



Tecnologías de la Información

Memoria 2008

Contenido

1	Presentación	4
1.1	Iniciativas destacadas	6
1.2	Presupuesto de gastos	8
1.3	Organigrama funcional	9
2	Competencias y funciones	10
3	Catálogo de servicios	12
3.1	Administración	12
3.2	Padrón y elecciones	12
3.3	Atención ciudadana	13
3.4	Privacidad de datos personales	16
3.5	Estudios y estadísticas	16
3.6	Función informática	17
4	Acciones desarrolladas	18
4.1	Administración	18
4.2	Padrón y Elecciones	18
4.3	Atención Ciudadana	19
4.4	Procesos y Seguridad de Datos	20
4.5	Estudios y Estadísticas	21
4.6	Función informática	23
5	Departamento en cifras	32
5.1	Administración General	32
5.2	Padrón y elecciones	32
5.3	Servicios de propósito general	33
5.4	Centro de Atención a Usuarios	39
5.5	Aplicaciones en uso	41

1 Presentación

Como en años anteriores, la Memoria del año 2008 recoge el trabajo desarrollado por este departamento: sus objetivos y proyectos.

Este documento pretende dar a conocer la actuación del Departamento de Tecnologías de la Información a lo largo de 2008 a través:

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

De entre las acciones desarrolladas por este departamento, señalamos a continuación en la sección iniciativas aquellas que por su relevancia requieren más consideración. Este año queremos resaltar especialmente la aprobación para toda la legislatura del Plan Director para la e-Administración que contempla las cuatro líneas de trabajo que se detallan a continuación:

- La atención y participación ciudadanas
- La Intranet municipal
- La tramitación electrónica
- Las comunicaciones y la arquitectura de sistemas

Línea 1: La atención y participación ciudadanas

Esta línea tiene como propósito proporcionar una verdadera atención integral ciudadana.

El plan de trabajo aborda los siguientes puntos principales:

- Reestructuración de la página Web municipal
- Difusión a los departamentos municipales del conocimiento y uso del nuevo soporte de mantenimiento de los contenidos del sistema de información municipal
- Desarrollo de normativa específica en este ámbito
- Creación de sistemas de suscripción temática
- Reformulación del buzón ciudadano. Desarrollo de métodos de evaluación continuada para el desarrollo de nuevas vías en la participación
- Desarrollo y puesta en marcha de servicios de consulta vía SMS
- Puesta en marcha del servicio WIFI
- La tarjeta municipal de gestión integral de servicios: Definición y desarrollo de modelos de auto-servicio

Línea 2: la Intranet municipal

Esta línea de trabajo tiene como propósito proporcionar al empleado municipal un acceso integral a los sistemas de información del Ayuntamiento, así como a una ofimática avanzada.

El plan de trabajo aborda los siguientes puntos principales:

- Ofimática avanzada: configuración de los puestos con nuevas herramientas de trabajo y correo web
- Portal del empleado, unificando la Intranet municipal con la actual Minfoweb para proporcionar acceso integral a los sistemas y servicios en conexión con el sistema de información ciudadana. Buzón, suscripciones y lograr una participación del empleado público

Línea 3: Tramitación electrónica

Esta línea de trabajo tiene como propósito la consecución de la Tramitación electrónica de expedientes de forma integral.

El plan de trabajo aborda los siguientes puntos principales:

- Revisión y redefinición de todos los procesos automatizados como parte del sistema de información corporativo, además de los que se realizan de forma individual o manual
- Implantación del registro electrónico
- Servicios de respuesta inmediata
- Creación de un repositorio de documentación electrónica
- Elaboración de normativa específica: el archivo municipal
- Instalación y definición de la plataforma tecnológica para el desarrollo de la LAECSP
- Desarrollo y puesta en marcha de procesos operativos con firma electrónica
- Mantenimiento evolutivo: sistemas de información para la gestión
- Plan de migración. Evolución a tecnologías no descatalogadas. Amortización de los sistemas de información para la gestión

Línea 4: Las comunicaciones y la arquitectura de sistemas

Esta línea de trabajo tiene como propósito proporcionar una infraestructura de explotación, sistemas y comunicaciones que permita alcanzar los objetivos de las líneas de trabajo anteriores con los niveles de calidad, continuidad y disponibilidad necesarios.

