



Gestión de la Tecnología y Atención Ciudadana (GTyAC)

Memoria 2005

Contenido

1	Presentación	3
1.1	Iniciativas destacadas	3
1.2	Presupuesto de gastos	7
1.3	Organigrama funcional	8
2	Competencias y funciones	9
3	Catálogo de servicios	10
3.1	Padrón	10
3.2	Atención ciudadana	10
3.3	Privacidad de datos personales	13
3.4	Elaboración de estadísticas	13
3.5	Función informática	13
4	Acciones desarrolladas en 2005	14
4.1	Administración	14
4.2	Padrón y elecciones	15
4.3	Atención ciudadana	15
4.4	Seguridad de datos personales	16
4.5	Estudios y estadísticas	17
4.6	Función informática	18
5	Departamento en cifras	23
5.1	Administración General	23
5.2	Padrón	25
5.3	Servicios de propósito general	25
5.4	Atención ciudadana	26
5.5	Centro de Atención a Usuarios	31
5.6	Aplicaciones en uso	34

1 Presentación

2005 ha sido el año en el que se han recogido los frutos y se han consolidado gran parte de los proyectos desarrollados por el equipo humano del Departamento de Gestión de la Tecnología y Atención Ciudadana (GTyAC) durante los últimos cinco años.

En primer lugar, se ha reforzado la estructura orgánica, como respuesta a una necesidad motivada tanto por el aumento de servicios, como por el crecimiento de la infraestructura de sistemas, aplicaciones y redes de comunicaciones. Debido a la necesidad de contar con una estructura cada vez más sólida, GTyAC va disponiendo de nuevos recursos de personal que se van a consolidar en la Relación de Puestos de Trabajo (RPT), reduciendo así el número de recursos contratados externamente en favor de los recursos propios.

Por su parte, la unidad de Padrón se ha consolidado como oficina de gestión interna especializada, principalmente debido a la gran cantidad de funciones que se desarrollan desde la puesta en marcha del padrón continuo.

Se ha desarrollado un plan de operaciones estadísticas, como proyecto transversal de participación de todos los departamentos municipales. El primer hito ha sido la definición de una encuesta de hogares a desarrollar en el siguiente ejercicio y que servirá como base de trabajo a los posteriores estudios y encuestas que se lleven a cabo en los próximos años.

En lo que se refiere a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y a la securización de la infraestructura de sistemas y de redes de comunicaciones, se ha concluido la definición del plan de seguridad integral municipal y se ha iniciado la puesta en marcha del mismo.

Pero fundamentalmente hay que destacar las acciones centradas en el fomento y desarrollo de la e-Administración, sobre todo teniendo en cuenta que ésta es una de las competencias más destacadas de GTyAC. Este trabajo ha supuesto la redefinición del proyecto de desarrollo del portal Web municipal, que ha pasado de ser meramente tecnológico a convertirse en un proyecto desarrollado bajo el punto de vista de la atención ciudadana.

El primer fruto de estas acciones es el Plan de Acción para la consecución de una verdadera Atención Integral al Ciudadano, plasmado en el documento "Definición estratégica del AIC". Este proyecto, en el que han participado todos los departamentos municipales, debe servir de base para desarrollar los planes de trabajo de todas las áreas de GTyAC en los próximos años con la implicación de todos los departamentos del Ayuntamiento.

1.1 Iniciativas destacadas

1.1.1 Atención Integral al Ciudadano

En julio de 2005 Gestión de la Tecnología y Atención Ciudadana presentó "Definición estratégica del AIC", documento que recoge el diagnóstico de la situación y establece las líneas de actuación a seguir para desarrollar el Plan de Atención Integral al Ciudadano (AIC).

Se puede ver en www.vitoria-gasteiz.org/repdoc/PlanEstrategicoAIC.pdf.

Una vez consensuado este documento, que constituye el Plan de Acción, se empezó a trabajar con tres objetivos. Por un lado, obtener y difundir una información homogénea y ubicua a corto plazo, por otro,

dirigirse hacia la tramitación electrónica a medio plazo y finalmente, lograr la calidad de servicio en la atención a largo plazo.

En cuanto al diagnóstico realizado en la "Definición estratégica del AIC", destacan tres ideas a partir de las cuales se puede definir el objetivo último del proyecto, que en definitiva persigue alcanzar la interacción entre Ayuntamiento y ciudadanía:

- El aumento de las expectativas de los ciudadanos como consumidores de los servicios públicos obliga a ser cada vez más eficiente y cuidadoso en la atención, especialmente en un momento en el que la multiplicidad de canales por los que se prestan servicios, incluido Internet, incrementa los escenarios de atención ciudadana y la complejidad de las interacciones
- El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ha alcanzado un elevado nivel de servicios que, en ocasiones, puede llegar a confundir al ciudadano. De este modo, la excesiva transmisión de información por cualquier medio (buzoneo, Web, correo electrónico y postal...) puede llegar a generar confusión
- La mejora de la atención ciudadana basada sólo en la adición de servicios no conseguiría un efecto de percepción ciudadana de mejora proporcional al esfuerzo realizado para su puesta en marcha. Incluso el ciudadano podría llegar a percibir una cierta sensación de dispendio en el caso de que el servicio nuevo no tuviera una aplicación directa en su persona

En definitiva, el proyecto AIC está enfocado a prestar una atención orientada precisamente hacia lo que el ciudadano piensa, percibe y expresa; en lugar de hacia lo que se supone que le resultaría beneficioso en una singular "tutela administrativa".

Y una vez realizados diagnóstico y planificación, se llega al programa piloto de ejecución del Plan que implica a dos departamentos, Deporte y GTyAC. Los resultados esperados varían en función de quien los protagonice:

- Para el Ayuntamiento, el interés se centra en dotarse de una plataforma de servicios que permitan la mejora de la gestión y la optimización de recursos. Se persiguen objetivos de agilidad, facilidad de utilización, descentralización en la gestión, escalabilidad y apertura a futuras necesidades que pudieran requerir los distintos servicios municipales
- El ciudadano debe encontrar en el sistema de atención integral su referente como vehículo de comunicación con el Ayuntamiento. Para ello hay que realizar una reingeniería de los servicios actualmente ofrecidos, de forma que contemple características de mayor usabilidad, accesibilidad y personalización

Se trata de potenciar una oferta de información y servicios de carácter bidireccional orientada, mediante el empleo de perfiles, a ciudadanos, empresas, entidades locales y a los propios empleados públicos.

Generales

- Ayuntamiento enfocado al ciudadano: Cercano y proactivo
- Unica cara frente al ciudadano..
- Mejorar la calidad servicio ofrecido a la ciudadanía

Puntos/canales de contacto

- **Modelo multicanal:** integración, coherencia, nuevos canales..
- Reducir visitas innecesarias de ciudadano...

Presencial

- Reducir tiempos de espera...
- Unificar las respuestas
- Mayor capacidad de respuesta

Telefónico

- Resolver entre el 80% y 90% de solicitudes

Web

- Acceso Información particular
- Acceso ágil y usabilidad
- E-administración

Organizativos

- Implicación de todos los departamentos
- Formación multidisciplinar y vertical de OACs y 010
- Flexibilidad de la organización
- Formación intensiva a toda la organización
- Dotarse de normativa tanto para regular la propia organización de la atención integral al ciudadano como para respaldar la E-administración

Procesos

- Homogenizar los procesos/procedimientos de trabajo/atención

Tecnológicos

- Mejorar el acceso a la información para el ciudadano
- Utilizar nuevas tecnologías que reduzcan el coste de la interacción
- Dotar de la plataforma necesaria para acometer la administración

Gráfico 1. Objetivos del modelo de gestión integrada

1.1.2 Seguridad

El incremento del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación por parte de gobiernos y administraciones públicas está mejorando la eficiencia de los servicios públicos. Pero al mismo tiempo, el uso de estos instrumentos de servicio y canales de comunicación implica riesgos, entre los que destacan los relacionados con la privacidad de los ciudadanos.

Con el objeto de salvaguardar los datos de carácter personal, derecho fundamental de todo ciudadano, en 2002 se elaboró el Plan de Acción, que incluye la primera versión del Documento de Seguridad y la inscripción de los ficheros en el Registro General de la Agencia de Protección de Datos.

Con estas dos medidas, GTyAC inició el Plan de Acción en el que se han implicado todos los departamentos, servicios, responsables y usuarios de los sistemas de información municipales. Se trata de un proyecto de alcance transversal cuyo responsable máximo es el propio Alcalde de Vitoria-Gasteiz y que cuenta con el asesoramiento de la Comisión de Seguridad de datos personales, creada a tal efecto.

En este marco, GTyAC trabaja en dos ámbitos de trabajo con el objetivo de garantizar la seguridad de los sistemas de información. Por un lado, en la protección de datos de carácter personal, regulada por diversas normativas, entre las que destacan la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y el Real Decreto 994/1999, que establece el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contienen datos de carácter personal. Por otro, en el estándar internacional ISO/IEC 17799, que establece el conjunto de buenas prácticas necesarias para preservar la confidencialidad de la información, su integridad y disponibilidad.

