	3.534	2.872	4.589	9.732	4.268	49.580
Octubre	1.566	446	6.767	3.467	103	2.791	6.181	3.358	3.039	3.607	8.814	5.440	45.579
Noviembre	921	276	4.074	1.600	53	1.494	3.519	1.956	1.464	2.139	18.142	3.177	38.815
Diciembre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24.835	0	24.835
TOTAL	15.041	8.122	70.882	34.735	1.048	30.913	63.599	37.606	29.534	35.386	133.078	56.294	516.238

Tabla 2. Consultas por meses y oficinas en las OAC

Si nos centramos en las consultas realizadas en las OAC por temas, el 59% se centraron en TI en temas referidos a altas y bajas del padrón, modificación del padrón, volantes, organización municipal, facturas, quejas y sugerencias, tablón de anuncios, información padronal, LOPD, tarjeta de identificación digital...

El Departamento de Hacienda y Economía recogió el 18% de las peticiones, relativas a información tributaria, domiciliaciones, aplazamientos y fraccionamientos, ingresos indebidos, recibos, recursos, contrataciones, certificados, indemnizaciones, campaña de hechos impositivos, finanzas y avales, pagos y multas.

El 6% de las preguntas fueron sobre Deporte, relativas a los abonos a Gamarra, actividades deportivas, altas y bajas a instalaciones deportivas, modificaciones, bonificaciones, carnés, certificados, recibos, reclamaciones, subvenciones e información.

El 6% de las consultas se refieren a Empresas Municipales: AMVISA; TUVISA, Escuela de Música y el Centro de Estudios ambientales

El 2% se centraron en temas de Educación como Escuelas Infantiles municipales, tarjetas de transporte escolar, certificados y colonias

El 2% de las consultas son las referidas al Departamento de Intervención Social.

El 0.8% de las consultas se destinan al Departamento de Policía Local sobre temas como Atestados, Tarjetas OTA, Certificados, Reclamaciones. También las referidas a Secretaría general.

El 1.6% de las consultas son de temas Extramunicipales con temas de otras administraciones (DFA y Gobierno Vasco) u otras entidades de la ciudad.

