

# Memoria 2013

Informazioaren Teknologien Saila  
Departamento de Tecnologías de la Información



Ayuntamiento  
de Vitoria-Gasteiz  
Vitoria-Gasteizko  
Udala

# memoria 2013

**Informazioaren Teknologien Saila**  
**Departamento de Tecnologías de la Información**

# 00

## INDICE

<b>01</b>	<b>PRESENTACIÓN</b>	4
<b>01.1.</b>	<b>Presupuesto de gastos</b>	5
<b>01.2.</b>	<b>Organigrama del Dpto. de Tecnologías de la Información a 31/12/2013</b>	6
	01.2.a. Organigrama funcional	6
	01.2.b. Personal en los Servicios del Dpto. de Tecnologías de la Información	7
<b>01.3.</b>	<b>Organización y competencias del Departamento de Tecnologías de la Información</b>	7
	01.3.a. Servicio de Secretaría Técnica	8
	01.3.b. Servicio de Información	9
	01.3.c. Servicio de Explotación y Comunicaciones	9
	01.3.d. Servicio de Desarrollo de Servicios Municipales	10
	01.3.e. Servicio de Desarrollo para la Tramitación	11
	01.3.f. Servicio de Arquitectura y Plataformas	11
<b>02</b>	<b>ACCIONES DESARROLLADAS</b>	13
<b>02.1.</b>	<b>Servicio de Secretaría Técnica</b>	13
	02.1.a. Administración	13
	02.1.b. Unidad de Digitalización	14
	02.1.c. Privacidad de datos de carácter personal	15
	02.1.d. Transparencia Municipal	17
<b>02.2.</b>	<b>Servicio de Información</b>	18
	02.2.a. Unidad de atención ciudadana	18
	02.2.b. Unidad de contenidos	28
<b>02.3.</b>	<b>Función informática</b>	33
	02.3.a. Servicio de Explotación y Comunicaciones	33
	02.3.b. Servicio de Arquitectura y Plataformas	36
	02.3.c. Servicio de Desarrollo de Servicios Municipales	37
	02.3.d. Servicio de Desarrollo para la Tramitación	53
<b>03</b>	<b>DEPARTAMENTO EN CIFRAS</b>	74
<b>03.1.</b>	<b>Administración General</b>	74
<b>03.2.</b>	<b>Servicios de propósito general</b>	75
	03.2.a. Servicio de Información	75
	03.2.b. Oficinas de Atención Ciudadana	76
	03.2.c. Teléfono 010	79
	03.2.d. Web	80
<b>03.3.</b>	<b>Centro de Atención a Usuarios</b>	84
<b>03.4.</b>	<b>Aplicaciones en uso</b>	89

# 01

## PRESENTACIÓN

Este documento pretende dar a conocer la actuación del Departamento de Tecnologías de la Información a lo largo de 2013 a través:

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

De entre las acciones desarrolladas por este departamento, señalamos a continuación aquellas que por su relevancia requieren más consideración:

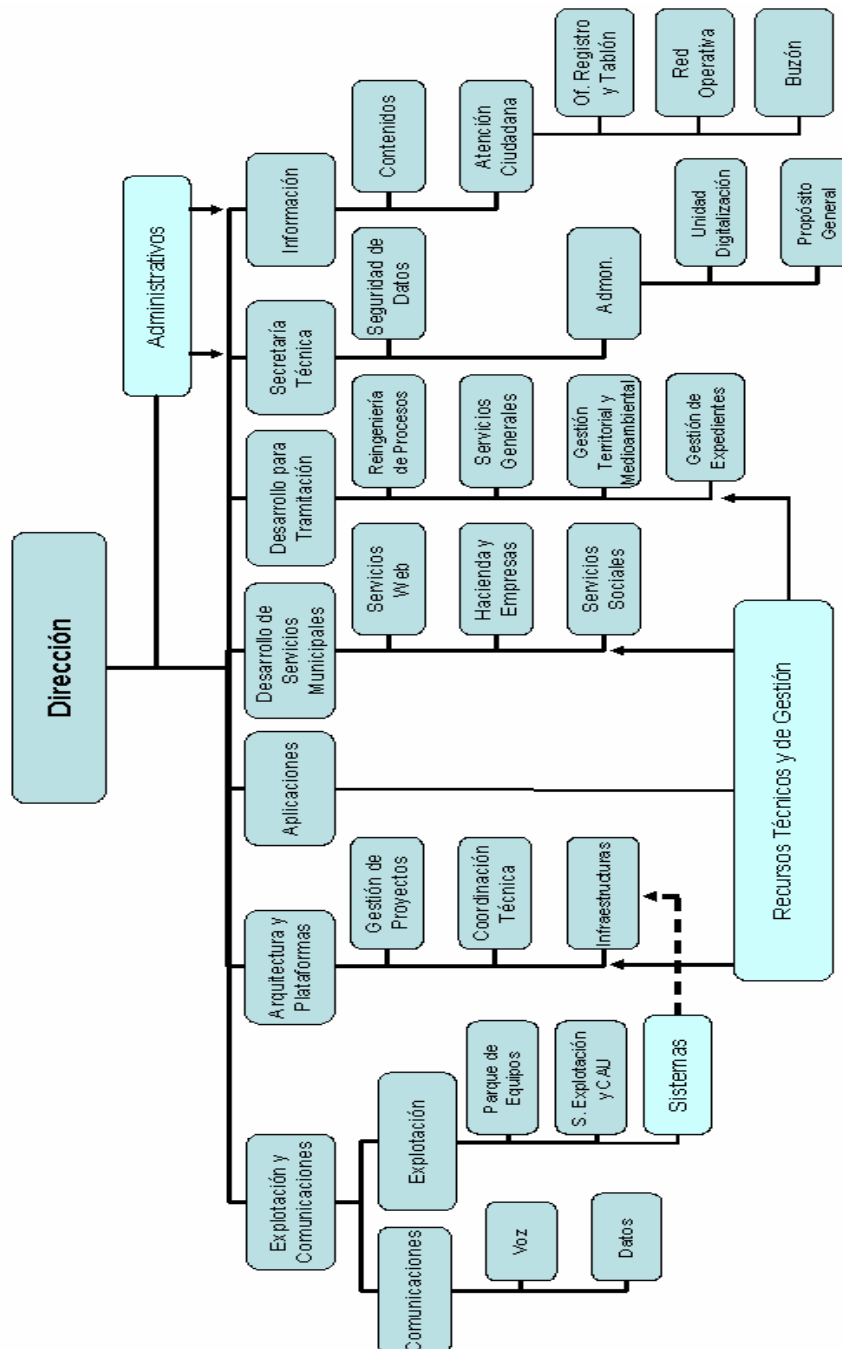
- - Como eje de actuación básica para el impulso y desarrollo de la e-administración se ha continuado con la ejecución del proyecto de Reingeniería y simplificación de procedimientos municipales. Este proyecto está centrado en el desarrollo de tres grandes ámbitos: puesta en marcha de la plataforma tecnológica, definición de procesos básicos, criterios e implantación de procedimientos, y gestión del cambio.
- - El avance en la puesta en marcha de un modelo de atención presencial normalizado en todas las dependencias municipales de servicios a la ciudadanía. Cabe destacar el desarrollo de un sistema, para los agentes de información de la oficina de atención que se ha puesto en marcha en mayo del 2013, para tramitar los expedientes de Urbanismo y Medio Ambiente y Espacio público, donde se digitaliza toda la documentación de inicio de trámites. También se ha iniciado el dimensionamiento y puesta en marcha de la Unidad de Digitalización.
- - Y se ha continuado con la renovación y expansión de la red de comunicaciones municipal, la infraestructura de servidores y del resto de los servicios TIC.

## 01.1. Presupuesto de gastos

<b>CAPÍTULO 1</b>	<b>Gastos de personal</b>	<b>4.672.845,00 €</b>
<b>CAPÍTULO 2</b>	<b>Mantenimiento de equipos y software</b>	<b>504.270,97 €</b>
	<b>Soporte a Atención Ciudadana</b>	<b>1.223.983,46 €</b>
	<b>Soporte a la infraestructura del Departamento</b>	<b>1.624.600,00 €</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Soporte al mantenimiento de aplicativos</li> <li>▪ Soporte a ordenadores centrales</li> <li>▪ Soporte al parque de equipos de usuario</li> <li>▪ Definición de procesos y supervisión de la LOPD</li> </ul>	
	<b>Gastos de consumo</b>	<b>1.947.050,00 €</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Facturación telefónica</li> <li>▪ Administratel</li> <li>▪ Correspondencia y notificaciones</li> <li>▪ Anuncios en boletines oficiales</li> </ul>	
<b>CAPÍTULO 6</b>	<b>Inversión en infraestructura</b>	<b>539.107,00 €</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adquisición de equipos telefónicos y centralitas, equipos informáticos y software de base</li> </ul>	
	<b>Plan director de e-administración</b>	<b>750.000,00 €</b>
	<b>Seguridad y e-administración:</b>	<b>531.540,00 €</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan contra fraude fiscal</li> <li>▪ Gestión centralizada de subvenciones</li> <li>▪ Acciones Plan de Seguridad</li> <li>▪ Acciones e-administración y e-gestión</li> </ul>	
	<b>TOTAL</b>	<b>11.275.457,43 €</b>

## 01.2. Organigrama del Departamento de Tecnologías de la Información a 31 de diciembre de 2013

### 01.2.a. Organigrama funcional



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

	Relación de puestos de trabajo	Programas	Personal de empresas externas trabajando en proyectos	TOTAL
DIRECCIÓN	1	0	0	1
SERVICIO DE SECRETARÍA TÉCNICA	10	0	1	11
SERVICIO DE INFORMACIÓN	15	0	14	29
SERVICIO DE EXPLOTACIÓN Y COMUNICACIONES	21	0	9	30
SERVICIO DE ARQUITECTURA Y PLATAFORMAS	5	0	1	6
SERVICIO DE DESARROLLO PARA TRAMITACIÓN	9	0	8	17
SERVICIO DE DESARROLLO DE SERVICIOS MUNICIPALES	10	1	9	20
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>1</b>	<b>42</b>	<b>114</b>

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

El departamento de Tecnologías de la Información:

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

Competencias del departamento:

- Análisis de los procesos de la organización municipal con el fin de su mejora y modernización.
- Definición, análisis y diseño de los sistemas de información de las empresas, departamentos y organismos autónomos que componen el Ayuntamiento, así como su gestión.
- Gestión de la infraestructura tecnológica y la red de comunicaciones.
- Asegurar el cumplimiento de la LOPD en el Ayuntamiento.
- Gestión de la atención ciudadana multicanal.

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

- Servicio de Secretaría Técnica.

- Servicio de Información.
- Servicio de Explotación y Comunicaciones.
- Servicio de Desarrollo de Servicios Municipales.
- Servicio de Desarrollo para la Tramitación.
- Servicio de Arquitectura y Plataformas.

### **01.3.a. Servicio de Secretaría Técnica**

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

**Competencias** relacionadas:

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



### 01.3.b. Servicio de Información

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

**Competencias** relacionadas:

- Planificación, dirección y ejecución de proyectos para la gestión de los diferentes canales de atención del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz: oficinas de Atención Ciudadana (OAC), teléfono 010 y web municipal.
- Establecer los criterios para la estructuración y elaboración de contenidos publicados en la web municipal.
- Establecer los protocolos y argumentarios normalizados de atención ciudadana.
- Definir, revisar y desarrollar procesos para implantar servicios a la ciudadanía.
- Atender los trámites municipales y facilitar información a la ciudadanía en los tres canales.
- Gestionar y elaborar los contenidos informativos que se ofrecen a través del sistema multicanal de atención ciudadana, correspondientes a los diferentes ámbitos municipales y extramunicipales.
- Organizar y gestionar los servicios de: Registro General, Registro de contratos, publicaciones en el tablón de anuncios, compulsa de documentos, Buzón ciudadano y ventanilla única Europea y sistema IMI.
- Asegurar el cumplimiento de la metodología, procedimientos, estándares y normativas establecidas y la elaboración de la documentación requerida en el desarrollo de proyectos.
- Garantizar el correcto funcionamiento de los servicios prestados a la ciudadanía y su puesta en marcha en cualquiera de los canales.

### 01.3.c. Servicio de Explotación y Comunicaciones

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

**Objetivo:** dotar de una infraestructura de servicios y comunicaciones flexible y adaptable a las necesidades de la situación actual.

Objetivos reseñables alcanzados en 2013:

- Adecuar los servicios de comunicaciones (voz y datos) a la situación actual.
- Poner en servicio las nuevas infraestructuras de servidores centrales y almacenamiento masivo.
- Dotar de VoIP a los edificios municipales "trasladables" a San Martín.
- Impulsar el traslado del Departamento a San Martín y en concreto las características del CPD.

**Competencias** relacionadas:

- Gestionar la red de los servidores de información corporativa, la de los servidores de programas, así como la de los servidores de backup del parque de equipos de usuarios.
- Gestionar las comunicaciones (voz y datos).
- Gestionar el parque de equipos de usuario, su inventario y mantenimiento.
- Elaborar políticas tecnológicas y de seguridad de la red.
- Gestionar el Centro de Atención a Usuarios (CAU. 1462).
- Gestionar el acceso y autorizaciones a los sistemas.

### **01.3.d. Servicio de desarrollo de Servicios Municipales**

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

**Competencias** relacionadas:

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

### 01.3.e. Servicio de desarrollo para la tramitación

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

**Competencias** relacionadas:

- Planificación, dirección y ejecución de los sistemas de información que resuelven las necesidades relativas a la gestión interna de los departamentos y, en su caso, las tareas de análisis, planificación, implantación y puesta en explotación de los sistemas desarrollados, así como la elaboración de la documentación correspondiente.
- Asegurar el uso de las herramientas y el cumplimiento de la metodología, procedimientos, estándares y normativas establecidas, así como la elaboración de la documentación requerida en el desarrollo de proyectos informáticos.
- Garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas tras su implantación, mediante el mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de los mismos.
- Realizar los análisis de simplificación y modernización de los procedimientos administrativos derivados del impulso de la e-administración.
- Puesta en marcha de la plataforma tecnológica que dé soporte a la e-administración en tres canales preferentes: atención ciudadana, tramitación interna en servicios municipales y sede electrónica abierta al ciudadano.
- Estudio, desarrollo e implantación de soluciones tecnológicas relacionadas con el ámbito de los Sistemas de Información Geográficos.

### 01.3.f. Servicio de Arquitectura y Plataformas

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

**Competencias** relacionadas:

- Planificación, dirección y ejecución de los sistemas de información que resuelven las necesidades relativas a la Infraestructura necesaria para el desarrollo de los servicios proporcionados a la ciudadanía y a la organización y, en su caso, las tareas de análisis, planificación, implantación y puesta en explotación de los sistemas desarrollados, así como la elaboración de la documentación correspondiente.
- Garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas tras su implantación, mediante el mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de los mismos.
- Identificar tendencias tecnológicas (Herramientas y Productos) y metodológicas en el ámbito de las TI, y evaluar su aplicación para la mejora de la productividad y calidad de los servicios informáticos prestados por el Departamento.
- Estudio, propuesta, adaptación e implantación de componentes y soluciones tecnológicas relacionadas con la modernización de la Arquitectura de Sistemas (SOA, Gestores Documentales, Plataformas de Firma, Seguridad, Autenticación y Autorización,...).

- Establecimiento de Metodologías, Herramientas y Normativas de Gestión y Desarrollo de Proyectos TI.
- Estudio, propuesta, desarrollo e implantación de soluciones tecnológicas relacionadas con la identificación, firma electrónica de documentos y su custodia en el ámbito de internet (ciudadano ante la Web Municipal y Sede Electrónica) e intranet (empleado municipal).
- Oficina Técnica proporcionando Consultoría, Coordinación Técnica y Metodológica en las distintas fases de la vida de los sistemas de información (Diseño, Planificación, Gestión, Desarrollo e Implantación).

# 02

## Acciones desarrolladas

### 02.1. Servicio de Secretaría Técnica

#### 02.1.a. Administración

- Elaboración del presupuesto del departamento.
- Dentro de los expedientes de contratación tramitados destacan, además de por su cuantía por marcar la línea de trabajo del Departamento, los siguientes:
  - Adquisición de diverso hardware y software informático para el desarrollo de las competencias municipales.
  - Prestación de Servicios de Atención Ciudadana – Teléfono 010 y Oficinas de Atención Ciudadana.
  - Contratación del mantenimiento de equipos informáticos y de comunicaciones y seguridad.
  - Prestación de servicios de telecomunicaciones.
  - Rediseño de la web municipal usando diseño adaptativo.
  - Renovación de la plataforma de virtualización de servidores y almacenamiento para los entornos de producción y backup.

- Tareas previstas en el plan de acción 2013 para la migración de servicios a la sede electrónica municipal.
  - Tareas previstas en el plan de acción 2013 para la migración a Alfresco.
  - Prórroga del contrato de prestación de los servicios postales.
- En el apartado de Asesoría Legal y Jurídica, se ha elaborado toda la documentación jurídica del departamento, destacando en este ámbito la redacción de la Ordenanza de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
  - Se ha realizado el asesoramiento a los Técnicos del Departamento sobre temas de contratación, procedimiento administrativo y aspectos jurídicos de los proyectos desarrollados.
  - Estudio de la normativa en vigor, fundamentalmente toda aquella que afecta a los distintos aspectos de la administración electrónica, entre otros, digitalización de documentos, firma electrónica, copias auténticas, metadatos, etc.
  - Labores de coordinación con otros Departamentos Municipales, revisión de documentación técnica y gestión de la tramitación de los contratos.
  - Asistencia a cursos de formación en materias como protección de datos de carácter personal, inteligencia emocional, así como para el manejo de herramientas informáticas municipales tales como Excel, Access o Word avanzados.

### **02.1.b. Unidad de Digitalización**

- Elaboración de metodología y procedimientos de trabajo de la Unidad de Digitalización de Documentos. Definición de funciones, tareas y proyecto piloto:
  - Inicio del Proyecto de Protocolo de digitalización masiva de expedientes con soporte en el gestor documental, desarrollo de las funcionalidades necesarias y puesta en marcha, a través de un piloto, para los expedientes de contratación del Departamento de Tecnologías de la Información.
  - Redefinición del alcance del Proyecto de Protocolo de digitalización masiva, derivado de una visión divergente entre el Dpto. de Tecnologías de la Información y la empresa adjudicataria del alcance del mismo.
  - Estudio y valoración del conjunto de alternativas propuestas por Ibermática como solución metodológica y tecnológica para desarrollar el proyecto de digitalización masiva al nuevo alcance del proyecto.
  - Definición e identificación de los datos identificativos (metadatos) que nos permitan describir y localizar las diferentes entidades documentales (expedientes y/o documentos y su firma) objeto del proceso de digitalización masiva.

- Valoración de las funcionalidades y herramientas de la solución propuesta para el piloto de digitalización masiva, así como la revisión del alcance exacto de dicha propuesta.
- Proposición de modificaciones e incorporaciones metodológicas y tecnológicas a la solución propuesta inicialmente:
  - Eliminar la utilización de una Base de datos DB2 en Access.
  - Modificación de las carátulas de expedientes mediante la introducción de elementos gráficos como QR para realizar la lectura de datos en la digitalización desde Kofax.
  - Modificación en la forma de obtener separadores e introducir elementos QR.
  - Redefinición de plantillas en KOFAX adaptándolas a la nueva apariencia de carátulas y separadores.
  - Eliminación de acceso a BD2 desde Java Main y adaptación a información contenida en QR.
  - Creación de una aplicación en la que implantar una consulta de un expediente.
- Elaboración de las propuestas de las nuevas plantillas de Carátulas de Expediente y Separadores de Documento con códigos QR para la lectura e identificación por la herramienta Kofax; del Índice Electrónico, así como de la Pantalla de Presentación de los Resultados de Selección para la aplicación de Consulta de los expedientes del Dpto. de Tecnologías de la Información digitalizados para el piloto de este proyecto.
- Definición de los roles y tareas a desarrollar por los diferentes agentes intervinientes en el proceso de digitalización masiva, para la Metodología de Digitalización Masiva.
- Revisión, corrección y mejora de la Metodología de Digitalización Masiva presentada con el objetivo de facilitar la automatización de los procesos de digitalización de los expedientes cerrados de los servicios y/o unidades municipales, a fin de garantizar que se contemplan todos los aspectos de importancia y que se acometen de forma ordenada todas las actuaciones necesarias.
- Elaboración de los ficheros XML para la carga, en la herramienta ofimática de soporte de la digitalización, de los metadatos de los expedientes de contratación del Dpto. de Tecnologías de la Información.

### **02.1.c. Privacidad de datos de carácter personal**

- Revisión de los ficheros inscritos en el Registro de Protección de Datos para la preparación de una nueva declaración que incluya las modificaciones de las declaraciones y declaraciones de ficheros de nueva creación.

- En el Registro General de Protección de Datos hay un total de 103 ficheros inscritos cuyo responsable es el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- Análisis del procedimiento realizado en el Año 2012 sobre la verificación del cumplimiento del RD 1720/2007 y de la Normativa de seguridad de los DCP en los Departamentos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz: Auditoría bienal en todos los Departamentos municipales con un total de 81 colaboradores entre Responsables de Seguridad Departamentales y Usuarios.
- Implantación de medidas correctoras y complementarias detectadas durante la verificación del cumplimiento.
- Análisis de las incidencias notificadas y hechos considerados de no cumplimiento. Elaboración de informes incluyendo, si procede, medidas correctoras.
- Acciones preliminares Auditoría 2014: Revisión y mejora de cuestionarios. Elaboración de cuestionarios más específicos.
- Revisión y actualización del Documento de Seguridad con los cambios que han afectado a la seguridad de los Datos de Carácter Personal.
- Actualización de la información sobre LOPD publicada en los medios utilizados para la difusión de Protección de Datos de Carácter Personal (Web e Intranet del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz).
- Envío de artículos y resoluciones sobre LOPD publicados en la Agencia de Protección de Datos a los RSD's para su difusión entre el personal de su Departamento.
- Revisión de las cláusulas LOPD en los formularios que contienen Datos de Carácter Personal.
- Resolución de las consultas relativas a la aplicación de la LOPD y en su caso, elaboración de informes, recomendaciones y diseño de medidas correctoras.
- Atención al ciudadano en materia de protección de datos personales: cancelaciones, oposiciones, quejas, accesos a datos, rectificación de datos...
- Revisión de la Web con el objetivo de detectar irregularidades en materia de protección de datos.
- Diversas acciones con la AVPD para tratar cuestiones sobre protección de datos, así como colaboración con iniciativas promovidas por la propia AVPD.
- Promoción del desarrollo de procedimientos destinados al departamento, según la metodología para la identificación e implantación de medidas correctoras y complementarias. El objetivo es adaptar las aplicaciones y sistemas informáticos a la seguridad de los Datos de Carácter Personal.
- Difusión de las medidas de Seguridad que determina la LOPD para el tratamiento de datos de carácter personal en Ficheros no Automatizados.
- Promoción e impartición de cursos y jornadas, así como elaboración de la documentación necesaria en materia de Protección de datos personales. De este modo, ha recibido formación:
  - Centro municipal de acogida social : 23 personas en 1 sesión con fecha 23 de septiembre:
    - Elaboración de compendio y cuestionario para los Oficiales Control.



