



Tecnologías de la Información

Memoria 2010

Contenido

1	Presentación	3
1.1	Presupuesto de gastos	4
1.2	Organigrama del Departamento de Tecnologías de la Información	5
1.2.1	Organigrama funcional	5
1.2.2	Personal en los Servicios del Departamento de Tecnologías de la Información	6
1.3	Organización y competencias del Departamento de Tecnologías de la Información.	7
1.3.1	Servicio de Secretaría Técnica	7
1.3.2	Servicio de Información	8
1.3.3	Servicio de Explotación y Comunicaciones	8
1.3.4	Servicio de desarrollo de Servicios Municipales	9
1.3.5	Servicio de desarrollo para la Tramitación	9
1.3.6	Servicio de Arquitectura y Plataformas	10
2	Acciones desarrolladas	11
2.1	Servicio de Secretaría Técnica	11
2.1.1	Administración	11
2.1.2	Procesos	12
2.1.3	Padrón y Elecciones	12
2.1.4	Privacidad de datos de carácter personal	13
2.2	Servicio de Información	14
2.2.1	Unidad de Atención ciudadana	14
2.2.2	Unidad de contenidos	17
2.3	Función informática	21
2.3.1	Servicio de Explotación y Comunicaciones	21
2.3.2	Arquitectura y Plataformas	23
2.3.3	Servicio de Desarrollo de Servicios Municipales	23
2.3.4	Servicio de Desarrollo para la Tramitación	31
3	Departamento en cifras	37
3.1	Administración General	37
3.2	Padrón y elecciones	37
3.3	Servicios de propósito general	38
3.3.1	Servicio de Información	38
3.3.2	Oficinas de Atención Ciudadana	39
3.3.3	Teléfono 010	42
3.3.4	Web	43
3.4	Centro de Atención a Usuarios	45
3.5	Aplicaciones en uso	48

1 Presentación

Este documento pretende dar a conocer la actuación del Departamento de Tecnologías de la Información a lo largo de 2010 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:

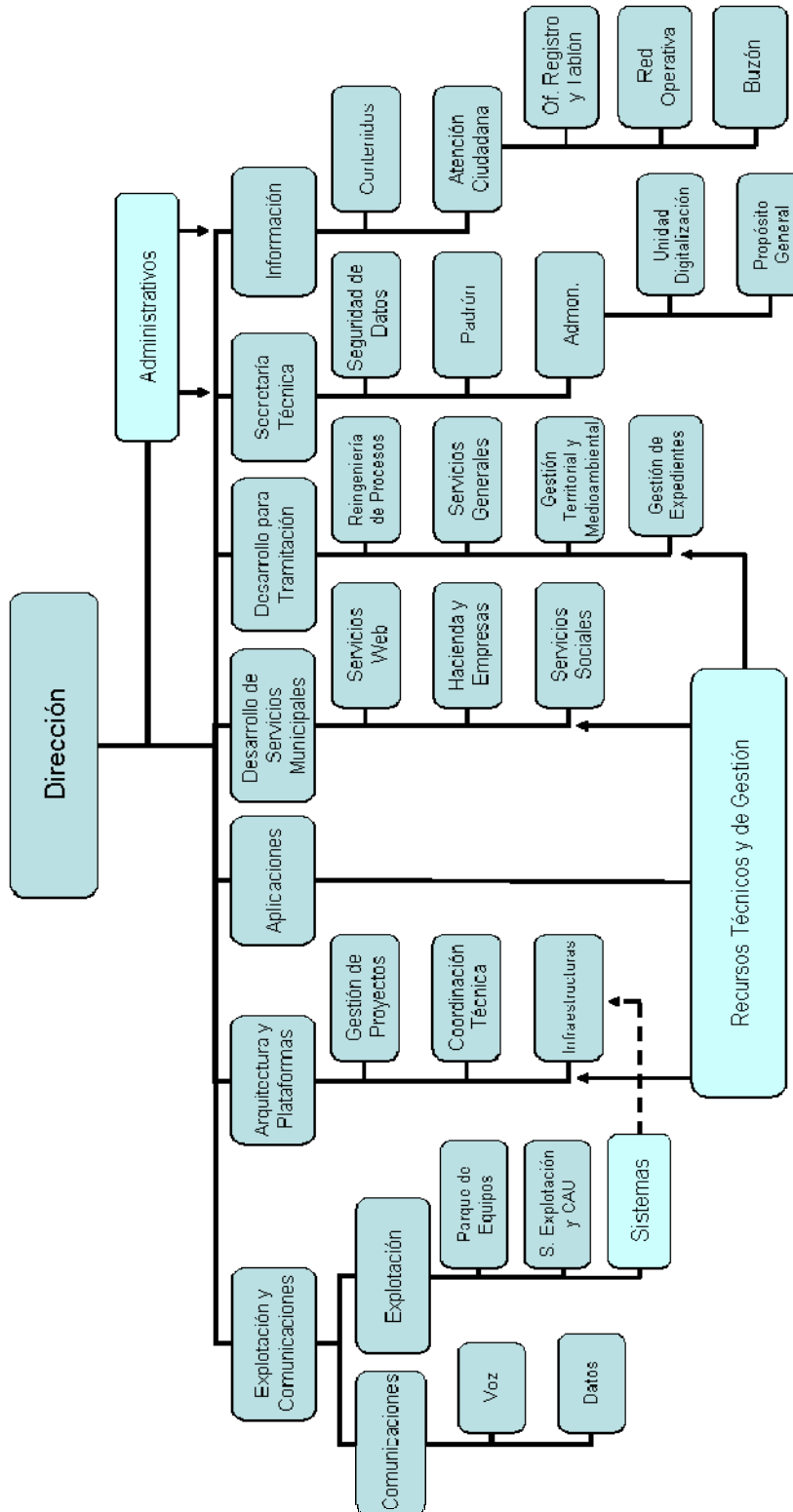
- Como eje de actuación básica para el impulso y desarrollo de la e-administración se ha realizado la adjudicación del proyecto de Reingeniería y simplificación de procedimientos municipales. Esta planificado en el desarrollo de tres grandes ámbitos: Puesta en marcha de la plataforma tecnológica, definición de procesos básicos, criterios y e implantación de procedimientos, y gestión del cambio.
- Aprobación de un plan para la definición y propuesta de un nuevo modelo de Atención ciudadana de cara al nuevo edificio de San Martín
- Desarrollo de los proyectos aprobados dentro de los Planes E2:
 - o Se aborda la implantación de la infraestructura base necesaria para ofrecer los servicios de **Sede Electrónica** según Ley 11/2007.
 - o **Instalación de sistema WIFI en Palacio de Congresos Europa y Palacio de Villasuso.**
 - o **Vía Pública Digital: Infraestructura y definición de la Gestión integral se los servicios de vía pública.**

1.1 Presupuesto de gastos

Capítulo 1	Gastos de personal	4.468.470,04 €
Capítulo 2	Mantenimiento de equipos y software	796.200,00 €
	Soporte a Atención Ciudadana	1.200.000,00 €
	Soporte a la infraestructura del Departamento	1.503.000,00 €
	<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	2.620.093,19 €
	<ul style="list-style-type: none">▪ Facturación telefónica▪ Administratel▪ Correspondencia y notificaciones▪ Anuncios en boletines oficiales▪ Gastos en los procesos electorales	
	Contratos de prestación de servicios	357.000,00 €
Capítulo 6	Inversión en infraestructura:	418.800,00 €
	<ul style="list-style-type: none">▪ Adquisición de equipos telefónicos y centralitas, equipos informáticos y software de base	
	Plan director de e-Administración	500.000,00 €
	Seguridad y e-Administración:	604.000,00 €
	<ul style="list-style-type: none">▪ Proyecto de trámites y consultas ciudadanas en la Web▪ Plan de adecuación LOPD▪ Acciones Plan de Seguridad▪ Inversiones para autotramitación▪ Acciones e-Administración y e-gestión	
	TOTAL	12.467.563,23 €

1.2 Organigrama del Departamento de Tecnologías de la Información

1.2.1 Organigrama funcional



1.2.2 Personal en los Servicios del Departamento de Tecnologías de la Información

	RELACIÓN	PERSONAL DE EMPRESAS		TOTAL
	DE PUESTOS	PROGRAMAS	EXTERNAS TRABAJANDO	
	DE TRABAJO	EN PROYECTOS		
DIRECCIÓN	1	0	0	1
SERVICIO DE SECRETARÍA TÉCNICA	17	0	1	18
SERVICIO DE INFORMACIÓN	15	0	34	48
SERVICIO DE EXPLOTACIÓN Y COMUNICACIONES	21	1	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	15	0	10	25
TOTAL	83	1	62	146

Tabla 1. Personal del departamento TI (situación en la fecha 31/12/2010)

1.3 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.
- Gestión del Padrón de habitantes y organización de los procesos electorales.

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.

1.3.1 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.
- ✓ Asegurar la adecuada publicación de anuncios en diarios oficiales.
- ✓ Elaborar los expedientes de contratación y gestión de la contabilidad del Departamento.

- ✓ 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).
- ✓ Gestionar el Padrón continuo de habitantes: formación, mantenimiento, revisión y custodia del Padrón municipal.
- ✓ Gestionar y organizar los procesos electorales.

1.3.2 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 de lo servicios de: Registro General, Registro de contratos, publicaciones en el tablón de anuncios, compulsas 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.

1.3.3 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 backups 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.

1.3.4 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.

1.3.5 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

1.3.6 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).

2 Acciones desarrolladas

2.1 Servicio de Secretaría Técnica

2.1.1 Administración

- Dentro del plan de mejora de los procesos del Departamento, se ha puesto en marcha el protocolo de actuación para la gestión de los partes de horas y las fichas de los expedientes de contratación que incluyen trabajadores de empresas contratadas
- 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:
 - Contratación de nuevas tareas de mantenimiento de los sistemas de información que dan soporte a los Servicios Sociales y Educación.
 - Contratación de la modernización de la aplicación municipal de multas al nuevo procedimiento sancionador, Ley 18/2009 de 23 de noviembre.
 - Contratación de la digitalización de la documentación de municipal.
 - Contratación de la reformulación de la atención ciudadana multicanal para la integración del modelo actual con el nuevo modelo de atención en las oficinas municipales.
 - Contratación de la implantación de una estructura de gestión documental y definición de un modelo de información y catalogación de documentación digitalizada.
 - Contratación de la distribución de la revista municipal del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz de 1 de enero a 31 de octubre de 2011 (8 números).
 - Contratación de las tareas de asistencia, desarrollo e implantación de los servicios necesarios para realizar mejoras en el gestor de contenidos municipal.
 - Adquisición google search appliance
 - Adquisición de licencias entorno windows 2008 Server/Cal/Sql y office
- En el apartado de Asesoría Legal y Jurídica, además de elaborar la Ordenanza que regula la nueva Sede Electrónica, se ha desarrollado 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 financiados por el Fondo Estatal para el Empleo y Sostenibilidad Local
- Indicación de las tareas a desarrollar y seguimiento de las personas asignadas al Servicio dentro del Plan +Euskadi 09.

- Recogida de memorias técnicas, elaboración de la documentación correspondiente, coordinación con otras Entidades Participantes y 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, elaboración de plantillas unificadas para la documentación municipal, gestión de procesos, así como para el manejo de nuevas herramientas informáticas municipales tales como Open Exchange o Redmine.

