



Tecnologías de la Información

Memoria 2009

Contenido

1	Presentación	4
1.1	Iniciativas destacadas	4
1.2	Presupuesto de gastos	5
1.3	Organigrama funcional (antigua estructura)	6
1.4	Organigrama funcional (en el cierre 2009)	7
2	Competencias y funciones	8
3	Catálogo de servicios	11
3.1	Administración	11
3.2	Padrón y elecciones	11
3.3	Servicio de Información	12
3.4	Privacidad de datos personales	15
3.5	Función informática	16
4	Acciones desarrolladas	17
4.1	Administración	17
4.2	Padrón y Elecciones	17
4.3	Servicio de Información	18
4.4	Procesos y Seguridad de Datos	20
4.5	Función informática	21
5	Departamento en cifras	36
5.1	Administración General	36
5.2	Padrón y elecciones	36
5.3	Servicios de propósito general	37
5.4	Centro de Atención a Usuarios	44
5.5	Aplicaciones en uso	47

1 Presentación

Este documento pretende dar a conocer la actuación del Departamento de Tecnologías de la Información a lo largo de 2009 a través:

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

De entre las acciones desarrolladas por este departamento, señalamos a continuación en la sección *iniciativas destacadas* aquellas que por su relevancia requieren más consideración

1.1 Iniciativas destacadas

De las acciones impulsadas o llevadas a cabo a lo largo de este año 2009, queremos destacar, de forma clara e importante, la revisión de la estructura organizativa del Departamento, teniendo como resultado una nueva estructura, mas adecuada a las necesidades actuales, mas ágil y con una redistribución de recursos humanos y de funciones más acorde a las acciones que en este momento se están abordando.

La adecuación de las personas y de los proyectos a esta nueva estructura y la adopción de nuevos métodos y técnicas de trabajo para la mejora de la planificación, seguimiento, comunicación y, sobre todo, de la coordinación entre los distintos servicios ha sido el principal, y arduo, objetivo que se ha conseguido de una forma realmente satisfactoria. Se debe resaltar que, a pesar de este esfuerzo adicional, no se ha descuidado la ejecución de las acciones y proyectos planificados con anterioridad al cambio.

Es de destacar el esfuerzo que esto ha requerido para las personas que forman parte de este Departamento. Este esfuerzo no ha sido en vano y nos podemos felicitar por los resultados conseguidos. Tras un espacio de tiempo realmente corto se dispone de una nueva estructura estable y con sorprendentes resultados en el desarrollo de los proyectos.

La nueva estructura se encuentra reflejada en el organigrama funcional del cierre de 2009. En cuanto a reestructuración, además de la redistribución de funciones y servicios, cabe destacar el traspaso de nuestros compañeros del Gabinete de Estudios al Servicio de Planificación Estratégica del Departamento de Promoción Económica y Planificación Estratégica.

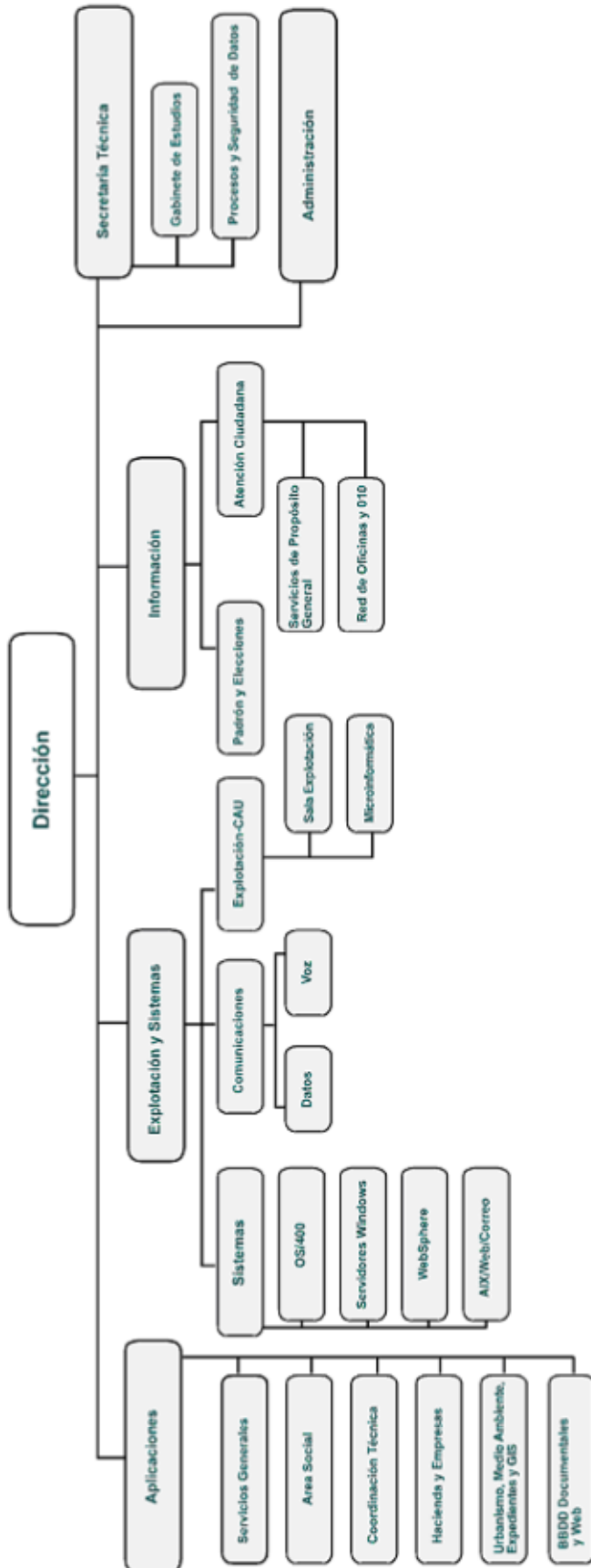
Y dentro de las acciones desarrolladas en el plan de trabajo, formando parte del Plan director para el desarrollo de la e-Administración, hemos de destacar:

- La adjudicación e inicio de la Fase 1 de la infraestructura de VozIP.
- La publicación de los concursos públicos que tienen como objetivo la revisión y simplificación de los procesos administrativos.
- La instalación de una plataforma tecnológica, y
- La definición del modelo de digitalización de la documentación de entrada como un hito muy importante en el camino de la adecuación a la LAECSP.

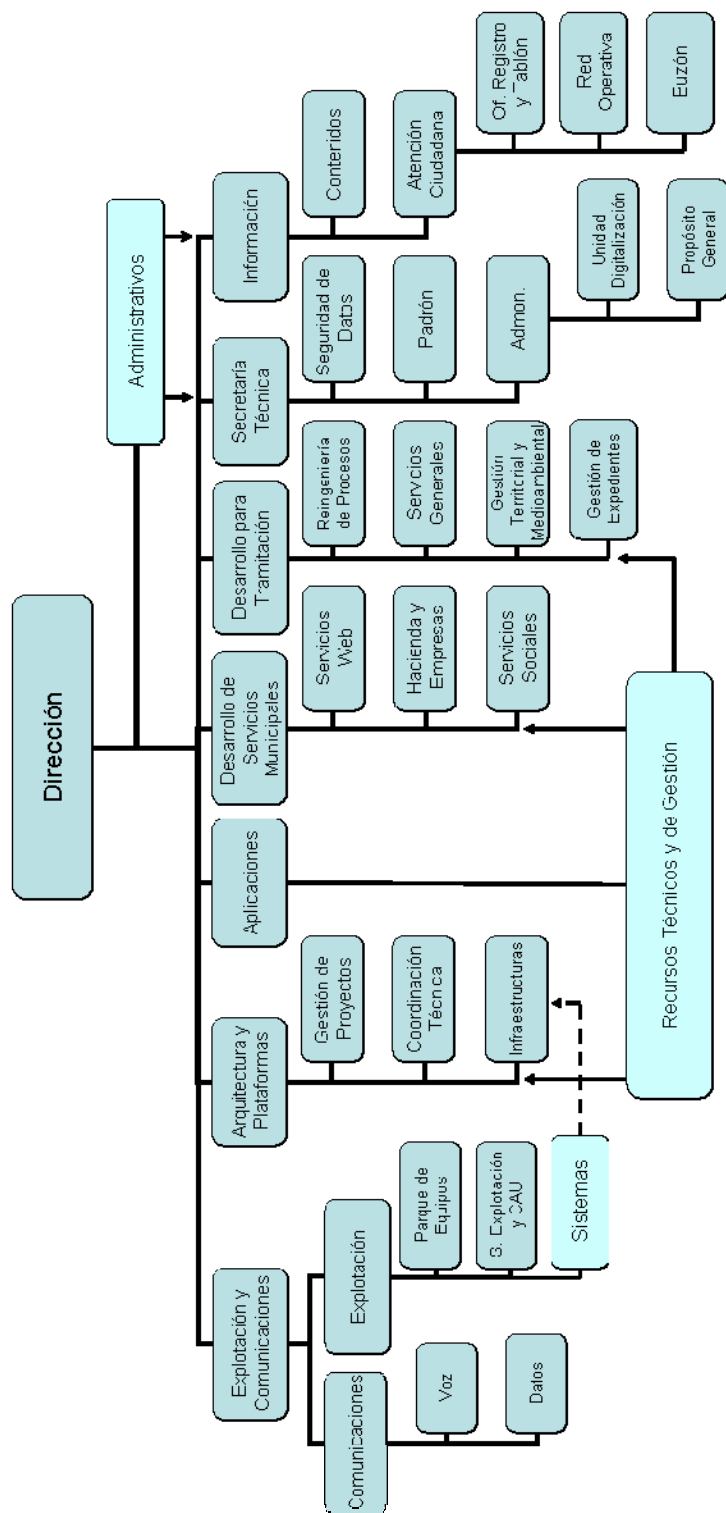
1.2 Presupuesto de gastos

Capítulo 1	Gastos de personal	4.575.242,00 €
Capítulo 2	Mantenimiento de equipos y software	680.000,00 €
	Soporte a Atención Ciudadana	1.200.000,00 €
	Soporte a la infraestructura del Departamento	1.653.000,00 €
	<ul style="list-style-type: none">▪ Soporte al mantenimiento de aplicativos▪ Soporte a ordenadores centrales▪ Soporte al parque de equipos de usuario▪ Definición de procesos y supervisión de la LOPD	
	Gastos de consumo	2.759.846,40 €
	<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	34.000,00 €
Capítulo 6	Inversión en infraestructura:	470.000,00 €
	<ul style="list-style-type: none">▪ Adquisición de equipos telefónicos y centralitas, equipos informáticos y software de base	
	Plan director de e-Administración	1.000.000,00 €
	Seguridad y e-Administración:	961.000,00 €
	<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	13.333.088,40€

1.3 Organigrama funcional (antigua estructura)



1.4 Organigrama funcional (en el cierre 2009)



	RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO	PROGRAMAS	PERSONAL DE EMPRESAS EXTERNAS TRABAJANDO EN PROYECTOS	TOTAL
DIRECCIÓN	1	0	0	1
SERVICIO DE SECRETARÍA TÉCNICA	16	0	1	17
SERVICIO DE INFORMACIÓN	15	0	33	48
SERVICIO DE EXPLOTACIÓN Y SISTEMAS	22	1	10	33
SERVICIO DE ARQUITECTURA Y PLATAFORMAS	5	0	2	7
SERVICIO DE TRAMITACIÓN	9	0	8	17
SERVICIOS MUNICIPALES	14	0	10	24
TOTAL	82	1	64	147

Tabla 1. Personal del departamento TI (situación en la fecha 31/12/2009)

2 Competencias y funciones

El 24 de Septiembre de 2009, queda aprobado, mediante decreto de alcaldía, la modificación de la estructura orgánica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, de forma que, las unidades de Administración y Padrón y Elecciones pasan a formar parte del Servicio de Secretaría Técnica del mismo Departamento de Tecnologías de la Información y, la Unidad del Gabinete de Estudios al Servicio de Planificación Estratégica del Departamento de Promoción Económica.

Debido a ello, se considera la necesidad de cambios en el Departamento, tales como:

- Creación de la Unidad de Contenidos: nueva unidad dentro del Servicio de Información,
- Creación del nuevo Servicio de Arquitectura y Plataformas,
- División del Servicio de Aplicaciones en Servicios Municipales y Servicio de Tramitación,

lo que supone la eliminación de algunas funciones y la adopción de otras nuevas con respecto al periodo anterior del año 2008.