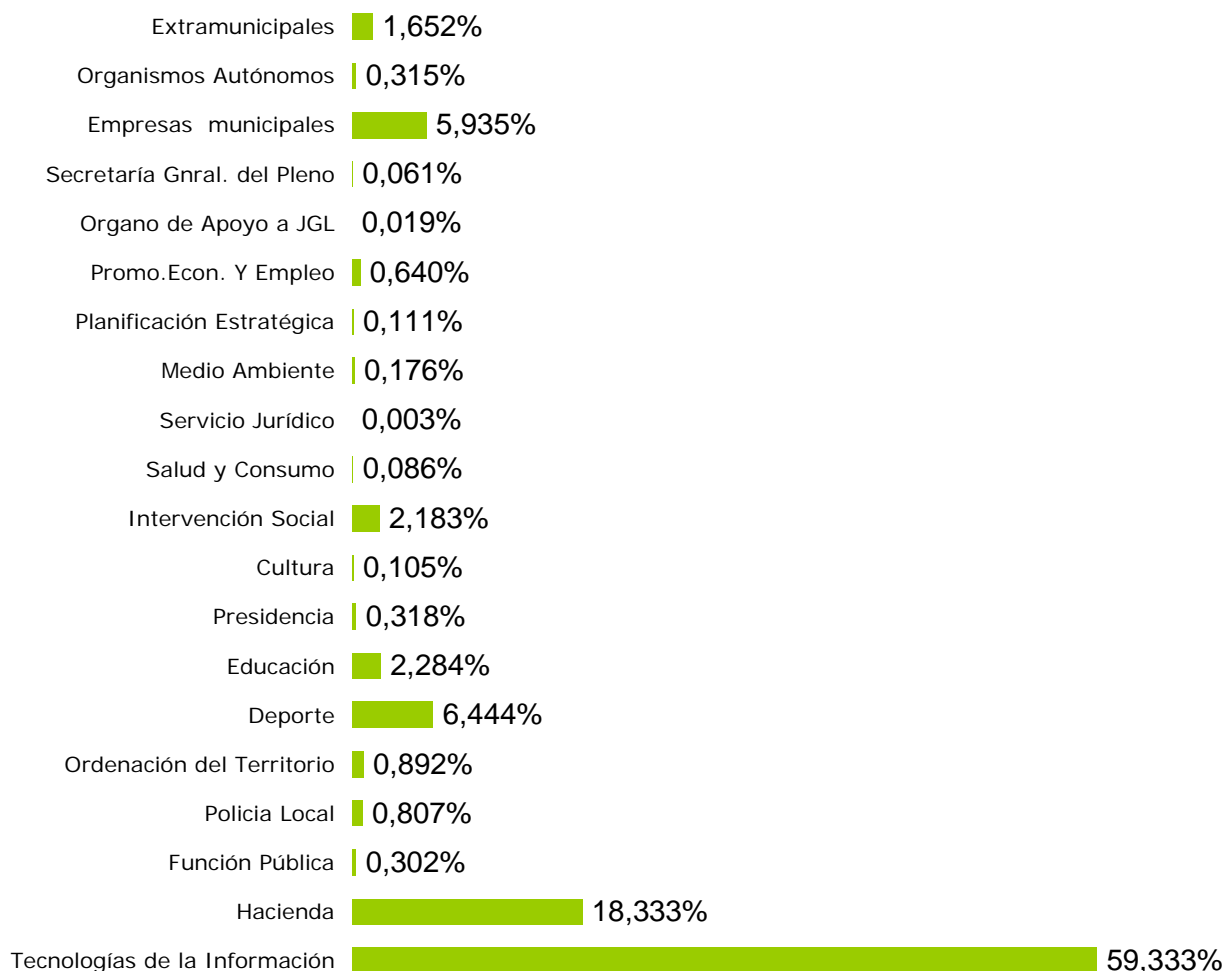


Gráfico 2. Consultas por temas realizadas en las OAC.

El horario de las Oficinas de Atención Ciudadana es de lunes a viernes, de 9,30 a 14 horas en horario de mañana y de 16,30 a 19,30 horas por la tarde; excepto en la oficina de Olaguibel, que abre sus puertas a las 8,30 de la mañana. Sin embargo, conviene aclarar que independientemente del horario establecido, en las OAC atienden a todos los usuarios que estén esperando su turno.

Si nos fijamos en las consultas por tramo horario y oficina, la franja de mayor afluencia de público fue la de mañana, concentró el 70% de las visitas. Olaguibel, Iparralde y Aldave fueron los centros de mayor tránsito.

	ARRIAGA	MENDIZORROZA	EL PILAR	ARIZNABARRA	ABETXUKO	IBAIONDO	IPARRALDE	JUDIMENDI	LAKUA	HEGOALDE	OLAGUIBEL 2	ALDABE	TOTAL
8,30-9,30h	2	1	233	5	0	0	1	0	0	0	9.593	274	10.109
9,30-10,30h	2.526	618	11.706	5.134	0	4.434	11.594	6.123	5.500	5.360	21.194	8.337	82.526
10,30-11,30h	2.743	1.127	12.155	5.430	0	4.514	10.996	6.213	4.649	5.272	25.064	9.585	87.748
11,30-12,30h	2.478	1.067	12.523	6.342	242	5.369	12.041	6.843	4.609	5.894	25.153	10.411	92.972
12,30-14,00h	2.592	1.721	13.250	6.165	457	5.664	11.984	6.880	5.114	6.964	28.932	11.712	101.435
16,30-17,30h	1.162	967	5.611	2.909	114	2.438	5.048	3.044	2.335	3.368	8.115	4.642	39.753
17,30-18,30h	1.451	1.279	7.234	3.744	112	3.752	5.912	4.211	3.415	3.813	7.515	5.475	47.913
18,30-19,30h	1.818	923	7.393	4.623	119	4.238	5.724	4.084	3.461	4.242	6.272	5.541	48.438
Otros	269	419	777	383	4	504	299	208	451	473	1.240	317	5.344
TOTAL	15.041	8.122	70.882	34.735	1.048	30.913	63.599	37.606	29.534	35.386	133.078	56.294	516.238

Tabla 3. Consultas por tramos horarios en las OAC.

03.2.c. Teléfono 010

El número total de llamadas contestadas por el servicio de atención telefónica 010 fue de 201.731

	2008	2009	2010	2011	2012
Enero	19.617	19.628	20.046	14.244	14.924
Febrero	18.433	18.964	18.859	16.353	16.971
Marzo	15.904	19.081	19.709	20.307	15.089
Abril	21.184	15.447	15.000	14.515	12.438
Mayo	21.024	20.228	20.447	18.211	14.720
Junio	22.129	22.629	22.059	19.426	16.365
Julio	20.201	23.152	19.135	16.211	17.080
Agosto	11.575	12.571	13.002	12.024	11.671
Septiembre	23.454	29.083	25.684	25.591	19.396
Octubre	17.843	20.826	16.286	13.796	17.393
Noviembre	16.695	20.061	16.991	15.070	10.010
Diciembre	19.332	21.528	17.629	15.983	4.230
Total	227.391	243.198	224.847	201.731	170.287

Tabla 4. Comparativa de llamadas atendidas por mes.

03.2.d. Web

Análisis y estadísticas de las visitas a la web municipal 2011

La Web se erige en el canal más utilizado por la ciudadanía. De hecho, con 2.793.291 visitas, la Web canalizó el 79,94% del total.