2.1.2 Procesos

- Definición y consolidación del servicio de Secretaría Técnica
- Dirección del proyecto de Digitalización masiva de documentación en soporte papel
- Comienzo del 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
- Comienzo del 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 y seguimiento de subvenciones a los marcos de financiación AVANZA del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio así como al marco eModel gestionado por el Ministerio de Administraciones Públicas
- Colaboración en la evaluación de la ejecución y programación anual de los Planes de Acción de Agenda Local 21
- Coordinación y colaboración para la tramitación de subvenciones para la realización de determinados programas y actuaciones locales incluidas en el DECRETO 125/2010, de 27 de abril, por el que se regula la cooperación económica entre los municipios de la Comunidad Autónoma del País Vasco y la Administración General de la Comunidad Autónoma.
- Coordinación y colaboración en la subvención del Gobierno Vasco dentro del programa + Euskadi 09´

2.1.3 Padrón y Elecciones

- Elaboración de la propuesta de Cifra Oficial de Población
- Elaboración de las alegaciones a la Cifra Oficial de Población propuesta por el INE
- Se certifican las situaciones padronales de los residentes actuales o anteriores del Municipio
- Estudio y propuesta de resolución de expedientes de Discrepancias en inscripciones padronales con duplicidades interprovinciales a propuesta del Instituto Nacional de Estadística
- Análisis y resolución de inscripciones padronales en viviendas con movimientos masivos de empadronados
- Revisión de documentos de identificación de personas empadronadas a fin de depurar duplicidades en la Base de Terceros

- Gestión de inscripciones de personas empadronadas en municipios diferentes a los declarados
- Gestión de las propuestas de baja por cambio de residencia a otros Municipios o Consulados formuladas por el INE
- Gestión de las duplicidades intermunicipales de inscripciones padronales
- Elaboración de informes requeridos por el Ararteko sobre situaciones padronales de ciudadanos
- Estudio de cada una de las Secciones del Municipio en función del número de electores y definición de nuevas Mesas Electorales
- Colaboración con el Departamento de Intervención Social en el control del fraude en las Ayudas de Emergencia Social (AES)
- Confección del Padrón Concejil a remitir a las 62 JJ.AA. del término municipal
- Colaboración con el Gobierno Vasco y la Agencia de Renovación Urbana para informar sobre situaciones padronales de los adjudicatarios de viviendas de VPO
- Seguimiento y resolución de los expedientes de caducidad de inscripciones padronales de personas extranjeras no comunitarias: Comunicación de la caducidad de sus inscripciones padronales y tramitación de los correspondientes expedientes de declaración de caducidad, así como actualización de documentos de identificación de las personas que han obtenido permiso de residencia.
- Seguimiento y resolución de expedientes de Confirmación de Residencia de ciudadanos de la Unión Europea o que poseen Permiso de Residencia de Larga Duración.
- Elaboración de nueva planimetría del término municipal
- Participación a las sesiones del Consejo de empadronamiento
- Revisión de todas las viviendas con solicitudes de expedientes de baja y consiguiente tramitación de expedientes de Baja de Oficio
- Tratamiento de ficheros de Incidencias enviados por el INE
- Elecciones
 - Revisión del seccionado del término municipal para elecciones Locales y a JJ.GG. de 2011
 - Puesta en marcha de las actuaciones referentes a la formación del Censo de Extranjeros nacionales de países con Tratado de Reciprocidad con España para las Elecciones Municipales de 2011.

2.1.4 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
- 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
- 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
- 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

2.2 Servicio de Información

2.2.1 Unidad de Atención ciudadana

Dentro de las acciones desarrolladas en este periodo cabe destacar como relevantes:

- Definición del nuevo Modelo de Atención Ciudadana en el nuevo edificio de San Martín: Se ha llevado a cabo un diagnóstico de la atención ciudadana en el ayuntamiento en la actualidad y una propuesta de posibles modelos que den soporte a la atención en el nuevo edificio municipal.
- Elaboración de protocolo para la atención ciudadana en diversas materias

Además se han desarrollado las siguientes acciones:

- Apertura de la oficina de atención ciudadana-OAC de la calle Olaguibel, 2 (27 de septiembre de 2010). A estos nuevos locales se traslada la OAC, la oficina de Registro de Contrato y el tablón de anuncios municipal, situadas anteriormente en la plaza de España.
- Implantación de máquinas expendedoras de números en la oficinas de Iparralde, Europa y Olaguibel.
- Ventanilla única Europea e IMI: Coordinar la actualización de la información en la ventanilla única europea y gestionar las consultas realizadas por otras instituciones europeas través del sistema IMI.
- Protocolos de actuación: Se han revisado y trabajado junto con los departamentos responsables de la gestión de los servicios que tramitamos en la unidad de atención ciudadana, los procesos que dan soporte a los servicios implantados en la actualidad con objeto de mejorarlos y se han elaborado conjuntamente nuevos protocolos para la puesta en marcha de servicios:

- o Mejora del procedimiento para recoger quejas y reclamaciones en los centros cívicos
- o Elaboración de protocolo para la atención ciudadana en materia de Padrón.
- o Deportes: Mejoras del procedimiento de tramitación de las bajas de abonados, y la posibilidad de realizar el cobro de recibos en el momento de realizar el alta como abonado deportivo
- o Educación. Mejoras en el proceso de obtención de la tarjeta de transporte escolar.
- o Medio ambiente. Formación a toda la red de oficinas por parte del Departamento de Medio Ambiente. Implantación de la solicitud de vertidos en Gardelegui y en el EDAR.
- o Empleo: Revisión del proceso de recogida de solicitudes de cursos de formación en base a las incidencias recogidas en la convocatoria anterior que coincide con el primer año de puesta en marcha del trámite en las OAc y 010. Así mismo se revisan procesos relacionadas con el área de empresa.
- o Edificaciones Revisión del proceso de comunicación previa de actividad simplificada y se ha realizado una revisión de trámites que actualmente asume íntegramente el Servicio de Edificaciones para asumir parte de dichos procesos en la red de oficinas.
- o Responsabilidad patrimonial Revisión total del proceso.
- Buzón ciudadano:
 - o Reuniones con distintos servicios y unidades para mejorar la gestión del Buzón ciudadano y de la información facilitada a través del 010. Se han mantenido contactos con:
 - Policía Local.
 - DEMSAC: se elabora un protocolo de actuación ante avisos por presencia de ciertos animales en el municipio (palomas, buitres...)
 - Vía pública
 - Zona Rural
 - o Revisión de las funciones realizadas por el 010 en el buzón. Elaboración de manual de actuación
 - o Creación de nuevo listado de respuestas típicas y gestión de avisos para el servicio 010.
 - o Análisis y propuestas de mejora reducir los tiempos de respuesta en el buzón.
- Elaboración de manuales:
 - o Documento que detalla la tramitación actual en las OAc al objeto de una valoración futura para su mejora
- Asistencia a cursos de formación sobre:
 - o Aplicación de registro.
 - o Novedades de la ley sobre sanciones de tráfico (organizado por el Departamento de Hacienda y Economía).
 - o Reciclaje área de medio ambiente
 - o Reciclaje contenidos página web.
 - o Sistema de Información de Mercado Interior IMI

- Información y tramitación : Además de los servicios ya prestados hasta la actualidad este año se han incorporado nuevas tramitaciones :
 - CANAL PRESENCIAL-OAC:
 - Programa Lagunkide: Colaboración con el Servicio de Infancia y Familia desde las OAC en una de las acciones integradas en el programa Lagunkide: recogida de cuestionario, entrega de material.
 - Recogida de solicitudes de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad. En octubre de 2010 comenzó a aplicarse el nuevo protocolo de tramitación en las OAC.
 - Celebración de funerales civiles en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
 - Cobros de sanciones impuestas en el mismo día.
 - CANAL TELEFÓNICO 010:
 - Coordinación del 010 con el teléfono 945 161 626, donde la ciudadanía puede denunciar fraudes relativos al cobro de ayudas sociales.
 - Información sobre nuevos trámites implantados en atención presencial.
 - Citas para el servicio de acompañamiento para personas invidentes-SEMAPI
 - Registro municipal de bicicletas.
 - CANAL WEB:
 - Mantenimiento general del apartado Trámites, en la web municipal. Algunos de los más destacados:
 - Bebé Laguntza
 - Celebración de funerales civiles
 - Servicio Municipal de Acompañamiento para Personas Invidentes o con Baja Visión (SEMAPI)
 - Solicitud de reclamación por responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento
 - Comunicación previa de apertura de actividad:
 - Tarjeta de estacionamiento para vehículos de personas discapacitadas
 - Revisión continua de todos los trámites para su consulta e intercambio de datos mediante el sistema IMI para la cooperación administrativa
- Tablón de anuncios
 - El cambio de ubicación de la oficina a la calle Olaguibel ha mejorado la información sobre las publicaciones:
 - Mediante paneles más accesibles
 - Reorganizando la información por departamentos y temáticas similares
 - A través de carteles informativos con una terminología menos administrativa y mas adecuada a la utilizada por la ciudadanía
 - Tablón de anuncios digital: Participación en el proyecto de diseño del tablón de anuncios digital.

- Registro
 - Revisión general del procedimiento actual y su reflejo en una nueva aplicación de registro
 - Sugerencias para la resolución de las incidencias del procedimiento actual mediante la nueva aplicación
 - Creación de un extracto único para cada uno de los nuevos trámites para que sea utilizado por el personal de las OAC y registro
- Jornadas: participación como ponentes en las siguientes jornadas
 - E-citizen, II seminario
 - Avilés, Un modelo de administración electrónica integral al servicio de la ciudadanía
- Relaciones otras instituciones:
 - Participación en el plan de Innovación (PIP) del Gobierno Vasco en el grupo de Atención Ciudadana.

2.2.2 Unidad de contenidos

Dentro de las acciones desarrolladas en este periodo cabe destacar:

- Publicación de las páginas de Educación y Cultura lo que ha contribuido a incrementar contenidos de interés ciudadano en estas temáticas.
- Geo Vitoria. Se ha generado la estructura de colecciones y a partir de ésta trabajado en la localización de las "instalaciones municipales" y de los puntos de interés relevantes para el área de atención ciudadana.

Además, durante el año 2010, se han desarrollado las siguientes acciones:

- Realización de estudios y proyectos de mejora de la web municipal y del gestor de contenidos
 - Análisis de la herramienta de calendarios en el gestor, su presentación en la web y propuesta de mejora.
 - Revisión de la estructura de las fichas guía. Propuesta de mejora de la ficha guía de Normativa.
 - Propuesta de contenido y estructura para la actualización del Manual de Uso del Gestor de Contenidos.
 - Propuesta de contenido y estructura para la elaboración del Manual de Estilo de la web.
 - Elaboración de test de usuarios, evaluaciones heurísticas, card sorting... para optimizar la usabilidad web.
 - Geovitoria: elaboración de criterios y metodología de trabajo para el establecimiento de colecciones.
 - Análisis del uso del buscador en la web municipal.
 - Propuestas para la nueva portada de la web municipal.
 - Áreas temáticas y temas: Propuesta de reorganización de los temas y subtemas del espacio web municipal.
 - Elaboración de plantillas y asesoramiento en su utilización para mejorar la información de los calendarios.
 - Adecuación de los contenidos del Manual de Estilo para las Redes Sociales

- CIVITAS
 - Desarrollo de la línea de actuación 8.01 del proyecto CIVITAS, consistente en crear un espacio en la web municipal para ofertar información sobre el tráfico en la ciudad. Durante este periodo se ha definido la estructura del espacio así como las posibles fuentes de información en la ciudad y se ha generado un documento con el estudio del estado del arte de las comunicaciones inalámbricas en la ciudad.
- Formación recibida
 - Usabilidad web, aplicables a la web.
 - Google Analytics uso de la herramienta.
 - Herramienta de gestión de proyectos Redmine.
 - IV Jornadas sobre adicción al juego y NN. TT., redes sociales y jóvenes.
 - VI edición del Congreso sobre Gestión de los RR.HH. (SUMAS).
 - Acrobat Professional
- **Formación impartida**
 - Formación en el Gestor de Contenidos:
 - Montehermoso
 - Turismo (3 cursos)
 - Igualdad (3 cursos)
 - Servicios Sociales
 - Medio Ambiente
 - Centros Cívicos (2 cursos)
 - Consejos sectoriales
 - Agenda de sesiones
 - Hacienda (2 cursos)
 - Actividades Educativas (2 cursos)
 - Educación (2 cursos)
 - Cultura
 - Deporte
 - DEMSAC
 - Colaboración Intervención Social: Impartición de dos talleres dentro del (36 personas en total) | Encuentro Senior Web.

Actividades de mantenimiento y seguimiento en la web

- Normativa: Actualización y mantenimiento de los contenidos. Mantenimiento del contenedor Normativa Destacada.
- Hoy Destacamos: Mantenimiento del contenedor de noticias Hoy Destacamos, revisando, aprobando y archivando noticias.