## 02.1.d. Transparencia Municipal

- Análisis y diagnóstico de situación.
- Elaboración del Plan Integral de Mejora para el impulso de la Transparencia en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- Decreto de alcaldía de aprobación del plan integral de mejora para el impulso de la Transparencia en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y constitución de la Comisión de Transparencia.
- Revisión de resultados ITA 2012.
- Elaboración de propuestas, coordinación y seguimiento para la actualización de los datos con el objetivo del logro de 100% en el ITA.
- Coordinación de las acciones necesarias para la elaboración de la información requerida en los indicadores del ITA:
  - Publicación de registro de intereses de Actividades y de Bienes de los Altos Cargos.
  - Plan Estratégico.
  - Plan de Gestión.
- Participación en el Foro de Ayuntamientos Vascos por la Transparencia, promovido por Eudel.
- Coordinación de las acciones necesarias para la aprobación del Código de Conducta, buen gobierno y compromiso por la calidad institucional de la política local vasca.
- Asistencia a la presentación del proyecto de la Basque Store Card por parte de Eudel Globernance.
- Creación del Equipo Técnico del proyecto.
- Asistencia del Equipo Técnico a la formación para el desarrollo del proyecto.
- Diseño y desarrollo del proceso de autoevaluación en los niveles técnicos y políticos.
- Asistencia en Eudel al seminario de presentación de los resultados de autoevaluación y de colaboración entre pares.

## 02.2. Servicio de Información

### 02.2.a. Unidad de atención ciudadana

El trabajo desarrollado durante el año 2013 se estructura de acuerdo a los canales municipales de información, gestionados o participados por la Unidad de Atención Ciudadana:

- Oficinas de Atención Ciudadana (OAC).
- Oficina de Atención de San Prudencio.
- Teléfono de información 010.
- Registro General del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- Buzón ciudadano.
- Web municipal.

### Oficinas de Atención Ciudadana (OAC)

- El proceso de **cambio en las personas que dan soporte a la gestión de la atención ciudadana** en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, tuvo su reflejo en las atenciones realizadas en enero de 2013. Hasta el 25 de enero, y como consecuencia de una huelga por parte del personal del teléfono 010 y de las OAC, el canal presencial de atención se concentró en la OAC Olaguibel.
- Así mismo, en el mes de julio, hay que destacar la incorporación de **oficiales de control a las tareas de atención ciudadana** en las oficinas de centros cívicos, prevista en el cambio de gestión de la atención ciudadana en el Ayuntamiento. Este hecho coincidió con el último mes de trabajo de la empresa adjudicataria entonces del servicio municipal de atención ciudadana: SIC - SERVICIOS INFORMATICOS Y CONSULTING- S.A.
- Desde el 1 de agosto de 2013, el teléfono de información 010 y la oficina de atención ciudadana Olaguibel, son atendidos por la nueva empresa adjudicataria del servicio: **EXTERNAL GLOBAL SERVICE, S.L.**
- Principales novedades sobre **tramitación** en las oficinas de atención ciudadana:
  - **Tarjeta BAT.** En colaboración Euskotran, TUVISA y los Servicios Sociales del Ayuntamiento, las oficinas de atención ciudadana:
    - Continuaron con la emisión de nuevas tarjetas para perfiles bonificados.
    - Se puso en marcha el **cobro** de la tarjeta en las oficinas, **con tarjeta** de débito o crédito.

- **Renovación por caducidad** de tarjetas BAT con perfil bonificado, coincidiendo con el fin de los primeros cuatro años de vigencia de estos títulos. Esto generó a lo largo del año un importante volumen de trabajo en las oficinas de atención ciudadana.
  - En la OAC de Olaguibel se instaló una **impresora** de tarjetas BAT para la emisión de estos títulos, tanto de los nuevos bonificados como de las renovaciones. Desde esa oficina se imprimen también las tarjetas cuya tramitación se inició en otra OAC de la red municipal, y se **traspasa el saldo** de una tarjeta caducada a una renovada.
- **BUX, servicio de transporte público a demanda.** En colaboración con TUVISA:
  - Las OAC colaboran en la puesta en marcha y desarrollo de este trámite, ofreciendo información y aclaraciones a la ciudadanía.
- **Servicio de duchas en instalaciones municipales.** En colaboración con el Departamento de Servicios a la Ciudadanía y Deportes:
  - Se puso en marcha este nuevo trámite en las OAC para la recogida de la documentación requerida. Así mismo, a las personas que carecen de ella, se emite la tarjeta municipal ciudadana, a la que se incorpora el 'pase ducha'; es el procedimiento establecido para acceder a los vestuarios de determinados lugares de la red de centros cívicos e instalaciones deportivas municipales.
- **Ayudas a comercios, hostelería y empresas, y becas para emprender.** En colaboración con el Departamento de Promoción Económica:
  - En las OAC se recogieron las solicitudes de estas ayudas, así como la documentación exigida, utilizando la hoja de requerimiento establecida para este fin. Las líneas de ayuda fueron:
    - Ayudas a la implantación y modernización de pequeñas empresas de comercio, hostelería y servicios personales del centro urbano.
    - Ayudas a la creación, innovación y mejora de la competitividad en pequeñas empresas industriales, de servicios, de construcción y del sector primario.
    - Becas para emprender.
- **Escuelas infantiles municipales y consorcio Haurreskolak: ventanilla única.** En colaboración con el Servicio municipal de Educación:
  - Al igual que en años anteriores, en las OAC, se entregó a la ciudadanía el impreso de solicitud para realizar la preinscripción y se recogió la documentación requerida; teniendo en cuenta las novedades de ese año (por ejemplo, para el curso 2013/2014 el número máximo de centros solicitados se fijó en tres).
- **Inscripción en el programa vacacional.** En colaboración con el Servicio de Educación:
  - Como en años anteriores, se llevó a cabo esta inscripción desde las OAC. Como novedad en el trámite, en 2013, se establecieron dos períodos diferenciados en la fase de plazas libres (uno destinado a quienes no obtuvieron plaza, y un segundo período para cualquier persona que no se hubiera apuntado antes).

- Trámites relacionados con el **abono a centros cívicos e instalaciones municipales**. En colaboración en el Servicio del Deporte:
  - Se actualizó el protocolo de actuación, y se implementó la utilización del documento denominado 'impreso de trámite', donde se señala el trámite concreto que solicita la ciudadanía en la OAC y queda marcada la documentación recogida.
  
- En cuanto a **peticiones de información** por parte de la ciudadanía:
  - La aplicación o no, en 2013, de la llamada '**tasa de basura por vivienda vacía**', generó un gran número de atenciones informativas en las OAC.
  - Los cambios en el protocolo de **padrón**, con la incorporación de una nueva declaración responsable de la persona titular del derecho de ocupación de la vivienda, motivó, a principios de año, un gran número de consultas en las OAC.
  - La subida de la **tasa de vados**, aplicada en muchas calles de la ciudad, concentró un gran número de consultas en las OAC.
  - Los distintos **planes y ayudas de Promoción Económica**, generaron numerosas consultas en las oficinas.
  - **Tarjeta de estudiante para transporte urbano**. Como años anteriores, este título motivó una gran demanda de información por parte de la ciudadanía a la que va destinada; fundamentalmente, para saber el momento de su puesta en marcha.
  
- **Formación:**
  - **Tarjeta BAT:**
    - Personal de la OAC Olaguíbel recibió formación sobre los diferentes procesos informáticos de la tramitación de la tarjeta BAT, al comenzar a imprimir tarjetas en la oficina.
    - Durante varias jornadas, en la OAC Olaguíbel, se contó con la supervisión de un responsable técnico de Euskotren. Su asesoramiento y aportaciones sirvieron para adecuar el trámite a la demanda ciudadana y contribuir a resolver las peticiones de la manera más cómoda y eficiente.
  
- **Coordinación de Atención Ciudadana:**
  - Con la incorporación de dos nuevas personas a la coordinación de Atención Ciudadana, se **puso en marcha la atención al público en las oficinas de centros cívicos** por parte de personal municipal.
  - Estas coordinadoras hacen de puente entre la Unidad de Atención Ciudadana y el Departamento de Servicios a la Ciudadanía y Deportes, formando, resolviendo dudas y facilitando el material documental necesario para el desarrollo del trabajo de atención de oficiales de control.

## ▪ **Formación a oficiales de control:**

- Personal de la empresa adjudicataria impartió **formación a oficiales de control**, integrantes de la lista de contratación, sobre tramitación básica.
- Además, se ofreció **formación en habilidades de atención ciudadana** a oficiales de control, utilizando casos reales de las OAC. Esto motivó aún más al alumnado y le dotó de herramientas prácticas para tener una visión más objetiva de los procesos, y poder así efectuar el trabajo de forma más cómoda, constante y con mayor confianza.
- En septiembre, el habitual incremento de tramitación durante ese mes (fundamentalmente, por las inscripciones a actividades en instalaciones municipales), llevó a tomar la decisión de destinar personal de la empresa adjudicataria a la **supervisión** de la atención ciudadana desde centros cívicos. El objetivo cumplido fue ayudar a crear habilidades de tramitación en oficiales de control, que realizan atención ciudadana en centros cívicos.

## **Oficina de atención San Prudencio**

### **Inauguración**

El **6 mayo de 2013** se abrió al público la nueva oficina de atención San Prudencio, como primer nivel de atención al público de los departamentos de Medio Ambiente y Espacio Público, y Urbanismo.

Se trata de una oficina municipal especializada en información y trámites sobre las áreas temáticas de medio ambiente, urbanismo, vía pública, cementerios, salud y consumo.

Los servicios que ofrece se pueden resumir en:

- Información, consulta y tramitación de licencias y autorizaciones de actividades económicas, urbanísticas, de consumo y tenencia de animales.
- Gestiones relacionadas con derechos funerarios.
- Reclamaciones y denuncias sobre cuestiones relacionadas con condiciones higiénico-sanitarias, infracciones medio ambientales y urbanísticas.

### **El espacio**

La oficina está situada en el **número 30 de la calle San Prudencio**, en la planta baja del edificio ocupado por los departamentos de Medio Ambiente y Espacio Público, y Urbanismo.

Para el diseño de ese espacio se acordó una propuesta de distribución, entre el Departamento de Urbanismo y el de Tecnologías de la Información.

La oficina dispone de gestor de colas, con objeto de que la atención al público responda al orden de llegada.

Además, en el vestíbulo del edificio -situado en el exterior de la oficina- se encuentra el servicio de acogida o recepción, donde oficiales de control verifican las citas previas de la ciudadanía, antes de facilitarles el paso a las distintas oficinas técnicas situadas en el edificio.

### **Puesta en marcha**

Para la creación de este servicio de atención se ha empleado una estructura diferente a la que actualmente rige en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz; tanto desde el punto de vista de distribución competencial y arquitectura organizativa, como desde la estructura de puestos.

Se formaron **grupos de trabajo mixtos**, integrados por personas pertenecientes a los tres departamentos implicados (Tecnologías de la Información, Urbanismo, y Medio Ambiente y Espacio Público). Su objetivo fue definir y acordar el contenido que se daría a la oficina.

En esos grupos de trabajo se **analizaron los trámites administrativos y los procesos de trabajo** de esos departamentos con sede en San Prudencio, para lo que se crearon diferentes **documentos de diagnóstico**.

Una vez completado ese análisis, se alcanzaron **acuerdos de nivel de servicio** -en un primer momento, de carácter verbal- entre el Servicio de Información del Departamento de Tecnologías de la Información, y las unidades y servicios a los que se iba a prestar atención ciudadana desde la nueva oficina.

Cada uno de los procesos de trabajo que finalmente se pusieron en marcha, quedaron recogidos en un modelo de **ficha-guía**, disponible para todos los agentes de información, desde el aplicativo informático.

Por otra parte, además de haberse establecido las citadas fichas-guías de los procesos, siempre que se considera necesario aclarar algún punto específico de la tramitación, esa información se incorpora a un **protocolo** concreto. Antes de su puesta en marcha, se consensúa entre el Servicio de Información y las unidades o servicios municipales correspondientes.

Así, en 2013, desde la apertura de la oficina se han redactado los siguientes **protocolos**:

- Declaración responsable de actividad (DRA) por inicio o cambio de titularidad, y Declaración responsable de obras (DRO).
- Documentos de identidad válidos para tramitar DRO, DRA, CPR y LAC.

### **El personal de atención en la oficina**

La oficina está integrada en la red de recursos de atención ciudadana del Departamento de Tecnologías de la Información. Su **personal de atención** (agentes de información) tiene la particularidad de que mantiene la **dependencia jerárquica de su departamento de origen** (Tecnologías de la Información, Medio Ambiente y Espacio Público, o Urbanismo).

Como paso previo e imprescindible a la apertura de la oficina, desde Tecnologías de la Información se impartió **formación** a ese equipo de agentes de información. Fueron 2,5 meses de preparación en los que esas personas conocieron y se familiarizaron con el contenido de sus puestos y los detalles de los distintos procesos de trabajo.

## Principales novedades

Las novedades puestas en marcha en la oficina de atención San Prudencio en comparación al resto de OAC municipales son:

- Digitalización y registro de documentos en el puesto.

Los documentos aportados por la ciudadanía al realizar un trámite en la oficina **se digitalizan al momento**, desde cada puesto de atención. Esta forma de trabajo permite devolver los originales a la persona solicitante, y evita el cotejo y la recogida de copias.

Así mismo, el registro de esa documentación e impresos se llevan a cabo con la persona solicitante delante. Esto posibilita que el trámite se dé por concluido en la oficina cuando esa persona se levanta de la silla.

Por otra parte, se ha establecido un protocolo de entrega de documentación en soporte digital, que pone en práctica el personal de atención al recoger ese tipo de material.

- Gestión de cita previa.

El personal de atención de la oficina San Prudencio gestiona un sistema de **citas previas**, establecido para aquellas consultas que exceden un primer nivel de atención y requieren de una información técnica. Una vez obtenida esa cita previa, la ciudadanía pueda entrevistarse con el personal técnico del servicio correspondiente. De ese modo, ninguna persona accede a las oficinas técnicas sin cita previa.

Para facilitar esas citas, el personal de atención utiliza la aplicación 'Gestión de citas'; permite visualizar la agenda del personal técnico y seleccionar hora y día. Siempre que las agendas lo permiten, se facilita la entrevista para ese mismo día.

- Aplicaciones informáticas.

Las tres aplicaciones informáticas que esta oficina utiliza de forma específica son:

- EVA - Entrada Ventanilla Atención. Donde se encuentran las fichas guías, que detallan el proceso de cada uno de los trámites realizados en la oficina.
- GRegistro. Aplicación para registrar la documentación entregada por la ciudadanía.
- Gestión de citas. Aplicación que gestiona la agenda del personal técnico de los servicios municipales implicados en este proyecto, y facilita las citas previas con esas personas.

## Teléfono de información municipal 010

- Desde diciembre de 2013, el 010 asume **atención telefónica especializada en el área de Hacienda**.
  - Las personas coordinadoras de la empresa adjudicataria acuden a **formación** sobre este tema en el Departamento de Hacienda para, después, formar al equipo de personas que atiende el teléfono 010.
- En diciembre, los **teléfonos de referencia** de los **centros cívicos** pasaron a la Centralita; sin embargo, durante las tardes y los sábados por la mañana, las llamadas pasan a ser atendidas por el 010.
- En noviembre de 2013, el 010 comenzó a realizar la tarea de **cambiar o anular citas** con personal de los departamentos ubicados en **San Prudencio 30**, a través de la aplicación 'Gestión de citas'.

- Realización de **campañas de difusión de información** sobre:
  - Colonias para jóvenes en **Peñíscola y Cunit**. Colaboración con la Oficina Municipal de Información Joven para localizar e informar a las personas que participarían en esos viajes (julio 2013).
  - **Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IMVTM)**. Campaña para informar a las personas titulares de recibo sin pagar, que se les ampliaba el plazo de pago sin recargo (julio 2013).
  - **Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)**. Campaña para informar a las personas titulares de recibo sin pagar, que se les ampliaba el plazo de pago sin recargo (agosto 2013).
  - **Ventajas del abono** a instalaciones municipales, y solicitud de e-mail (agosto 2013).
  - **Vados**. Campaña para informar a las personas titulares de recibo sin pagar, que se les ampliaba el plazo de pago sin recargo (diciembre 2013).
  - **Veladores**. Campaña para informar a las personas titulares de recibo sin pagar, que se les ampliaba el plazo de pago sin recargo (diciembre 2013).
  
- **Buzón ciudadano:**
  - **Encuesta** sobre el uso del Buzón ciudadano.
  - Como es habitual, desde el teléfono 010 se llamó a la ciudadanía, para **informarle de la respuesta** ofrecida por los departamentos a sus demandas.
  
- Entre la diversa **información y tramitación** realizada desde el teléfono 010, a lo largo del año 2013, han destacado ciertos temas que han suscitado un gran interés entre la ciudadanía; entre ellos:
  - Información sobre la modificación de la ordenanza de circulación, que afecta al **tránsito de bicicletas** en la ciudad, previa a su puesta en marcha en enero de 2014.
  - **Inscripción en el programa vacacional**. Del mismo modo que en las OAC, desde el teléfono 010 se hicieron las inscripciones a este programa del Servicio de Educación.
  - Entre los trámites extramunicipales, se ofreció información sobre el nuevo **servicio de taxi a la demanda**, implementado por la Diputación Foral de Álava, con especial atención al servicio prestado para núcleos pertenecientes al municipio de Vitoria-Gasteiz.
  - El fin del uso de las tarjetas PASE y VISA CASH para el transporte público, y el paso a la **tarjeta BAT**, motivó un gran número de consultas entre la ciudadanía.
  - **OTA**. Los cambios del tipo de plazas en un tramo de la avenida Gasteiz, tras la conclusión de las obras en esta vía, generó un gran número de consultas ciudadanas en el teléfono 010.
  - Al pasar a Centralita los teléfonos de referencia de **centros cívicos** con atención ciudadana, el 010 atendió peticiones de información referidas a **actividades** concretas en esas instalaciones. Para ello, se utilizan como soporte las aplicaciones 'Venta de espectáculos MAE' y 'Reservas federadas fin de semana'.



- **Actualización constante de documentos de referencia informativa de uso interno, como 'Empresas adjudicatarias' y 'Respuestas típicas y gestión de avisos para 010'.**
- **Refuerzos informativos:**
  - Febrero: episodio de **nevadas**, tal y como prevé el Plan municipal de Nevadas.
  - Sábado 4 de septiembre: sorteo e inscripción a **actividades en centros cívicos e instalaciones municipales.**

#### **Personal de Atención Ciudadana en locales de San Antonio**

Entre septiembre y diciembre de 2013 -como consecuencia del proceso de interiorización de la atención ciudadana en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz- se habilitó un espacio, en los locales municipales de la calle San Antonio, para que personal de Atención Ciudadana realizara diversas tareas relacionadas con el contenido del servicio, tales como:

- **Encuesta** sobre uso y satisfacción del **Buzón** ciudadano.
- **Geolocalización** de asuntos del Buzón ciudadano.
- Cuestionario de seguimiento: **Asesoría a personas emprendedoras.**
- Campañas:
  - **Ventajas del abono** a instalaciones municipales, y solicitud de e-mail (agosto 2013).
  - Fin del plazo para adaptarse a la **nueva ordenanza reguladora de terrazas**, en establecimientos públicos de hostelería (agosto 2013).

#### **Registro General del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz**

- Se aumentan los casos de recogida de **documentación destinada a otras administraciones públicas.**
- Actualización de **códigos de unidades orgánicas**, y del **listado-referencia** de documentación para decretar en registro, motivado por cambios en el organigrama municipal. Incorporación al protocolo general de Registro.
- Una de las personas de Registro se incorporó a la nueva oficina de atención de San Prudencio.
- **Digitalización** e incorporación a la aplicación **GRegistro** de documentos recogidos en las OAC y registrados en BAE, cuyo destino era el Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público, o el Departamento de Urbanismo.
- Asistencia a cursos de **formación** sobre la nueva aplicación **Tablón de anuncios.**

## Buzón ciudadano

- **Moderación diaria** de asuntos del Buzón ciudadano. Implica tareas como lectura de todas las aportaciones ciudadanas; reubicación o censura de asuntos, pixelazo de imágenes, coordinación con los distintos departamentos (por e-mail y teléfono), así como redacción de respuestas de primer nivel de especialización.
- Incorporación al Buzón y respuesta a **peticiones de información** planteadas por la ciudadanía, a través de la dirección [informacion@vitoria-gasteiz.org](mailto:informacion@vitoria-gasteiz.org)
- **Formación en la herramienta** de Buzón ciudadano a diversas personas usuarias de los departamentos y servicios municipales:
  - 29 de enero de 2013: formación a dos personas del **Servicio de Igualdad**.
  - 11 de marzo de 2013: formación conjunta a una persona de **CEA** y otra del **Servicio de Edificaciones**.
  - 5 de junio de 2013: junto a la Unidad de Contenidos, se ofreció formación a personal del Departamento de Urbanismo, con motivo de la creación del área temática **REimagina**, como herramienta de participación ciudadana en la revisión del PGOU.
  - 14 de octubre de 2013: formación conjunta (cuatro personas) con el Departamento de **Mantenimiento de Edificios Municipales** y, con el Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público, concretamente con los servicios **Actividades de Control, Diagnóstico Ambiental, y Espacio Público y Medio Natural**.
- Actualización constante de personas **usuarias** de la aplicación de Buzón ciudadano.
- Actualización del **contenedor de respuestas típicas**, disponible en la aplicación de Buzón ciudadano.
- Marzo de 2013: elaboración de **informe global** de Buzón ciudadano, por departamentos, organismos autónomos y empresas municipales. En el documento se incluyó el análisis de la situación en cada uno de los apartados, así como propuestas de mejora.