Por lo tanto, dejan de ser competencia del Dpto de Tecnologías de la Información:

- La gestión de las actividades de estadísticas y estudios, cuyas funciones eran:
 - Desarrollar y mantener el sistema de operaciones estadísticas sobre la ciudad
 - Integrar la actividad investigadora del Ayuntamiento coordinando las demandas de información estadística de los departamentos municipales
 - Publicar el Anuario estadístico, que recopila la actividad investigadora realizada cada año
 - Gestionar y mantener el repositorio de estudios estadísticos

Son competencia del Departamento de Tecnologías de la Información, las siguientes:

- Organización, análisis y diseño informático de los sistemas de información de las empresas, departamentos y organismos autónomos que componen el Ayuntamiento, así como su gestión
- Gestión de la red de comunicaciones internas y externas
- Gestión de la LOPD en el Ayuntamiento
- Gestión de los servicios de atención ciudadana y de Propósito General y

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

Y con el objeto de cumplirlas, el departamento desarrolla las siguientes funciones:

- Define los procesos de soporte informático de la gestión municipal en el ámbito de sus competencias
- Proporciona, mantiene y mejora las aplicaciones necesarias para permitir la captura, catalogación, tratamiento, difusión y depósito de la información para el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y demás entidades del ámbito de la gestión municipal
- Administra las bases de datos documentales y la Web municipal
- Gestiona la infraestructura básica de los sistemas de información corporativos
- Dota al Ayuntamiento de la infraestructura tecnológica necesaria, la mantiene y mejora para que pueda satisfacer sus necesidades y alcanzar los niveles de servicio requeridos
- Evalúa y gestiona los riesgos y vulnerabilidades e implanta medidas preventivas
- Analiza la viabilidad para la implantación de nueva infraestructura tecnológica
- Instala y mantiene la infraestructura tecnológica
- Administra el acceso a las aplicaciones informáticas
- Realiza las operaciones de explotación de aplicaciones y sistemas
- Gestiona el Centro de Atención a Usuarios (CAU) para dar respuesta a las peticiones y resolver las incidencias informáticas
- Gestiona las Oficinas de Atención Ciudadana (OAC), el teléfono 010 y el canal Web así como la información que se difunde a través de los mismos
- Gestiona la centralita municipal
- Gestiona el sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones ciudadanas
- Organiza los Servicios de Propósito General: Registro General, publicaciones en boletines oficiales, distribución de la correspondencia y publicaciones en el Tablón de anuncios
- Gestiona el Padrón continuo de habitantes: formación, mantenimiento, revisión y custodia del Padrón municipal
- Gestiona los procedimientos administrativos en las modificaciones del callejero: numeración de portales, mantenimiento y renumeración
- Gestiona y organiza los procesos electorales
- Asegura la implantación de medidas de seguridad organizativas en infraestructuras, aplicaciones y demás servicios municipales, de acuerdo a lo exigido en la LOPD
- Asegura el ejercicio de los derechos de los interesados reconocidos en la LOPD
- Coordina la implementación de las mejoras en los procesos y servicios del departamento
- Gestiona el Tesoro municipal
- Gestiona el propio departamento: elabora los Presupuestos y la Memoria Contable, tramita los expedientes de contratación, gestiona las subvenciones y fianzas, elabora convenios, representa

al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, participa en eventos de otras instituciones e impulsa la cooperación interadministrativa

- Recopila, elabora y mantiene los contenidos que dan soporte al sistema multicanal de atención con relación a la Web. correspondientes a los diferentes ámbitos municipales y extramunicipales en interacción con las necesidades y demandas de la ciudadanía en el marco de la Ley 11/2007, de 22 de junio, LAECSP
- Define y adopta métodos y procedimientos para la mejora en la gestión de proyectos.
- Establece estándares del mercado en la infraestructura informática municipal.

3 Catálogo de servicios

3.1 Administración

- Tramitación de todos los expedientes de contratación del Departamento
- Gestión de la contabilidad del Departamento: control del presupuesto, recepción y pago de facturas y otras operaciones contables.
- Gestión de toda la correspondencia municipal
- Control de la publicación de anuncios en diarios oficiales
- Asesoría legal y jurídica al Departamento
- Mantenimiento de los *terceros* del Ayuntamiento. *Denominamos tercero a toda persona física o entidad jurídica que tiene alguna relación con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz o bien con entidades del ámbito de la gestión municipal.* El mantenimiento consiste en:
 - Validar las altas y modificarlas cuando sea necesario escaseando a un tiempo la documentación asociada
 - Realizar las altas de bancos y sucursales
 - Activar domiciliaciones y escanear su documentación asociada
- Mantenimiento de las tres capas básicas de información del Territorio:
 - Territorio natural. Contiene información actualizada relativa a países, provincias, municipios, entidades, ciudades, calles de Vitoria, tramos de calle de Vitoria, portales, etc.
 - Territorio catastral. Contiene información actualizada relativa a polígonos, manzanas, parcelas, edificios etc.
 - Territorio patronal. Contiene información actualizada relativa a distritos electorales, secciones, barrios, colegios electorales etc.
- Reflejo en Territorio de los cambios del Catastro a través de la colaboración con la empresa IDOM, encargada del mantenimiento del Catastro
- Control del uso de la telefonía municipal, los teléfonos móviles, su facturación, etc.

3.2 Padrón y elecciones

- Atención especializada al ciudadano sobre padrón y censo electoral
- Actualización los datos de los vecinos del Municipio
- Mantenimiento y conservación histórica de documentos y declaraciones padronales de los vecinos del Municipio
- Certificación de la residencia de los ciudadanos (históricos de empadronamiento)
- Elaboración de la Cifra Oficial de Población
- Realización de las bajas en Padrón de personas trasladadas a otros Municipios o Consulados

- Recepción y tratamiento de las solicitudes que afectan a modificaciones en la numeración del callejero o en la definición de límites de barrios
- Facilitación de datos estadísticos relativos a padrón a ciudadanos y otros organismos
- Suministro de información individual detallada a organismos e instituciones autorizadas que lo soliciten
- Realización del procedimiento de declaración de caducidad y baja de las inscripciones de los ciudadanos extranjeros, no comunitarios, que no tengan residencia permanente y no renuevan su inscripción
- Coordinación de las actuaciones padronales con el Instituto Nacional de Estadística
- Participación en las sesiones del Consejo de Empadronamiento.
- Facilitación semestral de la relación de habitantes de su jurisdicción a las Juntas Administrativas para la formación de los Padrones Concejiles
- Colaboración en el procedimiento de sorteo de candidatos a Jurado Popular
- Definición de los Distritos, Secciones y Mesas Electorales
- Designación, mediante sorteo, de los Presidentes y Vocales de las Mesas Electorales
- Exposición del Censo Electoral y tramita las reclamaciones al mismo
- Designación y organización de la instalación de Colegios Electorales
- Coordinación de locales y lugares para actos de la Campaña Electoral
- Organización de la actuación de responsables municipales en jornada de votación
- Organización del reparto de documentación electoral oficial a las Mesas

3.3 Servicio de Información

3.3.1 Unidad de Atención ciudadana

3.3.1.1 Información ciudadana

- Facilitación de la información municipal y extramunicipal a la ciudadanía a través de tres canales:
 - Presencial : Oficinas de Atención Ciudadana
 - Telefónico : teléfono de atención 010 y centralita municipal
 - Telemático a través de la Web municipal www.vitoria-gasteiz.org
- Servicio de recogida de llamadas a través de la centralita municipal

3.3.1.2 Tramitación municipal

- **Servicios de tramitación prestados en las Oficinas de Atención Ciudadana:**
 - Inscripciones para tomar parte en la Oferta Pública de Empleo

- Gestión de las solicitudes de acceso público a Internet mediante tecnología inalámbrica WiFi en los espacios habilitados por el Ayuntamiento
- Inscripción de plazas libres para las actividades en centros cívicos e instalaciones deportivas
- Altas, modificaciones de datos y cambios de domicilio en el Padrón municipal, así como emisión de volantes de padrón
- Consultas sobre el Censo Electoral y tramitación de reclamaciones
- Domiciliación bancaria y fiscal de impuestos, fraccionamientos del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI), certificados, duplicados de recibos y cobro de recibos
- Información sobre multas y pliegos de descargo
- Tramitación de la Tarjeta Electrónica Ciudadana (TMC), que permite el acceso a diferentes Servicios Municipales
- Emisión de atestados y partes de intervención de Policía Local y Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento (SEIS)
- Inscripción en el censo de animales potencialmente peligrosos del Departamento de Salud y Consumo (DEMSAC)
- Recogida de solicitudes de las licencias de mercados y ferias
- Emisión de tarjetas de transporte bonificadas
- Inscripciones en Escuelas Infantiles
- Solicitud e inscripción en colonias de verano
- Altas, bajas y modificaciones de abonados a las instalaciones deportivas municipales
- Preinscripción e inscripción para las actividades de los centros cívicos
- Tramitación de becas para estudiar euskera, cursos de euskera para padres y madres y becas para la Universidad Vasca de verano. Inscripción a cursos de euskera para empleados municipales
- Emisión del carné XTRAClub
- Recogida de solicitudes de convocatorias de ofertas de empleo y de certificados
- Recogida y registro de licencias de obra mayores y menores, licencia de apertura y vados
- Recogida de solicitud para los puestos de caza
- Emisión de la tarjeta de transporte bonificado de TUVISA
- Adjudicación del número secreto para realizar consultas a AMVISA a través de la Web
- Información sobre los sorteos de viviendas de protección oficial
- Inscripción en la Escuela de Música Luis Aramburu y recogida de solicitudes para oferta de empleo de la misma
- Colaboración en la campaña de préstamo de bicicletas y realización de altas
- Servicio de control de entradas y salidas de la documentación del Ayuntamiento (Registro General)

- Servicio de Buzón Ciudadano: tramita quejas, sugerencias y reclamaciones del ciudadano e informa al departamento municipal correspondiente
 - Tramitación de los procedimientos de contratación: concursos, subastas y contratos menores
 - Programa “ Bebe laguntza” de ayudas para niños nacidos o adoptados
 - Inscripción e información sobre actividades deportivas: actividades acuáticas
 - Inscripción en las colonias multiculturales Thiri-Topa
 - Recogida de documentación para el concurso del Servicio de Infancia y Familia “Dibujando nuestros derechos”
 - Recogida de documentación para el concurso Fotográfico organizado por el Servicio de Cooperación al desarrollo
 - Gestión de la Tarjeta Municipal Ciudadana.
 - Gestión de Tarjeta BAT para el perfil de personas mayores de 65 años
 - Inscripción a los cursos organizados por el Departamento de Promoción Económica y Empleo.
 - Inscripción en actividades de verano de varios departamentos municipales que se presentó este año en un folleto único
 - Tramitación de la tarjeta de estacionamiento OTA
 - Registro municipal de bicicletas
 - Tramitación de las altas y bajas en la revista Vitoria Gasteiz Info.
 - Recogida de solicitudes del bono Taxi para personas con discapacidad
- **Servicios de tramitación prestados a través del 010:**
 - Envío del certificado de Padrón al domicilio
 - Envío del justificante de haber solicitado número para participar en el sorteo de actividades de centros cívicos
 - Recogida del voto ciudadano para concursos de carteles
 - Campañas de domiciliación bancaria para el pago de los impuestos, tasas y precios públicos
 - Inscripción en actividades especiales en la ciudad
 - Domiciliación bancaria y fiscal de impuestos, y fraccionamientos del IBI
 - Servicio de apoyo al Servicio de Centralita del Ayuntamiento
 - Preinscripción e inscripción para las actividades de los centros cívicos y polideportivos
 - Recogida de incidencias, urgencias y emergencias, y transferencia al servicio de emergencia oportuno
 - Servicio de pregonero a los demás departamentos municipales: realiza campañas telefónicas publicitarias con el objeto de dar a conocer al ciudadano nuevos servicios o prestaciones lideradas por el Ayuntamiento
 - Servicio de Buzón Ciudadano

- **Servicios de tramitación prestados a través de la Web:**
 - Impresión de volantes del padrón
 - Pago de recibos
 - Impresión de justificantes de pago
 - Consulta de deuda e impresión de justificantes, para lo que se necesita la Tarjeta Electrónica Ciudadana (TEC)
 - Descarga de formularios
 - Inscripción a las actividades de los Centros Cívicos e instalaciones deportivas municipales
 - Reserva online de instalaciones deportivas
 - Compra de entradas del Teatro Principal
 - Servicio de Buzón Ciudadano
 - Red de bibliotecas
 - Descarga de pliegos de licitaciones y contratos
 - Acceso, modificación y simulación de situaciones en las listas de contratación
 - Desarrollo de las siguientes aplicaciones
 - Inscripción online al programa vacacional
 - Registro de asociaciones
 - Registro de bicicletas

3.3.2 Unidad de Contenidos

- Servicio de captación, elaboración y mantenimiento de los contenidos informativos que se ofrecen a través del sistema multicanal de atención ciudadana.
- Servicio asesor con los departamentos y entidades municipales para alimentar y mantener la web con información clara y accesible sobre su ámbito competencial.
- Servicio de estudio y análisis de las visitas a los contenidos municipales para rentabilizar los mensajes, comprobar su efectividad y generar nuevos contenidos.
- Servicio de formación y apoyo a empleados y empleadas municipales en la utilización del gestor de contenidos que permite el mantenimiento de los contenidos web desde los Departamentos.
- Respuesta a los comentarios del buzón ciudadano con relación a la página web y servicio wifi.
- Servicio de mantenimiento de la actualidad municipal en la portada de la web a través del contenedor de noticias "Hoy destacamos", propuesta de banners en portada y calendarios destacados.

