

Memoria 2011

Informazioaren Teknologien Saila
Departamento de Tecnologías de la Información



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

memoria 2011

Informazioaren Teknologien Saila
Departamento de Tecnologías de la Información

00

INDICE

01	PRESENTACIÓN	4
01.1.	Presupuesto de gastos	5
01.2.	Organigrama del Dpto. de Tecnologías de la Información a 31/12/2011	6
	01.2.a. Organigrama funcional	6
	01.2.b. Personal en los Servicios del Dpto. de Tecnologías de la Información	7
01.3.	Organización y competencias del Departamento de Tecnologías de la Información.	7
	01.3.a. Servicio de Secretaría Técnica	8
	01.3.b. Servicio de Información	9
	01.3.c. Servicio de Explotación y Comunicaciones	9
	01.3.d. Servicio de desarrollo de Servicios Municipales	10
	01.3.e. Servicio de desarrollo para la tramitación	10
	01.3.f. Servicio de Arquitectura y Plataformas	11
02	ACCIONES DESARROLLADAS	12
02.1.	Servicio de Secretaría Técnica	12
	02.1.a. Administración	12
	02.1.b. Procesos	14
	02.1.c. Privacidad de datos de carácter personal	14
02.2.	Servicio de Información	15
	02.2.a. Unidad de atención ciudadana	15
	02.2.b. Unidad de contenidos	18
02.3.	Función informática	23
	02.3.a. Servicio de Explotación y comunicaciones	23
	02.3.b. Arquitectura y Plataformas	25
	02.3.c. Servicio de Desarrollo de Servicios Municipales	25
	02.3.d. Servicio de Desarrollo para la Tramitación	36
03	DEPARTAMENTO EN CIFRAS	47
03.1.	Administración General	47
03.2.	Servicios de propósito General	48
	03.2.a. Servicio de Información	48
	03.2.b. Oficinas de Atención Ciudadana	49
	03.2.c. Teléfono 010	52
	03.2.d. Web	53
03.3.	Centro de Atención a Usuarios	56
03.4.	Aplicaciones en uso	60

01

PRESENTACIÓN

El objeto de esta Memoria es dar cuenta de la actuación del Departamento municipal de Tecnologías de la Información a lo largo del ejercicio 2011. Esta actuación puede enmarcarse en tres grandes ejes:

- Las diferentes acciones que, por su naturaleza, se dirigen a todos los departamentos municipales y a la ciudadanía en general.
- Los datos sobre los recursos que, propiamente, maneja este Departamento.
- Los datos de gestión del año 2011.

Entre las acciones desarrolladas por el Departamento durante el año objeto de esta Memoria, destacamos algunas de las de mayor importancia:

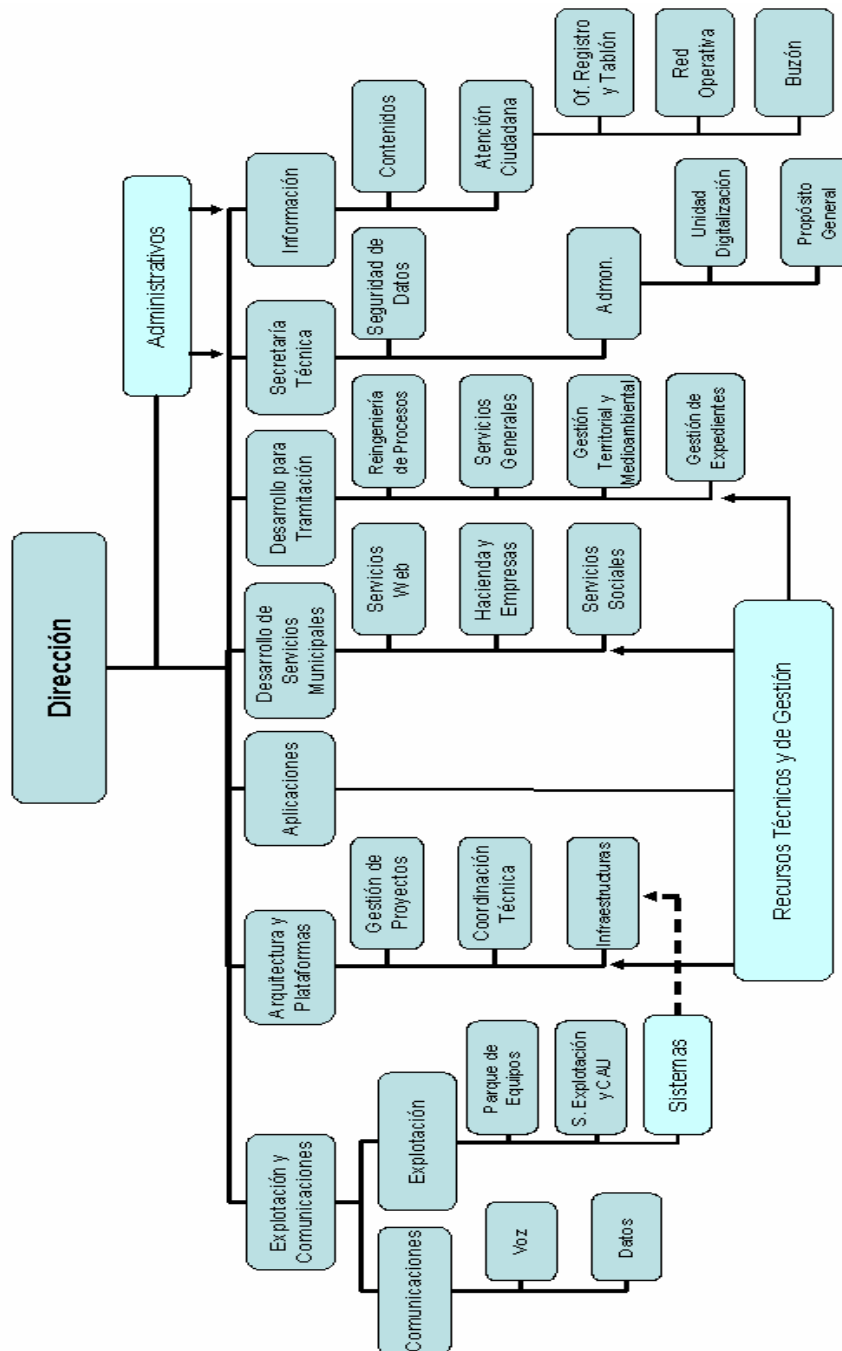
- Dentro de los trabajos que se desempeñan en el impulso y desarrollo de la e-administración, durante 2011 se ha continuado con la ejecución del proyecto de reingeniería y simplificación de procedimientos municipales. Así, se ha centrado el proyecto en tres grandes ámbitos: puesta en marcha de la plataforma tecnológica, definición de procesos básicos, criterios e implantación de procedimientos y gestión del cambio.
- En 2011 se ha continuado con los trabajos para la puesta en marcha de la Unidad de Digitalización.
- Se ha adjudicado el contrato para la prestación de los servicios postales del Ayuntamiento, incluidas las labores de intermediación, así como el contrato para los servicios de mensajería, paquetería urgente y traslado de la documentación de las Oficinas de Atención Ciudadana.
- Se han renovado los equipos de impresión y centrales y se ha continuado con la expansión de la red wifi municipal.
- Se ha realizado el análisis y desarrollo de nuevas funcionalidades en el sistema GESIS, relacionadas con la lucha contra el fraude social: envío de datos de ayudas a DFA; interoperabilidad con IFBS; comprobación de situaciones de empadronamiento; mejoras en los procesos ya existentes de obtención de ficheros de intercambio de datos con otras administraciones (INSS, TGSS, Colegio de Registradores, DFA e IFBS)...
 - Se ha rediseñado y publicado el sitio web de Turismo como un nuevo entorno integrado en el sitio web municipal.
 - Se ha diseñado y publicado el sitio web de Green Capital como un nuevo entorno integrado en el sitio web municipal.
 - Se ha acabado el desarrollo y se ha implantado la nueva Intranet, con herramientas de red colaborativa e incorporaciones como un tablón de anuncios o la aplicación de "Tu buzón personal".

01.1. Presupuesto de gastos

CAPÍTULO 1	Gastos de personal	4.407.845,00 €
CAPÍTULO 2	Mantenimiento de equipos y software	640.679,79 €
	Soporte a Atención Ciudadana	1.248.000,00 €
	Soporte a la infraestructura del Departamento	1.563.120,00 €
	<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	2.640.995,76 €
	<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	31.200,00 €
CAPÍTULO 6	Inversión en infraestructura:	470.030,00 €
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adquisición de equipos telefónicos y centralitas, equipos informáticos y software de base 	
	Plan director de e-Administración	686.050,00 €
	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		12.291.920,55 €

01.2. Organigrama del Departamento de Tecnologías de la Información a 31 de diciembre de 2011

01.2.a Organigrama funcional



01.2.b. Personal en los Servicios del Dpto. de Tecnologías de Información

	Relación de puestos de trabajo	Programas	Personal de empresas externas trabajando en proyectos	TOTAL
DIRECCIÓN	1	0	0	1
SERVICIO DE SECRETARÍA TÉCNICA	10	0	1	11
SERVICIO DE INFORMACIÓN	15	0	34	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	9	2	9	20
TOTAL	70	3	62	134

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

El departamento de Tecnologías de la Información:

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

Competencias del departamento.

- Análisis de los procesos de la organización municipal con el fin de su mejora y modernización.
- Definición, análisis y diseño de los sistemas de información de las empresas, departamentos y organismos autónomos que componen el Ayuntamiento, así como su gestión.
- Gestión de la infraestructura tecnológica y la red de comunicaciones.
- Aseguramiento del cumplimiento de la LOPD en el Ayuntamiento.
- Gestión de la atención ciudadana multicanal.
- Gestión del Padrón de habitantes y organización de los procesos electorales. A partir de la reorganización municipal llevada a cabo por el equipo de Gobierno Municipal en junio de 2011, la Unidad de Padrón quedó adscrita al Departamento de Asuntos Sociales y del Mayor, por lo que, a

partir de esa fecha, la gestión de la actividad en este ámbito queda vinculada a la competencia de ese Departamento.

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

- Servicio de Secretaría Técnica
- Servicio de Información
- Servicio de Explotación y Comunicaciones
- Servicio de desarrollo de Servicios Municipales
- Servicio de desarrollo para la Tramitación
- Servicio de Arquitectura y Plataformas.

01.3.a. Servicio de Secretaría Técnica

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

Competencias relacionadas:

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

- Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales

01.3.b. Servicio de Información

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

Competencias relacionadas:

- Planificación, dirección y ejecución de proyectos para la gestión de los diferentes canales de atención del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz: Oficinas de Atención Ciudadana (OAC), teléfono 010 y Web municipal.
- Establecer los criterios para la estructuración y elaboración de contenidos publicados en la web municipal.
- Establecer los protocolos y argumentarios normalizados de atención ciudadana.
- Definir, revisar y desarrollar procesos para implantar servicios a la ciudadanía.
- Atender en los trámites municipales y facilitar información a la ciudadanía en los tres canales.
- Gestionar y elaborar los contenidos informativos que se ofrecen a través del sistema multicanal de atención ciudadana, correspondientes a los diferentes ámbitos municipales y extramunicipales.
- Organizar y gestionar 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.

01.3.c. Servicio de Explotación y Comunicaciones

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

Competencias relacionadas:

- Gestionar la red de los servidores de información corporativa, la de los servidores de programas así como la de los servidores de 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

01.3.d. Servicio de desarrollo de Servicios Municipales

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

Competencias relacionadas:

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

01.3.e. Servicio de desarrollo para la tramitación

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

Competencias relacionadas:

- La planificación, dirección y ejecución de los sistemas de información que resuelven las necesidades relativas a la gestión interna de los departamentos y, en su caso, las tareas de análisis, planificación, implantación y puesta en explotación de los sistemas desarrollados, así como la elaboración de la documentación correspondiente.

- Asegurar el uso de las herramientas y el cumplimiento de la metodología, procedimientos, estándares y normativas establecidas, y la elaboración de la documentación requerida en el desarrollo de proyectos informáticos.
- Garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas tras su implantación, mediante el mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de los mismos.
- Realizar los análisis de simplificación y modernización de los procedimientos administrativos derivados del impulso de la e-administración.
- Puesta en marcha de la plataforma tecnológica que de soporte a la e-administración en tres canales preferentes: atención ciudadana, tramitación interna en servicios municipales y sede electrónica abierta al ciudadano.
- El estudio, desarrollo e implantación de soluciones tecnológicas relacionadas con el ámbito de los Sistemas de Información Geográficas

01.3.f. Servicio de Arquitectura y Plataformas

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

Competencias relacionadas:

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

02 Acciones desarrolladas

02.1. Servicio de Secretaría Técnica

02.1.a. Administración

- Elaboración del presupuesto del departamento
- Dentro de los expedientes de contratación tramitados destacan, además de por su cuantía por marcar la línea de trabajo del Departamento los siguientes:
 - Adquisición de diverso hardware y software informático para el desarrollo de las competencias municipales.
 - Contratación del mantenimiento de hardware y software municipal.
 - Suministro mediante arrendamiento de equipos de impresión centrales.
 - Contratación de nuevos componentes para el desarrollo de la Unidad de digitalización y tablón de anuncios
 - Contratación de los servicios de mensajería, paquetería urgente y traslado de la documentación de las Oficinas de Atención Ciudadana.
 - Suministro, instalación y puesta en marcha del cableado, estructurado y otras instalaciones informáticas del Palacio Zulueta, designado sede de la Green Capital.