## Web municipal

- Mantenimiento general del apartado **Trámites**, en la web municipal.
- **Revisión continua de todos los trámites** para su consulta e intercambio de datos mediante el sistema IMI para la cooperación administrativa.
- Redacción y actualización de **protocolos de trabajo sobre tramitación municipal**, disponibles en la intranet del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Desde la Unidad de Atención Ciudadana, se siguen elaborando y actualizando protocolos de trabajo destinados a las oficinas de atención ciudadana y al teléfono 010. En ellos se recogen las principales líneas de actuación del personal de atención ciudadana en los trámites municipales más demandados. Entre los protocolos establecidos y revisados en 2013 destacan:

- Abono a centros cívicos e instalaciones municipales.
- Actividades en centros cívicos e instalaciones deportivas (MAE).
- Actividades vacacionales municipales.
- Solicitud de tarjeta para estacionar en plazas reservadas a embarazadas.
- Centros cívicos: atención telefónica (con separata para 010).
- Solicitud y entrega de atestados de Policía Local y Bomberos.
- Cursos de formación para el empleo.
- Certificados y diligencias del Departamento de Hacienda.
- Cobros.
- Domiciliaciones.
- Recaudación.
- Fraccionamiento del pago de impuestos y tasas.
- Servicio de duchas.
- Tarjeta BAT.
- Escuelas infantiles municipales y consorcio Haurreskolak.
- Copia de documentos elaborados por Función Pública.
- Diversos protocolos para los distintos mercados ambulantes celebrados en la ciudad.
- OTA.
- Padrón.
- Registro municipal de bicicletas.
- Tarjeta de estudiante para transporte urbano.
- Cambiar o anular citas con personal de los departamentos ubicados en San Prudencio 30.

## 02.2.b. Unidad de contenidos

Dentro de los proyectos desarrollados en este periodo cabe destacar los siguientes:

### Sede Electrónica

- Desacople y refactorización de aplicaciones:
  - Revisión de contenidos y de las estructuras de navegación.
  - Revisión de estilos.
- Estructura de contenidos y diseño de la home, así como elaboración de contenidos sobre la Sede, incluyendo información y formación destinada al personal municipal.

### Plan de transparencia y Basque Score Card

- Revisión y actualización de los indicadores del índice ITA.
- Participación en la elaboración del Plan Integral de Transparencia municipal y puesta en marcha del mismo, con trabajos específicos encaminados a mejorar la información municipal sobre plantilla, actividad municipal, medio ambiente u obras en la ciudad.
- Elaboración de la autoevaluación de la Basque Score Card, en trabajo conjunto con otros ayuntamientos vascos y Eudel. Presentación de la herramienta de autoevaluación al personal político y remisión de las conclusiones a Eudel.

### Colaboración con Atención Ciudadana

- Apoyo a la puesta en marcha de la oficina San Prudencio. Trabajo conjunto con Atención Ciudadana en lo referente a protocolos de atención.
- Revisión de todos los trámites municipales que se publican en la web municipal y validación con el personal responsable en cada departamento.
- Creación del Blog interno para el personal de la Oficina de Atención de San Prudencio. Asesoramiento en su puesta en marcha.

### Agenda de eventos y espacio público

- Puesta en marcha de un Espacio de información y calendario en la intranet donde el personal municipal que tramita solicitudes de reserva de espacios públicos debe introducir la información de éstas. Formación asociada a este proyecto a las personas que van a utilizar la herramienta.

Además, durante el año 2013, se han desarrollado las siguientes acciones:

▪ **Estructura y desarrollo de contenidos y espacios relevantes:**

- **Proyecto “Situaciones personales”:** inicio de la elaboración de contenidos relacionados con hechos vitales: tener una diversidad funcional, matrimonio, fallecimiento de un familiar...
- **REIMAGINA.** Proceso de participación del PGOU: participación en la Comisión Interdepartamental; elaboración y gestión de espacio web, boletín de noticias, buzón ciudadano...
- **Archivo Municipal Fotográfico:** diseño de los diferentes interfaces; creación de menús y redacción de contenidos; análisis y testeo de aplicación.
- Espacio web de la **Copa del Rey** (contenidos generales, actos y eventos, asesoramiento a la Unidad de Turismo, coordinación con la elaboración de la app...).
- Espacio web del **Bicentenario de la Batalla de Vitoria** (contenidos generales, actos y eventos, coordinación y asesoramiento con servicios y departamentos implicados...).
- Desarrollo de **aplicación para la Gestión online del IAE:** diseño de estructura de navegación y contenidos.
- Desarrollo de aplicación para la **inscripción en escuelas infantiles:** creación de menús y redacción de contenidos y análisis de los interfaces de la aplicación.
- **Movilidad y transporte:**
  - Revisión de contenidos con la desaparición de la tarjeta Pase, actualización de tarifas y trasbordos...
  - Actualización de la información relacionada con cámaras de tráfico.
  - Tuvisa: elaboración de noticias y contenidos referentes a dicha empresa municipal.
  - Elaboración de los contenidos web relacionados con el servicio BUX.
- **Turismo:** asesoramiento y acompañamiento al equipo de turismo para la inclusión de contenidos en la web [www.vitoria-gasteiz/turismo](http://www.vitoria-gasteiz/turismo): adecuación de imágenes para web, búsqueda de contenidos a referenciar, etc. Creación de contenidos especiales en fechas concretas donde la programación turística supone una mayor relevancia y generación de contenidos Turismo en navidad, puentes, Fitur.
- **Educación:** supervisión y colaboración en la elaboración de los contenidos del apartado Actividades Educativas Municipales. Elaboración de los contenidos del Programa Vacacional de Educación. Actualización de los contenidos de Escuelas Infantiles. Proyecto de readecuación de los contenidos de Educación, en su sentido más amplio, cambiando la actual estructura de páginas a una estructura basada en las áreas temáticas y temas.
- **Cooperación al Desarrollo:** revisión, correcciones y mantenimiento de los contenidos.

- **Centro Cultural Montehermoso:** creación de actos y eventos en agenda.
- **European Green Capital:** elaboración y gestión de contenidos relacionados con el Pacto Verde, Expogreen,...
- **Normativa gráfica municipal:** actualización del espacio de intranet.
- **Teatro Principal Antzokia:** renovación de los contenidos del espacio web en coordinación con sus nuevas cuentas en redes sociales.
- **Seguridad Ciudadana:** asesoramiento y supervisión en la puesta en marcha de los contenidos de Policía Local y de Bomberos.
- **Unidad de Interculturalidad Norabide:** proyecto de elaboración para un nuevo espacio web.
- **Vía pública:** actualización de los contenidos web relacionados con obras en la ciudad y “Zure auzoa hobetuz”.
- **Deportes:** elaboración y gestión de los contenidos relacionados con los programas y actividades del Servicio de Deportes (actos y eventos, contenidos generales, boletín de noticias,...).
- **Igualdad:**
  - Programación escuela para la Igualdad 2013.
  - Página materiales de la escuela para la Igualdad.
  - Beldur Barik 2013 / 8 de marzo 2013.
  - Creación de boletín de noticias.
- **Participación:** actualización de páginas de procesos participativos.
- **Infancia:** renovación página infancia: PLINA 2013.
- **Promoción económica:** generación y mantenimiento de los contenidos web relacionados con la iniciativa La Noche Verde.
- **Blogs en Wordpress:**
  - Mantenimiento y gestión del blog sobre Información y Tecnologías, punto de comunicación entre el Departamento de Tecnologías y el resto del Ayuntamiento (5 publicaciones en 2013).
  - Creación del blog, realización de estadísticas y acompañamiento a los diferentes departamentos con los nuevos blogs: Observatorio de participación y Yo soy mía/ Ni neurea naiz.

- **Mantenimiento y seguimiento** de la web:
  - **Home:** mantenimiento del contenedor de noticias de portada “Hoy Destacamos”, elaboración, revisión, aprobación y archivo de noticias o avisos de elaboración propia y sugeridos por los diferentes departamentos.
  - **Banners promocionales:** gestión de banners promocionales en la home, menús contextuales y carruseles.
  - **GeoVitoria:** actualización de puntos de interés, entre otros, las empresas adheridas con la iniciativa Pacto Verde.
  - **Normativa:** actualización y mantenimiento de los contenidos. Mantenimiento de los contenedores “Normativa Destacada”, “Normativa en periodo de información pública” y “Normativa pendiente de aprobación”. Publicación de las Ordenanzas fiscales 2013.
  - Actualización de la **Organización Administrativa y Organización Municipal**, así como de la información de los contenidos **Decretos de organización**.
  - Mantenimiento de la agenda a través de la generación de **contenidos, calendarios y noticias sobre actos y eventos:** Fiestas de La Blanca, Azkena Rock, Carnavales, Festival de las Naciones 2013, Kaldearte 2013, Mercado de la Almendra, Magialdia, Musikaldi, Festival de Juegos, Festival Cortada, Xtraclub, FestVal, Día internacional del libro, Festival de Cine de Montaña, Encuentro Escuela de Padres, Danzas del mundo, Shopping Urban Night, charlas para gestión de residuos, Azoka Txiki, Bernaola Festival, ciclo grandes conciertos, Martes musicales, Mercado Medieval, San Prudencio, Semana de la Cazuelita, Semana de Música Antigua, Semana prevención de residuos (entre otros).
  - **Euskera:** revisión, correcciones y mantenimiento de los contenidos y aplicaciones en su versión en euskera. Coordinación con las personas responsables de aplicaciones.
  - Actualización de **traducciones** de contenidos al inglés y al francés.
  - Actualización del **espacio de obras en la ciudad** y de las páginas específicas de grandes infraestructuras.
  - **Estadísticas web:** elaboración de estadísticas anuales y análisis periódicos por áreas-temas de visitas de la web municipal, usando la plataforma Google Analytics para el mantenimiento de los espacios destacados, el mantenimiento del fichero de palabras clave, la generación de nuevos contenidos, etc.
  - **Redes sociales:** formación a personal municipal en redes sociales. Control de cuentas y publicaciones de perfiles municipales. Posts de apoyo al personal municipal para un mejor manejo en redes sociales. Informe de análisis y recomendaciones a la Unidad de juventud sobre su gestión de las redes sociales.
  - **Flickr:** adecuación y carga de fotografías de los diferentes departamentos, creación de álbumes y colecciones.
  - **Youtube:** adecuación y carga de vídeos de los diferentes departamentos según sus necesidades. Adaptación de contenidos anteriores a la normativa lingüística. Creación de secciones y etiquetado para el acceso directo por temática.

- **Actividades formativas a las que se ha acudido:**
  - Uso no sexista del lenguaje y la imagen.
  - Interna "Web Copywriting: cómo escribir para persuadir con tu sitio web". Euskadi Innova.
  - Jornadas e-comunicación y Plain Language en Europa. IVAP.
  - Motivación y gestión del cambio. Interna.
  
- **Colaboración y participación en proyectos y actividades transversales:**
  - Formación sobre la web dirigida al personal de Juventud.
  - Formación sobre el Gestor de Contenidos dirigida al personal de Centros Cívicos y Oficina del Síndico.
  - Formación sobre la Agenda de Eventos dirigida al personal de Espacio Público, Policía Local, Cultura, Promoción Económica.
  - Formación sobre redes sociales dirigida al personal de Teatros, Juventud y Oficina del Síndico.
  - Elaboración de estadísticas web de páginas específicas: A petición de CEA, Ataria, Bibliotecas, Participación ciudadana, Estudios y Juventud, Turismo, elaboración de estadísticas de visitas de estas páginas.
  - Elaboración de estadísticas sobre el uso del euskera en la web municipal y en aplicaciones en intranet y extranet.
  - Participación en la comisión interdepartamental del Plan Joven.
  - Participación en la comisión interdepartamental del Eje "Medidas para impulsar la transversalidad de género en las políticas municipales" (III Plan para la Igualdad).
  - Incorporación a la Mesa de Actividad Física, compuesta por diferentes departamentos con el objetivo de potenciar la actividad física y la salud. Aportaciones sobre la estructura de los contenidos web.
  - Participación en la comisión interdepartamental del MAE que analiza los procedimientos y necesidades para la publicación, inscripción, consulta de actividades en centros cívicos, instalaciones deportivas y otros programas municipales.
  - Participación en el grupo coordinador de las Actividades Educativas Municipales y de las Actividades Vacacionales Municipales.
  - Participación en el equipo técnico de trabajo sobre Accesibilidad.
  - Participación en la sesión de trabajo realizada por el Grupo de Enfoque del Plan de Participación Infantil de Vitoria-Gasteiz.



## 02.3. Función informática

### 02.3.a. Servicio de Explotación y Comunicaciones

Durante el año 2013, se han desarrollado las siguientes acciones:

- Instalación, sustitución, cesión y/o traslado de equipamiento.
- Envío al Eustat de datos anuales de situación de edificios municipales de cara a su grado de informatización.
- Ampliación, renovación y refuerzo de líneas telefónicas, fibra óptica y de la red municipal.
- Adquisición, instalación, configuración y/o traslado de hardware en servidores y puestos de trabajo.
- Tramitación y adjudicación de expedientes de mantenimiento de servidores, UPS, telefonía móvil y asistencias técnicas y comienzo de los nuevos contratos.
- Conexiones por VPN (redes privadas virtuales) con empresas de desarrollo de aplicaciones informáticas y con Cajas y Bancos. Se mantienen edificios dispersos y/o servicios del departamento de mantenimiento.
- Conexiones con otras entidades bancarias, entre ellas, KutxaBank y Santander para transmisión de ficheros a través del producto de software EDITRAN y para la colaboración en la recaudación y domiciliación de cualquier ingreso municipal a través del software Websphere MQ.
- Instalación de la nueva plataforma de Cluster de Firewalls.
- Traslado del nodo de comunicaciones Ibercom de Dato a Mateo Moraza.
- Estudio e instalación de VoIP en varios edificios candidatos a traslado al nuevo edificio de San Martín y otros implicados: Dato y San Prudencio.
- Implantación de la infraestructura de VoIP para un despliegue masivo en el AVG.
- Equipamiento y puesta en funcionamiento de nuevos edificios: Edificio San Prudencio y BIDE LAN entre otros.
- Integración de equipos ADSL en Escuela de Música Luis Aranburu.
- Instalación de aulas de formación para oficiales de control.
- Instalación de radioenlaces en Reprografía, Araka y cementerio El Salvador; y actuaciones de mejora en otros: Itelazpi.
- Líneas de telegestión con el departamento de Mantenimiento.

- Servidor DHCP.
- Mejoras en el edificio de Montehermoso.
- Estadísticas de Proxy de Internet y departamento.
- Memoria 2012.
- Instalación de la infraestructura requerida por el proyecto GONCE.
- Proyecto convenio para el envío de vídeo de Tráfico a Emergencias-GV.
- Colaboración en la mejora de contratos de telecomunicaciones: Catedral de Santa María, Ayuntamiento de Logroño.
- Mejora de las protecciones eléctricas en los edificios municipales de Ajuria, Mateo Moraza, Aguirrelanda, Gure Txokoa.
- Reingeniería de seguridad y red en AMVISA-Puerto Rico.
- WIFI en Semillero de empresas Casco Histórico.
- Mejoras de contrato de soporte WIFI.
- Estudio de usos de telecomunicaciones en Film Office.
- Actuaciones para replanteo de tendidos de fibra en el Palacio Europa.
- Instalación de nuevos servidores en los entornos de Desarrollo y Producción para albergar el gestor documental Alfresco. Integración de nuevas aplicaciones con Alfresco.
- Instalación de nuevos servidores en los entornos de Desarrollo y Producción para albergar el software de digitalización centralizada KOFAX. Configuración de los puestos de trabajo para KOFAX e integración con las aplicaciones que lo utilizan.
- Instalación de nuevo servidor en el entorno de Producción para albergar el software de sistema de gestión de colas centralizado QMATIC e implementación en varias oficinas municipales.
- Instalación de nuevos servidores en los entornos de Desarrollo y Producción para albergar el sistema integrado para la gestión de bibliotecas KOBLLI.
- Implantación de nueva infraestructura hardware en red periférica para los servidores que albergan el software de gestión centralizada de reservas de equipos de préstamo, MyPC. Se realizan las instalaciones de los puestos clientes en las siguientes dependencias municipales:
  - OMIJ, Oficina Municipal de Información Joven
  - Mediateca del Centro Cívico El Pilar
  - Biblioteca del Centro Cívico Ibaiondo

- Renovación de la infraestructura hardware para los servidores centrales IBM, iSeries, xSeries y pSeries. Se implanta la nueva plataforma y se migran los servicios y datos de:
  - Los servidores centrales IBM iSeries con las aplicaciones de gestión corporativas y las bases de datos DB2/400 tanto de desarrollo como de producción y backup.
  - Los servidores IBM xSeries con Windows gestores del directorio activo y documentos de aplicaciones tanto de desarrollo como de producción y backup.
  - Los servidores IBM pSeries en AIX con los servidores de aplicaciones Websphere en los entornos de preproducción y producción.
- Renovación de las unidades de cinta y su formato para el salvado de los datos de los servidores centrales IBM iSeries y pSeries.
- Renovación de la infraestructura hardware para albergar la solución de virtualización centralizada de sistemas Windows y Linux junto con un sistema de almacenamiento SAN/NAS tanto para los sistemas virtualizados como para los datos en red de los usuarios y aplicaciones en los entornos de Producción y Backup. Se implanta la nueva plataforma y posteriormente, se realizará la migración de todos los servidores y datos.
- Renovación de la infraestructura hardware de los servidores pSeries en AIX que proporcionan los recursos de gestión geoespacial GIS a los diferentes servicios y aplicaciones del Ayuntamiento que lo requieran en los entornos de desarrollo y producción. Se implantan los nuevos servidores, se actualizan las versiones de los productos (AIX 6.1, SDE 9.3.1 y DB2 9.7) y se migran los servicios y datos.
- Instalación de control de accesos DORLET en varios edificios municipales.
- Actualización del software AUTOCAD a versión 2012 en 100 equipos municipales. Sustitución de los PCs.
- Actualización de versiones en distintos productos, entre otros:
  - EDITRAN a versión 5
  - Websphere MQ a versión 7.1
  - Mimix Profesional.
  - AUTOTURN a versión 8
  - Red Hat a versión 6
  - Integra
  - Antivirus
  - Gestión de Partes y Mantenimiento
- Mejora continua del software de los equipos de la red municipal.
- Nuevo espacio de almacenamiento en la NAS para alojar datos de los departamentos.

- Migración de los datos que estaban alojados en un servidor geográfico a la NAS.
- Realizar peticiones de creación de distintas carpetas para alojar datos compartidos por red de los distintos servicios de los departamentos.
- Conexión de los doce campos de fútbol a la red municipal para dar el servicio de consultas de reservas de instalaciones.
- Actualización de monitores de tubo por TFT.
- Impulsar el traslado del Departamento a San Martín y en concreto las características del CPD.
- Estudio, diagnóstico de situación e informe con recursos propios.
- Elaboración de documentación para la empresa adjudicataria del edificio de San Martín, estudio de posible solución, informe y seguimiento del proyecto.
- Seguimiento del proyecto.

### **02.3.b. Servicio de Arquitectura y Plataformas**

Como Oficina Técnica, se ha proporcionado Consultoría, Coordinación Técnica y Metodológica en las distintas fases de los proyectos desarrollados por el resto de Servicios del Departamento, incluyendo el desarrollo a medida de funcionalidades especiales de integración. Mención especial al:

- Soporte SCRUM Master y colaboración en el desarrollo del Plan de Lucha contra el fraude.
- Colaboración con Explotación y Sistemas sobre cambios en la infraestructura y su contratación.
- Gestión del proyecto Migración Aplicaciones a Sede Electrónica y colaboración en el desarrollo.
- Gestión de un Plan de Empleo aplicando metodologías y marcos de trabajo ágiles como SCRUM, KANBAN.
- Asesoramiento en el uso de librerías especializadas en aplicaciones corporativas.
- Instalación y gestión de un sistema de Interacción Continua con despliegue automático de aplicaciones.
- Sustitución del desarrollo a medida para la identificación de ciudadanos en [www.vitoria-gasteiz.org](http://www.vitoria-gasteiz.org) por el producto JA-SIG CAS y adaptaciones necesarias.
- Implantación del servidor de aplicaciones WebSphere Community Edition.
- Integración de sistemas con servicios externos proporcionados por o para DIFA y EJ-GV.
- Dentro de las acciones para implantar la solución de Tramitación Electrónica:
  - Estudio de rendimientos para la identificación de cuellos de botella.

- Servicios para la integración con el Gestor Documental Alfresco desde aplicaciones corporativas.
- Montaje y soporte de la infraestructura de máquinas, servidores de aplicaciones necesaria para la puesta en marcha en producción del proyecto de Tramitación Electrónica.
- Implantación del sistema de firma de documentos PORTAFIRMAS.

### **02.3.c. Servicio de Desarrollo de Servicios Municipales**

#### **Departamento de Función pública**

- Según solicitud se han obtenido datos para la realización de estadísticas.

#### **Servicio de Planificación Cultural y Fiestas**

- Procesos de traspaso de datos del censo de la Banda de Música para la implantación de la aplicación.
- Implantación de la nueva aplicación de gestión del censo de la Banda de Música.
- Soporte y gestión de incidencias de la aplicación de Gestión de Teatros.
- Se ha elaborado el formulario para la inscripción en la VII edición del Certamen de Pintura al Aire libre.
- Se ha preparado el formulario para la votación de carteles anunciadores de fiestas de La Blanca 2013.
- Se ha preparado el formulario para la votación de espectáculos de Kaldearte.

#### **Unidad de juventud**

- Se ha preparado un formulario para recogida de datos para introducción de anuncios en el tablón de anuncios de juventud.

#### **Unidad de Archivo**

- Se ha creado la aplicación Gestión de Archivo Integrado al que se han incorporado el archivo administrativo, el archivo histórico, el archivo de personal y el archivo de TI. Se ha efectuado para ello una migración de Basis a MySql incorporando algunas mejoras.
- Se han incorporado los Thesaurus a la Gestión de Archivo Integrado.
- Se ha migrado la base de datos del Archivo Fotográfico y Documental de Basis a MySql.
- Se ha trabajado en la publicación en Web del Archivo Fotográfico y Documental.
- Se ha migrado el antiguo sistema de Gestión de Bibliotecas Techlib a uno nuevo Open Source Kobli.

## Departamento de Alcaldía

### Oficina del Síndico

- Soporte y gestión de incidencias de la aplicación de access para el Síndico.