3.4 Privacidad de datos personales

- Elaboración y difusión de información orientada a garantizar la seguridad, así como el cumplimiento de la Ley

- Resolución de consultas de los departamentos municipales. En el caso de reiteración de las mismas, o si se consideran de interés general, elaboración de documentos con instrucciones
- Gestión de las incidencias de cada departamento y definición de medidas correctoras. En ocasiones, pueden originar instrucciones
- Responde las peticiones, consultas y quejas que el ciudadano presenta en las OAC y en las instituciones de control, relativas a sus datos personales
- Estudio de las solicitudes de datos de carácter personal por parte de terceros, y autorización o denegación en función de lo recogido en la Ley
- Servicio de formación y difusión (a empleados y miembros de la corporación municipal, a otras administraciones e instituciones, a empresas privadas y al ciudadano)

3.5 Función informática

- Instalación y mantenimiento de los equipos informáticos de la red municipal, así como actualización del hardware y software. Además de los distintos edificios municipales, esta red incluye:
 - Organismos autónomos: Escuela municipal de música Luis Aramburu, Centro de Estudios Ambientales (CEA) y Escuela municipal de danza José Uruñuela
 - Empresas públicas AMVISA, TUVISA, Ensanche21 y Agencia de Renovación Urbana
 - Empresa participada GILSA
- Servicio de asistencia técnica en el teléfono 1462 las 24 horas del día para resolver incidencias de ordenadores, teléfonos, correo electrónico.... Si éstas afectan a las redes también se puede llamar al 1462 y en este caso, el campo de acción alcanza a las entidades externas conectadas en la red de fibra óptica municipal
- Implantación de medidas preventivas de seguridad.
- Desarrollo de nuevos entornos informáticos según las necesidades de los usuarios.
- Desarrollo y mantenimiento de la red municipal de voz y datos.
- Planificación, control y seguimiento de la explotación de las aplicaciones informáticas.
- Servicio de elaboración de manuales y normas técnicas sobre el uso del hardware y del software.
- Desarrollo de nuevos sistemas de información y mantenimiento evolutivo y correctivo de los que existen.
- Formación a empleados municipales sobre los sistemas de información.
- Estudio de productos de mercado con el objeto de determinar cuál es el más adecuado para su posterior implantación.
- Participación en la organización y desarrollo de procesos. Análisis, presentación de propuestas y gestión de los mismos. Se trabaja en colaboración con los departamentos implicados en el proyecto, valorando tanto necesidades como particularidades.
- Soporte técnico y documental de la Web municipal.
- Soporte a la Base de datos de Atención Ciudadana y su gestión

4 Acciones desarrolladas

4.1 Administración

- Elaboración del presupuesto del departamento
- Elaboración y seguimiento de 85 expedientes de contratación
- Gestión de fianzas y devolución definitiva de 88 de ellas
- Pago de 700 facturas
- Resolución de consultas jurídicas
- Validación de 23.068 altas en terceros, 25.757 modificaciones, 23.043 altas domicilios bancarios, 47.958 altas domicilios notificación, lo que supuso escanear un total de 62.457 documentos
- Alta de 27 calles, 186 portales, 7.549 unidades, 610 edificios catastrales y 9.763 unidades catastrales lo que supuso escanear un total de 4.077 documentos

4.2 Padrón y Elecciones

- Elaboración de la propuesta de Cifra Oficial de Población
- Elaboración de las alegaciones a la Cifra Oficial de Población propuesta por el INE
- Certificación de las situaciones padronales de los residentes actuales o anteriores del Municipio.
- Estudio y propuesta de resolución de expedientes de Discrepancias en inscripciones padronales con duplicidades interprovinciales a propuesta del Instituto Nacional de Estadística.
- Análisis y resolución de inscripciones padronales en viviendas con movimientos masivos de empadronados
- Revisión de documentos de identificación de personas empadronadas, a fin de depurar duplicidades en la Base de Terceros
- Gestión de inscripciones de personas empadronadas en municipios diferentes a los declarados.
- Gestión de las propuestas de baja por cambio de residencia a otros Municipios o Consulados formuladas por el INE
- Gestión de las duplicidades intermunicipales de inscripciones padronales
- Elaboración de informes requeridos por el Ararteko sobre situaciones padronales de los ciudadanos
- Colaboración con el Departamento de Intervención Social en el control del fraude en las Ayudas de Emergencia Social
- Confección del Padrón Concejil a remitir a las Juntas Administrativas del término municipal
- Colaboración con el Gobierno Vasco y Ensanche 21 para informar sobre situaciones padronales de los adjudicatarios de viviendas de VPO
- Seguimiento y resolución de los expedientes de caducidad de inscripciones padronales de personas

extranjeras no comunitarias. Comunicación de la caducidad de sus inscripciones padronales y tramitación de los correspondientes expedientes de declaración de caducidad, así como actualización de documentos de identificación de las personas que han obtenido el permiso de residencia.

- Participación en las sesiones del Consejo de Empadronamiento
- Revisión de todas las viviendas con solicitudes de expedientes de baja y consiguiente tramitación de expedientes de Baja de Oficio.
- Tratamientos de los ficheros de incidencias enviados por el INE
- Elecciones:
 - Gestión del proceso electoral para las Elecciones al Parlamento Vasco del 1 de marzo de 2009
 - Gestión del proceso electoral para las Elecciones al Parlamento Europeo de 7 de junio/2009

4.3 Servicio de Información

- Mantenimiento en la web del apartado de trámites y “Hoy destacamos”, de la información que prevemos va a ser más demandada por los ciudadanos
- Definición del protocolo de atención ciudadana junto con los departamentos de Hacienda, Promoción Económica y Medio Ambiente. Incorporación de nuevos trámites y servicios en las OAC:
 - Inscripciones para tomar parte en la Oferta Pública de Empleo
 - Gestión de las solicitudes de acceso público a Internet mediante tecnología inalámbrica WiFi en los espacios habilitados por el Ayuntamiento
 - Inscripción de plazas libres para las actividades en centros cívicos e instalaciones deportivas
- Trámites y servicios en el 010:
 - Envío del certificado de Padrón al domicilio
 - Envío del justificante de haber solicitado número para participar en el sorteo de actividades de centros cívicos
 - Recogida del voto ciudadano para concursos de carteles
- Curso de formación sobre el buzón ciudadano a diversos departamentos
- Seguimiento del proyecto del Buzón ciudadano
- Atención a los usuarios del Buzón Ciudadano en los diferentes departamentos municipales mediante la resolución de incidencias
- Revisión y actualización de la información publicada en la Web referida a trámites municipales
- Participación en la iniciativa de recogida de opinión en el proyecto de Cubiertas arquitectónicas.
- Apertura de Oficina de Información a damnificados a causa de las inclemencias del tiempo.
- Participación en la difusión de la información sobre el plan de movilidad y en particular de la redistribución de líneas de autobuses urbanos.

- Entrega de impresos e información para la solicitud del equipo sintonizador de la TDT
- Información sobre las empresas adjudicatarias de las obras del Plan E.
- Apertura de una nueva oficina en Mendizorroza.
- Propuesta, desarrollo y mantenimiento de la *home* y contenidos de transporte y tráfico.
- Propuesta, desarrollo y mantenimiento de los contenidos de OTA 2009-2010.
- Propuesta, desarrollo y mantenimiento de los contenidos de la implantación de la nueva red de autobuses urbanos.
- Propuesta, desarrollo y mantenimiento de los contenidos de la Tarjeta de transporte para estudiantes.
- Mantenimiento de los contenidos del plan de movilidad y espacio público.
- Propuesta, desarrollo y mantenimiento de la *home* de Servicios Sociales.
- Mantenimiento de los contenidos del I congreso de infancia y adolescencia.
- Propuesta del Altavoz adolescente.
- Propuesta de la *home* de cultura.
- Propuesta, desarrollo y mantenimiento de los contenidos de la Red de bibliotecas.
- Propuesta de la *home* de Congresos
- Propuesta de la *home* de Deporte
- Propuesta, desarrollo y mantenimiento de la *home* de hacienda
- Desarrollo de los contenidos sobre la Gripe A y TDT.
- Propuesta, desarrollo y mantenimiento de los contenidos del Plan de Nevadas 2009-2010
- Mantenimiento de contenidos de Juventud.
- Propuesta y desarrollo de los contenidos de la programación y calendarios de navidad.
- Mantenimiento de contenidos de Medio Ambiente.
- Actualización de la información sobre el estado de las obras en la ciudad.
- Actualización del apartado de publicaciones: revista Vitoria-Gasteiz Info.
- Actualización en intranet de los documentos y plantillas de trabajo.
- Mantenimiento de los contenidos de las Jornadas emprender 09 del Dpto. de Promoción económica y empleo.
- Establecimiento de los criterios de mantenimiento del fichero de palabras clave para potenciar la utilidad del buscador y revisado y actualizado el conjunto de registros. 895 registros a fecha diciembre 09 en el fichero de castellano.
- Creación y mantenimiento de calendarios. Alta de actos y eventos, entre los que se destacan, Magialdia, Fiestas de Olarizu, Artium, Bibliotecas, Semana Once, Montehermoso, Mercado de la almendra, Bailables en la Florida, Fiestas de los barrios de Sansomendi y El Pilar, Pasarela Gasteiz ON, Exposición Fotoarte, Lecturas acompañadas de los clásicos, Jornadas emprender 09, V Ciclo de grandes conciertos.

- Formación y asistencia online del gestor de contenidos: ERDU, Sº de euskera, Gabinete de Alcaldía, Escuela Municipal de Música Luis Aramburu, Servicio de acción cultural, Archivo, Comunicación interna, Vía pública, Red de teatros, Congresos, Policía Local.
- Mantenimiento en los contenedores de noticias de Hoy destacamos, Bibliotecas, Hacienda, Servicios Sociales, Medio Ambiente, Plan de Nevadas, Transporte y tráfico.
- Propuestas de actualización de los *banners* de portada y preparación de los contenidos a enlazar: Fiestas de la Virgen Blanca, Centros Cívicos, Mercado medieval, Día internacional de la NO violencia contra las mujeres, Red de autobuses, OTA, Campaña de adopción responsable de animales, Navidad.

4.4 Procesos y Seguridad de Datos

- 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.
- 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
- Estudio, diagnóstico y propuesta de implantación de un plan de gestión documental
- Contratación de la auditoría bienal interna de verificación de acuerdo al RD 1720/2007 y a la

normativa interna de seguridad de los datos de carácter personal

- Presentación y seguimiento de subvenciones a los marcos de financiación AVANZA del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio así como al marco eModel gestionado por el Ministerio de Administraciones Públicas

4.5 Función informática

4.5.1 Explotación y Sistemas

- 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.
 - Traspaso y desmantelamiento de varias escuelas infantiles.
- Conexiones por VPN con empresas de desarrollo y con Cajas y Bancos. Seguimos con edificios dispersos y o servicios de mantenimiento.
- Conexiones con otras entidades bancarias para transmisión de ficheros por EDITRAN y para la colaboración en la recaudación y domiciliación de cualquier ingreso municipal a través del software Websphere MQ.
- Conexión con Correos para la transmisión de la información vinculada con correspondencia a través de Editran y SFTP.
- Cierre del proyecto de consultoría Wireless y auditoría de Seguridad.
- Estudio de reducción de cabinas telefónicas en edificios municipales.
- Estudio del servicio CAU-WIFI para hot-spots municipales.
- Estudio de viabilidad de cobertura inalámbrica de acceso a Internet de banda ancha: WIMAX.
- Estudio previo, tramitación y adjudicación de concurso de Telefonía IP. Puesta en marcha.
- Traslados a las nuevas instalaciones en San Antonio, Olaguibel, San Prudencio y Teatro Principal y de los derivados del acondicionamiento de la nueva comisaría de Fray Zacarías.
- Estudio de necesidades de distintos centros: Montehermoso, Ibaiondo, San Martín, cobertura inalámbrica de polígonos industriales.
- Pruebas, instalación y puesta en marcha del equipamiento necesario para el proyecto de tarjeta TMC en las OAC de Mendizorroza, Alcaldía, Europa y OMIJ.
- Implantación de la nueva solución en las piscinas municipales de Gamarra y Mendizorrotza con el equipamiento de conexión por radio enlace (Gamarra), tornos, PDA´s e impresoras térmicas.
- Instalación y puesta en marcha de espacios Wifi en diversos edificios municipales: Ocho Centros Cívicos, Oficina de atención ciudadana de la casa Consistorial, Oficina Municipal de Información Joven, Espacio Ciudad y Centro Cultural Montehermoso.

- Integración en la red municipal de edificios de San Antonio. Olaguibel, comisaría de Fray Zacarías, Gardelegi, Tuvisa, oficina de OTA, Ataria y edificios del Departamento de Intervención Social.
- Estudio de cobertura de red para las entidades menores del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- Despliegue de OX: Cuentas de correo y agenda Web y sincronización de móviles.
- Adquisición y actualización de software, hardware y S.O. en servidores y puestos de trabajo.
- Adecuación al Documento de Seguridad del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz: Implantación del protector de pantalla protegido por contraseña y reubicación de copias de seguridad.
- Reorganización del departamento y formación de personal interno: TSM.