- Prórroga de la contratación de las labores de intermediación necesarias para llevar a cabo la distribución de la correspondencia emitida por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
 - Suministro mediante arrendamiento de equipos de impresión centrales para el Dpto. de Tecnologías de la Información del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
 - Prestación de los servicios postales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
 - Prórroga del mantenimiento de equipos informáticos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
 - Prórroga del contrato de prestación de servicios de telefonía móvil
 - Servicios de mensajería, paquetería urgente y traslado de documentación de las oficinas de atención ciudadana del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
 - Adquisición y actualización de software informático de Autodesk (Autocad, Autocad Lt y Map)
 - Mantenimiento del hardware de la plataforma de virtualización.
 - Migración de la cartografía 1:500 municipal a la plataforma GIS corporativa.
 - Análisis, diseño y desarrollo de un módulo que permita visualizar la fotografía y otros datos identificativos en el control de acceso de tornos mediante TMC.
 - Renovación del soporte Radware para los dos APPDirector de la sede electrónica.
 - Contratación de servicios de selección y envío de noticias relacionadas con la nominación Green Capital 2012.
- En el apartado de Asesoría Legal y Jurídica, se ha elaborado toda la documentación jurídica del departamento, y se ha realizado el asesoramiento a los Técnicos del Departamento sobre temas de contratación, procedimiento administrativo y aspectos jurídicos de los proyectos desarrollados. En este ámbito, también es importante mencionar el estudio de la normativa en vigor, fundamentalmente toda aquella que afecta a los distintos aspectos de la administración electrónica, entre otros, digitalización de documentos, firma electrónica, copias auténticas, metadatos, etc.
 - Labores de coordinación con otros Departamentos Municipales, revisión de documentación técnica y gestión de la tramitación de los contratos.
 - 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.
 - Gestión y organización de las elecciones locales celebradas el 22 de mayo de 2011.

02.1.b. Procesos

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

02.1.c. Privacidad de datos de carácter personal

- Actualización de la declaración de ficheros inscritos en el Registro de Protección de Datos: revisión y modificación de las declaraciones y declaraciones de ficheros de nueva creación
- 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
- Promoción e impartición de cursos y jornadas, así como la elaboración de la documentación necesaria, en materia de Protección de datos personales. De este modo, ha recibido formación un total de 400 personas, correspondientes a los siguientes grupos:
 - Concejales
 - Limpieza L1, Limpieza L2 y Jefatura de Limpieza
 - Policía Local
 - Responsables de Seguridad Departamentales
 - Tags y administrativos
 - Comisión de seguridad

02.2. Servicio de Información

02.2.a. Unidad de atención ciudadana

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

- Desarrollo del proyecto para la implantación del nuevo Modelo de Atención Ciudadana en el edificio de SanPrudencio.

Además se han desarrollado las siguientes acciones:

- Sistematización de los trámites y la simplificación de la documentación requerida en los distintos trámites, unificando definiciones.
- Elaboración y puesta en marcha del decálogo de atención ciudadana
- Detección de necesidades informativas ciudadanas para propuesta de mejoras en la web municipal.
- Procedimiento para la mejora de la calidad de respuesta en asuntos de actualidad o repetitivos.
- Redistribución y mejora en la gestión del espacio de trabajo de la centralita municipal y del teléfono 010.
- Registro general : Elaboración de protocolo para la función de decretar y participación en el análisis de requisitos de la nueva aplicación.
- 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:
 - Asuntos Sociales .
 - Padrón: Se ha puesto en marcha un nuevo protocolo, en el que se han revisado todos los procesos que dan soporte a esta unidad.
 - Revisión y modificación del trámite de solicitud de informe de acreditación de la inserción social de personas extranjeras.
 - Revisión del procedimiento de solicitud de Bono-taxi
 - Deportes:
 - Elaboración del protocolo para la bonificación en instalaciones deportivas.
 - Elaboración del protocolo para baja en instalaciones deportivas municipales
 - Revisión de requerimiento de la tarjeta municipal ciudadana en los casos de solicitud de baja de personas abonadas y solicitud de abono del Parque de Gamarra.
 - Educación.
 - Se simplifica la tramitación de inscripción a escuelas infantiles
 - Se mejora la tramitación de la solicitud de tarjeta de estudiante para transporte urbano.
 - Cultura: Revisión del protocolo de uso de la TMC en las bibliotecas municipales, incorporando la posibilidad de que menores de edad puedan utilizar dicha tarjeta para el préstamo de material. Se elabora un protocolo para su uso en la red de bibliotecas.

- Tráfico:
 - Revisión del procedimiento de solicitud de tarjeta de estacionamiento para vehículos de personas discapacitadas.
 - Tarjeta OTA: Junto con el departamento de hacienda y la unidad de tráfico se revisa el trámite completo, tras el análisis de las incidencias detectadas el año anterior.
- TUVISA: Se inicia el proceso de incorporación de nuevos perfiles a la tarjeta BAT.
- CEA. Revisión del protocolo de registro de bicicletas.
- 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.
- Reclamaciones por Responsabilidad patrimonial Mejora del proceso e incorporación de nueva solicitud.
- Buzón ciudadano:
 - Establecimiento de proceso de trabajo con los departamentos:
 - Reuniones de seguimiento
 - Revisión y actualización de usuarios
 - Inicio del trabajo para introducir etiquetas calificadoras
 - Revisión y seguimiento asuntos sin responder
 - Calidad de las respuestas.
 - 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.
 - Deportes
 - Urbanismo
 - Actualización de las condiciones de uso del Buzón ciudadano.
 - Creación de nuevo listado de respuestas típicas y gestión de avisos para el servicio 010.
 - Análisis y propuestas de mejora reducir los tiempos de respuesta en el buzón.
- Formación en :
 - Nuevas utilidades de la web municipal
 - Comunicación previa
 - Certificados

- Información y tramitación : Además de los servicios ya prestados hasta la actualidad este año se han incorporado nuevas tramitaciones :
 - CANAL PRESENCIAL-OAC:
 - Emisión de certificados de estar al corriente de pago.
 - Registro de bicicletas. Alta en aplicación y entrega de distintivo.
 - Comunicación previa
 - Devolución de importe de tarjeta OTA.
 - Información sobre tarjeta de estacionamiento para aparcar en plazas reservadas a .mujeres embarazadas. Puesta en marcha del trámite en 2012
 - Tarjeta de estacionamiento para personas discapacitadas. Nuevo formato
 - Bebé Laguntza
 - Tarjeta de estudiante para transporte urbano: Mecanización en las OAC
 - Recogida temporal de solicitudes de renta de garantía de ingresos (RGI) y prestación complementaria de vivienda (PCV).
 - CANAL TELEFÓNICO 010:
 - Campañas de difusión de información sobre pago de recibos de:
 - Impuesto de vehículos de tracción mecánica
 - Impuesto de Bienes Inmuebles rústica y urbana y Tasas de recogida de basuras.
 - Refuerzo telefónico (32 puestos) durante la campaña de inscripciones en las actividades de centros cívicos e instalaciones deportivas.
 - CANAL WEB:
 - Mantenimiento general del apartado Trámites, en la web municipal.
 - Revisión continua de todos los trámites para su consulta e intercambio de datos mediante el sistema IMI para la cooperación administrativa
- Tablón de anuncios digital: Participación en el proyecto de diseño del tablón de anuncios digital.

02.2.b. Unidad de contenidos

Dentro de las acciones desarrolladas en este periodo cabe destacar:

- Publicación de las páginas de Turismo (el 19 de enero), Anillo Verde (el 21 de octubre), Consumo (6 de septiembre) y Green Capital (23 de noviembre). En los cuatro espacios se ha aumentado notablemente la información ya existente y actualizado sus contenidos. Tanto en Turismo como en el espacio "Green Capital" su desarrollo y estructura ha partido de la necesidad de gestionar un espacio diferenciado y al mismo tiempo integrado en el sitio www.vitoria-gasteiz.org para lo que se crearon entornos de visualización individualizados.

Además, durante el año 2011, se han desarrollado las siguientes acciones:

- Realización de estudios y proyectos de mejora de la web municipal y del gestor de contenidos
 - La contratación durante 6 meses de una persona a través de un plan de empleo ha permitido la revisión de la web en euskera, completar los contenidos en este idioma, crear palabras clave que faciliten su búsqueda y la elaboración de directrices concretas en lo que al manual de estilo en euskera del espacio web municipal se refiere.
 - Áreas temáticas y temas: propuesta de reorganización de las páginas de cultura y deporte para facilitar su localización y mantenimiento.
 - Manual de estilo: manual de manejo del gestor y manuales complementarios para operar con youtube, flickr, blogs, word...
 - Manual del espacio web municipal para KZguneak y creación de los apartados Ayuda y Mapa Web.
 - Estadísticas web mediante Google Analytics: reformulación del procedimiento y elaboración de plantillas y materiales de trabajo para el seguimiento de estadísticas y campañas.
- 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 el año 2010 se definió la estructura del espacio y las posibles fuentes de información en la ciudad y durante el 2011 se han desarrollado los contenidos y generado las contrataciones para conocer vía web la información de las herramientas de control de tráfico de la ciudad. En Julio 2012 está prevista su publicación.
- 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:
 - Sobre la estructura y uso de la web
 - Atención ciudadana y registro (3 sesiones-24 personas)

- Centros Cívicos (4 sesiones-60 personas)
- Servicio de planeamiento (7 personas)
- Academia de folklore (4 personas)
- Sobre el Gestor de Contenidos:
 - Turismo (2 cursos-4 personas))
 - Cultura (1 sesión-7 personas)
 - Ensanche 21 (1 sesión-3 personas)
 - Centros Cívicos (2 sesiones sobre Estilo)
 - Amvisa (1 sesión-5 personas)
 - Deportes (1 sesión sobre Estilo-8 personas)
 - Juventud (2 sesiones-10 personas)
 - Interdepartamental –actividades educativas (2 sesiones-6 personas)
 - Comunicación interna (1 sesión-2 personas)
 - Asuntos sociales (2 sesiones-4 personas)
 - Participación ciudadana (1 sesión-3 personas)
 - Servicio de Euskera (1 sesión – 2 personas)
 - Prensa – Alcaldía (1 sesión - 1 persona)
 - Urbanismo – Plan general (2 sesiones – 1 persona)
- Colaboración con Alcaldía: sesión formativa con la nueva corporación municipal (web, intranet, recursos informáticos)
- Actividades de mantenimiento y seguimiento en la web
 - Normativa: actualización y mantenimiento de los contenidos. Mantenimiento del contenedor “Normativa Destacada”. Publicación de las Ordenanzas fiscales 2012
 - Hoy Destacamos: mantenimiento del contenedor de noticias de portada “Hoy Destacamos”, elaborando, revisando, aprobando y archivando noticias o avisos sugeridos por los diferentes departamentos.
 - Transparencia: localización y gestión de Indicadores de Transparencia en la web municipal.
 - Estadísticas web: elaboración de estadísticas mensuales y resumen anual de visitas de la web municipal, usando la plataforma Google Analytics.
 - Estadísticas web de páginas específicas: A petición de CEA, Ataria, Bibliotecas, Erdu y Juventud, elaboración de estadísticas de visitas de estas páginas.

- Banners promocionales: seguimiento y gestión de banners promocionales en la home y menús contextuales.
 - Contenidos espacio web “Áreas temáticas”: revisión y reasignación de contenidos para las áreas temáticas (FAQ, mapas, menús...).
 - Banners “Áreas Temáticas” y “Temas”: definición y creación de menús contextuales para las áreas temáticas y temas
 - GeoVitoria: incremento de un 63% el nº de elementos y puntos de interés geolocalizados con relación al 2010.
 - Galería fotográfica Vitoria- Gasteiz por sus habitantes: adecuación y carga de fotografías de los ciudadanos en el espacio para los ciudadanos de Flickr
 - Galería fotográfica Galería fotográfica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz: adecuación y carga de fotografías de los diferentes departamentos según sus necesidades.
 - Vídeos en Youtube: adecuación y carga de vídeos de los diferentes departamentos según sus necesidades.
 - Blogs en Wordpress: creación del blog y acompañamiento a los diferentes departamentos con los nuevos blogs: “VGaztea”, “Ciudad de Negocios” y “Plan de Nevadas”.
 - Servicios Online “Actividades en Centros Cívicos”: Colaboración para el desarrollo de mejoras en los servicios online de inscripción, consulta de actividades en Centros Cívicos, CEA, instalaciones deportivas y otros equipamientos.
 - Colaboración en la puesta en marcha del Canal de TV y mantenimiento de sus publicaciones y vídeos con motivo de la Green Capital.
 - Nueva clasificación de los trámites en categorías. Identificación en el gestor del tipo de tramitación de cada uno de ellos (presencial, telefónica, online) de cara a su mejor incorporación en Sede Electrónica.
 - Cultura en la calle, otros eventos, fiestas y tradiciones: creación de contenidos genéricos que permanecen y a los que se incorporan las ediciones actuales del evento
- Elaboración de contenidos web/intranet
 - Espacios temáticos diseñados, elaborados y publicados, así como contenidos para momentos y campañas puntuales.
 - Academia de Folklore (propuesta)
 - Accesibilidad (actualización y mantenimiento)
 - Actividades CEA primavera-verano-otoño-invierno
 - Actividades náuticas
 - Brasil – Acercamiento a otras culturas
 - BAI Center (contenido inicial del proyecto)
 - Calidad en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (propuesta)

- Campañas sobre la Bici
- Celedones de Oro
- Centros Cívicos e Instalaciones deportivas
- Centros Socioculturales de Mayores
- Ciudad Amigable con las Personas Mayores
- Comercio
- CONAMA
- Congreso de Infancia
- Conmemoración 25N-Igualdad
- Conservatorio Municipal de Danza José Uruñuela (propuesta)
- Cooperación (propuesta)
- Día Internacional de la Mujer
- ECO Rally
- Educación, Espacio Educativo, Escuelas infantiles
- El Ayuntamiento
- Empleo y Formación
- Ensanche XXI
- Estudios y Estadísticas
- Festival de Juegos
- FesTVaI
- Fiestas Vitoria-Gasteiz
- FotoArte 2011 (noticia)
- Candidatura Green Capital y obtención del premio (primer contenido en la web sobre Green Capital)
- Identidad corporativa
- Igualdad
- Información y Atención Ciudadana
- Intranet: inclusión de firma digital homogénea
- Intranet: página recursos informáticos

- Iradier Arena
 - Generación de calendarios y banners para actividades puntuales: Azkena Rock, Festival 2011, Festival de las Naciones 2011, Kaldearte 2011, Mercado de la Almendra, Magialdia, Musikaldi, Festival de Juegos, Festival Cortada, FestVal, Festival de Cine de Montaña, Encuentro Escuela de Padres, Danzas del mundo, Shopping Urban Night, charlas para gestión de residuos, Bernaola Festival, ciclo grandes conciertos, Martes musicales, Mercado Medieval, San Prudencio, Semana de Música Antigua, Semana prevención de residuos (entre otros).
 - Generación de noticias y avisos de diferentes áreas temáticas a lo largo de todo el año
 - Servicios Online: reorganización y actualización de los contenidos del espacio Servicios Online. Revisión de los contenidos para la mejora de la usabilidad en las aplicaciones orientadas a la ciudadanía.
- Colaboraciones
 - Grupo de Trabajo Plan Joven para el análisis de la difusión y actividades dirigidas a jóvenes. Integrado por Juventud, Cultura, Deportes y Tecnologías de la Información. De su funcionamiento ha derivado un documento de trabajo que recoge criterios a la hora de difundir información o actividades a las personas jóvenes, así como las conclusiones del grupo.
 - Incorporación en la comisión interdepartamental del MAE que analiza los procedimientos y necesidades para la publicación, inscripción, consulta de actividades en centros cívicos, instalaciones deportivas y otros programas municipales.
 - Actividades Educativas: asistencia a las reuniones del grupo coordinador de las Actividades Educativas Municipales y de las Actividades Vacacionales Municipales.
 - Servicio de euskera: revisión semanal de los contenidos de la web en euskera.
 - Participación en una sesión de grupos de discusión en torno a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres dentro de nuestra organización (II Plan de Igualdad).
 - Incorporación en la comisión interdepartamental del SAM, con el nuevo modelo de Atención Ciudadana y su respectiva reorganización de trámites en la web municipal.