### Gabinete de Comunicación e Información

- Se han realizado unos 300 vídeos para su presentación en las pantallas de plasma de los Centros Cívicos y en la pantalla de Sancho El Sabio.
- Se ha implantado la migración de los Recortes de Prensa de Basis a MySQL.

### Servicio de igualdad

- Se ha desarrollado un formulario de recogida de datos para el Diagnóstico de necesidades TIC en las asociaciones de mujeres.

## Departamento de Hacienda

- Estudio y planificación del Plan contra el Fraude Fiscal.
- Desarrollo y pruebas de un nuevo sistema informático para la emisión de notificaciones electrónicas (PINOTE) a través de la plataforma del Gobierno Vasco.
- Procedimiento sancionador de denuncias de tráfico:
  - Análisis de la integración de la aplicación de multas con la DEV y la Notificación Electrónica.
  - Soporte y gestión de incidencias de la aplicación de multas.
  - Análisis, desarrollo e implantación de llamada al servicio web de ATEX de la DGT por matrícula.
  - Petición 2013/1747: cambios en calificaciones de multas.
  - Mejoras en Testra: Url de documentación de publicación en el Testra.
  - Petición 2013/1199: modificación lugares de pago.
  - Petición 2013/1111: fecha sanción firme proc. abreviado.
  - Petición 2013/978: expurgo de los expedientes de multas.
  - Petición 2013/899: actualización de la detracción de puntos.
  - Petición 2013/207: añadir datos en catálogo de multas.
  - Petición 2012/1877: catálogo de multas: matrículas reservadas.
  - Petición 2012/1800: automatización de la función BH-Mantenimiento de publicaciones en Testra.

- Pago electrónico de recibos:
  - Análisis, desarrollo e implantación de los interfaces necesarios para el cobro y anulación del cobro desde entorno web.
  
- Modificaciones en la gestión de bancos homologados debido a las fusiones y absorciones de los mismos.
  
- Contabilidad presupuestaria:
  - Soporte y gestión de incidencias de la aplicación SICAP: apertura y cierre de ejercicio, carga de saldos iniciales, incorporación de Presupuesto prorrogado y definitivo, cierre contabilidad de partida doble y cuadro con Inventario,...
  - Petición 2013/1824: listado de facturas según condiciones específicas.
  - Petición 2013/1907: cierre 2013 e incorporación de los saldos iniciales de ingresos.
  - Petición 2013/1827: facturas 2013. Fecha Registro y Fecha Pago.
  - Petición 2013/1092: generar nuevos listados en SICAP.
  - Desacoplar los virtuales de Ayto. utilizados por el SICAP y pasar a utilizar los generales.
  - Adaptación del SICAP a los cambios en las rutinas de registro-mantenimiento de Terceros.
  - Petición 2013/767: creación de un campo en el cci para marcar si hay restricción.
  - Petición 2013/711: cambio de expediente por cambio en el código orgánico.
  - Petición 2013/690: PETICION URGENTE... Cambios en Contabilidad.
  - Mejora. Tesorería: consulta de transferencias manuales.
  - Petición 2012/196: acceso a SICAP.
  - Petición 2013/548: accesos contabilidad, usuarios para el orgánico 11.65.
  - Petición 2013/400: solicitud tabla con datos de retención DFA por factura.
  - Petición 2013/402: solicitud nuevo informe generado a partir de una propuesta.
  - Petición 2013/403 solicitud cambio nombre tercero c. laboral.
  - Petición 2013/395: solicitud modificaciones en el Arqueo Diario.
  - Petición 2013/337: generar un fichero que cruce los datos de los Terceros (SICAP) con las obligaciones.
  - Petición 2013/132: descentralizada y Gastos (cambio de nombre).
  - Petición 2012/1809: previsualización de los documentos extrapresupuestarios.

- Petición 2012/1672: remesa de confirming, que se genere de forma automática que autoriza el pago.
  - Petición 2012/1660: modificaciones en listado del módulo de Tesorería - Informes - Previsión de pagos.
  - Petición 2012/599: listado del módulo de Tesorería-Informes-Previsión de pagos confirming.
  - Petición 2012/597: retenciones en el SICAP, listado de deudores.
- Sistema municipal de ingresos:
    - Soporte en todos los procesos periódicos del sistema de ingresos: facturaciones, remesas bancarias, disquetes de tráfico, cierre anual, cuadro y conciliación de las diferentes cuentas restringidas, pases a apremio, embargos, solicitud de información a la DFA sobre renta e ICIO y Volumen de Operaciones, campañas de domiciliación bancaria,...
    - Análisis, desarrollo e implantación de un sistema que permita realizar el embargo de créditos con DFA.
    - Nuevas funcionalidades y mejoras del sistema de ingresos:
      - Petición 2013/215: listado contraste tasa de basuras.
      - MQ Series, incorporar como nueva entidad la 2095 (KUTXABANK).
      - Nueva conexión por MqSeries del SANTANDER (0049).
      - Petición 2013/1138: cálculo cuota tasa de veladores 2013.
      - Petición 2013/1158: modificación de plantillas en el módulo de recursos.
      - Petición 2013/1294: INGRESO 307- alta tipos de cálculo para nuevas tarifas.
      - Petición 2013/1402: posibilidad de consulta de matrículas en Gestión Censal de Vehículos.pdf.
      - Petición 2013/142: referencias de censo de basuras.
      - Petición 2013/158: envío masivo resoluciones Tasa basuras 2012/2.
      - Petición 2013/1845: modificaciones en Certificados de Recaudación.
      - Petición 2013/29: modificaciones en aplicación del SI2: DECIMALES en el coeficiente de incremento del IAE.
      - Petición 2013/425: envío masivo resoluciones Tasa basuras 2012/3.
      - Petición 2013/530: consulta de terceros insolventes en el módulo de recaudación.
      - Petición 2013/531: modificar el listado de hechos impositivos para añadir los datos del expediente de apremio.
      - Petición 2013/628: devolución recibos tasa de basuras año 2012 pago domiciliado.
      - Punto de menú para extraer información del FN222 a excel.



- Integración de Caja Vital Kutxa en Kutxabank: 2097 a 2095.
- 2012/423: Fwd: Petición de Servicio- Añadir motivo de baja justificada.
- 2013/495: modificar módulo de recaudación, solicitud información SS.
- Deuda de Dudoso Cobro 2012 - para la próxima vez.
- Mejoras necesarias en el embargo de cuentas.
- MODIFICACIÓN PROGRAMA "tratamiento datos renta de contribuyentes"- gestión censal.
- Modificaciones al Programa Declaración Web Plus Valías.
- Modificaciones en el cuaderno 63.
- Petición 2012/1637: cambio documento solicitud de información manual de cuentas en embargos.
- Petición 2013/1200: cambios en remesas bancarias.
- Petición 2012/1833: modificaciones SI2 VADOS.
- Petición 2012/1833: modificaciones SI2 VELADORES.
- Petición 2013/1033: no imprimir recibos del agua del Ayuntamiento.
- Petición 2013/1034: cartas duplicadas de incumplidos de fraccionamiento.
- Petición 2013/1036: petición AMVISA. Inclusión de criterio de fecha para la cancelación de recibos URA.
- Petición 2013/110: tratamiento de datos de renta de contribuyentes.
- Petición 2013/1186: cartas a Herederos. Modificación.
- Petición 2013/1201: cambios documentos de recaudación por el Órgano económico administrativo.
- Petición 2013/1359: cambio en Confirmación de traspasos a Tesorería (nº de copias).
- Petición 2013/1378: lugares y medios de pago.
- Petición 2013/141: modificaciones en el SI2 para la impresión de órdenes de ingreso en Medicina Deportiva.
- Petición 2013/1425: cambiar literal de una columna en Consulta Global.
- Petición 2013/1674: procesos trámites pive mensual de vehículos.
- Petición 2013/1675: publicaciones BOTHA. Corrección campo que se envía.
- Petición 2013/1676: cargo de Ocasionales.

- Petición 2013/1807: nuevo formato para fichero vehículos.
- Petición 2013/1825: modificaciones en terceros especiales.
- Petición 2013/1830: campaña de domiciliación bancaria I. Vehículos.
- Petición 2013/1845: modificaciones en Certificados de Recaudación.
- Petición 2013/1848: proceso emisión cartas títulos familias numerosas caducadas.
- Petición 2013/203: compensación de deuda.
- Petición 2013/271: cambios en expediente de datas.
- Petición 2013/491: incidencia Devolución de Ingresos.
- Petición 2013/507: obtención de información de IAE CATALOGO.
- Petición 2013/52: modificación documentos SI2 (texto recursos).
- Petición 2013/614: epígrafe en consulta global.
- Petición 2013/624: envío cartas tasa de basuras.
- Petición 2013/696: cambios en la consulta de cobros.
- Petición 2013/904: modificación listado SD246P01 en SI2-Ingresos.
- Petición 2013/919: eliminar terceros de la prescripción.
- Petición 2013/946: fraccionamiento por canal y tipo.
- Petición 2013/953: automatización Notificación P.A.
- Petición Telefónica: modificar Manto solicitud información sueldos y salarios.
- Preformatos cartas avisos IBI 2013 (recibos fraccionados y no fraccionados) y preavisos.
- Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz: URL Producción Pasarela pagos del GOVA.
- Certificado Carta de Servicios.
- Enlace de cementerios a recibos.
- FACTURACIÓN 2013 actuaciones a realizar en exenciones por discapacidad.
- Integración Banco Popular y Pastor.
- Petición 2012/997: recepción de información del GOVA.
- Petición 2013/1016: CARTAS IAE 2013.
- Petición 2013/1107: incorporar la plantilla en el módulo de reclamaciones y recursos.

- Petición 2013/1441: datos de Vehículos 2012 para DIFA.
  - Petición 2013/1678: modificar los actuales números de cuenta en las cuentas de Kutxabank en el SI2.
  - Petición 2013/1911: cuotas de urbanización.
  - Petición 2013/1915: recibos de IBI y Basuras solo con recargo.
  - Petición 2013/404: SOLICITUD CAMBIO DENOMINACIÓN INGRESOS.
  - Petición 2013/407: alta y modificación de ingresos.
  - Petición 2013/408: baja ingresos globales.
  - Petición 2013/409: modificar la denominación de diferentes ingresos globales tesorería.
  - Petición 2013/44: envío cartas familias numerosas.
  - Petición 2013/533: cambio en aplicación de ingresos por cambio plazo prescripción.
  - Petición 2013/9: envío de cartas del Impuesto sobre Actividades Económicas.
  - Petición 2013/992: petición de Servicio (actualización cuotas urbanización).
- Extracción de datos de los diferentes servicios de Hacienda y otros sobre ingresos que gestionan:
- Información sobre Plan Lucha Fraude.
  - Petición 2013/1826: datos del expediente de datos 2012-1.
  - Petición 2013/1037: petición AMVISA. Importes cobrados URA en 2012.
  - Petición 2013/1129: Ingreso 329.
  - Petición 2013/118: actualización cuotas de urbanización.
  - Petición 2013/1187: datos ICIO 2010-2011.
  - Petición 2013/1188: actualización de recargos e intereses cuotas de urbanización.
  - Petición 2013/1257: datos para el Plan Lucha contra el Fraude.
  - Petición 2013/1288: listados contraste Tbasuras 2012 ep.72.
  - Petición 2013/1291: estadística operaciones datáfono/internet.
  - Petición 2013/1292: listado IAE y Veladores.
  - Petición 2013/1295: fraccionamientos sin intereses.

- Petición 2013/1344: petición información tasa de vados e IAE 2012 y 2013.
- Petición 2013/1361: una estadística petición (plusvalías).
- Petición 2013/150: listado de referencias catastrales de concesiones administrativas.
- Petición 2013/1506: estadística sobre bancos.
- Petición 2013/1608: simulación del proceso de bonificaciones de IBI y facturación de 2014.
- Petición 2013/1645: información sobre cada uno de los ingresos periódicos (impuestos y tasas), al día de hoy.
- Petición 2013/1654: copia de los censos (IBI, IAE, Basuras, etc).
- Petición 2013/1673: petición listado contraste impuestos (IAE).
- Petición 2013/1711: petición IBI usos.
- Petición 2013/1714: cálculos sobre Vehículos.
- Petición 2013/1715: cálculo vados.
- Petición 2013/1716: cálculos IBI.
- Petición 2013/1727: cálculos de impuestos.
- Petición 2013/1792: actualización de las cuotas de urbanización.
- Petición 2013/1809: embargos > 6000.
- Petición 2013/1828: relación de inmuebles en TBasuras con más de 1000 m2.
- Petición 2013/1877: información sobre IBI y Basuras actividad industrial.
- Petición 2013/1962: datos sobre Vehículos y potencia neta.
- Petición 2013/215: listado contraste tasa de basuras.
- Petición 2013/249: listado según tipos de vehículos.
- Petición 2013/250: listado de VADOS.
- Petición 2013/273: deuda de dudoso cobro.
- Petición 2013/347: listado de veladores.
- Petición 2013/412: recibos rectificadados y anulados tarifa 10 Tasa Basuras 2012.
- Petición 2013/443: petición AMVISA. Informes para Auditoría.
- Petición 2013/470: datos para realizar el expediente de la deuda de dudoso cobro.

- Petición 2013/471: obtención de datos del histórico de actuaciones, cuotas de urbanización.
- Petición 2013/536: listado de entidades incluidas en la matrícula actual del IAE cuyo NIF comience por U.
- Petición 2013/613: petición de Datos: importes retenidos por la DFA durante el año 2012 por tipo de Ingreso.
- Petición 2013/615: datos tasa de basuras 2012 epígrafe 72.
- Petición 2013/625: tasas de Basuras por Viviendas Vacías.
- Petición 2013/686: cuotas de urbanización.
- Petición 2013/839: inmuebles en IBI con valor máximo en venta.
- Petición 2013/853: petición información sobre recibos del ingreso 342.
- Petición 2013/903: datos exenciones IBI.
- Petición 2013/903: datos sobre exenciones IBI urbana y rústica.
- Petición 2013/951: datos Plusvalías.
- Petición 2013/957: datos de plusvalías según plazo de tramitación.
- Petición 2013/97: información sobre nº de inmuebles transmitidos por adjudicación en subasta/SI2.
- Petición datos Renta. Ayudas Pago Plusvalías.

#### **Servicio de Compras y Soporte a la Contratación**

- Obtención de ficheros con datos del 2012 para enviar a la Junta Consultiva.
- Obtención de los contratos de MA y CEA en ejecución.
- Obtención de datos solicitados por Javier Villaverde.
- Obtención de datos solicitados por Oscar Magán.
- Obtención de expedientes con garantías devueltas.
- Obtención de contratos con una fecha de contrato determinada.
- Obtención de contratos para los indicadores de transparencia.
- Cambio en el cálculo en Modificaciones de Contrato.
- Nuevo valor en las Unidades de Tiempo.
- Cambio en el cálculo del importe de coordinación.

- Cambio en el valor por defecto del porcentaje de IVA.
- Adaptaciones originadas por la nueva Ley de Emprendedores: nuevos campos, cambios en las plantillas de varios documentos y cambios en la funcionalidad.
- Cambios en varios documentos originados por la creación del Servicio de Compras y Soporte a la Contratación.
- Cambios en 10 plantillas de documentos.
- Cambiar las autorizaciones de acceso a expedientes de Contratación para varios usuarios de Seguridad Ciudadana y de Servicios a la Ciudadanía y Deporte.
- Dar de baja 17 expedientes, cambiar de trámite 8 expedientes.
- Publicar en el Perfil de Contratante 12 documentos para expedientes.

## **Departamento de Servicios a la Ciudadanía y Deportes.**

### **Servicio de Educación.**

- Adaptaciones necesarias para el año 2013 en la aplicación de Programa vacacional.
- Cambiar la denominación del Servicio en la Tarjeta Identificativa de los inscritos en Programa Vacacional.
- Análisis y desarrollo de la consulta por web de las listas resultantes del proceso de admisión a las EE.II.
- Mejoras en la gestión de EE.II. solicitadas para el curso 2013-2014.
- 2 procesos de ficheros de intercambio de datos de Renta con DFA para la baremación de las solicitudes a las EE.II.
- Nueva ficha de alumno para enviar a la central del Consorcio Haurreskolak.
- Cambios en el documento word de listas de espera y admitidos a las EE.II.
- Mejoras en la aplicación LDE (Programas educativos) para el curso 2013-2014.
- Adaptaciones en el sistema de inscripción en la Oferta Educativa tras la incorporación de nuevos departamentos y servicios municipales. Formación y seguimiento a dichos departamentos y servicios.
- Nueva funcionalidad en Programas Educativos que permite duplicar solicitudes.
- Nueva funcionalidad en Programas Educativos que permite la carga masiva de fechas de calendario.
- Primer proceso en Programas Educativos de volcado de fechas de calendario de ludotecas.
- Varias mejoras en la inscripción web a la Oferta Educativa solicitadas a lo largo del año.
- Varias mejoras en la aplicación de Programas Educativos solicitadas a lo largo del año.
- Procesos para actualizar las solicitudes a la Oferta Educativa afectadas por un cambio en la oferta.

- Normalización de datos de contacto de Terceros en Programas Educativos.
- Normalización de datos de contacto de Terceros en la Tarjeta de Transporte.
- Se han cargado para su consulta en la web las listas de admitidos a las Escuelas Infantiles.

#### **Servicio de Deporte**

- Extracción de datos de Abonados a las Instalaciones Municipales para mailing de 2013.
- Envío de cartas a los pagadores de las cuotas de abonados a Instalaciones Municipales.
- Proceso de creación de Abonos partiendo de datos de Estudiantes del IVEF.
- Primer proceso de carga de Estudiantes del IVEF a Abonos.
- Adaptaciones en la tabla de precios de Abonados en 2013 para admitir valores diferentes a lo largo del año.
- Modificación del cálculo de la edad y del cálculo ficticio de la cuota para los abonados Estudiantes.
- Nuevo proceso para comparar los socios del KirolKlub con Abonados. Devolución del fichero con el resultado.
- Obtención de datos de Abonados por sexo y edad.
- Obtención de datos de Abonos de duchas.
- Normalización de datos de contacto de Terceros en Abonados.

#### **Servicio de Centros Cívicos**

- Implantación de la aplicación de venta de entradas de espectáculos para la red de Bibliotecas.
- Análisis y desarrollo del nuevo control de repetidores en MAE.
- Adaptaciones para retener el 15% en las devoluciones generadas en el módulo de Actividades y en el de Campañas.
- Adaptaciones en la inscripción web de MAE para los cursos de Euskera para padres y madres.
- Mejoras en el sistema MAE relacionadas con Actividades, Campañas, Plazas libres, Venta de Entradas, Tipos de Instalaciones, Reservas de instalaciones, tanto vía Web como presencialmente.
- Normalización de datos de contacto de Terceros en los módulos de Campaña, de Actividades y de Reservas del sistema MAE.
- Mejoras en las aplicaciones web de reservas federadas y venta de espectáculos.
- Extracción de datos de recaudación de Reservas, Ventas y Campañas.
- Obtención de recuentos de inscripciones y reservas realizadas por OICs en 2012.
- Obtención de estadísticas de Beti-Jai.
- Obtener una relación de las Entidades Colaboradoras en la aplicación de Reservas Federadas.

- Colaboración en los trabajos de adaptación de la aplicación web de Reservas de Instalaciones para que se instale en la Sede Electrónica.
- Soporte a usuarios y gestión de incidencias de las aplicaciones de Gestión de Centros Cívicos e Instalaciones Deportivas (MAE), Reservas federadas, Venta de Espectáculos.
- Creación del cubo del sorteo de Septiembre de 2013.
- Extracción de datos de control de Accesos atendiendo a varias solicitudes del Departamento.
- Nueva funcionalidad en Control de Accesos que permite obtener datos de control de Accesos de un Tercero.
- Soporte a usuarios de Control de Accesos con relación a incidencias en las PDAs y con las comprobaciones de algunos datos.
- Se ha incorporado el apartado “Centros Cívicos” en los “Espacios de Información” de la intranet.

#### **Servicio de Participación Ciudadana**

- Se ha incorporado el apartado “Espacio Público-Eventos” en los “Espacios de Información” de la intranet.

### **Departamento de Asuntos Sociales y de las Personas Mayores**

- Obtención de datos de las Ayudas Económicas del año 2012 para enviarlo a la DFA junto con el resto de datos económicos que el Ayuntamiento envía en el Modelo 190.
- Extracción de datos de Municipales de 2012 y análisis de dichos datos para determinar las que se van a enviar a Gizarte.
- Adaptaciones en el envío de las AES de 2012 a Gizarte (Gobierno Vasco) para incluir algunas Municipales. Obtener un fichero Excel con las Municipales que se envían a Gizarte.
- Análisis, desarrollo e implantación de la tramitación de las Prestaciones Económicas Municipales. Adaptaciones en Gestión de Recursos, en el control del empadronamiento en el alta de ayudas, en Gestión de Ayudas, en los cálculos de AES, en los procesos de obtención de ficheros de intercambio de datos con otras instituciones, en los Certificados de Ayudas, en los catálogos de Cognos.
- Análisis y desarrollo de la tramitación de las Prestaciones Económicas No Dinerarias de Alimentación. Adaptaciones en Gestión de Recursos, en el control del empadronamiento en el alta de ayudas y en Gestión de Ayudas. Desarrollo de los procesos necesarios para intercambiar información con los supermercados mediante MQSERIES.
- Análisis, desarrollo e implantación de la Resolución y Notificación de Extinción de los expedientes de PAD.
- Análisis, desarrollo e implantación de la nueva gestión de Inactivaciones de Familias.
- Cambio de denominación del Departamento de Asuntos Sociales y de las Personas Mayores en los documentos que se generan en el sistema GESIS.



- Análisis y desarrollo de una nueva aplicación para los Centros Socioculturales de Mayores que facilite la gestión del Censo de las Personas Usuarías, la reserva de Comidas en los Comedores de la red de CSCM y el pago de esas reservas en los propios centros.
- Mejoras en las consultas de datos de IFBS que utilizan interoperabilidad.
- Mejoras en los diferentes módulos de GESIS: Registro Familiar, Gestión de Recursos, Intervenciones Profesionales, Gestión de Ayudas, Comedor Social, Gestión de PAD, Gestión de Incidencias de PAD, Gestión de Recursos de Personas Mayores, Catálogos de Cognos, Citas-GESIS.
- Incluir datos de Tarjeta BAT en el catálogo de Cognos de Registro Familiar.
- Creación de un nuevo cubo de Cognos en Comedor Social para visualizar los datos de los dos últimos meses.
- Colaboración en el cambio de empresa para PAD (SAD y SISE).
- Soporte y apoyo en la corrección de errores de mantenimiento en todos los módulos del sistema GESIS.
- Soporte y gestión de incidencias de Educación de Calle. Desarrollo e implantación de mejoras solicitadas.
- Soporte y gestión de incidencias de la aplicación de Contabilidad.