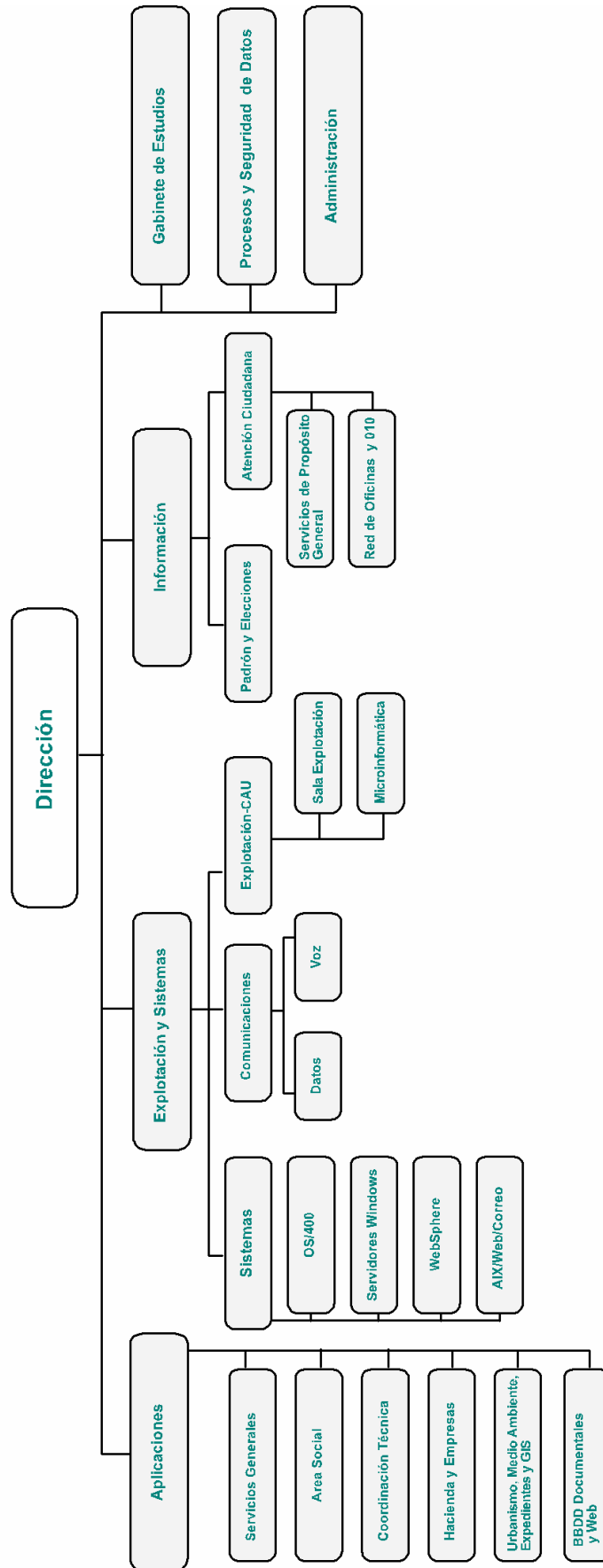
La línea seguida hasta el momento ha cubierto los siguientes pasos:

- Formación en seguridad:
 - Sobre aspectos relativos a la LOPD, dirigida a todo el Ayuntamiento. Se imparte periódicamente desde 2002
 - Sobre medidas técnicas específicas, dirigida a técnicos en informática
- Diagnósticos de seguridad y pruebas de vulnerabilidad, con la realización periódica de diagnósticos sobre protección de datos de carácter personal y también sobre el estándar ISO/IEC 17799, con el propósito de:
 - Determinar el grado del cumplimiento de la normativa relativa a la LOPD
 - Reconocer y analizar el estado de vulnerabilidad de la instalación frente a las amenazas, y evaluar el grado de exposición atendiendo a la probabilidad de materialización de la amenaza
 - Determinar el nivel de riesgo asumido en función de las medidas de control y contención implantadas por cada amenaza detectada
 - Valorar la oportunidad de adoptar un conjunto de contramedidas adecuado a las amenazas presentes, considerando la relación coste-beneficio entre el esfuerzo de adecuación y la situación de control obtenida
- Implantación de medidas preventivas de seguridad:
 - Adecuación de las aplicaciones y ficheros municipales a la LOPD
 - Protección perimetral desde Internet al Ayuntamiento y filtrado de lo enviado desde el Ayuntamiento hacia el exterior
 - Protección periférica de los accesos desde y hacia entes asociados: banca, Diputación Foral de Álava, Gobierno Vasco...
 - Protección interna empezando desde el nodo principal Centro de Proceso de Datos (CPD), alcanzando en secuencia al resto
 - Protección y política de accesos remotos
 - Instauración y extensión de las políticas de seguridad
 - Elaboración del Documento de Seguridad y el de Instrucciones TICs (ambos en la Intranet)
- Gestión de las incidencias de seguridad para identificarlas, registrarlas, tratarlas e identificar y resolver sus causas

1.2 Presupuesto de gastos

Capítulo 1	Gastos de personal	3.598.181,00 €
Capítulo 2	Mantenimiento de equipos y software	361.550,00 €
	Soporte a Atención Ciudadana	823.665,00 €
	Soporte a la infraestructura del Departamento	1.248.000,00 €
	<ul style="list-style-type: none">▪ Soporte al mantenimiento de aplicativos▪ Soporte a ordenadores centrales▪ Soporte al parque de equipos de usuario▪ Definición de procesos y supervisión de la LOPD	
	Gastos de consumo	2.064.824,00 €
	<ul style="list-style-type: none">▪ Facturación telefónica▪ Correspondencia y notificaciones▪ Anuncios en boletines oficiales▪ Gastos en los procesos electorales	
	Contratos de prestación de servicios	30.000,00 €
Capítulo 6	Inversión en infraestructura:	380.000,00 €
	<ul style="list-style-type: none">▪ Adquisición de equipos telefónicos y centralitas, equipos informáticos y software de base	
	Seguridad y e-Administración:	1.027.844,00 €
	<ul style="list-style-type: none">▪ Plan de adecuación de la LOPD▪ Proyecto de trámites y consultas ciudadanas en la Web▪ Acciones Plan de Seguridad▪ Acciones e-Administración y e-gestión	
	TOTAL	9.534.064,00 €

1.3 Organigrama funcional



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 (OACs), 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 Tesouro 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 Padrón

- Atención especializada al ciudadano sobre padrón y censo electoral
- 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

3.2 Atención ciudadana

3.2.1 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

3.2.2 Tramitación municipal

- **Servicios de tramitación prestados en las Oficinas de Atención Ciudadana:**
 - 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 de identificación digital, 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:**
 - 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 de identificación digital
 - 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

3.3 Privacidad de datos personales

- Elaboración y difusión de información orientada a garantizar la seguridad, así como el cumplimiento de la Ley. En 2005:
 - Actualización del Documento de Seguridad
 - Aprobación del Reglamento para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición
- 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. Tal es el caso de "Buenas prácticas para guiar la publicación de listados en Internet y de anuncios en boletines oficiales"
- 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 OACs 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)

3.4 Elaboración de 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...

3.5 Función informática

- Instalación y mantenimiento de los equipos informáticos de la red municipal, así como actualización del hardware y software. Además de los distintos edificios municipales, esta red incluye:
 - Organismos autónomos: Escuela municipal de música Luis Aramburu, Centro de Estudios Ambientales (CEA) y Escuela municipal de danza José Uruñuela
 - Empresas públicas AMVISA, TUVISA, Ensanche21 y Agencia de Renovación Urbana
 - Empresa participada GILSA

- Servicio de asistencia técnica en el teléfono 1462 las 24 horas del día para resolver incidencias de ordenadores, teléfonos, correo electrónico.... Si éstas afectan a las redes también se puede llamar al 1462 y en este caso, el campo de acción alcanza a las entidades externas conectadas en la red de fibra óptica municipal
- Implantación de medidas preventivas de seguridad
- Desarrollo de nuevos entornos informáticos según las necesidades de los usuarios
- Desarrollo y mantenimiento de la red municipal de voz y datos
- Planificación, control y seguimiento de la explotación de las aplicaciones informáticas
- Servicio de elaboración de manuales y normas técnicas sobre el uso del hardware y del software
- Desarrollo de nuevos sistemas de información y mantenimiento evolutivo y correctivo de los que existen
- Formación a empleados municipales sobre los sistemas de información
- Estudio de productos de mercado con el objeto de determinar cuál es el más adecuado para su posterior implantación
- Participación en la organización y desarrollo de procesos. Análisis, presentación de propuestas y gestión de los mismos. Se trabaja en colaboración con los departamentos implicados en el proyecto, valorando tanto necesidades como particularidades
- Soporte técnico y documental de la Web municipal
- Soporte a la Base de datos de Atención Ciudadana y su gestión

4 Acciones desarrolladas en 2005

4.1 Administración

Las acciones más destacadas de este servicio fueron:

- Se participó en el proceso de selección de personal técnico superior de Aplicaciones y Sistemas para la cobertura de plazas de programa, como acción orientada a consolidar la RPT del Departamento
- En julio se firmaron dos convenios de colaboración entre GTyAC y:
 - Gobierno Vasco, para a realización de actividades conjuntas en materia de prestación de servicios por medios telemáticos y utilización de firma electrónica
 - La sociedad Ziurpem eta Zerbitzu Enpresa, Empresa de Certificación y Servicios Izenpe SA, para el desarrollo de un sistema común de certificación electrónica
- Se participó activamente en jornadas y mesas redondas para el fomento de la atención ciudadana multicanal y de la e-Administración
- Se participó en foros y grupos de trabajo interadministrativo dentro del Plan Estratégico de la OMA (Oficina para la Modernización de la Administración), del Gobierno Vasco, entre los que cabe destacar:
 - La evaluación de la definición de un Modelo de Administración Digital y su programa formativo

- La construcción del Modelo de Presencia en Internet y catalogación de contenidos para su homogeneización