- Transparencia: Localización y gestión de Indicadores de Transparencia en la web municipal.
 - Estadísticas en Analytics: Elaboración de estadísticas semanales y resumen anual de visitas de la web municipal, usando Analytics.
 - Estadísticas de páginas específicas: A petición de Ataria, Bibliotecas y Juventud, elaboración de estadísticas de visitas de estas páginas.
 - Banners promocionales: Elaboración de calendario de banners promocionales en la home y gestión del uso de los mismos.
 - Contenidos áreas temáticas: Revisión y reasignación de contenidos para las áreas temáticas (FAQ, mapas, menús...).
 - Banners Áreas Temáticas: Definición y elaboración de menús contextuales para las áreas temáticas
 - GeoVitoria: Geolocalización de 873 Puntos de Interés y sus correspondientes etiquetas.
 - Galerías fotográficas Ciudadanía: Adecuación y carga de fotografías de los ciudadanos a la cuenta de Flickr destinada a tal efecto.
 - Calendarios y Noticias
 - Servicios Online Hacienda: Colaboración para el desarrollo de nuevos servicios online de Hacienda.
- **Elaboración de contenidos web/intranet**
 - Espacios temáticos diseñados , elaborados y publicados, así como contenidos para momentos y campañas puntuales
 - Turismo
 - Cultura
 - Igualdad
 - Teatros
 - Accesibilidad
 - Educación, Espacio Educativo, Escuelas infantiles
 - Programas Vacacionales
 - Lagunkide / Buzón
 - Estudios y Estadísticas
 - Empleo y Formación
 - Comercio
 - Fiestas Vitoria-Gasteiz
 - El Ayuntamiento
 - La Ciudad
 - Proyecto KRONOS
 - Centro Internacional
 - Escuelas Infantiles
 - Euskera

- Ensanche XXI
 - Centros Cívicos e Instalaciones deportivas
 - DEMSAC
 - Medio Ambiente
 - Día Internacional de la Mujer
 - Inauguración C. C. Ibaiondo
 - Semana de la Energía
 - Programación Primavera Teatros
 - Semana del Libro
 - I Feria del Empleo
 - Medio Ambiente y Cambio Climático
 - Soterramiento ferrocarril
 - Peticiones a Tecnologías de la I.
 - 30 Aniversario Capitalidad
 - Trámite Funerales Civiles
 - Green Capital
 - CONAMA
 - Conmemoración 25N-Igualdad
 - Periscopio 2010
 - FotoArte 2010
 - Campañas sobre la Bici
 - Campañas Cultura : Navidad, puentes.
 - Plan de Nevadas
 - Plan E2010
 - Congreso de Infancia
 - Publicaciones Municipales
 - Banda Municipal de Música
 - Academia de Folklore
 - Identidad corporativa
- Generación de calendarios y banners para actividades puntuales :Azkena Rock, Festival 2010, Festival de las Naciones 2010, Kaldearte 2010, Orquesta Dispersa, EuroCup de Baloncesto, Mercado de la Almendra, Luna Krea, Magialdia, Festival Cortada, FestVal, Festival de Cine de Montaña, Encuentro Escuela de Padres,Danzas del mundo, Shopping Urban Night
 - Generación de noticias y avisos de diferentes áreas temáticas a lo largo de todo el año
 - Servicios Online: Reorganización de los contenidos del espacio Servicios Online.

- **Colaboraciones**

- Elaboración de folleto de la OTA con mapas e información relevante para atención ciudadana
- Elaboración de folleto de la TMC
- Comisión: Juventud y R. Sociales. Asistencia a reuniones de la Comisión formada por Juventud, Cultura, Deportes y Tecnologías de la Información.
- Actividades Educativas Asistencia a las reuniones del grupo coordinador de las Actividades Educativas Municipales.
- Árbol de aplicaciones Intranet: Participación en un grupo de trabajo para reorganizar las aplicaciones en la nueva Intranet

2.3 Función informática

2.3.1 Servicio de Explotación y Comunicaciones

Dentro de las acciones desarrolladas en este periodo cabe destacar:

- Implantación de la aplicación de Gestión de Peticiones.
- Definición del modelo de gestión de Wifi ciudadano.

Además, durante el año 2010, se han desarrollado las siguientes acciones:

- Instalación, sustitución, cesión y/o traslado de equipamiento:
 - Convenios y cesiones indefinidas a Asociaciones y ONG varias.
 - 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 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.
- Conexión con Correos para la transmisión de la información vinculada con correspondencia a través de Editran y SFTP.
- Nueva oficina en la calle Correría del Film Office.
- Traslados de la OAC y Registro de Plaza España a la calle Olaguibel.
- Estudio de la aplicación MyPC para la gestión de accesos seguros a los puestos de consulta de los centros cívicos.
- Instalación y puesta en marcha de las medidas de seguridad de accesos del sistema estándar municipal de Dorlet en CPD´s y Salas de Comunicaciones.
- Catalyst´s de Aguirrelanda instalación del nuevo sistema operativo IOS.

- Estudio con AMVISA para temas relacionados con Depuradoras y de "ordenamiento" de redes.
- Proyecto CIVITAS y su repercusión en la Red - WIFI y WIMAX.
- Contratación del proyecto de seguridad de a través de Fibra Optica para los edificios de Iparralde-Judimendi-Aguirrelanda.
- Plan E2 - WIFI en los Palacios de Congresos Europa y Villasuso
- 3ª línea de Internet SARENET para Redes Sociales.
- Policía: GEMYC-telefonía- tarjeta ELU, GEMYC-Redes (hecha la unión).
- Proyecto de Sede Electrónica.
- Estudio y pliegos técnicos del nuevo edificio y oficinas de Ensanche 21 en Gure-Txokoa.
- Estudio del nuevo edificio de las oficinas municipales de San Martín.
- IPS. Se adquiere, instala y pone en marcha un Sistema de Prevención de Intrusos que establece políticas de seguridad para proteger el equipo o la red de un ataque; se podría decir que un IPS protege al equipo proactivamente.
- Balanceo de líneas Euskaltel y Telefónica para los servicios de Internet.
- Suministro e instalación del nuevo sistema GSA (Google Search Appliance) para búsquedas en la intranet o sitio web información de manera rápida, encontrando todo aquello que verdaderamente se necesite.
- Ampliación de cabina de almacenamiento masivo en los servidores centrales Clarrion
- Actualización de todas las licencias del software estadístico SPSS.
- Adquisición de nuevo sistema de impresión para sustitución de actual Xerox Docucolor 2240.
- Instalación de 3 conmutadores CISCO para backup de fibra óptica en edificios municipales.
- Instalación de cableado estructurado en Policía Local: Medio Ambiente y Violencia Familiar.
- Traslado de instalaciones en el centro cultural Montehermoso.
- Reformas de las oficinas de Tecnologías de la Información en la calle Ajuria 5 para incorporar el servicios de Arquitectura y Plataformas.
- Instalación de voz y datos en la oficina de OTA de la calle Cuchillería.
- Apoyo megafonía en pantallas de Sancho el Sabio.
- Ampliación de la Centralita telefónica municipal MD.
- Bidelan: Instalación de red y datos.
- Cobertura de red para las entidades menores del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- Despliegue del producto OX (Open Xchange): Cuentas de correo y agenda Web y sincronización de móviles.
- Servidor de correo web Open-Xchange.
- Ampliación de los servidores centrales iSeries.
 - En julio se realiza la ampliación de los servidores centrales de Producción y de Backup.
 - En diciembre se realiza la instalación del hardware necesario para la creación de la segunda partición (sist).

- A lo largo del año se realizan varias actualizaciones de la versión del software de replicación del iSeries, MIMIX hasta la 7.0.3.
- Estudio en base a la solicitud de red e infraestructura necesaria para una base de datos centralizada de partituras escaneadas accesibles desde los puestos de la Escuela de Música Luis Aramburu.
- Se plantea la necesidad de interconectar la red del SAE con la de TUVISA. El Servidor del ISAE debe tener salida a internet para poder ponerlo en funcionamiento.(es el servidor que tiene capacidad para informar vía SMS o WEB del tiempo que falta para la llegada del autobús). Sería muy conveniente instalar un antivirus en los equipos del SAE.
- Obras de adecuación de la sala de comunicaciones y servidores anexa en las oficinas de la calle Mateo-Moraza.
- Estudio de la externalización del servicio de impresión de los 2.000.000 de hojas anuales de Agirrelanda en la empresa Kertar.

2.3.2 Arquitectura y Plataformas

- Se contrata mediante Plan E2, el Desarrollo e Instalación de la infraestructura necesaria para ofrecer los servicios de Sede Electrónica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz acorde a la ley 11/2007. Este proyecto incorpora elementos y tecnologías necesarias para abordar otros proyectos (Almacenamiento compartido, balanceadores de aplicaciones, licencias de Servidores de Aplicaciones Javay Sistemas Operativos Linux.
- Con el objetivo de estandarizar y divulgar buenas prácticas en el desarrollo de software, se han realizado trabajos de estandarización de productos software, recopilación, definición y divulgación de procedimientos y normas internas.
- Dentro del plan para la mejora de la gestión y seguimiento de los proyectos informáticos, se ha adoptado el software RedMine <http://www.redmine.org/> , adaptadas diferentes metodologías para la Gestión de Proyectos, y formado al personal para su puesta en marcha.
- Se profundizado en la adopción de Grails como Framework de desarrollo Java, con el objetivo de mejorar la productividad y calidad de los desarrollos informáticos.
- Con el fin de unificar y simplificar la autenticación de los usuarios en las aplicaciones web municipales, se ha evaluado satisfactoriamnte el producto JA-SIG CAS <http://www.jasig.org/cas>, que progresivamente irá siendo implantado.

2.3.3 Servicio de Desarrollo de Servicios Municipales

Función pública

- Se ha desarrollado una página web para realizar la Encuesta de Comunicación Interna.
- Se ha añadido un nuevo tipo de impresora para la impresión de TMC y tarjetas de fichaje.
- Se han cargado para su consulta en la web las listas del censo electoral para las elecciones sindicales.
- Se ha trabajado en el desarrollo de la nueva Intranet
- Se han realizado transferencias de información al Archivo Administrativo

Educación.

- PROGRAMA VACACIONAL
 - Añadir en la aplicación la posibilidad de actividades con transporte, asignado las paradas correspondientes. Dichos datos son solicitados en las inscripciones.
 - Conectar la inscripción con las órdenes de ingreso.
 - Modificar los formularios para cumplir las normas de euskera, castellano
 - Listado diferenciados de N E E y con necesidades Sociales
- Se han cargado para su consulta en la web las listas de admitidos a las Escuelas Infantiles.
- Adaptaciones en la Gestión de Escuelas Infantiles para adecuarse a nuevos parámetros de baremación; nuevos datos de la solicitud.
- Gestión de escolares duplicados.
- Mejoras en varias funcionalidades de la Gestión de Escuelas Infantiles.
- Cambios en la facturación de Escuelas Infantiles.
- Adaptaciones en la Gestión de Programas Educativos para adecuarse a la inscripción vía Web.
- Seguimiento e implantación del desarrollo de la inscripción vía Web de los Centros Escolares en las Actividades de la Oferta Educativa, posibilitando la obtención de los Calendarios también por Internet.
- Análisis, desarrollo y posterior implantación de la aplicación de Tarjeta de Transporte Estudiantil, incluyendo la facturación de los recibos periódicos.

Tecnologías de la Información.

- Mejora del Gestor de contenidos añadiendo nuevas funcionalidades que permiten explotar mejor la información disponible.
- Mejora del sitio web tanto a nivel de presentación y enlace de contenidos como en velocidad de presentación de los mismos. Se han generado RSSs para Calendarios y áreas temáticas.
- Se ha publicado GEO Vitoria-Gasteiz, la nueva aplicación para el tratamiento de la información geográfica en el sitio web.
- Se ha publicado el nuevo apartado de la web "Áreas temáticas" agrupando toda la información del sitio web municipal en función de las áreas temáticas concretas.
- Se ha instalado un sistema de blogs como herramienta corporativa mediante el cual se han publicado diversos blogs en la web (Blog del Alcalde, Blog de Ataria, ...)
- Se ha desarrollado la comunicación con Euskotren para el envío de Tarjetas BAT mediante un servicio web.
- Se ha trabajado sobre GEO Vitoria-Gasteiz para añadirle la capacidad de presentación de información cartográfica propia o de otros proveedores según necesitemos. Además se ha trabajado en el enrutado basado en nuestra información geográfica, así como la presentación de las calles basada también en nuestra información.
- Diseño y elaboración de la FG Normativa
- Diseño y elaboración de la portada de la página web municipal
- Diseño y elaboración de banners de portada

- Diseño y elaboración de banners de menús contextuales
- Estudio para la publicación de contenidos de aplicaciones en la página Web e Intranet

Hacienda y Economía

- Envío a los ciudadanos de cartas por cambios en las tarifas del Impuesto de Vehículos de Tracción mecánica.
- Realización de la Campaña de Domiciliación Bancaria de vehículos.
- Obtención de datos para los servicios de Recaudación y Gestión Tributaria:
 - Referencias de censo de vehículos con bonificación de "vehículo histórico" cuyos titulares no estén empadronados en Vitoria-Gasteiz
 - Diferentes listados para la gestión de impuesto de vehículos.
 - Relación de propietarios afectados por deslinde en Otazu y Andollu.
 - Datos de actuaciones del Servicio Gestión Tributaria para su memoria (año 2009).
 - Datos de expedientes de deuda de dudoso cobro.
 - Datos para el estudio de la campaña de domiciliación de IBI y basuras.
 - Datos de exenciones de "Organismos oficiales" en IBI –urbana, rústica y vehículos (año 2009).
 - Listados de contraste de VELADORES y VADOS.
 - Extracción de datos para la memoria de Recaudación.
 - Detalle de liquidaciones del IIVTNU y de expedientes de transmisión cuya fecha de transmisión se corresponda con este año 2010.
 - Listado fallecidos 2009 con propiedades.
 - Datos para la memoria de Policía Local de denuncias.
 - Estadísticas de las denuncias leves, graves y muy graves por tramos de importes de los últimos tres años, pagadas y pendientes.
 - Diferentes datos de denuncias para la ponencia de Recaudación y para Policía Local
 - Datos del ICIO de los años 2005 a 2010 para la Comisión de Hacienda.
 - Referencias de IVTM con domicilios no coincidentes
 - Datos de vados y veladores para las comprobaciones de los censos.
 - Listados varios para el cargo de IAE
 - Extracciones varias para preparación de las Ordenanzas Fiscales de 2011 de los impuestos IBI, IVTM, Basuras,
 - Resúmenes de operaciones por datáfonos
 - Informes varios para un estudio económico de Alcaldía.
 - Listado sobre parcelas a nombre del Ayuntamiento.
 - Listados contables de gastos y remanentes.
- Proceso y envío de cartas de entregas a cuenta de IBI.

