



Gestión de la Tecnología y Atención Ciudadana (GTyAC)

Memoria 2006

Contenido

1	Presentación	4
1.1	Iniciativas destacadas	5
1.2	Presupuesto de gastos	10
1.3	Organigrama funcional	11
2	Competencias y funciones	12
3	Catálogo de servicios	13
3.1	Administración	13
3.2	Padrón y elecciones	14
3.3	Atención ciudadana	15
3.4	Privacidad de datos personales	17
3.5	Estudios y estadísticas	17
3.6	Función informática	18
4	Acciones desarrolladas en 2006	19
4.1	Administración	19
4.2	Padrón y Elecciones	19
4.3	Atención Ciudadana	20
4.4	Procesos y Seguridad de Datos	21
4.5	Estudios y Estadísticas	22
4.6	Función informática	23
5	Departamento en cifras	31
5.1	Administración General	31
5.2	Padrón y elecciones	31
5.3	Servicios de propósito general	32
5.4	Atención ciudadana	33
5.5	Centro de Atención a Usuarios	39
5.6	Aplicaciones en uso	41

1 Presentación

Como en años anteriores, la Memoria del año 2006 recoge el trabajo desarrollado por este departamento: sus objetivos y proyectos.

En lo relativo a la organización y tras el refuerzo de la estructura orgánica llevada a cabo en el 2005, en este año 2006, mediante un Decreto de organización y con el propósito de adecuar a las competencias que se desarrollan en este Departamento se ha procedido a un cambio de denominación por lo que a partir de marzo, el Departamento de Nuevas Tecnologías pasa a denominarse "**Departamento de Gestión de la Tecnología y Atención Ciudadana**".

Asimismo, para mejor adecuar su estructura organizativa se realizan cambios en los Servicios Administrativo, de Aplicaciones, de Explotación y Sistemas y de Información, y se crea el servicio de Secretaría Técnica.

Señalamos, de entre las acciones desarrolladas por este departamento, aquellas que por su relevancia han sido consideradas como Iniciativas Destacadas:

- La Potenciación e impulso de la Certificación Digital
- El Proyecto de conectividad del Ciudadano con el Ayuntamiento
- La Creación de una unidad de coordinación de atención al ciudadano para el nuevo buzón ciudadano
- El desarrollo de un nuevo Servicio para la Gestión de peticiones dirigidas al Departamento
- La elaboración de un Informe sobre la viabilidad del uso de software libre y su progresiva implantación
- La elaboración de un estudio sobre los modos de vida en los hogares de Vitoria-Gasteiz
- La creación de un espacio de recursos informáticos en la Intranet
- La auditoría interna de verificación del RD 994/1999 y normativa interna de seguridad de los datos de carácter personal

Este documento pretende dar a conocer la actuación del Departamento de Gestión de la Tecnología y Atención Ciudadana a lo largo de 2006 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

1.1 Iniciativas destacadas

1.1.1 Potenciación e impulso de la certificación digital

Para que la ciudadanía y la administración puedan relacionarse con garantías a través de redes abiertas como Internet, y sobre todo para que esta relación sea lo más personalizada posible, es indispensable que la ciudadanía cuente con una certificación digital válida. Esto también es cierto en el caso de la relación entre la administración y sus empleados a través de Internet. Para ello, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz apostó hace dos años por la Tarjeta Electrónica Ciudadana (TEC), tarjeta que se puede obtener a través de las Oficinas de Atención Ciudadana y que emite la entidad certificadora Izenpe, creada por el Gobierno Vasco y las Diputaciones Forales.

El departamento está trabajando para que los empleados municipales pueden utilizar la TEC también para realizar el control de presencia y a corto plazo para acceder de forma segura a otros servicios como la consulta de nóminas pasadas y la obtención de certificados para presentar en la declaración de la renta.

Posteriormente y de forma progresiva se irán incorporando nuevos servicios como:

- Obtención de certificados de servicios prestados
- Consulta de bajas por enfermedad
- Consulta de anticipos reintegrables solicitados y el estado en el que están
- Consulta de cursos realizados con posibilidad de imprimir el título del curso
- Consulta del mapa de competencias
- Consulta de solicitudes de comisiones y gastos
- Consulta y modificación de datos personales
- Consulta de los datos de control horario: fichajes realizados, vacaciones disfrutadas. Además, se podrán solicitar los permisos y las vacaciones

A estos servicios se podrá acceder tanto desde el trabajo, como desde casa a través de cualquier PC con conexión a Internet y lector para la TEC. Además, pensando en que no todos los trabajadores municipales cuentan con un PC desde el que acceder cómodamente a estos servicios se instalarán Puntos de Atención al Empleado desde los que se pueda acceder a estos servicios, en aquellos lugares de mayor afluencia de trabajadores, como son los edificios de Policía, Bomberos y mantenimiento.

1.1.2 Proyecto de conectividad del ciudadano con el Ayuntamiento

Aumentar la conectividad del ciudadano con Internet en general y con el Ayuntamiento y los servicios que proporciona en particular es un paso fundamental para avanzar en el despliegue de la administración electrónica. Por esa razón, el Plan general de modernización y atención integral ciudadana del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz prevé acciones específicas para mejorar esta conectividad a través de diversas líneas de actuación. Una línea tiene como objetivo dotar a la ciudad de espacios de conectividad inalámbrica WIFI a Internet, también conocidos como Hotspots, mientras que otra línea de actuación pretende dotar a la ciudad de puntos para que la ciudadanía pueda acceder tanto a la página web del Ayuntamiento como a los servicios municipales que se ofertan desde ella.

Como resultado del trabajo en estas líneas actualmente hay 3 acciones en marcha:

- Instalación de Puntos de Información Ciudadana (PIC) en los puntos de máxima afluencia de ciudadanos en edificios municipales

Los PIC proporcionan equipamiento a todas aquellos ciudadanos sin equipos o conexiones en su domicilio. Desde estos puntos, además de acceso a las páginas corporativas de la Administración Pública, se puede acceder a Internet y enviar SMS o correos electrónicos de forma gratuita. El trabajo culminará en proximamente con la instalación de 15 PIC dentro de un convenio firmado a través de la Federación Española de Municipios con la Fundación Europea para la Sociedad de la Información y la Administración Electrónica.

- Instalación de centros de acceso equipados y regulación de los existentes

Durante 2006 se han estudiado diferentes productos para proporcionar acceso a Internet desde lugares como las bibliotecas municipales, así como para regular los puntos de acceso existentes. La ciudadanía debe contar con la Tarjeta Electrónica Ciudadana (TEC) que permitirá el acceso a estos puntos con todas las garantías. Durante el último trimestre de 2006 se han realizado las pruebas de funcionamiento así como la verificación de la seguridad.

- Instalación de espacios de conectividad inalámbrica WIFI Hotspots

A diferencia del caso anterior, en los espacios con conectividad WIFI será la propia ciudadanía quien deberá contar con un equipo apropiado. En una primera fase, antes de proporcionar este servicio de forma general, se ha dotado de cobertura inalámbrica al edificio consistorial y se ha evaluado la gestión y administración de usuarios a través de lo que se denomina un "portal cautivo". Posteriormente se ampliará la red a la planta baja del edificio consistorial, la Oficina Municipal de información Juvenil (OMIJ) y al Centro Cívico El Pilar.

1.1.3 Gestión de peticiones, dirigidas al departamento, a través del CAU

Con objeto de mejorar la atención a los usuarios de los servicios que se ofrecen desde GTyAC, se ha desarrollado un nuevo servicio para facilitar la gestión de las peticiones que recibe el departamento GTyAC desde otros departamentos y servicios, así como desde otras entidades del ámbito de la gestión municipal. Así mismo, este servicio pretende mejorar los mecanismos de coordinación interna para responder a las peticiones de forma más satisfactoria.

Cuando el servicio esté plenamente operativo, las peticiones podrán enviarse al Centro de Atención a Usuarios (CAU) del departamento a través diferentes canales. El CAU, al igual que con las incidencias, registrará las peticiones y bien las resolverá en el momento o las trasladará a la persona del departamento más apropiada.

Durante 2006 se diseñó el servicio y se desarrolló la aplicación informática en la que se sustenta.

1.1.4 Creación de una unidad de coordinación de atención al ciudadano para el nuevo buzón ciudadano

Como parte de la reformulación del buzón ciudadano, contemplada en el plan de atención integral al ciudadano se han dado los pasos para crear una unidad de coordinación de atención ciudadana adscrita al departamento de GTyAC, que en estrecha coordinación con los diferentes departamentos y servicios municipales, así como con la colaboración de otras entidades del ámbito de la gestión municipal, impulsará el funcionamiento del nuevo buzón ciudadano.

El Departamento de Gestión de la Tecnología y Atención Ciudadana inició a finales del año 2004 un proyecto denominado Atención Integral al Ciudadano como respuesta a la demanda ciudadana de una prestación de servicios homogénea con independencia de la organización interna y de las áreas o departamentos

implicados en la prestación de los servicios o recolección de solicitudes y mediante todos los canales de comunicación que se pudieran usar.

En la primera fase de este proyecto se realizó un estudio, entrevistando a todos los responsables de los diferentes servicios municipales, de la situación de partida realizando un diagnóstico de la misma. Como resultado de estas entrevistas se diseñó un plan, que fue presentado a todas las direcciones de los departamentos, en el que se detallaban varias acciones clave, entre las que se encontraba la reformulación del buzón ciudadano, que se describía como sigue: "El punto de entrada del ciudadano en la e-administración y, a la vez, de recolección de sus reclamaciones y apreciaciones, debe rediseñarse tanto para ajustar sus interfaces al comportamiento y actitud de sus usuarios, como para facilitar la categorización inicial de la información que maneja, su procesamiento por diferentes personas y departamentos y su seguimiento razonable."

1.1.5 Realización de un estudio sobre software libre

La disponibilidad de software libre en los últimos años ha crecido de forma espectacular. El software libre se caracteriza, no tanto por ser gratuito aunque a menudo lo es, sino por los grados de libertad que otorga a sus usuarios. Así, en función del tipo de licencia de cada aplicación concreta, es frecuente que las aplicaciones basadas en software libre se puedan usar sin restricciones, se pueda adaptar su código fuente así como copiarlas y distribuirlas libremente a terceros.

Además de las libertades que ofrece, este tipo de software suele caracterizarse por el uso de estándares abiertos lo que dota de mayores niveles de interoperabilidad a sus aplicaciones. Asimismo, suele tener unos niveles de calidad equiparables al software comercial y, en ocasiones, francamente superiores. Su uso está en expansión y es mayoritario en determinados nichos como el de los servidores web. Tradicionalmente su disponibilidad estaba restringida a software de propósito general: Sistemas operativos, edición de documentos, etc. Sin embargo, cada vez es más frecuente encontrarlo en otros ámbitos como por ejemplo el software de gestión empresarial, aunque en estos nuevos ámbitos no suele contar aún con una oferta tan variada como la del software comercial.