02.3. Función informática

02.3.a. Servicio de Explotación y comunicaciones

Durante el año 2011, 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.
 - Instalación de WIFI en el Polideportivo de Mendizorrotza
 - Adecuación de los traslados de GILSA, ARICH
 - Traslados del departamento de Asuntos Sociales u actualización de sus puestos al nuevo edificio de Pablo Neruda con tecnología VozIP.
 - Desmantelamiento de las OAC del Palacio Europa.
 - Mejoras de las medidas de seguridad de accesos de los locales del departamento
 - Conexión a la red de frontones de barrio y otros edificios.
 - Proyectos de tiradas de fibra óptica derivados del convenio firmado con Ikerbasque.
 - Proyecto CIVITAS
 - Proyectos +Euskadi 09.
 - Retirada del servicio, previo estudio, de las cabinas telefónicas y del hilo musical..
 - Estudio del nuevo edificio de las oficinas municipales de San Martín.
 - Equipamiento hardware y software para la nueva oficina del Plan General en las oficinas técnicas de la calle San Prudencio..
 - Infraestructura y equipamiento del Palacio Zulueta.
 - Auditoria de Microsoft (licencias).
 - Concurso público para el cambio de las licencias de software del producto de diseño Autocad.
 - Cambio de las impresoras del sistema del CPD de Aguirrelanda.
 - Instalación de VozIp en varios edificios.
 - Piloto de Redmine-Kanban para el servicio.

- Definición de una nueva unidad J para compartimiento de información entre departamentos.
- Migración de versión de la solución de correo electrónico y agenda corporativa.
- Actualización de la versión del software de replicación del iSeries, MIMIX hasta la 7.1.3.
- Instalación de refuerzo de fibra óptica entre TUVISA y Aguirrelanda.
- Obras de adecuación de la sala de comunicaciones y servidores anexa en las oficinas de la calle Mateo-Moraza.
- Inicio de los trabajos de ingeniería de la instalación del Semillero de empresas TIC del Casco Histórico

02.3.b. Arquitectura y Plataformas

- Con el objeto de mejorar la cooperación entre AAPP en la lucha contra el fraude, se han desarrollado 6 Servicios Web bidireccionales que facilitan el intercambio de datos de los Servicios de Intervención Social entre la Diputación Foral de Álava y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- Se ha impartido formación a medida a usuarios del Dpto. de Hacienda para facilitar el análisis de los datos de Contabilidad con la herramienta Business Intelligence COGNOS/IMPROMPTU.
- Dentro del proyecto Administración Electrónica, se ha procedido a la instalación y configuración de los Servidores de Aplicaciones y Gestor Documental Alfresco.
- Por requisitos del operador, ha sido necesario adaptar el sistema de envíos de SMS's desde aplicaciones municipales, a la nueva plataforma de Telefónica.
- Se ha proporcionado Soporte Técnico relativo a formatos y herramientas al proyecto Digitalización Masiva.
- Dentro de las acciones para mejorar la productividad y estandarización de la infraestructura y aplicaciones web:
- Se ha desarrollado un nuevo menú web para acceder a las aplicaciones en Intranet.
- Para evitar introducir numerosas veces la contraseña en la Intranet, se ha adaptado e instalado un nuevo servicio de Autenticación que permitirá que en el futuro solo sea necesario introducir una única vez.
- Se sigue dando soporte al desarrollo de nuevas aplicaciones web.
- Profundizar en el uso de Redmine y en la Gestión de Proyectos del Dpto

02.3.c. Servicio de Desarrollo de Servicios Municipales

Servicio de Planificación Cultural y Fiestas

- Se ha preparado la votación popular de carteles de La Blanca y Carnavales.

- Extracción de datos de la tarjeta municipal ciudadana para campaña de Extraclub

Departamento de Servicios a la Ciudadanía y Deportes

Servicio de Educación.

- PROGRAMA VACACIONAL
 - Análisis y desarrollo de las adaptaciones de la Base de datos, de la aplicación Coolplex y de la solicitud web a las condiciones de la oferta vacacional del año 2011.
 - Actualización del Catálogo Cognos y preparación de la obtención de fichero excel para estudios estadísticos.
- ESCUELAS INFANTILES MUNICIPALES
 - Se han cargado para su consulta en la web las listas de admitidos a las Escuelas Infantiles.
 - Gestión de escolares duplicados.
 - Mejoras en varias funcionalidades de la Gestión de Escuelas Infantiles.
 - Cambios en la facturación de Escuelas Infantiles para tratar los periodos especiales.
 - Incorporación automática de los datos de renta a la solicitud.
 - Proceso automatizado para la solicitud de datos de la vida laboral de los solicitantes de Escuelas Infantiles a la Tesorería General de la Seguridad Social.
 - Nuevas funcionalidades para la gestión de aulas durante el curso y para la consulta de listas de espera.
 - Modificaciones en los catálogos COGNOS para el estudio estadístico de la información.
- PROGRAMAS EDUCATIVOS MUNICIPALES
 - Adaptaciones en la Gestión de Programas Educativos para adecuarse a la inscripción vía Web y ampliar el estudio estadístico de las solicitudes.
 - Adaptaciones de la inscripción vía Web de los Centros Escolares en las Actividades de la Oferta Educativa, posibilitando el envío de las órdenes de ingreso mediante correo electrónico.
 - Se han actualizado los formularios de registro para las Actividades Educativas.
 - Se ha generado un formulario de inscripción a las jornadas pedagógicas.
- TARJETA DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL
 - Análisis y desarrollo de nuevas funcionalidades para la gestión de solicitudes mediante recibos: gestión de altas con recibos directos, proceso masivo de bajas por impago, inclusión en el listado de hechos impositivos

- Análisis y desarrollo de nuevas consultas y listados
- Gestión y seguimiento de la liquidación de recibos

Servicio de Deporte

- Se han implantado servicios web para los accesos a cursos municipales en el BAKH usando la TMC.
- Desarrollo e implantación de la aplicación para la validación de accesos en los tornos en la pista de hielo del BAKH.
- Análisis y desarrollo de la aplicación de Medicina Deportiva
- Soporte y gestión de incidencias de la aplicación de Gestión de Centros Cívicos e Instalaciones Deportivas.
- Análisis, desarrollo e implantación de los cambios necesarios para permitir el acceso de los socios de Kirolklub a las instalaciones de Gamarra.
- Estudio estadístico de los accesos a la pista de hielo del BAKH (cubos COGNOS)
- Análisis y desarrollo de la aplicación para el alta de abonos de Gamarra a través de la web.
- Procesos necesarios para la recuperación de bajas de abonados.
- Extracción de datos de Abonados a las Instalaciones Deportivas Municipales para un mailing.
- Proceso de generación de una carta a los Abonados a las Instalaciones Deportivas Municipales informando de la fecha de cargo en cuenta del recibo anual
- Extracción de datos de Abonados a las Instalaciones Deportivas Municipales para su estudio.
- Gestión de alumnos del IVEF.
- Soporte y gestión de incidencias del Programa Terapéutico

Servicio de Centros Cívicos

- Se ha implantado un nuevo sistema de venta de entradas en el teatro Principal y en los centros cívicos.
- Se ha trabajado en la implantación de una herramienta de gestión de equipos informáticos para bibliotecas y mediatecas
- Cambio en campos troncales del sistema MAE y de la aplicación de Abonados a las Instalaciones Deportivas Municipales.
- Mejoras relacionadas con el Control de Accesos, para mostrar las fotografías de los ciudadanos que acceden a la instalación.
- Estudio estadístico de los accesos a las instalaciones (cubos COGNOS)
- Desarrollo e implantación de un sistema de gestión de ventas anticipadas y descentralizadas con control de unidades vendidas.
- Mejoras en el sistema MAE relacionadas con Actividades, Campañas, Plazas libres, Venta de Entradas, Tipos de Instalaciones , reservas de instalaciones, y reservas federadas, tanto vía Web como presencialmente.
- Nuevas funcionalidades de consulta de reservas
- Extracción de datos para estadísticas de Reservas.

- Nuevo menú de puerta para la gestión de Frontones de Barrio.
- Mejoras en las consultas estadísticas.

Departamento de Asuntos Sociales y de las Personas Mayores

- Extracción de datos de Municipales de 2010 y análisis de dichos datos para determinar las que se van a enviar a Gizarte y cómo equiparar los datos de ambas.
- Adaptaciones en el envío de las AES de 2010 a Gizarte (Gobierno Vasco) para incluir algunas Municipales. Obtener un fichero excel con las Municipales que se envían a Gizarte.
- Análisis y desarrollo de un nuevo proceso de obtención de datos de las Ayudas Económicas de un año para enviarlo a la DFA junto con el resto de datos económicos que el Ayuntamiento envía en el Modelo 190.
- Análisis de la repercusión del Decreto de RGI de Junio de 2010 en la tramitación de RGI. Adaptación en Registro Familiar y en las Ayudas de RGI, PCV y Subsidio de Monoparentales para las normas sobre renovaciones de RGI vigentes desde Enero de 2011. Mejora en la Incidencia de Extinción de RGI. Adaptación en el proceso de carga de pagos de RGI que se reciben mensualmente del IFBS. Quitar la impresión de algunos informes de propuesta de Monoparentales.
- Adaptaciones en las AES: Tratar estímulos al empleo en el cálculo, mejoras en las AES de Intereses/Amortización.
- Análisis y desarrollo de nuevas funcionalidades relacionadas con la lucha contra el fraude social: Incluir más casos en el fichero de petición de Vidas Laborales a la TGSS, envío de datos de ayudas a DFA, Interoperabilidad con IFBS, comprobación de situaciones de empadronamiento, mejoras en los procesos ya existentes de obtención de ficheros de intercambio de datos con otras administraciones (INSS, TGSS, Colegio de Registradores, DFA e IFBS)
- Adaptaciones y pruebas para incorporar la Caixa como entidad colaboradora en el pago de las Ayudas Económicas. Mejoras en el informe de pagos de ayudas desglosado por entidades colaboradoras.
- Análisis y desarrollo de funcionalidades relacionadas con la asunción de la Gestión del Telealarma por el Gobierno Vasco desde el 01 de julio de 2011: Extracción de datos para estudios, proceso de obtención del fichero con los datos que el Ayuntamiento envía a EJIE, quitar las funciones de Telealarma en el árbol de funciones de Expedientes de PAD, proceso para pasar a archivo los expedientes de Telealarma, adaptaciones en validaciones existentes en Registro Familiar relacionadas con Telealarma, no tratar los expedientes de Telealarma en la facturación mensual de PAD.
- Cambios de la denominación del Departamento de Asuntos Sociales y de las Personas Mayores en: Resoluciones y Notificaciones de las Ayudas Económicas, Resoluciones y Notificaciones de PAD, varios encabezamientos de listados, varios documentos que se obtienen en Registro Familiar, varias pantallas de GESIS, el árbol de Aplicaciones, Gestión de Citas de GESIS, Certificados de Ayudas Económicas.
- Cambio de la firma escaneada de la jefatura de Prestaciones en la Notificaciones de AES y de PAD
- Cambio en las plantillas de varios documentos: "Documentación a aportar", Propuestas de Municipales, Convenio de Inclusión. Preparar un control de bloqueo en el documento "Expediente Social"
- Análisis y desarrollo de los Justificantes de Ayudas Económicas.

- Participación en el proyecto de Desarrollo de mejoras de GESIS iniciado en el año 2010: Pruebas y puesta a punto de las mejoras para el módulo de Gestión de Ayudas, pruebas y puesta a punto de los últimos desarrollos de Incidencias PAD, desarrollo de más mejoras para Incidencias PAD. Implantación de estas mejoras y de la Gestión de Incidencias de PAD.
- Desarrollo de mejoras en Registro Familiar: relacionadas con el nuevo protocolo de Urgencias, solicitadas por el Departamento de Asuntos Sociales y de las Personas Mayores a lo largo del año. Preparar un proceso de recodificación de los Recursos de Nivel II. Adaptaciones en Citas-GESIS para el "Dispositivo" de agosto. Desarrollo de otras mejoras en la Gestión de Incidencias PAD. Facilitar la obtención del listado para el reparto de Comidas en pdf.
- Obtención de varios ficheros excel: con datos de personas que están en Listas de Espera de Personas Mayores, con datos sobre Valoración de Dependencia, con los documentos generados en varios periodos del año, con datos sobre las VPO
- Confección de nuevos Catálogos Cognos: para Registro Familiar, para Gestión de Recursos, para Intervenciones Profesionales, para Gestión de Incidencias PAD, para Expedientes de PAD, para Expedientes de Personas Mayores.
- Soporte y apoyo en la corrección de errores de mantenimiento en todos los módulos del sistema GESIS
- Soporte y gestión de incidencias de Educación de Calle. Desarrollo e implantación de mejoras solicitadas.
- Soporte y gestión de incidencias de Centros Socioculturales de Mayores
- Soporte y gestión de incidencias de la aplicación de Contabilidad

Departamento de Mantenimiento de Edificios Municipales

- Soporte y gestión de incidencias de las aplicaciones de gestión desarrolladas en Access. Desarrollo e implantación de mejoras solicitadas.
- Estudio de la situación de las demandas del departamento de mantenimiento de edificios municipales en cuanto a tecnologías de Información.