4.2 Padrón y elecciones

- Se definió el tipo de certificado a emitir en el proceso de regularización de trabajadores extranjeros
- Se definió el procedimiento en el proceso de caducidad y renovación de inscripciones de los extranjeros no comunitarios sin autorización de residencia permanente
- Se redefinieron procedimientos para la reelaboración del soporte informático
- Se establecieron las normas de gestión de padrón para las Oficinas de Atención Ciudadana: puesta a punto y consolidación de la normativa de primera atención
- Se colaboró en la definición del protocolo de control del fraude en las Ayudas de Emergencia Social (AES), aprobado en mayo de 2005, y se intercambió información con Intervención Social
- Se desarrolló el protocolo interno de control de viviendas con el número de empadronados, con el objeto de revisar la calidad del registro padronal y de constatar que la ocupación de las viviendas se adecua con la realidad
- Se participó, de marzo a diciembre, en el Foro de Administración Ciudadana (FOAC) promovido por EUSKALIT, donde se puso en marcha de la Metodología 5S de calidad (organización, orden, limpieza, control visual y disciplina y hábito), aplicada a los archivos de padrón
- Se organizaron tres procesos electorales:
 - Referéndum para la Constitución Europea de 20 de febrero
 - Elecciones al Parlamento Vasco de 17 de abril
 - Elecciones a Regidores de las Juntas Administrativas de 25 de noviembre
- Se facilitó información sobre domicilios y situaciones adjudicatarias de viviendas a la Agencia municipal de Renovación Urbana y al Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco
- Se realizó la adecuación padronal necesaria para otorgar las bonificaciones del IBI

4.3 Atención ciudadana

- Se apostó por la identificación digital, para lo que se empezó a proporcionar la tarjeta electrónica digital ciudadana
- Se incorporaron nuevas tramitaciones en las Oficinas de Atención Ciudadana:
 - Fraccionamiento del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)
 - Integración multicanal de la preinscripción e inscripción en las actividades de los centros cívicos
 - Información y recogida de solicitudes para el Programa Ideas en Acción
 - Renovación padronal de extranjeros no comunitarios sin autorización de residencia permanente
- Se revisó y puso al día el Buzón Ciudadano y se integró la gestión del mismo a través de los canales que lo componen (Web, 010 y OACs)

- Se realizó el estudio "Análisis y evaluación de la situación de la atención ciudadana y estrategia de cambio"
- Plan de evaluación del servicio de atención ciudadana
- Se colaboró y puso en marcha la campaña específica de información ciudadana en materia del IBI
- Se reorganizaron los espacios de los servicios de información para adaptarlos a la nueva forma de organización del servicio y mejorar así la atención ciudadana
- Programa de formación y reciclaje en atención ciudadana
 - Se intervino en la Jornada sobre participación y atención ciudadana, organizada por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y patrocinada por la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias), que tuvo lugar en el Palacio de Villa Suso
 - Se participó en la Jornada sobre certificación electrónica, organizada por Izenpe y que tuvo lugar en el BEC (Bilbao Exhibition Centre)

4.4 Seguridad de datos personales

- Se elaboraron informes, recomendaciones y se diseñaron medidas correctoras para la resolución de las consultas relativas a la aplicación de la LOPD. También se notificaron incidencias y hechos considerados de no cumplimiento
- Se mantuvieron reuniones con la Agencia Vasca de Protección de Datos, en su sede provisional y en locales municipales
- Se participó en la Jornada sobre protección de datos, dirigida a alcaldes y concejales, organizada por la Agencia Vasca de Protección de Datos y que tuvo lugar en la feria de muestras de Bilbao
- Se inscribieron ficheros en el Registro General de Protección de Datos
- Se elaboró el Reglamento de Derechos del Interesado
- Se implantó y desarrolló el Protocolo de Acceso a Datos de Carácter Personal por parte de diferentes colectivos del Ayuntamiento
- Según la metodología para la implantación de medidas correctoras y complementarias, se desarrollaron acciones en:
 - Policía Local, para estudiar y evaluar de su Sistema de Información y determinar posibles escenarios de migración
 - GTyAC, para adaptar las aplicaciones informáticas
 - SEIS, Educación y Conserjería General
- Se incluyó el capítulo de Protección de Datos en el temario para el plan de empleo dirigido a auxiliares administrativos, administrativos y técnicos de gestión de la escala administrativa. El objetivo era asegurar que todos los usuarios conozcan y cumplan las normas de seguridad que afectan al desarrollo de sus funciones
- Se elaboró el Reglamento para el Ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (derechos ARCO)
- Se desarrolló el protocolo de Ficheros no Automatizado

- Se elaboró el Procedimiento de Valija Interna
- Se elaboró información para su publicación en la Web municipal y en otras, con el objetivo de difundir el plan del Ayuntamiento y otros temas de interés relacionados con la protección de datos de carácter personal
- Se continuó con la campaña de difusión y concienciación a los trabajadores municipales
- Se realizó el inventariado y catalogación de los ficheros de imagen y sonido
- Se realizó un diagnóstico preliminar de GTyAC y se elaboró un modelo de referencia para la organización de los procesos, con el objeto de identificar oportunidades de mejora en los procesos del Departamento
- Se analizó cómo mejorar el proceso de recepción y gestión de las peticiones que otros departamentos municipales dirigen a GTyAC
- Se incluyeron de manera continuada avisos legales en los formularios y puntos de recogida de información de carácter personal, con el objeto de salvaguardar el derecho de información en la recogida de datos y el consentimiento del interesado
- Se creó el protocolo de tratamiento de datos de carácter personal para las entidades que colaboran con el Ayuntamiento y se participó en la jornada de difusión
- Se creó la mesa para lograr la coordinación en el tratamiento de datos de carácter personal por empresas públicas municipales

4.5 Estudios y estadísticas

- Se publicó el Anuario 2005, modelo de representación de la ciudad que recoge datos estadísticos
- Se desarrolló la herramienta informática SIEM (Servicio de Información Estadística Municipal), para facilitar el almacenamiento y mantenimiento de series estadísticas, así como para diseñar informes y publicaciones del Gabinete de Estudios; en colaboración con la empresa Cylstat
- Se elaboró el plan de operaciones estadísticas para 2005 y 2006, con la colaboración de la empresa Append, que articula las necesidades de investigación social de los distintos departamentos. Este plan constituye el origen del Estudio de modos de vida
- Se definió y puso en marcha el Estudio de modos de vida de hogares y personas de Vitoria-Gasteiz, que intenta recabar información de los hogares e individuos para conocer la ciudad y para cubrir las necesidades de los departamentos y servicios municipales
- Se definió el registro de estudios y protocolo de actuación para la investigación social, con el objeto de fijar criterios de calidad en los procesos de investigación social que lleva a cabo el Ayuntamiento. Y se elaboró una propuesta de regularización de dicha actividad con una normativa que contempla dos estructuras administrativas novedosas:
 - Comisión de estudios, para detectar necesidades de investigación, intercambiar experiencias y estandarizar procedimientos y terminologías
 - Registro municipal de estudios, para recopilar las investigaciones municipales y los documentos asociadas
- Se colaboró en proyectos de análisis de la gestión municipal:

- Informe sobre ausencia al trabajo por motivo de incapacidad transitoria en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
- Estudio sobre la gestión de la edad en las empresas de Vitoria-Gasteiz
- Análisis de satisfacción de los usuarios en actividades de centros cívicos
- Análisis de la campaña de actividades de centros cívicos y equipamientos polideportivos 2004/2005
- Encuesta a los usuarios de la Oficina Municipal de Información Joven (OMIJ)
- Encuesta de satisfacción ciudadana con la intervención de la Policía Local en accidentes
- Análisis de las personas atendidas en el "Programa de educación de calle" curso 2004/2005
- Se colaboró en distintos planes municipales, tales como Plan Estratégico del Casco Viejo, Plan local de inmigración, Plan municipal de lucha contra la violencia de género y Plan de acción positiva
- Se participó en un grupo de trabajo de la Red de Kaleidos
- Se participó en el "Seminario internacional de estadística: metodología de las encuestas longitudinales (encuestas a paneles de hogares)"

4.6 Función informática

4.6.1 Comunicaciones

- Se recablearon el Centro Cívico Aldabe y el edificio de Policía Local y Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento (SEIS), para paliar los problemas producidos por el aumento de las conexiones de voz y datos en un mismo espacio (incremento requerido por la ampliación de servicios y personal para ofrecer una atención de calidad). En este mismo plan de mejora del rendimiento, se sustituyó el cableado del CPD de Aguirrelanda
- Se sustituyó el cable de fibra óptica del Centro Cívico Arana con el objeto de actualizar la interconexión municipal, ya que el antiguo estaba muy deteriorado
- Se conectó a la red municipal una oficina provisional en la oficina de Ajuria para reforzar al 010 en la campaña de actividades de los centros cívicos y dar un mejor servicio
- Se conectó a la red una oficina provisional con tecnología Wifi en el Palacio Europa, para habilitar 8 puestos de atención al público como refuerzo a la campaña del IBI
- Se realizaron cuatro acciones orientadas a mejorar la seguridad en la red municipal:
 - Se amplió la seguridad de acceso a la red del Gobierno Vasco con la instalación de un nuevo Firewall
 - Se securizaron las redes de comunicaciones de Aguirrelanda (Policía Local y SEIS), TUVISA y polideportivos y centros cívicos de Abetxuko y Arana
 - Se realizaron trabajos de securización de Red, con mejoras en los Firewall, configuración de VPNs (Red Privada Virtual)..., así como en redes periféricas: Caja Vital, Diputación Foral de Álava...
 - Se instalaron armarios rack para comunicaciones en el CPD de Aguirrelanda