4.5.2 Arquitectura y Plataformas

- Modificación del proceso de identificación de ciudadanos en la web municipal para permitir la identificación mediante la Tarjeta Municipal Ciudadana (TMC)
- Puesta en marcha del primer servicio municipal utilizando las librerías de interoperabilidad del MAP: Consulta de Padrón. La utiliza la DFA para consultar el estado padronal de estudiantes candidatos a recibir ayudas para la compra de libros de texto
- Desarrollo de una Técnica de implementación de rutinas de servicio (AJAX) para la integración de aplicaciones web
- Desarrollo de un servicio de generación automática de documentos Word a partir de plantillas y datos del BackOffice corporativo (GenDoc).
- Proyecto "Gestión de Peticiones a Explotación"
- Proyecto "Sistemas de Información Web" que permite un acceso único de los usuarios a las aplicaciones desde la Intranet Municipal, independiente del entorno de desarrollo.
- Ampliación de funcionalidades en el sistema de envío y recepción de mensajes SMS. Integración con el sistema de SMS's de aplicaciones como Gestión de Citas, Tarjeta Municipal Ciudadana y Gestión de Personal y Nómina
- Soporte y desarrollo de funciones y utilidades para coordinar y normalizar el desarrollo de Aplicaciones desde las áreas internas como desde los proveedores (UDF's DB2/400, JasperReports, Cognos, Seguridad, integración,...)
- Organización, para la gestión de proyectos, de un grupo piloto de responsables de proyecto orientado al trabajo de instrumentos de gestión: plan de proyecto, seguimiento, identificación de entregables...

4.5.3 Aplicaciones

Creación de nuevas aplicaciones informáticas, reestructuración e incorporación de nuevas funciones a las aplicaciones que ya existían y formación a los usuarios. Se desarrollaron o modificaron las siguientes aplicaciones:

- Soporte a Concursos de carteles para el Departamento de Cultura
- Publicación de Información de listas de admitidos a EEIIMM para el Departamento de Educación
- Gestión de tarjetas BAT y el Apartado y formación de Perfil de contratante para TUVISA
- Consulta de sorteos de vivienda con información ampliada y el Apartado y formación de Perfil de contratante para ENSANCHE 21
- Apartado y formación de Perfil de contratante para AMVISA y para la Agencia de Renovación Urbana
- Migración al Gestor de Contenidos de la MINFOWEB para el Dpto de Función Pública y de la página web de la Escuela de música Luis Aramburu
- Migración de todas las páginas estáticas de la intranet al gestor de contenidos.
- Mejora del Gestor de contenidos añadiendo nuevas funcionalidades que permiten explotar mejor la información disponible
- Información sobre Google Maps de las obras del Plan E y la Creación de espacio de Perfil del contratante para el Dpto de Hacienda y Economía.
- Información sobre Google Maps de las obras en la ciudad
- Publicación en la Página Web del Plan director y de Alava Emprende para el Dpto de Promoción Económica y Planificación Estratégica
- Reestructuración espacio web sobre euskera y Carga de ejercicios sobre euskera en intranet para el Dpto de Relaciones ciudadanas
- Puesta en marcha de la aplicación que gestiona el Registro Municipal de Entidades Ciudadanas (en su parte intranet y en su parte Web) y ampliación de la funcionalidad de la Agenda de Sesiones para Secretaría del Pleno
- Video de cubiertas arquitectónica para Alcaldía
- Servicio Wifi
- Implantación de tarjeta Municipal Ciudadana (TMC)
- Adaptar Puntos de Atención Ciudadana (PAC) a TMC Implantación de buscador Google en la Web Municipal
- En la Atención Integral al Ciudadano se ha realizado la Publicación de información en redes sociales (Twitter de tráfico, Twitter de juventud, Twitter de información general del Ayto. Vitoria-Gasteiz, Flickr) , la Migración de contenidos, la Formación en Gestor de contenidos, la Conceptualización e inicio de desarrollo (Web municipal, Intranet municipal, Sistema de verificación)
- Estudio y diagnóstico de un CRM para Atención Ciudadana

- Elaboración de la normativa reguladora de la Sede Electrónica
- Actualización del PGOU para la Dirección de Planificación del Dpto de Urbanismo
- Modificación del buzón ciudadano para exigir siempre identificación
- Implementación de las nuevas fichas guía y mejoras en las búsquedas y en los contenidos del sitio Web municipal. Optimización de los tiempos de respuesta
- Desarrollo de GeoVitoria, la nueva aplicación para el tratamiento de la información geográfica en el sitio web
- Redacción de la normativa de la sede electrónica y realización del análisis para su implantación
- Elaboración de la propuesta de la nueva Intranet
- Preparación de la aplicación WIFI para el soporte de bonos gratuitos en zonas interiores del ayuntamiento y bonos de pago en zonas exteriores
- Desarrollo de las portadas en la web de las Bibliotecas y en la Web de Hacienda para el Departamento de Cultura y Departamento de Hacienda respectivamente
- Para Hacienda, Patrimonio y Presupuesto incorporación en la Web de las nuevas ordenanzas fiscales
- Desarrollo del Buzón Amigo
- Para el CEA, puesta en marcha del Registro de bicicletas
- Adaptación de Compartir coche al nuevo diseño en la Web
- Para TUVISA, generación de los contenidos para la carga y tratamiento por parte de Google Transit de las líneas de transporte urbano y tranvía
- Elaboración de la propuesta de la ficha guía de Turismo y la propuesta de la ficha guía del Palacio de Congresos Europa, ambas integradas en el sitio Web municipal
- Cambio en la aplicación de Recorte de prensa para su recogida desde una empresa externa
- Desarrollo de un Catálogo de servicios que dará servicio al registro de representantes y a futuros desarrollos
- **En Actividades y Cursos en Centros Cívicos (MAE):**
 - Implantación en la Web de las Reservas de Instalaciones Deportivas Municipales
 - Mejoras en el módulo de Reservas de MAE
 - Desarrollo de mejoras en el sistema de adjudicación de plazas en el sorteo de verano
 - Mejoras en el sistema MAE para facilitar la comprobación de la recaudación en Gamarra
 - Implantación del Control de Acceso a Mendizorroza y Gamarra con Tornos y con PDA's
 - Mejoras en el sistema MAE relacionadas con: Trasladar reservas directas entre centros, posibilidad de obtener estadísticas de entradas y ventas en todas las instalaciones deportivas, añadir más datos en los ficheros que se exportan, ajustes en la validación de la edad para las inscripciones, mejoras en los datos mostrados por Web en las inscripciones, ayudas en la

localización de actividades, en el control de la antelación en el traslado de reservas directas, en la consulta de plazas libres para inscripciones

- Implantación de las mejoras para el módulo de Campañas desarrolladas en el primer semestre de 2009
 - Desarrollo de las funcionalidades Web para que puedan acceder al BAKH los inscritos en cursos en la pista de hielo
 - Seguimiento del proyecto de obtención de listados de alumnos por Web para las empresas de monitores y del de Reservas Federativas por Web
- **Para Deporte, en la aplicación de abonados a instalaciones deportivas:**
- Implantación de la TMC para Abonados, Abonos y Carnés
 - Mejoras en varias funcionalidades de Abonados: Listados de las bajas, cambios en el carné de I.Social, cambios en el control del horario de entrada para el carné del IVEF, nueva consulta de Abonos para los Oficiales de Control
 - Carta de comunicación de cobro de recibos de Abonados del año 2010
 - Desarrollo de las funcionalidades Web para el control de entrada de Abonados al BAKH
- **En GESIS de Intervención Social:**
- Adaptación de las Ayudas Económicas (AES, RGI) a la Nueva Ley de Garantía de Ingresos: Funcionalidades, Notificaciones, Resoluciones, procedimiento
 - Implantación del módulo de Resoluciones y Notificaciones para PAD
 - Mejoras en la gestión de Telealarmas: consultas, funcionalidades, hojas excel
 - Carga de los nuevos aparatos de Telealarma en el Inventario
 - Mejoras en la definición de Calendarios de Recursos de SAD
 - Implantar las compensaciones en la facturación de los Recursos de PAD
 - Preparación de un nuevo proceso para comparar el fichero de Facturación Mensual de Servisar con la facturación de SAD y de SISE de GESIS, obteniendo informes de las diferencias
 - Correcciones y mejoras en los cubos de Cognos
 - Adaptación de varias funcionalidades de Registro Familiar y de Ayudas para la Centralización de los Servicios Administrativos en San Antonio. Inclusión de un proceso que distribuya las solicitudes e incidencias al personal
 - Proceso para enviar por Editran solicitud de cuentas bancarias
 - Proceso para generar un fichero para solicitar las vidas laborales a la TASS
 - Nueva opción para imprimir las fichas Tapa para el SMUS
 - Implantación de la comprobación de la facturación de Servisar utilizando un fichero
 - Mejoras en GESIS relacionadas con: Incluir más tablas en Catálogo Cognos, cambio en la ordenación de las Notificaciones y Resoluciones en las consultas, validaciones en varias

- tramitaciones de expedientes de PAD respecto de la fecha de facturación, adaptación de los cambios en AES para la obtención del XML para Gobierno Vasco
 - Colaboración en la implantación de la Gestión de Citas para Intervención Social
 - Eliminación del código de barras en el carné de Intervención Social
 - Análisis funcional de SEME para contratarlo como consecuencia del informe de Auditoría de LOPD
 - Estudio de los borradores de los nuevos decretos de RGI, AES y PCV
 - Estudio de los requisitos para utilizar el desglose de Ingresos en PAD y en Tercera Edad
 - Inicio del estudio de requisitos de las adaptaciones necesarias en PAD para adecuarse a la Centralización de los Servicios Administrativos
- **En el Gestor Informático de Promoción Económica y Planificación Estratégica:**
 - Mejoras en los servicios Web del sistema EKI
 - Desarrollo e implantación en EKI de la gestión económica con Órdenes de Ingreso
 - Mejoras en el sistema EKI relacionadas con: mantenimiento de la lista de Admitidos, validaciones en algunos datos del fichero de Usuarios, búsqueda del Centro en algunos mantenimientos, comprobaciones relacionadas con las Órdenes de Ingreso, diseño del Convenio de Prácticas, Consultas de cursos en la Web
- **En la aplicación de Escuelas Infantiles:**
 - Adaptaciones en la Gestión de Escuelas Infantiles para adecuarse a la "Ventanilla única" con Haureskola y al nuevo baremo común
 - Mejoras en LAE para incluir las becas para este curso
- **En los diferentes Programas Educativos**
 - Análisis de necesidades para facilitar la inscripción vía Web a la Oferta Educativa
 - Implantación del cobro en LDE. Generación de Órdenes de Ingreso para gestionar los cobros
 - Mejoras en el sistema LDE relacionadas con la codificación de los niveles educativos y los cursos
 - Seguimiento del proyecto de Inscripciones y Consultas de los colegios por Web
 - Mejoras en el sistema LDE relacionadas con: Obtención del fichero para el calendario, visualizar el número de la Orden de Ingreso así como su estado en consultas y listados, nuevos filtros para obtener listados y/o ficheros, búsqueda de Centros por "contiene", opción para obtener el calendario de Ataria, ampliación del formato del código de curso, presentación de listados, nuevo campo de Observaciones en la solicitud que se muestra en mantenimientos, listados, consultas
- **Para AMVISA se realizaron los siguientes trabajos en el ámbito de la facturación y gestión de abonados: AMVISA**
 - Adaptación de la aplicación para la liquidación y rectificación de recibos y emisión de facturas

correspondientes al Canon del Agua del Gobierno vasco.

