



Gestión de la Tecnología y Atención Ciudadana (GTyAC)

Memoria 2007

Contenido

| | | |
|----------|---------------------------------|-----------|
| 1 | Presentación | 4 |
| 1.1 | Iniciativas destacadas | 5 |
| 1.2 | Presupuesto de gastos | 11 |
| 1.3 | Organigrama funcional | 12 |
| 2 | Competencias y funciones | 13 |
| 3 | Catálogo de servicios | 15 |
| 3.1 | Administración | 15 |
| 3.2 | Padrón y elecciones | 15 |
| 3.3 | Atención ciudadana | 16 |
| 3.4 | Privacidad de datos personales | 18 |
| 3.5 | Estudios y estadísticas | 19 |
| 3.6 | Función informática | 19 |
| 4 | Acciones desarrolladas | 21 |
| 4.1 | Administración | 21 |
| 4.2 | Padrón y Elecciones | 21 |
| 4.3 | Atención Ciudadana | 23 |
| 4.4 | Procesos y Seguridad de Datos | 24 |
| 4.5 | Estudios y Estadísticas | 26 |
| 4.6 | Función informática | 27 |
| 5 | Departamento en cifras | 39 |
| 5.1 | Administración General | 39 |
| 5.2 | Padrón y elecciones | 39 |
| 5.3 | Servicios de propósito general | 40 |
| 5.4 | Atención ciudadana | 41 |
| 5.5 | Centro de Atención a Usuarios | 47 |
| 5.6 | Aplicaciones en uso | 50 |

1 Presentación

Como en años anteriores, la Memoria del año 2007 recoge el trabajo desarrollado por este departamento: sus objetivos y proyectos.

Este documento pretende dar a conocer la actuación del Departamento de Gestión de la Tecnología y Atención Ciudadana a lo largo de 2.007 a través de:

- El detalle de las diferentes acciones desarrolladas y que, siendo la transversalidad una de sus características, van dirigidas a todos los departamentos municipales y a la ciudadanía en general
- La descripción de los recursos gestionados por este Departamento
- Y sus datos de gestión

De entre las acciones desarrolladas por este departamento señalamos aquellas que por su relevancia han sido consideradas como Iniciativas Destacadas:

- Desarrollo de servicios de participación ciudadana: El buzón ciudadano, la plataforma para el envío y recepción de SMS, la iniciativa VG Móvil y el foro de la Virgen Blanca
- Análisis estadístico de los diferentes canales utilizados por el Ayuntamiento en la atención ciudadana
- Avances en accesibilidad: Kioscos para su uso como Puntos de Atención al Empleado, espacios WiFi, distribución de contenidos a través de RSS, mejora de la accesibilidad Web
- Mejoras en el soporte a la gestión: avances en el análisis de requisitos para integrar la voz del ciudadano en el desarrollo de aplicaciones y desarrollo de la ordenanza para el registro electrónico
- Interoperabilidad: Pruebas piloto junto con EJIE, sociedad informática del Gobierno Vasco, del sistema de sustitución de certificados en papel y ampliación de los mecanismos de firma electrónica
- Otras: Desarrollo, junto con otras entidades, del manual de buenas prácticas para entidades locales de la CAPV en materia de protección de datos personales. Integración en el grupo de trabajo de validación de una solución de Administración electrónica auspiciada por el Ministerio de Administraciones Públicas

1.1 Iniciativas destacadas

Desarrollo de servicios de participación ciudadana

Buzón ciudadano

El buzón ciudadano es una iniciativa pionera e innovadora que se enmarca en la Fase I del Proyecto global de Atención Integral Ciudadana (AIC) del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. El objetivo de tal Fase es homogeneizar la información con que trata el ayuntamiento, tanto la prestada a los ciudadanos como la recibida de éstos.

El nuevo Buzón Ciudadano pretende establecerse como punto de encuentro entre esos flujos continuos de información saliente y entrante. El objetivo es dotar a los ciudadanos de una herramienta cómoda, sencilla, transparente y útil, ubicada en la propia página web municipal, que les de acceso a un espacio que facilite la participación ciudadana en cuanto a ejercitar su derecho a quejarse y reclamar.

Este año se ha trabajado en el desarrollo de la plataforma y en los protocolos para su gestión interna además de proporcionar formación a sus gestores y presentárselo a los ciudadanos.

Se trata de un espacio en el que los ciudadanos pueden presentar quejas al ayuntamiento en forma de nuevas quejas o adhiriéndose a quejas ya existentes. Además será posible conocer las respuestas a las citadas quejas a través de la propia página web y conocer quejas presentadas por otros ciudadanos.

El nuevo buzón ciudadano pretende también por parte del ayuntamiento simplificar la gestión de las quejas ciudadanas, permitiendo reconducir las quejas a los servicios responsables de forma automática; emitir respuestas de forma pública, dando por respondidos a todos los ciudadanos que se hayan adherido a dicha queja; unificar todos los sistemas de recogida de quejas en uno único y dotar de un sistema de respuestas típicas.

Plataforma para el envío y recepción de SMS

Se ha puesto en marcha una aplicación de Telefónica que permite que las aplicaciones municipales envíen y reciban mensajes cortos. Para ello ha sido necesario modificarla para que trabaje con las bases de datos municipales así como proporcionar interfaces de acceso específicos para facilitar la comunicación con las aplicaciones corporativas.

Iniciativa VG Móvil:

Con el objeto de facilitar que los ciudadanos puedan descargar información de interés directamente a sus teléfonos móviles a través de bluetooth existen unos lugares donde es posible hacerlo: Oficinas de turismo, el teatro y los puntos de bicicletas. Así, durante las fiestas fue posible descargar el programa de fiestas para consultarlo posteriormente con comodidad.

Foro Virgen Blanca

Con motivo del proyecto de Reforma de la Plaza de la Virgen Blanca se realizó un estudio de opinión en base a 894 encuestas. El objetivo de la investigación, era conocer la opinión que tienen los ciudadanos de Vitoria-Gasteiz acerca de la reforma de un lugar tan emblemático de la ciudad como es la Plaza de la Virgen Blanca, y de esta manera poder determinar tanto aspectos positivos como negativos, así como posibles líneas de mejora detectadas. La figura siguiente muestra algunas de las mejoras sugeridas por los ciudadanos que participaron en el estudio.

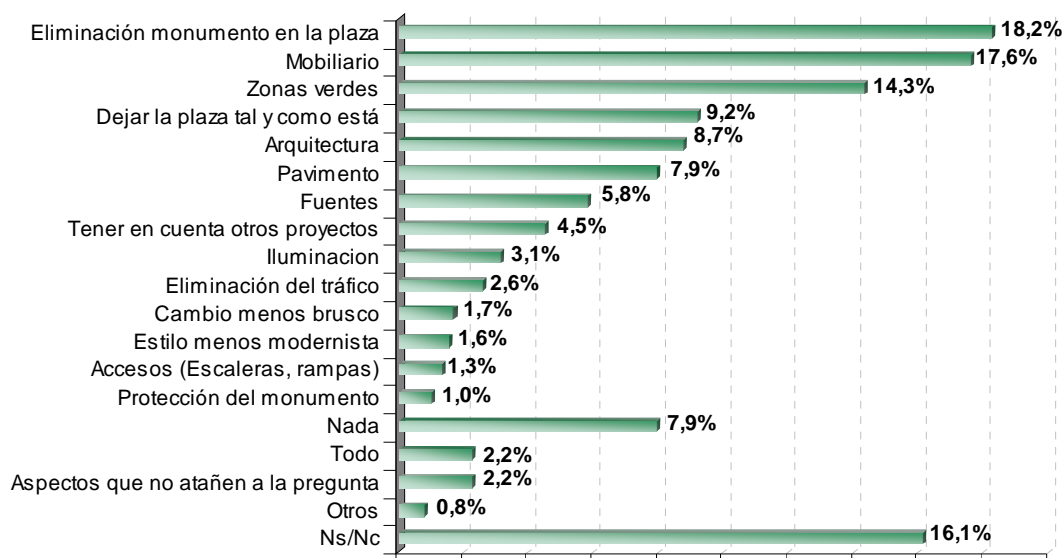


Figura 1 Mejoras sugeridas por los ciudadanos

De forma complementaria se habilitó un foro en la página Web del Ayuntamiento para que los ciudadanos expresasen sus opiniones (un total de 109) sobre el particular que permitió realizar una valoración cualitativa sobre la reforma.

Análisis estadístico de los diferentes canales utilizados por el Ayuntamiento en la atención ciudadana

El análisis de la atención ciudadana se encuadra en el Plan Estratégico de Atención integral al Ciudadano del Departamento de Gestión de la Tecnología y Atención Ciudadana. Se muestra a continuación los análisis que culminaron en 2007 junto con un breve apunte de sus conclusiones principales.

1. Análisis de la gestión municipal en la red de oficinas municipales, en el teléfono 010 y en la web durante 2006.

Las OAC recibieron una media de 1000 consultas semanales. Destaca, como viene siendo habitual, la oficina de Plaza España que concentra el 28% de las consultas. En cuanto a los trámites, los más frecuentemente solicitados, un 40%, son los relacionados con el Padrón Municipal de Habitantes.

En cuanto al Teléfono de Información Ciudadana 010 de Vitoria-Gasteiz se observa un descenso en las consultas hasta el 2005, tendencia que cambia durante los años 2006 y 2007.

La Web municipal muestra un aumento exponencial en todos los parámetros estudiados: formularios descargados, documentos informativos utilizados, certificados de padrón, pagos electrónicos...

2. Análisis de las personas que han utilizado los servicios de información.

El 11% de las personas residentes en la ciudad había realizado alguna gestión municipal durante la semana anterior a la encuesta.

Las mujeres de entre 25 y 44 años realizan más gestiones que los hombres de ese tramo de edad y ocurre al revés en los mayores de 55 años donde los trámites realizados por los hombres son mayores.

3. Análisis del grado de satisfacción de las personas con la atención en la red de oficinas y en el 010.

- Valoración de la red de oficinas municipales.

El grado de satisfacción de las personas con la red de oficinas municipales es en general muy alto, siendo "la amabilidad de los informadores" el más valorado y "el estado de las instalaciones" el peor valorado, aunque con un 8,44 sobre 10.

El aspecto más importante, en opinión de los y las entrevistadas es "que los informadores orienten e informen bien", aunque ocupa la cuarta posición en la escala de satisfacción. Y el aspecto menos importante "que la oficina sea cómoda", que también está en las últimas posiciones en la escala de satisfacción.

- Valoración de la atención telefónica 010

La amabilidad de los y las informadoras es el aspecto mejor valorado; el tiempo de espera el peor valorado aunque con puntuación asimismo alta

El aspecto más importante es la facilidad de contactar con el servicio y sin embargo ocupa las últimas posiciones en la escala de satisfacción

4. Análisis del grado de satisfacción de las personas atendidas en las oficinas de información especializada.

El estudio indica que nos encontramos con un servicio muy bien valorado por el usuario, especialmente en aquellas oficinas que dependen de Atención Ciudadana y Presidencia. Hay que tener en cuenta que existen, no obstante, diferencias con las oficinas más técnicas y con menor orientación al ciudadano, donde si bien la satisfacción también es buena, esta es bastante inferior a la de estas otras oficinas.

Por otro lado, si bien las oficinas de Atención Ciudadana son ampliamente conocidas y utilizadas, parece evidente que todavía no están explotadas en toda su operatividad, es decir, se hace precisa una mayor información y concienciación del ciudadano alrededor de qué trámites se pueden realizar en estas oficinas.

5. Análisis de la percepción ciudadana de la atención municipal a través de una encuesta electrónica.

En opinión de los encuestados, el aspecto más importante en un portal municipal es su utilidad, seguido de la organización de los contenidos y de la calidad de la información. De los tres canales de información, las oficinas obtienen la mayor puntuación general (7,74 sobre 10), seguidas del 010 (7,53) y por último la web (6,78).

Avances en accesibilidad

Kioscos para su uso como Puntos de Atención al Empleado

Se han puesto en funcionamiento tres kioscos en los edificios de mantenimiento de edificios municipales en Oreitiasolo, Policía Local y Bomberos en Agirrelanda, para facilitar el acceso a la Intranet al personal municipal sin conexión a la red municipal.

Desde estos puntos es posible utilizar la tarjeta electrónica para identificarse de forma segura y acceder, por ejemplo, a los servicios personalizados disponibles desde Minfoweb. El kiosco dispone, además, de impresora



Espacios WiFi

El Ayuntamiento ha comenzado a ofrecer servicios de acceso público a Internet mediante tecnología inalámbrica WiFi a través del estándar 802.11b/g/a. Para contratar el servicio desde la web municipal es necesario disponer de una Tarjeta de Identificación Personal y adquirir un bono cuyo precio oscila entre 2 y

4 €. El pago se realiza a través del propio portal de acceso utilizando tarjeta de crédito o bien descargando el recibo y acudiendo a una entidad bancaria para realizar el ingreso.





Sin embargo, el acceso a los contenidos de los servicios web municipales (Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y todos sus organismos autónomos y sociedades públicas) sí que será gratuito desde todos los servicios WiFi de Vitoria-Gasteiz, lo cual está autorizado por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones como política de impulso local del Desarrollo de la Sociedad de la Información.

En la actualidad están disponibles los siguientes espacios WiFi municipales que se ampliarán según las necesidades de servicio que se observen:

- Centro Cívico El Pilar: Sala de estudio y zona del Hall y Cafetería
- Oficina de Atención Ciudadana de la Casa Consistorial
- Oficina de Información Joven de Plaza España

Distribución de contenidos a través de RSS

Con el propósito de facilitar a los usuarios de la web municipal un acceso más cómodo y automático a los contenidos más cambiantes de la web municipal como son los anuncios, ofertas de empleo, etc. sin necesidad de que accedan a la web municipal, se ha puesto en marcha un mecanismo de distribución de los mencionados contenidos a través de RSS (Really Simple Syndication). Gracias a esta tecnología, ampliamente difundida hoy en día, cualquier usuario que disponga de un agregador o lector de noticias compatible con RSS podrá suscribirse a los contenidos de la web que le interesen y leerlos a través del lector sin necesidad de acceder a la web municipal. A continuación indicamos los contenidos a cuya distribución (utilizando RSS) se pueden suscribir los usuarios en estos momentos:

-  La sección *Hoy destacamos*
-  La sección *Novedades*
-  La agenda de actividades para hoy
-  La oferta municipal de empleo

Mejoras en la accesibilidad Web

El Ayuntamiento está en un proceso de adaptación de la web municipal a las pautas de accesibilidad de finidas por el W3C (World Wide Web Consortium). Estas pautas indican cómo hacer el contenido de una web más accesible a personas con discapacidades y proponen 3 niveles progresivos de accesibilidad: nivel A, nivel *doble A* (AA) y nivel *triple A* (AAA). Actualmente se están poniendo en marcha las pautas correspondientes al nivel doble A.