El plan de trabajo aborda los siguientes puntos principales:

- Proyecto de cobertura inalámbrica WiFi y WiMAX
- Refuerzo y renovación del cableado de fibra óptica municipal y de otras redes propias
- Proceso de migración de la red de telefonía municipal a voz IP
- Red de comunicaciones para la seguridad ciudadana TETRA: Integración con la red de comunicaciones municipal
- Estandarización de productos y utilización de estándares
- Planes de contingencia de explotación, sistemas y redes
- Auditorías y testeos de sistemas y comunicaciones periódicos y sistemáticos
- CAU y herramientas de distribución de software y de inventario

1.1 Iniciativas destacadas

Por cada una de estas líneas de plan director para la e-Administración se indican las iniciativas más relevantes realizadas durante 2008.

Línea 1: La atención y participación ciudadanas

Esta actuación comenzó a dar sus frutos durante 2007 gracias, por ejemplo, a la puesta en marcha del sistema de suscripción temática RSS y el desarrollo de la plataforma para envío y recepción de SMS. El buzón ciudadano se desarrolló, también, en gran medida durante 2007, pero ha sido a principios de este año cuando ha salido a la luz. El buzón ciudadano, con más de 14.500 interacciones con los ciudadanos, solo durante este año, y a pesar del breve periodo en que lleva funcionando, se está consolidando como una forma de diálogo útil entre los ciudadanos y el Ayuntamiento. En este ámbito, destacan también las actividades de organización y formación internas necesarias para garantizar el buen funcionamiento del buzón.

Durante este año, se ha trabajado en la reestructuración de la página Web municipal que culminará con el lanzamiento de la nueva versión durante el primer semestre de 2009 y que incluirá entre otros aspectos la integración del motor de búsquedas de Google para facilitar la localización de información en la Web municipal.

Asimismo, y con el objeto de que los propios departamentos cuenten con herramientas que les permitan actualizar los contenidos de la Web municipal de forma directa se ha proporcionado una herramienta de gestión de contenidos Web a diversos departamentos y servicios municipales

Aunque su emisión no empezará hasta los primeros meses de 2009, durante 2008 se ha creado la infraestructura necesaria para la utilización de la Tarjeta Municipal Ciudadana (TMC) que identificará a sus titulares en determinados servicios y trámites municipales.

Línea 2: la Intranet municipal

En 2008 se han puesto en marcha nuevas herramientas que permiten un mayor y más flexible acceso tanto al correo electrónico como a la agenda de cada empleado municipal, permitiéndose el acceso a los mismos desde cualquier puesto e incluso desde fuera de la red del Ayuntamiento así como en movilidad. Para ello, ha sido necesaria la migración de la información existente en las herramientas anteriores a las nuevas.

Se está procediendo a integrar la Intranet Municipal con Minfoweb para proporcionar un acceso integral a la información, a los sistemas y a los servicios disponibles.

Línea 3: Tramitación electrónica

Se ha aprobado la ordenanza municipal reguladora del registro electrónico y se ha puesto en marcha el nuevo registro electrónico que van a permitir a la ciudadanía presentar solicitudes y escritos en el registro de la institución por vía electrónica contribuyendo al desarrollo de la Ley 11/2007, de 22 de junio, "de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos". Durante 2008, se han desarrollado actividades de evaluación, mejora, ampliación y adecuación de la infraestructura tecnológica SIGEM que se perfila como la candidata a constituir la plataforma base para la tramitación electrónica y para proporcionar servicios a los ciudadanos.

Línea 4: Las comunicaciones y la arquitectura de sistemas

Adjudicada e iniciada la consultoría necesaria para la la instalación de un paraguas de cobertura en tecnología WiMAX ó similar en el casco urbano de la ciudad, así como el establecimiento de zonas de cobertura WiFi tanto en el interior de edificios municipales como en zonas de la ciudad acotadas por su interés para dar servicios de Internet y similares. La conexión entre los diversos espacios WiFi se realizará a través del paraguas WiMAX antes mencionado. Adicionalmente se ha adjudicado el montaje de Hot Spots WiFi en Centros Cívicos.

Asimismo, se inicia la realización anual de auditoria de seguridad de la red de comunicaciones.

Se ha publicado un concurso para la renovación total del Servicio Telefónico de Atención Ciudadana a tecnología IP. Este concurso servirá de inicio a un cambio integral de la red de voz municipal que permitirá dotar al Ayuntamiento de sistemas más idóneos para garantizar un mejor servicio de atención ciudadana multicanal.

En relación con la red de comunicaciones para la seguridad ciudadana TETRA, se realizó la conexión a Itelazpi a través de un acceso seguro VPN.