- Se instalaron líneas ADSL con router y conexión VPN con el objeto de establecer un nexo seguro de comunicación entre los centros municipales
- Se acondicionaron las instalaciones eléctricas, SAIs y UPSs (sistemas de alimentación ininterrumpidos), según la normativa de la Delegación de Industria
- Se ampliaron las tarjetas en las centralitas municipales de voz Ibercom, lo que posibilitó la creación de nuevas extensiones en los edificios de Dato y Mateo de Moraza
- Se integraron líneas regulares de teléfono en el entorno de Ibercom con el objeto de ahorrar costes en telefonía fija
- Se realizó una consultoría para el estudio del mercado, de cara a la ejecución de un concurso de telecomunicaciones

4.6.2 Sistemas

- Se montó, instaló y configuró el nuevo servidor principal de datos corporativos (AS/400-iSeries) con dos particiones lógicas, para Desarrollo y Producción, y se migraron aplicaciones y datos desde las antiguas máquinas
- Se instaló y configuró el antigua servidor AS/400 iSeries de Producción como nueva máquina de backup, para sustituir a la que había
- Para el servidor central AS/400, se adquirió y puso en marcha:
 - Una nueva unidad de cintas LTO que permite realizar el backup de datos disminuyendo el tiempo de salvado
 - Fuentes de alimentación redundante con el objetivo de garantizar la fiabilidad y la alta disponibilidad del ordenador central
 - Software Infoprint Designer, para generar formularios y documentos. La puesta en marcha se complementó con un curso de formación
- Se realizó un estudio para la migración de productos de AIX 4.3 a AIX 5.3, con el objeto de valorar los requisitos de las nuevas versiones de productos del entorno AIX
- Se adquirieron dos máquinas IBM-RS/6000-pSeries, para Desarrollo y Producción, con el objeto de actualizar los productos del entorno AIX a la versión del SO AIX 5.3
- Se puso en marcha la última versión (v10) de las Base de Datos documental BASIS sobre AIX 5.3, debido a las necesidades surgidas de los nuevos servicios del proyecto AIC
- Se adquirieron nuevas licencias de J2EE WebSphere Studio, debido al aumento de personal que desarrolla con tecnología Java
- Se realizó un estudio para valorar la actualización del servicio de correo electrónico municipal por un entorno que integre correo y agenda, y que permita el acceso vía Web desde dispositivos móviles
- Se adquirieron licencias Linux Red Hat 4 ES para el entorno de desarrollo del sistema GIS (Sistema de Información Geográfica), debido a los requisitos del entorno ESRI ArcIMS v9
- Se estudiaron las alternativas para la protección y recuperación de puestos de trabajo ante desastres y solución basada en el Software Libre RSYNC

- Se adquirieron 10 servidores de mayor capacidad y se migraron los principales servidores de ficheros de Windows NT 4.0 a Windows 2003 con el objeto de aportar fiabilidad y seguridad al hardware
- Se renovó el hardware de los servidores geográficos según los requisitos de migración a Windows 2003 y a la implantación del directorio activo
- Se realizó un estudio de la seguridad en el servidor de Policía y Bomberos, para restringir al máximo el acceso a estas aplicaciones
- Se adquirieron 1.200 licencias de software antivirus McAfee y se instalaron en las estaciones de trabajo y en los servidores Windows
- Se actualizaron las licencias CITRIX para mejorar el rendimiento de las conexiones desde el exterior hacia las aplicaciones de gestión municipal

4.6.3 Explotación y atención a usuarios

- Se actualizaron los puestos de trabajo de la red municipal, según el estudio de necesidades previamente realizado
- Se adquirieron 36 monitores TFT, 5 licencias de software de comunicación entre PDAs con Windows Mobile y agenda Lotus, 8 dispositivos de infrarrojos para la interconexión de los anteriores, así como de licencias para dibujo técnico CAD de la compañía Autodesk
- Se cedieron 210 equipos completos y 21 impresoras a asociaciones sin ánimo de lucro
- Se instaló y puso en marcha una unidad de cintas LTO para realizar salvados de los servidores centrales AS/400
- Se ampliaron las entidades a las que enviar/recibir ficheros a través de EDITRAN: BSCH, Banesto y Diputación Foral de Álava
- Se estudió, diseñó y solicitó el proyecto para el recableado del CPD

4.6.4 Aplicaciones

- Se crearon nuevas aplicaciones informáticas, se reestructuraron e incorporaron nuevas funciones a las aplicaciones que ya existían y se formó a los usuarios. Se desarrollaron o modificaron las siguientes aplicaciones:
 - En la del Registro General se posibilitó el registro de las solicitudes de subvención para estudiar euskera y la impresión de certificados
 - En la de Gestión del Padrón municipal se adaptó la aplicación a los procesos electorales de 2005, a los movimientos de padrón relativos a los extranjeros no comunitarios sin autorización de residencia permanente y a las bajas de oficio, a la emisión del certificado de inmigrantes para el proceso de Normalización, al registro de la tarjeta de identificación digital, a intercambios de información con el INE y el Eustat, al tratamiento de la información tributaria, al control de la LOPD y a desarrollos GIS
 - En la de Gestión de correspondencia, con el objeto de obtener estadísticas y controlar a los usuarios

- En la del Libro de contratación se inició el análisis y desarrollo de la aplicación
- Para el Gabinete de Estudios se realizaron nuevos desarrollos para obtener información para desarrollar el Plan Estratégico para la Revitalización del Casco Medieval y actualización georreferenciada usada en el Gabinete
- En la de Polígonos industriales se creó un aplicativo para ubicar locales y obtener fotos actualizadas de los mismos
- Envíos de información a EuskoTren, Ayuntamiento de Zaragoza y GASNALSA relativos a territorio y a modelos de datos de terceros
- En el aplicativo de Gestión de territorio, se desarrollaron distintas funciones para obtener datos y gráficos relativos a catastro y callejero
- En Gestión de terceros, se realizaron mejoras orientadas a facilitar el acceso a datos
- En la aplicación Seguridad y control de accesos, se realizaron mejoras para permitir trabajar con tarjetas de identificación digital y para facilitar el acceso a funciones java
- Se habilitaron las medidas de seguridad para Cognos
- En la de Expediente de contratación, se adaptó la base de datos y se modificaron y crearon las plantillas, entre otros
- En la de Gestión de multas de tráfico se crearon grupos de sanciones para obtener estadísticas, se mejoró la gestión de la suspensión del carné de conducir y se facilitó el acceso a la consulta de las multas
- En la de Gestión de locales, los desarrollos de 2005 permitieron visualizar planos y fotos, y acceder a los locales por calle
- En las aplicaciones del Sistema de ingresos SI2, donde gran parte de los desarrollos fueron debidos a los requisitos del IBI, la bonificación según la renta, la posibilidad de fraccionamiento del mismo y la domiciliación del fraccionamiento
- En las aplicaciones de Expedientes de obras menores y de Obras mayores (U04), se desarrolló una nueva interfaz con sistema de ingresos y nuevas consultas y listados; además de nuevas funciones y modificaciones en el trámite de cierre y en el mantenimiento de autorizaciones en U04. Se migró el aplicativo de Expedientes de obras mayores a la nueva aplicación
- En el de Expedientes de disciplina urbanística, se desarrollo una interfaz con correspondencia, se integró en MIMIX, se diseñaron nuevos documentos y se adaptaron otros a la nueva normativa
- En la de Gestión urbanística expropiación, se revisó la aplicación y se adaptó a las nuevas necesidades. Lo mismo que en la de Entidades urbanísticas
- En la del Plan General, se adaptó el Plan a la revisión de febrero de 2005 y se incorporó a la Intranet y al Sistema de Información Ambiental (SIAM)
- Se desarrolló MinfoWeb

- En Gestión Integral de Personal (GIP), para adecuarla a las necesidades del Servicio Médico, de las listas de contratación y de la gestión de plantilla. Se desarrolló el soporte para Ideas en Acción y se crearon y emitieron procesos de cartas masivas
- En la aplicación de Expedientes de licencias MINP (molestas, insalubres, nocivas, peligrosas), se desarrolló la interfaz con correspondencia, se condicionaron los recursos de reposición y se modificó el procedimiento sancionador
- Se desarrolló la nueva aplicación Expediente sancionador de Medio Ambiente
- Se desarrolló la nueva aplicación Base de Datos Industrial
- Se mejoró y actualizó el MAE, aplicativo de actividades y cursos en los centros cívicos, para facilitar inscripciones y reservas, adaptar sorteos y gestionar los cobros, además de formación para poder usar la aplicación modificada. Además se desarrolló el acceso online a la preinscripción a sorteos y a la inscripción a las actividades de los centros cívicos e instalaciones deportivas
- Se desarrolló una aplicación para explotar los datos de las actividades en los centros cívicos
- Se implantó una nueva Base de Datos en el Servicio de Igualdad
- Se realizó el estudio del Sistema de Información de la Policía Local para determinar la solución informática adecuada para su migración
- Se realizaron nuevos desarrollos en la aplicación de Gestión de abonados de AMVISA, se desarrolló un prototipo de consulta de la infraestructura de AMVISA a través de la Intranet y se envió periódicamente el parcelario catastral
- Se actualizaron las líneas y paradas de autobuses según la información en papel de TUVISA, para su acceso a través de la Web
- Se actualizó el Sistema de Información Ambiental del CEA con nuevas funciones en la Web www.vitoria-gasteiz.org/cea
- Se desarrollaron las páginas Web del Anillo Verde anilloverde.vitoria-gasteiz.org y de la Escuela municipal de Música Luis Aramburu www.vitoria-gasteiz.org/luisaramburu
- Se realizaron las tareas de control, definición y seguimiento en el desarrollo de la Web de Turismo www.vitoria-gasteiz.org/turismo
- En EKI, Gestor informático de empleo, se hicieron mejoras relativas a LOPD, gestión de usuarios, formación ocupacional, nuevos emprendedores, mediateca, y se actualizó el catálogo Cognos con las mejoras desarrolladas
- En GESIS, de Intervención Social, nuevos desarrollos que afectaron a la gestión de la Renta Básica, a mejoras en los listados de las AES y a procesos de intercambio de datos con diversos organismos. Además se crearon zonas de intervención y se incorporó el proyecto de oficinas de intervención a la Intranet
- Nueva aplicación para proporcionar servicios de Cognos para el cruce de datos con Etxebide
- En agenda telefónica, se incluyeron nuevos listados para la Web
- Nueva aplicación para la consulta de códigos postales en la Web