Del mismo modo se han incorporado ayudas técnicas como atajos de teclado, posibilidad de cambiar el tamaño de letra o el idioma. También se han incluido pestañas, menús y barras de navegación visibles en todo momento, etc.

Finalmente se está adecuando el código fuente de las páginas para que cumplan con el estándar XHTML 1.0 lo que redunda en una visualización más correcta y homogénea de las páginas por parte de los navegadores.

Mejoras en el soporte a la gestión

A lo largo del año se han realizado diferentes iniciativas de mejora a la gestión; destacamos algunas de ellas a continuación.

Mejoras en el análisis de requisitos para integrar la voz del ciudadano en el desarrollo de aplicaciones

El proceso de análisis de requisitos necesario para desarrollar aplicaciones informáticas se ha renovado a través de la participación en un curso FOAC (FOrmación para la ACción) organizado desde la unidad de Gestión de la Calidad. La mejora viene a atender una necesidad creciente que está poniendo de relieve la Administración electrónica, y es que el ciudadano cada vez usa más servicios electrónicos disponibles en la web municipal. Se trata de incorporar la voz del ciudadano, y de quienes tratan con él más directamente, en el desarrollo de las aplicaciones informáticas y que en un primer paso incorpora a la unidad de Atención Ciudadana en la recogida y análisis de requisitos.

Desarrollo de la ordenanza para el registro electrónico

En previsión de la puesta en marcha del registro electrónico se ha trabajado en el desarrollo de la futura ordenanza municipal reguladora del registro electrónico del Ayuntamiento en aras al cumplimiento de los objetivos y principios establecidos en la Ley 11/2007, como marco normativo actual de recientísima construcción, sin perjuicio de que se continúe trabajando en este ámbito para poder completar el régimen jurídico que compete a las entidades locales.

Esta ordenanza constituye un paso adelante más en la implantación paulatina de una verdadera Administración electrónica, que ha de ser, sobre todo, accesible, sencilla, útil, cómoda, ágil, segura, confidencial y adaptada a los nuevos cambios. En su virtud se creará el registro electrónico, que va a permitir a la ciudadanía presentar solicitudes y escritos en el registro de la institución por vía electrónica.

Interoperabilidad

Pruebas piloto del sistema de sustitución de certificados en papel

Desde la publicación de la Ley 30/1992, los ciudadanos tienen el derecho a no aportar documentación que ya se encuentre en poder de la Administración actuante y para lograrlo es necesario que las Administraciones puedan intercambiar documentación electrónica con garantías jurídicas suficientes.

El Ministerio de las Administraciones Públicas (MAP) ha elaborado un conjunto de bibliotecas de intercambio de documentación electrónica para sustituir la necesidad de intercambiar certificados en papel entre las administraciones y agilizar así las consultas de la información. El MAP quiere extender en un futuro este servicio a otras administraciones públicas, de forma que se convierta en el estándar de transmisión de información relativa a los ciudadanos.

En el Ayuntamiento se ha llevado a cabo un piloto operativo conjuntamente con EJIE, la sociedad informática del Gobierno Vasco, en el que se han utilizado las bibliotecas de intercambio proporcionadas por el MAP. Gracias a este piloto EJIE puede acceder a los datos de Padrón del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, y el Ayuntamiento tiene acceso al registro de contratistas del Gobierno Vasco.

Ampliación de los mecanismos de firma electrónica

Se han realizado las pruebas necesarias para permitir la firma electrónica utilizando, entre otras posibilidades, el DNI electrónico. Para ello se han utilizado los servicios comunes de validación de firma electrónica que ofrece el Ministerio de las Administraciones Públicas. Esto permitirá en breve plazo admitir no solo el DNI electrónico sino cualquier otro mecanismo contemplado por los servicios de validación del MAP.

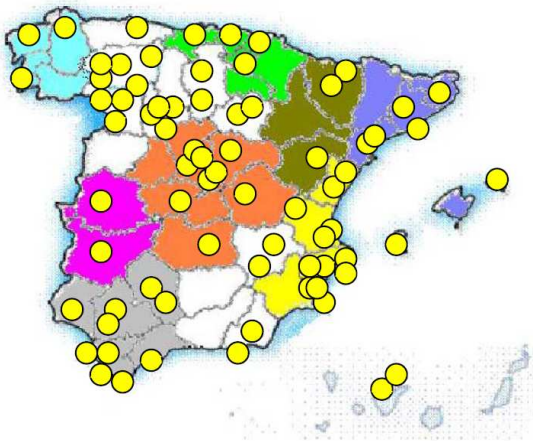
Otras

Manual de buenas prácticas para entidades locales de la CAPV en materia de protección de datos personales

Este año ha culminado la elaboración del manual de buenas prácticas para entidades locales de la CAPV en materia de protección de datos personales. Esta nueva publicación que la Asociación de Municipios Vascos, EUDEL, presenta a los Ayuntamientos es fruto de una actuación coordinada con la Agencia Vasca de Protección de Datos, AVPD. Juntos hemos impulsado la creación de un grupo de trabajo para conocer y debatir actuaciones y comportamientos de las entidades locales relacionados con la protección de datos de carácter personal, estudiar la casuística más frecuente, las "colisiones" que la aplicación de este derecho puede tener con otros y, con todo ello, proponer un Manual de Buenas Prácticas que facilite una "adaptación" de la normativa a las realidades concretas donde se tiene que aplicar.

En el grupo de trabajo han participado representantes de EUDEL, la AVPD y los Ayuntamientos de Vitoria-Gasteiz, Basauri, Getxo, Ermua, Eibar y Beasain. Se han realizado muchas sesiones de trabajo y reuniones de coordinación durante más de un año, habiendo contribuido todos los miembros con importantes aportaciones.

Integración en el grupo de trabajo de validación de una solución de Administración electrónica auspiciada por el Ministerio de Administraciones Públicas



El Ayuntamiento ha entrado a formar parte de grupo de trabajo encargado de validar y poner en marcha el nuevo Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) destinado a las administraciones locales. Este sistema se ha creado con el propósito de promover la prestación de servicios en línea y al mismo tiempo cumplir con lo dispuesto en la legislación administrativa, posibilitando las relaciones telemáticas entre las administraciones locales y los ciudadanos para el acceso a los servicios públicos.

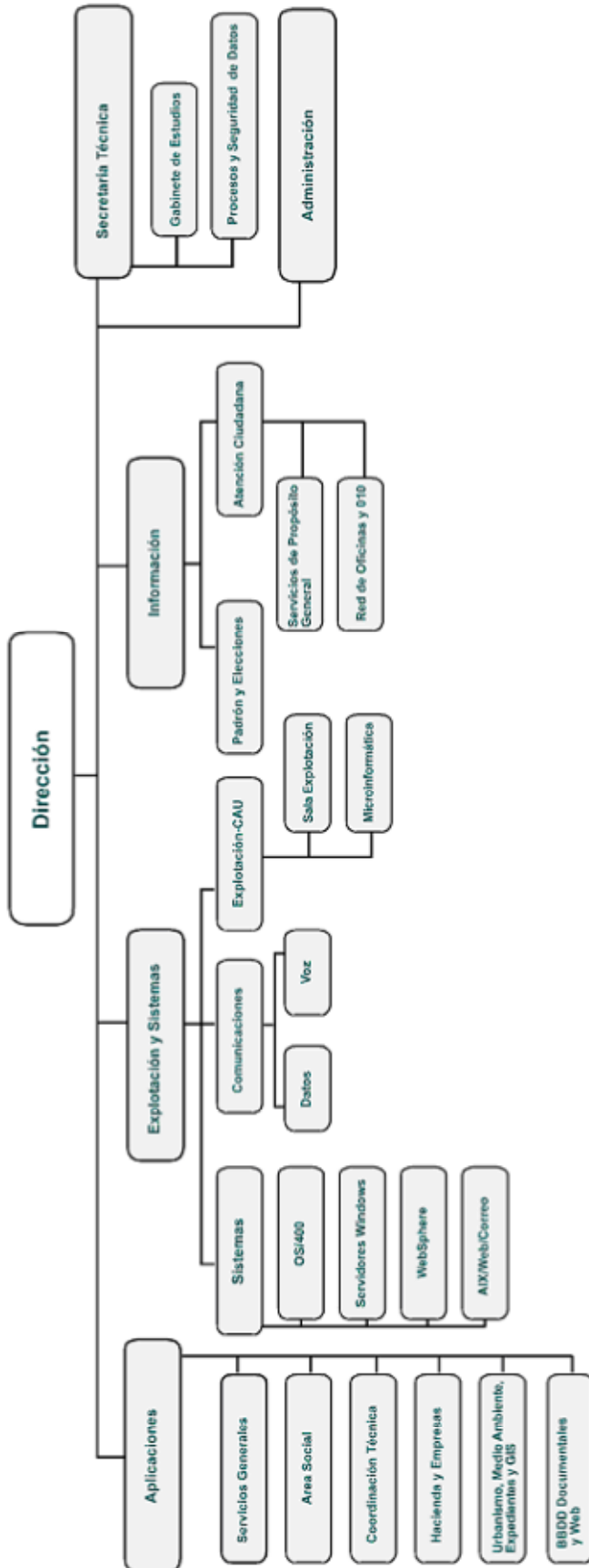
Figura 2. Distribución de entidades interesadas en SIGEM

SIGEM es una herramienta concebida para la administración local, que se lleva a cabo por iniciativa de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Cuenta con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y el Ministerio de Administraciones Públicas (MAP), como entidades colaboradoras.

1.2 Presupuesto de gastos

| | | |
|-------------------|--|------------------------|
| Capítulo 1 | Gastos de personal | 4.001.591,14 € |
| Capítulo 2 | Mantenimiento de equipos y software | 626.393,29 € |
| | Soporte a Atención Ciudadana | 935.462,14 € |
| | Soporte a la infraestructura del Departamento | 1.162.034,25 € |
| | <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 | 2.499.675,11 € |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Facturación telefónica▪ Administratel▪ Correspondencia y notificaciones▪ Anuncios en boletines oficiales▪ Gastos en los procesos electorales▪ Otros gastos diversos | |
| | Contratos de prestación de servicios | 28.763,98 € |
| Capítulo 6 | Inversión en infraestructura: | 374.927,31 € |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Adquisición de equipos telefónicos y centralitas, equipos informáticos y software de base | |
| | Seguridad y e-Administración: | 383.509,84 € |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Proyecto de trámites y consultas ciudadanas en la Web▪ Acciones Plan de Seguridad▪ Acciones e-Administración y e-gestión | |
| | TOTAL | 10.012.357,06 € |

1.3 Organigrama funcional



| | RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO | PROGRAMAS | PERSONAL DE EMPRESAS EXTERNAS TRABAJANDO EN PROYECTOS | TOTAL |
|------------------------------------|--------------------------------|-----------|---|------------|
| DIRECCIÓN | 2 | 0 | 0 | 2 |
| SECRETARÍA TÉCNICA | 5 | 0 | 1 | 6 |
| ADMINISTRACIÓN | 9 | 0 | 0 | 9 |
| SERVICIO DE INFORMACIÓN | 18 | 2 | 28 | 48 |
| SERVICIO DE EXPLOTACIÓN Y SISTEMAS | 18 | 1 | 10 | 29 |
| SERVICIO DE APLICACIONES | 26 | 1 | 22 | 49 |
| TOTAL | 78 | 4 | 61 | 143 |

Tabla 1. Personal del departamento GTyAC

2 Competencias y funciones

Tal y como se refleja en el Decreto de Alcaldía de marzo de 2006, el Departamento de Gestión de la Tecnología y Atención Ciudadana adoptó este nombre por ser más acorde con las funciones que desempeña. Pero, esencialmente, esta redefinición es fruto de la reorganización del Departamento (ver organigrama), necesaria por el aumento de personal y de servicios, para ofrecer la calidad del servicio necesaria a la organización municipal y a los ciudadanos. En este contexto, las competencias de GTyAC se resumen en:

- 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
- Gestión del Padrón de habitantes y organización de los procesos electorales
- Gestión de las actividades de estadística y estudios

Y con el objeto de cumplirlas, GTyAC 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 de GTyAC
- Gestiona el Tesauro municipal
- Desarrolla y mantiene el sistema de operaciones estadísticas sobre la ciudad para su conocimiento integral
- Integra la actividad investigadora del Ayuntamiento coordinando las demandas de información estadística de los departamentos municipales
- Publica el Anuario estadístico, que recopila la actividad investigadora realizada cada año
- Gestiona y mantiene el repositorio de estudios estadísticos
- 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

3 Catálogo de servicios

3.1 Administración

- Mantiene 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 altas y modificarlas cuando sea necesario y escanear documentación asociada
 - Altas de bancos y sucursales
 - Activar domiciliaciones y escanear la documentación asociada
- Mantiene 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.
- Refleja en Territorio los cambios del Catastro a través de la colaboración con la empresa IDOM, encargada del mantenimiento del Catastro
- Controla el 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
- Actualiza los datos de los vecinos del Municipio
- Mantenimiento y conservación histórica de documentos y declaraciones padronales de los vecinos del Municipio
- Certifica la residencia de los ciudadanos (históricos de empadronamiento)
- Elabora la Cifra Oficial de Población
- Emisión de certificados de Padrón (histórico de empadronamiento)
- Realiza 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
- Facilita datos estadísticos relativos a padrón a ciudadanos y otros organismos
- Proporciona información individual detallada a organismos e instituciones autorizadas que lo soliciten
- Realiza las Bajas en Padrón de personas trasladadas a otros Municipios o Consulados

- Realiza el 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
- Coordina actuaciones padronales con el Instituto Nacional de Estadística
- Facilita semestralmente la relación de habitantes de su jurisdicción a las Juntas Administrativas para la formación de los Padrones Concejiles
- Colabora en el procedimiento de sorteo de candidatos a Jurado Popular
- Define los Distritos, Secciones y Mesas Electorales
- Designa, mediante sorteo, los Presidentes y Vocales de las Mesas Electorales
- Expone el Censo Electoral y tramita las reclamaciones al mismo
- Designa y organiza la instalación de Colegios Electorales
- Coordina locales y lugares para actos de la Campaña Electoral
- Organiza la actuación de responsables municipales en jornada de votación
- Organiza reparto de documentación electoral oficial a las Mesas

3.3 Atención ciudadana

3.3.1 Información ciudadana

- Facilita información municipal y extramunicipal al ciudadano a través de tres canales:
 - Presencial a través de las Oficinas de Atención Ciudadana
 - Telefónico a través del teléfono 010 y de la centralita municipal
 - Telemático a través de la Web municipal www.vitoria-gasteiz.org
- Servicio de recogida de llamadas a través de la centralita municipal

3.3.2 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

- Emisión de la tarjeta OTA
- Tramitación de la Tarjeta Electrónica Ciudadana (TEC), que posibilita el realizar ciertos trámites a través de la Web municipal
- 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
- **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
 - 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

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 Estudios y estadísticas

- Servicio de investigación social y realización de estudios sociodemográficos de la ciudad y su entorno para los departamentos municipales
- Elaboración del sistema de indicadores urbanos, cuyo máximo exponente es el Anuario Estadístico
- Servicio de difusión de información estadística y de los resultados de las investigaciones dirigido a la población, otras áreas municipales y demás instituciones
- Servicio de asesoramiento técnico a los departamentos municipales, a petición de los mismos
- Servicio de colaboración con otros órganos estadísticos e instituciones como el Eustat (Instituto Vasco de Estadística), medios de comunicación, asociaciones de vecinos...