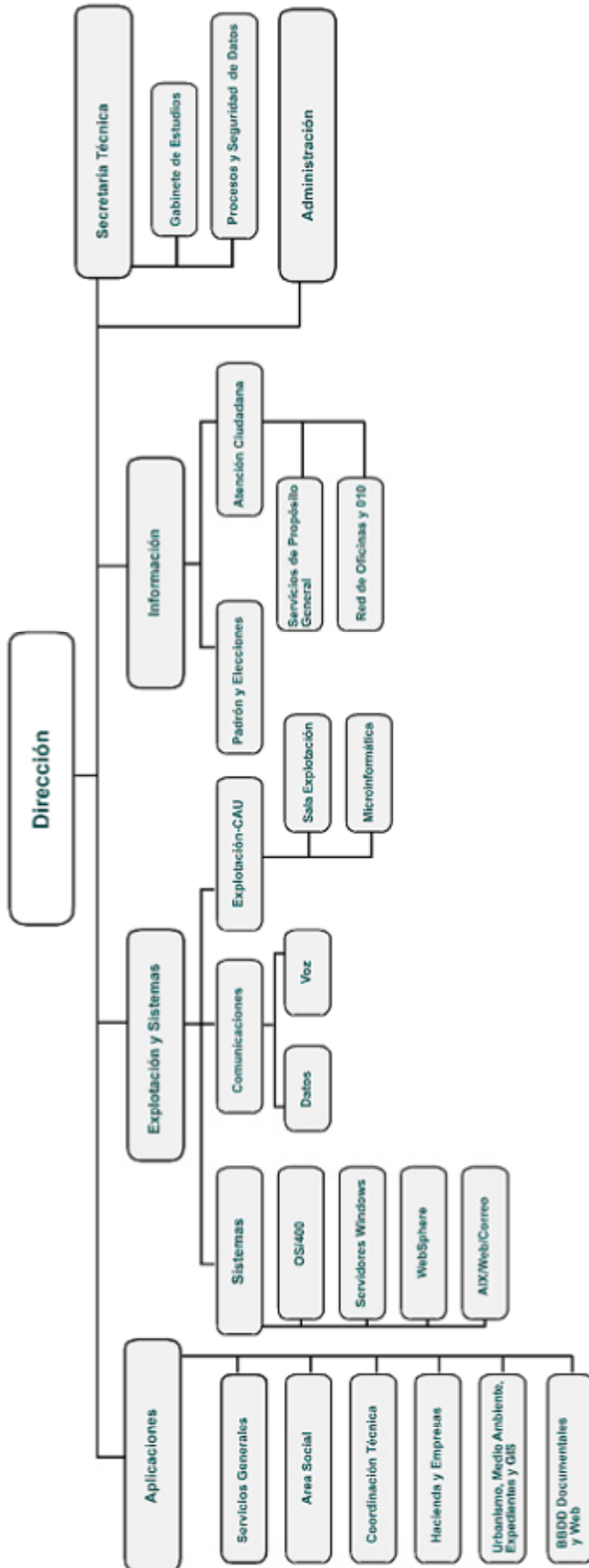
Se ha realizado una importante labor en la renovación y ampliación del cableado de fibra óptica de la red de comunicaciones municipal.

novado y reforzado el cableado, viéndose afectadas: la residencia de San Prudencio y Policía Municipal. Adicionalmente, se acomete la primera fase de Villa Suso. Se supervisa una tirada de fibra para AMVISA, así como instalación de cableado estructurado para las oficinas temporales enfrente de Agirrelanda. Se adjudica una tirada de fibra óptica entre Judimendi y Archivo Municipal como primera parte del plan de troncales periféricas y se pone operativa la fibra de Honduras. Se hacen arreglos en Plaza de Toros y en Gamarra, Campillo y en el edificio de Mantenimiento.

1.2 Presupuesto de gastos

Capítulo 1	Gastos de personal	4.166.292,26 €
Capítulo 2	Mantenimiento de equipos y software	680.000,00 €
	Soporte a Atención Ciudadana	957.664,15 €
	Soporte a la infraestructura del Departamento	1.406.090,14 €
	<ul style="list-style-type: none">▪ Soporte al mantenimiento de aplicativos▪ Soporte a ordenadores centrales▪ Soporte al parque de equipos de usuario▪ Definición de procesos y supervisión de la LOPD	
	Gastos de consumo	2.655.745,01 €
	<ul style="list-style-type: none">▪ Facturación telefónica▪ Administratel▪ Correspondencia y notificaciones▪ Anuncios en boletines oficiales▪ Gastos en los procesos electorales	
	Contratos de prestación de servicios	30.000,00 €
Capítulo 6	Inversión en infraestructura:	773.000,00 €
	<ul style="list-style-type: none">▪ Adquisición de equipos telefónicos y centralitas, equipos informáticos y software de base	
	Plan director de e-Administración:	1.750.000,00 €
	Seguridad y e-Administración:	1.618.883,83 €
	<ul style="list-style-type: none">▪ Proyecto de trámites y consultas ciudadanas en la Web▪ Plan de adecuación LOPD▪ Acciones Plan de Seguridad▪ Inversiones para autotramitación▪ Acciones e-Administración y e-gestión	
	TOTAL	13.997.675,39 €