En 2005, el pleno del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz aprobó una moción presentada por Ezker Batua – Berdeak por la que se solicitaba al entonces departamento de Nuevas Tecnologías (ahora GTyAC) un informe sobre la viabilidad del uso del software libre en el ámbito de la Administración local de este consistorio y sobre la implantación progresiva en los ámbitos en los que resultase técnicamente posible. La moción aprobada solicitaba además que dicho informe debía de abordar de forma gradual la sustitución del software propietario utilizado en la actualidad por el software libre, especialmente en los siguientes ámbitos:

- Las aplicaciones de gestión ligadas a las actividades de competencia municipal
- Los programas instalados en los ordenadores personales de propiedad municipal
- Las aplicaciones ligadas a la presencia del Ayuntamiento en Internet y a los servicios online

En julio de 2006 se adjudicó a una empresa especializada la ejecución de dicho informe, para lo que se realizó una evaluación de las aplicaciones utilizadas en los ámbitos arriba mencionados.

1.1.6 Estudio sobre modos de vida en los hogares de Vitoria-Gasteiz

El estudio de modos de vida es un proyecto que anualmente realiza una encuesta general sobre los tipos de hogares y hábitos de la población residente en el municipio, que forma parte de un programa permanente de búsqueda, información y análisis más amplio. Su objetivo principal es el de suministrar datos que permitan el conocimiento y el seguimiento de las dinámicas sociales y espaciales de Vitoria-Gasteiz.

Es un proyecto que complementa otras fuentes de información y que ordena las necesidades de investigación para la gestión municipal. Sus datos, análisis y conclusiones pueden ser aprovechados como base fehaciente para el diseño de políticas públicas adecuadas y también como fuente de información para los científicos sociales e investigadores de distintos procesos urbanos: económicos, sociales, culturales

Además de producir datos estadísticos, será el punto de partida para el análisis monográfico de alguna de los aspectos que incorpora y están representados todos los hogares del municipio de tal manera que permite definir la dimensión de posibles universos de interés para la administración municipal.

El estudio publicado en 2006 se realizó mediante 1.060 entrevistas a hogares y 2.491 entrevistas a individuos residentes en el municipio de Vitoria-Gasteiz en 2005 y está disponible en la web municipal.

1.1.7 Creación de un espacio de recursos informáticos en la Intranet

Se ha creado un espacio en la Intranet destinado a albergar aquellos recursos informáticos que puedan facilitar a los empleados municipales la utilización de la infraestructura informática y de comunicaciones de que tienen a su disposición. En 2006 se incorporó a este espacio una sección de ayuda para el manejo de la utilidad de copias de seguridad y sucesivamente se irán incorporando otros recursos, como por ejemplo utilidades para configurar aspectos del correo electrónico como la contraseña, creación de mensajes automáticos en caso de de ausencia, etc.

El primer recurso que se ha incorporado a este espacio es el de las copias de seguridad. Ante la necesidad de realizar copias de seguridad de la información almacenada en los discos duros de los puestos de trabajo y tras analizar diferentes alternativas, se optó por una solución que permite al usuario de un ordenador conectado a la red municipal realizar copias de seguridad a su conveniencia de hasta 2GB de información (El equivalente a 3 CDs). Este tamaño se considera más que suficiente para la gran mayoría de los usuarios del Ayuntamiento, aunque en caso de necesidades especiales justificadas se podrá ampliar este límite. Las copias de seguridad son especialmente útiles cuando por motivos diversos como averías, robos, accidentes o simples descuidos es imposible el acceso a toda o parte de la información del disco duro del ordenador.



Gráfico 1 Barra de herramientas de la aplicación. Copia de seguridad.

Este sistema permite, por ejemplo, que si el disco duro está dañado y no se puede leer, el nuevo disco duro que se instale para sustituir al estropeado se pueda cargar con la última información de la que se realizó copia de seguridad. Cuando se desean recuperar ficheros, el programa permite al propio usuario que los recupere, previa petición de acceso al CAU. Una vez concedido el acceso el usuario elige qué ficheros recuperar de la última copia de seguridad realizada.

Cuando un usuario lanza la aplicación de copia de seguridad, se guarda una foto de la información actual del directorio de trabajo. Además, y para no sobrecargar los sistemas, tan sólo se consideran aquellos ficheros que se han modificado desde la última vez que se salvó. Por esta razón, aunque la primera vez que se realiza una copia de seguridad es necesario esperar más tiempo, sucesivas copias suelen ser significativamente más rápidas. En cualquier caso, y para evitar esperas innecesarias, el sistema permite que el usuario lance la copia de seguridad y no esté presente durante el proceso, ya que éste es totalmente autónomo, dando además la posibilidad de bloquear el ordenador durante el proceso de copia, así como de apagarlo automáticamente una vez finalizada.

El sistema consta de dos partes:

- Un conjunto de servidores HP Proliant con 3TB de capacidad de almacenamiento disponible y sistema operativo Linux
- Una aplicación bilingüe (Euskera y castellano) basada en software libre y que se denomina rsync (rsync.samba.org) que realiza copias de seguridad minimizando el volumen de información a salvar gracias a que, además de comprimir la información que envía al servidor, únicamente copia las partes de los ficheros que cambiaron desde la última copia de seguridad y no los ficheros completos (lo que aumentaría el tráfico en la red)

1.1.8 Auditoría interna de verificación del RD 994/1999 y normativa interna de seguridad de los datos de carácter personal

La ley orgánica 15/1999 de *Protección de Datos de Carácter Personal* tiene como objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar.

Es objetivo primordial de la normativa vigente en esta materia la protección del derecho fundamental de disposición y control sobre los datos personales que tiene cada individuo.

Esta protección de los datos personales debe ser permanente y no estar sometida a impulsos o motivaciones puntuales. En este sentido, las organizaciones y el entorno social, tecnológico y legislativo están sujetos a modificaciones que hacen necesario el control periódico de la efectiva adopción de las medidas de índole técnica, organizativa o legal dirigidas a garantizar estos derechos.

El *Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros que contengan datos de carácter personal (RD 994/1999)* establece la obligatoriedad de que el responsable del fichero verifique el cumplimiento de dicho Reglamento, así como de cuantos procedimientos e instrucciones estén vigentes en la organización en materia de protección de datos, que en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se concretan en el *documento de seguridad* de la institución.

Durante 2006, se ha realizado una auditoría interna de verificación del RD 994/1999 y de la normativa interna de seguridad de los datos de carácter personal que quedará a disposición de la Agencia Vasca de Protección de Datos (*Art. 17 RD 994/1999*).

Los objetivos de la auditoría de verificación fueron los siguientes:

- Analizar la adecuación de los sistemas de información e instalaciones de tratamiento al cumplimiento del Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, así como de los procedimientos e instrucciones
- Detectar las situaciones de no cumplimiento con la normativa y procedimientos internos (documento de seguridad)
- Proponer las actuaciones y medidas correctoras y complementarias adecuadas para garantizar el respeto a la protección de los datos personales gestionados por el Ayuntamiento

Para realizar la auditoría se analizó la normativa aplicable, la documentación interna existente así como los principales sistemas de información utilizados en el Ayuntamiento. Además, se realizaron reuniones individuales con responsables del desarrollo, mantenimiento y soporte de estos sistemas de información.

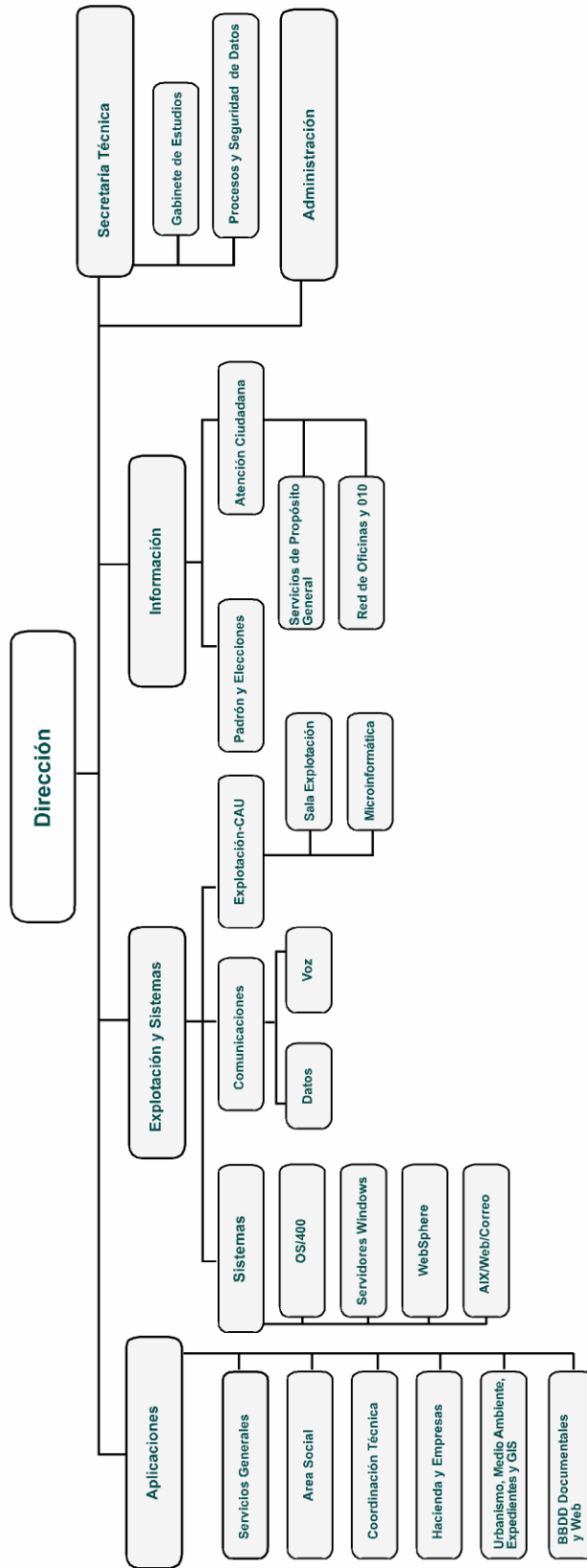
Como consecuencia de esta auditoría se han propuesto diversas acciones correctoras y complementarias, muchas de las cuales ya estaban completamente implantadas en el momento de redactar esta memoria, y que se resumimos brevemente a continuación:

- Revisión y actualización de las declaraciones de ficheros en la Agencia Vasca de Protección de Datos
- Actualización del documento de seguridad para incorporar tanto las nuevas declaraciones de ficheros como para mejorar las diversas normas y procedimientos
- Valoración de nuevas aplicaciones, modificación de las existentes así como securización de redes para incorporar las acciones identificadas durante la evaluación
- Actividades de concienciación y formación entre el personal municipal
- Revisión de las listas de usuarios con autorización de acceso a los diferentes ficheros con el objetivo de racionalizar el número de autorizaciones existentes

1.2 Presupuesto de gastos

Capítulo 1	Gastos de personal	3.900.960,75 €
Capítulo 2	Mantenimiento de equipos y software	726.429,35 €
	Soporte a Atención Ciudadana	842.179,68 €
	Soporte a la infraestructura del Departamento	1.108.622,25€
	<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	2.182.835,28 €
	<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	71.700,98 €
Capítulo 6	Inversión en infraestructura:	529.358,05 €
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adquisición de equipos telefónicos y centralitas, equipos informáticos y software de base 	
	Seguridad y e-Administración:	1.085.655,24 €
	<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	10.447.741,58 €

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	4	1	1	6
ADMINISTRACIÓN	9	0	0	9
SERVICIO DE INFORMACIÓN	19	2	28	49
SERVICIO DE EXPLOTACIÓN Y SISTEMAS	18	1	8	27
SERVICIO DE APLICACIONES	20	7	22	49
	72	11	59	142

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 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 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:**
 - 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:**
 - 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 en 2006

4.1 Administración

- Elaboración del presupuesto del departamento
- Elaboración y seguimiento de 71 expedientes de contratación
- Gestión de fianzas y devolución definitiva de 76 de ellas
- Pago de 685 facturas
- Resolución de consultas jurídicas
- Validación de 23.867 altas en terceros así como de 30.759 modificaciones, lo que supuso escanear unos 30.000 documentos
- Se han dado de alta 21 calles, 484 portales, 7.061 unidades, 741 edificios catastrales y 10.565 unidades catastrales lo que supuso escanear 10.000 documentos
- Se firmaron los siguientes convenios de colaboración:
 - Con la Fundación Europea para la Sociedad de la Información y la Administración Electrónica para la puesta en marcha del sistema de gestiones administrativas on line
 - Con los ayuntamientos de Terrassa, Santander, Bilbao y Cartagena para la cesión de la aplicación del préstamo de bicicletas
- Participación en cursos y congresos para la formación del personal sobre diversos temas, entre los que destacan LOPD, inteligencia emocional y contratación electrónica

4.2 Padrón y Elecciones

- Definición y ejecución del procedimiento de Declaración de Caducidad y Acuerdo de Baja de las inscripciones de padrón caducadas y no renovadas de los extranjeros no comunitarios sin autorización de residencia permanente
- Confección de las alegaciones a la propuesta oficial de Cifras de Población
- Ejecución de la sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, que repone las inscripciones de bajas realizadas en el local de Zapatería, 59-b
- Colaboración en la exposición de listas de candidatos a Jurado Popular que se sortea cada dos años
- Revisión y actualización de la relación de todos los municipios, países y consulados
- Se informó al Instituto Vasco de Estadística (Eustat) de los movimientos padronales anuales para la elaboración de estadísticas
- Se comunicó por carta a cada vecino del término municipal sus datos padronales, así como los datos de carácter personal que posee el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
- Se editó una nueva planimetría del término municipal, delimitando secciones, barrios y distritos
- Participación en la Semana GEMBA KAIZEN, con el objetivo de mejorar el proceso de escaneado de documentación de Padrón

- Revisión del seccionado del término municipal para crear nuevas secciones y aumentar el número de mesas electorales, como consecuencia del incremento de inscripciones en el Censo Electoral en las nuevas zonas de Salburua y Zabalzana
- Redefinición de las tareas de la Unidad de Padrón y reasignación de las funciones del equipo. Se continuó con la actualización de las normas de gestión del Padrón para las OAC y se definieron procedimientos para la mejora del soporte informático
- Control y seguimiento de las inscripciones masivas en viviendas prioritarias
- Seguimiento del protocolo de actuación para el control de fraude en las Ayudas de Emergencia Social (AES)
- Participación en cuatro sesiones del Consejo de Empadronamiento, quién informó favorablemente sobre la tramitación de 913 expedientes de Baja de Oficio
- Se facilitó la relación de habitantes semestralmente a las 62 Juntas Administrativas del término municipal, para la formación del Padrón Concejil
- Colaboración con el Gobierno Vasco y la Agencia Municipal de Renovación Urbana, a quienes se informa sobre domicilios y situaciones de adjudicatarios de viviendas de VPO
- Participación en cursos de formación

4.3 Atención Ciudadana

- Continua la apuesta por la identificación digital: las Oficinas de Atención Ciudadana emitieron 4.049 tarjetas electrónicas ciudadanas (TEC), frente a las 496 de 2005
- Incorporación de nuevos trámites y servicios en las OAC:
 - Tramitación y entrega del carné XTRAClub para jóvenes entre 12 y 17 años
 - Recogida a través del teléfono 010 del voto ciudadano en los concursos de carteles
- Se mejoraron los niveles de servicio, información y gestión de trámites de:
 - Preinscripción e inscripción en las actividades de los centros cívicos
 - Gestiones relativas al Padrón Municipal de Habitantes
 - Buzón Ciudadano. Además, se integró su gestión a través de la web, 010 y las OAC
 - Pago de recibos, donde se incorporan nuevas modalidades de pago
 - Plan de intervención en caso de nevadas, en colaboración con otros departamentos municipales. Se amplió el horario de atención telefónica 010 en caso de emergencia
 - Guía de trámites municipales: revisión de formularios, inclusión de enlaces a la normativa, actualización de la relación de subvenciones, propuesta de mejoras del formato del calendario del contribuyente, y revisión y corrección de múltiples datos de la web municipal: teléfonos útiles, datos de los departamentos...
- Encuesta a los ciudadanos para medir su satisfacción respecto a las OAC y el 010
- Inició del proyecto piloto del plan de Atención Integral Ciudadano en el Departamento Municipal de Hacienda y en la Unidad de Atención Ciudadana del Departamento

- Creación de la Unidad de Coordinación del Servicio de Información 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
- Se impartió un curso sobre la aplicación de Terceros al personal municipal de oficiales de control
- Se estableció un protocolo con el Departamento Municipal de Salud y Consumo (DEMSAC) para que las OAC tramiten reclamaciones de consumo y para publicar la información de este departamento en la web municipal

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
- Diagnóstico de situación en el departamento de GTyAC en materia de protección de datos, elaboración de informe de auditoría en el que se recogen prácticas consideradas de no cumplimiento y confección de lista de medidas correctoras
- 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
- Revisión y distribución del Decálogo de Protección de Datos Personales por los edificios municipales y publicación en la Intranet
- Nueva formación a empleados municipales en materia de protección de datos
- Elaboración y publicación en la Intranet de la Instrucción sobre utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
- 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 a:
 - La colocación textos de privacidad como firma de los envíos de correo electrónico
 - La modificación periódica de contraseñas en los accesos a los sistemas
 - El registro de accesos en los ficheros de nivel alto
 - La realización de las copias de seguridad en los puestos locales
- Publicación, en la Intranet, de modelos para facilitar la notificación de ficheros del Ayuntamiento que incluyen datos de carácter personal para modificaciones en las declaraciones de ficheros, creación de

nuevos ficheros, etc.

- 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
- 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
- Asistencia a los siguientes eventos:
 - Primer Congreso Internacional de Protección de Datos
 - IX jornadas sobre Tecnologías de la Información para la modernización de las Administraciones Públicas (TECNIMAP 2006)
 - Jornadas anuales de e-Administración 2006
- Participación en:
 - Jornadas Técnicas para la Administración Local de Bizkaia
 - Tertulia de Radio Vitoria dedicada a materia de Protección de Datos Personales
- Preparación de un artículo para la revista Computerworld: Las TIC en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
- Diseño del proceso de gestión que centralizará la tramitación todas las peticiones que reciba el departamento, así como el seguimiento de la implantación del proceso
- Recopilación y edición de la información para el informe anual de las actividades del departamento destinado al Alcalde
- Evaluación de la herramienta de gestión de procesos CASEWISE
- Inventario de las aplicaciones e infraestructura informática del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para facilitar un análisis de las necesidades de software libre
- Diseño del proceso a seguir para la realización de memorias del departamento
- Preparación de las especificaciones para un repositorio de documentación para el departamento

4.5 Estudios y Estadísticas

- Elaboración de Anuarios:
 - Publicación del Anuario 2005 en la web municipal y en imprenta
 - Elaboración del Anuario 2006 en colaboración con la empresa CYLSTAT
 - Publicación del Anuario 2006 en la web municipal
- Estudio sobre modos de vida de los hogares de Vitoria-Gasteiz 2006. Esta encuesta tiene por objeto recabar información sobre diferentes aspectos de los hogares y de los individuos que los componen:
 - Ejecución del trabajo de campo a través de la empresa Append

- Presentación de los resultados a los departamentos municipales y publicación en la web municipal
- Elaboración de un informe general de resultados y otro informe sobre la movilidad urbana a partir de la Encuesta
- Se desarrollaron mejoras en la plataforma CYLSTAT para la consulta de datos e incorporación de la cartografía de la ciudad y su distribución en barrios y distritos y secciones. CYLSTAT se utiliza para el almacenamiento, mantenimiento de series estadísticas del Gabinete de Estudios y para el diseño de informes y publicaciones del servicio
- Proyecto de actualización de la distribución del espacio municipal en barrios y adecuación de las diversas zonificaciones
 - Ejecución del proyecto con la colaboración de otros departamentos y la empresa LKS
 - Presentación y discusión de la propuesta de la empresa adjudicataria LKS con los representantes municipales
- Colaboración en proyectos de análisis de la gestión municipal:
 - Informe sobre ausencia al trabajo por motivo de incapacidad transitoria en el Ayuntamiento 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 2005/2006
 - Análisis de las personas atendidas en el programa de Educación de Calle en el curso 2005-2006
 - Estudio sobre la gestión de la edad en las empresas de Vitoria-Gasteiz
- Colaboración con diversos planes municipales: Plan Estratégico de Atención Integral al Ciudadano, Plan de movilidad sostenible, Plan municipal de lucha contra la violencia de género, Plan de acción positiva, Plan local de salud y Plan joven. Además de la colaboración con el Observatorio Local de Comercio, el Observatorio Vasco de la Inmigración, el Observatorio de Sostenibilidad y en la elaboración de estadísticas a demanda de otros departamentos, instituciones o asociaciones
- Asistencia a:
 - Seminario internacional de estadística del Eustat: Tratamiento de la no respuesta
 - II Jornadas Técnicas de la Fundación Kaleidos.red
 - II Jornadas sobre la modernización de la administración
 - I Congreso Internacional Comercio Urbano