3.6 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 68 expedientes de contratación
- Gestión de fianzas y devolución definitiva de 53 de ellas
- Pago de 891 facturas
- Resolución de consultas jurídicas
- Validación de 27.384 altas en terceros así como de 37.432 modificaciones, 18.564 altas de domicilios bancarios, 24.890 altas de domicilios de notificación, lo que supuso escanear unos 80.000 documentos

Se han dado de alta 19 calles, 328 portales, 5.323 unidades, 908 edificios catastrales y 5.997 unidades catastrales lo que supuso escanear 20.000 documentos

4.2 Padrón y Elecciones

Padrón:

- Se participó en diversas sesiones del Consejo de Empadronamiento, quien informó favorablemente sobre la tramitación de expedientes de baja de oficio y se realizó el procedimiento de baja de inscripciones padronales de ciudadanos de los que no constaba su residencia real en el municipio
- Se comunica al Instituto Nacional de Estadística (INE) la propuesta municipal de cifra oficial de población
- Se facilitó a las 62 juntas administrativas del término municipal, la relación de habitantes, para la formación del padrón concejil semestral
- Se procede a la actualización de los datos padronales de los residentes
- Ser realizan los contrastes mensuales y anuales de registros padronales con el INE
- Se colabora con el Gobierno Vasco y la Agencia de Renovación Urbana, informando sobre domicilios y situaciones de adjudicatarios de viviendas de VPO
- Se proporcionan información padronal a organismos e instituciones solicitantes
- Informa al EUSTAT de los movimientos padronales anuales para elaboración de estadísticas
- Colaboración con el Departamento de Educación del Gobierno Vasco donde se informa de la situación padronal de aquellas familias con niños a inscribir en Primaria y que precisan baremación en cada centro solicitado
- Se realizó el control y seguimiento de inscripciones masivas en viviendas prioritarias
- Se continuó el seguimiento del protocolo de actuación para el control de fraude de las AES
- Se continúa la actualización de las normas de gestión del padrón para las OAC's
- Participación en cursos de formación

- Se certifican las situaciones padronales de los residentes actuales o anteriores del Municipio
- Estudio y propuesta de resolución de expedientes de discrepancias en inscripciones padronales con duplicidades interprovinciales a propuesta del Instituto Nacional de Estadística
- Análisis y resolución de inscripciones padronales en viviendas con movimientos masivos de empadronados
- Asistencia al Consejo de Empadronamiento para resolución de Bajas de Oficio
- 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
- Actualización de documentos de identificación de personas extranjeras que han obtenido permiso de residencia
- Extranjeros No Comunitario Sin Autorización de Residencia Permanente (ENCSARP)
 - Se continúa con la revisión de inscripciones de extranjeros caducadas y no renovadas
 - Seguimiento y Resolución de los expedientes de Caducidad de inscripciones de ENCSARP
 - Estudio individualizado del resultado de esta gestión con el Instituto Nacional de Estadística
 - Comunicación a los ENCSARP la caducidad de sus inscripciones padronales
- Propuesta oficial de cifra de población:
 - Se confeccionaron las alegaciones a la propuesta oficial de cifras de población recibida
 - Estudio del resultado de las alegaciones formuladas por el Ayuntamiento a la propuesta

Elecciones:

- Designación de dos nuevos Colegios Electorales
- Notificación a responsables de centros de su designación como Colegio Electoral para previsiones de disponibilidad y posterior comunicación a la Oficina del Censo Electoral
- Estudio y determinación del número y ubicación de las correspondientes mesas electorales y posterior comunicación a la Oficina del Censo Electoral
- Exposición de listas electorales y tramitación de reclamaciones
- Determinación de emplazamientos de propaganda electoral, designación de nuevos puntos de información en las zonas de Salburua, Zabalzana e Ibaiondo; revisión y adquisición de nuevos materiales de soporte
- Determinación de la disponibilidad de locales y horarios para celebración de actos de la campaña electoral y puesta, de los mismos, a disposición de la Junta Electoral de Zona. Asimismo, tratamiento y resolución de incidencias relacionadas
- Organización del sorteo público para la designación de miembros de mesas electorales. Organización

del sistema reparto de las credenciales a los designados y comunicación del resultado a la Junta Electoral. Además, se seleccionó el personal participante, se determinaron las dietas correspondientes y se gestionaron las incidencias en el plazo de reparto

- Confección de carteles para señalización de colegios y mesas electorales
- Coordinación de los departamentos intervinientes en la instalación de colegios electorales, de la contratación de materiales necesarios, servicios de limpieza y del suministro y transporte de cabinas, urnas y atriles a todos los Colegios Electorales
- Confirmación la semana previa a la jornada electoral de la disponibilidad en cada uno de los centros de todos los elementos necesarios
- Organización de una reunión con todos los responsables de cada centro (incluidos presidentes de las juntas administrativas) y de los departamentos de los que dependen; policía local, responsables de los servicio de mantenimiento y obras, para coordinar el montaje de colegios y el desarrollo de la jornada electoral
- Organización de las personas que actúan como representantes del Ayuntamiento en la jornada electoral: determinación del número de colaboradores y sorteo para su designación, definición de tareas, determinación del precio a abonar, confección de documentación que deben manejar, acopio de materiales de los que deben disponer
- Organización del reparto de la documentación electoral a los presidentes de las mesas, el día de la votación: determinación del número de personas, rutas y dietas.
- Confección de papeletas electorales
- Elaboración del Pliego de Condiciones para la contratación de los trabajos de impresión. Elaboración de la propuesta de adjudicación del trabajo. Elaboración del calendario para la confección y distribución por la empresa adjudicataria. Control de plazos de impresión ante la adjudicataria y remisión de papeletas a la Oficina del Censo Electoral para el voto por correo
- Coordinación con las candidaturas para la entrega de fotolitos de sus logotipos. Remisión a la Junta Electoral Central de las pruebas de imprenta para su aprobación. Control de empaquetados y su distribución a cada colegio electoral. Coordinación con la Subdelegación del Gobierno de la recogida de materiales y su distribución
- Confección de presupuesto de gastos a realizar y de ingresos previstos, así como su liquidación. Determinación de gastos subvencionados y justificación de cuentas ante la Delegación del Gobierno
- Atención telefónica y presencial a electores en jornada electoral. Coordinación de las incidencias de toda índole en jornada electoral

4.3 Atención Ciudadana

- Revisión de todos los trámites que aparecen en la web, incorporación de nuevos trámites y actualización de la información relacionada: direcciones, teléfonos...
- Redacción de noticias con temas de interés para el ciudadano que posteriormente se incluyen en el apartado: Ayuntamiento > Noticias > [Actualidad](#)
- Encuesta de satisfacción ciudadana respecto a las OAC y el 010
- Ampliación de los horarios del servicio 010 en los días de nevada. Se amplía el horario de atención

desde las seis y media de la mañana hasta las diez de la noche, y de ocho de la mañana a ocho de la tarde los festivos

- Curso de formación al personal que se incorpora al servicio
- Curso sobre el Buzón Ciudadano a toda la organización municipal
- Creación de la unidad de coordinación en atención ciudadana que, entre otras funciones, realizará la atención ciudadana multicanal, la revisión de contenidos de la web municipal, la gestión de trámites y la tramitación electrónica
- Incorporación de la información que diariamente hay que incluir en la Web y traslado al apartado de la portada "Hoy destacamos", de la información que prevemos va a ser más demandada por los ciudadanos
- Formación para la Acción: se incluyen un grupo de atención ciudadana en un curso de formación organizado por Euskalit enfocado en la gestión por procesos
- 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
- Incorporación de nuevos 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 a los concejales sobre el servicio de atención ciudadana y el buzón ciudadano

4.4 Procesos y Seguridad de Datos

- Actualización de la declaración de ficheros inscritos en el Registro de Protección de Datos: revisión de las declaraciones, modificación de las declaraciones de ficheros, declaraciones de ficheros de nueva creación
- Resolución de las consultas relativas a la aplicación de la LOPD y en su caso, elaboración de informes, recomendaciones y diseño de medidas correctoras
- Análisis de las incidencias notificadas y hechos considerados de no cumplimiento
- Elaboración de informes de alegaciones sobre incidencias que causan posibles aperturas de expedientes por parte de la Agencia Vasca de Protección de Datos (AVPD)
- 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 a GTyAC, según la metodología para la identificación e implantación de medidas correctoras y complementarias. El objetivo es adaptar las aplicaciones y sistemas informáticos:
 - Incluyendo textos de privacidad como firma de los envíos de correo electrónico
 - Posibilitando la modificación periódica de contraseñas en los accesos a los sistemas
 - Incorporando registro de accesos en los ficheros de nivel alto
 - Propiciando la realización de las copias de seguridad en los puestos locales
 - Encriptando la información sensible cuando se transmita a través de medios no seguros: el correo electrónico, el CD, la memoria USB...
- Elaboración y publicación en la Intranet:
 - De instrucciones para la ordenación de notificaciones de actos administrativos mediante publicación en tablón de anuncios y boletines oficiales
 - La certificación de la aceptación de la instrucción sobre utilización de las tecnologías de la información y la comunicación
 - La presentación sobre los efectos de la aplicación de la LOPD en la gestión de los recursos humanos
- Publicación de formularios en la Intranet y en la guía de trámites de la web para facilitar el ejercicio de los derechos del titular sobre sus datos
- Participación en un grupo de trabajo formado por la AVPD y Eudel, para la elaboración de un manual de Buenas Prácticas en la Protección de Datos dirigido a ayuntamientos de la CAPV
- Revisión del Documento de Seguridad para elaborar una nueva versión
- Inventario de usuarios que acceden a las aplicaciones de Padrón directamente o a través de otras aplicaciones, así como la revisión de las autorizaciones de los mismos para actualizarlas a las necesidades del personal
- Incorporación de cláusulas de aviso legal sobre protección de datos:
 - En la publicación del tablón de anuncios de la web
 - En las páginas web que recogen datos de carácter personal
- Nueva formación a empleados municipales en materia de protección de datos
- Reuniones de seguimiento con los responsables de seguridad departamental para asegurar el cumplimiento de la LOPD
- Evaluación de la herramienta de gestión de procesos BPMS Intalio
- Edición de la memoria del departamento correspondiente al año 2006
- Elaboración de un diagnóstico de la situación actual de las actividades de validación y escaneo de documentación en la unidad de Padrón y posterior propuesta de mejoras
- Documentación del proceso de gestión de anuncios y elaboración de propuestas de mejora

- Seguimiento de la implantación de las mejoras en el proceso de gestión de anuncios
- Documentación del proceso de Registro y elaboración de propuestas de mejora
- Edición de la memoria del departamento correspondiente al periodo comprendido entre el segundo semestre de 2006 y el primero de 2007
- Revisión de los costes del departamento correspondientes al año 2006
- Inicio del estudio para la organización de una unidad central de escaneo
- Participación en el Congreso Internacional sobre Gestión de Recursos Humanos en la Administración Pública
- Asistencia al IV encuentro de Agencias Autonómicas de Protección de Datos
- Difusión de las medidas de Seguridad que determina la LOPD para el tratamiento de datos de carácter personal en Ficheros no Automatizados
- Contratación de la auditoría bienal interna de verificación de acuerdo al RD 994/1999 y a la normativa interna de seguridad de los datos de carácter personal

4.5 Estudios y Estadísticas

- Elaboración de anuarios:
 - Elaboración del Anuario 2007 en colaboración con la empresa Cylstat
 - Revisión y depuración de los capítulos del anuario por parte del Gabinete y publicación del anuario 2007 en la web municipal
- Preparación de tablas con la información contenida en el Sistema de Información Estadística Municipal (SIEM) en colaboración con la empresa Cylstat para su descarga en la web municipal
- Proyecto de una nueva delimitación de barrios en la ciudad para adecuar la zonificación existente a los cambios sociodemográficos y a la expansión de la ciudad:
 - Elaboración de una propuesta basada en la de LKS y que se analizará conjuntamente con otros departamentos municipales antes de su ejecución
 - Preparación del documento de presentación
- Colaboración en proyectos de análisis de la gestión municipal:
 - Elaboración de indicadores para el análisis del absentismo en la organización municipal
 - Encuesta de satisfacción con la atención municipal directa en las oficinas municipales
 - Encuesta de satisfacción con la atención municipal a través de la web municipal
 - Análisis de la campaña 2006 de actividades en centros cívicos e instalaciones municipales
 - Análisis de satisfacción de los usuarios en actividades en centros cívicos e instalaciones municipales
- Colaboración en estudios promovidos por otros departamentos:
 - Estudio de hábitos de alimentación entre los escolares de Vitoria-Gasteiz