Destacan dos aspectos de la Web como canal de atención ciudadana. El primero, la función de informar, es el más tradicional. Pero supera este cometido, ya que la Web se utiliza cada vez con más frecuencia para realizar trámites, con lo que se pueden evitar tanto los desplazamientos a las OAC, como los tiempos de espera.

Un año más, la Web destacó en 2012 por su papel informador, patente por el crecimiento en el número de personas usuarias, junto con el elevado número de páginas mostradas y de visitas al espacio web. No obstante, el nº de páginas por visita continúa en tendencia decreciente, ya que en 2012 se mostraron 6,11 páginas por visita, frente a las 6,70 de 2011, y 6,87 de 2010.

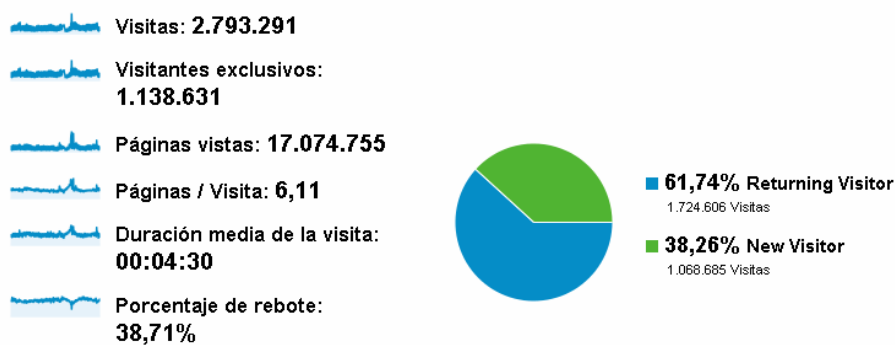
Año	Usuarios	Visitas	Páginas por visita	Páginas vistas
2010	696.511	2.319.744	6,87	15.932.962
2011	988.362	2.649.301	6,70	17.742.570
2012	1.138.631	2.793.291	6,11	17.074.755

Tabla 5. Indicadores relativos al aspecto informador de la Web.

Visitas

En 2012 las visitas fueron 2.793.291, con una media de 7.632 visitas diarias. Este dato supone un incremento de más del 5% comparado con 2011, año en el que se realizaron 2.649.301 visitas.

En 2011 cada visita ve un promedio de 6,70 páginas, dato que en el 2010 era de un 6,87. Por otro lado, aumenta el tiempo de duración de las visitas a 4 minutos y 30 segundos, pues en 2011 y 2010 es de 4:27 minutos.



En 2012, al igual que en 2011 y 2010, el día con más visitas de este año es el primer martes de septiembre día del sorteo de las actividades municipales. Las inscripciones en actividades o la consulta de plazas libres son sin lugar a dudas los temas que generan más expectación en el espacio web municipal. El portal de turismo, la agenda municipal y los autobuses urbanos forman parte de los contenidos más demandados.

ACCESOS WEB (Páginas más visitadas en 2012)

	Página	Accesos
1	Home	1.526.109
2	Actividades en Centros Cívicos e instalaciones deportivas	540.302
3	Buzón	274.274
4	Portal de Turismo	181.603
5	Mi Ayuntamiento - Servicios online	162.296
6	Red de autobuses urbanos	140.938
7	Agenda	127.238
8	Reserva de instalaciones	115.716
9	Red de centros cívicos e instalaciones deportivas	101.767
10	Portal de Temas	99.070
11	Consulta de actividades 2011-2012:horarios, plazas	97.264
12	El Ayuntamiento	66.035
13	Green Capital	61.923
14	Licitaciones y contratos	55.604
15	Oferta municipal de empleo-procesos selectivos	52.258
16	Geovitoria	46.814
17	CETIC (Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación)	39.814
18	Volante de padrón	39.209
19	Oferta municipal de empleo – Presentación	39.184
20	Red de teatros	38.982

Temas más visitados (*)

	Tema	Nº de páginas 2012	Nº de páginas 2011	Nº de páginas 2010
1	Home-Inicio-Temas	1.625.179	1.791.220	2.194.135
2	Centros Cívicos	791.631	735.319	606.131
3	Ayuntamiento	324.761	462.299	134.190
4	Turismo	278.276	255.611	----
5	Buzón	274.274	193.978	152.506
6	Transporte y tráfico	254.800	200.777	182.091
7	Empleo y formación	124.615	219.020	202.182
8	Teatros	75.497	99.230	72.695
9	Vivienda	67.740	207.177	383.883
10	Licitaciones y Contratos del Ayuntamiento	55.604	57.383	78.275

(*) Estimación realizada sobre las 70 primeras páginas más visitadas.