Departamento de Promoción Económica y Planificación Estratégica

- Se ha rediseñado y publicado el sitio web de Turismo como un nuevo entorno integrado en el sitio web municipal.
- Se ha creado una nueva aplicación para la gestión y asignación de cuentas Wifi por parte de los organizadores de los congresos.
- Se ha revisado e implantado el sitio web de Álava Emprende de 2011.
- Desarrollo e implantación de las correcciones a los cubos COGNOS.
- Mejoras en los cuestionarios de Orientación y de seguimiento Laboral.
- Mejoras varias del sistema EKI.

- Análisis y desarrollo de la consulta Web de inscripciones a cursos.
- Soporte y gestión de incidencias de la aplicación “Gestión de Actividad Congresual”. Desarrollo e implantación de mejoras solicitadas.

Departamento de Alcaldía

Servicio de euskera

- Mejoras en el sistema MAE para actualizar los datos de asistencia a los cursos de euskera, en función de los datos devueltos por el Euskaltegi.
- Se han introducido en el apartado correspondiente de la intranet nuevos ejercicios de euskera y se han corregido otros ya existentes

Gabinete de Comunicación e Información

- Se han diseñado y elaborado una variedad de vídeos promocionales destinados a las pantallas de plasma y a la pantalla de Sancho El Sabio.
- Programación y carga de vídeos promocionales en las pantallas de plasma de los centros cívicos.
- Se ha diseñado e implantado una firma corporativa para el envío de correos desde el Ayuntamiento.
- Se ha diseñado y publicado el sitio web de Green Capital como un nuevo entorno integrado en el sitio web municipal.

Departamento de Hacienda

- Soporte y gestión de incidencias de la aplicación de Modificaciones Presupuestarias
- Realización de la Campaña de Domiciliación Bancaria de los impuestos de vehículos, IBI, Basuras.
- Obtención de datos para los servicios de Recaudación y Gestión Tributaria:
 - Diferentes listados para la gestión de impuesto de vehículos.
 - Datos de actuaciones del Servicio Gestión Tributaria para su memoria (año 2010).
 - Datos de expedientes de deuda de dudoso cobro.
 - Extracción de datos para la memoria de Recaudación (año 2010).
 - Datos para la memoria de Policía Local de denuncias (año 2010).
 - Estadísticas de las denuncias del procedimiento sancionador para diferentes estudios a lo largo del año.
 - Diferentes datos de denuncias para la ponencia de Recaudación y para Policía Local.
 - Listados varios para los cargos periódicos anuales: Vehículos, IBI, IAE...

- Extracciones varias para preparación de las Ordenanzas Fiscales de 2012 de los impuestos IBI, IVTM, Basuras,
 - Resúmenes de operaciones por datáfonos
 - Listados contables de gastos y remanentes.
 - Listados de referencias de censo con domicilio de notificación diferente del de padrón.
 - Listado sobre actividades económicas en Salburua y Zabalzana.
 - Fallecidos año 2010 con propiedades.
 - Listado en excel de ciclomotores con matrícula municipal.
 - Listado sobre transmisiones realizadas por PERSONAS JURÍDICAS en el año 2010.
 - Cruce de datos entre basuras y amvisa para estudio de ordenanzas fiscales.
- Estudio, propuesta, desarrollo e implantación de la Detracción de Puntos y comunicación con la DGT en la intranet municipal.
 - Carta de servicios de Recaudación: Procedimiento Sancionador
 - Incorporación del Banesto al grupo de entidades conectadas a través del MQSeries y adaptación de la información de lugares y medios de pago en todos los sistemas informáticos. Incorporación de La Caixa a las remesas de recibos domiciliados.
 - Estudio, propuesta, desarrollo e implantación de los documentos para el Órgano de Apoyo, propuestas y resoluciones de procedimiento sancionador en formato pdf.
 - Desarrollo e implantación de las cancelaciones previas totales para embargos de recaudación.
 - Estudio, propuesta, desarrollo e implantación de Campaña Telefónica de recibos domiciliados devueltos.
 - Cambios de firmas, sellos, nombres de estructuras orgánicas, fechas de delegación, etc en todos los documentos de Hacienda pertenecientes al sistema de ingresos y multas debido a los cambios por elecciones municipales.
 - Gestión y seguimiento de las PDA's y actualización de la web de gestión.
 - Seguimiento de los diferentes procesos masivos: facturaciones, remesas bancarias, conciliaciones, multas telemáticas, PDA 's...
 - Estudio y evaluación de la incorporación del Confirming a través de remesas aplazadas de pagos a proveedores.
 - Estudio, propuesta, desarrollo e implantación del envío de ficheros a la Tesorería de la Seguridad Social para embargos.
 - Modificación del tratamiento del alta en las autoliquidaciones de vehículos para gestorías.
 - Modificación del cálculo de importe de los recibos de IAE para la Cámara de Comercio y modificación de los documentos asociados.

- Proceso automatizado y listados sobre de solicitudes de entregas a cuenta en IBI.
- Estudio, propuesta, desarrollo e implantación del fraccionamiento de la Tasa de Basuras.
- Nuevos servicios on-line para la web municipal:
 - Mis impuesto en un klik
 - Mis domicilios de Notificación
 - Mis domiciliaciones bancarias
 - Certificados de Deuda
 - Consulta de Facturas
- Migración del SICAP a la versión 5.0 de Plex, cambio del tipo de letra y correcciones varias asociadas a la migración.
- Implantación de nuevos ingresos.
- Estudio de las diferentes soluciones comerciales para la migración a EMV de los datáfonos y propuesta a través del TPV-PC de CECA. Desarrollo parcial de la solución.
- Utilidad pago de entradas de teatros en centros cívicos.
- Estudio, propuesta, desarrollo e implantación de un nuevo modelo de notificación de incoación en el procedimiento sancionador para las multas a personas jurídicas. Incorporación en ese mismo procedimiento del silencio administrativo en los recursos de reposición.
- Estudio, propuesta, desarrollo e implantación de modificaciones en la aplicación de Tarjetas OTA, debido a cambios en su gestión.
- Actualización periódica de los recibos de Cuotas de Urbanización.
- Estudio, propuesta, desarrollo parcial de un nuevo sistema informático para la emisión de notificaciones electrónicas (PINOTE) a través de la plataforma del Gobierno Vasco.

Departamento de Función Pública

- Se han migrado al gestor de contenidos las ofertas municipales de empleo que se generaban mediante la aplicación antigua.
- Se ha acabado el desarrollo y se ha implantado la nueva Intranet:
 - Con herramientas de red colaborativa
 - Se ha incorporado un Tablón de anuncios
 - Se ha incorporado Tu buzón personal.

Departamento de Seguridad Ciudadana

- Se ha trabajado en la conexión del GEMYC con las bases de datos de policía local mediante servicios web protegidos por certificado digital.

Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público

- Se ha rediseñado e implantado la aplicación de perros a adoptar para una gestión más eficiente.

Departamento de Tecnologías de la Información.

- Se han desarrollado e implantado mejoras importantes en el gestor de contenidos. Entre otras:
 - Se ha migrado la base de datos de soporte
 - Se han incorporado entornos (Web municipal, Turismo, GreenCapital, sede) para poder compartir contenidos entre ellos y en caso necesario forzar uno concreto.
 - Se ha incorporado la posibilidad de introducir múltiples idiomas para cada contenido.
- Se ha desarrollado e implantado una versión mejorada de Geo Vitoria-Gasteiz:
 - Presentación de mapas propios generados a partir de los datos del GIS corporativo.
 - Se ha integrado la búsqueda de nuestro callejero.
 - Se incluye un enrutado a pie, en bicicleta y en transporte público basado en datos propios.
 - Se incluye la posibilidad de presentación de mapas externos (Google Maps, Bing, Yahoo, OSM) en caso necesario.
- Se ha rediseñado la portada de la página web municipal
- Diseño y elaboración de banners de portada del sitio web y de banners de menús contextuales
- Se ha trabajado y se han implantado múltiples cambios destinados a la mejora de la accesibilidad del sitio web municipal.
- Se ha trabajado en el diseño de la sede electrónica.
- Se ha desarrollado una aplicación para mostrar contenidos del gestor de contenidos en la sede electrónica.
- Se ha trabajado en una nueva aplicación para solicitud de abonos de verano a las piscinas para la sede.
- Se ha trabajado en el proyecto Cívitas para publicación en la web de información de tráfico.
- Se ha trabajado en la migración del TECHLIB a un servidor nuevo.
- Se han gestionado peticiones de borrado de datos sujetos a la LOPD, incluyendo peticiones a Google para su eliminación.

- Se han desarrollado e implantado la aplicación y la biblioteca necesaria para la integración de aplicaciones en la web a través de los GSA.
- Se ha diseñado un cubo de Cognos para explotar los datos del Buzón ciudadano.

Empresas Municipales

Ensanche 21

- Seguimiento e implantación de los nuevos desarrollos elaborados por la empresa adjudicataria para la aplicación de "Sorteos de Viviendas".
- Se han cargado para su consulta en la web las listas de admitidos, excluidos y adjudicatarios de sorteos de viviendas
- Migración de la web de Ensanche 21 al gestor de contenidos.

AMVISA

- Modificación en la obtención de la información del Canon del Ura
- Declaración de anual y semestral, y de morosos del Canon de URA para el Gobierno Vasco.
- Extracción de datos de los diferentes ingresos de AMVISA para las auditorias.
- Extracción de datos para el PIAA.
- Declaración semestral de URA
- Listado/Relación de Contratos con Tarifa 1 con más de 1 elemento.
- Fichero de clientes para METAPOSTA
- Se ha trabajado en el nuevo sitio web de AMVISA basado en el gestor de contenidos.

TUVISA

- Se ha trabajado en la implementación de nuevos perfiles en la tarjeta BAT con Euskotran.
- Tarjeta PASE: modificaciones en los requisitos de la aplicación.

Organismos autónomos

Conservatorio Municipal de Danza

- Se ha diseñado la felicitación navideña del Conservatorio Municipal de Danza "José Uruñuela" con motivo de su 25º aniversario.

Centro de Estudios Ambientales

- Mejoras necesarias para los sorteos de actividades gestionadas por el CEA.
- Extracción de datos de préstamos de bicicletas municipales para investigaciones policiales.
- Extracción de estadísticas del registro de bicicletas.
- Se ha mejorado la aplicación del Registro Municipal Ciudadano, permitiendo registrar bicicletas en las OAC.
- Se ha mejorado la aplicación de Préstamo de Bicicletas.
- Se ha trabajado en el nuevo sitio web del CEA basado en el gestor de contenidos.
- Se ha desarrollado e implantado el nuevo sitio web del Anillo Verde basado en el gestor de contenidos.

Órganos directivos

Secretaría del Pleno

- Se han generado etiquetas para envío de correos a las asociaciones inscritas en el Registro Municipal de Entidades Ciudadanas.
- Se ha dado soporte a la reorganización de la Agenda de sesiones debido al cambio de gobierno municipal.
- 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.
- Asistencia a Cursos
 - Formación en framework de desarrollo Grails
 - Formación en la herramienta Cognos
 - Formación sobre Tratamiento de la Imagen y Derechos de Autor
- Participación en el Grupo de Trabajo de INTEROPERABILIDAD Y COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVA dentro del Plan de Innovación Pública (PIP) del Gobierno Vasco.