- Estudio de hábitos deportivos de la juventud en el marco del plan joven
- Estudio diagnóstico sobre las condiciones laborales de los profesionales de Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo
- Colaboración con el departamento de Educación para el estudio de las necesidades de las familias con hijos/as de 0 a 3 años
- Colaboración con el departamento de Cultura para el estudio diagnóstico de las necesidades culturales de la población joven en Vitoria-Gasteiz
- Colaboración con diversos planes, programas o proyectos municipales:
 - Plan local de inmigración
 - Campaña de innovación en transversalidad
 - Plan de movilidad sostenible: aportación de información para el diagnóstico y modelización de la movilidad sostenible en Vitoria-Gasteiz y presentación de resultados de la Encuesta
 - 2º Plan de acción positiva: Participación en el grupo de trabajo de corresponsabilidad y uso del tiempo
 - Observatorio municipal del comercio: actualización de datos
- Asistencia a:
 - Seminario internacional de estadística del EUSTAT
 - Congreso sobre Gestión de Recursos Humanos en la Administración Pública

4.6 Función informática

4.6.1 Explotación y Sistemas

- Gestión de avalanchas web
 - Estudio de la problemática que generan las avalanchas web en las fechas de oferta de actividades deportivas y culturales (periodicidad trimestral), se adquiere una nueva máquina IBM P-Series para poder así evitar parte del problema y se realizan pruebas
 - Se comienza la tramitación de un expediente de contratación para la adquisición de una nueva máquina PROD IBM I-Series
 - Auditoría del conjunto de la aplicación y el sistema
 - Estudio de la situación y desarrollo de la oferta trimestral de actividades en junio
- Espacios WiFi
 - Estudio de cobertura y viabilidad de la instalación de espacios WiFi en el Centro Cívico El Pilar (hot spot), y en la alcaldía

- Estudio de posible comienzo de proyecto y pruebas de un piloto de la tecnología Wifi/Wimax
- Kioscos para utilizarlos como Puntos de Atención al Empleado
 - Contratación, instalación y puesta en funcionamiento de tres kioscos en los edificios de mantenimiento en Oreitiasolo, Policía Local y Bomberos, para facilitar el acceso a la Intranet al personal municipal sin conexión a la red municipal
 - Se realiza con la empresa adjudicataria del proyecto Administratel un nuevo procedimiento para el seguimiento y mantenimiento de kioscos
- Cableados
 - En los siguientes edificios municipales: CAM de Beato Tomás de Zumarraga, CAM Blas de Otero, CAM Olarizu, C.C. Arriaga, Residencia Aurora, C. C. Lakua, Agirrelanda, Mediateca del C.C. El Pilar, Wifi del C. C. El Pilar, CAM Bidelan
 - Cableado de los sensores necesarios para el control de afluencia en Centros Cívicos
 - Se empieza a conectar los puestos Administratel (kioscos para Punto de Atención al Empleado) a la red periférica de comunicaciones
 - Ampliación del cableado del CSCM de Txagorritxu
 - Puesta en marcha de los tendidos de cableado para las comunicaciones voz y datos en el edificio de la nueva Plaza de Toros
 - Se realizan nuevos cableados de red en el edificio de Hacienda de la calle Dato por obras y traslados del servicio de Gestión de Tributos
- Se comienza el nuevo proyecto de envío masivo de mensajes cortos SMS y se realiza la adaptación de la aplicación Mentas a la base de datos DB2, de uso general en los servidores informáticos centrales del Ayuntamiento
- Sustitución de la máquina que alberga el sistema de backup de las aplicaciones centrales de la gestión municipal y realización del estudio para el cambio de la versión de la aplicación central de seguridad (backup) de los datos TSM y posteriormente migración a la versión 5.4
- Instalación, sustitución, cesión y/o traslado de equipamiento
 - Sustitución del equipamiento informático del edificio de Cultura de Musikaetxea
 - Se comienza con el proyecto de sustitución y creación de un nuevo equipamiento en el Centro de Empleo en el edificio de Fray Zakarias, teniendo en cuenta la aplicación de seguridad de accesos I-Card, adquirida para la mediateca del Centro Cívico El Pilar, y la tarjeta de Izenpe
 - Se realiza una remesa de cesiones indefinidas de equipamiento informático en desuso en el Ayuntamiento, a las Asociaciones y ONG, a través del departamento de Presidencia
 - Instalación de puestos de trabajo en el ático del palacio Etxanobe para personal de Presidencia
 - Sustitución de 20 equipos de las bibliotecas
 - Traslado de los 8 puestos de ASIAC (Administrador de servicios de información y asistencia al contribuyente)

- Puesta en marcha de centros
 - Estudio del plan de puesta en marcha de la nueva Mediateca en el Centro Cívico el Pilar, teniendo en cuenta la aplicación de seguridad de accesos I-Card, adquirida para ello, y la tarjeta de Izenpe
 - Se pone en marcha el nuevo centro de Empleo en el edificio de Fray Zacarías
 - Se realiza la instalación y puesta en marcha de las nuevas oficinas de ASIAC (Administrador de Servicios de Información y Atención al Contribuyente) en el edificio de la calle Dato, teniendo en cuenta los cableados para la red, y el equipamiento de teléfonos y ordenadores
- Conexiones a la red municipal
 - Siguiendo con la política de accesos con conexión segura, se conectan 4 nuevos usuarios de la empresa GFI para el desarrollo de aplicaciones, así como usuarios de la empresa Ibermática de las oficinas de Miñano, para poder desarrollar nuevas aplicaciones desde sus oficinas
 - Se realiza el conexionado y la integración de 4 edificios del departamento de Intervención Social
 - Conexión entre la empresa FCC y el Ayuntamiento realizada con IP fija y VPN
 - Baja de más de 20 líneas ADSL, sustituidas por la nueva tecnología DSL utilizando la infraestructura existente y la red periférica municipal
- Se realiza la instalación y puesta en marcha de un nuevo sistema de alimentación ininterrumpida SAI-UPS en el Centro de Proceso de Datos de Ajuria, 5
- Centro de Proceso de Datos (CPD) de Agirrelanda
 - Cambio del cuadro eléctrico general en la sala de ordenadores (servidores centrales)
 - Se realiza entre los Departamentos municipales de Mantenimiento y GTyAC el estudio del posible nuevo CPD en las oficinas del Departamento GTyAC en la calle Pintor Vera Fajardo nº 5 bajo
 - Sustitución de la vacante de una plaza de Operador-Programador en el CPD de Agirrelanda
- Material/hardware y software de servidores y ordenadores personales:
 - Adquisición de 30 PC en el primer semestre de 2007
 - Adquisición de 150 PC en el segundo semestre de 2007
 - Adquisición de 60 monitores TFT de 20" para puestos con CAD
 - Ampliación de las máquinas centrales I-series y P-series
 - Adquisición de servidor Windows para la aplicación de seguridad de accesos I-Card con tarjeta Izenpe
 - Renovación de la solución de filtrado de páginas a Internet de Optenet
 - Renovación del SWMA (Software Maintenance for AIX operating systems) y Passport del software contratado de IBM
 - Estudio de la posible solución y posterior adquisición del software libre Open Xchange para dar servicio a las aplicaciones de correo electrónico, herramienta de colaboración, agenda corporativa y

sincronización de ésta con los teléfonos móviles

- Actualización y ampliación del programa SPSS
- Actualización de software base de puesto: Adobe Acrobat Profesional, Adobe Photoshop, Freehand.
- Material/hardware de comunicaciones:
 - Modems DSL y Gigabit para la red periférica P y V
 - 15 Switches baseline y 2 armarios de comunicaciones
 - 15 Teléfonos digitales dialog
 - Conmutador/Firewall para el edificio de Dato
 - Balanceador ISP
 - Firewall fortines para la red periférica P y V
 - Aire acondicionado en la sala de comunicaciones del nodo de la alcaldía
 - Grabadora de Llamadas de Función Pública
- Activación de la política de cambio de contraseñas en los servidores Windows de Producción
- Se comienza la tramitación de un nuevo expediente de contratación para la puesta en marcha de una grabadora de Llamadas para el departamento de Función Pública
- Puesta en marcha la nueva página web municipal
- Estudio, adquisición y puesta en marcha de la aplicación Pc-Crash para Policía Municipal, este programa sirve para la reconstrucción de accidentes
- Se comienza con la remodelación de la red de voz y datos de las oficinas municipales de la calle Agirrelanda
- Se comienza con el nuevo proyecto denominado 5S
- Se realiza una nueva conexión con la D.G.T. a través de la empresa EJIE de forma segura, más rápida y de coste cero, ya que tenemos una conexión con EJIE a través de fibra óptica desde hace más de 10 años
- Se realiza la renovación del contrato de telefonía móvil por 2 años con la empresa Movistar
- Comienzo con la empresa Microsoft del proyecto de perfilado de la cuenta. Se debe tener en cuenta la situación actual del Ayuntamiento, y de ahí poder emitir un informe de evolución y las ventajas que representaría para el Ayuntamiento (períodos, inversiones, gastos) para la evolución de la ofimática avanzada
- Adquisición de navegadores GPS para dotar a los vehículos de limpieza del equipamiento necesario para el Plan de nevadas
- Se dio de baja el servidor iSeries de AMVISA - AS/400, pasándose las funcionalidades a la aplicación AMVISAWIN que se actualizó y trasladó al servidor central con gestión de usuarios y salvados corporativos
- Adquisición, prueba e instalación de la aplicación LIMS (Laboratory Information Management System)
- Inicio del proyecto de virtualización de servidores basado en una red SAN (Storage Area Network)

usando IBM System Storage™ TS3310 Linear Tape Open (LTO) Tape Library e IBM Tivoli® Storage Management (TSM)

- Instalación en red de la aplicación ATMEDTRA, orientada a la gestión de la salud en el entorno laboral
- Actualización a AUTOCAD LT2006 (50 licencias) y cambio de los equipos necesarios para soportarlo

4.6.2 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:

- En la web municipal:
 - Se crearon: El foro de consulta sobre la reforma de la Plaza de la Virgen Blanca, el apartado para la oferta pública de empleo OPE2007-09-07, el del Servicio De Prevención, Extinción De Incendios y Salvamento, la web de la plaza de toros, la de Comercio, la del Plan de Movilidad y la web de Álava Emprende
 - Se desarrolló el proceso de inscripción online al certamen de pintura y al de Escuelas Infantiles
 - Se realizaron mejoras significativas en los siguientes apartados y ámbitos de la web municipal: Inscripción a Actividades de Centros Cívicos e Instalaciones Deportivas, seguridad de las operaciones con tarjeta, impresión de las páginas web, difusión de información mediante RSS, adaptación de la web municipal a las pautas definidas para el nivel doble A de las WCAG 1.0 elaboradas por el grupo WAI perteneciente al W3C y adaptación de las Áreas de Trabajo para ser usadas desde Internet
 - Publicación del Plan Local de la Energía 2007-2012
 - Diseño de los banners para la Korrika y el día del euskera
 - Ampliación de la información del catálogo de información ambiental y del carné XtraClub
 - En el contexto del proyecto de Atención Integral al Ciudadano, se desarrolló e implantó la herramienta de gestión de contenidos municipales. Asimismo, se desarrollaron las aplicaciones para el nuevo buzón ciudadano: el interfaz con el ciudadano y la que, desde la Intranet, permite a los empleados municipales la introducción de quejas procedentes de otros canales y la gestión de todas las respuestas
 - Desarrollo de una base de datos para recopilar la oferta educativa municipal y permitir, posteriormente, su publicación en la web municipal u otros medios
 - Supervisión de la contratación, desarrollo e implantación de la página web promovida por el departamento de Promoción Económica
- En la Intranet municipal:
 - Apartado Intranet sobre LOPD
 - MicroWeb SAE para Minfoweb
 - Adaptación de la visualización de los comunicados generales en Intranet

- Actualización del Plan General de Ordenación Urbana
- Modificaciones a la aplicación de archivo
- Desarrollo del servicio de Mediateca en las bibliotecas de centros cívicos
- Desarrollo del servicio de Movilidad Joven
- Realización de estadísticas de Medicina deportiva y modificación de aplicación de Medicina deportiva para la gestión de cobros
- Se desarrollaron las aplicaciones para ofrecer servicio WiFi al personal que trabaja en Alcaldía y en general a los ciudadanos. Las aplicaciones permiten la compra y acceso al servicio así como la administración de los usuarios
- Supervisión de la contratación, desarrollo e implantación de la página web de GILSA
- En la aplicación de Gestión Integral de Personal:
 - Se prepararon los datos y los servicios para que, mediante la tarjeta electrónica fuera posible: la consulta de recibos, certificados de Hacienda, certificado de cursos realizados, consulta de bajas de enfermedad, anticipos reintegrables...
 - Desarrollo de una aplicación Web para la solicitud de viajes oficiales y realizar consultas de gastos
 - Desarrollo de las funcionalidades de cálculo, gestión y pago de la antigüedad de los interinos, incluyendo la generada en otras administraciones
 - Desarrollo de la aplicación de gestión de solicitudes de la OPE 2007 por tres canales (presencial, telefónico y Web)
 - Gestión del desarrollo del nuevo control horario y puesta en marcha del control de acceso en Pintor Vera Fajardo con la tarjeta IZENPE
- Desarrollo del Registro electrónico. Consolidación con el registro general y conexión con otros sistemas (orgánicos, actuaciones, calendario de días hábiles...)
- En la de Gestión de Padrón:
 - Automatización de la carga masiva de bajas notificadas por el INE debido a altas en consulado o en otros municipios
 - Estudio y tratamiento de nuevas renovaciones de ENCSARP
 - Adaptación de la aplicación para la obtención del volante de Padrón vía web con vistas a alcanzar un nivel de accesibilidad doble A según las normas del World Wide Web Consortium (W3C)
 - Se desarrollaron procesos tanto para el contraste de bases de datos de Padrón y del INE siguiendo directrices del proyecto Avanza Local Padrón, como para gestionar las alegaciones sobre la propuesta de cifras de poblaciones
- Se desarrolló la aplicación de Registro Electrónico consolidándolo con el Registro General y conectándolo con otros sistemas
- La de Agenda Telefónica se adaptó para permitir altas de teléfonos sin persona asignada
- En la aplicación de Locales se mejoró la gestión y control de los bajos para las utilizaciones que de