Servicios	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Buzón Ciudadano	3.297	14.514	18.464	13.578	12.858	11.743
Volantes de padrón	12.648	17.157	22.212	20.328	24.708	26.313
Inscripciones Oferta Pública de Empleo	3.767	295	657	71	0	76
Solicitudes a Programa Vacacional			354	416	621	528
Anotaciones en Registro telemático			37	9	8	26
Pago electrónico de recibos	20.833	27.373	31.582	41869	48.526	55.449
Justificantes de pago de recibos y multas	13.210	20.886	18.236	18595	15.047	16.190
Copias de Recibos	992	1.541	4.429	1.578	2.148	2.383
Listados de recibos por año	123	81	103	73	7	63
Certificados de alta en impuestos	547	1.123	841	589	577	1.058
Certificados de deuda					100	315
Acceso, modificación y simulación de situaciones en las listas de contratación	6253	10.595	26741	24.650	26.806	23.588
Compra de entradas del Teatro Principal	26.738	22.429	29.277	31.343	42.537	32.406
<u>Actividades de los centros cívicos e instalaciones deportivas municipales</u>						
Inscripción al sorteo	12.481	12.892	12.408	14.520	15.566	14.714
Inscripción a las actividades	15.233	19.977	19.388	22.591	27.428	29.991
Consultas de inscripciones	13.176	24.736	10.522	17.429	17.803	9.715
Reserva de instalaciones	-	-	11.112	21.484	22.483	26.001
Consultas de reservas	-	-	343	876	4.526	896
Reservas federadas de fin de semana				2.336	7.547	8.100
Listados de participantes en actividades de CCEID				100	533	235
Inscripciones a la oferta Educativa (Centros Escolares)						
Inscripción a las actividades				2.300	3.074	3.771
Listados de participantes				102	217	--
Consultas para empresas y centros escolares						946
Buscador de cursos de Empleo				25.656	27.826	25.275
Cálculo ficticio de cuotas de Abonados				1.429	1.627	1.772
Sesiones WiFi	68	696	7790	39.359	66.183	84.570
Mensajes en los foros	6.945	14.995	23.612	13.027	4.800	1.391
Servicios totales realizados a través de la Web	164.481	232.600	285.857	314.733	374.876	377.515
% Incremento anual	73%	41%	23%	10%	16 %	0,7%
Incremento neto	69.453	67.759	53.257	28.876	60.143	2.639

Tabla 6. Indicadores relativos al aspecto tramitador de la Web.

03.3. Centro de Atención a Usuarios

El 75% de las incidencias se resolvieron por teléfono, es decir, en un primer nivel de atención, y el resto se derivaron a los encargados del siguiente nivel. El número de incidencias, 4790, aumentó frente a los niveles de años anteriores