### **Departamento de Mantenimiento de Edificios Municipales**

- Soporte y gestión de incidencias de la aplicación de Expedientes.
- Soporte y gestión de incidencias de la aplicación de Personal de Limpieza.
- Se ha incorporado el apartado “Mantenimiento de Edificios Municipales” en los “Espacios de Información” de la intranet.

### **Departamento de Promoción Económica**

- Varias mejoras en la Agenda de EKI.
- Mejoras en el módulo de Empleo-Formación del sistema EKI.
- Adaptaciones en la evaluación de la fase de contratación de EKI.
- Modificaciones en los documentos de EKI con motivo de la/s nueva/s denominacion/es del Departamento.
- Modificación de la ficha de cursos en la web de EKI.
- Carga de datos en EKI para actualizar la Tabla de Titulaciones.
- Carga de datos en EKI para actualizar las Tablas CNAE (Clasificación Nacional de Actividades Económicas).

- Borrado de los datos correspondientes a los módulos de un curso de EKI.
- Revisiones y correcciones en varios cubos COGNOS de EKI para la obtención de estadísticas.
- Soporte y gestión de incidencias de la aplicación “Gestión de Actividad Congresual”. Desarrollo e implantación de mejoras solicitadas como añadir nuevos espacios y tarifas.
- Se ha generado un nuevo entorno en la web para Congresos.

## Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público

### Salud ambiental

- Se ha migrado la aplicación de Gestión de animales a adoptar de VB6-Basis a Grails-MySql.

### Servicio de Espacio Público y Medio Natural

- Colaborar en la migración de la aplicación de cementerios a la nueva aplicación B16. Análisis, desarrollo y pruebas de la integración.

## Departamento de Urbanismo

- Se ha elaborado el formulario para la recogida de datos de Reimagina.

## Departamento de Tecnologías de la Información.

- Mejoras en el gestor de contenidos y su publicación en web e Internet. Entre otras:
  - Reorganizaciones de la estructura de trámites municipales.
  - Mejoras y correcciones en el Cubo de Cognos del Buzón Ciudadano.
  - Se han cambiado enlaces para mejoras de estadísticas.
  - Se ha trabajado en la publicación del Buzón Ciudadano en GeoVitoria-Gasteiz.
  - Se ha incorporado la posibilidad de geolocalizar un asunto cuando el ciudadano lo introduce desde la web.
  - Validación de etiquetas abiertas/cerradas.
  - Mejoras en el cambio de idioma de los boletines.
  - Se han cambiado y mejorado los estilos de los diferentes entornos de la web.
- Se han importado contactos a diversos Boletines del Gestor.
- Se han hecho exportaciones de datos adhoc para Reimagina.
- Se han realizado recuperaciones de documentos eliminados por error.

- Se han incorporado diversos ficheros de gran tamaño para su descarga en la web.
- Se han publicado las aplicaciones del Buzón Ciudadano Móvil para Android y para iOS.
- Se ha trabajado en la publicación de contenidos del gestor en la Sede Electrónica.
- Se han diseñado múltiples banners de portada, de carruseles y contextuales para incluir en diferentes apartados de la web municipal.
- Se han realizado estadísticas de accesos a intranet.
- Se ha mantenido el fichero de palabras clave para los enlaces relacionados de las búsquedas.
- Se ha trabajado en la mejora de la aplicación de GeoVitoria-Gasteiz:
  - Se han revisado y actualizado las rutas de Tuvisa en el enrutador.
  - Se ha actualizado el callejero.
  - Se ha cambiado el enrutado por vías ciclistas y actualizado la aplicación de enrutado.
  - Se ha trabajado en la migración del API de Google de la v2 a la v3.
  - Se ha mejorado la carga de scripts para hacerlo de forma asíncrona.
- Se han solucionado diversas incidencias con el Wifi.
- Se ha trabajado en la mejora de la seguridad de la Tarjeta Municipal Ciudadana.
- Se ha mejorado la aplicación de la Tarjeta Municipal Ciudadana para poder imprimir lotes con una impresora Evolis.
- Se ha desarrollado e implantado una aplicación genérica para mostrar formularios y recoger datos en la web.
- Se ha trabajado en la eliminación de las Áreas de Trabajo de intranet, ofreciendo diferentes alternativas.
- Se ha dado soporte a la publicación de blogs en intranet/web.
- Se ha añadido a la aplicación de gestión de Tarjetas BAT posibilidades de renovación de tarjetas y prórroga de perfiles, así como diversas mejoras.
- Se ha instalado un puesto en Olaguibel para la emisión de Tarjetas BAT.
- Se han generado alias rápidos de accesos directos a contenidos.
- Se ha migrado la aplicación de Decretos de VB6-Basis a Grails-MySql.
- Trabajos realizados para la migración de los servicios ofrecidos en la web municipal de hacienda a la sede electrónica: comprobaciones, modificaciones, adaptaciones, pruebas...
- Soporte y mejoras en la aplicación de citas solicitados por Atención ciudadana.

## Departamento de Seguridad Ciudadana

- Búsquedas sobre datos de vehículos en los censos de vehículos y denuncias.

## Órganos Directivos

### Asesoría Jurídica

- Se ha migrado la aplicación de Expedientes de Asesoría Jurídica de VB6-Basis a Grails-MySql efectuando diversas mejoras.
- Se ha migrado la aplicación de Sentencias de Asesoría Jurídica de VB6-Basis a Grails-MySql efectuando diversas mejoras.
- Se ha migrado la aplicación de Informes de Asesoría Jurídica de VB6-Basis a Grails-MySql efectuando diversas mejoras.
- Se ha migrado la aplicación de Libros y Artículos de Asesoría Jurídica de VB6-Basis a Grails-MySql efectuando diversas mejoras.

### Secretaría del Pleno

- Se ha trabajado en la migración al WASCE y a la sede del Registro Municipal de Entidades Ciudadana.
- Se ha trabajado en la nueva versión de la aplicación de la Agenda de Sesiones eliminando Basis.
- Se ha adaptado la Agenda de Sesiones a los cambios de Departamentos.

### Junta de Gobierno

- Se ha subido a la web mensualmente la relación de decretos que genera el Órgano de Apoyo.

## Empresas Municipales

### AMVISA

- Finalización del desarrollo e implantación del interface entre Amvisa (aplicación de Abonados) y las aplicaciones del ayuntamiento a través de Editran y MQSeries.
- Soporte y gestión de incidencias de la aplicación de Abonados y Vertidos Industriales.

## Organismos Autónomos

### Centro de Estudios Ambientales

- Soporte en la gestión de los distintos sorteos de actividades.

### Formación recibida por personal del Servicio:

- Conferencia Agile Spain 2013 que se celebró en Bilbao durante los días 10 y 11 de octubre, en la que se trataron temas relacionados con metodologías ágiles (Scrum, Lean, Kanban,...).
- Curso de Diseño Web adaptativo.
- Curso de Motivación hacia el cambio, en dos ediciones:
  - 24 y 26 de abril y 7 de mayo.
  - 4, 6 y 11 de junio.
- Curso de Grails: del 16 al 20 de septiembre.
- Cursos de sensibilización-formación en el uso no sexista del lenguaje y la imagen:
  - en castellano: 9 y 10 de diciembre de 2013.
  - en euskera: 11, 12 y 13 de diciembre.
- Curso de Hibernate: 6, 7, 8 y 10 de Mayo.
- Curso de Spring: del 13 al 17.

### 02.3.d. Servicio de Desarrollo para la Tramitación

#### Departamento de Tecnologías de la Información

- Descripciones de las acciones realizadas por cada una de las aplicaciones que componen Sistema Informático de Atención Municipal ubicado en la planta baja del edificio de San Prudencio y en los departamentos del citado edificio.
- Entrada a la Ventana de Atención (E.V.A.):
  - Puesta en marcha del Soporte a la Oficina de Atención Municipal de San Prudencio.
  - Incorporación de nuevos procedimientos de los departamentos de Urbanismo y Medio ambiente y Espacio Público.
  - Enlace directo al sistema de gestión documental (Alfresco) desde EVA. Grabación en Alfresco de metadatos exclusivos de EVA. Definición de la estructura para guardar los documentos electrónicos.
  - Funcionamiento de EVA en euskera.
  - Corrección de las plantillas y variables.
  - Transferencia tecnológica del aplicativo.
  - Elaboración de manuales de usuario, explotación y sistemas para EVA.

- Definición de criterios y procedimientos para la digitalización de documentos.
- Definición de criterios y procedimientos para la entrada en EVA de documentación no digitalizable.
- Definición de usuarios de la aplicación.
- Pruebas unitarias y pruebas de integración con la aplicación de Registro Municipal (Gregistro), el sistema documental (Alfresco) y la aplicación de digitalización centralizada (Kofax); solución a incidencias y visto bueno.
- Formación de EVA a usuarios de la Oficina Municipal de Atención de San Prudencio y formación del Alta de Expedientes de Obra Menor.
- Puesta en producción de EVA. Seguimiento in-situ de la misma.
- Mejoras realizadas a la aplicación:
  - Mejora de rendimiento de la aplicación.
  - Desarrollo de nueva aplicación que permita las consultas homogéneas y rápidas de expedientes de Urbanismo y Medioambiente desde EVA.
  - Posibilidad de inclusión del texto del extracto desde EVA.
  - Los desplegados de temas y de procedimientos se ordenan por orden alfabético.
  - Visualización de los documentos escaneados
  - Posibilidad de borrado de documentos escaneados.
  - Posibilidad de ordenar las URL de las fichas internas y fichas externas.
  - Obtener de manera individual al registrar en EVA:
    - Justificante.
    - Etiquetas.
    - Solicitud.
  - Posibilidad de incluir "otra documentación" en la lista de documentos entregados.
- Definición de :
  - Alta de expedientes desde EVA.
  - Acceso a tramitación de expedientes desde EVA.
- KOFAX (Solución técnica para la digitalización masiva y centralizada):
  - Enlace directo al sistema de gestión documental (Alfresco) desde KOFAX. Definición de la estructura para guardar el documento digitalizado.
  - Transferencia tecnológica del aplicativo.

- Definición y configuración de usuarios y perfiles de usuario de la aplicación.
- Formación a usuarios de la UDI (Unidad de Digitalización).
- Puesta en producción de KOFAX. Seguimiento in-situ de la misma.
- Mejoras realizadas a la aplicación:
  - Mejora de rendimiento de la aplicación.
  - Mejora en el escaneo de documentos de mayor tamaño.
- Elaboración de manuales de usuario, explotación y sistemas para KOFAX.
- Registro Municipal (aplicación BAE y aplicación nueva Gregistro):
  - Convivencia de las dos aplicaciones para la puesta en marcha de la Oficina de Atención Municipal de San Prudencio.
  - Programas de consolidación de los apuntes de Gregistro sobre registro BAE.
  - Cambio en rutinas para discriminar apuntes a grabar en BAE o en Gregistro.
  - Pruebas unitarias y pruebas de integración con la aplicación de EVA, el sistema documental (Alfresco), la aplicación de digitalización centralizada (Kofax) y la valija electrónica (eCO); solución a incidencias y visto bueno.
  - Transferencia tecnológica a equipo de desarrollo de Gregistro.
  - Definición de usuarios de Gregistro.
  - Preparación de la Formación a usuarios e impartición de la formación de Gregistro en el Edificio de San Prudencio y Registro General. (Total: 8 grupos de 15 personas por grupo durante 1 semana).
  - Implantación de Gregistro en Registro general y oficinas de San Prudencio y seguimiento in-situ de la misma.
  - Desarrollo e implantación en producción de la aplicación Interfaz con Gregistro para permitir la consulta de los documentos de las entradas de registro desde las aplicaciones de tramitación de expedientes.
- Otras tareas en BAE:
  - Generación de ficheros con datos las personas y direcciones actualizadas de los apuntes de entrada y salida de las alegaciones tasas de basuras para hacienda.
- Valija Electrónica (ECO):
  - Pruebas unitarias y pruebas de integración con la aplicación de EVA y Gregistro; solución a incidencias y visto bueno.
  - Transferencia tecnológica a equipo de desarrollo de ECO.
  - Definición de usuarios.

- Preparación de la formación a usuarios e impartición de la formación de Valija Electrónica en el Edificio de San Prudencio (perfiles ecoTécnicos y ecoReceptores de los departamentos de Urbanismo y Medioambiente).
  - Implantación de la aplicación en SIAM y seguimiento in-situ de la misma.
- Descripciones de las acciones realizadas en otros aplicativos con carácter de Servicios Generales dependientes del departamento de Tecnologías de la Información.
- Correspondencia:
  - Cambio en la aplicación para que en la creación de detalles se conecte con terceros las nuevas notificaciones desde correspondencia.
  - Optimización de las consultas en lotes definitivos. Mejoras en consultas por referencia, apellidos y nombre.
  - Análisis tras la reunión con Correos para la adaptación a las nuevas exigencias de Correos en la recepción de las imágenes de los acuses de recibo de las notificaciones P.E.E. (prueba de entrega electrónica).
  - Depuración de utilizaciones de terceros en las operativas que realizan el mantenimiento de detalles.
  - Refactorización (entorno WASCE).
- Estadísticas de Atención ciudadana:
  - Creación de un servicio nuevo SAM Servicio de atención ciudadana municipal.
  - Creación del centro San Prudencio.
  - Definición de estructura de árbol y definición de un Cubo.
- Gestión de anuncios y Publicación en SEDE:
  - Cambios en la aplicación existente para adaptar al tablón digital.
  - Ajuste de pantallas para nuevos requisitos.
  - Cursos de formación a usuarios.
  - Tablón digital, aplicaciones nuevas para intranet y sede:
    - Creación de estructura de base de datos.
    - Colaborar en la definición de estructuras de almacenamiento para documentos temporales y para el gestor de contenidos (NAS) y pruebas.
    - Creación y pruebas de los javamains para la publicación / despublicación / anulación de anuncios y para la petición de firma al portafirmas.
    - Pruebas y validaciones de ambas aplicaciones del tablón digital, en intranet y sede.



- Terceros:
  - Entorno Plex:
    - Actualizar Cuentas Bancarias debido a la fusión de Kutxabank.
    - Nuevo tratamiento de las altas de número de cuenta teniendo en cuenta si existían en otras sucursales.
    - Añadir un nuevo proceso para el tratamiento de los datos de contacto, email y teléfono.
    - Creación de nuevas Tablas de los datos Unificados para su explotación a través de consultas históricas.
    - Adaptar las rutinas correspondientes necesarias desde otras aplicaciones.
    - Nuevo proceso para la Baja de Datos de Contacto.
    - Crear un nuevo proceso que permita borrar, de una forma física o lógica, los datos de contacto vigentes como su historia.
    - Nuevo proceso para la Reactivación de Datos de Contacto.
    - Crear un nuevo proceso que permita recuperar los datos de contacto vigentes como su historia.
    - Actualizar el proceso del Cambio de Domicilios de Terceros.
    - Adaptar el proceso para el cambio de Domicilios de Notificación y Bancario de un Tercero (tener en cuenta el marcar y desmarcar utilizations).
    - Actualizar la Modificación de Datos Personales de Terceros para GRegistro y EVA.
    - Adaptar el proceso de modificación de datos personales de un Tercero realizados a través de GRegistro y EVA (hacer que sean definitivos, no provisionales).
    - Nuevo Listado de Modificaciones realizadas a través de GRegistro y EVA.
  - Entorno AS400:
    - Actualizar el proceso de Unificación de Terceros para los Datos de Contacto: Email y Teléfono.
    - Adaptar las rutinas correspondientes necesarias desde otras aplicaciones.
  - Entorno Java(J2EE):
    - Actualizar el proceso de Unificación de Terceros para los Datos de Contacto: Email y Teléfono.
    - Adaptar el proceso para los datos de Contacto de un Tercero.

- Territorio:
  - Entorno AS400:
    - Petición del EUSTAT para el envío de los ficheros de Tramos, Calles y Portales.
    - Proceso de Carga/Actualización de los tramos afectados con nuevas Categorías de IAE y con una Nueva Categoría de Veladores.
    - Entorno Plex.
    - Nuevo concepto de categoría de Velador a nivel de Tramo.
    - Adaptación tanto a nivel de base de datos como de procesos y rutinas del nuevo concepto de categoría de velador a nivel de Tramo.
    - Nuevo mantenimiento de tramos por otros parámetros para agilización del nuevo seccionado.
    - Generación de ficheros decodificados del territorio natural y catastral para el sistema de ingresos para la generación de Nuevo catálogo.
- Sistema de Información Geográfica. Migración:
  - Creación de los entornos “intranet” e “internet” en cada uno de los nuevos servidores en los que está instalado ArcGis Server 9.3.1, “DAGISDB1” para desarrollo y “PAGISDB1” para producción.
  - Creación de los 18 .mxd y correspondientes servicios en DAGISDB1-intranet, 27 .mxd y servicios en DAGISDB1-internet, 18 .mxd y servicios en PAGISDB1-internet y 44 .mxd y servicios en PAGISDB1-intranet. Comprobación de correcta visualización de los servicios e intercambio de información con los visores que los contienen.
  - Migración de visores que utilizaban como base servicios ArcIMS por nuevos visores que utilizan tecnología ArcGis Server. Afecta a las aplicaciones de Infraestructuras de telecomunicaciones, Huertos de ocio y Explorador geográfico.
- Sistema de Información Geográfica. Mantenimiento:
  - Mantenimiento de las bases de datos con verificación de capas, tablas federadas, vistas alfanuméricas y gráficas y de todos los servicios que hacen que los visores puedan mostrar la información geográfica.
  - Se realizan trabajos periódicos para la obtención de la capa gráfica actualizada del parcelario catastral y sus subproductos.
  - Se realiza el mantenimiento de las calles de Vitoria en las bases de datos gráficas. Trabajos específicos para las entidades locales menores.
  - Se realizan diferentes peticiones de información georeferenciada o extracción de información cartográfica para un total de catorce Servicios diferentes del Ayuntamiento, tres organismos de carácter autonómico y estatal, y varias empresas privadas adjudicatarias de estudios y/o proyectos en el Territorio de Vitoria-Gasteiz.

- Mantenimiento de los diferentes visores en intranet. Se han creado nuevos y se está procediendo a la migración de los visores antiguos para el uso de servicios a través del ArcGIS Server en vez del ArcIMS.
- Gilsa:
  - Cambios en la aplicación “wa” para gestión de empresas en el polígono industrial de Júndiz.
- PADRON. GIS:
  - Propuestas de rediseccionados para los distritos/secciones 2/44, 3/40, 2/26, 2/27, 2/28, 2/29, 5/29, 5/30, 5/34, 2/35 y sector 19 (Aretxabaleta) realizados por medio de tecnología ArcGis.
  - Actualización, tras validación por parte de Padrón, de los distritos y secciones afectados.
  - Generación de ficheros de barrios, distritos y secciones para su publicación en web.
- Núcleo de expedientes: J12:
  - Análisis, diseño y desarrollo de consulta genérica de expedientes de las aplicaciones de tramitación (obras, actividades, condiciones higiénico-sanitarias) y de expedientes sancionadores, códigos U04, U05, U12, B10, B03 y G02.
  - Análisis, diseño y desarrollo de procesos de alta de expedientes de Edificaciones y de Medio Ambiente desde la aplicación de EVA.
- Tablas generales de expedientes: J13:
  - Refactorización de la aplicación para su correcto funcionamiento sobre wasce.
  - Actualización de la lista de CNAEs que utilizan las diferentes aplicaciones del ayuntamiento, realizando las modificaciones necesarias de los datos almacenados.
- Locales:
  - Explotación de datos estadísticos de Locales.
  - Locales de Alta.
  - Locales con más de una referencia catastral.
  - Referencias catastrales únicas.
- Señalética:
  - Cambio a una versión superior de Grails (2.0.4).
  - Adaptar la aplicación al entorno WASCE.
  - Manuales de implantación, explotación y usuario para entorno WASCE.
  - Carga de planos de la aplicación de Edificios municipales e informe de incidencias.

- Adaptar los informes a la versión superior de Jasper (5.0.).
  - Adaptación a la estructura del nuevo prototipo Grails y redespargar el datasource.
  - Finalizar últimas traducciones al euskera.
  - Adaptaciones para visualizar planos en la nueva versión del visor.
  - Incluir los nuevos calendarios en campos de tipo fecha.
- Datos estadísticos:
    - Volantes de Padrón 258.441 (Web 27.111 y presencial 231.330).
    - Inscripciones OPE 41.
    - Anotaciones en registro telemático 45.
    - Acceso, modificación y simulación de situaciones en las listas de contratación 22.100.
    - (Simulaciones 18.172, Cambio de datos personales 281, Cambio de preferencias 3.647).
    - La consulta censo electoral ya no se hace.
- Reingeniería de Procesos:
    - Inclusión de los metadatos en Alfresco relativos a expedientes, documentos electrónicos y firmas.
    - Modificación de la gestión de interesados.
    - Integración de la agenda con la aplicación Notificación Telemática y BOTHA.
    - Integración de la agenda con la aplicación de Gestión de anuncios.
    - Desarrollo de la oficina virtual en el procedimiento de vados.
    - Reformulación de cambios en el funcionamiento general de la agenda de tramitación para adaptarse a las necesidades del Ayto.
    - Reformulación de cambios en el funcionamiento general de la oficina virtual para adaptarse a las necesidades del Ayto.
    - Integración de la agenda y de la oficina virtual con el sistema de autenticación y seguridad del Ayto. (integración con la sede).
    - Definición del procedimiento genérico en Trew@ válido para procedimientos sin aplicativo incluyendo identificación del ciudadano, la incorporación de documentos, y el proceso de firma electrónica y registro de entrada.

- Reformulación funcional de los procedimientos de Eventos y Veladores por cambio de normativa.
- Revisión de los procedimientos de Cementerios.
- Pruebas de los procedimientos de Vados en Agenda y en Oficina Virtual.
- Revisión y contraste de procedimientos de Disciplina Urbanística: Órdenes de Ejecución, Legalidad Urbanística y procedimientos de Ruina.
- Revisión del análisis funcional del sistema arbitral de consumo.
- Revisión del análisis funcional de expedientes sancionadores para vía pública.
- Revisión del análisis funcional de expedientes de Reclamación Patrimonial.

## Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público

- Gestión de cementerios:
  - Finalización del análisis y desarrollo de las funcionalidades del censo de cementerios.
  - Análisis y desarrollo de la Migración de datos de la aplicación actual.
  - Análisis y desarrollo de la Integración con el SI2:
    - Facturación anual del ingreso de “Conservación de Cementerios”.
    - Anulación de recibos.
    - Rectificación de recibos.
    - Nuevo recibo.
    - Consulta de recibos.
    - Anexo 5.
  - Ampliación de la Integración con terceros:
    - Unificación de terceros.
    - Listado de hechos impositivos.
  
- Aplicación de gestión de vertedero de Gardélegui:
  - Puesta en producción de la gestión de recibos.
  - Realización de tutorial de la gestión de recibos.

- Migración de datos de recibos.
- Formación a usuarios de la aplicación en la gestión de recibos.
- Puesta en producción de la gestión de recibos.
- Introducir en la validación de entradas de SA desde el buzón, el tipo de proceso junto con el proceso, residuo y productor.
- Modificaciones en el mantenimiento de Tags.
- Comprobación de única tasa y domicilio para las SA's de un mismo productor.
- Desde entradas, visualizar incidencias y observaciones de la SA/DA.
- Modificación de gestión de avisos.
- Incorporar más filtros de acceso y posibilitar ver más líneas por pantalla.
- Diferenciación entre facturación manual y exención.
- Modificación del ticket de entrada.
- Generar un justificante de entrada.
- Permitir que pueda eliminarse una DA enviada y se pueda volver a tramitar la SA correspondiente.
- Optimización del proceso de lectura de la báscula (demonio).
- Nuevos listados (Informe de Diputación, DMA,...) y configurador de informes.
- Gestión del pagador.
- Permitir seleccionar el transportista de un DSC multitransporte desde entradas.
- Tramitación SA/DA y DSC. Eliminación de los no utilizados.
- Posibilidad de poder consultar los DSC de una determinada SA/DA.
- Posibilidad de reemplazar un DSC.
- Modificaciones relativas a tasas asociadas al cambio de la ordenanza.
- Modificación del Excel de entradas para eliminar filas repetidas en multiresiduo.
- Permitir lanzar la facturación definitiva cuando hay SA/DAs revocadas.
- Desarrollo de mejoras en funcionalidades:
  - Proceso de envío de información mensual relacionado con las DMAs a los productores.
  - Módulo para identificar analíticas a realizar.

## Departamento de Hacienda y Economía

- Aplicación de Contrataciones. Perfil de contratante:
  - Modificación para acceder a la información actualizada acerca de la composición y calendario de la mesa de contratación y otros anuncios relacionados, administrados por gestión de contenidos.
  - Refactorización de la aplicación para su correcto funcionamiento sobre la Sede.
- Aplicación de Reclamación Patrimonial:
  - Tratamiento de nuevos campos en estructuras COJUA e Incoación.
  - Definición de nuevas plantillas de Resolución de Suspensión de Plazo, su notificación y de Resolución de Requerimiento en Incoación.
  - Mejoras varias en plantillas y realización de consultas a medida.
- Base de datos de Pedidos:
  - Obtención y envío de información de pedidos en su base anterior a la Unidad de Compras.
- Aplicación de Pedidos de material de oficina:
  - Adaptación de la aplicación a la Inclusión de la figura Almacén de Compras como proveedor de artículos de pedidos.
  - Mejoras en la presentación de las pantallas de la aplicación: no presentar peticionario en pantallas de Pedido General, añadir botón de pasar pedido a tramitado en pantalla de detalle de Pedido General, mostrar mensaje al enviar notificación vía mail de una hoja de pedido, proponer por defecto valores únicos en combos.
  - Desarrollo de listados para tablas básicas de artículos y artículos-proveedor.
  - Extracción de datos de artículos por grupo de artículos.
  - Colaboración en la definición de la estructura de artículos.
  - Formación en la herramienta a los usuarios de los diversos servicios que la utilizan.

## Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público

- Licencias Clasificadas:
  - Desarrollo e implantación de los procesos necesarios para facilitar la visión de la documentación digital de cada expediente.
  - Refactorización de la aplicación para su correcto funcionamiento sobre wasce.
  - Arreglo de problemas surgidos o encontrados a partir de la refactorización de la aplicación.

- Desarrollar la conexión tras la refactorización entre las aplicaciones J12: Núcleo de expedientes, J13: Tablas generales, U12: Licencias de actividad de edificaciones, B10: Licencias y autorizaciones de medio ambiente y B12: Censo de establecimientos.
- Análisis, diseño e implantación de la relación de los expedientes de Licencias y Autorizaciones de Medio Ambiente con expedientes de obras mayores y menores a través de los expedientes de actividades de Edificaciones.
- En la relación de expedientes, al copiar la información sobre participantes y ubicaciones, controlar que sólo se copie la información correspondiente a elementos activos.
- Crear plantilla que sostenga el archivo de los expedientes de caducidad de licencias de actividad y apertura.
- Dar soporte para el correcto uso de las herramientas que proporciona la aplicación para el envío a BOTHA de las notificaciones no recogidas al enviarlas por Correspondencia.
- Mantenimiento de usuarios e informadores de la aplicación.
- Incluir los expedientes de comunicación previa en las estadísticas que proporciona la aplicación.
- Permitir enviar avisos a otras áreas sobre los cambios de titularidad y las licencias concedidas tramitadas en la aplicación.
- Ampliar las posibilidades del filtro para que sea independiente de la acentuación de los nombres de las calles.
- Permitir que en las ponencias de zona residencial se puedan incluir expedientes de zona industrial.
- Modificación de varias plantillas existentes: informe de comunicación de cambio de titular, informe de renuncia, informe de renuncia para CTI, informe de comprobación de medidas correctoras para comunicación previa, decreto de requerimiento de cumplimiento de medidas correctoras, comunicación de resolución del recurso de reposición, edicto de la Providencia de Incoación de expediente de caducidad, ...
- Creación de nuevas plantillas: petición de comprobación de inactividad a Policía Local, nuevo modelo de envío a BOTHA.
- Permitir que los inspectores hagan informes básicos sin decreto.
- Proceder al cierre masivo de tareas que se habían ido creando durante la tramitación de los expedientes.
- Obtención de datos para los usuarios: expedientes del año 2011 que todavía no estén cerrados, los que no tienen aún fecha y motivo de cierre; indicadores de actividad proporcionando expedientes y notificaciones enviadas por trimestre y año.
- Acceso a consulta de ficha completa de un expediente, para proporcionar a los tramitadores la misma página de información a la que acceden los usuarios de la Oficina de Atención San Prudencio. Desde la lista de expedientes y de expedientes relacionados.
- Repaso al proceso de traspaso al archivo administrativo completando con la información proporcionada.



- Proporcionar una consulta de expedientes en base a los documentos generados en su tramitación.
  - Adaptación al nuevo Tablón de Anuncios.
  - Actuaciones de soporte a los usuarios.
- Expedientes sancionadores:
    - Desarrollo e implantación de los procesos necesarios para facilitar la visión de la documentación digital de cada expediente.
    - Nuevas plantillas para la publicación en BOTHA de las resoluciones de los expedientes, con el objeto de mantener la privacidad del denunciado. Además, cambia el plazo para considerar que el ciudadano ha sido notificado.
    - Obtención de datos para los usuarios: indicadores de actividad proporcionando expedientes y notificaciones enviadas por trimestre y año.
    - Paso a archivo de expedientes que por falta de datos no pueden seguir el procedimiento ordinario.
    - Emitir un aviso de reincidencia en el momento en que se relaciona un denunciado con el expediente, cuando éste aparezca como denunciado en otro expediente del grupo que no haya sido cerrado por falta de infracción.
    - Modificación de plantillas para que la generación de documentos tenga en cuenta nuevas variables: providencia para hostelería en sus diversas variantes, resolución.
    - Envío masivo de cartas a establecimientos hosteleros por normativa sobre terrazas.
    - Mantenimiento de usuarios de la aplicación.
    - Análisis, diseño e implantación de las modificaciones necesarias para que, al introducir las inspecciones por ruido en establecimientos hosteleros, se tenga en cuenta el tipo de ruido y la hora en que se produce a la hora de determinar el nivel de ruido permitido.
    - Análisis, diseño e implantación de la gestión de requerimientos derivados de la nueva Ordenanza reguladora de terrazas en establecimientos públicos de hostelería y asimilados de Vitoria-Gasteiz.
    - Adaptación al nuevo Tablón de Anuncios.
    - Actuaciones de soporte a los usuarios.
  - Base de datos de Hostelería:
    - Desarrollar nuevo filtro combinado sobre establecimientos.
    - Añadir la selección desde aplicación cliente de varios establecimientos.
    - Modificaciones en las herramientas de visualización del visor para mostrar la información asociada a los elementos del mapa.

- Infraestructuras de Telecomunicaciones:
  - Despliegue en los entornos de desarrollo, preproducción y producción de la nueva aplicación refactorizada.
  - Mantenimiento de la aplicación para acceso a expedientes de obras y medio ambiente así como nuevos parámetros de acceso al visor GIS.
  
- Análisis de la aplicación de gestión de cementerios:
  - Análisis y pruebas del Censo de Cementerios.
  - Análisis y revisión de los procedimientos de Cementerios.
  - Soporte técnico al equipo de desarrollo contratado.
  - Creación de visor GIS en entorno de desarrollo con funcionalidades para recogida, y envío de código a la aplicación B16, así como las existentes en el propio visor de herramientas de visualización, búsquedas, control de capas y acceso a la información de los elementos representados.

## Medio Ambiente y Espacio Público. Salud Ambiental

- Aplicación de Condiciones Higiénico Sanitarias:
  - Desarrollo e implantación de los procesos necesarios para facilitar la visión de la documentación digital de cada expediente.
  - Ampliar las posibilidades del filtro para que sea independiente de la acentuación de los nombres de las calles.
  - Emitir un aviso de reincidencia en el momento en que se relaciona un denunciado con el expediente, cuando éste aparezca como denunciado en otro expediente del grupo que no haya sido cerrado por falta de infracción.
  - Obtención de datos para los usuarios: indicadores de actividad proporcionando expedientes y notificaciones enviadas por trimestre y año; extracción de datos sobre inspecciones ASN.
  - Revisar el filtro por ubicaciones para la consulta desde EVA.
  - Modificar el control existente para proceder al cierre de expedientes de modo que aunque se haya hecho un requerimiento, si se ha hecho una ejecución subsidiaria que haya finalizado, no imponga el documento de resolución de cierre.
  - Añadir un nuevo valor para los resultados de las inspecciones.
  - Actuaciones de soporte a los usuarios.
- Aplicación de Gestión del Área Sanitaria:
  - Completar el mantenimiento de las actuaciones incorporando las funcionalidades necesarias para indicar los destinatarios de la actuación, los establecimientos a visitar, los protocolos que se utilizan para realizar las visitas y los visitadores que las llevan a cabo.
  - Integración de la aplicación con G02 (Condiciones higiénico sanitarias) y B12 (Gestión de Establecimientos).
- Aplicación de Gestión del Laboratorio:
  - Refactorización de la aplicación y paso a producción de la nueva versión.
  - Mejoras a propuesta del usuario tras inicio de uso de la aplicación de forma intensiva.
- Aplicación de Expedientes sancionadores de Medio Ambiente:
  - Desarrollo e implantación de los procesos necesarios para facilitar la visión de la documentación digital de cada expediente.
  - Actuaciones de soporte a los usuarios.

## Medio Ambiente y Espacio Público. Diagnóstico Ambiental

- Aplicación de Contratos de Electricidad:
  - Desarrollo de tablas básicas y mantenimientos de Contratos y Puntos de Suministro.
  - Carga de datos en desarrollo con los datos facilitados por los usuarios.

## Centro de Estudios Ambientales

- Huertos de Ocio:
  - Despliegue en los entornos de desarrollo, preproducción y producción de la nueva aplicación refactorizada.
  - Modificaciones en generación de informes.
  - Mantenimiento de la aplicación para adaptación de acceso a terceros, permisos para acceso desde los portátiles en las zonas de Abetxuko y Olárizu e inclusión de nuevos informes Jasper Reports.
- GeoNetwork:
  - Puesta en producción de la aplicación GeoNetwork para la gestión de metadatos.

## Departamento de Seguridad Ciudadana

- Aplicación de expedientes sancionadores:
  - Emitir un aviso de reincidencia en el momento en que se relaciona un denunciado con el expediente, cuando esté aparezca como denunciado en otro expediente del grupo que no haya sido cerrado por falta de infracción.
  - Actuaciones de soporte a los usuarios.
  - Modificaciones en documentos debidos a cambios en el organigrama del ayuntamiento.
  - Modificaciones en documentos por otros motivos.
- Visor Policía:
  - Comprobación de funcionamiento y mantenimiento de la información y visor de delitos, faltas y atestados de los años 2010 y 2011.

## Departamento de Urbanismo – Edificaciones

- Aplicación de Licencias de Obra Mayor y Menor:
  - Adaptación de la aplicación para notificación de licencia a Consejo Vasco para Promoción de la Accesibilidad.
  - Diseño y desarrollo de nueva tasa por concesión de licencias urbanísticas, de la licencia de obra mayor, de la licencia de primera utilización y de la licencia de obra menor.
  - Desarrollo e implantación de los procesos necesarios para facilitar la visión de la documentación digital de cada expediente, desde las pantallas de informes y de datos de expediente.
  - Acceso a consulta de ficha completa de un expediente, para proporcionar a los tramitadores la misma página de información a la que acceden los usuarios de de la Oficina de Atención San Prudencio.
  - Envío de mail de aviso al usuario correspondiente en la petición de un informe técnico o un informe de inspección.
  - Modificaciones en el tratamiento de una fianza. El informe previo a la resolución pasa a ser un informe de inspección en vez de un informe técnico. Nuevas plantillas de Informes de Inspección de Devolución de Fianzas y de primera utilización/devolución de fianza.
  - Modificaciones de plantillas por derogación del decreto 19/2012, sustituido por 12/2012.
  - Extracción de datos de obras en locales comerciales.
- Aplicación de Licencias de Obra Mayor:
  - Adaptar la aplicación para el tratamiento de más de un ICIO en un expediente.
  - Modificaciones en plantillas de Informe Técnico Final y Licencia de Obra para inclusión de nuevas condiciones de gestión de residuos.
  - Extracción de datos relativos a los tiempos de tramitación incluyendo interrupciones de los expedientes.
  - Nuevo mantenimiento de tipos de obra, modificaciones de listados incluyendo el tipo de obra y nuevo listado por este concepto.
  - Automatización de cierre de expediente al notificar licencia de primera utilización.
- Aplicación de Licencias de Obra Menor:
  - Desarrollo e implantación de una nueva tramitación, expedientes de declaración responsable de escasa entidad (DRE) para los usuarios de la Oficina de Atención San Prudencio.
  - Modificaciones en plantilla de Declaración Responsable.

- Adaptación de plantillas de Corrección de Datos Económicos a los expedientes de Declaración Responsable y de Declaración Responsable de escasa entidad.
- Modificación en plantilla de concesión de licencia de obra menor en expedientes de obras en cementerios para presentar la ubicación del elemento en el que se realiza la obra.
- Anulación de ICIO al notificar una resolución de inadmisión en expedientes de Declaración Responsable y de Declaración Responsable de escasa entidad.
- Aplicación de Disciplina Urbanística:
  - Nueva plantilla de notificación de recogida de documentos en el Servicio de Edificaciones.
  - Extracción de datos de multas y sanciones en expedientes de legalidad urbanística.
  - Extracción de datos en expedientes de antenas parabólicas.
- Aplicación de Actividad Simplificada:
  - Modificaciones en la presentación de la documentación aportada.
  - Desarrollo e implantación de los procesos necesarios para facilitar la visión de la documentación digital de cada expediente de Actividad Simplificada.
  - Manual de usuario para consulta de documentos de registro.
  - Acceso a consulta de ficha completa de un expediente de Actividad Simplificada, para proporcionar a los tramitadores la misma página de información a la que acceden los usuarios de de la Oficina de Atención San Prudencio.

## Departamento de Urbanismo - Infraestructuras

- Proyecto Vía Pública Digital:
  - Atención a las peticiones de cambio del modelo de datos para los diferentes grupos de información: paisaje urbano, zona rural, servicios eléctricos, vía pública, movilidad y transporte, mantenimiento urbano, cartografía, catálogo del inmueble.
  - Desarrollo de funcionalidades nuevas para la explotación de los datos de gestión.
  - Mejoras diversas: en el borrado de elementos, en la carga masiva y en la selección gráfica del módulo de gestión externa.
  - Pruebas de rendimiento de la aplicación en la instalación.
  - Creación de capas nuevas, mejor adaptación de la cartografía, procesos de compresión de datos, instalador de un interceptor que actúa sobre el repositorio.
  - Puesta en Producción del módulo de gestión a través de PDA, adaptándolo previamente al planteamiento de aplicación de intranet.
  - Gestión y corrección de las incidencias encontradas.

- Actualización de los manuales específicos y la explicación in situ del funcionamiento de la aplicación.
- Estudio de los datos provenientes de inventarios, tratamiento de los mismos y su carga en el repositorio de datos municipal de los diferentes grupos.
- Migración cartografía 1:500:
  - Mantenimiento de la aplicación que actualiza diariamente la cartografía 1:500 de forma continua en el repositorio municipal.
- Proyecto Harava:
  - Colaboración en la puesta en marcha de un proyecto piloto para consulta ciudadana sobre Vitoria-Gasteiz.
  - Conversión de datos municipales al sistema de referencia EPSG:4258.
  - Creación y mantenimiento de servicios ArcGIS Server que tiran de esos datos en EPSG:4258.
  - Asistencia técnica en incidencias generadas en el acceso a la información gráfica del proyecto ofrecido en el servicio WMS.

## Departamento de Función Pública

- Gestión Integral de personal:
  - Áreas de formación y unidades didácticas.
  - Añadir a los cursos de formación la posibilidad de establecer también una subárea de aprendizaje. Antes se tenía el concepto área de aprendizaje que es preciso desglosar.
  - Creación de los conceptos unidades didácticas y elementos didácticos que se pueden asociar en diferente número a los cursos.
  - Desglose del coste de los cursos de formación:
    - Incluir el desglose del coste de los cursos de formación y que este desglose aparezca totalizado en el campo ya existente de coste de un curso.
    - Cambio en los programas que generan el FAN (cotizaciones a la Seguridad Social) para enviar el fichero en los casos liquidación en los L04 (reintegro de prestaciones) desglosándolo mes a mes.
  - Adaptación a normativa Diputación:
    - Cambios en el diseño del fichero irpf para diputación.
    - Obtención Fichero con Claves y Cifras del Modelo 190 AÑO 2011 Y AÑO 2012 para cuadros con contabilidad.
    - Inclusión de datos de listas de contratación en el catálogo cognos de RPT.

- Añadir a las modificaciones al destino la causa.
- Generar un nuevo dato a las modificaciones del porcentaje de dedicación indicando la causa.
- Generación de tabla de posibles motivos.
- Modificación de los listados de urgencia en Listas de Contratación.
- En listas de contratación se precisaba incluir en los listados el número de seguridad social de los aspirantes.
- Modificación del proceso de finalización de los pluses al destino al realizar bajas definitivas.
- Generación de programas para carga automática de perfiles de euskera desde un fichero.
- Bajas de enfermedad, control numérico de ellas y establecer el concepto de excepcionalidad.
- Definición y ordenación de grupos de usuarios para COGNOS con sus distintos perfiles.
- Análisis de la repercusión de los anticipos pagas extras con sus posibles cargas automáticas.
- Bolsas de trabajo, cambio del texto en plantillas.
- Carga a las personas del código de edificio partiendo de un fichero que relaciona edificio con dpto/serv.
- Análisis y preparación de carga con datos de histórico de plantilla, plazas, puestos para la gestión desde un cubo UPFRONT.

## Departamento de Asuntos Sociales y de las Personas Mayores

- Padrón:
  - Ficheros de intercambio.
  - Cambios en el fichero de intercambio mensual con el INE (intercambio con nacionalidad).
  - Cambios en intercambio mensual NIE (número de identificación electoral) para las personas que son de alta y ya estuvieron antes empadronadas.
  - Rutina para las comprobaciones sobre empadronamiento para las Ayudas Económicas Municipales, se necesita obtener de Padrón la fecha de baja precedente a un Alta por Omisión.
  - Comprobación del empadronamiento de personas según fichero recibido de Coto de Montes de Vitoria.



- Mantenimiento Padronal: actualización de Cambios de Domicilio comprobando si son Posibles B.O. para darles de baja lógica de este fichero indicando fecha y usuario de baja.
- Actualización de los impresos para la actualización del cambio denominación del departamento.
- Actualización del proceso de generación de ficheros anuales para el EUSTAT consensuado en reunión previa.
- Generación de fichero con empadronados en Vitoria con nacionalidad extranjera (Guardia Civil).
- Modificaciones en el mantenimiento de habitantes para que en las nuevas altas de extranjeros se incluya el impreso de la intención de voto para el Censo Electoral de ciudadanos de la Unión Europea, no españoles, residentes en España.
- Generación de listados para el tratamiento de una nueva comunicación del INE (E103) con los cambios de datos personales comunicados por Registro Civil.
- Relación de Domicilios Vitoria-Gasteiz con gente empadronada, solicitado para realizar un envío de información de carácter municipal a todos los hogares de la ciudad.
- Generación de ficheros con Electores Concejos para la Junta Electoral.
- Generación de fichero con nacidos en 2007 para erradicar el absentismo escolar.
- Modificación diseño padrón individual para el servicio de interoperabilidad con las librerías del MAP.

# 03

## Departamento en cifras

### 03.1. Administración General

- En 2013, 99 empresas fueron proveedoras de suministros y servicios del departamento, lo que supuso un gasto de 5.870.590,19 €. El 18% de estas empresas facturaron entre 6.000 € y 15.000 €, sobrepasando esta cifra el 37%. Atendiendo a la cuantía de la facturación, destaca una empresa: Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, que superó el millón de euros. Les siguen: Servicios Informáticos y Consulting-SIC, Telefónica de España SAU, Ecna Informática S.L., Derten Sistemas S.A. e Ibermatica S.A.
- Tramitación de 55 expedientes de contratación, 21 de ellos de suministros, y 34 de servicios.
- Gestión de fianzas y devolución de 33 definitivas.
- Pago de 565 facturas.
- Validación de 19.233 altas en terceros, 34.329 modificaciones, 29.101 altas domicilios bancarios, 42.900 altas domicilios notificación, lo que supuso escanear unos 68.215 documentos.
- Se han dado de alta 5 calles, 53 portales, 2.389 unidades, 375 edificios catastrales y 2.727 unidades catastrales lo que supuso escanear unos 3.265 documentos.