- Estudio, puesta a punto e implantación de diversos listados para ser impresos y ensobrados automáticamente con la ensobradora de Reprografía. Además se podrán obtener en PDF.
 - Proceso de Compensación de pagos en Tesorería
 - Proceso de emisión de Diligencias de Embargo
- Migración y cambio de versión de Cognos, de la 7.0 a la 7.4 y formación a usuarios.
- Consulta de incidencias de correspondencia de los envíos realizados de forma automática y semiautomática en el sistema de ingresos.
- Mecanización del proceso de envío automático de datos de vehículos y de IAE a través de editran para la DFA.
- Implantación de la aplicación de citas a Medio Ambiente con tipos de citas a Inspectores, Técnicos y Administrativos. Implantación de citas de Responsabilidad Patrimonial y Reconocimientos médicos de Función Pública. Adaptación y mejora de diversos procesos de esta aplicación.
- Análisis de requisitos, desarrollo e implantación de la nueva aplicación de multas incorporando el nuevo procedimiento sancionador en base a la nueva ley que exige su entrada en vigor el 25/5/2010. Se realizan las modificaciones necesarias para cumplir con los requisitos mínimos establecidos por la unidad de multas.
- Seguimiento de los diferentes procesos masivos: facturaciones, remesas bancarias, conciliaciones...
- Realización de los procedimientos almacenados necesarios para el espacio web de Hacienda, pruebas y gestión de las incidencias.
- Desarrollo de un editor de texto para las resoluciones de las denuncias y su posterior inclusión en las notificaciones.
- Segundos envíos de requerimientos de pago para organismos oficiales, aunque estén ya notificados.
- Estudio, evaluación e implantación del CSB-34 internacional para procevedores y su posterior implantación en producción.
- Campaña de domiciliación del IBI
- Carta de servicios de Gestión Tributaria.
- Carta de servicios de Recaudación, sin contar los indicadores de multas.
- Implantación de la conexión a las diferentes WEB´s de la DGT para los servicios de Gestión Tributaria, Recaudación y Policía Local.
- Implantación de PDA´s a Policía Local (Policías Locales y Vigilantes de Aparcamiento) junto con un sistema de procesos de denuncias de PDA´s que permite incorporar toda la información de las PDA´s al sistema de Multas, permitiendo además su cobro por cualquiera de los medios disponibles en el ayuntamiento y en las propias PDA´s.
- Nueva versión de los certificados de recaudación.
- Cambio en la selección de los cargos a ejecutiva y listados de datas.
- Modificaciones en SI2: Cargo fraccionamientos IBI 2010.
- Implantación de nuevos ingresos.
- Estudio de la incorporación de una nueva visión de los presupuestos en base a ejes y líneas de actuación en los informes contables.

- Análisis del proceso de Responsabilidad Patrimonial con la metodología de gestión basada en procesos a implantar en la e-administración
- Aplicación de Contrataciones
 - Adaptación a la nueva definición del fichero de comunicación de datos con la Junta Consultiva del Ministerio de Economía y Hacienda
 - Plantillas: modificaciones para adaptarlas al Fondo Especial para el empleo (2ª parte)
 - Incorporación del decreto de Agosto (Modificación de la ley de contrataciones públicas).
 - Plantillas: Notificación recurso, sustitución de la coordinadora de seguridad y salud.
 - Realización de consultas a medida.
- Aplicación de Reclamación Patrimonial
 - Incorporación de la nueva clasificación de motivos de reclamación.
 - Realización de nuevos documentos (Solicitud del informe al COJUA, Petición de informe a Departamento Municipal) y variaciones de plantillas ya existentes (Resolución definitiva).
 - Listado de decretos para secretaria (nuevo).
 - Otras modificaciones: Incorporación instructor, nuevo tipo de resolución definitiva, COJUA, etc.
 - Realización de consultas a medida.
- Aplicación de Pedidos de material de oficina
 - Análisis funcional de Pedidos de material de Oficina
 - Seguimiento del desarrollo como piloto de los proyectos desarrollados en tecnología Grails.

Centro de Estudios Ambientales

- Se ha desarrollado un servicio web para mostrar en la web de Ataria, los paisajes que forman sus visitantes respondiendo preguntas durante la visita.

Seguridad Ciudadana

- Se han iniciado los trabajos para acceder desde la aplicación GEMYC a información relevante de la red corporativa

Cultura

- Se ha preparado la votación popular de carteles de La Blanca y Carnavales.
- Contratación de una herramienta de gestión de equipos informáticos para bibliotecas y mediatecas

Intervención Social

- Se ha publicado "Tu altavoz", una versión del buzón ciudadano para el público adolescente.
- Envío de la información sobre las AES al Gobierno Vasco.
- Adaptación de las Ayudas Económicas (AES, RGI, PCV, Subsidio de Monoparentales) a los correspondientes Decretos reguladores.
- Procesos para la renovación de las RGI
- Adaptación de las AES para el pago único

- Obtención de datos para iniciar de oficio la PCV
- Adaptación de expedientes TEPA a la nueva situación.
- Nuevas funcionalidades para aplicaciones externas relacionadas con la tarjeta TUG.
- Nuevas funcionalidades para la carga de datos de pagos de AES, provenientes del IFBS.
- Mejoras en los módulos de Gestión de Ayudas y de Registro Familiar
- Mejoras en las Notificaciones de Ayudas Económicas como consecuencia del nuevo sistema de Correspondencia.
- Actualizar el Manual de Procedimiento de GESIS, y las plantillas utilizadas para calcular la RPC y los precios públicos
- Desarrollo e implantación de gestión de Citas particularizada para GESIS
- Análisis del módulo SEME y seguimiento de su desarrollo
- Seguimiento del proyecto de Desarrollo de mejoras de GESIS: Mejoras en Registro Familiar, Nueva Gestión de Incidencias de PAD.
- Soporte y gestión de incidencias de Educación de Calle
- Soporte y gestión de incidencias de Centros Socioculturales de Mayores
- Soporte y gestión de incidencias de la aplicación de Modificaciones a Presupuesto

Servicios Generales

- Se ha publicado el nuevo apartado de la web "Sala de prensa" para centralizar la difusión de información a los medios de comunicación.
- Diseño y elaboración de vídeos promocionales
 - Navidad
 - Año nuevo
 - Apartado cultural
 - Ataria 1
 - Ataria 2
 - Emprendedores
 - Busca tu ruta
 - Salas de encuentro
 - Cursos artísticos y culturales
 - Exposiciones y espectáculos
 - Teatros
 - Red de bibliotecas
 - Centros cívicos
 - Cuentos

- o Ecos de tu ruta
- o Programación parque de navidad
- o Programación parque infantil títeres
- o Belén
- o Navidad Vitoria Olentzero
- o Reyes Magos
- o Pista de hielo
- o Fiesta infantil
- o Mercado de trueque
- o Nieve

Ensanche 21

- Se han cargado para su consulta en la web las listas de admitidos, excluidos y adjudicatarios de sorteos de viviendas
- Implantación de la aplicación "Sorteo de Viviendas" y realización y seguimiento de un sorteo paralelo para su aprobación definitiva. Realización completa del sorteo del 25 de noviembre con el nuevo aplicativo. Ejecución del sorteo en diciembre del 2010

Deporte

- Proceso de generación de una carta a los Abonados a las Instalaciones Deportivas Municipales que aún no tienen TMC
- Gestión de las altas de abonados y abonos mediante Órdenes de Ingreso. Gestión de dichas Órdenes de Ingreso.
- Soporte y gestión de incidencias del Programa Terapéutico
- Análisis de la nueva aplicación de Programa Terapéutico y seguimiento de su desarrollo
- Seguimiento del desarrollo del módulo de Reservas de las Federaciones, así como su implantación

Relaciones Ciudadanas, Centros Cívicos

- Se han desarrollado nuevos procedimientos en la aplicación de la Tarjeta Municipal Ciudadana para la validación de accesos en los tornos mediante el número de serie de la tarjeta y accesos desde el BAKH.
- Mejoras en el sistema MAE relacionadas con Actividades, Campañas, Plazas libres, Venta de Entradas, Tipos de Instalaciones y reservas de instalaciones, tanto vía Web como presencialmente.
- Mejoras relacionadas con el Control de Accesos.
- Mejoras relacionadas con extracción de datos para estadísticas de Reservas.
- Seguimiento del desarrollo de la posibilidad de obtener vía Web listados de alumnos inscritos en Actividades, así como su implantación
- Análisis de requisitos de la nueva aplicación de Campañas

Promoción Económica y Planificación Estratégica

- Se ha publicado el nuevo sitio web de Turismo.
- Soporte y gestión de incidencias de la aplicación "Gestión de Actividad Congresual"

- Mejoras en el módulo de Agenda del sistema EKI.
- Mejoras varias del sistema EKI.
- Mejoras en el buscador de cursos de la Web.
- Seguimiento del desarrollo de las correcciones a los cubos COGNOS.
- Recepción, validación e implantación de la página web Álava Emprende

AMVISA

- Declaración de anual y semestral, y de morosos de URA para el Gobierno Vasco.
- Extracción de datos con los establecimientos hosteleros para estudios posteriores.
- Extracción de datos de los diferentes ingresos de AMVISA para las auditorias.
- Extracción de datos para el PIAA.
- Declaración semestral de URA
- Recepción, validación e implantación de la página web PIAA

TUVISA

- Tarjeta PASE: modificaciones en los requisitos de la aplicación.

Además de todo lo anterior, se han realizado trabajos no adscritos de forma directa a los departamentos municipales:

- Realización de cambios en las aplicaciones para acomodarlas a cambios tecnológicos, y a cambios orientados a mejorar el rendimiento y/o el mantenimiento de las aplicaciones
- Atención al usuario y resolución de las incidencias detectadas por malfuncionamiento de las aplicaciones
- Detección y corrección de problemas latentes antes de que los detectaran los usuarios
- Ofrecimiento de formación periódica sobre las aplicaciones a los usuarios
- Colaboración con el Gobierno Vasco en el foro interadministrativo así como en materia de planificación de ayuntamientos en el ámbito de Intervención Social.
- Implantación de metodología de gestión de proyectos en todas las áreas del Servicio.
- Asistencia a Cursos
 - Formación en framework de desarrollo Grails
 - Formación de los jefes de proyecto en Gestión de proyectos
 - Formación en herramienta de gestión de proyectos Readmine
 - Formación en la herramienta Cognos
- Participación como ponentes
 - EUDEL. En a sesión del Seminario Vasco de Derecho Local, con el tema E-Administración. Administración electrónica y administración local, análisis de experiencias
 - SOCINFO. La Sociedad de la Información en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
- Participación en el Grupo de Trabajo de INTEROPERABILIDAD Y COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVA dentro del Plan de Innovación Pública (PIP) del Gobierno Vasco

2.3.4 Servicio de Desarrollo para la Tramitación

Función Pública

- Gestión Integral de personal.
 - Nueva funcionalidad para la reasignación de las personas en listas sin tener en cuenta las situaciones de Baja.
 - Ajustes y adaptaciones de nuevas necesidades para el módulo de altas y bajas de contratos. Conexiones con listas de contratación.
 - Unificación y explotación de ITTXARTELAS de listas de contratación y empleados municipales.
 - Cambio de diseño de ficheros de comunicación con Hacienda Foral modelo 190 IRPF
 - Fichero Fan supresión del epígrafe general de baja y aplicación del individual correspondiente
 - Estudio y desarrollo fichero afiliación a la Seguridad Social (AFI)
 - Rebaja salarial por ajuste presupuestario incluyendo bajas de enfermedad con % de reducción
 - Elecciones sindicales noviembre 2010
- Aplicación de Procesos selectivos
 - Finalización del análisis, desarrollo y pruebas.
 - Implantación procesos selectivos vía intranet

Educación.