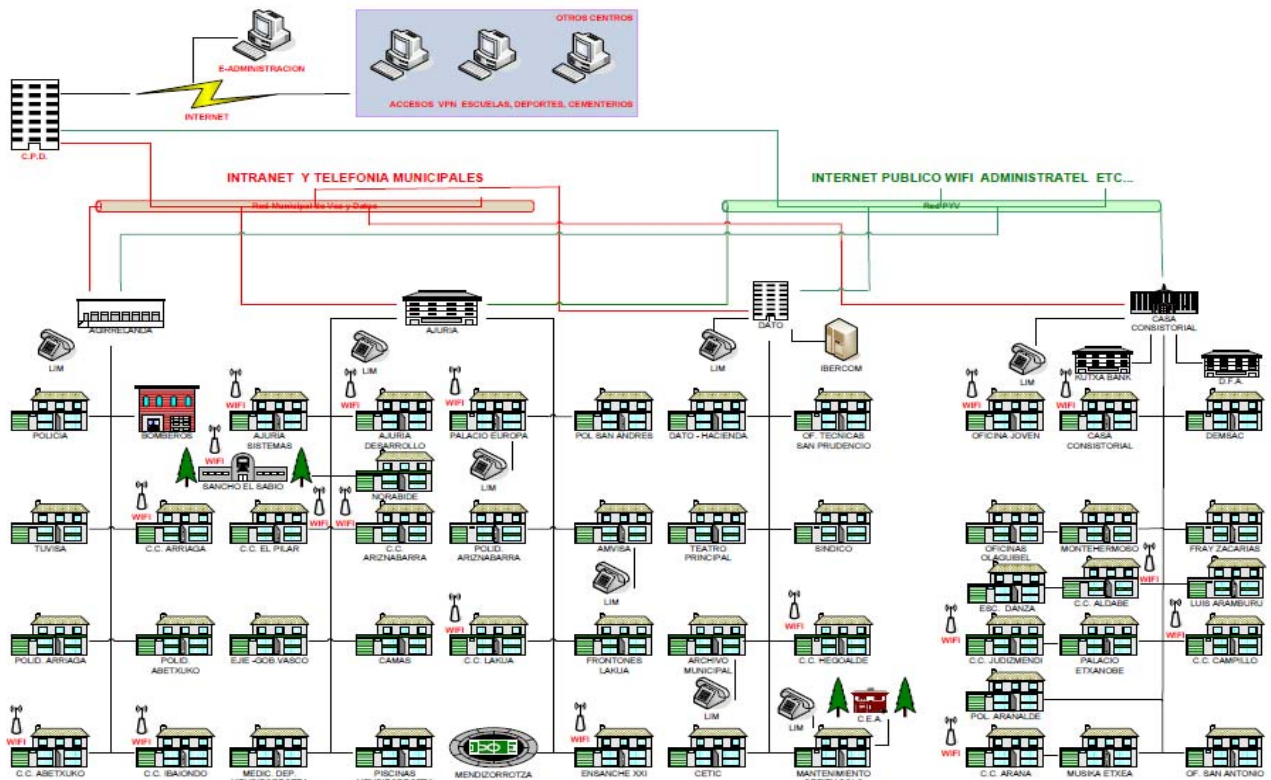


Gráfico 3. Red de comunicaciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Incidencias	2012
Aplicaciones	129
Comunicaciones	276
Explotación	1215
Microinformática	1175
Ofimática	195
Sistemas	68
Telefonía	772
Hardware	960
CPU	198
Monitor	139
Impresora	372
Teclado	47
Ratón	101
Resto	110

Peticiones tramitadas	2012
Peticiones tramitadas	1941

Infraestructura	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Edificios conectados	67	67	68	70	69	72
Km. de fibra óptica	84	84	88	95	97	92
Teléfonos internos Ibercom	1.670	1.690	1.728	1760	1786	1786
Edificios con telefonía Ibercom	-	-	60	63	60	60
Teléfonos regulares	90	110	120	155	395	395
Edificios con telefonía regular				145	138	138
Teléfonos IP						150
Teléfonos móviles	350	350	370	500	550	570
Terminales de control horario	15	15	17	19	17	70
Total ordenadores personales	2.010	2.019	2131	2174	2162	2151
Ordenadores personales con red	1.531	1.705	1777	1810	1688	1675
Ordenadores portátiles	79	96	110	117	112	101
Impresoras de puesto	958	953	939	890	773	687
Impresoras en red	73	94	115	149	177	183
Escáneres	57	59	61	63	61	69
Plotters	14	15	14	14	15	15
Ordenadores con correo vitoria-gasteiz.es	-	-	-	-	-	75
Ordenadores con correo vitoria-gasteiz.org	1.208	1.368	1550	1602	1640	1648
Ordenadores con conexión a Internet	1.011	1.126	1258	1346	1400	1450
Llamadas telefónicas	5.400.000	5.700.000	5.600.000	6.200.000	6.302.200	4.700.000
Correos electrónicos entrantes	881.290	1.096.409	1.337.419	1.541.142	1.813.063	2.100.070
Tamaño total correos entrantes [GB]	301	423	544,57	649,72 Gb	660,20 Gb	695,54 Gb
Correos electrónicos salientes	750.849	902.862	1.076.019	1.438.575	1.728.188	1.982.189
Tamaño total correos salientes [GB]	357	485	684,31	782,29	867,90	966,91
Casos de spam detectados	112.251	70.594	65.227	76.771	69.046	49.524
Virus rechazados antes de entrar en la red municipal	2.514.760	4.038.002	6.136.849	4.794.697	836.504	1.134.866
Virus detectados con el antivirus	6.426	2.496	9.474	7.472	1190	1815

Tabla 7. Indicadores relativos a la infraestructura tecnológica.

Se trabaja con cuatro tipos de servidores: OS/400, AIX, Linux y Windows.

- AS/400-iSeries-520+, servidor central con dos particiones lógicas, para Desarrollo y Producción, lo que permite que puedan reasignarse entre ellas recursos de CPU y memoria en tiempo real según las necesidades del aplicativo. Tiene una capacidad de memoria de 24GB y contiene las aplicaciones de gestión (contabilidad, hacienda, control horario, abonados...).