02.3.d. Servicio de Desarrollo para la Tramitación

Departamento de Función Pública

- Gestión Integral de personal
 - Realización de ficheros de agrupación de escalas.
 - Modificación del catálogo de la RPT para incluir los grupos de escala y tutulaciones.
 - Mejoras en la simulación de las listas de contratación desde la WEB .
 - Posibilitar desde la WEB la opción de darse de alta disponible en las listas de contratación
 - Generación de listado dinámico de participantes de cada lista desde la web
 - Revisión de los listados de las listas de contratación para su homogeneidad
 - Modificación en el contenido de los ficheros de comunicación con la Seguridad Social (FAN)
 - Revisión y mejoras del módulo de Formación. Modificación de las pantallas y los listados
 - Ajustes en los documentos con los pies de firmas
 - Generación de funciones para decodificar los orgánicos para otras aplicaciones informáticas.
 - Modificar el mantenimiento de personas para incluir e-mail personalizados para su uso desde intranet
 - Tratamientos varios para el análisis del Plus de conducir
 - Modificaciones en los catálogo de:
 - Listas de contratación.
 - OPE.
 - Contabilización de nómina.
 - Aplicación WEB para permitir a los exempleados consultar e imprimir sus recibos de nómina

Departamento de Tecnologías de la Información

- Proyecto Servicio de Atención Municipal (SAM).
 - Participación en el proyecto SAM: Realización de los diagnósticos de situación del 20% de los procedimientos del servicio de Vía Pública
- Argumentario
 - Realización del análisis funcional y del desarrollo de la aplicación del Argumentario permitiendo:
 - Guiar al personal de las oficinas de atención en la recepción de la documentación de los procedimientos administrativo

- Informar al ciudadano de la documentación asociada al procedimiento
 - Imprimir los preimpresos del procedimiento
 - Registrar la documentación de entrada. Integración con la nueva aplicación de registro
 - Obtener un justificante de entrega al ciudadano
 - Digitalización en puesto de la documentación de entrada
 - Emitir etiquetas para posibilitar la digitalización centralizada de la documentación de entrada
 - Digitalización centralizada de la documentación de entrada
 - Salvaguardar la documentación en el gestor documental de Alfresco
- Reingeniería de Procesos
 - Documentos de presentación del proyecto a diferentes niveles de usuarios
 - Modelado y desarrollo de los procedimientos de vados, veladores y zanjas
 - Presentación del análisis realizado y primera visión de la agenda de tramitación al personal de vía pública con los procedimientos de :
 - Vados, veladores, zanjas
 - Análisis de los procedimientos de cementerios
 - Transmisión hereditaria o por donación del derecho funerario
 - Concesión del derecho funerario
 - Donación o reversión del derecho funerario al Ayto. Vitoria
 - Justificante / duplicado de titularidad del derecho funerario
 - Solicitud de restos cadavéricos del osario común
 - Autorización de apertura excepcional
 - Inhumación (restos cadavéricos o cenizas), exhumación y/o traslado
 - Inhumación (cadáveres) - Funerarias
 - Análisis del procedimiento de quejas y reclamaciones
 - Realización de QdC : Cuadro de Clasificación Funcional
 - Elaboración y revisión del catálogo de procedimientos. Reagrupamiento en familias y clasificación en la QdC

- Instalación en el entorno de desarrollo de los módulos de la plataforma de la e-administración: Trew@, eCO, Portafirmas
 - Instalación de Trew@ en DB2 y realización del modelado de datos
 - Integración de la plataforma con las aplicaciones del ayuntamiento: Terceros , Territorio y CAS
 - Integración de la plataforma con la plataforma de firma del Gobierno Vasco: ZAIN
 - Valoración y decisión de utilización de WebOffice como aplicación de utilización de plantillas para la e-administración.
 - Realización del catálogo de variables
 - Uso de la Valija Electrónica (eCO) como distribuidor de la documentación que llega de entrada al Ayto. Vitoria/Gasteiz. Se trata del componente integrador entre registro y las tramitación de expedientes
 - Estudio y elaboración de propuesta para la integración de expedientes no Trew@ a la oficina virtual de trew@
- Sistema de Información Geográfica. Migración
 - Creación de los entornos paralelos para migración de datos (desarrollo y producción).
 - Migración de toda la información en ambos entornos. Comprobación de correcta migración.
 - Mantenimiento de la migración de datos (desarrollo y producción) en los entornos de versión 9.1 y 9.3.
 - Creación de los entornos paralelos para migración de servicios en desarrollo.
 - Sistema de Información Geográfica. Mantenimiento.
 - Se realizan trabajos periódicos para la obtención de la capa gráfica actualizada del parcelario catastral y sus subproductos
 - Se realiza el mantenimiento de las calles de Vitoria en las bases de datos gráficas.
 - Se realizan diferentes peticiones de información georeferenciada o extracción de información cartográfica para un total de catorce Servicios diferentes del Ayuntamiento, tres organismos de carácter autonómico y estatal, y varias empresas privadas adjudicatarias de estudios y/o proyectos en el Territorio de Vitoria-Gasteiz.
 - Gestión de proyectos informáticos
 - Generación de información de procedimientos para la nueva plataforma: Guadaltel.
 - Participación en el piloto de gestión continua de proyectos de mantenimiento; Redmine.
 - Comienzo del uso de Redmine como herramienta de gestión continua de proyectos.
 - Proyecto Servicio de Atención Municipal (SAM)

- Participación en el proyecto SAM: Modelo de Atención Ciudadana en el edificio de San Prudencio
- Desarrollo de Consulta de expedientes en la aplicación del núcleo de expedientes (J12) sobre datos de licencias clasificadas (b10), expedientes sancionadores (b03), obras mayores y menores (u04 y u05), que en principio va a ser usada desde Argumentario.
- Adecuación a la nueva versión V6R1 del OS/400
 - Revisión/Cambio del código en las aplicaciones: U04 Obra Mayor, U05 Obra Menor, U11 Obras, U12 Actividad Simplificada, B03 Sancionador, B04 Base de datos Industrial, B06 Gestión de Infraestructuras Antenas, G02 Condiciones Higiénico Sanitarias, J13 Tablas Generales, WD002 Perfil del Contratante
- Argumentario
 - Colaboración con la empresa Ibermática para el logro de los compromisos de la fase 1 de Argumentario
- Proyecto SCRUM
 - Colaboración en Definición de los objetivos del proyecto para Alfresco
- Tecnología Grails
 - Asistencia a curso de conocimiento y desarrollo de una aplicación en tecnología Grails: durante 2 semanas, 3 personas.
- PADRON
 - Revisión Padronal 2011. Generación de cartas familiares y comunicaciones a los colectivos .
 - Elecciones Mayo y Diciembre 2011. Revisión y validación del nuevo programa del INE.
 - En los procesos de alta padronal añadir la Solicitud de Intención de voto a los extranjeros de la Unión Europea.
 - Parametrización de los cambios de la unidad orgánica de padrón.
 - Revisión y cambios en los impresos por los cambios del departamento y los pies de firma
 - Modificación de la integración de los Expedientes de Bajas de oficio con respecto al expedientador.
 - Tratamiento de las propuestas del INE para cambio de datos personales a extranjeros (E137)
 - Modificación de los procesos automáticos para diferenciación de los usuarios gestores.
 - Realización de estadísticas de movimientos con selección de usuarios.
 - Mejoras en el registro de anotaciones de los ficheros de LOPD.
 - Realización de trabajos mensuales para el envío y recepción del intercambio con el INE.

- Generación y validación de ficheros anuales para el Eustat
 - Peticiones de Asuntos Sociales para comprobar datos de padrón.
 - Cruce de datos con pensionistas de Seguridad Social.
 - Mejoras y adaptación de las validaciones automáticas de las personas empadronadas con la aplicación de ayudas sociales.
- Registro Presencial y Telemático
 - Estudio de las necesidades para la nueva aplicación.
 - Análisis del impacto de la eliminación del envío físico de la documentación.
 - Utilización de la valija electrónica para la aceptación de la documentación digitalizada (eCO).
 - Estudio y mantenimiento de la convivencia de los dos sistemas en el periodo transitorio.
 - Análisis del impacto de las aplicaciones existentes con la adaptación de la aplicación nueva .
 - Análisis de nuevas funcionalidades para la integración.
- Libro De Contratación
 - Análisis de integración con terceros para el nuevo registro.
- Correspondencia
 - Generación de históricos de movimientos de los puntes en cabecera y detalles de los lotes..
 - Consulta detallada de las variaciones de los detalles.
 - Generación del catálogo con los datos de correspondencia para la consulta y explotación desde el cubo de COGNOS.
 - Mejoras en las rutinas de recogida de las incidencias de las notificaciones para que sean llamadas desde otras aplicaciones.
 - Adecuación de la aplicación al nuevo organigrama.
 - Cambios para optimizar la creación de detalles.
- Gestión De Anuncios
 - Seguimiento del análisis de la publicación de los anuncios en la Sede Electrónica.
 - Análisis de la adaptación de la aplicación existente a las nuevas necesidades para la digitalización del tablón y la supresión del tablón físico.
- Territorio y Terceros
 - Análisis y desarrollo en tecnología Grails de nueva funcionalidad para la captura y mantenimiento de los teléfonos, fax y correo electrónico de los terceros.

- Alta de terceros y consulta para la utilización desde la sede electrónica. Modulo en Grails .
- Señalética
 - Análisis y desarrollo en tecnología Grails.

Departamento de Hacienda y Economía

- Aplicación de Contrataciones
 - Plantillas: se modifica la práctica totalidad de los documentos para la Incorporación de las cláusulas sociales en los pliegos de condiciones, la adaptación a la ley de economía sostenible y la Adaptación al Real Decreto Legislativo 3/2011.
 - Documentos nuevos: “Requerimiento de firma del contrato” y “Anuncio de formalización del contrato”.
 - Perfil del contratante. Inclusión enlace DOUE (Diario Oficial de la Unión Europea), Fechas de difusión y dirección adjudicataria.
 - Perfil del contratante. Actualización de avisos: composición, fecha y hora de mesa de contratación.
 - Envío de información del año 2010 a la Junta Consultiva del Ministerio de Economía y Hacienda.
 - Realización de consultas a medida.
- Aplicación de Reclamación Patrimonial
 - Realización de nuevos documentos (Diligencias).
 - Incorporación de las Resoluciones finales de la empresa contratista.
 - Realización de consultas a medida.
- Aplicación de Pedidos de material de oficina
 - Desarrollo sobre aplicación piloto Grails de 1ra fase (pedidos de Suministros y de Material de Oficina)

Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público

- Licencias Clasificadas (aplicación anterior)
 - Realización de consultas a medida: expedientes remitidos al Gobierno Vasco.
- Licencias Clasificadas (Aplicación nueva)
 - Ampliación de la aplicación para tramitación de autorizaciones de actividades exentas: colaboración en la definición y seguimiento del desarrollo.

- Implantación y puesta en marcha de la aplicación j2ee: soporte informático especial con atención presencial y directa a los usuarios de la aplicación durante el primer mes y dedicación diaria de atención telefónica durante el segundo y tercer mes.
 - Coordinación entre el equipo de desarrollo (ODEI) y los usuarios del Departamento de Medio Ambiente.
 - Soporte técnico en el desarrollo e implantación.
 - Colaboración con el equipo de desarrollo (ODEI) en la resolución de incidencias y cambios.
 - Procedimiento de obtención de información para la aplicación de antenas (Infraestructura de Telecomunicaciones)
 - Realización de consultas a medida para la memoria y procesos de seguimiento y mejora.
 - Generación de manuales de esta aplicación para informadores externos al Servicio.
 - Generación de nuevos listados
 - Modificar el filtro de expedientes por ubicación
 - Modificar la información que se envía al enviar notificaciones a Correspondencia
 - Modificación de la aplicación para cumplir nuevos requerimientos: entrega de notificaciones, relacionar expedientes, DNI de los participantes,...
 - Añadir a la aplicación los elementos necesarios para permitir trabajar en euskera
 - Modificar las plantillas a petición y para minimizar la repercusión de los cambios en el organigrama (pies de página, nombre de departamento y del servicio, dirección, ...)
 - Estudio, análisis, desarrollo y prueba de la migración de datos desde la aplicación anterior.
 - Ejecución de la migración, comprobación y proceso para completar datos inexistentes: se informa la fecha de inicio de los expedientes de la conversión que carecían de ella.
- Expedientes sancionadores
 - Nuevos permisos: Incorporación de los inspectores de limpieza a la tramitación de expedientes.
 - Recuperación de información de Expediente Sancionador para Consulta de expedientes SAM.
 - Nuevo documento: "Informe de inspección"
 - Modificaciones en plantillas: Incorporación de las nuevas denominaciones de Departamentos y Servicios, fechas de delegación de competencias y firmas.
 - Modificaciones en plantillas: Incorporación de los informes sobre alegaciones en sus respectivas resoluciones y otras mejoras.
 - Realización de consultas a medida
 - Base de datos de Hostelería
 - Revisión de la definición de la base de datos
 - Ayuda a la puesta en marcha: solicitudes de creación de proyecto, de repositorio, de acceso.

Medio Ambiente y Espacio Público. Salud Ambiental

- Aplicación de Condiciones Higiénico Sanitarias
 - Análisis y desarrollo de la ampliación necesaria para la integración con la aplicación de Gestión del Área Sanitaria: protocolos
 - Adaptación del código a la carga de expedientes anteriores
 - Inclusión de motivos de apertura
 - Trasladar a las inspecciones los responsables asignados al expediente
 - Modificación del paso de trámite para expedientes cerrados
 - Realización de consultas a medida para gestión propia del Servicio.
 - Mantenimiento de la base de datos, cierres de expedientes históricos
 - Modificaciones de la aplicación para permitir la gestión de los nuevos expedientes (Área sanitaria)
 - Adecuación de las plantillas a los cambios en el organigrama del departamento
 - Modificar el filtro de expedientes por ubicación
- Aplicación de Gestión del Área Sanitaria
 - Comienzo del desarrollo de campañas de la aplicación del área sanitaria: tablas básicas y protocolos.
 - Mantenimiento de la base de datos, fechas de vigencias de protocolos, secciones y requisitos
 - Modificación de la aplicación para cumplir nuevos requerimientos (orden de secciones en protocolos y de requisitos en secciones)
- Aplicación de Gestión del Laboratorio
 - Definición de requisitos y modelo de negocio de esta aplicación para sustituir a base de datos access
 - Desarrollo de la aplicación en Grails.
- Aplicación del Centro de Protección Animal
 - Definición de requisitos y modelo de negocio de la gestión del Centro y las actuaciones sanitarias.
 - Inicio del desarrollo en Grails de la gestión del Centro.
- Aplicación de Expedientes sancionadores
 - Realización de consultas a medida.

- Aplicación del Sistema Arbitral de Consumo
 - Mantenimiento plantillas: Ajuste a la nueva imagen corporativa y otras.
 - Integración en el departamento de Medio Ambiente y Espacio Público: Modificación de los pies y encabezados de las plantillas.

Centro de Estudios Ambientales

- Proyecto Humboldt
 - Colaboración con el CEA para la gestión de sus metadatos hasta la implantación de GeoNetwork.
- Huertos de Ocio
 - Implantación en producción de la aplicación.
 - Resolución de incidencias.
- Aplicación de Gestión Integral del Vertedero de Gardelegui
 - Desarrollo final del aplicativo
 - Integración con el IKS en relación con la información recibida y enviada al Gobierno Vasco.
 - Proceso de comunicación del objeto del proyecto, objetivos, estado, plazos, condiciones del proyecto a las empresas involucradas en el proyecto (empresas productoras, transportistas, pagadoras, etc..).
 - Proceso de obtención y tratamiento de la información recogida de las empresas.
 - Seguimiento y planificación del proyecto.
 - Formación a personal de Medio Ambiente y de FCC

Departamento de Seguridad Ciudadana

- Aplicación de expedientes sancionadores
 - Mantenimiento de plantillas de notificación de incoación
 - Realización de consultas a medida (desacatos).
- Visor Policía
 - Tratamiento de información, desarrollo y puesta en producción del visor de delitos, faltas y atestados de los años 2010 y 2011.