- PROGRAMA VACACIONAL
 - Añadir en la aplicación la posibilidad de actividades con transporte, asignado las paradas correspondientes. Dichos datos son solicitados en las inscripciones.
 - Conectar la inscripción con las órdenes de ingreso.
 - Modificar los formularios para cumplir las normas de euskera, castellano
 - Listado diferenciados de N E E y con necesidades Sociales

Tecnologías de la Información.

- Proyecto de Reingeniería de Procesos
 - Adjudicación del proyecto de la reingeniería.
 - Planificación del proyecto, lanzamiento del mismo y realización de las primeras tareas en los 3 ámbitos: Puesta en marcha de la plataforma, implantación de procedimientos, gestión del cambio.
 - Concreción de las familias de los procedimientos y la estructura de los metadatos.
- PADRON
 - Modificación del procedimiento de Bajas de oficio, ajustes en la providencia y generar una nueva notificación última del proceso

- Desarrollo e implantación del proceso entero del Procedimiento de Comprobación periódica de la residencia de los extranjeros que no están obligados a renovar su inscripción padronal (NO ENCSARP)
- Ajustes al volante de padrón para aceptar la mano de 4 posiciones y modificación en las impresiones (volante etiquetas...).
- Trabajos relacionados para intervención social:
 - Solicitud de terceros con bajas de oficio
 - Cruce de terceros solicitando los domicilio de empadronamiento.
 - Cruce de terceros solicitando si están de baja y diferenciando los fallecidos con sus fechas
 - Cruce de terceros para la tarjeta de estacionamiento
- Peticiones de ETXEBIDE para comprobación de empadronamiento
- Comunicación con el INE: Procedimiento para envío de cartas mensuales (E144) por discrepancias en las bases de datos por el dni
- Revisión del procedimiento de bajas de oficio, Análisis y desarrollo, para unificar criterio de tutores, conectar terceros y registrarlos como tal.
- Preparación del volante para la sede electrónica
- Cruce de terceros de intervención social domicilio, barrio e unidad de base.
- Peticiones de Intervención Social para comprobación de datos de padrón
- Registro Presencial y Telemático
 - Paso a la versión 1.2.1 y validación, Conexión con la aplicación de correspondencia.
 - Nuevas funcionalidad de consultas consolidadas para el ciudadano y para intranet.
 - Ejecución del plan de proyecto año 2010 con corrección de incidencias funcionales.
- LIBRO DE CONTRATACIÓN
 - Consulta del libro por las fechas del sobre C, y por la B y C
- CORRESPONDENCIA
 - Optimizar las funciones de trabajo tanto para la empresa distribuidora de la correspondencia como para los usuarios.
 - Mejoras en las consultas añadiendo parámetros nuevos tanto de entrada como de salida.
 - Rutinas de consulta de imágenes desde otras aplicaciones.
 - Peticiones de rutinas para expedientes, rutinas de alta detalle con tercero
 - Mejoras códigos postales, consultas, autorizaciones a orgánicos
 - Consulta de las imágenes de los acuses por lote o por dpto..
- TERRITORIO y TERCEROS
 - Rutinas para la conexión con la sede electrónica

- Nuevos procesos de generación de ficheros de Calle-Portal para GIS con Oficinas de Atención, de Calles para GSA's
- Adaptación del territorio para visualizar la mano de 4 (Getaria 15) en consulta e impresión
- Sistema de Información Geográfica
 - Estudio de evolución del sistema a versión 9.3
 - Inventario interno de capas y servicios existentes.
 - Preparación de máquinas virtuales para el proceso de migración
 - 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.
 - 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 adjudicatorias de estudios y/o proyectos en el Territorio de Vitoria-Gasteiz.
- Estadísticas de Atención ciudadana
 - Rehacer los listados para que entre la nueva oficina de atención
 - Modificar la aplicación para que la use el OMIJ , incluir nuevo parámetros.
 - Creación de catálogos y cubos diferenciados.

Hacienda y Economía

- Análisis del proceso de Responsabilidad Patrimonial con la metodología de gestión basada en procesos a implantar en la e-administración
- Aplicación de Contrataciones
 - Adaptación a la nueva definición del fichero de comunicación de datos con la Junta Consultiva del Ministerio de Economía y Hacienda
 - Plantillas: modificaciones para adaptarlas al Fondo Especial para el empleo (2ª parte)
 - Incorporación del decreto de Agosto (Modificación de la ley de contrataciones públicas).
 - Plantillas: Notificación recurso, sustitución de la coordinadora de seguridad y salud.
 - Realización de consultas a medida.
- Aplicación de Reclamación Patrimonial
 - Incorporación de la nueva clasificación de motivos de reclamación.
 - Realización de nuevos documentos (Solicitud del informe al COJUA, Petición de informe a Departamento Municipal) y variaciones de plantillas ya existentes (Resolución definitiva).
 - Listado de decretos para secretaria (nuevo).
 - Otras modificaciones: Incorporación instructor, nuevo tipo de resolución definitiva, COJUA, etc.
 - Realización de consultas a medida.
- Aplicación de Pedidos de material de oficina

- o Análisis funcional de Pedidos de material de Oficina
- o Seguimiento del desarrollo como piloto de los proyectos desarrollados en tecnología Grails.

Medio Ambiente y Sostenibilidad

- Licencias Clasificadas (aplicación actual)
 - o Incorporación de los cambios de titularidad en expediente propio de licencia de actividad/apertura.
 - o Nueva plantilla de Petición de informes previos.
 - o Realización de consultas a medida y actividades por ubicación para Memoria 2009 departamental.
- Licencias Clasificadas (Aplicación nueva)
 - o Seguimiento del desarrollo y definición de la nueva aplicación.
 - o Implantación de la aplicación j2ee de Licencias Clasificadas para su puesta en marcha en el año 2011.
- Aplicación de Gestión Integral del Vertedero de Gardelegui
 - o Reunión de lanzamiento y comienzo de la definición de Análisis de requisitos
 - o Análisis funcional en comunicación continua con Gobierno Vasco para el intercambio de documentos relacionados con el proceso de vertidos.
 - o Seguimiento del proyecto y análisis del sistema.
 - o Desarrollo del aplicativo.
- Expedientes sancionadores
 - o Separación de los expedientes de requerimientos y de clausura de los expedientes sancionadores.
 - o Nueva plantilla Providencia horario.
 - o Se ha respondido a solicitudes puntuales de información para Memoria 2009 departamental
 - o Realización de las plantillas de clausura de lonjas y actividades sin licencia.
 - o Suspensión del pago de las sanciones hasta sanción definitiva (nuevo proceso batch).
 - o Incorporación del pago fraccionado
- Base de datos de Hostelería
 - o Estudio de ofertas y lanzamiento del proyecto.
 - o Colaboración en la definición de la base de datos para la recopilación de información durante el trabajo de campo previsto durante el año 2011.
- Expedientes Varios
 - o Estudio funcional de Expedientes Varios, contrastado con el usuario, la nueva aplicación sustituirá a la Base de datos RIS.
- Aplicación de Infraestructuras de Telecomunicaciones
 - o Implantación de la aplicación de Intranet en producción.
 - o Implantación de contenidos relacionados y visor en Internet.

Centro de Estudios Ambientales

- Proyecto Humboldt
 - Colaboración en la elaboración de la documentación necesaria
 - Entrega de los metadatos para la armonización.
 - Recepción del trabajo realizado por Indra (datos armonizados).
 - Colaboración con el CEA para la gestión de sus metadatos hasta la implantación de GeoNetwork.
- Proyecto Mugagabe
 - Colaboración en la elaboración de la documentación necesaria
 - Recepción de la máquina virtual donde está la aplicación piloto de vías ciclistas ya desarrollada y cierre de proyecto.
- Huertos de Ocio
 - Reuniones de seguimiento del desarrollo de la aplicación.
 - Implantación en producción vía Intranet.

Salud y consumo

- Aplicación de Condiciones Higiénico Sanitarias
 - Completar el desarrollo con el tratamiento de las plantillas basado en GenDoc
 - Ampliación de acceso a los técnicos de Intervención Social
 - Completar el desarrollo con la implementación de peticiones de los usuarios
 - Reuniones para la recogida de requerimientos para dos nuevas aplicaciones, complementarias de la existente, que incorporan utilidades para el área veterinaria: censo de establecimientos y campañas del Área Sanitaria.
- Licencia tenencia perros
 - Estudio funcional de Licencia para tenencia de perros, para aplicación piloto de Grails
- Establecimientos: auditorias e inspecciones
 - Carga de auditoria externa en la base de datos Access.
 - Estudio funcional de Área Sanitaria con el censo de establecimientos, contrastado con el usuario; la nueva aplicación sustituirá a la Base de datos Access existente.
- Expedientes sancionadores
 - Adaptación de las plantillas a la nueva imagen corporativa.
 - Incorporación de plantillas para el maltrato animal.

Seguridad Ciudadana

- Aplicación de expedientes sancionadores
 - Agilización de las funciones de tramitación (alta directa de expedientes, inspecciones, etc.)
 - Nueva plantilla remisión total drogas.
 - Realización de consultas a medida (drogas).

Urbanismo – Planificación

- Aplicación de Licencias de Obra Mayor y Menor
 - Desarrollo de mejoras en Licencias de Obras:
 - Inserción del código de barras en las Notificaciones.
 - Revisión y realización de algunas plantillas, a petición de Edificaciones.
 - Ampliación en Licencias de Obras:
 - Tramitación conjunta de apertura simplificada y obras.
 - Relación con expedientes de aplicaciones nuevas
- Aplicación de Disciplina Urbanística y aplicaciones de Licencias de Obra
 - Conexión entre los expedientes de Disciplina Urbanística y los de Obra Mayor y Menor
- Aplicación de Apertura Simplificada
 - Obtención de plantillas mediante GENDOC.
 - Seguimiento del desarrollo de Apertura Simplificada
 - Formación y puesta en marcha de la aplicación j2ee
- Aplicación de Consultas urbanísticas
 - Incorporación de la fecha de solicitud del ciudadano.

Urbanismo - Infraestructuras

- Proyecto Vía Pública Digital
 - Adjudicación y Lanzamiento del proyecto
 - Reuniones para el seguimiento y la definición y análisis de los dos subproyectos :
 - Desarrollo de la aplicación GIS para dar soporte a la gestión interna y externa de los activos gráficos en la vía pública incorporando la definición de los seis grupos de información para la elaboración del modelo de datos.
 - Definición y análisis de los procedimientos administrativos correspondientes a los procedimientos administrativos del Servicio de Vía Pública para su posterior implantación y automatización, dentro de la plataforma de tramitación electrónica
 - Recepción e implantación en una máquina de desarrollo con los cinco módulos desarrollados de los que se compone el proyecto.
 - Colaboración para la preparación de los cursos de formación y difusión del proyecto.

Promoción Económica y Planificación Estratégica

- Aplicación de Expedientes sancionadores
 - Análisis para la incorporación de los expedientes sancionadores procedentes de la Venta ambulante.

Ensanche XXI

- Implantación de la aplicación informática de sorteo de viviendas para Ensanche 21
- Realización del ciclo completo del sorteo del 30 de Noviembre con la nueva aplicación informática.
- Ejecución del sorteo en diciembre del 2010.