- AS/400-iSeries-520+, servidor central con dos particiones lógicas. Una es una réplica en tiempo real del anterior. Se utiliza para la explotación de datos y proporciona disponibilidad total en caso de avería grave o caída de la máquina principal de Producción para que esto no suponga la pérdida del servicio para los usuarios. La otra utiliza Tecnologías de la Información para hacer pruebas y testeos de nuevos productos
- Dos Consolas de gestión de hardware para la gestión de los servidores iSeries.
- Un servidor central AIX IBM-RS/6000-pSeries Power5 IBM 9111-520, para aplicaciones.
- Un servidor central AIX IBM POWER4 7029-6C3 para producción. Contiene una instalación del servidor de aplicaciones de preproducción WebSphere para la realización de los cambios previos a su puesta en marcha.
- Un servidor central AIX para labores de desarrollo IBM-RS/6000 power 5 IBM, 9110-510.
- Un servidor central AIX RS/6000 power 5 IBM-9111-520. Contiene las consultas GIS, Base de Datos documental BASIS, Websphere, etc.
- Un servidor central Fujitsu Siemens PRIMERGY RX200 S4 para realizar el backup de los servidores centrales (excepto el de iSeries) con TSM (Tivoli Storage Management).
- Un servidor central AIX power 5 IBM-9131-52A. Servidor Websphere de producción para conexiones desde Internet-Intranet.
- Servidores Linux:
 - 15 servidores virtuales para la Sede electrónica: Jboss, apache y base de datos PostgreSQL y sus minitorizaciones.
 - Servidor websphere para tareas de desarrollo.
 - 2 servidores Web Apache (http://) (uno virtual) para control de accesos Web desde Internet.
 - 2 servidores (uno virtual) con el intercambiador de correo con Internet para filtrado de virus y spam antes de entrar en la red municipal. (uno backup del otro para proporcionar alta disponibilidad).
 - 4 servidores virtuales para plataforma de correo/colaboración Open-Xchange. Realizan tareas de Groupware y correo electrónico.
 - 4 servidores virtuales para proporcionar mapas.
 - 4 servidores virtuales para blogs, gestor de proyectos, Optenet y otros cometidos.
 - 3 servidores virtuales para soporte de la generación de documentos en desarrollo, preproducción y producción.
 - 1 servidor virtual para Websphre CE
 - 4 servidores virtuales para Alfresco
 - 3 servidores virtuales para desarrollo: GEOWEB e integración continua
 - 3 servidor virtuales para desarrollo, preproducción y producción en GRAILS
 - 2 servidores virtuales para base de datos MySQL

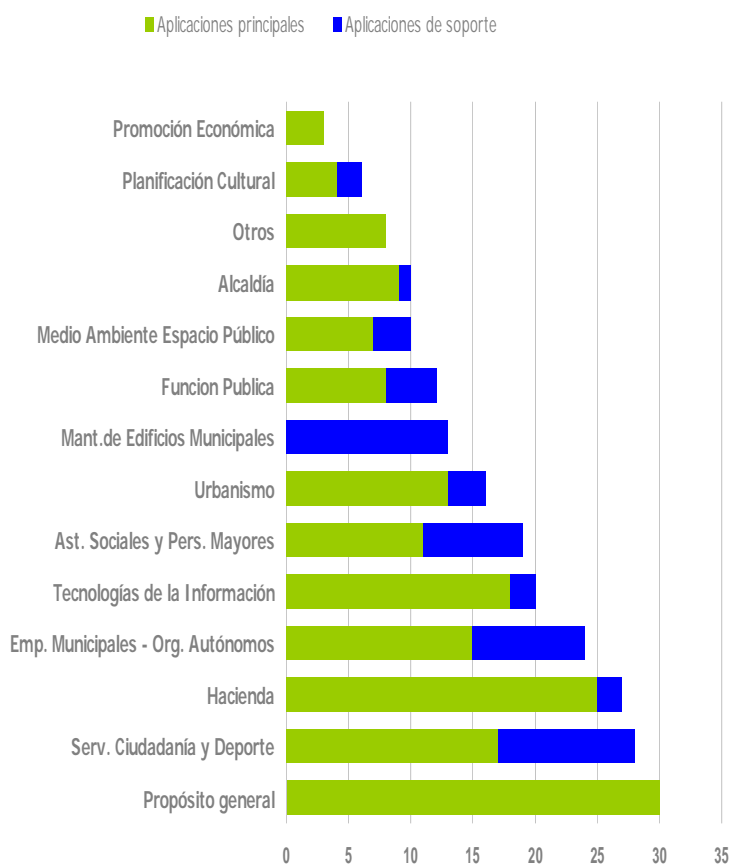
- 1 servidor virtual para gestión de actualizaciones RedHat
 - 1 servidor virtual para análisis de vulnerabilidades.
 - 2 Servidor Proxy (uno de backup) que permite el acceso a Internet con una única dirección IP, proporciona una caché para las páginas Web y realiza el filtrado de contenidos catalogados como no apropiados: pornografía, violencia
- NAS EMC Celerra NS-G2 conectado a una cabina de discos para proporcionar datos
 - Tres servidores Rsync HP Proliant DL360 G4 para realizar copias de seguridad de los puestos locales.
 - 10 servidores Dell Poweredge 1850, HP Proliant DL360 G5, Fujitsu Siemens PRIMERGY RX300 S4 y virtuales para virtualización para desarrollo, producción, respaldo de producción y gestión de Wware.
 - Cinco servidores Windows departamentales, para mejorar el rendimiento de acceso y reducir el tráfico de red.
 - Cinco servidores de ficheros Windows (2003).
 - 28 servidores de aplicaciones Windows en el entorno de Desarrollo y Producción.
 - 2 servidores para bibliotecas
 - 2 Impresoras centrales Ricoh de alta velocidad
 - CABINAS DE DISCOS:
 - Una cabina de discos (30 x 300Gb y 30 x 1Tb) EMC CLARiiON CX3-20c para soporte de virtualización, NAS y TSM.
 - Una cabina de discos (27 x 450Gb y 6 x 1Tb) EMC CLARiiON CX4-120 con capacidad de 18 Tb para soporte de virtualización en desarrollo y recovery de producción.
 - 3 cabinas de discos (16 x 300Gb) HP MSA30 con capacidad de 5 Tb cada una para soporte de Rsync.