Departamento de Urbanismo – Edificaciones

- Aplicación de Licencias de Obra Mayor y Menor
 - Integración de los técnicos topográficos en Licencias de Obras, para facilitar la tramitación al ciudadano (no necesita dirigirse a la Unidad de Cartografía): Ampliación del mapa

usuarios, definiendo como informantes a los usuarios de Unidad de Cartografía y Definición y tratamiento de los informes topográficos y del Acta de alineaciones que se incorporan al expediente de obra.

- Modificación del tratamiento de las tasas de obras para liquidar una vez notificado el usuario
 - Ampliación del tratamiento de participantes de un expediente
 - Actualización de plantillas: nuevas denominaciones de Departamentos y Servicios, fecha de Junta de Gobierno de delegación de competencias y firmas.
 - Desarrollo del proceso de publicaciones en el B.O.T.H.A. para realizar publicaciones masivas de notificaciones fallidas.
 - Notificación de Licencias de obra a Diputación para expedientes en el ámbito PERI-1 y fusión de plantillas de Providencia a Diputación para exigir Informe Arqueológico con Providencia de Inicio de Expediente.
 - Realización de consultas a petición.
 - Recuperación de información de Licencias de Obra Mayor y Obra Menor para Consulta de expedientes SAM.
- Aplicación de Licencias de Obra Mayor
 - Unificación del Informe técnico final y el informe técnico final del arquitecto en un único Informe Técnico Final.
 - Adaptación de Colegios/Colegiados para tratamiento como terceros
 - Nueva plantilla de Denegación de Prórroga.
 - Aplicación de Disciplina Urbanística (actual)
 - Actualización de plantillas: nuevas denominaciones de Departamentos y Servicios, fecha de Junta de Gobierno de delegación de competencias y firmas.
 - Aplicación de Disciplina Urbanística (nueva plataforma)
 - Estudio de la aplicación para su incorporación en la nueva plataforma: procedimientos de Órdenes de Ejecución, procedimientos de Legalidad Urbanística y procedimientos de Ruina
 - Aplicación de Actividad Simplificada
 - Puesta en marcha de la aplicación j2ee
 - Mejora del funcionamiento de búsqueda de expedientes por ubicación.
 - Actualización de plantillas: nuevas denominaciones de Departamentos y Servicios, fecha de Junta de Gobierno de delegación de competencias y firmas.
 - Consulta conjunta de expedientes de Comunicaciones Previas incluyendo los tramitados a partir de un expediente de obras.
 - Mejoras en el proceso de Baja de expedientes
 - Mejoras en listado de consulta de expedientes. Presentar datos del filtro, permitir ordenar por cualquier columna de la tabla y presentación de información.

- Adaptación del código para la carga de expedientes anteriores a la comunicación previa.
- Realización de consultas a petición.

Departamento de Urbanismo - Infraestructuras

- Proyecto Vía Pública Digital
 - Desarrollo de la aplicación GIS para dar soporte al trabajo del departamento, con reuniones con los seis grupos de información para la elaboración del modelo de datos.
 - Recepción e implantación en una máquina de desarrollo de los cinco módulos del proyecto.
 - Colaboración para la preparación de los cursos de formación.
 - Recepción del módulo de gestión interna y pasos necesarios para la implantación en producción del grupo de vía pública.
 - Reuniones para ver las necesidades del grupo de Movilidad y Transporte
 - Puesta en Producción del módulo de gestión interna de la aplicación.
 - Termina el desarrollo de los otros cuatro módulos: difusión interna, difusión externa, gestión externa, PDAs.
 - Gestión y corrección de las incidencias encontradas.
 - Puesta en marcha para la inclusión de un nuevo grupo de información para el departamento de Cartografía y Topografía
- Migración cartografía 1:500
 - Obtención de la cartografía en continuo
 - Desarrollo de una aplicación para la actualización de la cartografía continua de forma automática
- Cementerios
 - Estudio de los datos de cementerios para la digitalización y georeferenciación de los panteones.

Departamento de Promoción Económica

- Aplicación de Expedientes sancionadores
 - Implantación de los expedientes sancionadores procedentes de la Venta ambulante

03

Departamento en cifras

03.1. Administración General

- En 2011, 109 empresas fueron proveedoras de suministros y servicios del departamento, lo que supuso un gasto de 6.429.272 €(el total de las facturas asciende a 7.316.311,72 €). El 11 % de estas empresas facturaron entre 6.000 € y 15.000 €, sobrepasando esta cifra el 39%. 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 trescientos mil euros. Le siguen, Telefónica de España SAU, UTE Guadaltel S.A.-Ibermática S.A., Ibermática, S.A., Deusto Sistemas S.A., ECNA INFORMATICA S.L.
- Tramitación de 36 expedientes de contratación, 17 de ellos de suministros, y 19 de servicios.
- Gestión de fianzas y devolución definitiva de 32 de ellas.
- Pago de 574 facturas.
- Validación de 20.771 altas en terceros, 25.340 modificaciones, 19.667 altas domicilios bancarios, 46.210 altas domicilios notificación, lo que supuso escanear unos 64.635 documentos.
- Se han dado de alta 3 calles, 237 portales, 6.864 unidades, 424 edificios catastrales y 7.589 unidades catastrales lo que supuso escanear unos 3.893 documentos.

03.2. Servicios de propósito General

Dentro de los servicios de propósito general, destaca la correspondencia¹; se realizaron 1.089.328 envíos que supusieron un gasto de 1.455.669 € lo que representó un ligero descenso frente a los 1.643.316 € del 2010.

REGISTRO GENERAL	2007	2008	2009	2010	2011	VARIACIÓN ÚLTIMO AÑO
Entradas Externas	160.980	169.768	174.839	161.358	147.669	-8,48%
Entradas Internas	19.069	1.969	1.815	1.840	2.099	14,08%
Total entradas	162.886	171.737	176.654	163.198	149.768	-8,23%
Salidas Externas	94.511	101.835	116.993	109.856	96.646	-12,02%
Salidas Internas	6.994	7.412	8.723	7.814	7.561	-3,24%
Total salidas	101.505	109.247	125.716	117.370	104.207	-11,21%
TOTAL	264.391	280.984	302.370	280.868	253.975	-9,57%

Tabla 2. Operaciones del Registro General.

El número de publicaciones de anuncios en el BOTHA fue de 1.445, 5 más que en 2010. Sin embargo la facturación por este concepto disminuyó hasta los 31.572 € frente a los 50.419 € del 2010, lo que representó un descenso del 38 %. Las razones de esta considerable disminución con respecto al 2010 provienen de un menor número de anuncios del Departamento de Urbanismo, aprobaciones de planes urbanísticos, con tarifa de pago. A esta cantidad hay que añadir los 9.619,23 € gastados en publicaciones en el BOE.

Por otra parte bajan las cifras en los anuncios expuestos en el tablón de anuncios alcanzándose la cantidad de 3.722 anuncios tanto municipales como extramunicipales debido al menor número de éstos remitidos por otras administraciones (2.131) más de la mitad con respecto al año 2010 (4.661), quizás por la implantación en las mismas de diferentes medios electrónicos de consulta y gestión de los expedientes de donde provienen los anuncios a exponer.

Por último, el libro de contratación, ya que las ofertas presentadas para los expedientes de contratación (concursos, subastas, procedimientos negociados...) cuentan con un registro propio. En 2011 se observó una disminución de los contratos registrados: de 130 en 2010 se pasó a 71 en 2011 con un total de 329 plicas presentadas frente a las 732 del año anterior

03.2.a. Servicio de Información

En 2011 hemos superado las dos millones novecientas 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 106.000 consultas respecto de 2010, es decir, el 3,78 % más.

Las consultas atendidas a través de la Web aumentaron un 8,51% en 2011. Sigue siendo la Web municipal el canal más utilizado por los ciudadanos. Las atenciones en las OAC y a través del 010 disminuyeron.

¹ Los datos de correspondencia de la memoria 2007 y posteriores proceden de Correos, y no de la aplicación de correspondencia del Ayuntamiento. Por esta razón, no son comparables con los de memorias anteriores.

	Atenciones vía Web	Atenciones vía OAC	Atenciones vía 010	Quejas incidencias	Total
2006	972.756	474.615	192.799	21.406	1.666.639
2007	1.450.187	469.372	326.790	21.432	2.267.781
2008	1.710.227	521.946	227.391	14.514	2.474.078
2009	1.692.576	740.233	243.198	26.261	2.702.268
2010	1.974.422	593.060	224.847	15.198	2.807.527
2011	2.142.497	556.333	201.731	13.334	2.913.895
Variación último año	8,51 %	-6,19 %	-10,28 %	-12,26 %	3,78 %

Tabla 1. Atenciones.

03.2.b. Oficinas de Atención Ciudadana

El departamento disponía en 2011 de una red de 13 oficinas, situadas en diferentes centros cívicos de la ciudad, con el propósito de ofrecer la mayor cobertura posible en el servicio de atención ciudadana. En total, se atendieron 556.333 solicitudes ciudadanas, repartidas según se refleja en el gráfico siguiente. Destaca que el 20% de las atenciones se registraron en la oficina de Olaguibel.

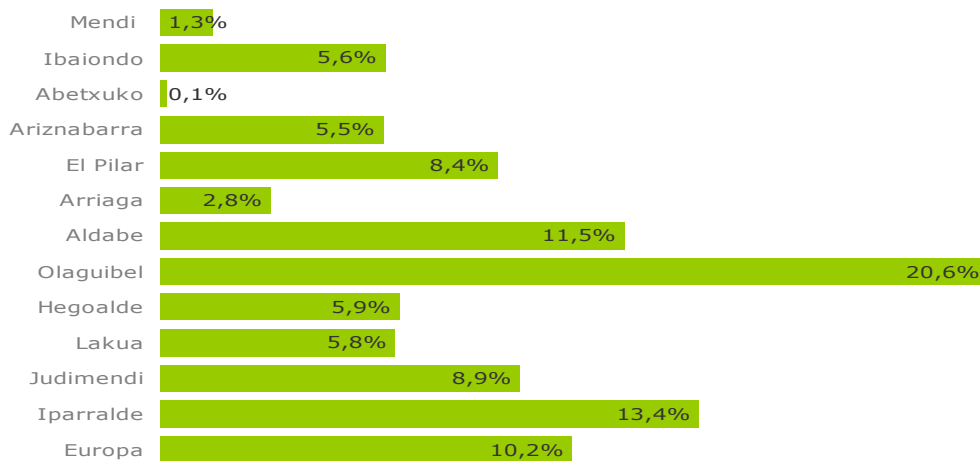


Gráfico 1 Porcentaje de atenciones por oficina.

La media de atención en las oficinas de Atención Ciudadana (sin tener en cuenta la oficina de Abetxuko) es de 21.912 consultas persona al año, con una media de 1.826 consultas/mes, lo que significa que atienden aproximadamente una media de 12,17 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.

El mayor número de consultas atendidas por persona ha estado registrado en la oficina del Aldabe, Ariznabarra, Olaguibel, Iparralde, Judimendi, El Pilar, Europa, Ibaiondo, Hegoalde, Lakua, Arriaga, 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	4.527	1.670	454	3.880	2.611	51	2.884	7.122	3.430	2.801	2.405	10.544	5.737	48.116
Febrero	4.860	1.565	527	4.318	3.186	47	2.845	7.983	4.253	2.865	3.016	10.605	5.694	51.764
Marzo	5.521	1.734	585	4.300	3.064	67	2.895	7.498	4.354	3.072	3.060	10.989	5.660	52.799
Abril	3.679	1.217	443	3.483	2.251	22	2.498	5.263	3.305	2.738	2.481	8.589	4.809	40.778
Mayo	5.450	1.470	585	4.840	3.113	101	4.053	8.014	5.465	3.214	3.467	11.356	6.870	57.998
Junio	6.225	1.513	723	5.380	3.476	115	3.899	7.295	5.557	3.890	3.736	9.882	6.414	58.105
Julio	4.705	1.246	555	3.796	3.108	72	2.825	6.865	4.478	2.840	3.207	7.477	5.835	47.009
Agosto	7.309	0	1.168	0	0	0	0	0	0	0	0	12.375	0	20.852
Septiembre	6.427	1.473	767	3.676	3.296	91	3.210	7.196	5.666	3.901	4.318	10.323	8.514	58.858
Octubre	3.868	1.078	461	2.909	1.939	80	1.744	4.683	3.537	1.906	2.668	7.375	4.300	36.548
Noviembre	4.082	1.239	402	3.871	2.372	73	2.171	5.413	5.049	2.570	2.511	7.721	5.050	42.524
Diciembre	0	1.107	408	6.006	2.351	38	2.165	7.060	4.448	2.516	2.006	7.116	5.107	40.328
TOTAL	56.653	15.312	7.078	46.459	30.767	757	31.189	74.392	49.542	32.313	32.875	114.352	63.990	555.679

Tabla 2. Consultas por meses y oficinas en las OAC

Si nos centramos en las consultas realizadas en las OAC por temas, el 58% 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 16% 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 3,6% de las consultas se refieren a Empresas Municipales: AMVISA; TUVISA, Escuela de Música y el Centro de Estudios ambientales

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

El 6% 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.