- Definición, gestión y liquidación de la tasa de alcantarillado en los recibos de AMVISA
- Envío de cartas informando del nuevo canon

▪ **Para el Departamento de Hacienda y Economía**

- Modificación de las aplicaciones (sistema de ingresos y multas) a las nuevas necesidades de la correspondencia por la adaptación al sistema SICER
- Obtención en formato PDF de: Providencia de apremio, Requerimiento de pago, Reapertura (masiva e individual), Diligencia de embargo.
- Adaptación a la nueva normativa de OTA dentro del Plan de Movilidad: cambios en la aplicación de "Gestión de Tarjetas OTA" y nueva web de consulta y solicitud de Tarjeta OTA
- Inclusión de un nuevo ingreso de "cajeros automáticos" por cambio en las ordenanzas fiscales de 2009 en la gestión censal
- Inclusión de nuevos ingresos para el CEA y Empleo, para que puedan ser cobrados a través de datáfono en sus distintas oficinas
- Adaptación del sistema de ingresos a las ordenanzas fiscales de 2010: exenciones por discapacidad para vehículos
- Implantación de los diferentes tipos de certificados de deuda.
- Implantación de la nueva aplicación de multas incorporando los puntos a detraer cambios en el procedimiento sancionador y nuevas notificaciones. Debido a la nueva ley de Seguridad Vial, se elimina lo referente a la suspensión del carnet de conducir.
- Ampliación del pago mediante MQseries de las entidades financieras: Ipar Kutxa, Caja Laboral Popular, La Caixa, CAM, Ipar Kutxa , Bankoa, Caja Rural de Navarra
- Implantación de las Máquinas Recicladoras de Billetes
- Automatización de las fase 5 y 6 del embargo de cuentas financieras
- Modificación en la tramitación de expedientes de embargo mayores de 300 € con algún recibo revisado
- Fraccionamientos automáticos del Impuesto de Vehículos y del IAE por cambio en ordenanzas
- Modificación en la información recibida de la Diputación respecto a la Renta
- Envío de cartas informativas a los afectados por la modificación de tipo de tarifas de Todoterreno, autocaravanas, etc
- Obtención en formato PDF con objeto de envío a ciudadano de Anexo de Plusvalía, Copia de recibo periódico, Copia de recibo ocasional, Justificante de pago, Notificación de Devolución de Ingresos, Certificados y Diligencias, Simulación de liquidaciones, Ordenes de Ingreso
- Obtención de catálogo del SICAP y elaboración de informes de Gastos, Descentralizada, Ingresos y de Terceros-Facturas en Cognos

- Desarrollo de funciones para la conexión entre Licencias de apertura y el SI2
 - Obtención de listados como: Listado de bonificaciones de prórrogas de VPO concedidas en un año y Listado de expedientes sin recibo en el impuesto de plusvalías
 - Obtención en Excel de recibos de grandes contribuyentes
- **Para el Departamento de Intervención Social:**
 - Implantación de la aplicación de "Gestión de Citas" y de las citas de este departamento.
- **En la aplicación de Gestión Integral de Personal:**
 - En los procesos de Seguridad Social : modificación en las cotizaciones a la Seguridad Social (FAN) y TC1 para patronales de Bomberos y Policías
 - Elaboración del proceso de Inscripción al sorteo de responsables electorales desde la Intranet y desde el GIP
 - Posibilidad de solicitar la no impresión de recibos de nomina desde la Intranet o desde el GIP
 - Implantación del control de visitas Dorlet para la casa consistorial y Aguirrelanda
 - En la aplicación de Solicitudes OPE se ha normalizado el turno para su posterior uso por la aplicación de procesos selectivos
 - Modificación en la forma de cálculo de las tarifas para la OPE (descuentos para familias numerosas y para minusvalías)
 - Generación del Certificado de servicios prestados en el Ayuntamiento e inclusión de los periodos anteriores al año 2000
 - Carga de la base de datos de certificados anteriores al año 2000 en Access/Excel al GIP
 - Toma de requisitos del proyecto Cumplimiento de la LOPD para Función Pública, incluye los módulos Certificado de Servicios y Procesos Selectivos
 - Análisis y diseño de Comunicados a empleados vía SMS
 - Preparación para el Cambio de versión de IMPROMPTU, nuevo catálogo de RPT e informes que dependen de él
 - Corrección del cálculo de días trabajados en el Certificado de Empresa
 - Normalización de tablas en las Solicitudes OPE. Adaptación de las funciones Plex y WEB al diseño de las nuevas tablas y procesos de carga
 - Cambios en las Solicitudes OPE para tener en cuenta los campos minusválido y exento de pago en los cálculos de tarifas
- **En la de Gestión de Padrón:**
 - Elecciones Parlamento Vasco en Mayo 2009 y al Parlamento Europeo de Junio 2009
 - Adaptación de los anuncios de Bajas de Oficio para el gestor de contenidos
 - Mantenimiento de ENCSARP

- Análisis, desarrollo e implantación del procedimiento de Actualización automática de niveles de estudios por Información INE
 - Modificaciones y nuevos Procedimientos almacenados para ser llamados desde métodos JAVA
 - Desarrollo de un servicio web mediante la plataforma del MAP para consultar el empadronamiento
 - Adaptación de la aplicación a la nueva correspondencia
 - Elecciones Concejos Octubre 2009
 - Nuevas funcionalidades para el tratamiento de Confirmación de Residencia para los NO ENCSARP o extranjeros que no están obligados a renovar su inscripción padronal
 - Actualización de los procesos de Intercambio con el INE, recepción y envío de ficheros
- **Para el SIGEM:**
 - Análisis y modificaciones de la aplicación para la implantación de los módulos de Registro presencial y Registro telemático. Rehacer las rutinas de acceso a registro BAE (llamadas desde otras aplicaciones del ayto) para que accedan al SIGEM, en fase de desarrollo. Integración del SIGEM con nuestros sistemas (terceros y territorio), en fase de desarrollo
 - Validación de la versión 1.9.1 de SIGEM
- **En la de Gestión de correspondencia:**
 - Adaptación para entrono JEE de rutinas existentes en entorno Plex.
 - Formación al personal afectado por los cambios en correspondencia
 - Implantación y puesta en marcha de la nueva aplicación en la Intranet Municipal:
 - Incorporación del sistema SICER de Correos. Intercambio de información con Correos de manera automática, incluidos las imágenes de los acuses de recibo.
 - Análisis de la incorporación del e-AR (acuse de recibo electrónico) de Correos.
 - Adaptación de las rutinas virtuales a la nueva aplicación.
 - Incorporación de la Notificación electrónica
 - Sustitución del envío físico de acuses para las notificaciones postales por el envío informático a Correos (@-AR) y recepción de datos de retorno con las imágenes asociadas
- Nuevos Procedimientos almacenados para ser llamados desde métodos JAVA, así como correcciones y modificaciones de existentes. Nuevos UDF's por necesidades de otras aplicaciones. Modificaciones de métodos JAVA así como nuevos métodos por necesidades de otras aplicaciones para las aplicaciones de Locales y Terceros y Territorio
- Implantación de los cambios necesarios para la entrada en funcionamiento de la nueva zonificación de OTA en octubre de 2009 para la aplicación de Terceros y Territorio
- **Aplicación de Programa Vacacional:**
 - Modificación de la aplicación para incorporar más información como datos de asociación a la que pertenecen los Niños de educación especial ...
 - Impreso nuevo de la inscripción, Informes por usuario y fechas

- Generación de la Solicitudes vía Web y consulta de solicitudes vía Web
- Análisis de los cambios previstos para el año 2010:
 - o Niños en riesgo de exclusión social con acceso directo al programa
 - o Inscripciones en orden de llegada y permitiendo agrupaciones
 - o Asignación de la fecha tope de pago de las órdenes de ingreso teniendo en cuenta la fecha de la reserva de plaza (en los días laborables siguientes)
- **En la aplicación de Bebe Laguntza:**
 - Gestión de las solicitudes denegadas por no cumplir padrón y por fuera de plazo (resoluciones y notificaciones)
 - Automatización de los cambios más frecuentes: cambios de solicitantes, simulación del cálculo de una solicitud, gestionar solicitudes denegadas y recurridas, listados de solicitudes ya resueltas
 - Modificación en la gestión de envío y recepción a Diputación Foral de Alava (DIFA)
 - Adaptación de la aplicación Bebe Laguntza a la nueva correspondencia
- **Para la Gaceta Municipal:**
 - Actualización de la base de datos con las nuevas viviendas empadronables
 - Generación mensual de ficheros para reparto de la revista versión castellano y versión Euskera
- Adaptación a la Intranet de la Agenda Telefónica.
- Adaptación de la aplicación del Libro de Contratación para tratar los contratos que surgen a partir del Fondo Estatal de Inversión Pública.
- En la Aplicación del Tablón de anuncios realización de la adaptación para entorno JEE de rutinas existentes en entorno Plex y la adaptación de la publicación de los anuncios en la web para el Gestor de Contenidos
- Adaptación de todas las aplicaciones que notifican o comunican a través del Servicio de Correos a la nueva aplicación de Correspondencia municipal
- Trabajos periódicos para la obtención de la capa gráfica actualizada del parcelario catastral y sus subproductos
- Mantenimiento de las calles de Vitoria en las bases de datos gráficas
- Realización de diferentes peticiones de información georeferenciada o extracción de información cartográfica para un total de catorce Servicios diferentes del Ayuntamiento, tres organismos de carácter autonómico y estatal, y varias empresas privadas adjudicatorias de estudios y/o proyectos en el Territorio de Vitoria-Gasteiz
- **Hacienda y Economía**
 - En la aplicación de Contrataciones:
 - o Realización de mejoras como Fondo especial para el empleo y Aprobación programa de trabajo

- o Respuesta a solicitudes de información puntuales
- o Plantillas y adaptación: Adaptación Pliegos condiciones administrativas al nuevo Real Decreto, Adaptación de la solicitud de publicación en BOTHA a las normas de la diputación, Otras
- o En el Perfil del contratante, inclusión de la fecha de apertura en el sobre 'C'.
- o Inclusión de anuncios puntuales en Web
- En la Aplicación Reclamación Patrimonial:
 - o Desarrollo de mejoras en Reclamación Patrimonial, como el nuevo decreto de Desistimiento y de Inadmisión
 - o Plantillas: nuevas (Traslado documentación al contratista, al reclamante, Satisfacción extraprocesal, Remisión compañía de seguros) y adaptaciones en Notificaciones (Firma, Encabezado, Eliminar DNI, Inclusión nota LOPD), en Subsanación y Solicitud de petición de informes a departamentos
- **Medio Ambiente y Sostenibilidad**
 - En la Aplicación actual de Licencias Clasificadas:
 - o Desarrollo de mejoras en Licencias Clasificadas, tales como el Nuevo decreto de Silencio administrativo, Formación a inspectores del Servicio y actualización de algunas plantillas
 - o Respuesta a solicitudes de información puntuales
 - o Plantillas nuevas: Visitas de comprobación, Condiciones licencia Salud ambiental
 - En la Aplicación nueva de Licencias Clasificadas:
 - o Contratación de la aplicación J2EE de Licencias Clasificadas desde el estudio y análisis funcional hasta el desarrollo.
 - En la Aplicación de Expedientes sancionadores medioambientales:
 - o Incorporación expedientes de Obstaculización en hostelería.
 - o Desarrollo de mejoras en Expediente Sancionador medioambiental como la nueva ley del ruido
 - o Respuesta a solicitudes de información puntuales
 - o Plantillas y adaptación: inclusión de Jefe de servicio, adaptación a las normas BOTHA, resolución txokos, providencias (instructor), sustitución firmas documentos de limpieza, otras
 - o Tramitación: permitir la introducción de la visita de inspección desde cualquier trámite
 - En la Aplicación de Infraestructuras de Telefonía Móvil
 - o Desde el Análisis de requisitos hasta la implantación de una aplicación en J2EE para registrar el inventario de infraestructuras de Telefonía Móvil y facilitar su mantenimiento
 - En la Aplicación de Explorador Geográfico : Medioambiente y Suelos, Emplazamientos contaminantes
 - o Incorporación y adaptación de la información ambiental relativa a los suelos contaminados de Vitoria-Gasteiz con la información remitida por Gobierno Vasco

- **Salud y consumo**
 - En la Aplicación Expedientes sancionadores:
 - o Definición , desarrollo, entrega y puesta en marcha de la adaptación del expediente sancionador para incluir el expediente sancionador de perros
 - En la Aplicación de Condiciones Higiénico Sanitarias:
 - o Desarrollo de la aplicación j2ee para el control de las condiciones higiénico-sanitarias de viviendas y locales
- **Centro de Estudios Ambientales**
 - Colaboración en la definición del Registro Voluntario de Bicicletas.
 - Realización de las solicitudes de información geo-referenciada relacionadas con : Plan de movilidad Sostenible, Plan Director de Movilidad Ciclista, Plan Director de Aparcamientos, Diagnóstico en humedales de Salburua y estudios previos para ordenación urbanística del anillo verde.
- **Seguridad Ciudadana**
 - o Pruebas e instalación de las correcciones y las modificaciones solicitadas a la aplicación de gestión policial (GESPOL).
 - Tareas de soporte al estudio de necesidades para la contratación de una aplicación de gestión para el centro de control y comunicaciones.
 - Colaboración en la definición de la integración del producto contratado para el centro de control y comunicaciones con la aplicación de gestión policial.
 - Desarrollo de procesos de control y obtención de datos estadísticos de tráfico.
 - Desarrollo de Álbum de detenidos y de la migración de sus datos.
 - En la Aplicación Expedientes sancionadores
 - o Desarrollo y adaptación del expediente sancionador para incluir los expedientes sancionadores por consumo y venta de alcohol y drogas
 - o Se detecta la existencia de un "procedimiento orientador" vinculado al expediente sancionador
- **Tecnologías de la Información**
 - Realización de tareas como usuario piloto del SIGEM
 - Colaboración en el análisis de requerimientos del Generador de Documentos, junto con Coordinación Técnica
 - Validación y pruebas del Generador de Documentos
 - Estudio de nuevos emplazamientos electorales e impresión de planos
 - Actualización de líneas y paradas de la red de autobuses de la ciudad
 - Exportación de grupos de información geográfica para google maps y google transit
 - Generación de mapas para estudios previos de zonificación de OTA, estudios de cobertura inalámbrica en suelo industrial y digitalización de puntos calientes de la propuesta Wimax, con

paradas objeto de trasbordo

- Análisis del cambio para ejecutar la transformación a Dátum ETRS-89 en toda la información geográfica en Ed-50
 - Identificación de las necesidades y modos de un proyecto nuevo j2ee
 - Diseño y desarrollo de procesos en j2ee reutilizables en futuros proyectos
 - Creación y publicación de mapas con la zonificación definitiva de la OTA que entraron en vigor en Octubre de 2009
- **Urbanismo (Planificación)**
- Transferencia a la aplicación de Archivo de varios expedientes
 - En la aplicación de Licencias de Obra Mayor y Menor:
 - o Desarrollo de mejoras en Licencias de Obras, a petición de Edificaciones:
 - Revisión y realización de algunas plantillas para Obra Mayor, a petición de Edificaciones.
 - Actualización de la firma de la Jefa de Servicio.
 - Tratamiento de nueva prórroga (inicio de obra) en Obra Mayor
 - o Respuesta a solicitudes de información puntuales sobre licencias de obra
 - En la Aplicación de Licencias de Apertura Simplificada:
 - o Se atienden todas las peticiones de información geo-referenciada necesarias para los Estudios previos del plan general de ordenación urbana
 - o Diseño y desarrollo para incluir resolución conjunta de 1ª utilización y de apertura en las aplicaciones de licencias de obra
 - o Diseño y desarrollo de rutinas j2ee necesarias para la nueva aplicación
 - o Validación y seguimiento del desarrollo de la aplicación j2ee Licencias de Apertura Simplificada
 - En la Aplicación de Disciplina urbanística:
 - o Plantillas adaptación: Demolición, Requerimiento
 - En la Aplicación de Consultas urbanísticas
 - o Simplificación de la tramitación, unificar solicitudes de informes, añadir nueva información a la BD
 - o Transferencias puntuales al archivo administrativo
- **En las aplicaciones de Urbanismo (Infraestructuras)**
- Digitalización de los puntos de obras realizadas en la ciudad objeto del Fondo de Inversión Local
 - Ejecución de los procesos previos a la elaboración de cartas a los vecinos afectados por la ejecución de las obras
- Realización de la geo-localización de instalaciones deportivas categorizadas por tipo de instalación
- **En las aplicaciones de GILSA**