03.4. Aplicaciones en uso

Las aplicaciones informáticas gestionadas por Tecnologías de la Información ascendían a 342 en 2012, según se recoge en el inventario. En el gráfico se aprecia la distribución de las mismas en los distintos servicios y departamentos municipales.

Sin embargo, el número de aplicaciones no implica un mayor nivel de informatización. De hecho, departamentos como Servicios a la ciudadanía y deportes o Promoción Económica, en los que el nivel de informatización es muy alto, no utilizan muchas aplicaciones.

En Servicios a la ciudadanía y deportes, realizan gran parte de su gestión con el MAE y en Promoción Económica con EKI, aplicaciones que incluyen una gama muy amplia de servicios.



Además de la distribución de aplicaciones por departamento, es relevante tanto el número de usuarios que utilizan cada aplicación como la edad de la misma. Ambos factores: número de usuarios y edad condicionan en gran medida el esfuerzo de mantenimiento y soporte que cada aplicación necesita. Se detalla en la siguiente tabla aquellas aplicaciones con más de 100 usuarios.

NÚMERO DE USUARIOS							
	Aplicación	Departamento	2008	2009	2010	2011	2012
1-JEE	Gestión del Padrón municipal	GTyAC	667	739	776	770	645
1-SAE	SI2-Sistema de Ingresos	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	538	587	609	610	620
1-JDE	Gestión de terceros	Propósito general	556	592	615	611	591
1-BAE	Registro General	Propósito general	409	440	472	461	442
3-Binfor.minfor	Bases de Datos Información Uso residual	Propósito general	202	197	195	Residual	Residual
3-barchi.warchic	Bases de Datos Información	Propósito general			123	129	124
2-IB004	Gestor de Contenidos y Buzón	Propósito general	342	409	472	508	495
3-Foro	Áreas de trabajo (foros)	Propósito general	616	644	691	693	698
2-J10Web	Gestión de correspondencia	Propósito general	313	389	419	405	395
2-A02	Gestión de citas	Propósito general				197	193
1-JCE	Gestión de territorio	Propósito general	288	309	328	347	341
1-MAE	Abonados de Deporte	Deportes	252	273	294	290	293
1-LKE	Contabilidad SICAP	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	227	233	240	237	235
1-KAE	GESIS	Intervención Social	200	219	229	238	211
De Potele	COGNOS	Propósito general	150	150	169	213	257
1-JGE	Gestión de anuncios	Propósito general	188	196	206	207	
2-IB004	Agenda de sesiones	Servicios Generales	183	191	198	206	205
1-OHE	Expediente de contratación	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	149	158	175	176	182
1-NAE	Gestión de abonados de AMVISA	AMVISA	145	147	156	161	157
1-CEE	Gestión de multas de tráfico	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	144	163	168	162	160
1-BUE	Registro General Histórico	Propósito general	120	120	126	124	122
1-IAE	Gestión Integrada de Personal-GIP	Función Pública	120	122	124	121	116
1-UDE	Obras mayores	Urbanismo	111	125	138	146	108
1-UEE	Obras menores	Urbanismo	-	108	120	130	107
1-UKE	Expedientes de Licencias	Urbanismo	-	-	-	109	105
2-AFE	Gestión de policía	Seguridad Ciudadana	106	117	120	114	-
2-OBC10	CJE-Tarjetas OTA	Hacienda	-	110	115	113	113
1-YRE	Residencias y apartamentos	Intervención Social			111	100	90
2-AMVW05	Gestor de usuarios online de Amvisa		-	-	-	-	101

Tabla 8 Ranking de aplicaciones con más de 100 usuarios.

La edad media de las aplicaciones en el Ayuntamiento es de unos 10 años y medio. La consideración habitual en el sector es que la vida media de las aplicaciones oscila entre los ocho y los once años, aunque este valor puede variar significativamente para cada aplicación concreta en función de su complejidad y tamaño.