- Tareas de gestión de la plataforma Cognos y desarrollo de programas para facilitar dicha gestión; y tres cursos sobre Cognos, según el destinatario: usuario final, desarrollador y administrador
- Apartados de euskera www.vitoria-gasteiz.org/euskera, teatro www.vitoria-gasteiz.org/teatros, empleo www.vitoria-gasteiz.org/empleo, danza www.vitoria-gasteiz.org/cmdanza, compartir coche www.vitoria-gasteiz.org/compartircoche, fotografías de la ciudad www.vitoria-gasteiz.org/fotos y actividades relacionadas con el euskera desarrolladas en la ciudad www.vitoria-gasteiz.org/euskera en la Web municipal
- Se desarrolló la herramienta que permite la creación de foros en la Intranet y en la Web, como el Foro para cooperativistas de viviendas. Se impartió formación a los administradores de foros
- En Gestión de Escuelas Infantiles, se realizó la adecuación a la LOPD, se desarrollaron mejoras para facilitar la introducción de datos y las consultas, así como mejoras en los listados de los tabloneros de anuncios, y se adaptó la aplicación a las nuevas solicitudes y a las listas de espera
- Se desarrolló el soporte Web a las inscripciones en las Escuelas Infantiles, así como el simulador de cuotas y de programas educativos
- Se modificó el listado de la relación de bajas y el sistema cálculo de la cuota de alta prorrateada al mes en la aplicación de Abonados de Deporte
- Se implantó la nueva Base de Datos Sección Gráfica en el Archivo municipal
- Nuevo módulo de gestión mediante calendarios para la aplicación Actividades del Servicio de Congresos
- Nueva Base de datos y acceso Web para las votaciones de carteles de fiestas, carnaval...
- Se cargó el listado de establecimientos para el Expediente de denuncias del DEMSAC
- Se modificaron las plantillas de la aplicación Expediente del Sistema Arbitral de Consumo
- 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
- Se participó en la mesa redonda "Buenas prácticas de gobierno electrónico en el ámbito local de la CAPV", incluida en las "Jornadas de estudio sobre el Gobierno electrónico", organizadas por la UPV-EHU

5 Departamento en cifras

5.1 Administración General

En 2005, 106 empresas fueron proveedoras de suministros y servicios de GTyAC, lo que supuso al Departamento un gasto de 6.064.892 euros. El 48,11% de estas empresas facturaron más de 6.000 € y

cerca del 43% más de 15.000€. Atendiendo a la cuantía de la factura, destaca la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, que superó el millón de euros. Le siguen SIC Servicios Informáticos y Consulting, Telefónica de España SAU, Deusto Sistemas, T-Systems, Ibermática, Grupo Corporativo GFI Norte, ECNA Informática, Telefónica Móviles y GUPOST Publicidad Directa.

En cuanto a la ejecución del presupuesto, que como ya se ha adelantado en el capítulo 1.2 ascendió a 9.534.064 euros en 2005, lo más relevante son los 18 expedientes de suministros y los 43 de consultoría, asistencia y servicios. Destacan cinco de ellos, por ser los de mayor cuantía, además de dar idea de la línea de trabajo de GTyAC:

- Desarrollo de la fase I del proyecto de Atención Integral al Ciudadano, "información homogénea y ubicua"
- Mantenimiento de soporte del sistema de ingresos del Ayuntamiento
- Mantenimiento del sistema de soporte de Servicios Sociales
- Mantenimiento del sistema de soporte de expedientes de Urbanismo y Medio Ambiente
- Mantenimiento de la Web municipal y de los sistemas que dan soporte a los servicios de la e-Administración

Si nos fijamos en los concursos de adjudicación de 2005, destacan por su importancia:

- Adjudicación en marzo del contrato de prestación de servicios de telefonía móvil a la propuesta presentada por Telefónica Móviles SA, con un plazo de ejecución de dos años
- Adjudicación en mayo del concurso para el desarrollo del proyecto prestación de servicios de atención ciudadana – teléfono 010 y Oficinas de Atención Ciudadana –, para el que se aprobaron dos ampliaciones: una para el refuerzo del teléfono 010 y de las oficinas de información ciudadana con motivo de los cambios producidos en el sistema de sorteo de las actividades de centros cívicos e instalaciones deportivas municipales. Otra para reforzar el servicio durante la Campaña del IBI, debido a las necesidades derivadas de la revaloración del valor catastral
- Adjudicación del contrato bienal de mantenimiento de equipos de microinformática y ordenadores centrales, así como del contrato de mantenimiento de equipos de alimentación ininterrumpida
- Adjudicación en mayo del concurso de homologación de empresas de servicios informáticos, que posibilita la contratación de soporte para realizar proyectos determinados en el plazo de dos años. Se adjudicaron a 32 empresas con el objeto de facilitar cobertura informática a GTyAC. En concreto, para dar soporte en consultoría, desarrollo de proyectos, técnica de sistemas y telégrafos, CAU y red de puestos, gestión documental y en labores auxiliares. Las empresas homologadas fueron:
 - Consultoría: Global Factory, Indra, S21SEC, Grupo Corporativo GFI Norte, Azertia TISA, Altia Consultores, Grupo IT Deusto, Nextel, Unitronics Comunicaciones, Osiatis, Deusto Sistemas e Ibermática
 - Desarrollo de proyectos: Indra, Deusto Sistemas, Grupo IT Deusto, Entel IT Consulting, Ibermática, Grupo Corporativo GFI Norte, Azertia TISA, SIC, Odei, Estudios GIS, Lantares Europe, Ecna Informática, B2B2000 Comercio Electrónico, Bilbomática, Sinfo 21 y NIPSA
 - Técnica de sistemas y telégrafos: Grupo IT Deusto, Serikat, Hermosa, COTESA, Ibai Sistemas, Osiatis, Egesa, Deusto Sistemas, Nextel, Unitronics Comunicaciones, Per Info y T-Systems EyTC

- CAU y red de puestos: Serikat, Azertia TISA, Grupo IT Deusto, Osiatis, T-Systems EyTC, Consultec y Egesa
- Gestión documental: Azertia TISA, Odei y Scanbit
- Labores auxiliares: SIC, Deusto Sistemas, Eiki Sistemas y Per Info

5.2 Padrón

La cifra de padrón que se obtuvo a fecha 1 de enero de 2005, situó en 227.194 el número de habitantes de la capital alavesa. Este mismo dato a fecha 1 de enero de 2006, fue de 229.080 habitantes empadronados.

En cuanto a los movimientos del Padrón municipal, en 2005:

- Se produjeron 9.560 altas, 7.679 bajas y se registraron 15.709 cambios de domicilio
- Se produjeron 216 notificaciones de baja en el padrón de Vitoria-Gasteiz, mediante correo, a aquellas personas que se dieron de alta en consulados en el PERE
- Se iniciaron 1.111 expedientes de bajas de oficio. Finalizaron 798 expedientes con baja por inscripción indebida y 313 por otras causas como baja a otro municipio, cambio de domicilio...

Se emitieron 1.065 certificados de padrón (de investigación de archivo). Además, se emitieron 118.969 volantes de padrón, de los que 8.056 se descargaron directamente de la Web municipal.

Asimismo, debido a los requisitos del nuevo proceso de regularización de trabajadores extranjeros, que exigía demostrar la residencia en España con documentación, se emitieron 2.065 certificados para demostrar la residencia en una fecha anterior al 8 de agosto de 2004 y 207 certificados de residencia en una fecha posterior a la del 8 de agosto de 2004.

5.3 Servicios de propósito general

El crecimiento es la característica común a todos los Servicios de propósito general en 2005, año en el que se produjo un incremento del 9,64% en las operaciones del Registro General.

Registro General	2004	2005	Δ%2005
Entradas Externas	142.195	144.740	1,79%
Entradas Internas	1.822	1.815	-0,38%
Total entradas	144.017	146.555	1,76%
Salidas Externas	72.698	92.934	27,84%
Salidas Internas	5.274	6.203	17,61%
Total salidas	77.972	99.137	27,14%
Total registro general	221.989	245.692	10,68%

Tabla 1. Operaciones del Registro General en 2004 y 2005

Pero lo más relevante de 2005 fue el aumento del número de publicaciones, como consecuencia del incremento de los expedientes de los que proceden los anuncios. En total, se publicaron 1.670 anuncios en el BOTHA, 430 más que en 2004. Si nos fijamos en el importe, el gasto de los anuncios en el BOTHA llegó a

los 70.000 € en 2005, lo que supuso un incremento cercano al 21% respecto a 2004. A esta cantidad habría que añadir los 10.787 € gastados en publicaciones en el BOE.