4.6 Función informática

4.6.1 Explotación y Sistemas

- Contratación de tres quioscos para instalar en los edificios de mantenimiento, Policía Local y Bomberos, para facilitar el acceso a la funcionalidad **Mis gestiones** de la Intranet al personal

municipal sin conexión a la red municipal

- Retirada del sistema de producción del Centro de Proceso de Datos de Agirrelanda una impresora y una unidad para cintas de carrete que tenían un uso limitado
- Definición de las normas de instalación y uso para la integración de edificios municipales periféricos con la red de voz y datos central municipal, usando tecnologías ADSL y VPN. Se integraron:
 - Los polideportivos de Mendizorrotza y Landázuri, cementerios de Santa Isabel y San Cristóbal, Escuelas Infantiles y Pista de Hielo
 - Las empresas colaboradoras Geu Gasteiz e IDOM para el mantenimiento de contenidos, y a Deusto Sistemas y GFI para el desarrollo de aplicaciones
- Se preparó el modelo de conexión de los Centros Socioculturales de mayores de Txagorritxu y San Cristóbal para una próxima conexión a la red municipal
- Instalación de Puntos de Atención Ciudadana (PAC) con acceso libre a Internet en 14 edificios municipales: centros cívicos, Alcaldía y Oficina Municipal de Información Joven
- Adquisición, instalación y puesta en marcha del software para dibujo AutoCAD LT 2006, para arquitectos, técnicos y delineantes
- Modificación y automatización del procedimiento de seguimiento de las peticiones de los usuarios municipales
- Sustitución del gas halón del sistema de extinción de incendios en el Centro de Proceso de Datos de Agirrelanda según el Reglamento (CE) Nº 2037/2000 del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea de 29 de junio de 2000 sobre las sustancias que agotan la capa de ozono
- Implantación de una solución para proteger ante desastres ciertos puestos municipales, con opción de ampliarse a la totalidad de los que se encuentren en red. La solución permite salvar los ficheros que se encuentren bajo el directorio TRABAJO, pudiendo excluir de la protección tanto subdirectorios como extensiones de ficheros configurables por puesto. El usuario dispone de una aplicación que le permite parametrizar estos aspectos y otra para enviar los ficheros al servidor correspondiente
- Puesta en marcha nuevos servidores geográficos en Dato y Mateo Moraza y se pasó de la versión de Windows NT Server a la de Windows 2003 Server
- Migración a Windows XP, la versión más actual y segura del software base de los equipos de puesto, en todos los puestos de la red municipal de datos
- Se eligió Wordfast como herramienta de soporte a traducciones de Euskera
- Instalación en todos los puestos de la red municipal de datos de lectores, software de Izenpe y teclados con lector de tarjeta, para posibilitar el uso de la Tarjeta Electrónica Ciudadana (TEC)
- Traslado de equipamiento del centro Ignacio Ellacuría para el personal cedido del antiguo colegio Pedro Anitua y dotación de nuevo a Ellacuría
- Migración de Windows NT Server a 2003 Server, después de realizar el estudio de necesidades para los servidores geográficos Windows
- Adquisición y puesta en marcha en fase de pruebas de la nueva aplicación de acceso a Internet en las bibliotecas municipales que requiere la utilización de la TEC
- Estudio de la renovación del correo electrónico corporativo para tener en cuenta la agenda corporativa, trabajo en grupo, gestión de la movilidad y la compartición de ficheros. Se analizaron

varias soluciones pero se descartaron unas por falta de robustez y otras por el aspecto económico

- Migración de los Sistemas Operativos de los servidores centrales a AIX 5.3
- Actualización de las licencias de CITRIX, para accesos remotos a aplicaciones
- Inicio de la puesta en marcha el Directorio Activo de Microsoft, para un control de seguridad más centralizado
- Evaluación inicial de la viabilidad para la puesta en marcha o migración de las aplicaciones del Ayuntamiento a software libre
- Estudio de gestión de identidades y Smart Card Logon para su puesta en marcha una vez instalado en todos los puestos de la red municipal el lector de tarjeta de chip, la conexión de forma segura a través de la tarjeta Izenpe en los puestos
- Instalación de la nueva versión de la base de datos documental BASIS 10 en los servidores centrales
- Dotación de aplicaciones ofimáticas a las bibliotecas municipales, así como del servicio de Internet para el ciudadano, con la solución de la empresa I-Card
- Estudios para proporcionar:
 - Acceso seguro a servicios de la Intranet desde Internet para trabajadores y trabajadoras municipales
 - Mayor seguridad los accesos desde los puestos y edificios que se están integrando en la red municipal de datos a través de líneas ADSL
 - Servicios de alta disponibilidad desde el entorno del servidor de aplicaciones web, con la empresa Open Norte, agente de IBM
 - Acceso a Internet de forma inalámbrica
- Puesta en marcha del cambio de contraseña cada tres meses para los equipos integrados en la red de datos que solamente disponen de Windows, como en el resto de los puestos de la red
- Securitización de la red del Centro de Proceso de Datos aprovechando la instalación de conmutadores Firewall
- Reorganización de las tiradas de fibra óptica en el Casco Viejo y recableado de edificios que tenían cableados antiguos
- Reorganización de los armarios de cableado del edificio de Fray Zacarías. A medida que se realizan nuevas instalaciones de cableado en los edificios municipales, y debido a la gran cantidad de movimientos de los puestos municipales, se hace necesaria esta reorganización
- Creación de un tendido redundante a través de la red ATM de datos para disponer de servicio de voz municipal en casos de desastre, aprovechando las tiradas de fibra óptica que existen en la ciudad para la interconexión de centralitas municipales de voz
- Implantación de un nuevo sistema de gestión de telefonía Ibercom, debido a la necesidad de ampliaciones del número de teléfonos
- Cableados por diferentes edificios municipales: CETIC, Ignacio Ellacuría, Palacio de Congresos Europa y Centro Cívico El Pilar, motivados por la ampliación de servicios. También se cableó el edificio nuevo del Polideportivo San Andrés

- Se estudiaron diversas mejoras en las comunicaciones. Se compararon las alternativas Tetra/Poc Movistar para el servicio de Policía y se realizó una auditoría de comunicaciones con la empresa Ericstel
- Maquetación del acceso desde las bibliotecas municipales a Internet de forma segura, es decir registrando los logs de acceso y empleando la tarjeta electrónica ciudadana (TEC) de Izenpe
- Se proporcionó a los serenos una conexión a ciertos servicios del 010 a través de ADSL
- Ampliación del ancho de banda de la conexión central a Internet de 2 a 8 MB y cambio del equipo que se emplea para fraccionarla entre los distintos servicios (Seguridad Social, Función Pública, aplicaciones en línea con el Gobierno Vasco) y protocolos (correo electrónico, páginas web)
- Se realizó un estudio de mercado para el montaje y puesta en marcha de la videoconferencia en el Palacio de Congresos Europa y se contrató un nuevo equipamiento
- Se estudió el cambio de la aplicación de control de presencia y los relojes de fichar
- Se estudió la nueva aplicación de control de accesos a zonas deportivas así como los tornos y las necesidades para la instalación de los tendidos de fibra óptica necesarios para este servicio
- Adquisición de un nuevo conmutador Firewall para Dato y se puso en marcha el del Centro de Proceso de Datos de Agirrelanda
- Inicio de la contratación de una grabadora de llamadas para Función Pública
- Contratación y puesta en marcha el equipamiento para el nuevo puesto de diseño de la máquina del café en Función Pública

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:
 - Desarrollo de la nueva web municipal para su puesta en marcha en 2007
 - Definición de contenidos y desarrollo del nuevo buzón ciudadano para su puesta en marcha en 2007
 - Análisis y desarrollo de la aplicación para realizar encuestas seguras a través de la web municipal utilizando la Tarjeta Electrónica Ciudadana
 - Creación de las secciones [Compartir coche](#), de la [Banda Municipal de Música](#) y de una sección de noticias en los espacios [Teatro](#) y Empleo y formación. Publicación de material didáctico en la sección Programas Educativos
 - Actualización de la sección de [Juventud](#) y creación de otras dos nuevas para el programa [XTRAClub](#) y para el [Rincón del Viajero](#)
 - Incorporación del servicio de información de expedientes de fraccionamientos
 - Inclusión de una base de datos de buenas prácticas para mejorar la situación de la mujer en el empleo y del apartado de [Empresas](#)
 - Creación de los apartados: [Síndico](#) (defensor vecinal), Plan de Movilidad (que incluye un foro de participación ciudadana), [Espacio Ciudad](#). Creación de las web de apoyo al congreso internacional

- de comercio Urbano [Urban Commerce](#) y a [Festiart](#) (II Festival de Arte Urbano de Vitoria-Gasteiz)
- Acceso al Plan de Salud municipal, publicación del [Archivo de la Junta de Hijosdalgo de Elorriaga](#), Recortes de Prensa y del Plan de intervención en caso de nevadas
 - Se aumentó la seguridad de las operaciones con tarjeta, se adaptó el pago electrónico para leer códigos de barras de recibos y se tomaron medidas para prevenir ataques externos
 - En la Intranet municipal:
 - Creación de un nuevo escritorio, y nuevos apartados para: recursos informáticos, Consulta del Censo Electoral para elecciones sindicales, Gestión de expedientes del Ararteko, Administración Municipal, Euskera y para gestión de comunicados generales
 - Se proporcionó acceso seguro con certificados de Izenpe a la Intranet desde Internet
 - Se amplió la funcionalidad de los foros de discusión
 - Desarrollo de la aplicación para permitir la descarga de información turística en agendas y teléfonos móviles vía bluetooth
 - Se posibilitó el traspaso de información de la aplicación de Comisiones y Pleno, Ordenes del Día y Actas, a la página web municipal y se incluyó la gestión de los Consejos Sectoriales y Consejos Territoriales
 - Desarrollo de la nueva página web para el [Centro de Estudios Ambientales](#) (CEA)
 - Creación de una utilidad para mostrar tanto el resultado del sorteo como el estado de las inscripciones de las actividades de centros cívicos e instalaciones deportivas
 - Actualización de a aplicación de autoliquidación de vehículos para que la usen las gestorías
 - En la aplicación de Gestión Integral de Personal:
 - Se facilitó acceso a las listas de contratación desde la web, a que los usuarios simulen situaciones de contratación y a datos históricos. Además se mejoró la comunicación con la Seguridad Social
 - Incorporación de las monografías de las plazas y definición de las incompatibilidades de minusvalías. Puesta en marcha del control de presencia para su uso con tarjeta Izenpe
 - En la de Gestión de Padrón:
 - Actualización del intercambio de información con el Eustat y con el Instituto Nacional de Estadística (INE) para extranjeros no comunitarios sin autorización de residencia permanente. Automatización del proceso para comprobar períodos padronales de las solicitudes de acceso al sorteo de VPO
 - Desarrollo de la revisión padronal de 2006
 - Mejora de la accesibilidad para obtener el volante de Padrón en la web municipal y automatización de la finalización de las bajas de oficio
 - Adaptación al pago electrónico de la aplicación de Programa vacacional y creación de un catálogo en COGNOS para la explotación de los datos estadísticos
 - Creación de un catálogo en COGNOS para la de Atención ciudadana
 - Automatización de los pasos internos para la publicación automática en la aplicación de Gestión de