- Actualización de la aplicación SIGEP con nuevos viales, nombres de calles, empresas y zonas verdes

Además de todo lo anterior, realización de cambios en las aplicaciones para acomodarlas a cambios tecnológicos, y a cambios orientados a mejorar el rendimiento y/o la mantenibilidad 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 y colaboración con el Gobierno Vasco en el foro interadministrativo así como en materia de planificación de ayuntamientos en el ámbito de Intervención Social.

5 Departamento en cifras

5.1 Administración General

En 2009, 122 empresas fueron proveedoras de suministros y servicios del departamento, lo que supuso un gasto de 9.163.468,96 €. El 9% de estas empresas facturaron entre 6.000 € y 15.000 €, sobrepasando esta cifra el 45%. 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 de euros. Le siguen Deusto Sistemas S.A., Telefónica de España SAU, IBERMÁTICA y ECNA INFORMATICA S.L.

En cuanto a la ejecución del presupuesto, que como ya se ha adelantado en el capítulo 1.2 ascendió a 12.058.708,28 € en 2009, lo más relevante son los 24 expedientes de suministros, y los 61 de servicios. Entre ellos destacan, por ser los de mayor cuantía, además de dar idea de la línea de trabajo de TI:

- Contratación de las labores de intermediación necesarias para llevar a cabo la distribución de la correspondencia emitida por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
- Contratación de la fabricación de la tarjeta municipal ciudadana
- Contratación de la distribución de la gaceta municipal correspondiente a los meses de marzo a diciembre del año 2009
- Prestación de servicios de telefonía móvil.
- Contratación de las tareas de estudio, diagnóstico y propuesta para la implantación de un plan de gestión documental
- Asistencia Técnica de Comunicaciones y Seguridad de Red
- Desarrollo de la aplicación de gestión de licencias clasificadas y de apertura para el Departamento de Medio Ambiente y Sostenibilidad
- Contratación de los mantenimientos de los sistemas que dan soporte a las siguientes aplicaciones: servicios de propósito general del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, sistema de información geográfico (GIS) de Vitoria-Gasteiz, aplicaciones de gestión para los expedientes de Urbanismo, servidores centrales Linux del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, los servicios sociales y Educación, web municipal y sistemas soporte a la e-administración, sistema de ingresos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, gestión de Recursos Humanos,
- Mantenimiento de equipos informáticos del Ayuntamiento de V-G.
- Mantenimiento de los Servidores Centrales IBM I SERIES
- Mantenimiento del parque de equipos de usuarios del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

5.2 Padrón y elecciones

La cifra de padrón que se obtuvo a fecha 1 de enero de 2010, situó en 239.361¹ el número de habitantes de la capital alavesa. Este mismo dato a fecha 1 de enero de 2009, fue 236.525 de habitantes empadronados.

En cuanto a los principales movimientos del Padrón municipal, en 2009:

¹ El número de habitantes se obtiene directamente de la base de datos de Padrón a 1 de enero de cada año.

- Se produjeron 10959 altas, 8.128 bajas y se registraron 21.217 cambios de domicilio
- Se produjeron 171 notificaciones de baja en el padrón de Vitoria-Gasteiz, mediante correo, para aquellas personas que se dieron de alta en consulados en el Padrón de los Españoles Residentes en el Extranjero
- Se iniciaron 3.770 expedientes de bajas de oficio. Finalizaron 2.077 expedientes con baja por inscripción indebida y 1.693 por otras causas como baja a otro municipio, cambio de domicilio...

Otros datos relevantes de la actividad del Padrón municipal:

- Se emitieron 1.956 certificados de padrón (de investigación de archivo) y 223.618 volantes de padrón, de los que 22.212 se descargaron directamente de la Web municipal
- Se gestionaron 479 inscripciones de personas empadronadas en municipios diferentes a los declarados.
- Se gestionaron propuestas de baja por cambio de residencia a otros Municipios o Consulados, formuladas por el INE: 3.905
- Se gestionaron 132 casos de duplicidad intermunicipal de inscripciones padronales
- Se comunicó a las personas extranjeras no comunitarias de la caducidad de sus inscripciones padronales: 5.565. Además, se dictaron 900 resoluciones de baja por este motivo
- Se actualizaron 1.466 documentos de identificación de personas extranjeras que han obtenido permiso de residencia y 3.527 de nacionales que han obtenido el documento nacional de identidad.
- Se actualizaron 390 documentos de identificación de ciudadanos europeos
- Se actualizaron estudios finalizados de 37.621 personas

5.3 Servicios de propósito general

Dentro de los servicios de propósito general, destaca la correspondencia¹; se realizaron 1.246.257 envíos que supusieron un gasto de 1.657.705 € lo que representó un ligero aumento frente a los 1.492.888 € del 2008 basado en el aumento anual de las tarifas y a la decisión, a partir del mes de mayo, de convertir en notificación todas las cartas certificadas.

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.

Registro General	2005	2006	2007	2008	2009	Variación último año
Entradas Externas	144.740	150.186	160.980	169.768	174.839	2,99%
Entradas Internas	1.815	2.072	19.069	1.969	1.815	0,92%
Total entradas	146.555	152.258	162.886	171.737	176.654	2,86%
Salidas Externas	92.934	89.184	94.511	101.835	116.993	14,88%
Salidas Internas	6.203	6.651	6.994	7.412	8.723	17,69%
Total salidas	99.137	95.835	101.505	109.247	125.716	15,07%
Total	245.692	248.093	264.391	280.984	302.370	7,61%

Tabla 2. Operaciones del Registro General.

En la misma tendencia de lo ocurrido en 2008, en el 2009 el número de publicaciones disminuyó. En total, se publicaron 1.628 anuncios en el BOTHA, 15 menos que en 2008. Esta disminución, supuso, sin embargo, un incremento del gasto que aumentó hasta los 81.005 €, lo que representó un aumento del 50% respecto de los 54.141 € de 2008. Las razones de este aumento provienen de un mayor número de anuncios del Departamento de Urbanismo, aprobaciones de planes urbanísticos, con tarifa de pago. A esta cantidad hay que añadir los 17.129 € gastados en publicaciones en el BOE

Por otra parte se mantienen las cifras, se produjo un ligero aumento del 0,97% en los anuncios expuestos en el Tablón de anuncios alcanzándose la cifra de 6.861 anuncios tanto municipales como extramunicipales.

Por último, el libro de contratación, ya que las ofertas presentadas para los expedientes de contratación (concursos, subastas, procedimientos negociados...) cuentan con un registro propio. En 2009 se observó una disminución de los contratos registrados: de 236 contratos en 2008 se pasó a 167 en 2009

5.3.1 Servicio de Información

En 2009 hemos superado los dos millones y medio de atenciones producidas a través de los tres canales (Oficinas de Atención Ciudadana, 010 y Web municipal). Esta cifra supuso un aumento de más de 200.000 consultas respecto de 2008.

Las consultas atendidas a través de la Web disminuyeron un 1,04% en 2009. Aún así sigue siendo la Web municipal el canal más utilizado por los ciudadanos. Las atenciones en las OAC, al igual que las quejas e incidencias crecieron de forma importante mientras que las atenciones a través del 010 disminuyeron.

	Atenciones vía Web	Atenciones vía OAC	Atenciones vía 010	Quejas incidencias	Total
2005	591.029	404.019	177.613	17.668	1.190.329
2006	972.756	474.615	197.862	21.406	1.666.638
2007	1.450.187	469.372	326.790 ^I	21.432	2.267.781
2008	1.710.227	521.946	233.343	14.514	2.480.030
2009	1.692.576	740.233	242.678	26.261 ^{II}	2.701.748
Variación último año	-1,049%	41,82%	4,00%	80,93%	8,94%

Tabla 3. Atenciones.

5.3.2 Oficinas de Atención Ciudadana

El departamento disponía en 2009 de una red de 12 oficinas, una situada en la propia Casa Consistorial y las otras en el Palacio Europa y diferentes centros cívicos de la ciudad, con el propósito de ofrecer la mayor cobertura posible en el servicio de atención ciudadana. En total, se atendieron 740.233 solicitudes ciudadanas, repartidas según se refleja en el gráfico siguiente. Destaca que el 17% de las atenciones se registraron en la oficina de Plaza España

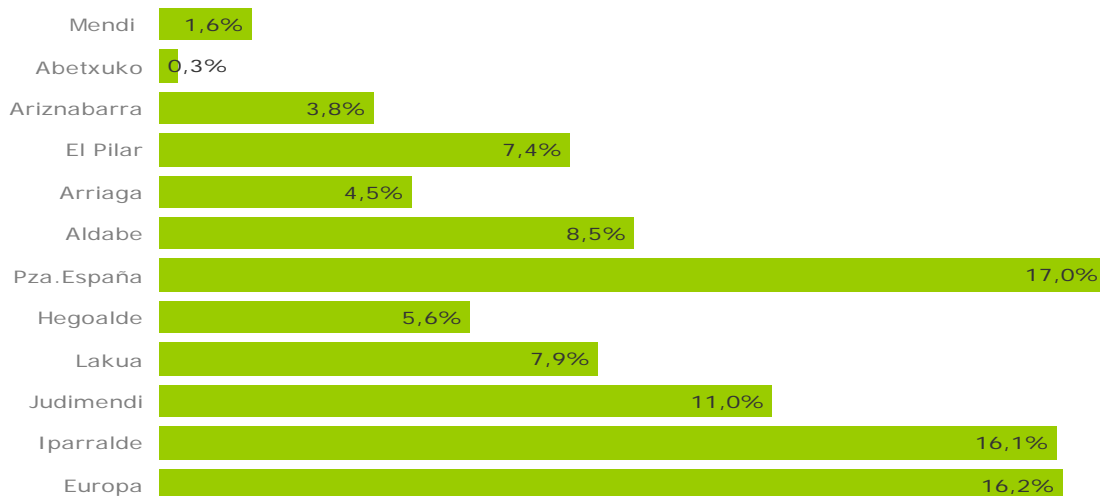


Gráfico 2 Porcentaje de atenciones por oficina.

En cuanto a las consultas atendidas por persona, la media de atención en las OAC fue de 33.536 por persona al año (sin contar a Abetxuko), lo que significa que se atendió a una media de 18,69 consultas por hora. Esta es una cifra elevada, especialmente si tenemos en cuenta que muchas consultas no fueron sólo informativas, sino que implicaron una gestión/tramitación interna.

^I En 2007 el número de atenciones vía 010 incluyó también las llamadas que realizó el Ayuntamiento a través de centralita, por lo que la cifra no es comparable con la de años anteriores y posteriores.

^{II} En 2009 se cambia la entrada de las quejas e incidencias por los que la cifra no es comparable con la de años anteriores

	Europa	Iparralde	Judimendi	Lakua	Hegoalde	Plaza España	Aldabe	Arriaga	Mendi.	El Pilar	Ariznabarra	Abetxuko	TOTAL
Enero	6.571	9.929	4.556	3.130	2.493	7.712	4.780	2.113	0	3.264	1.402	119	46.069
Febrero	9.939	11.983	5.474	2.862	3.347	10.158	5.271	2.347	662	4.088	1.802	206	58.139
Marzo	10.436	12.812	7.835	4.337	4.059	11.505	5.646	2.809	1.059	4.357	2.180	145	67.180
Abril	8.752	9.167	6.614	5.152	3.437	9.384	4.681	2.771	668	4.095	2.148	191	57.060
Mayo	12.002	9.174	9.356	6.531	3.716	10.216	5.367	3.541	1.006	5.328	2.576	272	69.085
Junio	16.478	13.039	9.304	8.579	4.527	10.910	6.588	5.342	2.122	7.251	3.480	339	87.959
Julio	14.649	13.055	7.782	7.087	4.605	12.352	6.516	4.518	1.781	6.693	3.787	267	83.092
Agosto	7.578	0	0	0	0	12.271	0	0	1.634	0	0	0	21.483
Septiembre	9.771	8.526	8.449	6.813	4.621	12.695	6.246	3.998	1.181	6.030	3.032	212	71.574
Octubre	7.308	11.031	8.496	4.926	4.102	10.560	7.146	2.644	1.009	5.643	2.235	201	65.301
Noviembre	9.370	10.769	7.781	5.155	3.450	9.276	6.303	1.885	574	4.428	2.869	360	62.220
Diciembre	7.083	9.770	5.639	3.603	2.968	8.930	4.590	1.573	487	3.398	2.895	135	51.071
	119.937	119.255	81.286	58.175	41.325	125.881	63.134	33.541	12.183	54.575	28.494	2.447	740.233

Tabla 4. Consultas por meses y oficinas en las OAC.