ellos hace AMVISA

- En la aplicación para el Libro de Contratación se incluyó una nueva función para reactivar expedientes de contratación a los que se les ha ampliado el plazo
- En la de Gestión de anuncios, adecuar la aplicación para el cumplimiento de la nueva normativa los cambios en las publicaciones a partir del 1 /1/2007 En el BOTHA nº 147 de 29 de diciembre del pasado año fue publicado el Decreto Foral 81/2006 que aprueba el Reglamento de la Norma Foral 13/2006 reguladora del BOTHA y que se ha comenzado a aplicar a partir del día 1 de enero de 2007
- Desarrollo de rutinas de acceso a territorio y terceros para su utilización desde plataformas Java y Visual
- Aplicación de Terceros
 - Desarrollo de rutinas para proporcionar acceso desde plataformas Java y Visual
 - Mejora del tratamiento de los identificadores de terceros según documentación que se acredite
- Aplicación de Territorio:
 - Desarrollo de rutinas de acceso para su utilización desde plataformas Java y Visual
 - Se incorpora la capa de ejes de calles a la geodatabase y se permite la visualización de imágenes de parcelas y manzanas a través de enlaces en la capa gráfica de parcelario
- Se han actualizado múltiples tratamientos y plantillas relacionados con la publicación en el BOTHA para acoplarse a los nuevos requerimientos dictados por la Diputación de Álava
- Igualmente, se actualizaron diversas aplicaciones y plantillas para adaptarse a las necesidades de los servicios y a los nuevos cambios organizativos tras el nombramiento de la nueva corporación
- Para la aplicación de Locales se crean los procesos necesarios en diversas aplicaciones para permitir unificar las direcciones de varios locales
- Se realiza un plano con los puntos de cobertura y sus radios de actuación para el estudio de instalación de una red WiMAX
- Se ha comenzado con el análisis de una nueva aplicación para la gestión de las licencias de apertura simplificadas vía Web
- En la aplicación de Cédula Catastral se realiza una nueva funcionalidad que permite conocer todos los propietarios de una referencia catastral, pudiéndose imprimir esta información
- Para la aplicación de la Oficina Municipal de Información al Consumidor se han establecido nuevos requisitos de la aplicación y se han planificado las tareas para su puesta en marcha
- Se ha comenzado el desarrollo en J2EE de la aplicación de Expedientes de condiciones higiénico-sanitarias de viviendas y locales
- En la aplicación de Mapas de Distritos y Secciones:
 - Actualización de las capas de distritos y secciones con el nuevo seccionado necesario para las elecciones del año 2007. Y obtención y envío a Padrón de 25 planos de emplazamiento de propaganda electoral, planos de los colegios electorales, planos de distritos y secciones para el INE
 - Se obtiene un plano combinado de secciones y barrios para el análisis de la evolución de los barrios

- En la de Gestión de Policía se ha continuado con el proceso de adaptación e integración del producto Gespól estándar con las aplicaciones corporativas: Terceros, Territorio...
 - Se han realizado trabajos para identificar adaptaciones
- En la de Obras Mayores:
 - Se han añadido funcionalidades de inspección al trámite de cierre y se ha automatizado el paso al trámite de cierre desde distintos puntos de la aplicación. Además, se han desarrollado tratamientos para la liquidación del ICIO (Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras) y para la domiciliación e impresión de documentos cobratorios
 - Se han añadido varios controles para el caso de concesión de la licencia de obra, así como nuevos procesos para que organismos municipales (Ensanche 21 y Agencia de Renovación Urbana) puedan inspeccionar las obras antes de la concesión o denegación de la 1ª utilización
 - Se modifican los procesos asociados a las fianzas añadiendo nuevos controles para su posible devolución y se permite la notificación de la devolución de la fianza a participantes no activos en el expediente
 - Se añade el envío de carta de aviso a Colegios y colegiados del expediente vía e-mail
 - Se realizan listados estadísticos de viviendas
 - Se añade la posibilidad de realizar informes técnicos aún estando el expediente en fase de cierre
 - Se automatiza el proceso de cierre de expediente teniendo en cuenta los trámites realizados
 - Se añade al proceso de subrogación el que un interesado se pueda subrogar en él mismo
- En la de Obras Menores:
 - Transferencia de datos del ICIO a la Diputación Foral. Se añadió nueva funcionalidad para el servicio de Edificaciones en la gestión de las licencias, se transfirieron expedientes al Archivo y se finalizó la aplicación
 - Automatización del paso al trámite de cierre y nuevas funcionalidades de domiciliación e impresión como en la de Obras Mayores. Además, se ha habilitado el paso de tramitación de normal a abreviada, lo que simplifica la tramitación del expediente y se ha modificado el tratamiento de alegaciones y recursos para incluir el informe del técnico municipal
 - Se añade la posibilidad de realizar informes técnicos aún estando el expediente en fase de cierre
 - Se establecen nuevos automatismos en la relación de una obra menor con una mayor
- En la aplicación de Licencias, se ha desarrollado una consulta de obras para ayuda en la gestión de los contratos de agua (AMVISA), se ha añadido el tercero pagador en el proceso de liquidación del ICIO y se ha modificado el proceso de obtención de información para la Diputación de Álava por la nueva gestión del ICIO
- Se ha finalizado el análisis de una aplicación de gestión para los vados
- En la de Expedientes de Disciplina Urbanística
 - Se ha añadido una nueva vía del trámite de inspección al trámite de Petición de informes para el

tratamiento del caso en el que se produzca un incumplimiento en el requerimiento

- Se incorpora al proyecto de Intranet el inventario de emplazamientos potencialmente contaminantes de Gobierno Vasco
- En la aplicación de Expediente Sancionador de Medio Ambiente, incorporación del expediente sancionador en el caso de obras en la vía pública y mejoras del rendimiento del Sistema de Información Geográfica asociado
- En la aplicación de Expedientes Sancionadores Se permite la entrega de mensajes de aviso personalizados por usuario
- En la de Expedientes de Licencias Clasificadas
 - Revisión de toda la aplicación para mejorar los plazos de tramitación y agilizar el sistema
 - En el proyecto de Intranet que permite localizar los suelos contaminados o potencialmente contaminantes se permite la impresión del plano con las localizaciones seleccionadas así como los datos asociados a las mismas
 - Se continúa con el proceso de mejora de la aplicación actual
- Actualización del Sistema de Información Ambiental (SIAM), con nuevas fuentes de datos, se añadieron nuevas funcionalidades para guardar y visualizar planos y se integró el sistema de información en la base de datos DB2
- En la de Contrataciones se han realizado varios listados de contratos sin finalizar agrupados por Departamentos y se han modificado los pliegos de condiciones
- Colaboración en el proyecto de Control de Accesos a las Instalaciones Deportivas Municipales
- En GESIS de Intervención Social:
 - Realización de diferentes mejoras según plan de mejoras confeccionado en el año 2006 y adaptaciones en el SAD para completar la gestión de comidas
 - Ampliación del catálogo de COGNOS para contemplar los nuevos desarrollos y creación de cubos estadísticos sobre Familias, Personas, SAD y Servicios de Tercera Edad
 - Análisis de la ampliación necesaria para completar la gestión de las Telealarmas y comienzo del desarrollo de la nueva versión de Ingresos, de la nueva versión del Cálculo de Ayudas y de la ampliación para Telealarmas
 - Implantación en GESIS de la Gestión de Ayudas Económicas: AES, Municipales, RB
 - Implantación en GESIS de los recursos de Tercera Edad: Alojamientos y Servicios
 - Colaboración en la definición del procedimiento de Intervenciones Profesionales para Intervención Social e implantación en GESIS
 - Mejoras en la gestión de varios recursos de SAD
- En el Gestor Informático de Empleo:
 - Desarrollo de mejoras en todos los módulos del Sistema EKI, solicitadas en el año 2006

- Remodelación de los catálogos de COGNOS para los nuevos módulos y mejoras
- En la de Actividades y Cursos en Centros Cívicos (MAE):
 - Continuación de las mejoras para facilitar los accesos por parte de los técnicos, la gestión de precios especiales, las plazas especiales y la gestión en la web, reservas, reservas programadas, usos en reservas, tipos de reservas, cierres de instalaciones, cursos, actividades y entidades
 - Preparación de pruebas y datos para simulación de acumulación de usuarios en la web para las inscripciones en los cursos
 - Mejoras en las Inscripciones y Consultas en la Web relacionadas con el desarrollo de las Reservas: Tipos de Instalaciones, Instalaciones, Reservas, Plantillas de ocupación
 - Tareas relacionadas con la solución de acumulación de usuarios en la Web para las inscripciones en los cursos
- Mejoras en Xtraclub según peticiones de Juventud, incluyendo un listado de Etiquetas
- En la aplicación de Escuelas Infantiles:
 - Colaboración en el proyecto de Nuevo Sistema para la Oferta Escolar del Ayuntamiento
 - Mejoras en el sistema informático solicitadas por el Departamento de Educación, adaptación de ciertas funciones de consultas y/o listados para las Directoras de las escuelas infantiles y adaptaciones derivadas de la implantación de la Ventanilla única con HAURESKOLA
- Redesarrollo de algunas funcionalidades de la parte java de las aplicaciones de Territorio y Terceros para mejorar el rendimiento ante avalanchas web
- Desarrollo de un componente ActiveX (AxPlex) que permite integrar cualquier aplicación cliente/servidor compatible con Active X con funciones Plex cliente/servidor y de servidor
- Integración de las funcionalidades de autenticación de usuarios en java de la aplicación "Seguridad y Control de Accesos" con el Directorio Activo de Microsoft
- Desarrollo del software base para permitir a otras aplicaciones el envío y recepción de mensajes SMS utilizando la plataforma WASP de Telefónica Soluciones
- Desarrollo del software base para permitir a las aplicaciones ofrecer o consumir servicios con otras administraciones, utilizando las librerías de intercambio de información del Ministerio de Administraciones Públicas
- Instalación del nuevo entorno de desarrollo integrado RAD7 (IBM Rational Application Developer, antes WebSphere Studio) en todos los puestos del Servicio que desarrollan en java
- Realización de pruebas y sugerencias de mejora en el desarrollo del software "Taller Plex" de la herramienta WizTom (plataforma de traducción de interfaces de usuario de la empresa francesa WizArt)
- Supervisión y coordinación del proyecto "Tarjeta Municipal Ciudadana", desarrollado por Ibermática
- Desarrollo de la aplicación web "Gestión de Peticiones al CAU", para el Servicio de Explotación y Sistemas
- Ampliación de la funcionalidad ofrecida por la aplicación "Servicio Municipal de Préstamo de Bicicletas"

- Preparación de datos y estadísticas para la nueva campaña del Préstamo de Bicicletas
- Potenciación e impulso de la Certificación Digital.
- Estudio de viabilidad del uso de software libre en el ámbito de la Administración Local
- Mejoras en la utilidad "Copia de Seguridad" del espacio de recursos informáticos en la Intranet
- Desarrollo del software de base para la utilización de las librerías de intercambio de información entre administraciones del MAP. Se desarrolló un proyecto piloto funcional para consultar el Registro de Contratistas del Gobierno Vasco por nuestra parte y el Padrón Municipal por parte del Gobierno Vasco en modalidad síncrona
- Finalización del desarrollo del software necesario para que las aplicaciones del Ayuntamiento que lo desee puedan enviar y recibir mensajes de telefonía cortos (SMS) de los ciudadanos
- Integración de la autenticación con tarjeta de Izenpe para acceder a la aplicación de "Gestión de Presencia" de Función Pública
- En la de Sistema de Ingresos (SI2):
 - Modificaciones en programación y en plantillas de BOTHA para adaptarse a los nuevos requisitos de la diputación. Cambios en sumarios, cambios en hojas, etc.
 - Implantación del embargo de cuentas financieras. Control del envío y recepción de los ficheros
 - Se creo una nueva funcionalidad para su uso por las gestorías a través de la web: obtener el justificante de pago de cualquier matrícula mediante la introducción de la misma
 - Nueva función estadística: grabación en base de datos del número de los diferentes tipos de información impresa solicitados por los ciudadanos vía web
 - Registro del número de diferentes tipos de impresos obtenidos para los ciudadanos desde el SI2
 - Obtención en PDF de los padrones cobratorios de las facturaciones anuales
 - Obtención de relación de lonjas vacías: A partir de la información obtenida de diferentes ingresos y actuaciones existentes en la base de datos se consigue determinar de manera automática si se trata de una lonja vacía o no
 - Adaptación del sistema de licencias para contemplar las nuevas tareas que debe realizar por inspección relativas a la obtención de la liquidación definitiva en el ICIO
 - Adaptación del sistema de facturación de IAE para contemplar el recurso cameral permanente (canon para la Cámara de Comercio que se obtiene del IAE)
 - Automatización de las bonificaciones de familias numerosas para los ingresos de IBI, Basuras y Vehículos, así como de las bonificaciones de prorroga de VPO para IBI
 - Implantación de previsión de pagos de tesorería
 - Definición de nuevos ingresos: OPE y Medio ambiente.
 - Programa de enlace de las altas de vehículos (realizadas por autoliquidación) con las aplicaciones actuales de las gestorías
 - Modificaciones de la gestión de expedientes de plusvalías

- Proceso de comunicación a los herederos de fallecidos, de las acciones a realizar relativas a los hechos impositivos vigentes
- Automatización de la gestión de la exención por discapacidad (Impuesto de Vehículos) y de la automatización de la introducción de las denuncias de sanciones de tráfico impuestas por medios telemáticos
- Consulta de las compensaciones realizadas (cuando existe deuda en ejecutiva) provenientes de devoluciones de ingresos o de órdenes de pago
- Modificación y realización de nuevas plantillas para la aplicación de reclamaciones y recursos
- Desarrollo de la posibilidad de gestionar varios contadores con el mismo uso para un mismo local
- Añadir el dato del número de contador en la aplicación informática (obtención y carga de los números desde diferentes aplicaciones)
- Modificación de la carta de corte de agua
- Estudio de posibles cambios en la periodicidad de facturación, prorrateo, canon ecológico, etc.

Además de todo lo anterior, se realizaron cambios en las aplicaciones para acomodarlas a cambios tecnológicos, y a cambios orientados a mejorar el rendimiento y/o la mantenibilidad de las aplicaciones; Se atendió al usuario y se resolvieron las incidencias detectadas por malfuncionamiento de las aplicaciones; se detectaron y corrigieron problemas latentes antes de que los detectaran los usuarios; se ofreció formación periódica sobre las aplicaciones a los usuarios y se colaboró 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 2007, 116 empresas fueron proveedoras de suministros y servicios de GTyAC, lo que supuso al Departamento un gasto de 6.569.975,10 €. El 14,66% de estas empresas facturaron entre 6.000 € y 15.000€, sobrepasando esta cifra el 38,79%. Atendiendo a la cuantía de la factura, destaca 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, derten sistemas, S.A., Ibermática y Osiatis S.A.