Por otra parte, este aumento suele ir acompañado del incremento proporcional de las exposiciones en el Tablón de anuncios, en el que se incluyeron 5.897 anuncios tanto municipales como extramunicipales, el 4,32% más que en 2004.

En lo relativo a la gestión, control y evaluación de la correspondencia exterior del Ayuntamiento, se mantuvo la tendencia de los años anteriores, en los que el crecimiento fue significativo. En 2005 se generaron 1.316.861 envíos, cifra que supone un crecimiento del 20,78% respecto a 2004. Este incremento se debe en gran medida a los buzoneos, cada vez más frecuentes en los servicios y departamentos municipales. Este aumento se reflejó en la cuantía económica. Se pasó de 957.352 € en 2004, a 1.117.356 € en 2005, el 14,32% más. Esta es la tendencia de crecimiento en el gasto en correos de los últimos años, debido a la política municipal de servicio y comunicación al ciudadano.

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 2005 se observó un aumento de los contratos y de sus correspondientes ofertas: de 333 contratos en 2004 se pasó a 497 en 2005, y de 1.223 ofertas a 1.538.

5.4 Atención ciudadana

En 2005 se superó la barrera del millón de atenciones producidas a través de los tres canales (Oficinas de Atención Ciudadana, 010 y Web municipal). Esta cifra supuso un aumento de más de 200.000 consultas respecto de 2004, es decir, el 21% más.

Las consultas atendidas a través de la Web aumentaron en un 50%, por lo que este canal se convirtió en el más utilizado por los ciudadanos. Las atenciones en las OACs crecieron moderadamente, frente a las realizadas a través del 010, que cayeron moderadamente debido al mayor uso de la Web.

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 reclamaciones e incidencias recogidas por el Buzón Ciudadano aumentaron en más de 3.000 en 2005 y se situaron en 17.668.

	Atenciones vía Web	Atenciones vía OACs	Atenciones vía 010	Quejas e incidencias	Total
2004	393.241	380.490	194.161	14.665	982.557
2005	591.029	404.019	177.613	17.668	1.190.329
Incremento	50,30%	6,18%	-8,52%	20,48%	21,15%

Tabla 2. Atenciones recibidas en 2004 y 2005

El Buzón Ciudadano dio respuesta al 83% de las quejas presentadas. Personal del propio Buzón solucionó 495 y desde los distintos departamentos municipales 14.320, aunque en todos los casos el responsable de transmitir la respuesta al ciudadano es el personal del propio Buzón.

5.4.1 Oficinas de Atención Ciudadana

GTyAC disponía en 2005 de una red de ocho 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 404.019 solicitudes ciudadanas, repartidas según se refleja en el gráfico siguiente. Destaca que el 29% de las atenciones se registraron en la oficina de Plaza España.

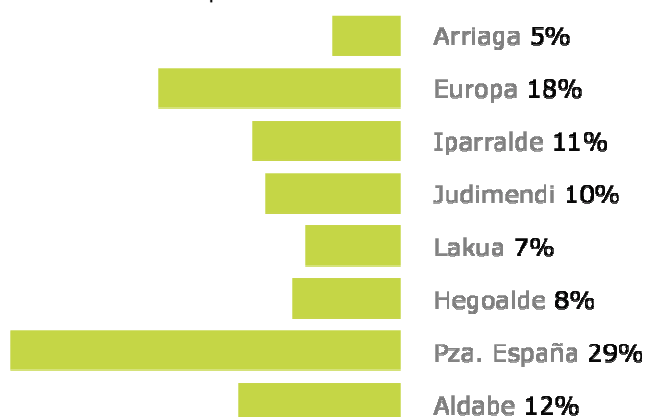


Gráfico 2. Porcentaje de atenciones por oficina

En cuanto a las consultas atendidas por persona y oficina, la media de atención en las OACs fue de 21.430 por persona al año, lo que significa que se atendió a una media de 13 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	Pza. España	Aldabe	Arriaga	Total
Enero	4.806	3.349	2.418	2.087	2.035	8.648	3.584	1.161	28.088
Febrero	6.936	3.994	3.029	3.264	2.783	11.136	4.820	1.783	37.745
Marzo	4.878	2.867	2.653	1.879	2.411	9.540	3.706	1.225	29.159
Abril	5.798	3.661	3.254	2.430	2.812	10.244	4.614	1.450	34.263
Mayo	8.172	7.114	5.852	4.125	4.404	10.811	6.123	2.958	49.559
Junio	8.100	6.783	5.790	3.992	4.398	10.346	6.405	3.667	49.481
Julio	6.393	3.483	4.033	2.933	3.243	8.168	3.343	1.532	33.128
Agosto	4.677	0	0	0	0	8.559	0	0	13.236
Septiembre	6.355	4.256	5.010	3.301	4.105	10.692	4.870	2.408	40.997
Octubre	5.521	3.336	2.741	2.224	2.859	9.619	3.621	1.810	31.731
Noviembre	5.270	3.664	2.386	1.647	2.726	10.204	4.402	1.252	31.551
Diciembre	4.350	3.366	1.990	1.429	2.333	7.452	3.093	1.068	25.081
	71.256	45.873	39.156	29.312	34.108	115.419	48.581	20.314	404.019

Tabla 3. Consultas por meses y oficinas en las OACs

Si nos centramos en las consultas realizadas en las OACs por temas, el 46% 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 patronal, 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 14% 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 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.

También un 2% 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.

Por último, el 6% de las solicitudes afectaron a la sociedad pública de transporte urbano TUVISA.

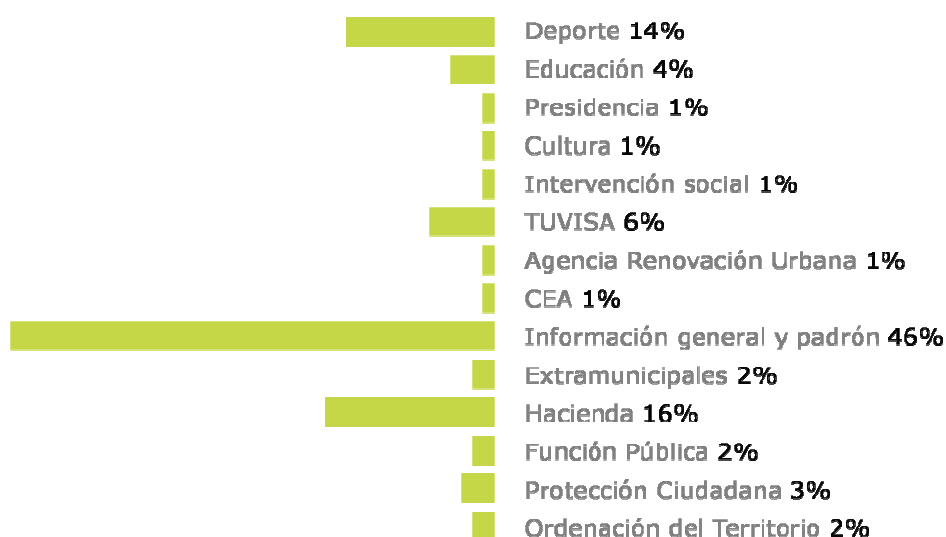


Gráfico 3. Consultas por temas realizadas en las OACs en 2005

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 OACs 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 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	Total
8,30h-9,30h	73	15	22	12	20	7.742	41	12	7.937
9,30h-10,30h	10.695	6.797	5.240	4.015	3.519	18.079	6.923	2.987	58.255
10,30h-	13.849	7.864	6.429	4.668	4.582	23.881	8.632	3.302	73.207
11,30h-	14.148	8.623	6.593	4.856	5.853	25.494	8.896	3.801	78.264
12,30h-14h	15.082	8.670	7.512	4.870	8.988	27.000	10.643	3.261	86.026
14h-16h	418	86	113	96	185	603	71	5	1.577
16h-17h	1.945	1.901	1.634	1.202	1.037	2.591	2.004	839	13.153
17h-18h	5.405	4.800	4.015	3.199	2.908	4.295	4.070	2.014	30.706
18h-19h	6.695	4.961	5.146	4.319	4.078	4.134	4.846	2.796	36.975
19h-20h	2.946	2.156	2.452	2.075	2.938	1.489	2.455	1.297	17.808
otros	0	0	0	0	0	111	0	0	111
	71.256	45.873	39.156	29.312	34.108	115.419	48.581	20.314	404.019

Tabla 4. Consultas por tramos horarios en las OACs

5.4.2 Teléfono 010

El número total de llamadas contestadas por el servicio de atención telefónica 010 fue de 177.613 en 2005, mientras que el número de consultas ascendió a 180.598. Esta cifra no coincide debido a que el usuario puede realizar varias preguntas en una misma llamada. Destaca el descenso del 8,5% respecto a 2004, año en el que se atendieron 16.548 llamadas más. En marzo, abril, junio, julio, octubre, noviembre y diciembre se acentuó la disminución.