Si nos centramos en las consultas realizadas en las OAC por temas, el 54% 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 12% 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 8% 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 8% de las consultas se refieren a Empresas Municipales: AMVISA; TUVISA, Escuela de Música y el Centro de Estudios ambientales

El 5% Organismos Autónomos.

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

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

El 2% de las consultas se destinan al Departamento de Policía Local sobre temas como Atestados, Tarjetas OTA, Certificados, Reclamaciones. También las referidas a Secretaría general.

El 1% de las consultas son las referidas al Departamento de Ordenación del Territorio y Vivienda, Presidencia, y al Departamento de Función Pública y se centran en temas como Certificados, Consultas oferta de empleo, Consultas oferta de empleo, Solicitudes de Arcepafe, Recursos, Solicitudes entregadas OPE, Solicitudes recibidas OPE y Extramunicipales

El 0,82% afectaron a Función Pública sobre certificados, consultas sobre Oferta Pública de Empleo (OPE), solicitudes de Arcepafe, recursos, solicitudes entregadas y recibidas de OPE... Y el 2,37% a Intervención Social, Presidencia, la Agencia municipal de Renovación Urbana y el CEA, entre otros.

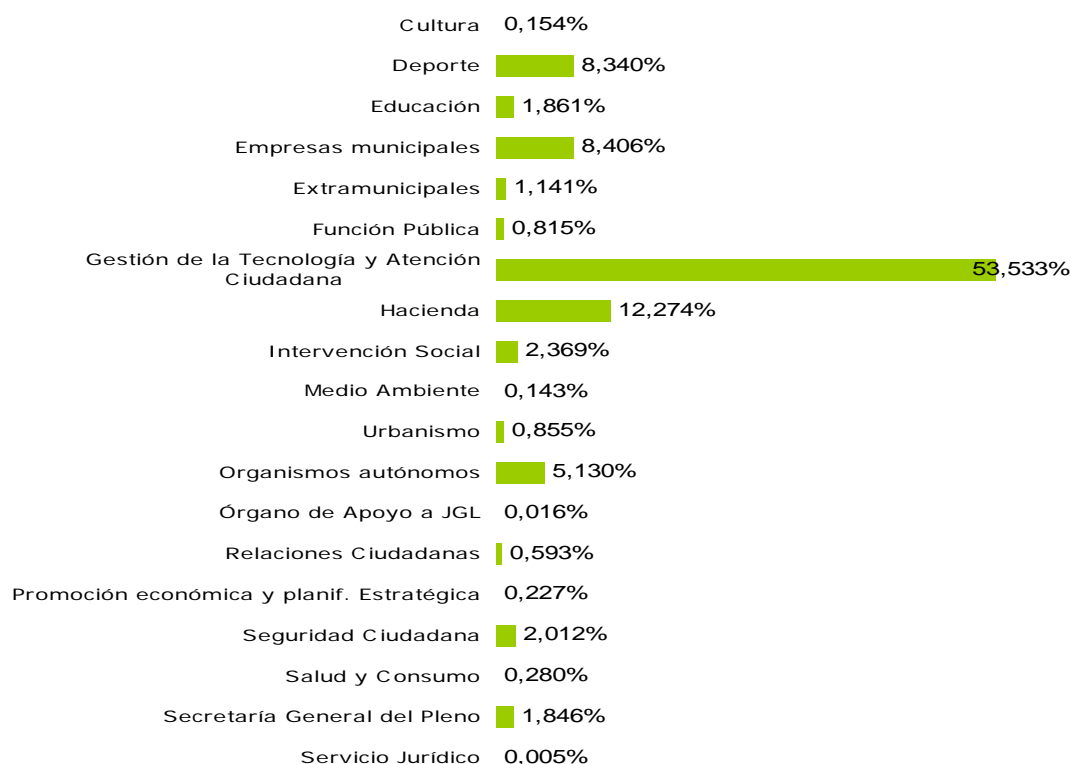


Gráfico 3. Consultas por temas realizadas en las OAC.

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

Si nos fijamos en las consultas por tramo horario y oficina, la franja de mayor afluencia de público fue la de mañana, concentró el 71,15% de las visitas. Iparralde, Plaza España e Iparralde fueron los centros de mayor tránsito.

	Europa	Iparralde	Judimendi	Lakua	Hegoalde	Pza. España	Aldabe	Arriaga	Mendi	El Pilar	Ariznabarra	Abetxuko	Total
8,30-9,30h	415	8	6	39	81	8.850	2	6	2	151	9	0	9.569
9,30-10,30h	18.303	16836	10.760	8.137	5.943	19.006	8.757	4.790	560	8.179	3.406	0	104.677
10,30-11,30h	22.744	19.299	12.802	9.318	6.786	25.435	10.651	5.245	895	8.676	4.352	0	126.203
11,30-12,30h	24.155	20.519	13.888	9.295	6.800	26.781	11.857	5.590	1.007	10.382	4.616	533	135.423
12,30-14,30h	24.908	24.192	16.036	9.968	8.058	29.487	14.020	5.468	1.378	10.711	5.495	1.117	150.838
16,30-17,30h	7.554	11.266	7.438	4.966	3.263	4.826	5.400	2.844	675	4.140	2.410	315	55.097
17,30-18,30h	10.718	13.644	9.597	7.361	4.135	5.556	6.342	3.674	1.331	6.042	3.145	292	71.837
18,30-19,30h	10.214	12.586	9.987	7.840	4.907	4.410	6.861	4.858	1.784	5.785	3.711	139	73.082
Otros	926	905	772	1.251	1.352	1.530	878	1.066	2.917	509	1.350	51	13.507
	119.937	119.255	81.286	58.175	41.325	125.881	64.768	33.541	10.549	54.575	28.494	2.447	740.233

Tabla 5. Consultas por tramos horarios en las OAC.

5.3.3 Teléfono 010

El número total de llamadas contestadas por el servicio de atención telefónica 010 fue de 243.198.

	2005	2006	2007 ^l	2008	2009
Enero	18.545	13.908	19.699	19.617	19.628
Febrero	14.270	11.163	17.710	18.433	18.964
Marzo	13.482	13.787	22.847	15.904	19.081
Abril	13.346	9.743	16.971	21.184	15.447
Mayo	17.820	15.567	32.595	21.024	20.228
Junio	16.549	20.348	33.662	22.129	22.629
Julio	13.617	17.881	33.502	20.201	23.152
Agosto	10.526	12.128	19.340	11.575	12.571
Septiembre	18.417	22.779	36.421	23.454	29.083
Octubre	12.412	18.189	33.973	17.843	20.826
Noviembre	13.805	19.228	34.324	16.695	20.061
Diciembre	14.824	18.078	25.746	19.332	21.528
Total	177.613	192.799	326.790	227.391	243.198

Tabla 6. Comparativa de llamadas atendidas por mes.

^l En 2007 el número de atenciones vía 010 incluyó también las llamadas que realizó el Ayuntamiento a través de centralita, por lo que la cifra no es comparable con la de años anteriores y posteriores.

5.3.4 Web

La Web se ha convertido en el canal más utilizado por el ciudadano, con más de 260.000 nuevas sesiones en 2008. De hecho, con más de 1.700.000 sesiones, la Web canalizó cerca del 70% de las consultas realizadas por los ciudadanos, concretamente el 68,96% del total, que en 2008 ascendió a 2.480.030. 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 2009 por su papel informador, patente por el elevado número de páginas mostradas y de documentos informativos descargados. En 2009 se mostraron 9,26 páginas por sesión, frente a las 8,49 de 2008, y se descargaron más de 1.079.000 documentos.

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

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

Servicios	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Buzón Ciudadano	923	2.200	4.705	3.297	14.514	18.464
Volantes de padrón	4.152	8.056	10.245	12.648	17.157	22.212
Consulta censo electoral	-	-	-	2.792	2.040	-
Inscripciones Oferta Pública de Empleo	-	-	-	3.767	295	657
Pago electrónico de recibos	1.788	5.410	9.460	20.833	27.373	31.582
Justificantes de pago de recibos y multas	-	4.084	9.329	13.210	20.886	18.236
Copias de Recibos	-	135	493	992	1.541	4.429
Listados de recibos por año	-	11	31	123	81	103
Certificados de alta en impuestos	-	143	406	547	1.123	841
Acceso, modificación y simulación de situaciones en las listas de contratación	-	-	3.250	6253	10.595	26.741
Compra de entradas del Teatro Principal	6.361	14.849	22.655	26.738	22.429	29.277
<u>Actividades de los centros cívicos e instalaciones deportivas municipales</u>						
Inscripción al sorteo	-	10.686	11.547	12.481	12.892	12.408
Inscripción a las actividades	-	7.171	10.346	15.233	19.977	19.388
Consultas de inscripciones	-	-	-	13.176	24.736	10.522
Reserva de instalaciones	-	-	-	-	-	11.112
Consultas de reservas	-	-	-	-	-	343
Descarga de pliegos de licitaciones y contratos	3.770	6.064	7.981	19.014	41.270	47.749
Descarga de formularios	3.278	3.059	4.940	6.724	-	-
Sesiones WiFi	-	-	-	68	696	7790
Mensajes en los foros	-	-	-	6.945	14.995	23.612
Solicitudes a Programa Vacacional	-	-	-	-	-	354

Anotaciones en registro Telemático

Servicios totales realizados a través de la Web	20.272	61.868	95.388	164.481	232.600	285.857
% Incremento anual	-	205%	54%	73%	41%	23%
Incremento neto	-	41.596	33.520	69.453	67.759	53.257

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

5.4 Centro de Atención a Usuarios

El 75% de las incidencias se resolvieron por teléfono, es decir, en un primer nivel de atención, y el resto se derivaron a los encargados del siguiente nivel. El número de incidencias, 3137, se redujo levemente frente a los niveles de años anteriores.