En cuanto a la ejecución del presupuesto, que como ya se ha adelantado en el capítulo 1.2 ascendió a 10.012.357,06 € en 2007, lo más relevante son los 28 expedientes de suministros y los 40 de consultoría, asistencia y servicios. Destacan nueve de ellos, por ser los de mayor cuantía, además de dar idea de la línea de trabajo de GTyAC:

- Desarrollo de la fase dos del proyecto de atención integral al ciudadano
- Virtualización de la máquina de producción para dar soporte a las incidencias de backup y a los servidores de aplicaciones del servicio de la página web municipal
- Adquisición de ordenadores personales para actualizar puestos de trabajo municipales
- Adecuación del sistema de gestión de denuncias de tráfico para su interconexión con la DGT
- Adquisición de equipamiento hardware para la máquina de producción IMB I5 AS/400
- Mantenimiento de la web municipal y de los sistemas de soporte a la e-administración
- Mantenimiento de los sistemas de información de soporte a los servicios sociales
- Mantenimiento de soporte del sistema de ingresos
- Mantenimiento del sistema de gestión de expedientes de urbanismo y medio ambiente

Si nos fijamos en los concursos de adjudicación de 2007, destacan por su importancia:

- Desarrollo de la fase dos del proyecto de atención integral al ciudadano
- Análisis y desarrollo del sistema de información que da soporte a la gestión de subvenciones en la plataforma SIGEM
- Prorroga de la homologación de empresas para soporte informático

5.2 Padrón y elecciones

La cifra de padrón que se obtuvo a fecha 1 de enero de 2008, situó en 233.399* el número de habitantes de la capital alavesa. Este mismo dato a fecha 1 de enero de 2007, fue 230.585 de habitantes empadronados.

En cuanto a los principales movimientos del Padrón municipal, en 2007:

- Se produjeron 11.534 altas, 8.725 bajas y se registraron 18.347 cambios de domicilio
- Se produjeron 145 notificaciones de baja en el padrón de Vitoria-Gasteiz, mediante correo, a aquellas personas que se dieron de alta en consulados en el Padrón de los Españoles Residentes en el Extranjero

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

- Se iniciaron 3.316 expedientes de bajas de oficio. Finalizaron 1.645 expedientes con baja por inscripción indebida y 1.671 por otras causas como baja a otro municipio, cambio de domicilio...

Otros datos relevantes de la actividad del Padrón municipal:

- Se emitieron 1.382 certificados de padrón (de investigación de archivo) y 140.634 volantes de padrón, de los que 12.648 se descargaron directamente de la Web municipal
- Gestión de 318 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: 3.556
- Se gestionaron 393 casos de duplicidad intermunicipal de inscripciones padronales
- Comunicación a las personas extranjeras no comunitarias de la caducidad de sus inscripciones padronales: 3.963. Además, se dictaron 595 resoluciones de baja por este motivo
- Actualización de 3.566 documentos de identificación de personas extranjeras que han obtenido permiso de residencia

5.3 Servicios de propósito general

Dentro de los servicios de propósito general, destaca la correspondencia[†]; se realizaron 1.207.844 envíos que supusieron un gasto de 1.394.826 € lo que representó una ligera disminución frente a los 1.449.592€ del 2006.

| Registro General | 2005 | 2006 | 2007 | Variación último año |
|-------------------------------|----------------|----------------|----------------|---------------------------------|
| Entradas Externas | 144.740 | 150.186 | 160.980 | 7% |
| Entradas Internas | 1.815 | 2.072 | 19.069 | 820% |
| Total entradas | 146.555 | 152.258 | 162.886 | 7% |
| Salidas Externas | 92.934 | 89.184 | 94.511 | 6% |
| Salidas Internas | 6.203 | 6.651 | 6.994 | 5% |
| Total salidas | 99.137 | 95.835 | 101.505 | 6% |
| Total registro general | 245.692 | 248.093 | 264.391 | 7% |

Tabla 2. Operaciones del Registro General en 2005 y 2006.

A diferencia de lo ocurrido en 2006, el número de publicaciones aumentó. En total, se publicaron 1.695 anuncios en el BOTHA, 117 más que en 2006. Este aumento, sin embargo, no supuso un incremento del gasto que descendió hasta los 67.756 €[‡] en 2006, lo que representó una reducción cercana al 14% respecto de los 78.519 € de 2006. Las razones de este descenso provienen de un menor número de anuncios urgentes – más caros que los normales – y de la nueva normativa de la Diputación Foral de Álava que

[†] 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.

[‡] El gasto correspondiente a los anuncios publicados en BOTHA de la memoria 2007 y posteriores es el facturado por la Diputación Foral de Álava. En memorias anteriores se incluía el monto total de los ingresos a cuenta realizados a la Diputación previos a la facturación.

tipifica como gratuitos algunos anuncios que antes no lo eran. A esta cantidad hay que añadir los 9.498 € gastados en publicaciones en el BOE.

Por otra parte, se produjo un aumento de más del 16% en los anuncios expuestos en el Tablón de anuncios, alcanzándose la cifra de 6.440 anuncios tanto municipales como extramunicipales.

Por último, el libro de contratación, ya que las ofertas presentadas para los expedientes de contratación (concursos, subastas, contratos menores...) cuentan con un registro propio. En 2006 se observó una disminución de los contratos registrados: de 1.145 contratos en 2006 se pasó a 952 en 2007.

5.4 Atención ciudadana

En 2007 se superó la barrera de los dos millones de atenciones producidas a través de los tres canales (Oficinas de Atención Ciudadana, 010 y Web municipal). Esta cifra supuso un aumento, por segundo año consecutivo, entorno al medio millón de consultas respecto de 2006.

Las consultas atendidas a través de la web aumentaron, una vez más, de forma espectacular en un 49,1% en 2007, lo que unido al aumento del 64% el año anterior consagra a la web municipal no sólo como el canal más utilizado por los ciudadanos, sino como el de crecimiento más significativo. Las atenciones en las OAC decrecieron levemente mientras que las realizadas a través del 010 crecieron en gran medida, aunque para estas últimas ha variado el método de cálculo y habrá que esperar para poder realizar comparaciones.

En cuanto al Buzón, facilita al ciudadano exponer sus quejas, reclamaciones, avisos y sugerencias al Ayuntamiento, a través de cualquiera de los canales establecidos. Este sistema permite al Ayuntamiento obtener un conocimiento real de la percepción que tienen sobre él los habitantes de su ciudad, lo que a su vez le facilita la intervención con el objetivo de conseguir mejoras y, en consecuencia, la satisfacción de sus ciudadanos. Pero también permite al ciudadano el acceso una herramienta útil para ponerse en contacto directamente con su Ayuntamiento y así llegar a resolver asuntos que le preocupan y motivan sus quejas.

Las quejas e incidencias recogidas por el Buzón Ciudadano se mantuvieron en los niveles de 2006 y se dio respuesta al 72 de las mismas.

| | Atenciones vía Web | Atenciones vía OAC | Atenciones vía 010 | Quejas e 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 [§] | 21.432 | 2.267.781 |
| Variación último año | 49,1% | -1,1% | 65,1% | 0,1% | 36,1% |

Tabla 3. Atenciones.

[§] En 2007 el número de atenciones vía 010 incluye también las llamadas que realiza el Ayuntamiento a través de centralita, por lo que la cifra no es comparable con la de años anteriores.

5.4.1 Oficinas de Atención Ciudadana

GTyAC disponía en 2007 de una red de 11 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 469.372 solicitudes ciudadanas, repartidas según se refleja en el gráfico siguiente. Destaca que el 23,7% de las atenciones se registraron en la oficina de Plaza España.

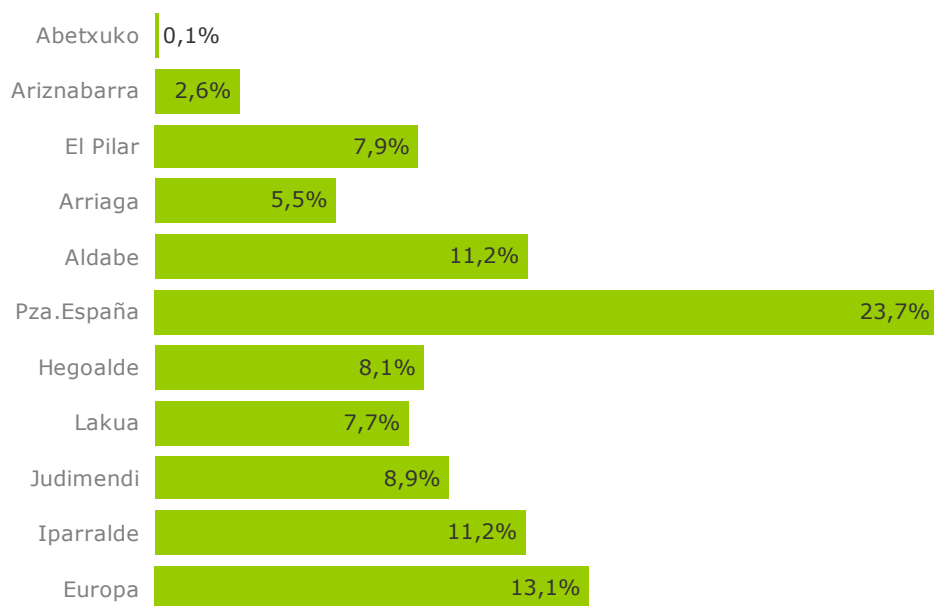


Gráfico 2 Porcentaje de atenciones por oficina.

En cuanto a las consultas atendidas por persona, la media de atención en las OAC fue de 22.322 por persona al año (sin contar a Abetxuko), lo que significa que se atendió a una media de 12,4 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.

| | Europa | Iparralde | Judimendi | Lakua | Hegoalde | Plaza España | Aldabe | Arriaga | El Pilar | Ariznabarra | Abetxuko | TOTAL |
|------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|----------------|
| Enero | 4.340 | 3.839 | 3.287 | 2.578 | 4.053 | 11.350 | 4.368 | 1.586 | 2.975 | 584 | 73 | 39.033 |
| Febrero | 4.715 | 4.303 | 3.209 | 3.363 | 3.732 | 10.910 | 3.594 | 2.164 | 3.137 | 764 | 29 | 39.920 |
| Marzo | 5.969 | 4.996 | 3.267 | 3.704 | 4.355 | 10.080 | 4.970 | 2.431 | 3.443 | 1.177 | 50 | 44.442 |
| Abril | 4.805 | 5.126 | 3.484 | 3.699 | 3.781 | 8.465 | 4.977 | 1.947 | 3.457 | 1.159 | 52 | 40.952 |
| Mayo | 5.849 | 5.132 | 4.329 | 4.055 | 4.122 | 10.714 | 5.700 | 2.699 | 3.785 | 1.389 | 64 | 47.838 |
| Junio | 7.126 | 6.827 | 5.326 | 4.591 | 5.020 | 10.712 | 6.102 | 3.413 | 4.489 | 1.568 | 77 | 55.251 |
| Julio | 5.775 | 5.812 | 4.540 | 3.661 | 4.082 | 10.352 | 5.034 | 2.504 | 3.733 | 1.562 | 34 | 47.089 |
| Agosto | 5.746 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9.515 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15.261 |
| Septiembre | 5.633 | 4.948 | 3.959 | 3.181 | 2.547 | 7.579 | 5.862 | 2.930 | 3.825 | 1.273 | 73 | 41.810 |
| Octubre | 4.025 | 4.024 | 3.845 | 2.655 | 2.475 | 8.243 | 5.203 | 2.302 | 3.141 | 1.135 | 75 | 37.123 |
| Noviembre | 4.322 | 4.187 | 3.623 | 2.433 | 2.299 | 7.590 | 3.930 | 2.137 | 2.878 | 865 | 42 | 34.306 |
| Diciembre | 3.182 | 3.470 | 2.895 | 1.990 | 1.635 | 5.657 | 2.965 | 1.564 | 2.325 | 636 | 28 | 26.347 |
| | 61.487 | 52.664 | 41.764 | 35.910 | 38.101 | 111.167 | 52.705 | 25.677 | 37.188 | 12.111 | 598 | 469.372 |

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

Si nos centramos en las consultas realizadas en las OAC por temas, el 47% se centraron en GTyAC en temas referidos a altas y bajas del padrón, modificación del padrón, certificados, organización municipal, facturas quejas y sugerencias, tablón de anuncios, información padronal, LOPD, tarjeta de identificación digital...

El Departamento de Hacienda, Patrimonio y Presupuestos recogieron el 16% de las peticiones, relativas a información tributaria, domiciliaciones, aplazamientos y fraccionamientos, ingresos indebidos, recibos, recursos, contrataciones, certificados, indemnizaciones, campaña de hechos impositivos, finanzas y avales, y multas.

El 11% de las preguntas fueron sobre Deporte, relativas a los abonos a Gamarra, actividades deportivas, altas y bajas a instalaciones deportivas, modificaciones, bonificaciones, carnés, certificados, recibos, reclamaciones, subvenciones e información.

El 6% de las consultas se refieren a TUVISA.

El 5% afectaron a Función Pública en temas de certificados, consultas sobre Oferta Pública de Empleo (OPE), solicitudes de Arcepafe, recursos, solicitudes entregadas y recibidas de OPE... Y el 1% a Intervención Social, Presidencia, la Agencia municipal de Renovación Urbana y el CEA, entre otros.

El 4% se centraron en temas de Educación como Escuelas Infantiles municipales, tarjetas de transporte escolar, certificados y colonias. Servicios Generales, por su parte, recogió el 3% de las consultas: atestados, tarjetas de OTA, certificados y reclamaciones.

El 2% de las atenciones se refirieron a Urbanismo, en concreto a consultas urbanísticas, caza, obras, actividades simplificadas, ocupación de vía pública, obras en vía pública, vados, cementerios, denuncias, recursos y movilidad y transporte.