anuncios

- Se plantearon alternativas a la situación actual en la de Correspondencia
- Se realizó el seguimiento y control del inicio del Registro telemático
- Aplicación de Territorio:
 - Creación de una utilidad en la web municipal para descargar datos como el callejero y el tramero en distintos formatos en la de Territorio.
 - Se posibilitó a la empresa IDOM la actualización on line del territorio catastral. Además, se generaron históricos anuales de datos fiscales y se automatizaron los procesos de contraste y cotejo del territorio con la base de datos del INE
 - Actualización del callejero de Internet de acuerdo a los mapas en papel de la empresa Geograma e incorporación de nuevas funcionalidades, como un zoom de seis estadios
- Se realizó el pliego de condiciones técnicas para la contratación de una aplicación de gestión y comenzó la integración del sistema en el sistema informático corporativo para la Policía Local
- En la aplicación de Obras mayores se realizaron listados estadísticos y plantillas para las licencias de obras y se transfirieron a la Diputación Foral de Álava datos del Impuesto de Construcciones y Obras (ICIO). Actualización del proceso del ICIO y automatización de la finalización de expedientes. Además, se relacionaron los expedientes de obras mayores y menores
- Transferencia de datos del ICIO a la Diputación Foral en la aplicación de Obras menores. Se añadió nueva funcionalidad para el servicio de Edificaciones para la gestión de las licencias, se transfirieron expedientes al Archivo y se finalizó la aplicación
- Adecuación de la aplicación de Disciplina Urbanística a la Ley de Suelo de 2 de septiembre
- Se realizó la fase de análisis para desarrollar una aplicación de gestión de vados y evaluación del núcleo Java que da servicio a las aplicaciones de expedientes para incorporar un interfaz web
- En la aplicación de Contrataciones: inclusión de la gestión de la tasa de vertedero, integración de la información para la gestión del libro de contrataciones y se posibilitaron transferencias en formato XML a la Junta Consultiva de Contratación,
- Incorporación del tratamiento para los recursos contencioso-administrativos en la de Reclamación patrimonial
- Análisis de la información gestionada por la oficina para su integración en un repositorio común en la aplicación de Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)
- Inicio del análisis de la gestión de los expedientes de condiciones higiénico-sanitarias y de reagrupamiento familiar
- Se cargó información de los establecimientos del Impuesto de Actividades Económicas (IAE) y se automatizó la exportación de información para facilitar las inspecciones en la aplicación de Denuncias de condiciones higiénico-sanitarias
- Tratamiento de las últimas fotos de locales procedentes del trabajo de campo y se proporcionaron medios técnicos adicionales para la actualización de la información para la de Polígonos industriales
- Envío de información geográfica al Servicio de Movilidad y transporte, a Padrón, al Plan de Movilidad, al INE, a IDOM y a las empresas LKS y Geotech para trabajos de zonificación de barrios

- Establecimiento de la relación entre los expedientes de licencias clasificadas y los de obras menores y modificación de la base de datos industrial para integrarla con la de Polígonos industriales
- 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
- Revisión de las herramientas estadísticas (COGNOS) para los sorteos de los Centros Cívicos. También se mejoró la aplicación para facilitar la gestión administrativa de las actividades, se incorporó la Inscripción Directa desde la web municipal y se planificó el Sorteo de 2006
- Facturación anual de abonados a instalaciones deportivas y colaboración en la auditoría para establecer controles de acceso a las instalaciones deportivas
- En GESIS de Intervención social:
 - Incorporación de los baremos vigentes para Residencias y Servicio de Atención Diurna. Renovación de los certificados de ayudas económicas y desarrollo del envío al Gobierno Vasco de datos de personas y ayudas económicas en formato XML
 - Análisis de la nueva Gestión de Recursos, de la facturación de los recursos de tercera edad y de los nuevos procedimientos para los servicios de ayuda. Incorporación de los datos de la gestión de Renta Básica en los catálogos de Estadísticas, desarrollo de la nueva Gestión de Recursos y adaptación de las intervenciones profesionales puntuales y continuas, los convenios y la seguridad de acceso a datos
 - Se facilitó la petición de datos sobre posesiones de los solicitantes de ayudas sociales al Colegio de Registradores, se incorporó la gestión de carnés de Intervención Social con el sistema común de MAE y desarrollo de la tramitación de expedientes para recursos de tercera edad
 - Mejora de la gestión de los carnés de Intervención Social, implantación de la nueva Gestión de Recursos y mejora de la gestión de los recursos del servicio de ayudas a domicilio. Desarrollo de la facturación de los recursos de tercera edad y de la gestión para las Ayudas de Emergencia Social (AES) y Rentas Básicas municipales
- Mejora de todos los módulos de la aplicación y desarrollo de una nueva gestión de servicios en la aplicación EKI, de Promoción Económica y Empleo
- Se adaptó el cobro de la reserva de plaza al uso de órdenes de ingreso en escuelas infantiles, se colaboró en la conexión por VPN (Red privada virtual) y se proporcionó a la dirección acceso a funciones informáticas
- Implantación en MAE del carné XTRAClub y modificación para permitir cualquier tipo de carné
- Incorporación de la gestión de recibos fraccionados en Java en la Gestión de Ingresos. Desarrollo de un sistema Datawarehouse para las bases de datos de Territorio y Terceros
- Ampliación de la funcionalidad y mejora del rendimiento de la aplicación de Préstamo de Bicicletas. Se proporcionó asistencia a diversos Ayuntamientos españoles (Bilbao, Tarrasa, Cartagena y Santander) que solicitaron la aplicación
- Desarrollo de la aplicación Gestión de Peticiones al Centro de Atención a Usuarios (CAU)
- Desarrollo de una utilidad para realizar copias de seguridad de los puestos y creación de nuevas aplicaciones en Access

- Mejora del sistema anti spam y coordinación de la auditoría de seguridad realizada por la empresa S21Sec
- Actualización de los expedientes de transmisión de bienes inmuebles aplicando la nueva normativa de plazos para el cálculo de recargo de intereses fuera de plazo. Además, se contemplaron nuevos tipos de transmisión y se modificó el cálculo del porcentaje real que se adquiere
- Modificación del proceso de obtención de bonificaciones subjetivas y el programa de rentas de terceros para el cálculo del IBI. Ampliación de los ingresos que el sistema de ingresos contempla con: comidas de educadores infantiles, autorizaciones e informes de Policía Local y reservas de Policía
- Actualización de la gestión de cobros, ampliando la funcionalidad para las oficinas de atención ciudadana y añadiendo nuevas consultas. Introducción de la gestión de empresas participantes en otras empresas dentro de la gestión del IAE
- Avance en la automatización del embargo, y actualización de la aplicación de sanciones de tráfico para introducir denuncias voluntarias, ofrecer listados estadísticos...
- Análisis de futuras funcionalidades para la aplicación de sanciones de tráfico, como la generación de denuncias automáticas para las sanciones telemáticas y la detracción de puntos. También análisis de la creación de un nuevo módulo de garantías en la aplicación del Sistema de Ingresos Si2
- Estudio sobre la adaptación del cobro en ventanilla utilizando máquinas recicladoras de billetes. Ampliación de la funcionalidad relacionada con las familias numerosas para automatizar las bonificaciones en los impuestos de IBI, vehículos y basuras...
- Inclusión de nuevas funcionalidades en la autoliquidación de vehículos: alta en el censo de vehículos de tracción mecánica, generación del primer recibo...
- Modificación de la aplicación Si2 ante el cambio normativo en relación al recurso cameral permanente (canon para la Cámara de Comercio que se obtiene del IAE)

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 2006, 107 empresas fueron proveedoras de suministros y servicios de GTyAC, lo que supuso al Departamento un gasto de 6.944.434,43 euros. El 46,72% de estas empresas facturaron entre 6.000 € y 15.000€, sobrepasando esta cifra el 31,77%. 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, T-Systems, Gupost S.A. Publicidad Directa, Telefónica Móviles, Bilbomática e Ibermática.

En cuanto a la ejecución del presupuesto, que como ya se ha adelantado en el capítulo 1.2 ascendió a 10.102.731,84 euros en 2006, lo más relevante son los 22 expedientes de suministros y los 49 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:

- Adquisición de un sistema de gestión policial
- Mantenimiento del sistema de ingresos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
- Mantenimiento de sistema de soporte de expedientes de Urbanismo y Medio Ambiente
- Mantenimiento de los sistemas de información que dan soporte a los servicios del área social.
- Mantenimiento de la web municipal y sistemas que dan soporte a los servicios de e-administración del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Si nos fijamos en los concursos de adjudicación de 2006, destacan por su importancia:

- Adjudicación en octubre del concurso para el desarrollo e implantación de un sistema de gestión para la policía local
- Adjudicación en diciembre de la contratación de 2 técnicos de comunicaciones y seguridad para la realización de mantenimiento y desarrollo de nuevas funciones en el entorno de microinformática
- Adjudicación en diciembre del concurso para el desarrollo de la infraestructura tecnológica para facilitar la interoperabilidad entre administraciones a través de las librerías de intercambio de información del Ministerios de Administraciones Públicas
- Adjudicación en diciembre del contrato para mejorar la accesibilidad de la web municipal
- Adjudicación en agosto del contrato para la adquisición de software para la traducción de aplicaciones
- Adjudicación en julio del concurso de homologación de empresas de servicios informáticos, que posibilita la contratación de soporte para realizar proyectos 3D. Las empresas homologadas fueron: Deusto Sistemas S.A., Tao gedas, MAPIÓNKA GEOREFERENCIAS S.L., soluziona, Massive Arts y EUVE

5.2 Padrón y elecciones

La cifra de padrón que se obtuvo a fecha 1 de enero de 2006, situó en 229.080 el número de habitantes de la capital alavesa. Este mismo dato a fecha 1 de enero de 2007, fue de 230.585 habitantes empadronados.