3 Departamento en cifras

3.1 Administración General

- En 2010, 104 empresas fueron proveedoras de suministros y servicios del departamento, lo que supuso un gasto de 7.218.737,73 €(el total de las facturas asciende a 8.873.596,58 €). El 17 % de estas empresas facturaron entre 6.000 € y 15.000 €, sobrepasando esta cifra el 44%. Atendiendo a la cuantía de la factura, destacan dos empresas: la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos y SIC Servicios Informáticos y Consulting, que superaron el millón setecientos mil euros. Le siguen, Telefónica de España SAU, Deusto Sistemas S.A., ECNA INFORMATICA S.L., e IBERMÁTICA.
- Tramitación de 44 expedientes de contratación, 14 de ellos de suministros, y 30 de servicios.
- Gestión de fianzas y devolución definitiva de 35 de ellas.
- Pago de 650 facturas.
- Validación de 21.093 altas en terceros, 27.012 modificaciones, 22.155 altas domicilios bancarios, 48.142 altas domicilios notificación, lo que supuso escanear un total de 61.642 documentos.
- Alta de 8 calles, 114 portales, 5.696 unidades, 359 edificios catastrales y 7.042 unidades catastrales lo que supuso escanear un total de 2.606 documentos

3.2 Padrón y elecciones

La cifra de padrón que se obtuvo a fecha 1 de enero de 2011, situó en 240.580 el número de habitantes de la capital alavesa. Este mismo dato a fecha 1 de enero de 2010 fue 239.361 habitantes empadronados.

En cuanto a los principales movimientos del Padrón municipal, en 2010:

- Se produjeron 12.053 altas, 10.843 bajas y se registraron 23.463 cambios de domicilio
- Se iniciaron 3.122 expedientes de bajas de oficio. Finalizaron 1.765 expedientes con baja por inscripción indebida y 1.357 por otras causas como baja a otro municipio, cambio de domicilio...

Otros datos relevantes de la actividad del Padrón municipal:

- Se emitieron 2.151 certificados de padrón (de investigación de archivo) y 241.487 volantes de padrón, de los que 20.328 se descargaron directamente de la Web municipal
- Se gestionaron 552 inscripciones de personas empadronadas en municipios diferentes a los declarados.
- Se gestionaron propuestas de baja por cambio de residencia a otros Municipios, formuladas por el INE: 3.850
- Se gestionaron propuestas de baja por inscripción en Consulados, formuladas por el INE: 123
- Se gestionaron 44 casos de duplicidad intermunicipal de inscripciones padronales
- Se comunicó a las personas extranjeras no comunitarias la caducidad de sus inscripciones padronales: 4.617. Además, se incoaron 1.095 expedientes de Baja por Caducidad y se dictaron 675 resoluciones de baja por este motivo.
- Se incoaron 626 expedientes de Confirmación de Residencia a personas extranjeras de la Unión Europea o con Permiso de Larga Duración, por tener Tarjeta de Residencia sin renovar de más de cinco años o por no estar inscritas en el Registro Central de Extranjeros. Se finalizaron los expedientes con 458 expedientes de Baja por Inscripción Indebida.
- Se gestionaron 34 bajas de personas extranjeras con expulsiones ejecutadas a su país de origen.

- Se gestionaron 12 bajas de personas extranjeras por retorno voluntario a su país de origen.
- Se actualizaron 1.142 documentos de identificación de personas extranjeras que han obtenido permiso de residencia.
- Se actualizaron 3.167 documentos de nacionales que han obtenido el documento nacional de identidad.
- Se requirió a 719 ciudadanos españoles mayores de 16 años sin documento de identidad para su actualización y se gestionaron 712.
- Se actualizaron estudios finalizados de 3.108 personas

3.3 Servicios de propósito general

Dentro de los servicios de propósito general, destaca la correspondencia; se realizaron 1.189.845 envíos que supusieron un gasto de 1.643.316,06 € lo que representó un ligero aumento frente a los 1.657.706 € del 2009.

Registro General	2006	2007	2008	2009	2010	Variación último año
Entradas Externas	150.186	160.980	169.768	174.839	161.358	-7,71%
Entradas Internas	2.072	19.069	1.969	1.815	1.840	1,37%
Total entradas	152.258	162.886	171.737	176.654	163.198	-7,61%
Salidas Externas	89.184	94.511	101.835	116.993	109.856	-6,10%
Salidas Internas	6.651	6.994	7.412	8.723	7.814	-10,42%
Total salidas	95.835	101.505	109.247	125.716	117.370	-6,63%
Total	248.093	264.391	280.984	302.370	280.868	-7,11%

Tabla 2. Operaciones del Registro General.

En la misma tendencia de años anteriores, en el 2010 el número de publicaciones disminuyó. En total, se publicaron 1.440 anuncios en el BOTHA, 188 menos que en 2009. Esta disminución, supuso una minoración del gasto que bajó hasta los 50.419 €, lo que representó un descenso del 37% respecto de los 81.005 € de 2010. Las razones de esta considerable disminución con respecto al 2009 provienen de un menor número de anuncios del Departamento de Urbanismo, aprobaciones de planes urbanísticos, con tarifa de pago.

Por otra parte bajan las cifras, se produjo un ligero descenso del 7,32%, en los anuncios expuestos en el Tablón de anuncios alcanzándose la cifra de 6.297 anuncios tanto municipales como extramunicipales.

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 2010 se observó una disminución de los contratos registrados: de 167 contratos en 2009 se pasó a 130 en 2010 con un total de 732 plicas presentadas frente a las 858 del año anterior.

3.3.1 Servicio de Información

En 2010 hemos superado las dos millones ochocientas 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 116.000 consultas respecto de 2009.

Las consultas atendidas a través de la Web aumentaron un 16,65% en 2010. 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
2005	591.029	404.019	177.613	17.668	1.190.329
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
Variación último año	16,65 %	-19,88 %	-7,35 %	-42,13 %	3,92 %

Tabla 3. Atenciones.

3.3.2 Oficinas de Atención Ciudadana

El departamento disponía en 2010 de una red de 13 oficinas, una situada en la propia Casa Consistorial y las otras en el Palacio Europa y 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 593.060 solicitudes ciudadanas, repartidas según se refleja en el gráfico siguiente. Destaca que el 20% de las atenciones se registraron en la oficina de Plaza España. La oficina de Ibaiondo se inauguró el 5 de marzo de 2010

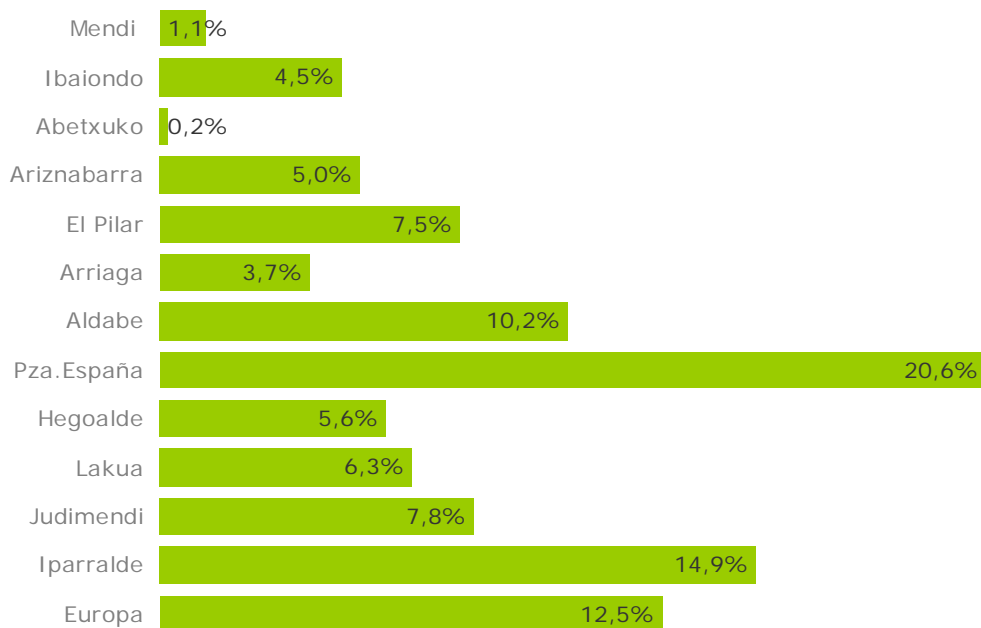


Gráfico 1 Porcentaje de atenciones por oficina.

La media de atención en las oficinas de Atención Ciudadana (sin tener en cuenta la oficina de Abetxuko) es de 24.711 consultas persona al año, con una media de 2.059 consultas/mes, lo que significa que atienden aproximadamente una media de 13,72 consultas por hora. Esta es una cifra bastante significativa teniendo en cuenta que las consultas no son informativas, sino que muchas veces llevan asociada una gestión larga. Desde marzo del 2010 las oficinas del Europa e Iparralde disponen de un gestor de colas y la de Pz.España desde finales de abril. En los informes del 2011 se incorporarán datos del Q-Matic.

El mayor número de consultas atendidas por persona ha estado registrado en la oficina del Iparralde, Plaza de España, Aldabe, Ariznabarra, Europa, Judimendi, Arriaga, El Pilar, Lakua, Hegoalde, Ibaiondo, Mendizorroza y Abetxuko. Esta es una cifra elevada, especialmente si tenemos en cuenta que muchas consultas no fueron sólo informativas, sino que implicaron una gestión/tramitación interna.

	EUROPA	ARRIAGA	MENDIZORROZA	EL PILAR	ARIZNABARRA	ABETXUKO	IBAIONDO	IPARRALDE	JUDIMENDI	LAKUA	HEGOALDE	OLAGUIBEL 2	ALDABE	TOTAL
Enero	5.091	1.574	305	3.115	2.452	112	0	8.466	3.469	3.241	2.566	9.103	4.673	44.167
Febrero	6.096	1.995	303	4.444	2.437	142	0	9.207	4.897	3.750	2.579	9.086	5.283	50.219
Marzo	8.787	1.845	608	4.909	2.873	158	3.475	7.871	5.651	4.055	3.383	11.782	5.920	61.317
Abril	7.137	2.075	477	4.079	2.960	87	2.969	7.803	4.546	2.952	2.916	8.986	5.686	52.673
Mayo	9.007	3.025	481	4.458	4.065	118	3.927	10.442	5.500	4.359	3.907	10.717	6.722	66.728
Junio	7.061	2.822	673	4.106	3.208	136	3.516	9.482	4.672	4.122	3.681	10.976	6.079	60.534
Julio	6.051	2.269	1.081	4.850	2.118	122	3.095	8.122	4.203	3.408	3.051	11.088	5.472	54.930
Agosto	7.027	0	762	0	0	0	0	0	0	0	0	12.665	0	20.454
Septiembre	5.665	1.818	844	3.608	2.081	134	2.845	8.303	3.706	3.943	3.678	10.758	5.415	52.798
Octubre	3.788	1.563	486	3.472	2.202	75	2.126	5.578	2.979	2.382	2.790	8.895	5.055	41.391
Noviembre	4.124	1.704	258	3.846	3.089	85	2.555	6.786	3.439	2.649	2.576	9.425	4.925	45.461
Diciembre	4.453	1.465	462	3.390	2.100	99	2.291	6.119	3.358	2.513	2.219	8.784	5.135	42.388
	74.287	22.155	6.740	44.277	29.585	1.268	26.799	88.179	46.420	37.374	33.346	122.265	60.365	593.060

Tabla 4. Consultas por mese y oficinas en las OAC

Si nos centramos en las consultas realizadas en las OAC por temas, el 62% 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 14% 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 7% 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 5% 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 4% de las consultas son las referidas al Departamento de Intervención Social.

El 1% 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 2% de las consultas son de temas Extramunicipales con temas de otras administraciones (DFA y Gobierno Vasco) u otras entidades de la ciudad.

Por último, el 1% de las consultas son las referidas al Departamento de Policía Local que este servicio engloba los siguientes temas: Atestados, Tarjetas OTA, Certificados, Reclamaciones.