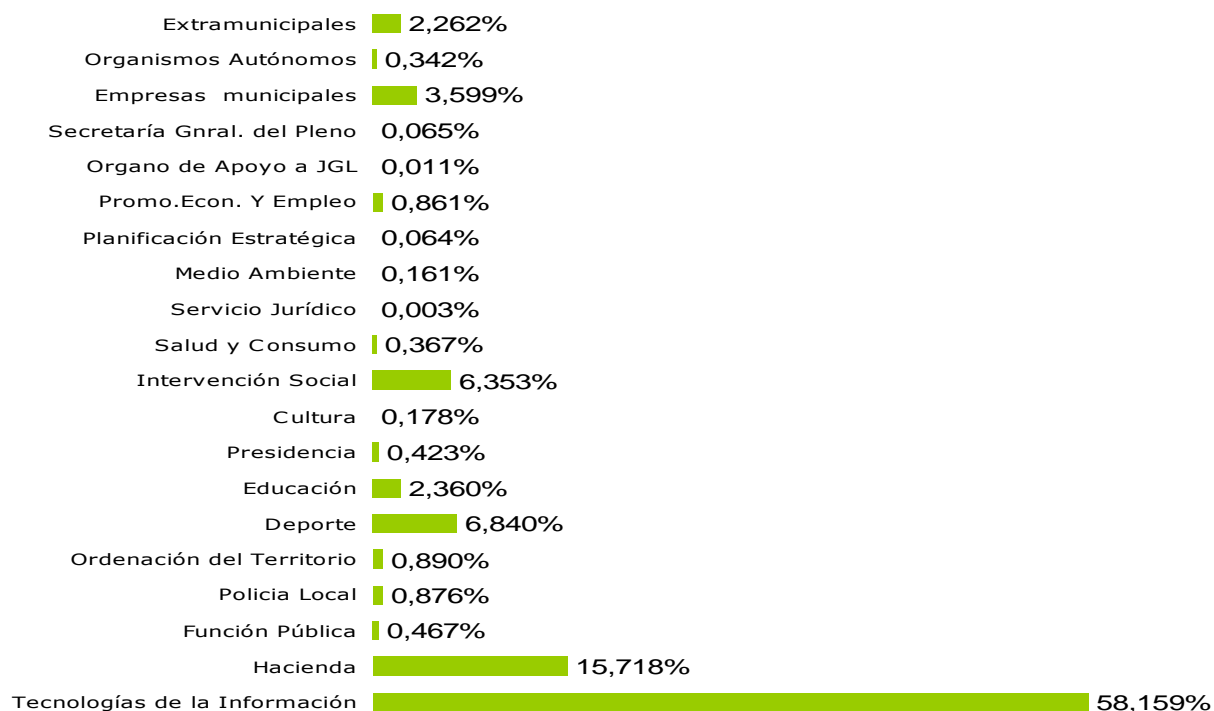


Gráfico 2. Consultas por temas realizadas en las OAC.

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

Si nos fijamos en las consultas por tramo horario y oficina, la franja de mayor afluencia de público fue la de mañana, concentró el 74% de las visitas. Olaguibel, Iparralde y Aldave fueron los centros de mayor tránsito.

	EUROPA	ARRIAGA	MENDIZORROZA	EL PILAR	ARIZNABARRA	ABETXUKO	IBAIONDO	IPARRALDE	JUDIMENDI	LAKUA	HEGOALDE	OLAGUIBEL 2	ALDABE	TOTAL
8,30-9,30h	430	7	0	3	10	0	30	2	7	9	29	9.085	0	9.612
9,30-10,30h	9.804	2.257	502	7.467	4.374	0	4.331	14.054	7.621	4.935	5.173	18.542	9.190	88.250
10,30-11,30h	10.678	2.395	817	7.749	4.634	0	4.380	13.898	8.163	5.052	5.294	22.131	10.238	95.429
11,30-12,30h	12.147	2.466	792	8.396	5.066	230	4.899	13.850	9.066	5.589	5.850	23.466	11.439	103.256
12,30-14,00h	12.129	2.996	1.008	9.024	5.765	256	5.467	14.122	9.369	5.353	6.432	25.971	13.178	111.070
16,30-17,30h	2.831	1.272	997	3.895	2.708	110	2.813	5.544	4.395	2.861	2.742	5.114	6.832	42.114
17,30-18,30h	4.177	1.613	1.468	4.580	3.602	103	3.938	6.736	5.268	4.036	3.450	5.381	6.380	50.732
18,30-19,30h	4.056	2.030	1.254	4.877	4.140	54	4.778	5.860	5.379	4.053	3.524	3.965	6.299	50.269
Otros	401	276	240	468	468	4	553	326	274	425	381	697	434	4.947
TOTAL	56.653	15.312	7.078	46.459	30.767	757	31.189	74.392	49.542	32.313	32.875	114.352	63.990	555.679

Tabla 3. Consultas por tramos horarios en las OAC.

03.2.c. Teléfono 010

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Enero	19.699	19.617	19.628	20.046	14.244
Febrero	17.710	18.433	18.964	18.859	16.353
Marzo	22.847	15.904	19.081	19.709	20.307
Abril	16.971	21.184	15.447	15.000	14.515
Mayo	32.595	21.024	20.228	20.447	18.211
Junio	33.662	22.129	22.629	22.059	19.426
Julio	33.502	20.201	23.152	19.135	16.211
Agosto	19.340	11.575	12.571	13.002	12.024
Septiembre	36.421	23.454	29.083	25.684	25.591
Octubre	33.973	17.843	20.826	16.286	13.796
Noviembre	34.324	16.695	20.061	16.991	15.070
Diciembre	25.746	19.332	21.528	17.629	15.983
Total	326.790	227.391	243.198	224.847	201.731

Tabla 4. Comparativa de llamadas atendidas por mes.

03.2.d. Web

Análisis y estadísticas de las visitas a la web municipal 2011

La Web se ha convertido en el canal más utilizado por el ciudadano. De hecho, con más de 2.142.497 sesiones, la Web canalizó el 73,52% 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.

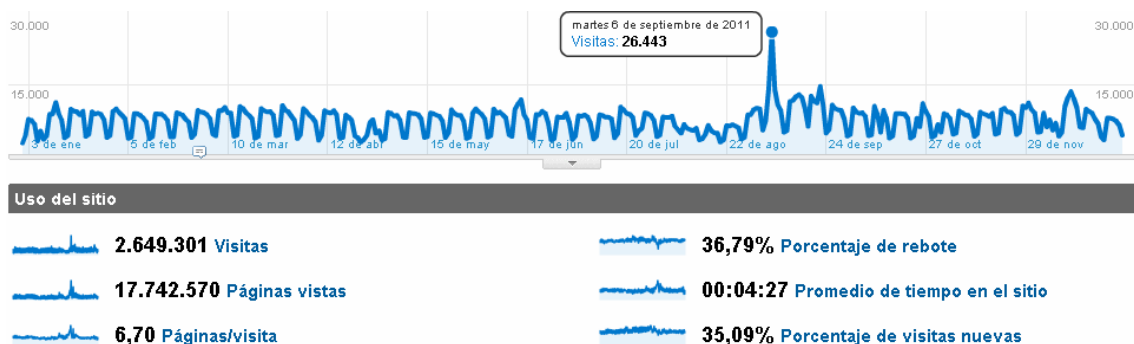
Aun así, la Web destacó en 2011 por su papel informador, patente por el elevado número de páginas mostradas y de documentos informativos descargados. En 2011 se mostraron 8,41 páginas por sesión, frente a las 7,38 de 2010, y se descargaron más de 1.294.198 documentos.

Año	Sesiones	Páginas por sesión	Páginas mostradas	Documentos descargados
2005	591.029	16,00	9.630.926	378.433
2006	972.756	11,50	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
2011	2.142.497	8,41	18.025.474	1.294.198

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

Visitas

En 2011 las visitas fueron 2.649.301 lo que supone un incremento de más del 14% comparado con el 2010, en el que se realizaron 2.319.744 visitas. En 2011 cada visita ve un promedio de 6,70 páginas, dato que en el 2010 era de un 6,87, se iguala el tiempo de duración de las visitas pues en 2011 y 2010 es de 4:27 minutos.



Se observa una caída importante de visitas los fines de semana.

En 2011 al igual que en 2010 el día con más visitas de este año es el primer martes de septiembre día del sorteo de las actividades municipales. Las inscripciones en actividades o la consulta de plazas libres son sin lugar a dudas los temas que generan más expectación en el espacio web municipal. Los cursos de formación para el empleo o los sorteos de vivienda son otros de los temas más destacados.

ACCESOS WEB (Páginas más visitadas en 2011)

	Página	Accesos
1	Home	1.691.621
2	Actividades en Centros Cívicos e instalaciones deportivas	450.517
3	Buzón	193.978
4	Turismo	176.430
5	Red de autobuses urbanos	152.275
6	Foros	142.420
7	Mi Ayuntamiento - Servicios online	134.454
8	Agenda	121.272
9	Oferta municipal de empleo-procesos selectivos	119.570
10	Reserva de instalaciones	99.900
11	Consulta de actividades 2011-2012:horarios, plazas	99.442
12	Portal de Temas	80.188
13	Red de centros cívicos e instalaciones deportivas	68.554
14	Ensanche 21	64.757
15	Red de teatros	64.667
16	Licitaciones y contratos	57.383
17	OPE Policía Local	53.578
18	Movilidad y transporte	48.502
19	Wifi	46.722
20	CETIC (Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación)	45.872

Temas más visitados (*)

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

(*) Estimación realizada sobre las 50 primeras páginas más visitadas.

Servicios	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Buzón Ciudadano	4.705	3.297	14.514	18.464	13.578	12.858
Volantes de padrón	10.245	12.648	17.157	22.212	20.328	24.708
Consulta censo electoral	-	2.792	2.040	-	-	0
Inscripciones Oferta Pública de Empleo	-	3.767	295	657	71	0
Solicitudes a Programa Vacacional				354	416	
Anotaciones en Registro telemático				37	9	8
Pago electrónico de recibos	9.460	20.833	27.373	31.582	41869	48.526
Justificantes de pago de recibos y multas	9.329	13.210	20.886	18.236	18595	15.047
Copias de Recibos	493	992	1.541	4.429	1.578	2.148
Listados de recibos por año	31	123	81	103	73	7
Certificados de alta en impuestos	406	547	1.123	841	589	577
Certificados de deuda						100
Acceso, modificación y simulación de situaciones en las listas de contratación	3.250	6253	10.595	26741	24.650	26.806
Compra de entradas del Teatro Principal	22.655	26.738	22.429	29277	31.343	42.537
<u>Actividades de los centros cívicos e instalaciones deportivas municipales</u>						
Inscripción al sorteo	11.547	12.481	12.892	12.408	14.520	15.566
Inscripción a las actividades	10.346	15.233	19.977	19.388	22.591	27.428
Consultas de inscripciones	-	13.176	24.736	10.522	17.429	17.803
Reserva de instalaciones	-	-	-	11.112	21.484	22.483
Consultas de reservas	-	-	-	343	876	4.526
Reservas federadas de fin de semana					2.336	7.547
Listados de participantes en actividades de CCEID					100	533
Inscripciones a la oferta Educativa (Centros Escolares)						
Inscripción a las actividades					2.300	3.074
Listados de participantes					102	217
Buscador de cursos de Empleo					25.656	27.826
Cálculo ficticio de cuotas de Abonados					1.429	1.627
Sesiones WiFi	-	68	696	7790	39.359	66.183
Mensajes en los foros	-	6.945	14.995	23.612	13.027	4.800
Solicitudes a Programa Vacacional				354	416	621
Anotaciones en registro Telemático				37	9	1.320
Servicios totales realizados a través de la Web	95.388	164.481	232.600	285.857	314.733	374.876
% Incremento anual	54%	73%	41%	23%	10%	16 %
Incremento neto	33.520	69.453	67.759	53.257	28.876	60.143

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

03.3. Centro de Atención a Usuarios

El 75% de las incidencias se resolvieron por teléfono, es decir, en un primer nivel de atención, y el resto se derivaron a los encargados del siguiente nivel. El número de incidencias, 3423, aumentó levemente frente a los niveles de años anteriores

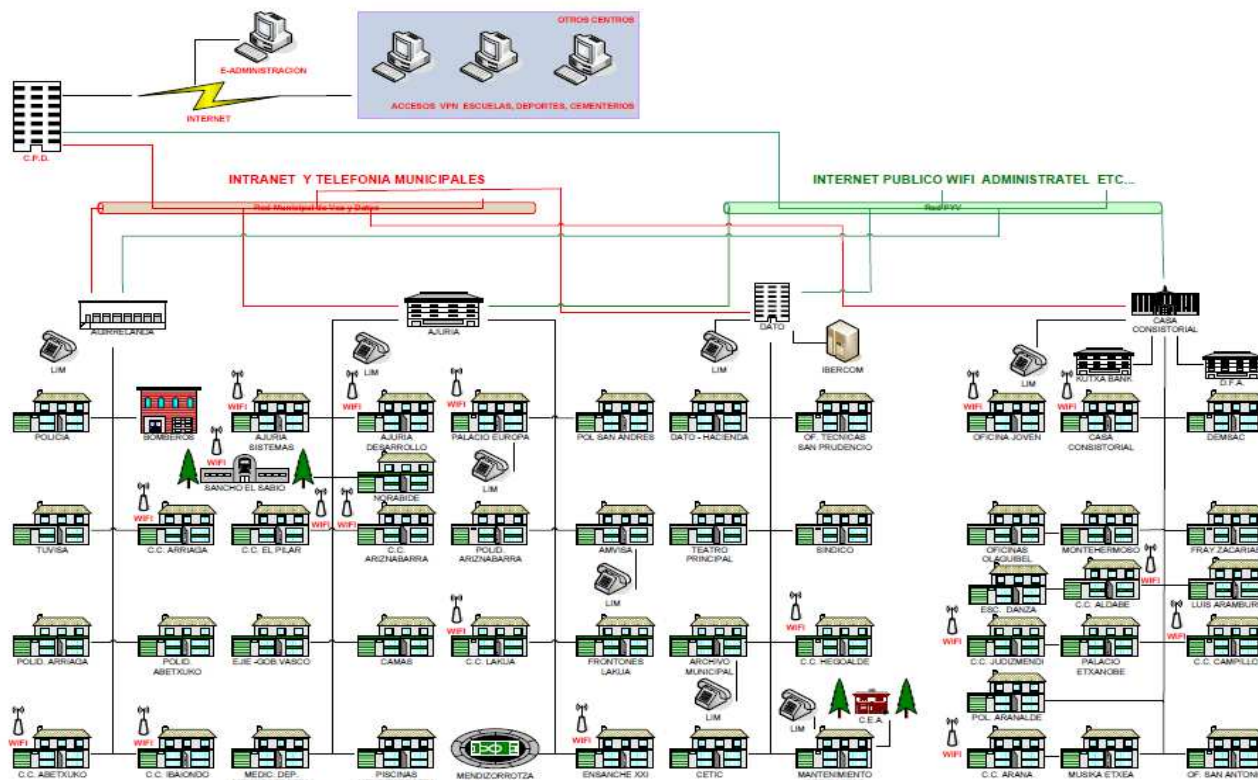


Gráfico 3. Red de comunicaciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Incidencias	2011
Aplicaciones	3
Comunicaciones	349
Explotación	160
Microinformática	1071
Ofimática	116
Sistemas	8
Telefonía	816
Hardware	892
CPU	148
Monitor	142
Impresora	384
Teclado	43
Ratón	104
Resto	71