	Llamadas atendidas 2004	Llamadas atendidas 2005
Enero	16.375	18.545
Febrero	13.994	14.270
Marzo	17.912	13.482
Abril	14.015	13.346
Mayo	16.808	17.820
Junio	18.659	16.549
Julio	16.909	13.617
Agosto	9.272	10.526
Septiembre	17.618	18.417
Octubre	16.820	12.412
Noviembre	16.573	13.805
Diciembre	19.206	14.824
Total	194.161	177.613

Tabla 5. Comparativa de Llamadas atendidas por mes

Como conclusión general, se puede señalar que el incremento en el uso de Internet por parte de los ciudadanos afectó directamente al de información telefónica. Los principales temas en los que disminuyeron las atenciones a través del 010 fueron los relativos a Función Pública, Educación, Cultura, Intervención Social, Salud y Consumo pero, sobre todo, a Presidencia. El notable descenso en este último departamento, nada menos que del 64%, se debió a la utilización por de las nuevas tecnologías, concretamente de Internet. Este mismo efecto se constató en la campaña de sorteos de las actividades deportivas, en la que la utilización de Internet fue del 39%, frente al 9% del 010.

El descenso también fue significativo en las consultas realizadas sobre Educación, concretamente sobre las Escuelas Infantiles Municipales. El número de ciudadanos que utilizaba el teléfono para realizar consultas sobre las listas ha descendido desde que éstas se cuelgan en la Web.

También en Cultura y Función Pública se observó la misma tendencia, ya que los ciudadanos consultaron en la Web las actividades culturales, programación de teatro..., así como las listas de admitidos y excluidos a la oferta de empleo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

5.4.3 Web

La Web se está convirtiendo en el canal más utilizado por el ciudadano, con cerca de 200.000 nuevas sesiones realizadas en 2005. De hecho, con más de 590.000 sesiones, la Web canalizó casi la mitad de las consultas realizadas por los ciudadanos, concretamente, el 49,68% del total, que en 2005 ascendió a 1.190.329. En el siguiente gráfico se reflejan las áreas temáticas más recurrentes en las consultas del ciudadano.

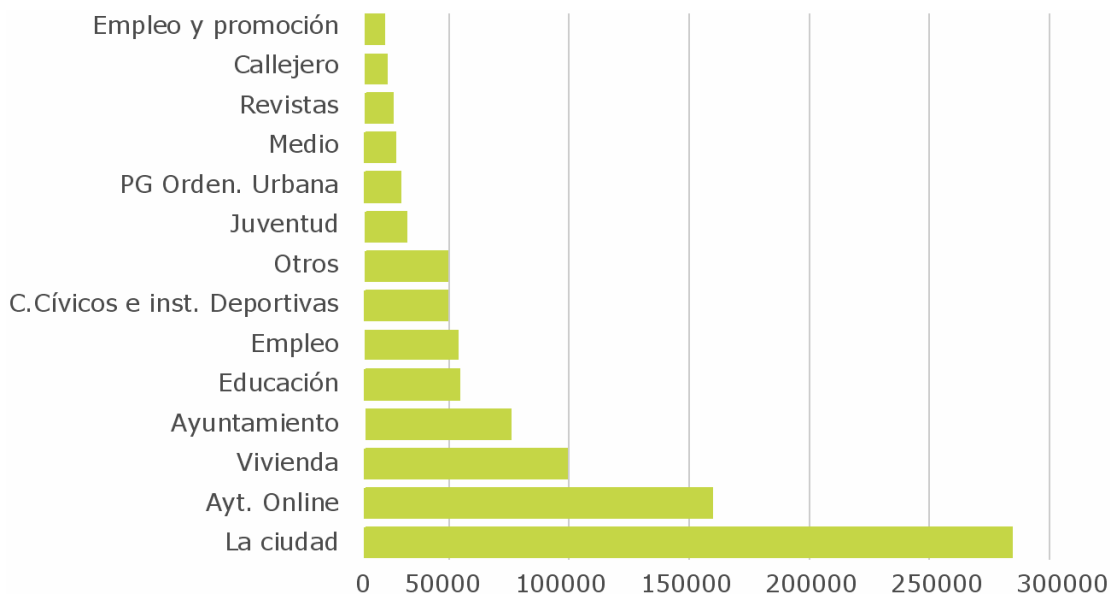


Gráfico 4. Consultas por temas a través de la Web www.vitoria-gasteiz.org

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 OACs, como los tiempos de espera.

Aun así, la Web destacó en 2005 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 click de ratón. En 2005 se mostraron 16 páginas por sesión, frente a las 31 de 2004, y se descargaron cerca de 380.000 documentos.

	Sesiones	Páginas por sesión	Páginas mostradas	Documentos descargados
2004	393.241	31	12.333.626	235.633
2005	591.029	16	9.630.926	378.433

Tabla 6. Indicadores relativos al aspecto informador de la Web

Pero esta faceta informadora no impidió el considerable crecimiento del aspecto tramitador en 2005, año en el que aumentó en un 247,5%. Y la previsión es que siga así, por lo que hay que cubrir esa demanda y conseguir que la Web se consolide como canal para mantener la calidad en la presentación de los servicios municipales que se ofrecen al ciudadano.

Uno de los factores 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 2005 se entregaron 496 tarjetas.

	Quejas	Compra Ticket Teatro	Otros Pagos Online	Total	Crecimiento
2004	923	6.361	1.788	9.072	168,34%
2005	2.200	14.849	5.410	22.459	247,56%

Tabla 7. Indicadores relativos al aspecto tramitador de la Web

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. Se detectó un ligero descenso de las incidencias registradas, las de segundo nivel, ya que de 2.837 en 2004 pasaron a 2.762 en 2005. Un mejor comportamiento de los equipos de puesto y de sus componentes, así como la reducción de las incidencias de microinformática, debida a la cada vez mayor estabilidad de los sistemas operativos, son los factores que lo propiciaron.

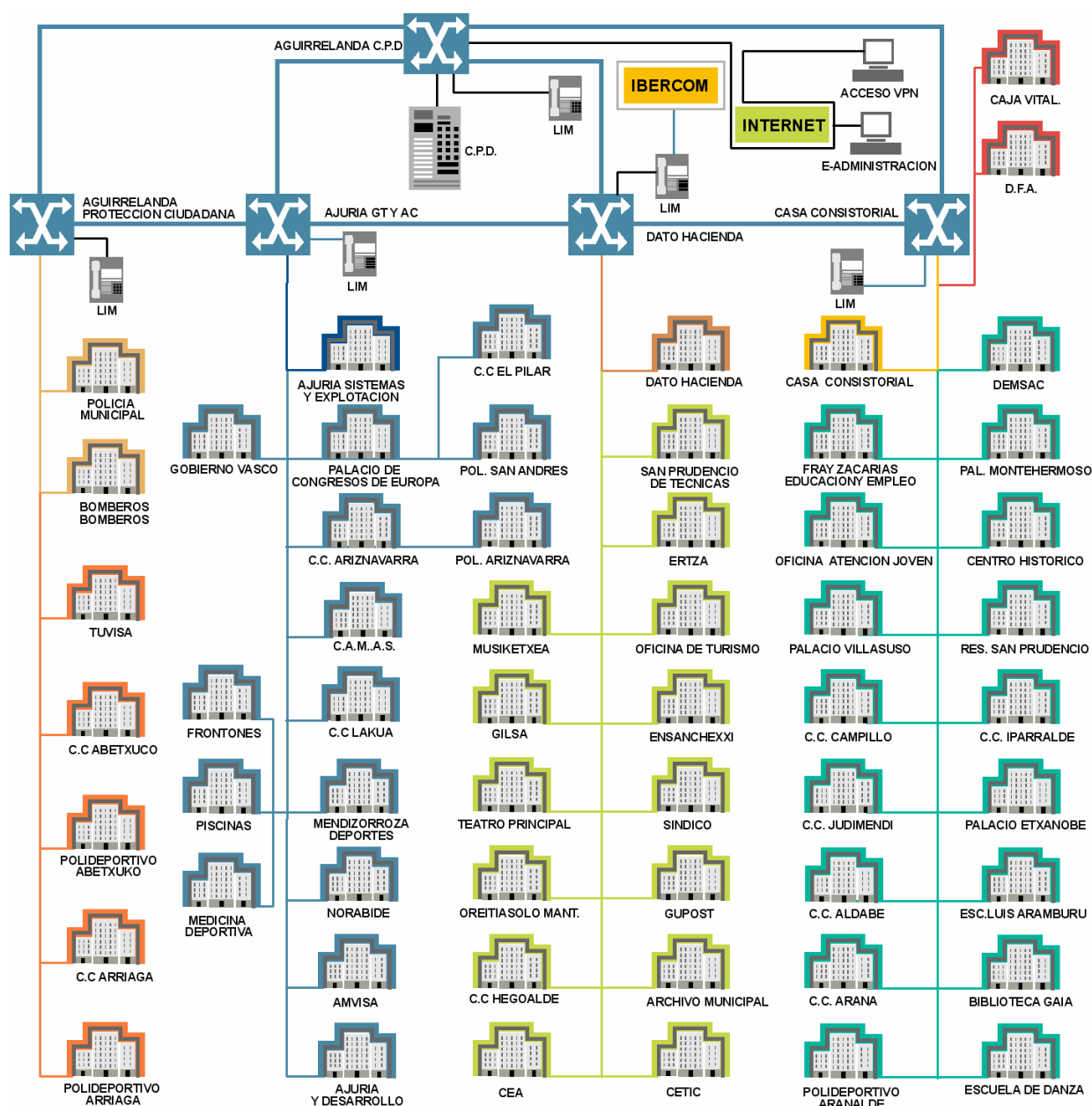


Gráfico 5. Red de comunicaciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

La Red de comunicaciones contaba en 2005 con una infraestructura de 67 edificios, 79 Km. de soporte de fibra óptica en la red de transmisiones, 1.605 teléfonos de red interna de telefonía Ibercom en 58 edificios, 90 teléfonos de telefonía regular en 138 edificios, 210 teléfonos móviles y 14 terminales de control horario.