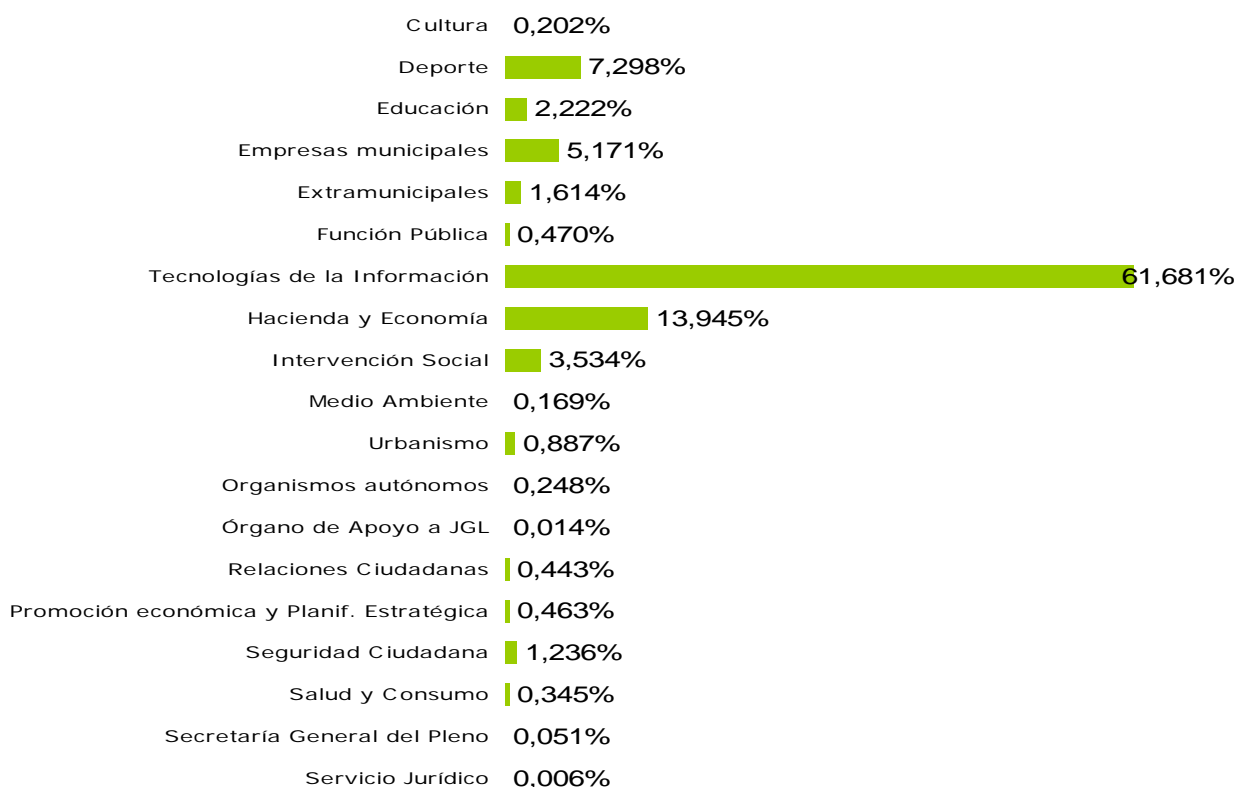


Gráfico 2. Consultas por temas realizadas en las OAC.

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 Plaza España, 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 65,74% de las visitas. Plaza España, Iparalde y Europa fueron los centros de mayor tránsito.

	Europa	Iparalde	Judimendi	Lakua	Hegoalde	Pza.España	Aldabe	Arriaga	El Pilar	Ariznabarra	Abetxuko	Mendi	Ibaiondo	TOTAL
8,30-9,30h	401	5	3	1	2	8.763	0	13	4	39	0	2		9.233
9,30-10,30h	11.677	13.510	6.497	5.567	5.332	18.284	8.796	3.534	6.456	4.275	0	515	3526	87.969
10,30-11,30h	13.473	14.766	7.760	5.801	5.453	23.687	9.568	3.349	7.166	4.902	0	682	3942	100.549
11,30-12,30h	14.990	15.670	8.580	6.097	5.496	25.867	10.906	3.154	7.921	4.793	291	890	3957	108.612
12,30-14,30h	14.751	17.645	9.224	6.206	6.373	29.269	12.451	3.304	8.574	5.239	501	883	4746	119.166
16,30-17,30h	4.783	8.163	3.520	3.582	3.076	5.133	5.364	1.850	3.630	2.753	122	991	2267	45.234
17,30-18,30h	6.849	9.242	4.838	4.719	3.540	5.842	6.283	2.305	5.076	3.600	169	1309	3474	57.246
18,30-19,30h	6.851	8.648	5.265	4.922	3.615	4.452	6.552	3.604	5.202	3.729	120	1078	4271	58.309
Otros	512	530	733	479	459	968	445	1042	248	255	65	390	616	6.742
	74.287	88.179	46.420	37.374	33.346	122.265	60.365	22.155	44.277	29.585	1.268	6.740	26.799	593.060

Tabla 5. Consultas por tramos horarios en las OAC.

3.3.3 Teléfono 010

El número total de llamadas contestadas por el servicio de atención telefónica 010 fue de 224.847

	2006	2007	2008	2009	2010
Enero	13.908	19.699	19.617	19.628	20.046
Febrero	11.163	17.710	18.433	18.964	18.859
Marzo	13.787	22.847	15.904	19.081	19.709
Abril	9.743	16.971	21.184	15.447	15.000
Mayo	15.567	32.595	21.024	20.228	20.447
Junio	20.348	33.662	22.129	22.629	22.059
Julio	17.881	33.502	20.201	23.152	19.135
Agosto	12.128	19.340	11.575	12.571	13.002
Septiembre	22.779	36.421	23.454	29.083	25.684
Octubre	18.189	33.973	17.843	20.826	16.286
Noviembre	19.228	34.324	16.695	20.061	16.991
Diciembre	18.078	25.746	19.332	21.528	17.629
Total	192.799	326.790	227.391	243.198	224.847

Tabla 6. Comparativa de llamadas atendidas por mes.

3.3.4 Web

La Web se ha convertido en el canal más utilizado por el ciudadano. De hecho, con más de 1.974.422 sesiones, la Web canalizó el 70,70% del total. En el siguiente gráfico se reflejan las áreas temáticas más recurrentes en las consultas del ciudadano.

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.

Aun así, la Web destacó en 2010 por su papel informador, patente por el elevado número de páginas mostradas y de documentos informativos descargados. En 2010 se mostraron 7,38 páginas por sesión, frente a las 9,26 de 2009, y se descargaron más de 3.597.000 documentos.

	Sesiones	Páginas por sesión	Páginas mostradas	Documentos descargados
2005	591.029	16	9.630.926	378.433
2006	972.756	11,5	11.306.490	471.155
2007	1.450.187	8,86	12.859.918	826.649
2008	1.710.227	8,49	14.527.783	803.163
2009	1.692.576	9,26	15.681.694	1.079.039
2010	1.974.422	7,38	14.589.836	1.519.169

Tabla 7. Indicadores relativos al aspecto informador de la Web.

ACCESOS WEB (Páginas más visitadas en 2010)

	Página	Accesos
1	Home	1603905
2	Temas	314888
3	Actividades en Centros Cívicos	229748
4	Foro de vivienda	173219
5	Vivienda	150989
6	Buzón ciudadano	152506
7	Red de autobuses urbanos	137538
8	Mi Ayuntamiento - Servicios online	133255
9	Reserva de instalaciones	93607
10	Callejero	80486
11	Licitaciones y Contratos del Ayuntamiento	78275
12	Centros cívicos e instalaciones deportivas - Presentación	77018
13	Red de teatros	72695
14	Oferta municipal de empleo - Procesos selectivos activos	65813
15	Empleo y formación	65170
16	Consulta e inscripción de actividades 2010-2011.Listado actividades	63621
17	Trámites	42495
18	Agenda	41864
19	CETIC (Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación)	41531
20	Ataria	36995

Servicios	2006	2007	2008	2009	2010
Buzón Ciudadano	4.705	3.297	14.514	18.464	13.578
Volantes de padrón	10.245	12.648	17.157	22.212	20.328
Consulta censo electoral	-	2.792	2.040	-	-
Inscripciones Oferta Pública de Empleo	-	3.767	295	657	71
Solicitudes a Programa Vacacional				354	416
Anotaciones en Registro telemático				37	9
Pago electrónico de recibos	9.460	20.833	27.373	31.582	41869
Justificantes de pago de recibos y multas	9.329	13.210	20.886	18.236	18595
Copias de Recibos	493	992	1.541	4.429	1.578
Listados de recibos por año	31	123	81	103	73
Certificados de alta en impuestos	406	547	1.123	841	589
Acceso, modificación y simulación de situaciones en las listas de contratación	3.250	6253	10.595	26741	24.650
Compra de entradas del Teatro Principal	22.655	26.738	22.429	29277	31.343
<u>Actividades de los centros cívicos e instalaciones deportivas municipales</u>					
Inscripción al sorteo	11.547	12.481	12.892	12.408	14.520
Inscripción a las actividades	10.346	15.233	19.977	19.388	22.591
Consultas de inscripciones	-	13.176	24.736	10.522	17.429
Reserva de instalaciones	-	-	-	11.112	21.484
Consultas de reservas	-	-	-	343	876
Reservas federadas de fin de semana					2.336
Listados de participantes en actividades de CCEID					100
Inscripciones a la oferta Educativa (Centros Escolares)					
Inscripción a las actividades					2.300
Listados de participantes					102
Buscador de cursos de Empleo					25.656
Cálculo ficticio de cuotas de Abonados					1.429
Sesiones WiFi	-	68	696	7790	39.359
Mensajes en los foros	-	6.945	14.995	23.612	13.027
Solicitudes a Programa Vacacional				354	416
Anotaciones en registro Telemático				37	9
Servicios totales realizados a través de la Web	95.388	164.481	232.600	285.857	314.733
% Incremento anual	54%	73%	41%	23%	10%
Incremento neto	33.520	69.453	67.759	53.257	28.876

Tabla 8. Indicadores relativos al aspecto tramitador de la Web.

3.4 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, 3121, se redujo levemente frente a los niveles de años anteriores.

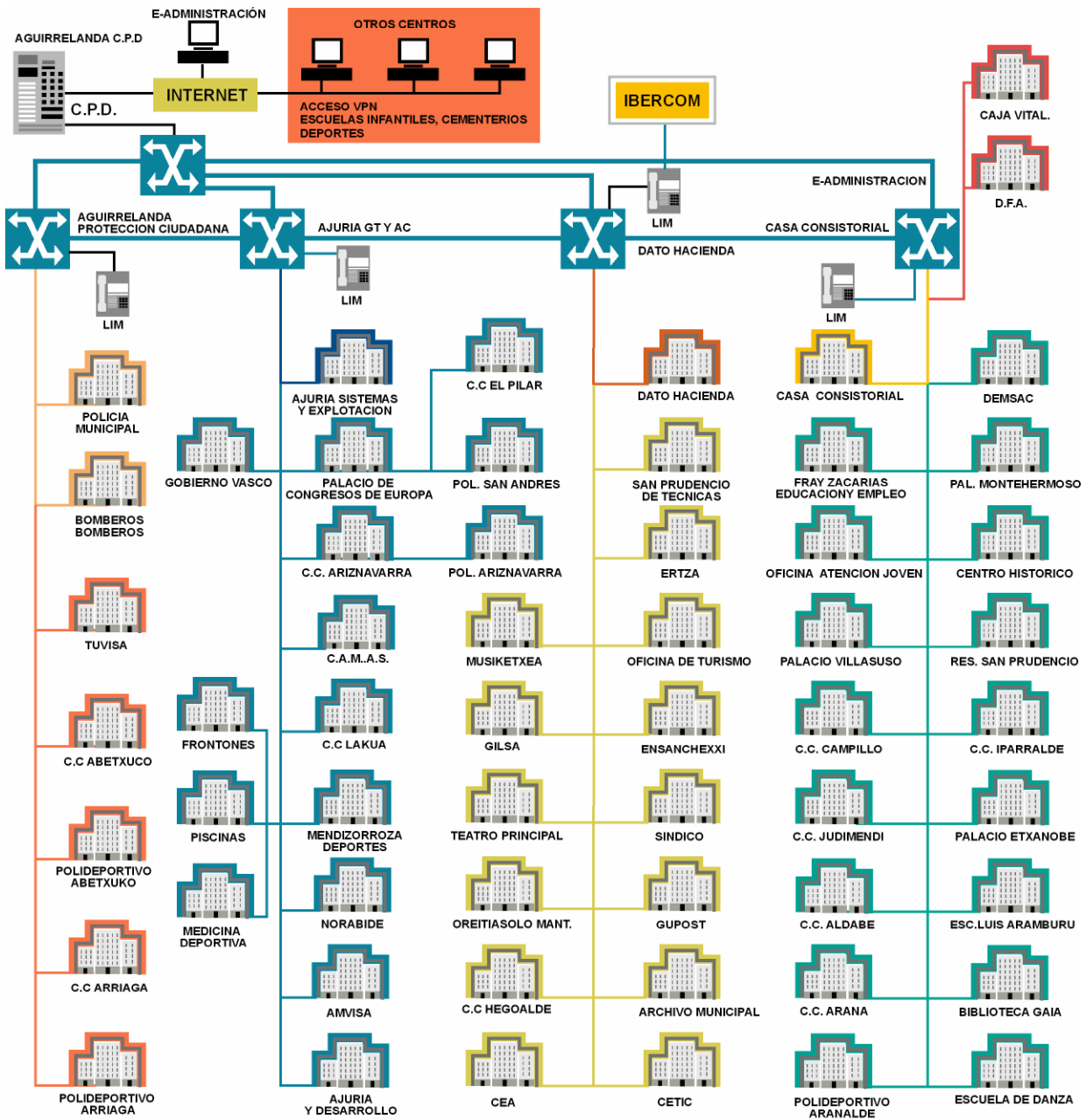


Gráfico 3. Red de comunicaciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Incidencias	2010
Aplicaciones	0
Comunicaciones	285
Explotación	93
Microinformática	951
Ofimática	141
Sistemas	10
Telefonía	697
Hardware	944
CPU	163
Monitor	97
Impresora	454
Teclado	31
Ratón	120
Resto	79