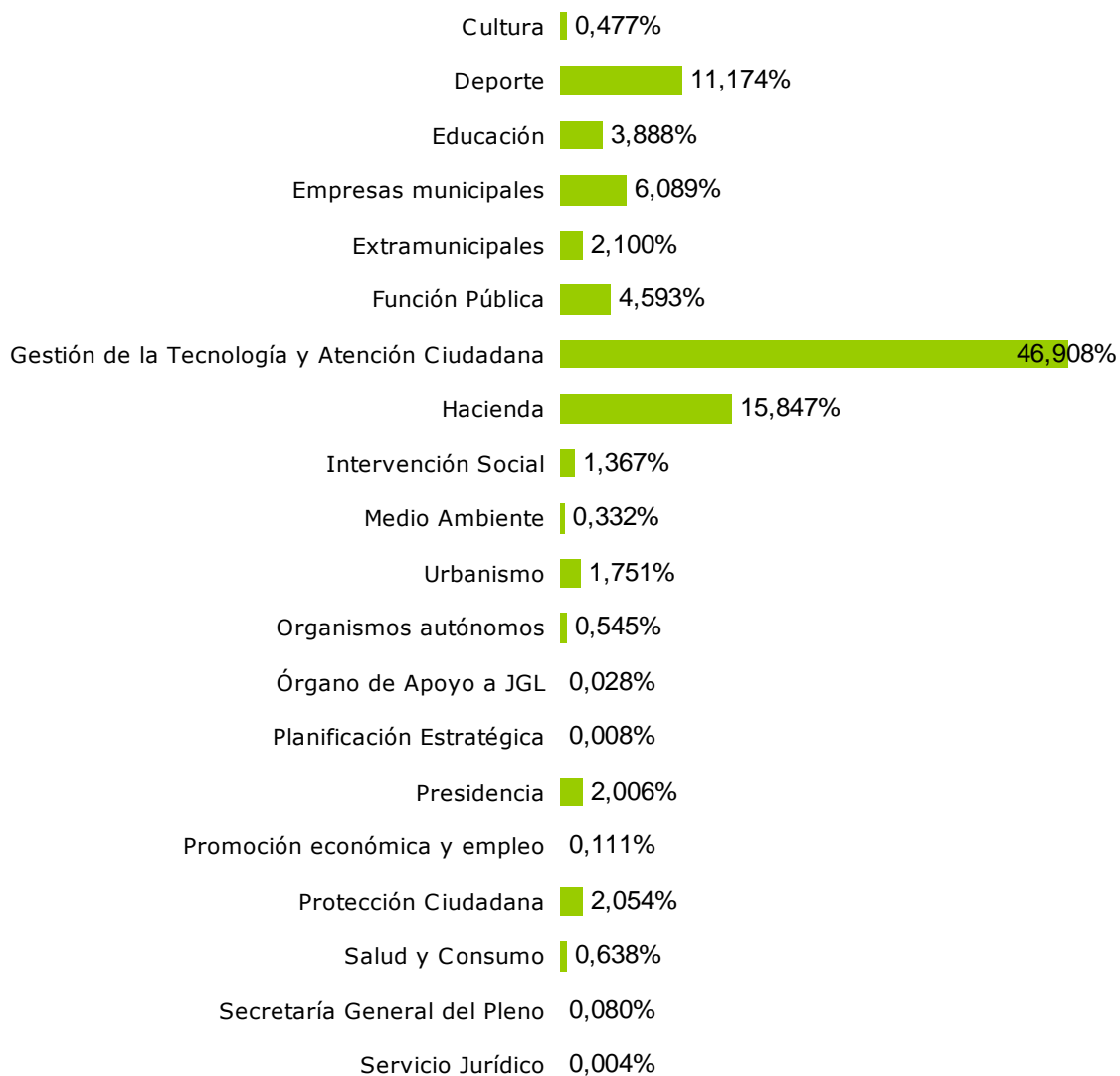


Gráfico 3. Consultas por temas realizadas en las OAC.

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 a pesar 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, que al igual que en 2006, concentró el 75% de las visitas. Palacio Europa y Plaza España fueron los centros de mayor tránsito.

| | Europa | Iparralde | Judimendi | Lakua | Hegoalde | Pza. España | Aldabe | Arriaga | El Pilar | Ariznabarra | Abetxuko | Total |
|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|----------------|
| 8,30h-9,30h | 0 | 46 | 63 | 40 | 59 | 8.978 | 119 | 87 | 77 | 18 | 0 | 9.523 |
| 9,30h-10,30h | 9.143 | 7.839 | 5.858 | 5.380 | 5.221 | 17.314 | 7.771 | 3.714 | 5.143 | 1.555 | 0 | 68.938 |
| 10,30h- | 11.703 | 9.148 | 6.876 | 5.601 | 6.371 | 22.290 | 9.665 | 3.942 | 5.518 | 1.827 | 0 | 82.941 |
| 11,30h- | 12.975 | 9.369 | 7.007 | 6.312 | 6.888 | 24.518 | 9.535 | 4.458 | 6.500 | 1.973 | 161 | 89.696 |
| 12,30h-14h | 13.074 | 10.552 | 7.896 | 5.738 | 7.572 | 25.079 | 11.059 | 4.303 | 7.084 | 2.357 | 166 | 94.880 |
| 14h-16h | 318 | 151 | 107 | 13 | 110 | 563 | 42 | 41 | 69 | 31 | 18 | 1.463 |
| 16h-17h | 1.206 | 1.876 | 1.905 | 1.542 | 1.395 | 2.078 | 2.066 | 1.313 | 1.429 | 515 | 43 | 15.368 |
| 17h-18h | 3.756 | 4.702 | 4.294 | 3.728 | 3.580 | 4.138 | 4.439 | 2.621 | 3.687 | 1.342 | 103 | 36.390 |
| 18h-19h | 5.557 | 6.169 | 5.081 | 5.111 | 4.523 | 4.394 | 5.447 | 3.506 | 4.866 | 1.707 | 68 | 46.429 |
| 19h-20h | 3.719 | 2.812 | 2.672 | 2.445 | 2.382 | 1.683 | 2.562 | 1.692 | 2.815 | 787 | 38 | 23.607 |
| Otros | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 132 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 137 |
| | 61.487 | 52.664 | 41.764 | 35.910 | 38.101 | 111.167 | 52.705 | 25.677 | 37.188 | 12.112 | 597 | 469.372 |

Tabla 5. Consultas por tramos horarios en las OAC.

5.4.2 Teléfono 010

El número total de llamadas contestadas por el servicio de atención telefónica 010 fue de 326.790**.

| | Llamadas atendidas 2005 | Llamadas atendidas 2006 | Llamadas atendidas 2007 |
|--------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Enero | 18.545 | 13.908 | 19.699 |
| Febrero | 14.270 | 11.163 | 17.710 |
| Marzo | 13.482 | 13.787 | 22.847 |
| Abril | 13.346 | 9.743 | 16.971 |
| Mayo | 17.820 | 15.567 | 32.595 |
| Junio | 16.549 | 20.348 | 33.662 |
| Julio | 13.617 | 17.881 | 33.502 |
| Agosto | 10.526 | 12.128 | 19.340 |
| Septiembre | 18.417 | 22.779 | 36.421 |
| Octubre | 12.412 | 18.189 | 33.973 |
| Noviembre | 13.805 | 19.228 | 34.324 |
| Diciembre | 14.824 | 18.078 | 25.746 |
| Total | 177.613 | 192.799 | 326.790 |

Tabla 6. Comparativa de llamadas atendidas por mes.

5.4.3 Web

La Web se está convirtiendo en el canal más utilizado por el ciudadano, con cerca de 480.000 nuevas sesiones realizadas en 2007. De hecho, con más de 1.450.000 sesiones, la Web canalizó cerca del 64% de las consultas realizadas por los ciudadanos, concretamente el 63,95% del total, que en 2007 ascendió a 2.267.781. En el siguiente gráfico se reflejan las áreas temáticas más recurrentes en las consultas del ciudadano.

** En 2007 el número de atenciones vía 010 incluye también las llamadas que realiza el Ayuntamiento a través de centralita, por lo que la cifra no es comparable con la de años anteriores.

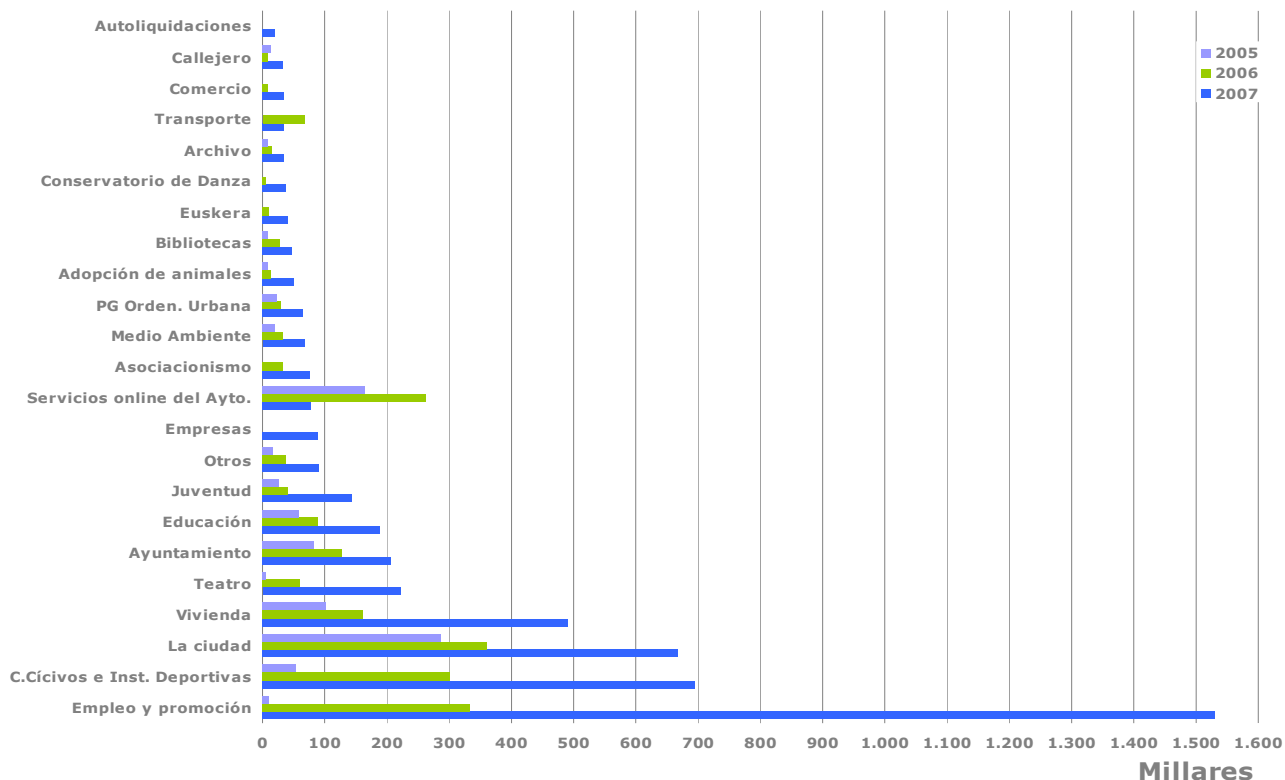


Gráfico 4. Consultas por temas a través de la Web www.vitoria-gasteiz.org

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 2007 por su papel informador, patente por el elevado número de páginas mostradas y de documentos informativos descargados. El número de páginas por las que navega el usuario en cada sesión se va reduciendo cada vez más, lo que lleva a pensar que los ciudadanos encuentran la información cada vez con menos clic de ratón. En 2007 se mostraron 8,86 páginas por sesión, frente a las 11,5 de 2006, y se descargaron más de 826.000 documentos. No obstante, esta faceta informadora no impidió el considerable crecimiento del aspecto tramitador en 2007, año en el que aumentó en un 73%.

| | 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 |

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

El primer factor que permite el incremento de la tramitación online es que cada año son más los trámites disponibles a través de este canal. Se indican en la Tabla siguiente los servicios más destacados de entre los que se ofrecen a través de la web municipal.

| Servicios | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|--|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Buzón Ciudadano | 923 | 2.200 | 4.705 | 3.297 |
| Volantes de padrón | 4.152 | 8.056 | 10.245 | 12.648 |
| Consulta censo electoral | - | - | - | 2.792 |
| Inscripciones Oferta Pública de Empleo | - | - | - | 3.767 |
| Pago electrónico de recibos | 1.788 | 5.410 | 9.460 | 20.833 |
| Justificantes de pago de recibos y multas | - | 4.084 | 9.329 | 13.210 |
| Copias de Recibos | - | 135 | 493 | 992 |
| Listados de recibos por año | - | 11 | 31 | 123 |
| Certificados de alta en impuestos | - | 143 | 406 | 547 |
| Acceso, modificación y simulación de situaciones en las listas de contratación | - | - | 3.250 | 6253 |
| Compra de entradas del Teatro Principal | 6.361 | 14.849 | 22.655 | 26.738 |
| <u>Actividades de los centros cívicos e instalaciones deportivas municipales</u> | | | | |
| Inscripción al sorteo | - | 10.686 | 11.547 | 12.481 |
| Inscripción a las actividades | - | 7.171 | 10.346 | 15.233 |
| Consultas de inscripciones | - | - | - | 13.176 |
| Descarga de pliegos de licitaciones y contratos | 3.770 | 6.064 | 7.981 | 19.014 |
| Descarga de formularios | 3.278 | 3.059 | 4.940 | 6.724 |
| Sesiones WiFi | - | - | - | 68 |
| Mensajes en los foros | - | - | - | 6.945 |
| Servicios totales realizados a través de la Web | 20.272 | 61.868 | 95.388 | 164.481 |
| % Incremento anual | - | 205% | 54% | 73% |
| Incremento neto | - | 41.596 | 33.520 | 69.453 |

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

El segundo factor que agiliza y posibilita la tramitación online es que el ciudadano disponga de medios electrónicos que acrediten su identidad y firma. Con este fin, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz firmó en 2005 un acuerdo de colaboración con Izenpe, empresa propiedad del Gobierno Vasco y las Diputaciones Forales, que ha hecho posible poner a disposición de la ciudadanía una tarjeta de identificación digital. En total, en 2007 se entregaron 1417 tarjetas, que junto a las 3509 de años anteriores hacen que el total de tarjetas en circulación, emitidas a través del Ayuntamiento, asciendan a 4.926.

5.5 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, 2785, se mantuvo en los niveles del año anterior, sin apenas variación.