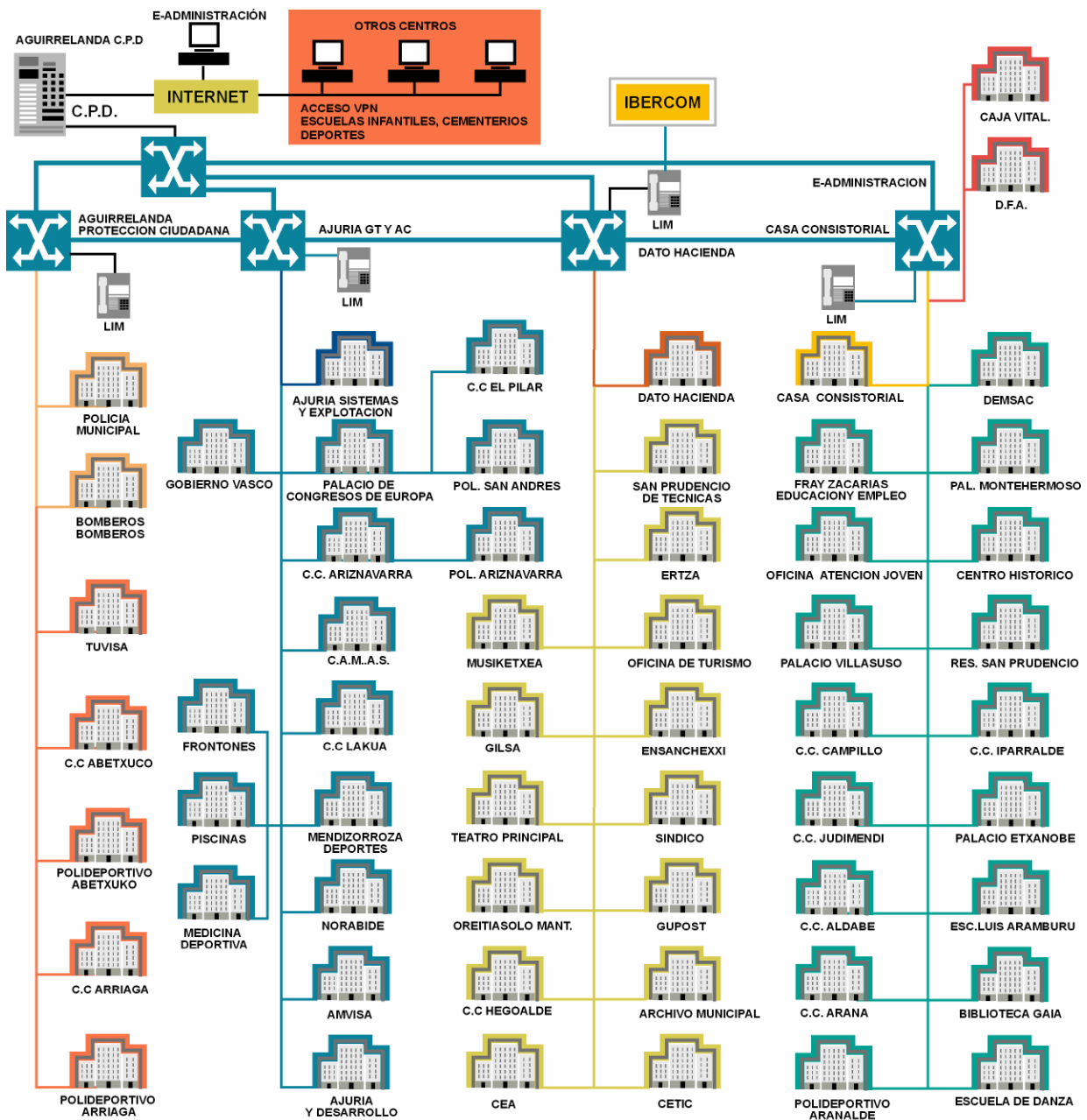


Gráfico 4. Red de comunicaciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Infraestructura	2005	2006	2007	2008	2009
Edificios conectados	67	67	67	67	68
Km. de fibra óptica	79	84	84	84	88
Teléfonos internos Ibercom	1.605	1.670	1.670	1.690	1.728
Edificios con telefonía Ibercom	-	-	-	-	60
Teléfonos regulares	90	90	90	110	120
Teléfonos móviles	210	290	350	350	370
Infraestructura	2005	2006	2007	2008	2009
Terminales de control horario	14	15	15	15	17
Total ordenadores personales	1.871	1.995	2.010	2.019	2131
Ordenadores personales con red	1.382	1.531	1.531	1.705	1777
Ordenadores portátiles	56	64	79	96	110
Impresoras de puesto	943	954	958	953	939
Impresoras en red	59	74	73	94	115
Escáneres	59	62	57	59	61
Plotters	13	14	14	15	14
Ordenadores con correo interno	124	139	130	100	0
Ordenadores con correo interno y externo	1.032	1.090	1.208	1.368	1550
Ordenadores con conexión a Internet	780	854	1.011	1.126	1258
Llamadas telefónicas	6.000.000	5.500.000	5.400.000	5.700.000	5.600.000
Correos electrónicos entrantes	587.097	765.000	881.290	1.096.409	1.337.419
Tamaño total correos entrantes [GB]	124	226	301	423	544,57
Correos electrónicos salientes	483.377	665.000	750.849	902.862	1.076.019
Tamaño total correos salientes [GB]	187	297	357	485	684,31
Casos de spam detectados	52.000	417.000	112.251	70.594	65.227
Virus rechazados antes de entrar en la red municipal	1.445.841	3.120.000	2.514.760	4.038.002	6.136.849
Virus detectados con el antivirus	90.754	31.000	6.426	2.496	9.474

Tabla 9. Indicadores relativos a la infraestructura tecnológica.

Se trabajaba 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+ 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
- AS/400-820, servidor que utiliza Tecnologías de la Información para hacer pruebas
- 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 power 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:
 - Servidor Websphere para tareas de desarrollo
 - 2 Servidores Web Apache (http://) para control de accesos Web desde Internet
 - 2 Servidores (uno virtual) con el intercambiador de correo con Internet para filtrado de virus y spam antes de entrar en la red municipal. (uno backup del otro para proporcionar alta disponibilidad)
 - 4 Servidores virtuales para plataforma de correo/colaboración Open-Xchange. Realizan tareas de Groupware y correo electrónico.
 - 2 Servidores virtuales para proporcionar mapas
 - 1 Servidor virtual sobre Windows para SIGEM
 - 3 servidores virtuales para soporte de la generación de documentos en desarrollo, preproducción y producción.
 - 4 servidores virtuales con diversos cometidos en desarrollo y producción: soporte de blog, gestor de proyectos, Optenet y Alfresco.
 - Servidor Proxy que permite el acceso a Internet con una única dirección IP, proporciona una caché para las páginas Web y realiza el filtrado de contenidos catalogados como no apropiados: pornografía, violencia...(tiene otro de backup para proporcionar alta disponibilidad).
- Tres servidores Rsync HP Proliant DL360 G4 para realizar copias de seguridad de los puestos locales
- 8 servidores Dell Poweredge 1850, HP Proliant DL360 G4 y Fujitsu Siemens PRIMERGY RX200 S4 para virtualización para desarrollo, producción y respaldo de producción
- Cinco servidores Windows departamentales, para mejorar el rendimiento de acceso y reducir el tráfico de red
- Cinco servidores de ficheros Windows (2003)
- 16 servidores de aplicaciones Windows en el entorno de Desarrollo y Producción
- Cuatro servidores de gestión en las salas de formación, ya que por motivos de seguridad no están conectadas en red y necesitan su propio servidor
- 2 servidores para bibliotecas

CABINAS DE DISCOS

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

- Una cabina de discos (27 x 450Gb y 6 x 1Tb) EMC CLARiiON CX4-120 con capacidad de 18 Tb para soporte de virtualización en desarrollo y recovery de producción.
- 3 cabinas de discos (16 x 300Gb) HP MSA30 con capacidad de 5 Tb cada una para soporte de Rsync.

5.5 Aplicaciones en uso

Las aplicaciones informáticas gestionadas por Tecnologías de la Información ascendían a 327 en 2009, según se recoge en el inventario. En el gráfico se aprecia la distribución de las mismas en los distintos servicios y departamentos municipales.

Sin embargo, el número de aplicaciones no implica un mayor nivel de informatización. De hecho, departamentos como Relaciones Ciudadanas, Promoción Económica o Deportes, en los que el nivel de informatización es muy alto, no utilizan muchas aplicaciones.

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

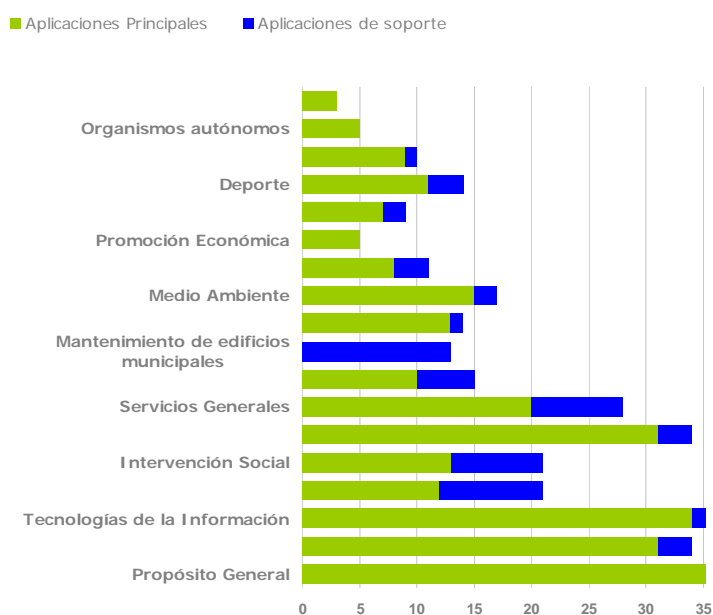


Gráfico 5. Distribución de las aplicaciones en uso.

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

Aplicación	Departamento	NÚMERO DE USUARIOS					
		2005	2006	2007	2008	2009	
1-JEE	Gestión del Padrón municipal	GTyAC	579	593	627	667	739
1-SAE	SI2-Sistema de Ingresos	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	443	463	516	538	587
1-JDE	Gestión de terceros	Propósito general	410	419	478	556	592
1-BAE	Registro General	Propósito general	355	366	397	409	440
3-Binfor.minfor	Bases de Datos Información	Propósito general	174	339	192	202	197
2-IB004	Gestor de Contenidos y Buzón	Propósito general	-	-	264	342	409
3-¿??	Áreas de trabajo (foros)	Propósito general	237	320	577	616	644
2-J10Web	Gestión de correspondencia	Propósito general	254	299	303	313	389
1-JCE	Gestión de territorio	Propósito general	228	242	261	288	309
1-MAE	Abonados de Deporte	Deportes	211	223	238	252	273

1-LKE	Contabilidad SICAP	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	180	196	219	227	233
1-KAE	GESIS	Intervención Social	172	176	192	200	219
De Potele	COGNOS	Propósito general	-	-	148	150	150
1-JGE	Gestión de anuncios	Propósito general	154	161	178	188	196
2-IB004	Agenda de sesiones	Servicios Generales	138	152	264	183	191
1-OHE	Expediente de contratación	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	123	131	136	149	158
1-NAE	Gestión de abonados de AMVISA	AMVISA	123	127	139	145	147
1-CEE	Gestión de multas de tráfico	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	105	115	134	144	163
1-BUE	Registro General Histórico	Propósito general	-	104	116	120	120
1-IAE	Gestión Integrada de Personal-GIP	Función Pública	-	-	115	120	122
1-UDE	Obras mayores	Urbanismo	-	-	109	111	125
1-UEE	Obras menores	Urbanismo	-	-	-	-	108
2-AFE	Gestión de policía	Seguridad Ciudadana	-	-	-	106	117
2-OBC10	CJE-Tarjetas OTA	Hacienda	-	-	-	-	110

Tabla 10 Ranking de aplicaciones con más de 100 usuarios.

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

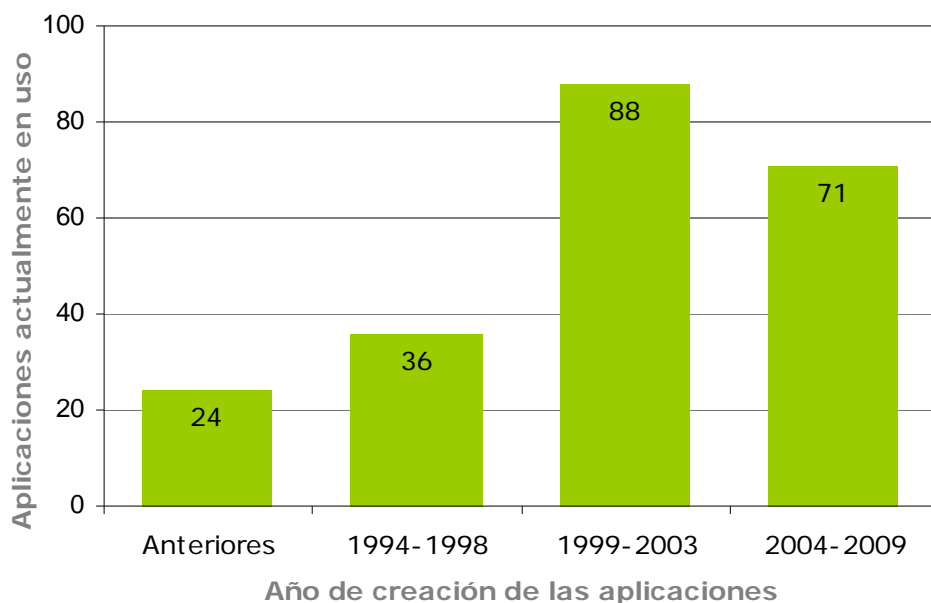


Gráfico 6. Antigüedad de las aplicaciones en uso.

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 71% del total.

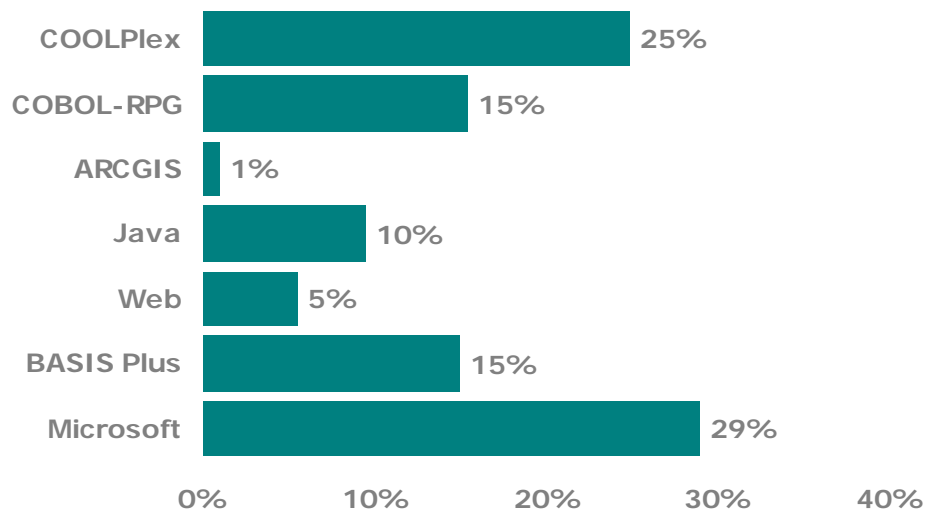


Gráfico 7. Distribución de las aplicaciones por herramienta de desarrollo utilizada.