En cuanto a los movimientos del Padrón municipal, en 2006:

- Se produjeron 10.167 altas, 9.032 bajas y se registraron 17.452 cambios de domicilio
- Se produjeron 110 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
- Se iniciaron 2.890 expedientes de bajas de oficio. Finalizaron 857 expedientes con baja por inscripción indebida y 943 por otras causas como baja a otro municipio, cambio de domicilio...

Se emitieron 1.576 certificados de padrón (de investigación de archivo). Además, se emitieron 142.496 volantes de padrón, de los que 10.245 se descargaron directamente de la Web municipal.

Asimismo, se procedió a comunicar a los vecinos del Territorio Municipal sus respectivos datos de empadronamiento. Para ello se enviaron 90.000 cartas a las diferentes unidades familiares y 300 a colectivos.

Además, se dictaron 1.181 resoluciones de Baja por inscripciones caducadas y no renovadas de los extranjeros no comunitarios sin autorización de residencia permanente.

5.3 Servicios de propósito general

Dentro de los servicios de propósito general, lo más relevante de 2006 fue el aumento de la correspondencia, como consecuencia de los buzoneos cada vez más frecuentes en los servicios y departamentos municipales. Se pasó de 1.316.861 envíos en 2005 a 2.049.162 en 2006. Este aumento se reflejó en la cuantía económica que se situó en 1.449.592 € en 2006 frente a los 1.236.311 € del año anterior, lo que supuso un incremento neto de 231.281 €. 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.

Registro General	2005	2006	Δ%2006
Entradas Externas	144.740	150.186	3,76%
Entradas Internas	1.815	2.072	14,16%
Total entradas	146.555	152.258	3,89%
Salidas Externas	92.934	89.184	-4,04%
Salidas Internas	6.203	6.651	7,22%
Total salidas	99.137	95.835	-3,33%
Total registro general	245.692	248.093	0,98%

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

A diferencia de lo ocurrido en 2005, el número de publicaciones disminuyó ligeramente. En total, se publicaron 1.578 anuncios en el BOTHA, 92 menos que en 2005. Sin embargo, si nos fijamos en el importe, el gasto de los anuncios en el BOTHA siguió creciendo hasta los 90.000 € en 2006, lo que supuso un incremento cercano al 29% respecto a 2005. Este incremento se debió a que durante el 2006 se publicaron más anuncios urgentes, y puntualmente anuncios de gran extensión. A esta cantidad habría que añadir los 7.214 € gastados en publicaciones en el BOE.

Por otra parte, esta disminución en el número de publicaciones suele ir acompañado de una disminución proporcional de las exposiciones en el Tablón de anuncios, en el que se incluyeron 5.544 anuncios tanto municipales como extramunicipales, el 6% menos que en 2005.

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 un aumento de los contratos: de 497 contratos en 2005 se pasó a 1145 en 2006.

5.4 Atención ciudadana

En 2006 se superó la barrera del millón y medio de atenciones producidas a través de los tres canales (Oficinas de Atención Ciudadana, 010 y Web municipal). Esta cifra supuso un aumento cercano al medio millón de consultas respecto de 2005, es decir, el 40% más.

Las consultas atendidas a través de la web aumentaron en un 64,6% en 2006, lo que unido al aumento del 50% 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 crecieron también significativamente, así como las realizadas a través del 010 que crecieron aunque en menor medida.

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 3.700 en 2006 y se situaron en 21.406

	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
Incremento	64,6%	17,47%	11,40%	21,16%	40,01%

Tabla 3. Atenciones recibidas en 2005 y 2006.

El Buzón Ciudadano dio respuesta al 80% de las quejas presentadas, 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 2006 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 474.615 solicitudes ciudadanas, repartidas según se refleja en el gráfico siguiente. Destaca que el 28% de las atenciones se registraron en la oficina de Plaza España.

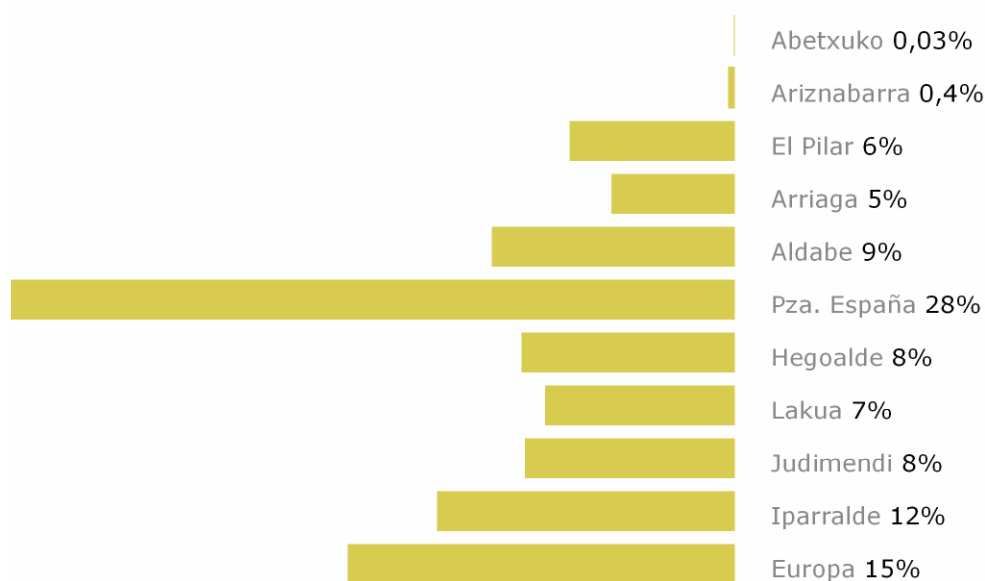


Gráfico 3 Porcentaje de atenciones por oficina. Las de Abetxuko y Ariznabarra se abrieron en octubre 2006.

En cuanto a las consultas atendidas por persona y oficina, la media de atención en las OAC fue de 21.573 por persona al año, lo que significa que se atendió a una media de 14 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	5.635	4.550	2.803	2.552	3.153	9.762	4.115	1.410	1.059	0	0	35.039
Febrero	5.754	4.812	3.060	3.169	3.448	9.859	4.033	1.917	1.515	0	0	37.567
Marzo	7.512	5.908	3.535	3.104	4.257	11.984	4.805	1.849	1.862	0	0	44.816
Abril	6.232	5.771	3.580	3.574	4.343	10.282	4.736	1.980	2.111	0	0	42.609
Mayo	7.552	6.197	3.994	4.168	4.529	13.492	4.431	2.673	3.319	0	0	50.355
Junio	8.166	7.086	4.700	5.077	4.291	12.930	4.784	3.705	4.096	0	0	54.835
Julio	6.446	4.873	3.466	3.344	2.823	10.560	3.441	2.024	3.525	0	0	40.502
Agosto	5.510	0	0	0	0	11.643	0	0	0	0	0	17.153
Septiembre	6.645	5.399	3.787	3.699	2.795	12.852	4.322	2.706	4.514	0	0	46.719
Octubre	4.776	4.336	3.463	2.443	2.704	11.618	3.678	1.853	3.358	631	79	38.939
Noviembre	4.268	4.059	3.777	2.155	3.704	10.739	3.517	1.503	3.003	590	49	37.364
Diciembre	3.056	2.506	2.630	1.770	3.216	8.418	3.145	1.201	2.304	442	29	28.717

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

Si nos centramos en las consultas realizadas en las OAC 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 padronal, LOPD, tarjeta de identificación digital...

El Departamento de Hacienda, Patrimonio y Presupuestos recogieron el 14% de las peticiones, relativas a información tributaria, domiciliaciones, aplazamientos y fraccionamientos, ingresos indebidos, recibos, recursos, contrataciones, certificados, indemnizaciones, campaña de hechos impositivos, finanzas y avales, y multas.

El 12% 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 3% 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 3% 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 8% de las solicitudes afectaron a diferentes empresas municipales.

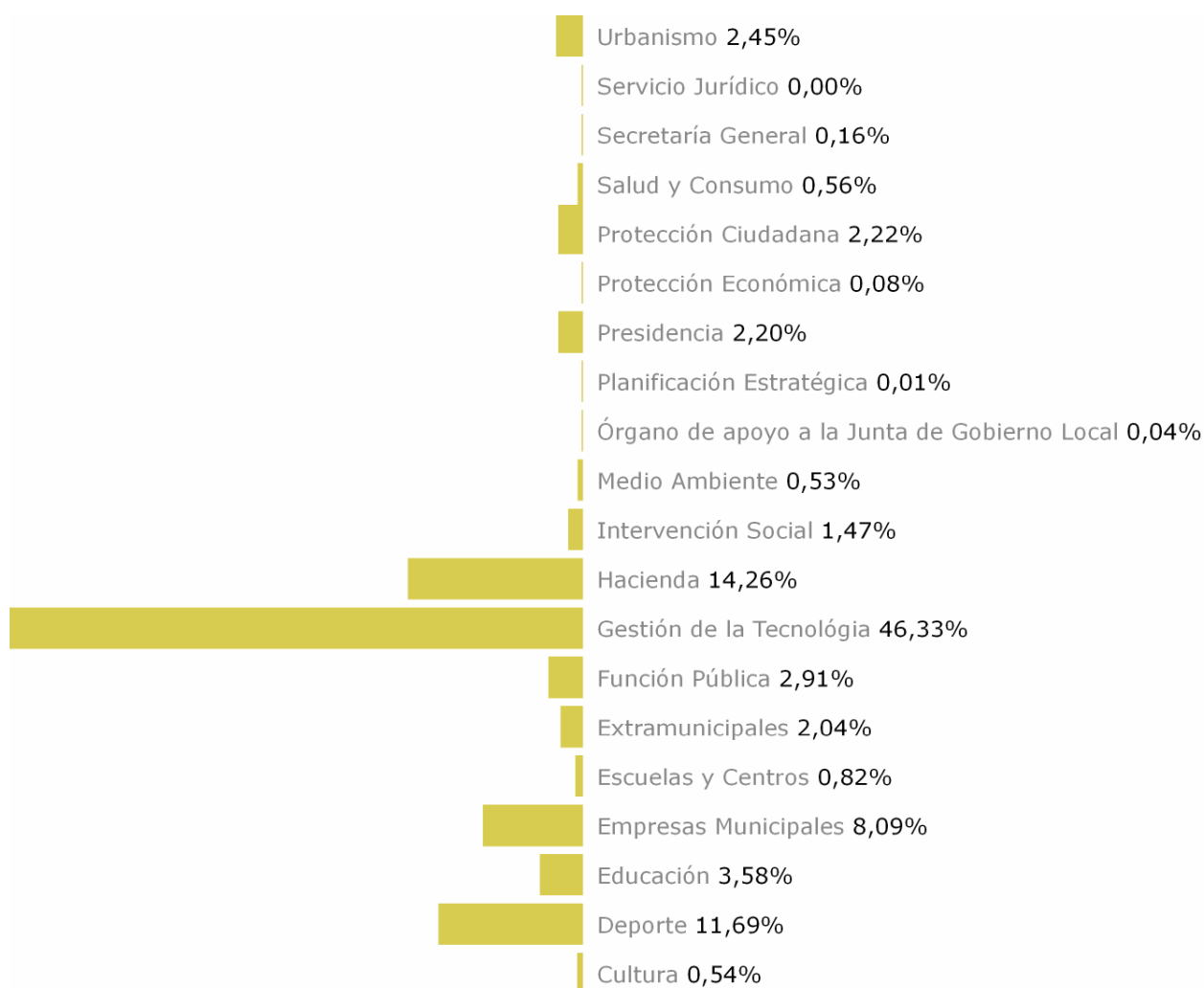


Gráfico 4. Consultas por temas realizadas en las OAC.