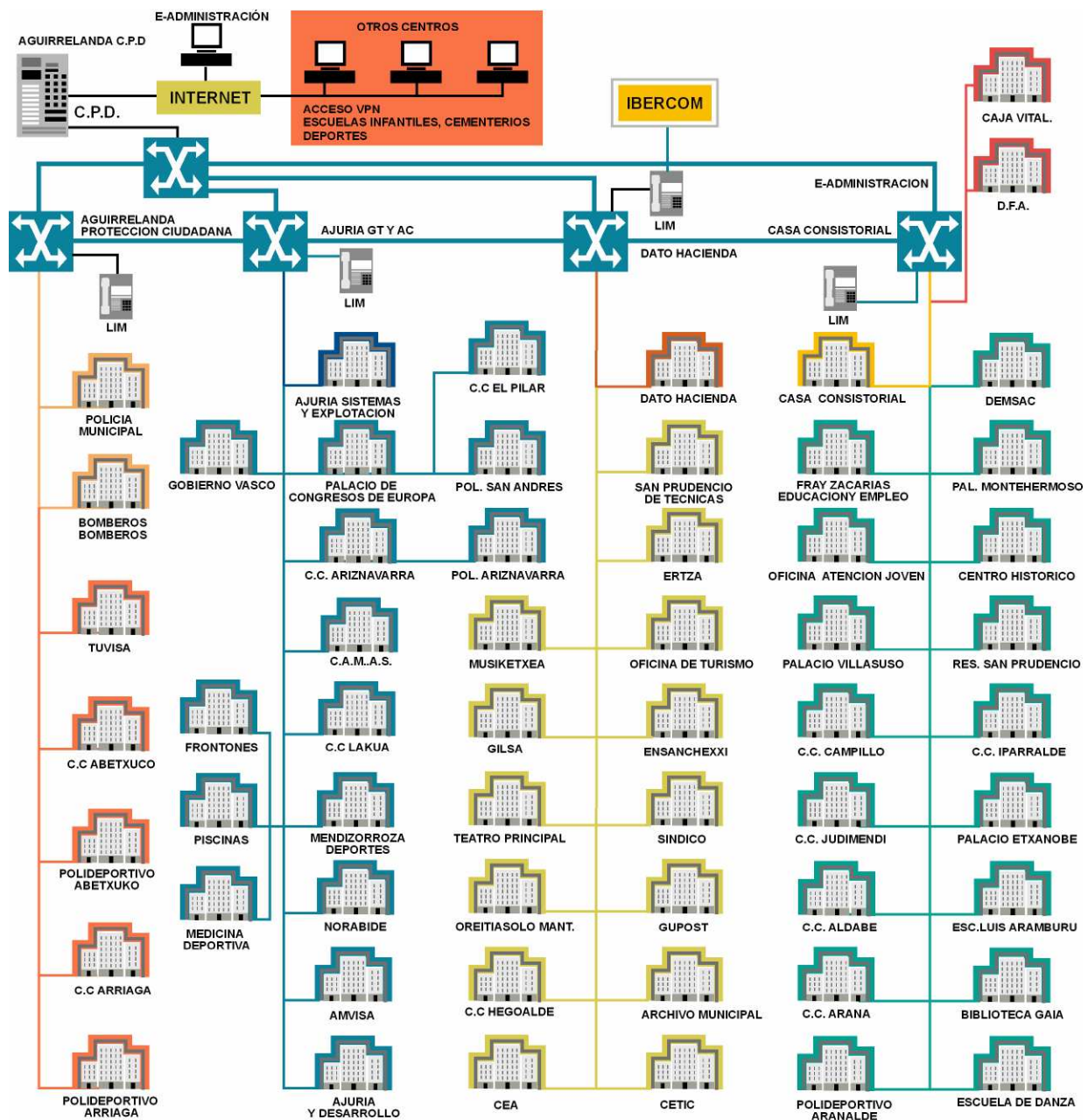


Gráfico 5. Red de comunicaciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

| Infraestructura | 2005 | 2006 | 2007 |
|--|-------|-------|-------|
| Edificios conectados | 67 | 67 | 67 |
| Km. de fibra óptica | 79 | 84 | 84 |
| Teléfonos internos Ibercom | 1.605 | 1.670 | 1.670 |
| Teléfonos regulares | 90 | 90 | 90 |
| Teléfonos móviles | 210 | 290 | 350 |
| Terminales de control horario | 14 | 15 | 15 |
| Total ordenadores personales | 1.871 | 1.995 | 2.010 |
| Ordenadores personales con red | 1.382 | 1.531 | 1.531 |
| Ordenadores portátiles | 56 | 64 | 79 |
| Impresoras de puesto | 943 | 954 | 958 |
| Impresoras en red | 59 | 74 | 73 |
| Escáneres | 59 | 62 | 57 |
| Plotters | 13 | 14 | 14 |
| Ordenadores con correo interno | 124 | 139 | 130 |
| Ordenadores con correo interno y externo | 1.032 | 1.090 | 1.208 |
| Ordenadores con conexión a Internet | 780 | 854 | 1.011 |

| Infraestructura | 2005 | 2006 | 2007 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Llamadas telefónicas | 6.000.000 | 5.500.000 | 5.400.000 |
| Correos electrónicos entrantes | 587.097 | 765.000 | 881.290 |
| Tamaño total correos entrantes [GB] | 124 | 226 | 301 |
| Correos electrónicos salientes | 483.377 | 665.000 | 750.849 |
| Tamaño total correos salientes [GB] | 187 | 297 | 357 |
| Casos de spam detectados | 52.000 | 417.000 | 112.251 |
| Virus rechazados antes de entrar en la red municipal | 1.445.841 | 3.120.000 | 2.514.760 |
| Virus detectados con el antivirus | 90.754 | 31.000 | 6.426 |

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 23,5 GB 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/400-150, servidor de AMVISA
- AS/400-720, servidor que utiliza GTyAC para hacer pruebas
- Dos servidores centrales AIX IBM-RS/6000-power 5 IBM, 9111-520, para Desarrollo y Producción. Contienen la Base de Datos documental BASIS, consultas GIS y el TSM (Tivoli Storage Management)
- Servidor departamental de GTyAC IBM-iSeries-820
- Un servidor central AIX RS/6000-pSeries 615 para realizar el backup de los servidores centrales (excepto el de iSeries) con TSM (Tivoli Storage Management). 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 de preproducción WAS ND en IBM eServer pSeries 615 Modelo 6C3
- Un servidor central AIX de producción IBM power 5 IBM, 911-520
- Un servidor de correo IBM-RS/6000-H80
- Servidores Linux:
 - Servidor websphere para tareas de desarrollo
 - Tres servidores Web Apache (http://) para control de accesos Web desde Internet
 - Cuatro servidores con el intercambiador de correo con Internet para filtrado de virus y spam antes de entrar en la red municipal. (tiene otro de backup para proporcionar alta disponibilidad)
 - 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

- Cinco servidores Windows departamentales, para mejorar el rendimiento de acceso y reducir el tráfico de red
- Cinco servidores de ficheros Windows (2003 y NT)
- 16 servidores de aplicaciones Windows en el entorno de Desarrollo y Producción
- Cinco servidores de gestión en las salas de formación

5.6 Aplicaciones en uso

Las aplicaciones informáticas gestionadas por GTyAC ascendían a 207 en 2007, 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 Presidencia, Promoción Económica o Deportes, en los que el nivel de informatización es muy alto, no utilizan muchas aplicaciones.

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

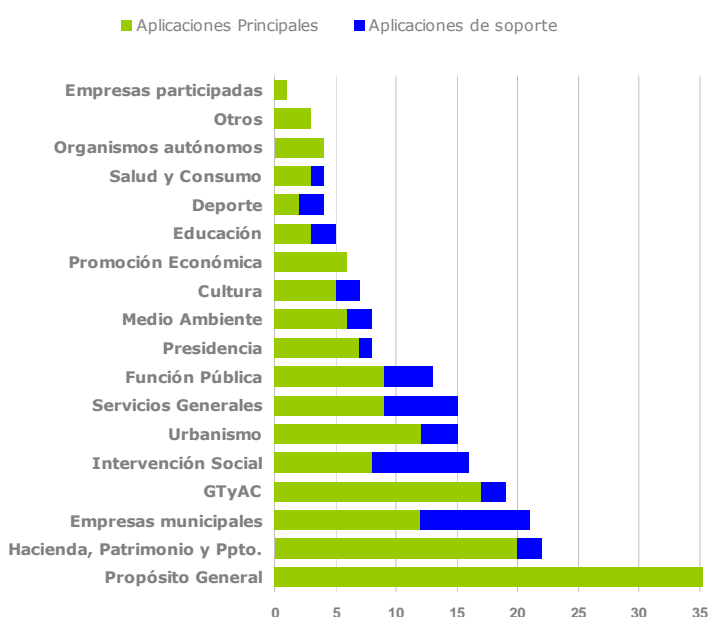


Gráfico 6. Distribución de las aplicaciones en uso.

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. Hay que hacer notar además, que la Intranet se está convirtiendo en un vehículo cada vez más utilizado para acceder a aplicaciones de diversos tipos así como a información interna del Ayuntamiento contando, en 2007, con un total de 604.688 sesiones frente a las 328.000 del año anterior; lo que ha supuesto un incremento del 84%.

| Aplicación | Departamento | Usuarios 2005 | Usuarios 2006 | Usuarios 2007 |
|-----------------------------------|------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Gestión del Padrón municipal | GTyAC | 579 | 593 | 627 |
| SI2-Sistema de Ingresos | Hacienda, Patrimonio y Presupuesto | 443 | 463 | 516 |
| Gestión de terceros | Propósito general | 410 | 419 | 478 |
| Registro General | Propósito general | 355 | 366 | 397 |
| Bases de Datos Información | Propósito general | 174 | 339 | 192 |
| Gestor de Contenidos y Buzón | Propósito general | - | - | 264 |
| Áreas de trabajo (foros) | Propósito general | 237 | 320 | 577 |
| Gestión de correspondencia | Propósito general | 254 | 299 | 303 |
| Gestión de territorio | Propósito general | 228 | 242 | 261 |
| Abonados de Deporte | Deportes | 211 | 223 | 238 |
| Contabilidad SICAP | Hacienda, Patrimonio y Presupuesto | 180 | 196 | 219 |
| GESIS | Intervención Social | 172 | 176 | 192 |
| COGNOS | Propósito general | - | - | 148 |
| Gestión de anuncios | Propósito general | 154 | 161 | 178 |
| Agenda de sesiones | Servicios Generales | 138 | 152 | 264 |
| Expediente de contratación | Hacienda, Patrimonio y Presupuesto | 123 | 131 | 136 |
| Gestión de abonados de AMVISA | AMVISA | 123 | 127 | 139 |
| Gestión de multas de tráfico | Hacienda, Patrimonio y Presupuesto | 105 | 115 | 134 |
| Registro General Histórico | Propósito general | - | 104 | 116 |
| Gestión Integrada de Personal-GIP | Función Pública | - | - | 115 |
| Obras mayores | Urbanismo | - | - | 109 |

Tabla 10 Ranking de aplicaciones con más de 100 usuarios.

La edad media de las aplicaciones en el Ayuntamiento es de seis años. 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.

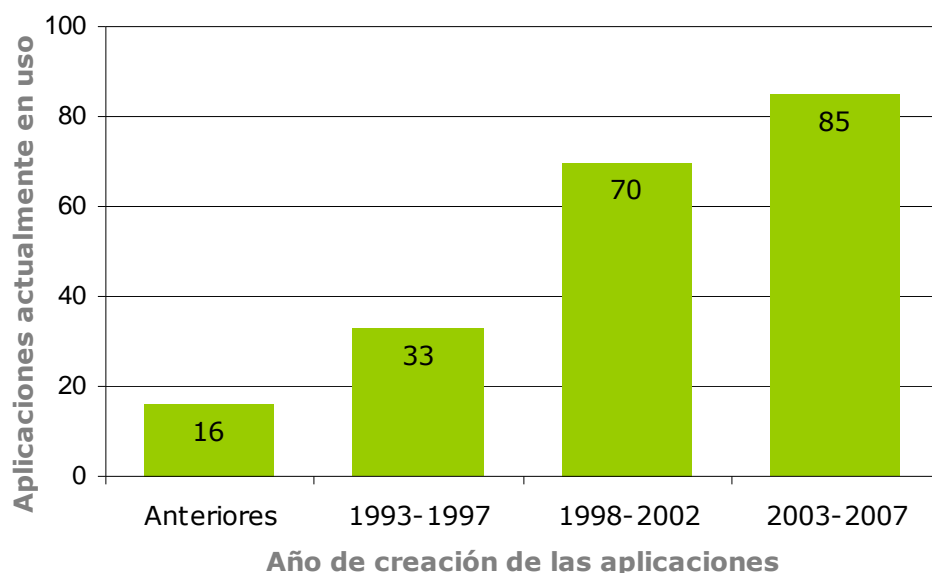


Gráfico 7. Antigüedad de las aplicaciones en uso.

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.

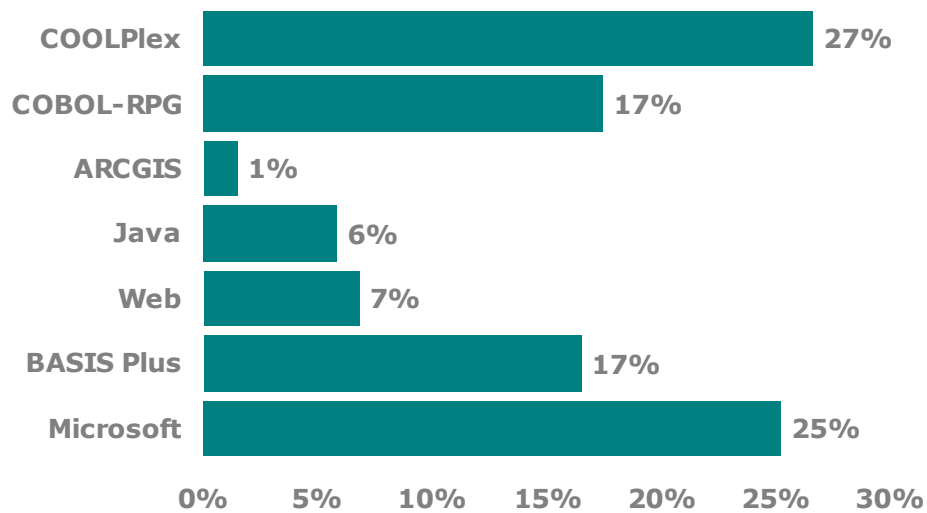


Gráfico 8. Distribución de las aplicaciones por herramienta de desarrollo utilizada.