## 03.2. Servicios de propósito general

Dentro de los servicios de propósito general, destaca la correspondencia; se realizaron 879.654 envíos frente a los 801.300 del año 2012 (78.354 más) que supusieron un gasto de 1.088.076,46 €, lo que representó un aumento (93.521,04 €) frente a los 994.555,42 € del 2012.

REGISTRO GENERAL	2008	2009	2010	2011	2012	2013	VARIACIÓN ÚLTIMO AÑO
Entradas Externas	169.768	174.839	161.358	147.669	123.285	118.546	-3,84%
Entradas Internas	1.969	1.815	1.840	2.099	1.711	1.683	-1,63%
<b>Total entradas</b>	<b>171.737</b>	<b>176.654</b>	<b>163.198</b>	<b>149.768</b>	<b>124.996</b>	<b>120.229</b>	<b>-3,81%</b>
Salidas Externas	101.835	116.993	109.856	96.646	88.316	89.707	1,57%
Salidas Internas	7.412	8.723	7.814	7.561	6.873	6.116	-11,01%
<b>Total salidas</b>	<b>109.247</b>	<b>125.716</b>	<b>117.370</b>	<b>104.207</b>	<b>95.189</b>	<b>95.823</b>	<b>0,66%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>280.984</b>	<b>302.370</b>	<b>280.868</b>	<b>253.975</b>	<b>220.185</b>	<b>216.052</b>	<b>-1,87%</b>

Tabla 1. Operaciones del Registro General.

El número de publicaciones de anuncios en el BOTHA fue de 1.497, 52 más que en 2012. Sin embargo, la facturación por este concepto aumentó hasta los 48.032,81€ frente a los 31.572,77 € del 2012, lo que representó un aumento del 35%. Las razones de este considerable aumento con respecto al 2012 provienen de un mayor número de anuncios del Departamento de Urbanismo, aprobaciones de planes urbanísticos, con tarifa de pago. A esta cantidad hay que añadir los 27.512,93 € gastados en publicaciones en el BOE.

Por otra parte, bajan las cifras en los anuncios expuestos en el tablón de anuncios alcanzándose la cantidad de 3.217 anuncios tanto municipales como extramunicipales, debido al menor número de éstos remitidos por otras administraciones (1.643) aproximadamente el 30% con respecto al año 2012 (2.131), quizás por la implantación en las mismas de diferentes medios electrónicos de consulta y gestión de los expedientes de donde provienen los anuncios a exponer.

Por último, el libro de contratación, ya que las ofertas presentadas para los expedientes de contratación (concursos, subastas, procedimientos negociados...) cuentan con un registro propio. En 2013 prácticamente no se observó variación en el número de los contratos registrados: de 80 en 2012 se pasó a 78 en 2013. Lo que sí supuso variación es el número de plicas que disminuyeron de 440 a 405 del presente año.

### 03.2.a. Servicio de Información

En 2013 hemos superado las tres millones ochocientos mil atenciones producidas a través de los tres canales (Oficinas de Atención Ciudadana, 010 y Web municipal). Esta cifra supuso un aumento de más de 367.488 consultas respecto de 2012, es decir, el 10,51 % más.

Las consultas atendidas a través de la Web aumentaron un 14,77% en 2013. Sigue siendo la Web municipal el canal más utilizado por los ciudadanos. Las atenciones en las OAC y a través del 010 disminuyeron.

	Atenciones vía Web	Atenciones vía OAC	Atenciones vía 010	Quejas incidencias	Total
2007	1.450.187	469.372	326.790	21.432	2.267.781
2008	1.710.227	521.946	227.391	14.514	2.474.078
2009	1.692.576	740.233	243.198	26.261	2.702.268
2010	1.974.422	593.060	224.847	15.198	2.807.527
2011	2.142.497	556.333	201.731	13.334	2.913.895
2012	2.793.291	516.238	170.287	13.987	3.493.808
2013	3.205.882	479.550	162.317	13.547	3.861.296
<b>Variación último año</b>	<b>14,77 %</b>	<b>-7,10 %</b>	<b>-4,68 %</b>	<b>-3,14 %</b>	<b>10,51%</b>

Tabla 2. Atenciones.

### 03.2.b. Oficinas de Atención Ciudadana

El departamento disponía en 2013 de una red de 12 oficinas, situadas en diferentes centros cívicos de la ciudad, con el propósito de ofrecer la mayor cobertura posible en el servicio de atención ciudadana. En total, se atendieron 479.550 solicitudes ciudadanas, repartidas según se refleja en el gráfico siguiente. Destaca que el 30% de las atenciones se registraron en la oficina de Olaguibel.

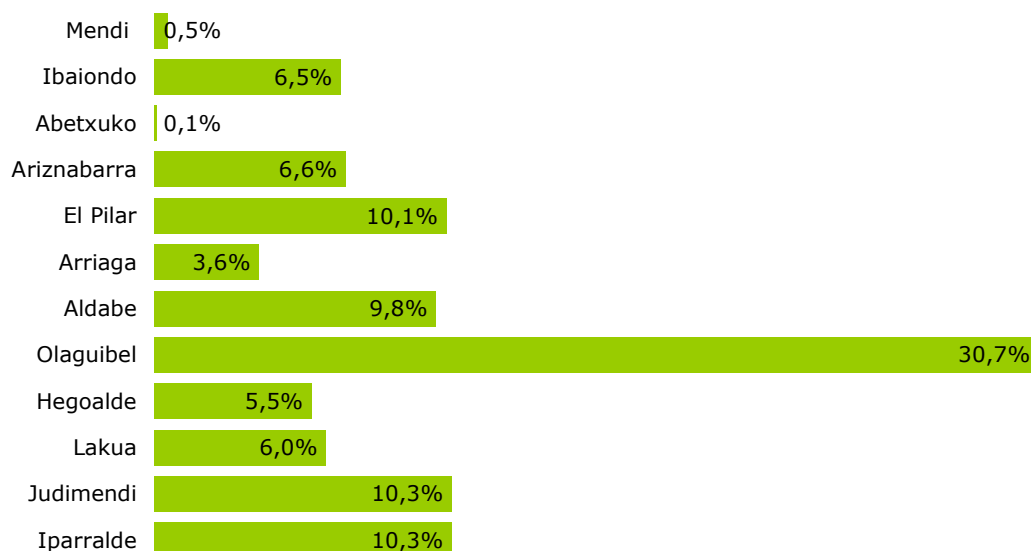


Gráfico 1. Porcentaje de atenciones por oficina.

Si nos centramos en las consultas realizadas en las OAC por temas, el 56% se centraron en TI en temas referidos a altas y bajas del padrón, modificación del padrón, volantes, organización municipal, facturas, quejas y sugerencias, tablón de anuncios, información padronal, LOPD, tarjeta de identificación digital...

El Departamento de Hacienda y Economía recogió el 20% de las peticiones, relativas a información tributaria, domiciliaciones, aplazamientos y fraccionamientos, ingresos indebidos, recibos, recursos, contrataciones, certificados, indemnizaciones, campaña de hechos impositivos, finanzas y avales, pagos y multas.

El 8% de las preguntas fueron sobre Deporte, relativas a los abonos a Gamarra, actividades deportivas, altas y bajas a instalaciones deportivas, modificaciones, bonificaciones, carnés, certificados, recibos, reclamaciones, subvenciones e información.

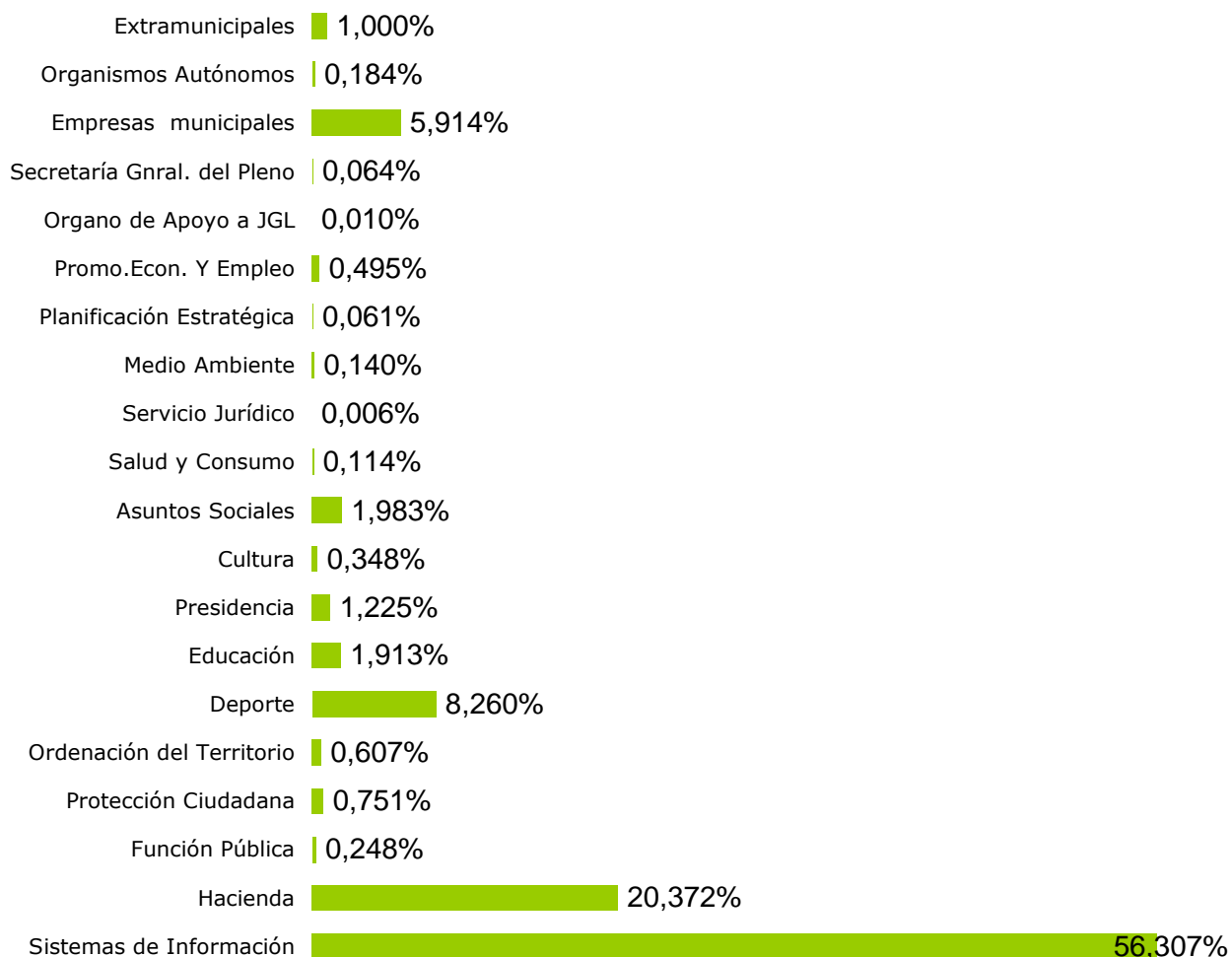
El 6% de las consultas se refieren a Empresas Municipales: AMVISA, TUVISA, Escuela de Música y el Centro de Estudios ambientales.

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

El 2% de las consultas son las referidas al Departamento de Asuntos Sociales.

El 0.8% de las consultas se destinan al Departamento de Protección Ciudadana sobre temas como Atestados, Tarjetas OTA, Certificados, Reclamaciones. También las referidas a Secretaría general.

El 1% de las consultas son de temas Extramunicipales con temas de otras administraciones (DFA y Gobierno Vasco) u otras entidades de la ciudad.



**Gráfico 2.** Consultas por temas realizadas en las OAC.

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

Si nos fijamos en las consultas por tramo horario y oficina, la franja de mayor afluencia de público fue la de mañana, concentró el 51% de las visitas. Olaguíbel, Iparralde y Judimendi fueron los centros de mayor tránsito.

	ARRIAGA	MENDIZORROZA	EL PILAR	ARIZNABARRA	ABETXUKO	IBAIONDO	IPARRALDE	JUDIMENDI	LAKUA	HEGOALDE	OLAGUIBEL 2	ALDABE	TOTAL
7,30-8,30h	0	0	21	15	0	10	58	52	0	2	1	33	192
8,30-9,30h	43	0	451	245	0	218	272	395	55	97	10.546	609	12.931
9,30-10,30h	2.622	219	7.787	4.398	0	4.966	7.979	4.681	3.569	3.580	23.400	6.822	70.023
10,30-11,30h	2.097	268	8.177	4.887	0	4.097	7.956	5.914	4.160	4.055	27.348	7.651	76.610
11,30-12,30h	3.239	355	8.640	5.419	74	4.592	8.958	7.255	5.096	4.698	28.531	7.943	84.800
12,30-14,00h	3.470	299	8.669	5.309	137	4.865	8.794	8.022	4.485	4.709	33.192	8.375	90.326
14,00-15,30h	230	20	834	769	2	790	758	1.744	777	504	842	634	7.904
15,30-16,30h	76	0	878	265	0	509	578	855	363	74	3	511	4.112
16,30-17,30h	1.444	222	4.016	2.381	95	3.005	4.033	4.114	2.518	1.916	7.762	3.398	34.904
17,30-18,30h	1.821	433	4.494	3.512	40	3.177	4.750	6.059	3.456	2.459	8.323	4.623	43.147
18,30-19,30h	1.990	371	3.774	3.698	49	3.780	4.512	6.322	3.454	2.896	6.844	4.669	42.359
Hasta las 20,00h	391	132	889	966	1	1.038	886	4.093	681	1.218	304	1.643	12.242
<b>TOTAL</b>	<b>17423</b>	<b>2.319</b>	<b>48.630</b>	<b>31.864</b>	<b>398</b>	<b>31.047</b>	<b>49.534</b>	<b>49.506</b>	<b>28.614</b>	<b>26.208</b>	<b>147.096</b>	<b>46.911</b>	<b>479.550</b>

Tabla 3. Consultas por tramos horarios en las OAC.

### 03.2.c. Teléfono 010

El número total de llamadas contestadas por el servicio de atención telefónica 010 fue de 208.711.

	2009	2010	2011	2012	2013
Enero	19.628	20.046	14.244	14.924	12.562
Febrero	18.964	18.859	16.353	16.971	16.455
Marzo	19.081	19.709	20.307	15.089	11.340
Abril	15.447	15.000	14.515	12.438	15.088
Mayo	20.228	20.447	18.211	14.720	13.824
Junio	22.629	22.059	19.426	16.365	12.238
Julio	23.152	19.135	16.211	17.080	15.361
Agosto	12.571	13.002	12.024	11.671	9.192

Septiembre	29.083	25.684	25.591	19.396	19.115
Octubre	20.826	16.286	13.796	17.393	11.758
Noviembre	20.061	16.991	15.070	10.010	11.487
Diciembre	21.528	17.629	15.983	4.230	13.897
<b>Total</b>	<b>243.198</b>	<b>224.847</b>	<b>201.731</b>	<b>170.287</b>	<b>162.317</b>

Tabla 4. Comparativa de llamadas atendidas por mes.

### 03.2.d. Web

#### Análisis y estadísticas de las visitas a la web municipal 2013

La Web se erige en el canal más utilizado por la ciudadanía. De hecho, con 3.205.882 visitas, la Web canalizó el 83,77% del total.

El incremento en un 14% de los trámites (servicios) realizados vía web, en comparación al año anterior, confirman el interés de la ciudadanía en usar la tramitación electrónica como principal vía para sus gestiones con el consistorio.

Por otro lado, la Web destacó en 2013 por su papel informador, patente por el crecimiento en el número de personas usuarias, junto con el elevado número de páginas mostradas y de visitas al espacio web. No obstante, el nº de páginas por visita continúa en tendencia decreciente, ya que en 2013 se mostraron 5,88 páginas por visita, frente a las 6,11 de 2012, 6,70 de 2011 y 6,87 de 2010.

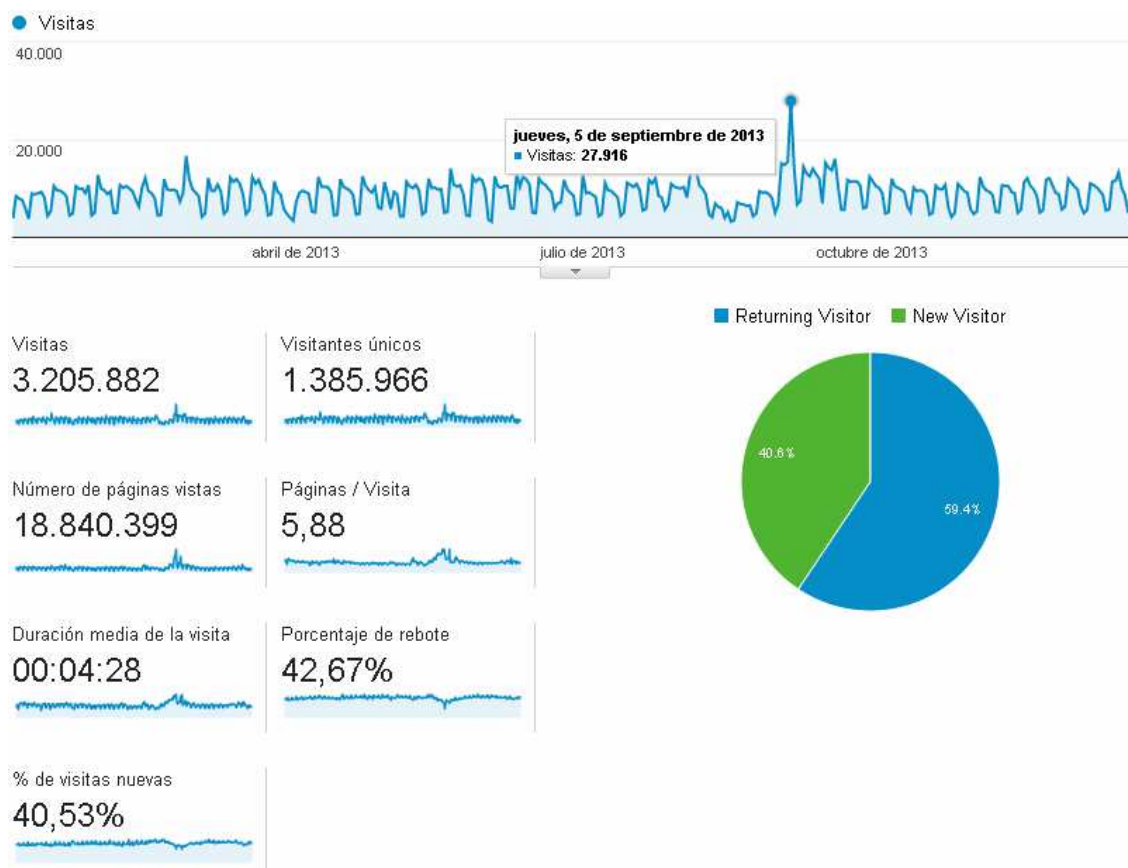
Año	Usuarios	Visitas	Páginas por visita	Páginas vistas
2010	696.511	2.319.744	6,87	15.932.962
2011	988.362	2.649.301	6,70	17.742.570
2012	1.138.631	2.793.291	6,11	17.074.755
2013	1.385.966	3.205.882	5,88	18.840.399

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



## Visitas

En 2013 las [visitas](#) fueron 3.205.882, con una media de 8.783 visitas diarias. Este dato supone un incremento de más del 14% comparado con 2012, año en el que se realizaron 2.793.291 visitas.



El mayor nº de visitas a la web continúa, un año más, haciéndose durante el mes de septiembre y los últimos días de agosto. Además, en 2013 se ha obtenido la cifra más alta de visitas en un día, concretamente el 5 de septiembre, día del sorteo de las actividades en centros cívicos, fecha en la que se obtuvieron 27.916 visitas. Este año lo que más se ha visitado es el home, los contenidos de las actividades en centros cívicos y el buzón ciudadano.

### ACCESOS WEB (Páginas más visitadas en 2013)

	Página	Accesos
1	Home	1.449.935
2	Buzón ciudadano	271.870
3	Actividades y cursos en la Red de Centros Cívicos e Instalaciones Deportivas	270.118
4	Moverse en autobús - Horarios y recorridos	190.246
5	Mi Ayuntamiento - Servicios online	161.662
6	Agenda	149.257
7	Recortes de prensa	144.942
8	Actividades y cursos en la Red de Centros Cívicos e Instalaciones Deportivas con acceso mediante sorteo. Bloque 1	142.428
9	Turismo	129.072
10	Reserva de instalaciones	123.266
11	Consulta de actividades 2013-2014: horarios, plazas, localizaciones, precios... Vista por actividades	118.921
12	Consulta de actividades 2012-2013: horarios, plazas, localizaciones, precios... Vista por actividades	104.273
13	Áreas temáticas y temas	89.597
14	Geo Vitoria	80.635
15	Reinscripciones y plazas libres	79.972
16	Venta de entradas Teatro Principal Antzokia	75.427
17	Oferta municipal de empleo - Presentación	72.669
18	Actividades y cursos en la Red de Centros Cívicos e Instalaciones Deportivas _banner	63.981
19	Oferta municipal de empleo - Procesos selectivos activos	62.719
20	Red de Centros Cívicos e Instalaciones Deportivas	60.023

Temas más visitados (*)					
	Tema	Nº de páginas 2013	Nº de páginas 2012	Nº de páginas 2011	Nº de páginas 2010
1	Home-Inicio-Temas	1.539.532	1.625.179	1.791.220	2.194.135
2	Centros Cívicos	1.091.171	791.631	735.319	606.131
3	Ayuntamiento	512.753	324.761	462.299	134.190
4	Turismo	230.988	278.276	255.611	----
5	Transporte y tráfico	347.659	254.800	200.777	182.091
6	Buzón	271.870	274.274	193.978	152.506
7	Empleo y formación	192.720	124.615	219.020	202.182
8	Teatros	75.427	75.497	99.230	72.695
9	Licitaciones y Contratos del Ayuntamiento	40.711	55.604	57.383	78.275
10	Vivienda	32.676	67.740	207.177	383.883

(\*) Estimación realizada sobre las 70 primeras páginas más visitadas.