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 2005, concentró el 75% de las visitas. Palacio Europa y Plaza España fueron los centros de mayor tránsito.

	Europa	Ipparraide	Judimendi	Lakua	Hegoalde	Pza. España	Aldabe	Arriaga	El Pilar	Ariznabarra	Abetxuko	Total
8,30h-9,30h	31	47	90	15	48	10.782	53	23	25	0	0	11.114
9,30h-10,30h	10.473	8.540	4.873	5.104	4.505	21.284	6.164	3.288	3.845	177	0	68.253
10,30h-	13.799	9.784	6.189	5.457	5.746	28.178	8.042	3.770	4.758	257	0	85.980
11,30h-	15.157	10.602	6.521	6.182	6.717	30.356	8.600	4.093	5.076	292	48	93.644
12,30h-14h	15.373	9.676	7.241	5.288	9.855	30.818	9.433	3.594	6.497	279	62	98.116
14h-16h	203	88	77	47	58	628	58	22	74	2	0	1.257
16h-17h	1.915	2.227	1.543	1.489	1.291	2.082	1.632	1.174	1.026	51	8	14.438
17h-18h	4.986	5.420	4.098	3.853	3.159	3.927	3.877	2.545	2.900	135	29	34.929
18h-19h	5.956	6.429	5.147	5.164	4.708	4.408	4.719	2.967	3.875	306	8	43.687
19h-20h	3.659	2.684	3.016	2.456	3.176	1.527	2.429	1.345	2.590	164	2	23.048
otros	0	0	0	0	0	149	0	0	0	0	0	149
	71.552	55.497	38.795	35.055	39.263	134.139	45.007	22.821	30.666	1.663	157	474.615

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 192.799 en 2006, mientras que el número de consultas ascendió a 197.861. Esta cifra no coincide debido a que el usuario puede realizar varias preguntas en una misma llamada. Destaca el ascenso del 8,5% respecto a 2005, año en el que se atendieron 15.186 llamadas menos.

	Llamadas atendidas 2005	Llamadas atendidas 2006
Enero	18.545	13.908
Febrero	14.270	11.163
Marzo	13.482	13.787
Abril	13.346	9.743
Mayo	17.820	15.567
Junio	16.549	20.348
Julio	13.617	17.881
Agosto	10.526	12.128
Septiembre	18.417	22.779
Octubre	12.412	18.189
Noviembre	13.805	19.228
Diciembre	14.824	18.078
Total	177.613	192.799

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 400.000 nuevas sesiones realizadas en 2006. De hecho, con más de 972.000 sesiones, la Web canalizó más de la mitad de las consultas realizadas por los ciudadanos, concretamente, el 58,54% del total, que en 2006 ascendió a 1.661.576. En el siguiente gráfico se reflejan las áreas temáticas más recurrentes en las consultas del ciudadano.

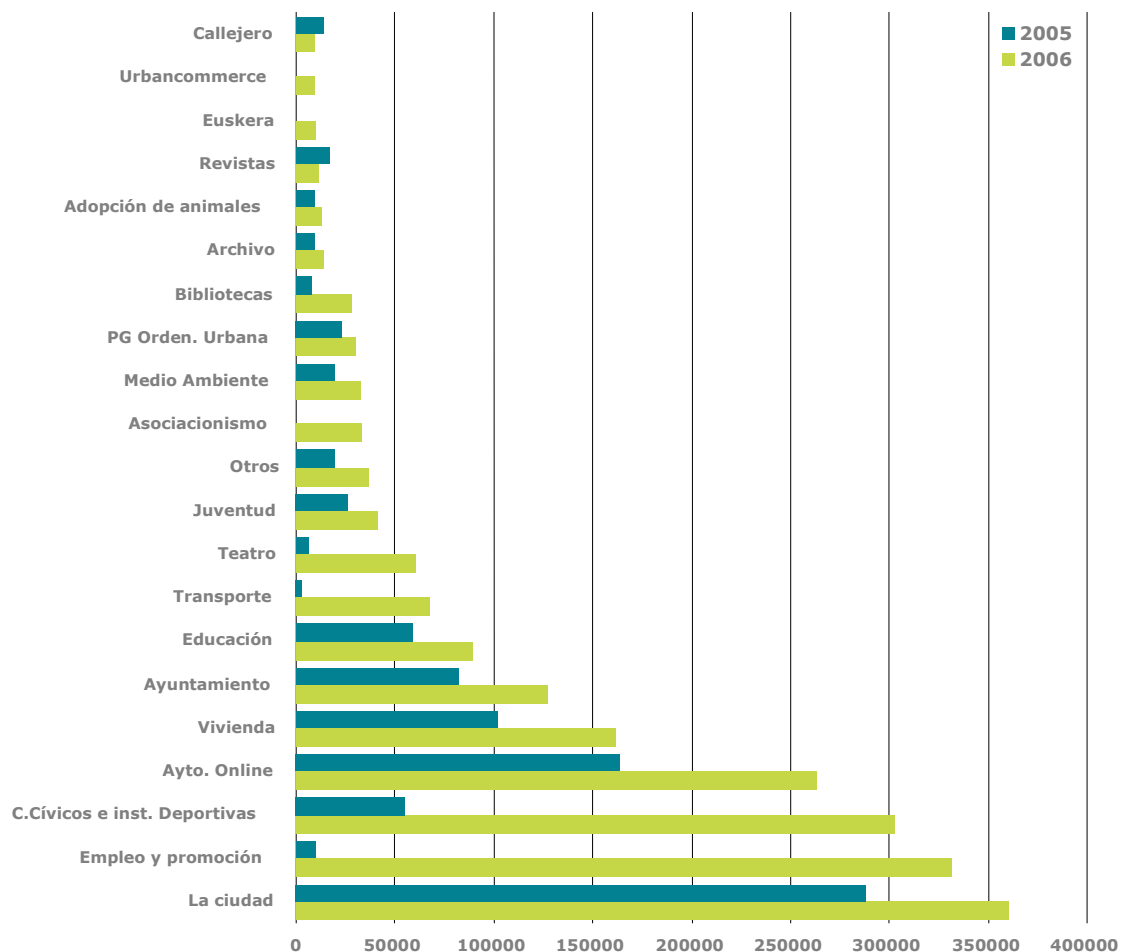


Gráfico 5. Consultas por temas a través de la Web www.vitoria-gasteiz.org

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 2006 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 clics de ratón. En 2006 se mostraron 11,5 páginas por sesión, frente a las 16 de 2005, y se descargaron cerca de 472.000 documentos.

	Sesiones	Páginas por sesión	Páginas mostradas	Documentos descargados
2005	591.029	16	9.630.926	378.433
2006	972.756	11,5	11.306.490	471.155

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

Pero esta faceta informadora no impidió el considerable crecimiento del aspecto tramitador en 2006, año en el que aumentó en un 54%. 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.

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.

	Trámite	2004	2005	2006
Buzón Ciudadano		923	2.200	4.705
Volantes de padrón		4.152	8.056	10.245
Consulta censo electoral		-	-	-
Inscripciones Oferta Pública de Empleo		-	-	-
Pago electrónico de recibos		1.788	5.410	9.460
Justificantes de pago de recibos y multas		-	4.084	9.329
Copias de Recibos		-	135	493
Listados de recibos por año		-	11	31
Certificados de alta en impuestos		-	143	406
Acceso, modificación y simulación de situaciones en las listas de contratación		-	-	3.250
Compra de entradas del Teatro Principal		6.361	14.849	22.655
<u>Actividades de los centros cívicos e instalaciones deportivas municipales</u>				
Inscripción al sorteo			10.686	11.547
Inscripción a las actividades			7.171	10.346
Consultas de inscripciones				
Descarga de pliegos de licitaciones y contratos		3.770	6.064	7.981
Descarga de formularios		3.278	3.059	4.940
Sesiones WIFI				
Mensajes en los foros				
Trámites totales realizados a través de la Web		20.272	61.868	95.388
% Incremento anual		-	205%	54%

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 2006 se entregaron 3013 tarjetas, que junto a las 496 del año 2005 hacen que el total de tarjetas en circulación, emitidas a través del Ayuntamiento, asciendan a 3509.

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, 2778, se mantuvo en los niveles del año anterior, sin apenas variación.