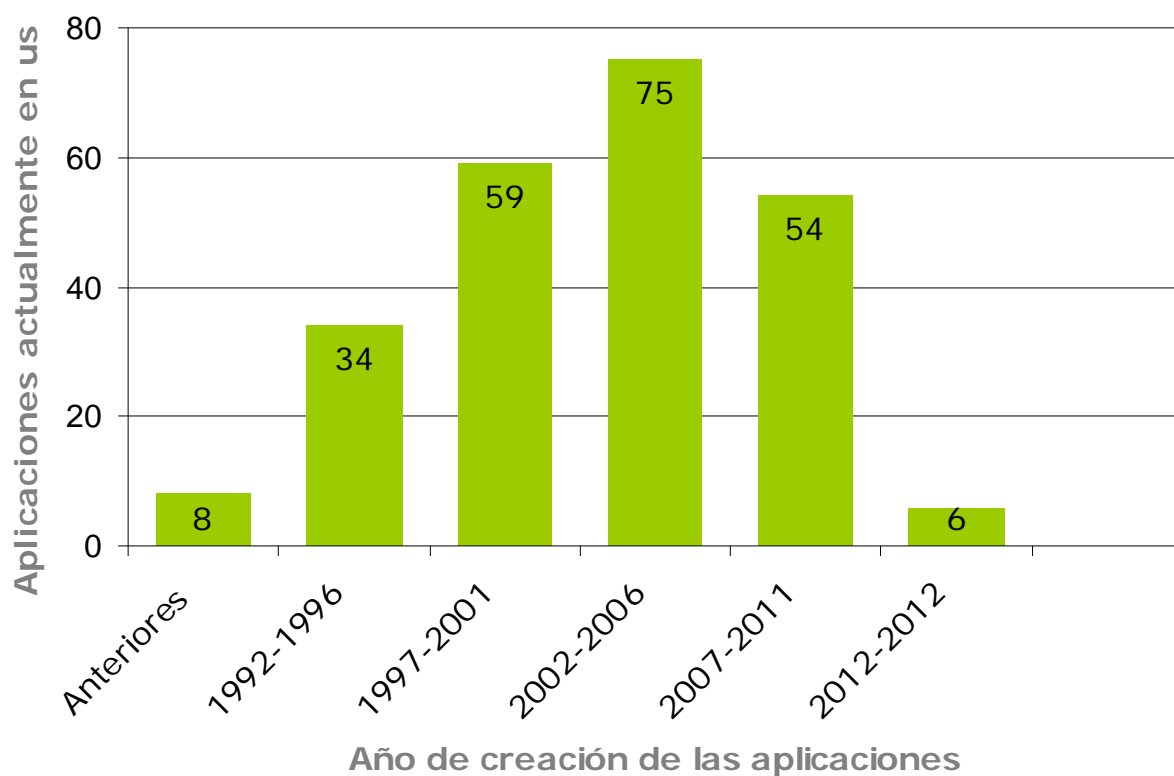


Gráfico 4. Antigüedad de las aplicaciones en uso.

El siguiente gráfico muestra la distribución de las aplicaciones en función de la herramienta de desarrollo en que están basadas. Destacan sobre todo COBOL-RPG, COOLPlex y Microsoft, que suponen el 64% del total.

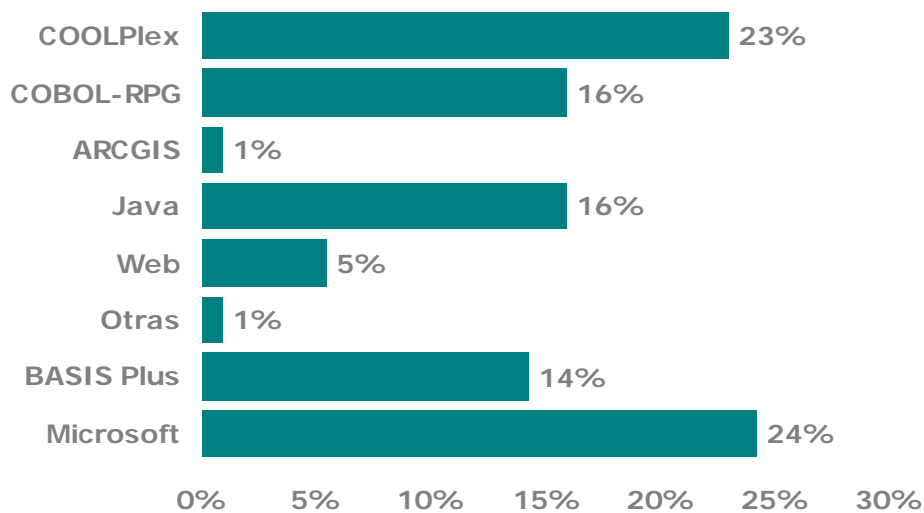


Gráfico 5. Distribución de las aplicaciones por herramienta de desarrollo utilizada.