Servicios	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Buzón Ciudadano (Asuntos)	14.514	18.464	13.578	12.858	11.743	13.547
Volantes de padrón	17.157	22.212	20.328	24.708	26.313	27.111
Inscripciones Oferta Pública de Empleo	295	657	71	0	76	41
Solicitudes a Programa Vacacional		354	416	621	528	604
Anotaciones en Registro telemático		37	9	8	26	45
Pago electrónico de recibos	27.373	31.582	41869	48.526	55.449	62.375
Justificantes de pago de recibos y multas WEB	20.886	18.236	18595	15.047	16.190	17.792
Copias de Recibos WEB	1.541	4.429	1.578	2.148	2.383	3.003
Listados de recibos por año	81	103	73	7	63	91
Certificados de alta en impuestos	1.123	841	589	577	1.058	1.050
Certificados de deuda				100	315	339
Acceso, modificación y simulación de situaciones en las listas de contratación	10.595	26741	24.650	26.806	23.588	22.100
Compra de entradas del Teatro Principal	22.429	29.277	31.343	42.537	32.406	36.349
<u>Actividades de los centros cívicos e instalaciones deportivas municipales</u>						
Inscripción al sorteo	12.892	12.408	14.520	15.566	14.714	16.318
Inscripción a las actividades	19.977	19.388	22.591	27.428	29.991	36.999
Consultas de inscripciones	24.736	10.522	17.429	17.803	9.715	10.927
Reserva de instalaciones	-	11.112	21.484	22.483	26.001	31.797
Consultas de reservas	-	343	876	4.526	896	4.058
Reservas federadas de fin de semana			2.336	7.547	8.100	8.366
Listados de participantes en actividades de CCEID			100	533	235	333
Inscripciones a la oferta Educativa (Centros Escolares)						
Inscripción a las actividades			2.300	3.074	3.771	4.570
Listados de participantes			102	217	--	535
Consultas para empresas y centros escolares					946	3.327
Buscador de cursos de Empleo			25.656	27.826	25.275	37.051
Cálculo ficticio de cuotas de Abonados			1.429	1.627	1.772	3.038
Sesiones WiFi	696	7790	39.359	66.183	84.570	91.430
Mensajes en los foros	14.995	23.612	13.027	4.800	1.391	486
Servicios totales realizados a través de la Web	<b>232.600</b>	<b>285.857</b>	<b>314.733</b>	<b>374.876</b>	<b>377.515</b>	<b>433.682</b>
% Incremento anual	<b>41%</b>	<b>23%</b>	<b>10%</b>	<b>16 %</b>	<b>0,7%</b>	<b>14%</b>
Incremento neto	<b>67.759</b>	<b>53.257</b>	<b>28.876</b>	<b>60.143</b>	<b>2.639</b>	<b>56.126</b>

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

### 03.3. Centro de Atención a Usuarios

El 75% de las incidencias se resolvieron por teléfono, es decir, en un primer nivel de atención, y el resto se derivaron a los encargados del siguiente nivel. El número de incidencias, 5.029, aumentó frente a los niveles de años anteriores.

<b>Incidencias</b>	<b>2013</b>
Aplicaciones	224
Comunicaciones	457
Explotación	1374
Microinformática	1236
Ofimática	136
Sistemas	77
Telefonía	678
Hardware	847
CPU	220
Monitor	118
Impresora	329
Teclado	33
Ratón	78
Resto	69

Servicios de comunicaciones:

- 1 Línea de acceso a Internet Telefónica: 8 Mbps
- 1 Línea de acceso a Internet Euskaltel: 8 Mbps
- 1 Línea de acceso a Internet Sarenet: 10/840 Mbps
- 1 Línea de acceso de Movistar-Ayto para Intranet Express: 2 Mbps
- 5 Primarios de acceso telefónico a Operadora
- 1 Primarios de acceso telefónico para Móviles
- 44 ADSL´s y cable módems
- 1 Servicio de envío masivo de Mensajería Móvil: MenTes

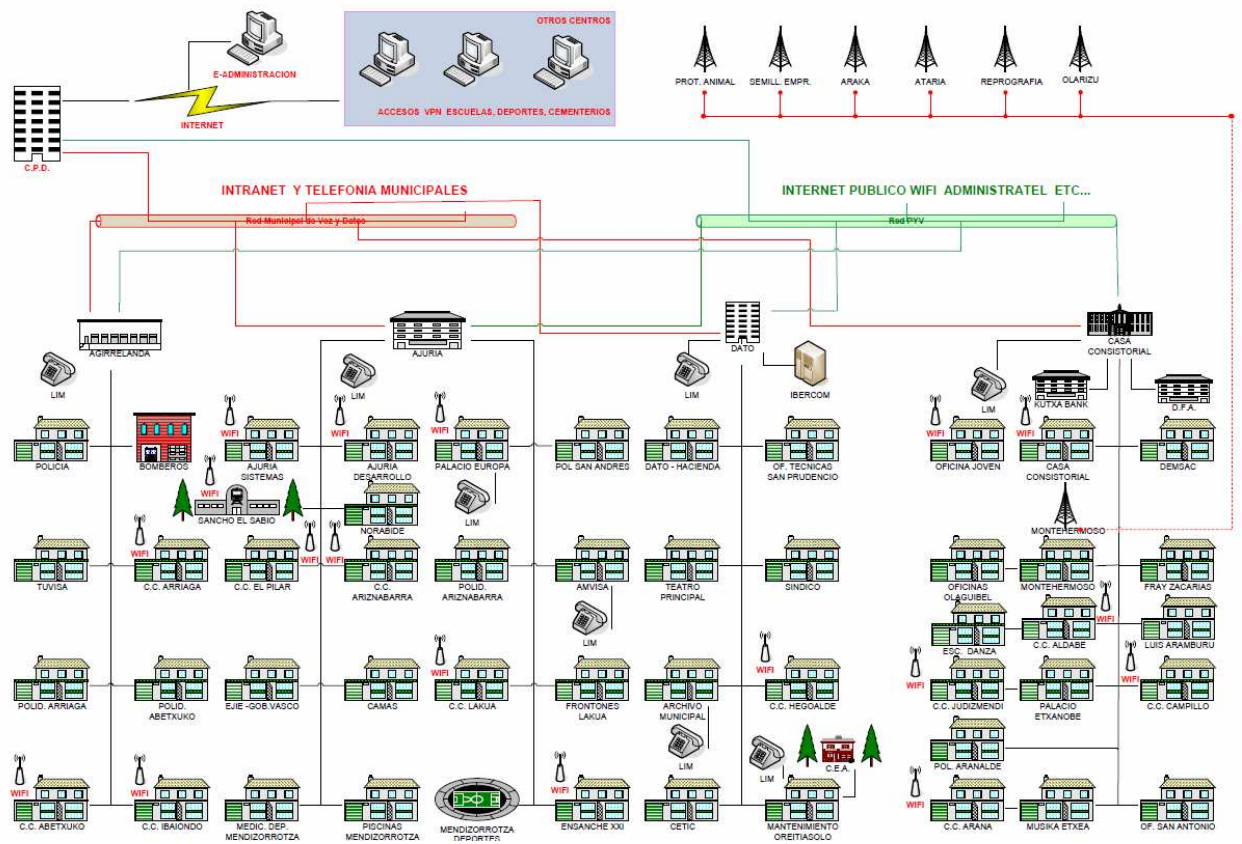


Gráfico 3. Red de comunicaciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Infraestructura	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Edificios conectados	67	67	68	70	69	72	72
Km. de fibra óptica	84	84	88	95	97	92	93
Teléfonos internos Ibercom	1.670	1.690	1.728	1.760	1.786	1.786	1.376
Edificios con telefonía Ibercom	-	-	60	63	60	60	60
Teléfonos regulares	90	110	120	155	395	395	395
Edificios con telefonía regular				145	138	138	138
Teléfonos IP						150	555
Teléfonos móviles	350	350	370	500	550	570	660
Terminales de control horario	15	15	17	19	17	70	75
Total ordenadores personales	2.010	2.019	2.131	2.174	2.162	2.151	2.108
Ordenadores personales con red	1.531	1.705	1.777	1.810	1.688	1.675	1.700
Ordenadores portátiles	79	96	110	117	112	101	114
Impresoras de puesto	958	953	939	890	773	687	628
Impresoras en red	73	94	115	149	177	183	199
Escáneres	57	59	61	63	61	69	82
Plotters	14	15	14	14	15	15	16
Ordenadores con correo Vitoria-Gasteiz.es	-	-	-	-	-	75	90
Ordenadores con correo Vitoria-Gasteiz.org	1.208	1.368	1.550	1.602	1.640	1.648	1.645

Infraestructura	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Ordenadores con conexión a Internet	1.011	1.126	1.258	1.346	1.400	1.450	1.533
Llamadas telefónicas	5.400.000	5.700.000	5.600.000	6.200.000	6.302.200	4.700.000	4.800.000
Correos electrónicos entrantes	881.290	1.096.409	1.337.419	1.541.142	1.813.063	2.100.070	2.024.695
Tamaño total correos entrantes [GB]	301	423	544,57	649,72	660,20	695,54	607,16
Correos electrónicos salientes	750.849	902.862	1.076.019	1.438.575	1.728.188	1.982.189	1.893.713
Tamaño total correos salientes [GB]	357	485	684,31	782,29	867,90	966,91	764
Casos de spam detectados	112.251	70.594	65.227	76.771	69.046	49.524	12.513
Virus rechazados antes de entrar en la red municipal	2.514.760	4.038.002	6.136.849	4.794.697	836.504	1.134.866	856.135
Virus detectados con el antivirus	6.426	2.496	9.474	7.472	1.190	1.815	4.067

Tabla 7. Indicadores relativos a la infraestructura tecnológica.

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

- Servidor IBM Power 7 720 8202-E4C-EPC7, servidor central con 8 procesadores, 192 GB de memoria y 584 GB de disco y conexión a NAS repartidas en varias 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. Contiene las aplicaciones de gestión (contabilidad, hacienda, control horario, abonados...) distribuidos:
  - LPAR con IBM i V6R1: Producción y desarrollo: 2 procesadores, 120 GB de memoria
  - LPAR con AIX V5.3: 2 procesadores, 57 GB de memoria
  - LPAR con VIOS: 2 procesadores, 4 GB de memoria y 292 GB de disco (gestión I/O de LPARs)
  - procesadores sin asignar para futuras ampliaciones
- Servidor IBM Power 7 720 8202-E4C-EPC6, servidor central con 6 procesadores, 128 Gb de memoria, 584 Gb de disco y conexión a NAS con varias particiones lógicas.
  - LPAR con IBM V6R1: 1 procesador y 64 GB de memoria: backup y pruebas
  - LPAR con AIX: 2 procesadores y 47 GB de memoria (una con AIX V5.3)
  - LPAR con VIOS: 2 procesadores, 4GB de memoria y 292 GB de disco (gestión I/O de LPARs)
  - 1 procesador sin asignar
- Dos Consolas de gestión de hardware para la gestión de los servidores Power7.
- Un servidor central AIX IBM-RS/6000-pSeries Power5 IBM 9111-520, para aplicaciones.
- Un servidor central AIX para labores de desarrollo IBM-RS/6000 power 5 IBM, 9110-510.
- Un servidor central AIX RS/6000 power 5 IBM-9111-520. Contiene las consultas GIS, Base de Datos documental BASIS, Websphere, etc.

- Un servidor central Fujitsu Siemens PRIMERGY RX200 S4 para realizar el backup de los servidores centrales (excepto el de iSeries) con TSM (Tivoli Storage Management).
- Un servidor central AIX power 5 IBM-9131-52A. Servidor Websphere de producción para conexiones desde Internet-Intranet.
- Servidores Linux:
  - 5 servidores virtuales para la Sede electrónica: apache y base de datos PostgreSQL y sus monitorizaciones.
  - Servidor websphere para tareas de desarrollo.
  - 2 servidores Web Apache (http://) (uno virtual) para control de accesos Web desde Internet.
  - 2 servidores (uno virtual) con el intercambiador de correo con Internet para filtrado de virus y spam antes de entrar en la red municipal. (uno backup del otro para proporcionar alta disponibilidad).
  - 4 servidores virtuales para plataforma de correo/colaboración Open-Xchange. Realizan tareas de Groupware y correo electrónico.
  - 4 servidores virtuales para proporcionar mapas.
  - 4 servidores virtuales para blogs, gestor de proyectos, Optenet y otros cometidos.
  - 3 servidores virtuales para soporte de la generación de documentos en desarrollo, preproducción y producción.
  - 3 servidores virtuales para Websphere CE desarrollo, preproducción y producción.
  - 4 servidores virtuales para Alfresco.
  - 3 servidores virtuales para desarrollo: GEOWEB e integración continua.
  - 2 servidores virtuales para base de datos MySQL.
  - 1 servidor virtual para gestión de actualizaciones RedHat.
  - 1 servidor virtual para análisis de vulnerabilidades.
  - 2 Servidor Proxy (uno de backup) 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.
- NAS EMC Celerra NS-G2 conectado a una cabina de discos para proporcionar datos.
- Tres servidores Rsync HP Proliant DL360 G4 para realizar copias de seguridad de los puestos locales.

- 10 servidores Dell Poweredge 1850, HP Proliant DL360 G5, Fujitsu Siemens PRIMERGY RX300 S4 y virtuales para virtualización para desarrollo, producción, respaldo de producción y gestión de Wware.
- Siete servidores Windows departamentales, con validación de usuarios y función de servidor de archivos, para mejorar el rendimiento de acceso y reducir el tráfico de red.
- 32 servidores de aplicaciones Windows en el entorno de Desarrollo y Producción.
- 2 servidores virtuales para bibliotecas.
- 2 Impresoras centrales Ricoh de alta velocidad.
- CABINAS DE DISCOS:
  - Una cabina de discos (30 x 300Gb y 30 x 1Tb) EMC CLARiiON CX3-20c para soporte de virtualización, NAS y TSM.
  - Una cabina de discos (27 x 450Gb y 6 x 1Tb) EMC CLARiiON CX4-120 con capacidad de 18 Tb para soporte de virtualización en desarrollo y recovery de producción.
  - 3 cabinas de discos (16 x 300Gb) HP MSA30 con capacidad de 5 Tb cada una para soporte de Rsync.
  - Dos cabinas de almacenamiento (24 x 146 Gb discos SAS) IBM Storwize V7000 para soporte de LPAR sobre IBM Power7

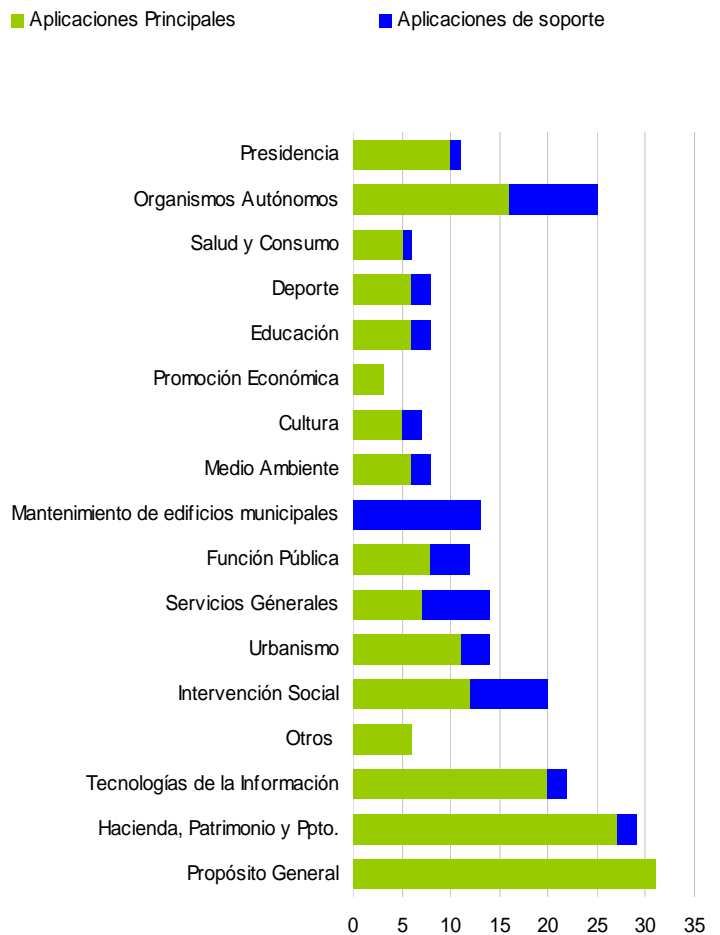


### 3.4. Aplicaciones en uso

Las aplicaciones informáticas gestionadas por Tecnologías de la Información ascendían a 237 en 2013, 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 deportes o Promoción Económica, en los que el nivel de informatización es muy alto, no utilizan muchas aplicaciones.

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



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

NÚMERO DE USUARIOS							
	Aplicación	Departamento	2009	2010	2011	2012	2013
1-JEE	Gestión del Padrón municipal	GTyAC	739	776	770	645	719
1-SAE	SI2-Sistema de Ingresos	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	587	609	610	620	604
1-JDE	Gestión de terceros	Propósito general	592	615	611	591	590
1-BAE	Registro General	Propósito general	440	472	461	442	448
3-Binfor.minfor	Bases de Datos Información Uso residual	Propósito general	197	195	Residual	Residual	Residual
3-barchi.warchic	Bases de Datos Información	Propósito general		123	129	124	123
2-IB021	Gestor de Contenidos y Buzón	Propósito general	409	472	508	495	521
3-Foro	Áreas de trabajo (foros)	Propósito general	644	691	693	698	698
2-J10Web	Gestión de correspondencia	Propósito general	389	419	405	395	407
2-A02	Gestión de citas	Propósito general			197	193	286
1-JCE	Gestión de territorio	Propósito general	309	328	347	341	356
1-MAE	Abonados de Deporte	Deportes	273	294	290	293	299
1-LKE	Contabilidad SICAP	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	233	240	237	235	236
1-KAE	GESIS	Intervención Social	219	229	238	211	212
Cognos	COGNOS	Propósito general	150	169	213	257	257
1-JGE	Gestión de anuncios	Propósito general	196	206	207	-	214
2-IB004	Agenda de sesiones	Servicios Generales	191	198	206	205	202
1-OHE	Expediente de contratación	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	158	175	176	182	192
1-NAE	Gestión de abonados de AMVISA	AMVISA	147	156	161	157	166
1-CEE	Gestión de multas de tráfico	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	163	168	162	160	168
1-BUE	Registro General Histórico	Propósito general	120	126	124	122	132
1-IAE	Gestión Integrada de Personal-GIP	Función Pública	122	124	121	116	124
1-UDE	Obras mayores	Urbanismo	125	138	146	108	146
1-UEE	Obras menores	Urbanismo	108	120	130	107	144
1-UKE	Expedientes de Licencias	Urbanismo	-	-	109	105	105
2-AFE	Gestión de policía	Seguridad Ciudadana	117	120	114	-	-
2-OBC10	CJE-Tarjetas OTA	Hacienda	110	115	113	113	124
1-YRE	Residencias y apartamentos	Intervención Social		111	100	90	91
2-AMVW05	Gestor de usuarios online de Amvisa		-	-	-	101	114
2-J32	Gregistro-Interfaz	Tramitación	-	-	-	-	112
2-J40	Valija Eco	Tramitación	-	-	-	-	165

2-JIE	Estadísticas de Atención Ciudadana	-	-	-	-	<b>109</b>
2-JME	Tablas generales	-	-	-	-	<b>138</b>
2-R03	Sistema de gestión de archivo integrado	-	-	-	-	<b>158</b>

Tabla 8. Ranking de aplicaciones con más de 100 usuarios.

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



Gráfico 4. Antigüedad de las aplicaciones en uso.

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

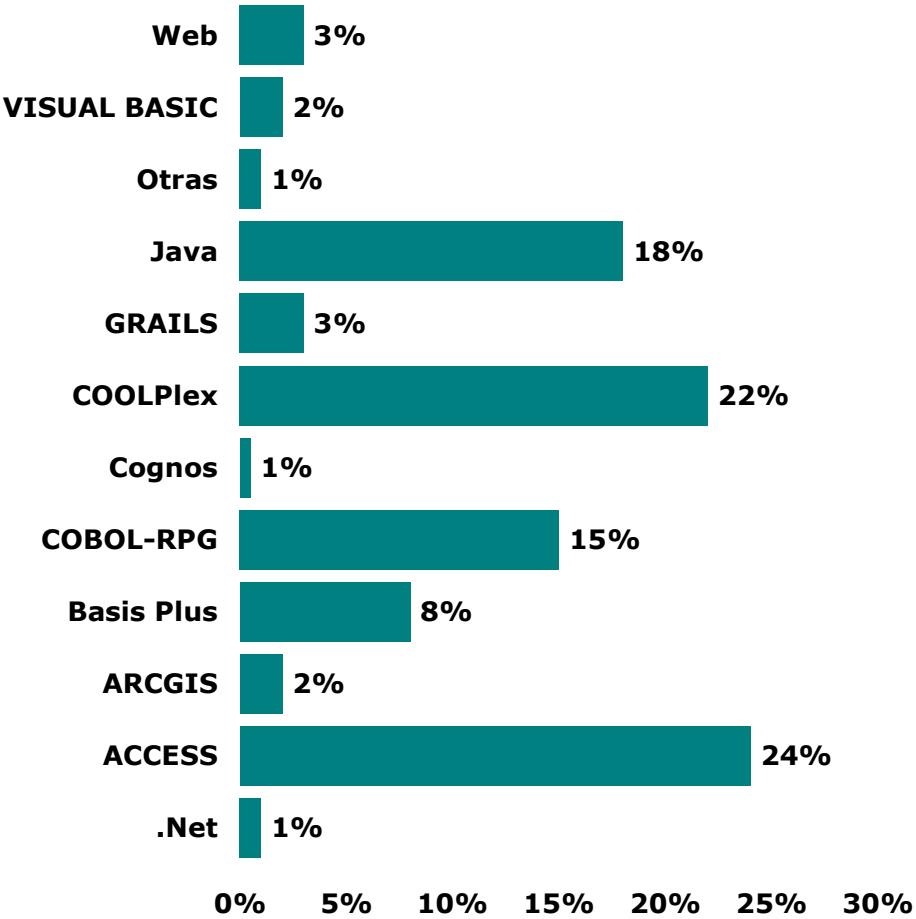


Gráfico 5. Distribución de las aplicaciones por herramienta de desarrollo utilizada.