Infraestructura	2007	2008	2009	2010	2011
Edificios conectados	67	67	68	70	69
Km. de fibra óptica	84	84	88	95	97
Teléfonos internos Ibercom	1.670	1.690	1.728	1760	1786
Edificios con telefonía Ibercom	-	-	60	63	60
Teléfonos regulares	90	110	120	155	395
Edificios con telefonía Ibercom				145	138
Teléfonos móviles	350	350	370	500	550
Terminales de control horario	15	15	17	19	17
Total ordenadores personales	2.010	2.019	2131	2174	2162
Ordenadores personales con red	1.531	1.705	1777	1810	1688
Ordenadores portátiles	79	96	110	117	112
Impresoras de puesto	958	953	939	890	773
Impresoras en red	73	94	115	149	177
Escáneres	57	59	61	63	61
Plotters	14	15	14	14	15
Ordenadores con correo interno	130	100	0	0	0
Ordenadores con correo interno y externo	1.208	1.368	1550	1602	1640
Ordenadores con conexión a Internet	1.011	1.126	1258	1346	1400
Llamadas telefónicas	5.400.000	5.700.000	5.600.000	6.200.000	6.302.200
Correos electrónicos entrantes	881.290	1.096.409	1.337.419	1.541.142	1.813.063
Tamaño total correos entrantes [GB]	301	423	544,57	649,72 Gb	660,20 Gb
Correos electrónicos salientes	750.849	902.862	1.076.019	1.438.575	1.728.188
Tamaño total correos salientes [GB]	357	485	684,31	782,29	867,90
Casos de spam detectados	112.251	70.594	65.227	76.771	69.046
Virus rechazados antes de entrar en la red municipal	2.514.760	4.038.002	6.136.849	4.794.697	836.504
Virus detectados con el antivirus	6.426	2.496	9.474	7.472	1190

Tabla 7. Indicadores relativos a la infraestructura tecnológica.

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

- AS/400-iSeries-520+, servidor central con dos particiones lógicas, para Desarrollo y Producción, lo que permite que puedan reasignarse entre ellas recursos de CPU y memoria en tiempo real según las necesidades del aplicativo. Tiene una capacidad de memoria de 24GB y contiene las aplicaciones de gestión (contabilidad, hacienda, control horario, abonados...).
- AS/400-iSeries-520+, servidor central con dos particiones lógicas. Una es una réplica en tiempo real del anterior. Se utiliza para la explotación de datos y proporciona disponibilidad total en caso de avería grave o caída de la máquina principal de Producción para que esto no suponga la pérdida del servicio para los usuarios. La otra utiliza Tecnologías de la Información para hacer pruebas y testeos de nuevos productos

- Dos Consolas de gestión de hardware para la gestión de los servidores iSeries.
- Un servidor central AIX IBM-RS/6000-pSeries 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:
 - 15 servidores virtuales para la Sede electrónica: Jboss, apache y base de datos PostgreSQL y sus minitorizaciones.
 - Servidor websphere para tareas de desarrollo.
 - 2 servidores Web Apache (http://) (uno virtual) para control de accesos Web desde Internet.
 - 2 servidores (uno virtual) con el intercambiador de correo con Internet para filtrado de virus y spam antes de entrar en la red municipal. (uno backup del otro para proporcionar alta disponibilidad).
 - 4 servidores virtuales para plataforma de correo/colaboración Open-Xchange. Realizan tareas de Groupware y correo electrónico.
 - 4 servidores virtuales para proporcionar mapas.
 - 4 servidores virtuales para blogs, gestor de proyectos, Optenet y otros cometidos.
 - 3 servidores virtuales para soporte de la generación de documentos en desarrollo, preproducción y producción.
 - 3 servidores virtuales para desarrollo: GEOWEB, integración continua y SDE
 - 3 servidor virtuales para desarrollo, preproducción y producción en GRAILS
 - 2 servidores virtuales para base de datos MySQL
 - 1 servidor virtual para gestión de actualizaciones RedHat
 - 1 servidor virtual para análisis de vulnerabilidades.
 - 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).

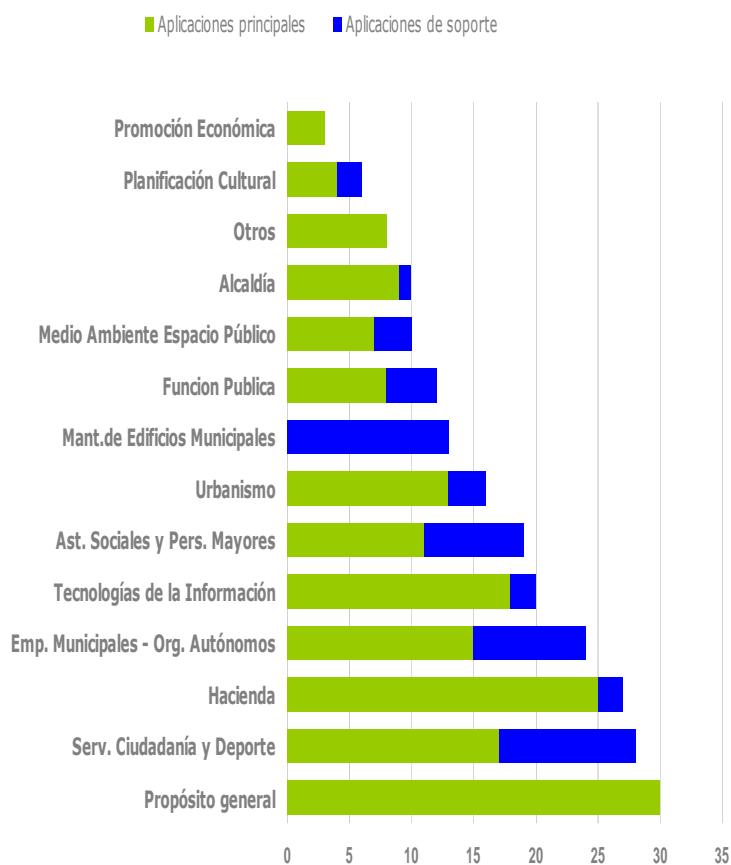
- NAS EMC Celerra NS-G2 conectado a una cabina de discos para proporcionar datos
- Tres servidores Rsync HP Proliant DL360 G4 para realizar copias de seguridad de los puestos locales.
- 10 servidores Dell Poweredge 1850, HP Proliant DL360 G4, Fujitsu Siemens PRIMERGY RX200 S4 y virtuales para virtualización para desarrollo, producción, respaldo de producción y gestión de Wware.
- Cinco servidores Windows departamentales, para mejorar el rendimiento de acceso y reducir el tráfico de red.
- Cinco servidores de ficheros Windows (2003).
- 21 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 (230 x 300Gb y 30 x 1Tb) EMC CLARiiON CX3-20c para soporte de virtualización, NAS y TSM.
 - Una cabina de discos (27 x 450Gb y 6 x 1Tb) EMC CLARiiON CX4-120 con capacidad de 18 Tb para soporte de virtualización en desarrollo y recovery de producción.
 - 3 cabinas de discos (16 x 300Gb) HP MSA30 con capacidad de 5 Tb cada una para soporte de Rsync.

03.4. Aplicaciones en uso

Las aplicaciones informáticas gestionadas por Tecnologías de la Información ascendían a 336 en 2011, según se recoge en el inventario. En el gráfico se aprecia la distribución de las mismas en los distintos servicios y departamentos municipales.

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

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



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

NÚMERO DE USUARIOS							
	Aplicación	Departamento	2007	2008	2009	2010	2011
1-JEE	Gestión del Padrón municipal	GTyAC	627	667	739	776	770
1-SAE	SI2-Sistema de Ingresos	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	516	538	587	609	610
1-JDE	Gestión de terceros	Propósito general	478	556	592	615	611
1-BAE	Registro General	Propósito general	397	409	440	472	461
3-Binfor.minfor	Bases de Datos Información Uso residual	Propósito general	192	202	197	195	Residual
3-barchi.warchic	Bases de Datos Información	Propósito general				123	129
2-IB004	Gestor de Contenidos y Buzón	Propósito general	264	342	409	472	508
3-Foro	Áreas de trabajo (foros)	Propósito general	577	616	644	691	693
2-J10Web	Gestión de correspondencia	Propósito general	303	313	389	419	405
2-A02	Gestión de citas	Propósito general					197
1-JCE	Gestión de territorio	Propósito general	261	288	309	328	347
1-MAE	Abonados de Deporte	Deportes	238	252	273	294	290
1-LKE	Contabilidad SICAP	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	219	227	233	240	237
1-KAE	GESIS	Intervención Social	192	200	219	229	238
De Potele	COGNOS	Propósito general	148	150	150	169	213
1-JGE	Gestión de anuncios	Propósito general	178	188	196	206	207
2-IB004	Agenda de sesiones	Servicios Generales	264	183	191	198	206
1-OHE	Expediente de contratación	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	136	149	158	175	176
1-NAE	Gestión de abonados de AMVISA	AMVISA	139	145	147	156	161
1-CEE	Gestión de multas de tráfico	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	134	144	163	168	162
1-BUE	Registro General Histórico	Propósito general	116	120	120	126	124
1-IAE	Gestión Integrada de Personal-GIP	Función Pública	115	120	122	124	121
1-UDE	Obras mayores	Urbanismo	109	111	125	138	146
1-UEE	Obras menores	Urbanismo	-	-	108	120	130
1-UKE	Expedientes de Licencias	Urbanismo	-	-	-	-	109
2-AFE	Gestión de policía	Seguridad Ciudadana	-	106	117	120	114
2-OBC10	CJE-Tarjetas OTA	Hacienda	-	-	110	115	113
1-YRE	Residencias y apartamentos	Intervención Social				111	100

Tabla 8 Ranking de aplicaciones con más de 100 usuarios.

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

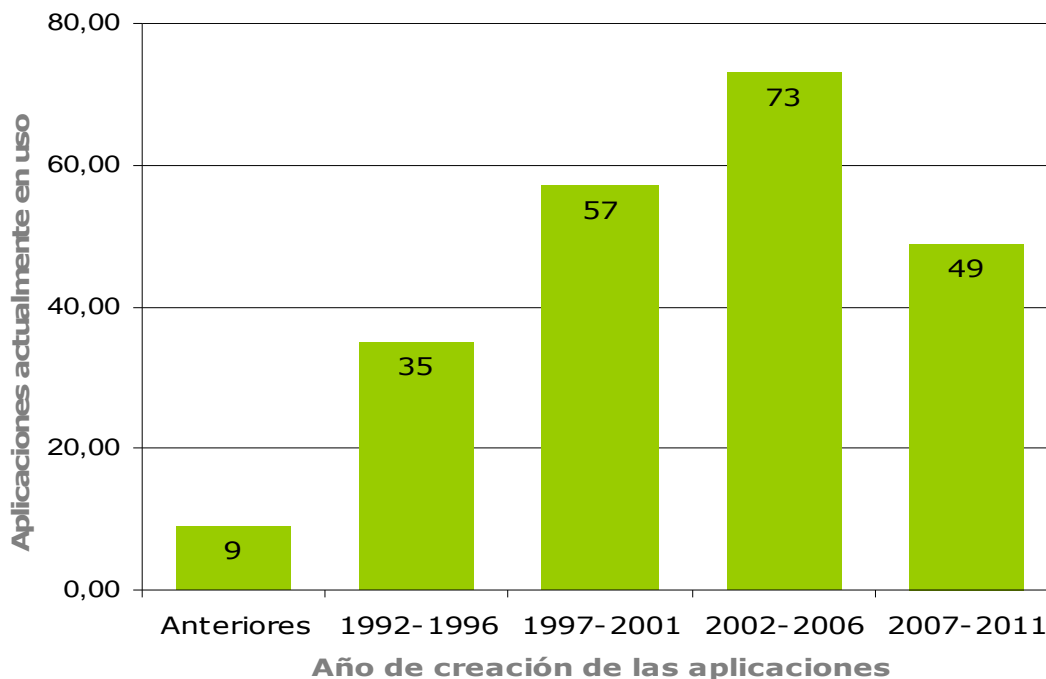


Gráfico 4. Antigüedad de las aplicaciones en uso.

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

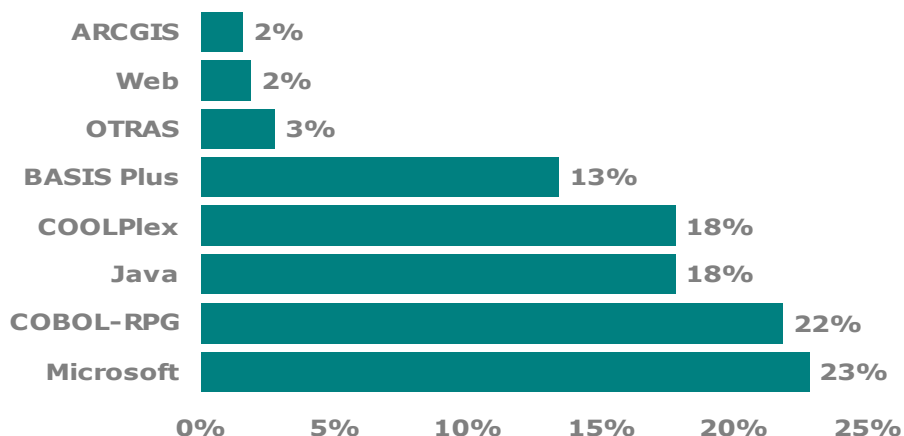


Gráfico 5. Distribución de las aplicaciones por herramienta de desarrollo utilizada.