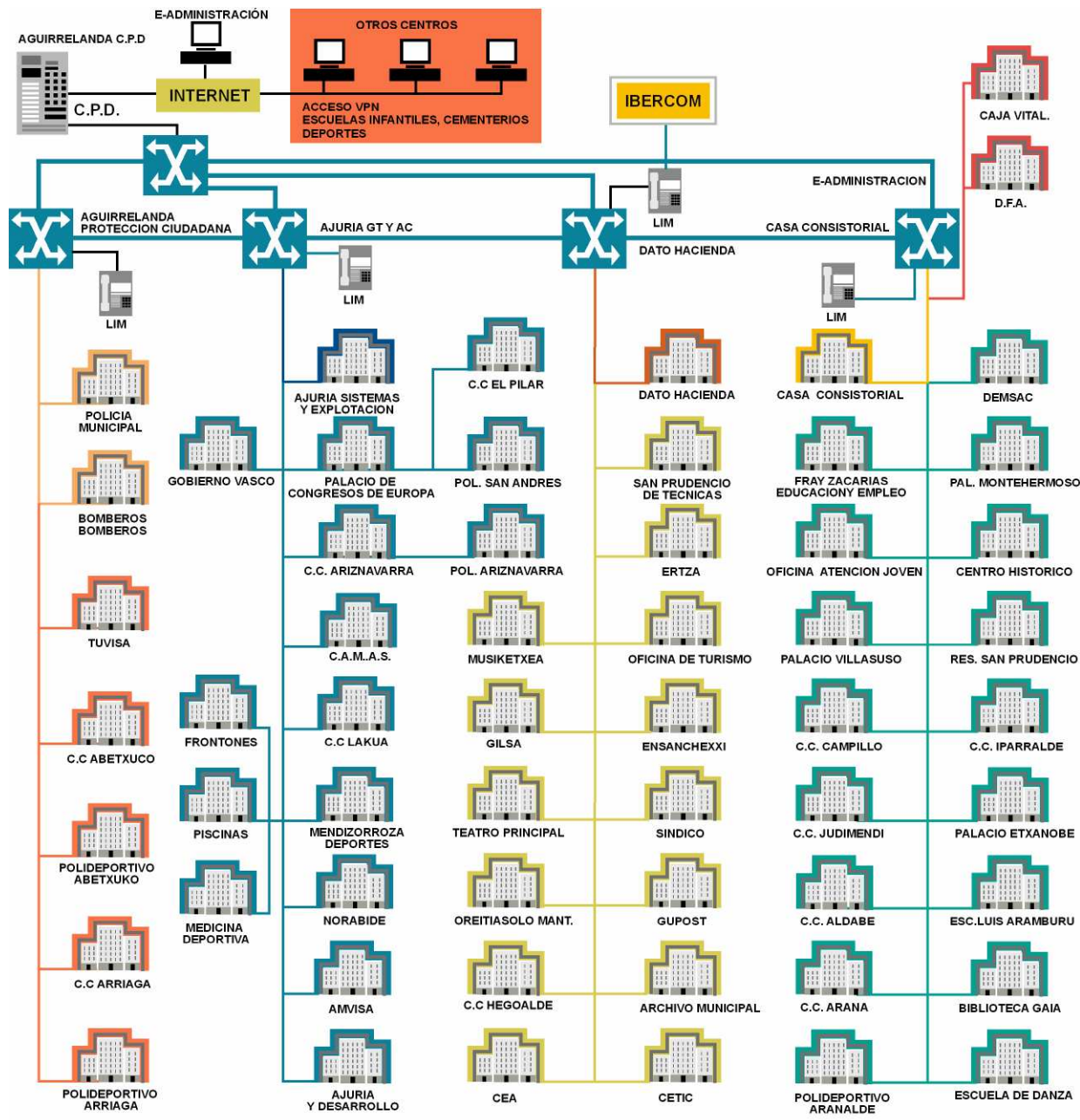


Gráfico 6. Red de comunicaciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

La Red de comunicaciones contaba en 2006 con una infraestructura de 67 edificios, 84 Km. de soporte de fibra óptica en la red de transmisiones, 1.670 teléfonos de red interna de telefonía Ibercom en 60 edificios, 90 teléfonos de telefonía regular en 90 edificios, 290 teléfonos móviles y 15 terminales de control horario.

Además cuenta con 1.995 ordenadores personales de los cuales 1.531 están conectados a la red municipal y 400 son autónomos, 64 portátiles, 62 escáneres y 14 plotters. Ha aumentado el número de impresoras de puesto: 943 en 2005 frente a 954 en 2006, y se ha incrementado el número de impresoras compartidas en red de 59 en 2005 a 74 en 2006.

En cuanto a conexiones, 139 ordenadores contaban con correo interno, 1.090 con correo interno y externo, y 854 con acceso a Internet.

Se contabilizaron alrededor de 5.500.000 de llamadas telefónicas 765.000 correos electrónicos entrantes con un peso de 226GB y 665.000 salientes con 297GB; además de los internos. Se detectaron cerca de 417.000 casos de spam y se rechazaron 3.120.000 virus antes de que entraran en la red municipal y 31.000 con el antivirus.

Infraestructura	2005	2006
Edificios conectados	67	67
Km de fibra óptica	79Km	84Km
Teléfonos internos Ibercom	1.605	1670
Teléfonos regulares	90	90
Teléfonos móviles	210	290
Terminales de control horario	14	15
Total ordenadores personales	1.871	1.995
Ordenadores personales con red	1.382	1.531
Ordenadores portátiles	56	64
Impresoras de puesto	943	954
Impresoras en red	59	74
Escáneres	59	62
Plotters	13	14
Ordenadores con correo interno	124	139
Ordenadores con correo interno y externo	1.032	1.090
Ordenadores con conexión a Internet	780	854
Llamadas telefónicas	6.000.000	5.500.000
Correos electrónicos entrantes	587.097	765.000
Tamaño total correos entrantes	124GB	226GB
Correos electrónicos salientes	483.377	665.000
Tamaño total correos salientes	187GB	297GB
Casos de spam detectados	52.000	417.000
Virus rechazados antes de entrar en la red municipal	1.445.841	3.120.000
Virus detectados con el antivirus	90.754	31000

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 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 Techlib, y el servidor de correo
- 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

- Dos servidores centrales AIX RS/6000 power 5 IBM-9111-520. Contienen las consultas GIS, Base de Datos documental BASIS, Websphere, etc.
- Servidores Linux:
 - Servidor websphere para tareas de desarrollo
 - 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. (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
- Tres 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 205 en 2006, 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.

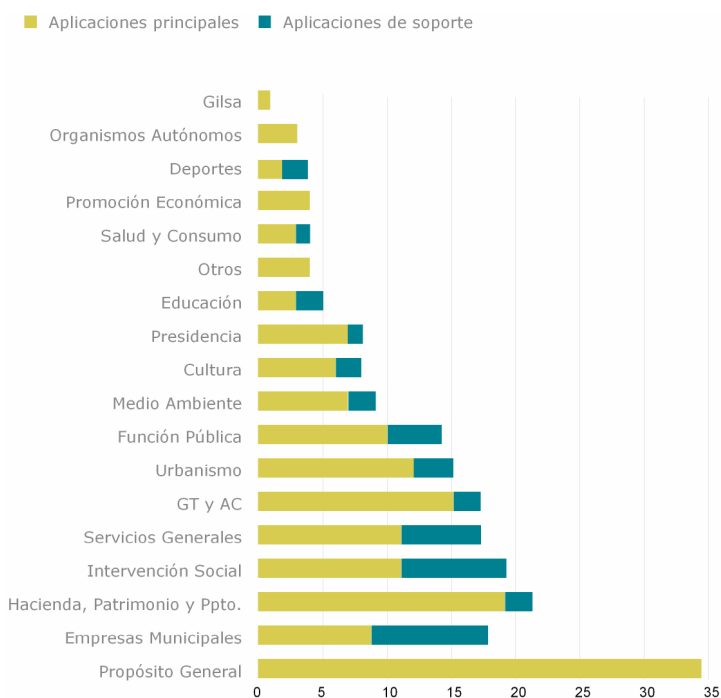


Gráfico 7. Distribución de las aplicaciones en uso.

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 2006 con un total de 328.000 sesiones.

Usuarios	Aplicación	Departamento
593	Gestión del Padrón municipal	GTyAC
463	SI2-Sistema de Ingresos	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto
419	Gestión de terceros	Propósito general
366	Registro General	Propósito general
339	Bases de Datos Información	Propósito general
320	Áreas de trabajo (foros)	Propósito general
299	Gestión de correspondencia	Propósito general
242	Gestión de territorio	Propósito general
223	Abonados de Deporte	Deporte
196	Contabilidad presupuestaria	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto
191	Contabilidad SICAP	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto
176	GESIS	Intervención Social
176	COGNOS	Propósito general
161	Gestión de anuncios	Propósito general
152	Comisiones de Pleno	Servicios Generales
131	Expediente de contratación	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto
127	Gestión de abonados de AMVISA	AMVISA
115	Gestión de multas de tráfico	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto
104	Registro General Histórico	Propósito general

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.

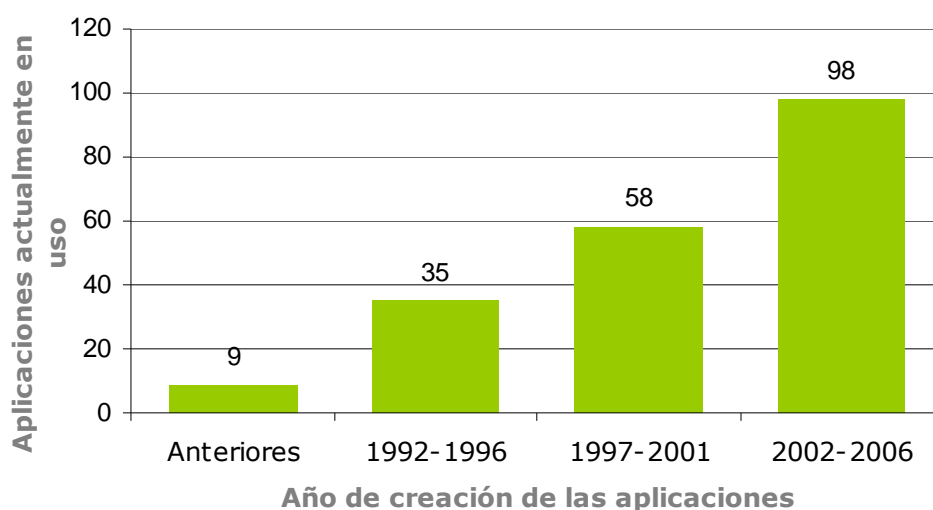


Gráfico 8. Antigüedad de las aplicaciones en uso.

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.

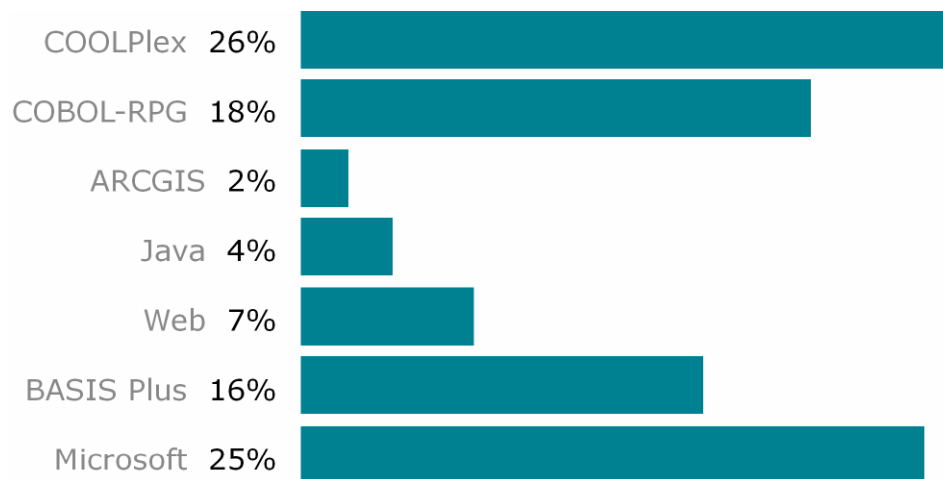


Gráfico 9. Distribución de las aplicaciones por herramienta de desarrollo utilizada.