Infraestructura	2006	2007	2008	2009	2010
Edificios conectados	67	67	67	68	70
Km. de fibra óptica	84	84	84	88	95
Teléfonos internos Ibercom	1.670	1.670	1.690	1.728	1760
Edificios con telefonía Ibercom	-	-	-	60	63
Teléfonos regulares	90	90	110	120	155
Edificios con telefonía Ibercom					145
Teléfonos móviles	290	350	350	370	500
Terminales de control horario	15	15	15	17	19
Total ordenadores personales	1.995	2.010	2.019	2131	2174
Ordenadores personales con red	1.531	1.531	1.705	1777	1810
Ordenadores portátiles	64	79	96	110	117
Impresoras de puesto	954	958	953	939	890
Impresoras en red	74	73	94	115	149
Escáneres	62	57	59	61	63
Plotters	14	14	15	14	14
Ordenadores con correo interno	139	130	100	0	0
Ordenadores con correo interno y externo	1.090	1.208	1.368	1550	1602
Ordenadores con conexión a Internet	854	1.011	1.126	1258	1346
Llamadas telefónicas	5.500.000	5.400.000	5.700.000	5.600.000	6.200.000
Correos electrónicos entrantes	765.000	881.290	1.096.409	1.337.419	1.541.142
Tamaño total correos entrantes [GB]	226	301	423	544,57	649,72 Gb
Correos electrónicos salientes	665.000	750.849	902.862	1.076.019	1.438.575
Tamaño total correos salientes [GB]	297	357	485	684,31	782,29
Casos de spam detectados	417.000	112.251	70.594	65.227	76.771
Virus rechazados antes de entrar en la red municipal	3.120.000	2.514.760	4.038.002	6.136.849	4.794.697
Virus detectados con el antivirus	31.000	6.426	2.496	9.474	7.472

Tabla 9. 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 H80, para Producción. Contienen la Base de Datos documental BASIS Techlib, y el servidor de correo.
- Un servidor central AIX RS/6000-pSeries 615 También 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:
 - 14 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.
 - 2 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.
 - 3 servidores virtuales para desarrollo: GEOWEB, integración continua y SDE
 - 4 servidor virtuales para desarrollo GRAILS
 - 1 servidor virtual para gestión de actualizaciones RedHat
 - 1 servidor virtual para análisis de vulnerabilidades.
 - Servidor Proxy 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...(tiene otro de backup para proporcionar alta disponibilidad).
- Tres servidores Rsync HP Proliant DL360 G4 para realizar copias de seguridad de los puestos locales.
- 10 servidores Dell Poweredge 1850, HP Proliant DL360 G4, Fujitsu Siemens PRIMERGY RX200 S4 y virtuales para virtualización para desarrollo, producción, respaldo de producción y gestión de WMware.
- Cinco servidores Windows departamentales, para mejorar el rendimiento de acceso y reducir el tráfico de red.
- Cinco servidores de ficheros Windows (2003).

- 16 servidores de aplicaciones Windows en el entorno de Desarrollo y Producción.
- 2 servidores de gestión en las salas de formación, ya que por motivos de seguridad no están conectadas en red y necesitan su propio servidor.
- 2 servidores para bibliotecas

CABINAS DE DISCOS

- Una cabina de discos (26 x 300Gb y 15 x 1Tb) EMC CLARiiON CX3-20c para soporte de virtualización 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.

3.5 Aplicaciones en uso

Las aplicaciones informáticas gestionadas por Tecnologías de la Información ascendían a 246 en 2010, 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 Relaciones Ciudadanas, Promoción Económica o Deportes, en los que el nivel de informatización es muy alto, no utilizan muchas aplicaciones.

En Relaciones Ciudadanas, realizan gran parte de su gestión con el MAE y en Promoción Económica con EKI, aplicaciones que incluyen una gama muy amplia de servicios.

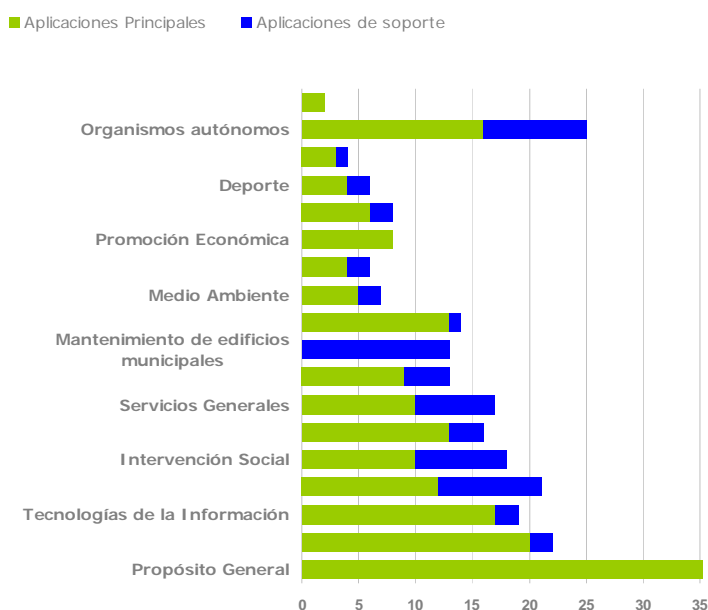


Gráfico 4. Distribución de las aplicaciones en uso.

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.

	Aplicación	Departamento	NÚMERO DE USUARIOS				
			2006	2007	2008	2009	2010
1-JEE	Gestión del Padrón municipal	GTyAC	593	627	667	739	776
1-SAE	SI2-Sistema de Ingresos	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	463	516	538	587	609
1-JDE	Gestión de terceros	Propósito general	419	478	556	592	615
1-BAE	Registro General	Propósito general	366	397	409	440	472
3-Binfor.minfor	Bases de Datos Información Uso residual	Propósito general	339	192	202	197	195
3-barchi.warchic	Bases de Datos Información	Propósito general					123
2-IB004	Gestor de Contenidos y Buzón	Propósito general	-	264	342	409	472
3-Foro	Áreas de trabajo (foros)	Propósito general	320	577	616	644	691
2-J10Web	Gestión de correspondencia	Propósito general	299	303	313	389	419
1-JCE	Gestión de territorio	Propósito general	242	261	288	309	328
1-MAE	Abonados de Deporte	Deportes	223	238	252	273	294
1-LKE	Contabilidad SICAP	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	196	219	227	233	240
1-KAE	GESIS	Intervención Social	176	192	200	219	229
De Potele	COGNOS	Propósito general	-	148	150	150	169
1-JGE	Gestión de anuncios	Propósito general	161	178	188	196	206
2-IB004	Agenda de sesiones	Servicios Generales	152	264	183	191	198
1-OHE	Expediente de contratación	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	131	136	149	158	175
1-NAE	Gestión de abonados de AMVISA	AMVISA	127	139	145	147	156
1-CEE	Gestión de multas de tráfico	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	115	134	144	163	168
1-BUE	Registro General Histórico	Propósito general	104	116	120	120	126
1-IAE	Gestión Integrada de Personal-GIP	Función Pública	-	115	120	122	124
1-UDE	Obras mayores	Urbanismo	-	109	111	125	138
1-UEE	Obras menores	Urbanismo	-	-	-	108	120
2-AFE	Gestión de policía	Seguridad Ciudadana	-	-	106	117	120
2-OBC10	CJE-Tarjetas OTA	Hacienda	-	-	-	110	115
1-YRE	Residencias y apartamentos	Intervención Social					111

Tabla 10 Ranking de aplicaciones con más de 100 usuarios.

La edad media de las aplicaciones en el Ayuntamiento es de unos 9 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.

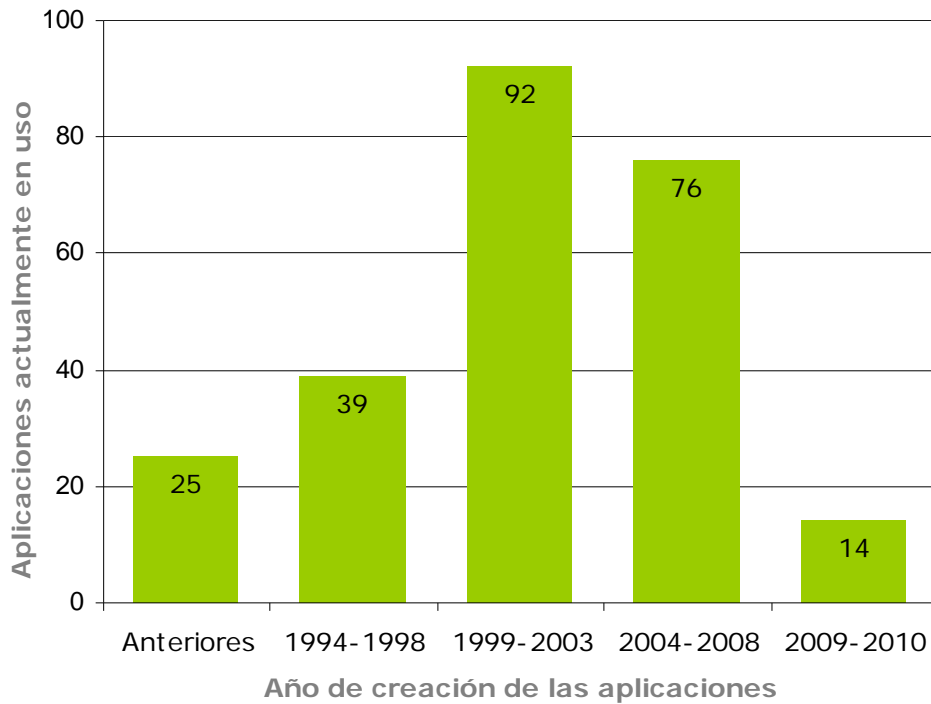


Gráfico 5. Antigüedad de las aplicaciones en uso.

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.

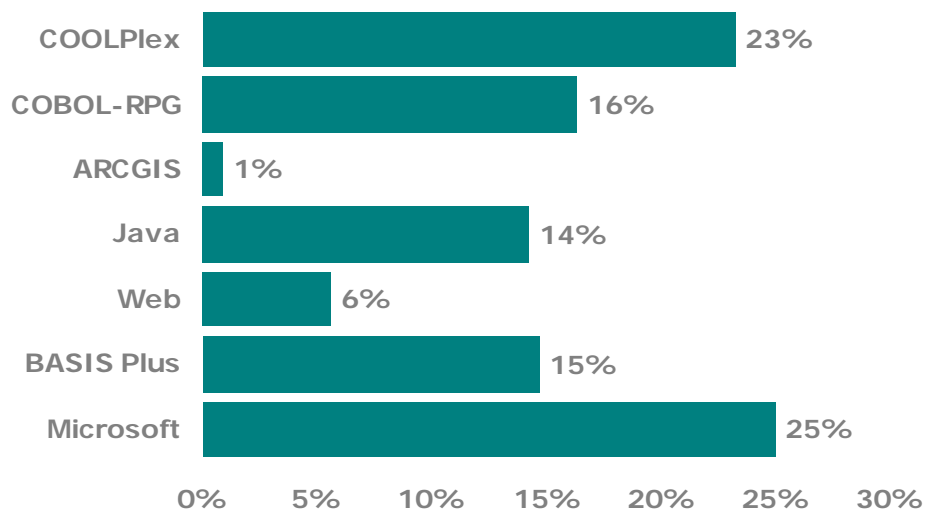


Gráfico 6. Distribución de las aplicaciones por herramienta de desarrollo utilizada.