Además cuenta con 1.815 ordenadores personales, de los cuales 1.382 están conectados a la red municipal y 433 son autónomos; 56 portátiles, 943 impresoras de puesto y 59 en red, 59 escáneres y 13 plotters.

En cuanto a conexiones, 124 ordenadores contaban con correo interno, 1.032 con correo interno y externo, y 780 con acceso a Internet.

Se contabilizaron alrededor de 6.000.000 de llamadas telefónicas, 587.097 correos electrónicos entrantes con un peso de 125GB y 483.377 salientes con 187GB; además de los internos. Se detectaron cerca de 52.000 casos de spam y se rechazaron 1.445.841 virus antes de que entraran en la red municipal y 90.754 con el antivirus.

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 6GB y contiene las aplicaciones de gestión (contabilidad, hacienda, control horario, abonados...)
- AS/400-iSeries-820 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-pSeries H80, para Desarrollo y Producción. Contienen la Base de Datos documental BASIS, el correo electrónico, GIS y el archivo de imágenes
- 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 RS/6000-pSeries 520 para el servidor de aplicaciones de producción de WebSphere en donde se ejecutan las aplicaciones visibles desde Intranet e Internet a través de un navegador
- Servidores Linux (cada uno tiene otro de backup para proporcionar alta disponibilidad):
 - Servidor Web Apache (<http://>) para control de accesos Web desde Internet
 - Servidor con el intercambiador de correo con Internet para filtrado de virus y spam antes de entrar en la red municipal
 - 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...
- Cinco servidores Windows departamentales, para mejorar el rendimiento de acceso y reducir el tráfico de red
- Cinco servidores de ficheros Windows (2003 y NT)
- 15 servidores de aplicaciones Windows en el entorno de Desarrollo y Producción
- Cuatro servidores de gestión en las salas de formación, ya que por motivos de seguridad no están conectadas en red y necesitan su propio servidor

5.6 Aplicaciones en uso

Las aplicaciones informáticas gestionadas por GTyAC ascendían a 198 en 2005, 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.

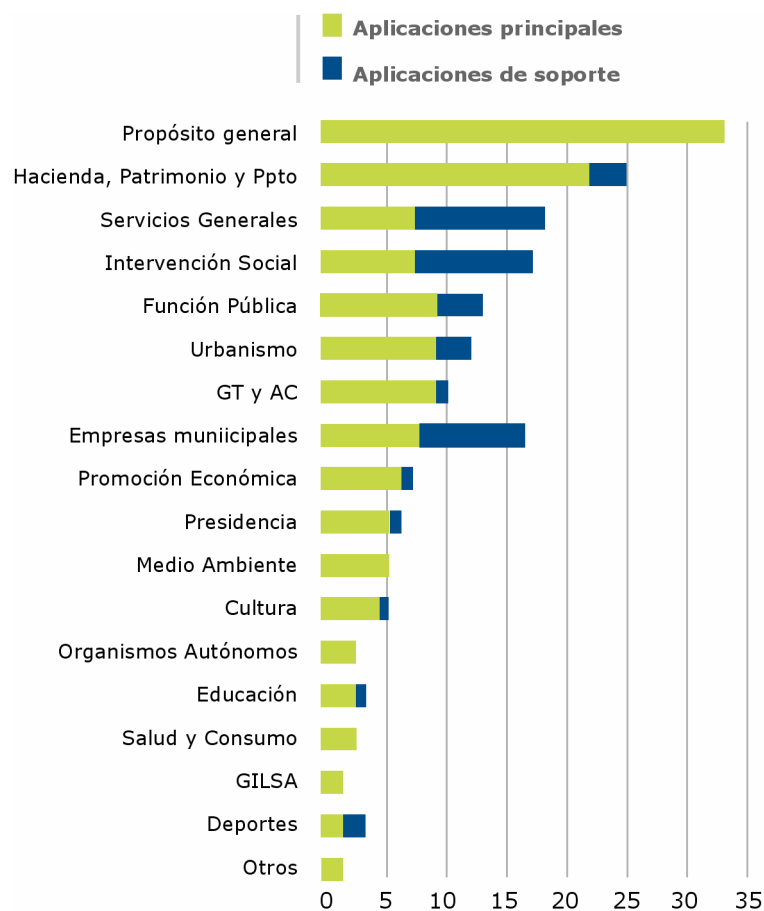


Gráfico 6. Distribución de las aplicaciones en uso

Además de en las aplicaciones, es relevante el número de usuarios que utiliza cada aplicación. En la siguiente tabla se puede observar el ranking de aquellas que superan el centenar de usuarios.

Usuarios	Aplicación	Departamento
579	Gestión del Padrón municipal	GTyAC
443	SI2-Sistema de Ingresos	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto
410	Gestión de terceros	Propósito general
355	Registro General	Propósito general
254	Gestión de correspondencia	Propósito general
237	Áreas de trabajo (foros)	Propósito general
228	Gestión de territorio	Propósito general
211	Abonados de Deporte	Deporte
191	Contabilidad presupuestaria	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto
180	Contabilidad SICAP	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto
174	Bases de Datos Información	Propósito general
172	GESIS	Intervención Social
154	Gestión de anuncios	Propósito general
138	Comisiones de Pleno	Servicios Generales
123	Gestión de abonados de AMVISA	AMVISA
123	Expediente de contratación	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto
105	Gestión de multas de tráfico	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto
100	COGNOS	Propósito general

Tabla 8. Ranking de aplicaciones con más de 100 usuarios

En cuanto a la vida media de las aplicaciones, oscila entre los 7 y los 10 años, según consideración del sector informático, aunque puede variar en función de la complejidad y del tamaño. En el Ayuntamiento, la edad media de las aplicaciones es de seis años y medio.

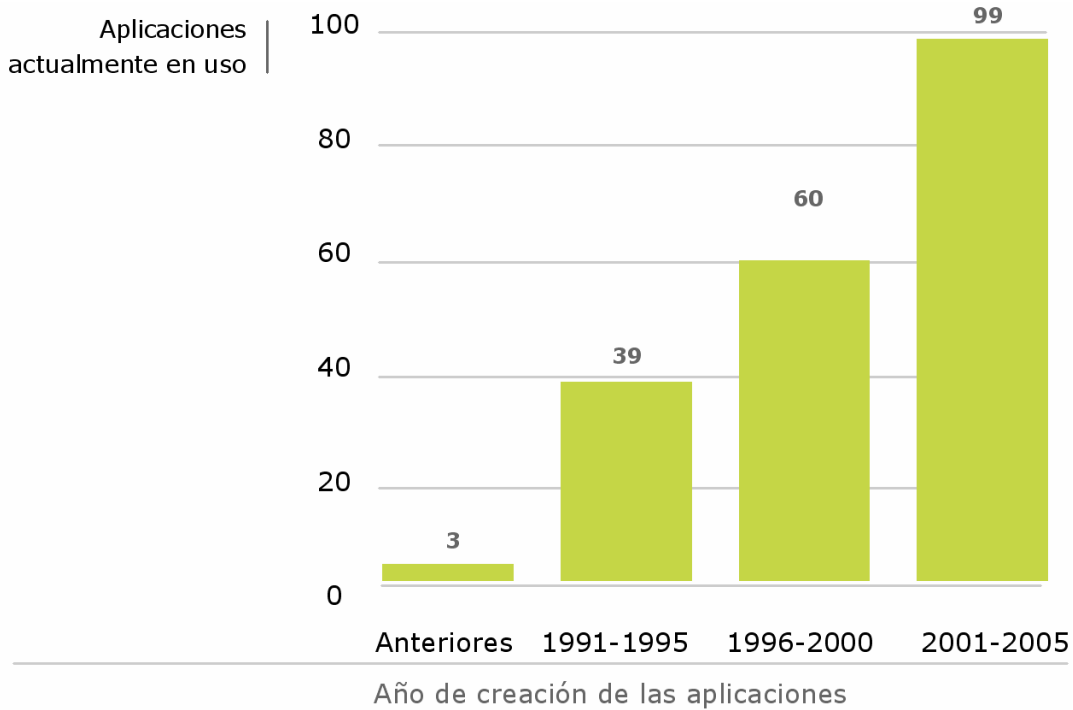


Gráfico 7. Antigüedad de las aplicaciones en uso

No todas las aplicaciones están desarrolladas con la misma tecnología, ya que cada una es apropiada para resolver un tipo de problemas, de forma que las aplicaciones que se proporcionan a los departamentos necesitan de la combinación de varias de ellas. Destacan sobre todo COBOL-RPG y COOLPlex, que acaparan el 52% del total.

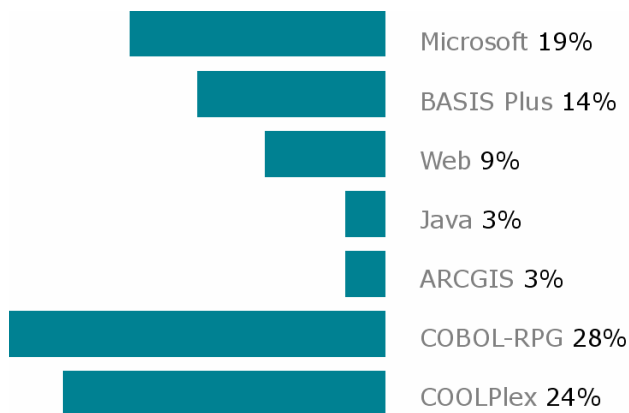


Gráfico 8. Distribución de las aplicaciones por herramienta de desarrollo utilizada