1.3 Organigrama funcional



	RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO	PROGRAMAS	PERSONAL DE EMPRESAS EXTERNAS TRABAJANDO EN PROYECTOS	TOTAL
DIRECCIÓN	2	0	0	2
SECRETARÍA TÉCNICA	5	0	1	6
ADMINISTRACIÓN	8	0	0	8
SERVICIO DE INFORMACIÓN	18	0	31	49
SERVICIO DE EXPLOTACIÓN Y SISTEMAS	19	2	9	30
SERVICIO DE APLICACIONES	25	2	20	47
TOTAL	77	4	61	142

Tabla 1. Personal del departamento

2 Competencias y funciones

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

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

- Define los procesos de soporte informático de la gestión municipal en el ámbito de sus competencias
- Proporciona, mantiene y mejora las aplicaciones necesarias para permitir la captura, catalogación, tratamiento, difusión y depósito de la información para el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y demás entidades del ámbito de la gestión municipal
- Administra las bases de datos documentales y la Web municipal
- Gestiona la infraestructura básica de los sistemas de información corporativos
- Dota al Ayuntamiento de la infraestructura tecnológica necesaria, la mantiene y mejora para que pueda satisfacer sus necesidades y alcanzar los niveles de servicio requeridos
- Evalúa y gestiona los riesgos y vulnerabilidades e implanta medidas preventivas
- Analiza la viabilidad para la implantación de nueva infraestructura tecnológica
- Instala y mantiene la infraestructura tecnológica
- Administra el acceso a las aplicaciones informáticas
- Realiza las operaciones de explotación de aplicaciones y sistemas
- Gestiona el Centro de Atención a Usuarios (CAU) para dar respuesta a las peticiones y resolver las incidencias informáticas
- Gestiona las Oficinas de Atención Ciudadana (OAC), el teléfono 010 y el canal Web así como la información que se difunde a través de los mismos
- Gestiona la centralita municipal

- Gestiona el sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones ciudadanas
- Organiza los Servicios de Propósito General: Registro General, publicaciones en boletines oficiales, distribución de la correspondencia y publicaciones en el Tablón de anuncios
- Gestiona el Padrón continuo de habitantes: formación, mantenimiento, revisión y custodia del Padrón municipal
- Gestiona los procedimientos administrativos en las modificaciones del callejero: numeración de portales, mantenimiento y renumeración
- Gestiona y organiza los procesos electorales
- Asegura la implantación de medidas de seguridad organizativas en infraestructuras, aplicaciones y demás servicios municipales, de acuerdo a lo exigido en la LOPD
- Asegura el ejercicio de los derechos de los interesados reconocidos en la LOPD
- Coordina la implementación de las mejoras en los procesos y servicios del departamento
- Gestiona el Tesoro municipal
- Desarrolla y mantiene el sistema de operaciones estadísticas sobre la ciudad para su conocimiento integral
- Integra la actividad investigadora del Ayuntamiento coordinando las demandas de información estadística de los departamentos municipales
- Publica el Anuario estadístico, que recopila la actividad investigadora realizada cada año
- Gestiona y mantiene el repositorio de estudios estadísticos
- Gestiona el propio departamento: elabora los presupuestos y la Memoria contable, tramita los expedientes de contratación, gestiona las subvenciones y fianzas, elabora convenios, representa al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, participa en eventos de otras instituciones e impulsa la cooperación interadministrativa

3 Catálogo de servicios

3.1 Administración

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

3.2 Padrón y elecciones

- Atención especializada al ciudadano sobre padrón y censo electoral
- Actualiza los datos de los vecinos del Municipio
- Mantenimiento y conservación histórica de documentos y declaraciones padronales de los vecinos del Municipio
- Certifica la residencia de los ciudadanos (históricos de empadronamiento)
- Elabora la Cifra Oficial de Población
- Emisión de certificados de Padrón (histórico de empadronamiento)
- Realiza las bajas en Padrón de personas trasladadas a otros Municipios o Consulados

- Recepción y tratamiento de las solicitudes que afectan a modificaciones en la numeración del callejero o en la definición de límites de barrios
- Facilita datos estadísticos relativos a padrón a ciudadanos y otros organismos
- Proporciona información individual detallada a organismos e instituciones autorizadas que lo soliciten
- Realiza las bajas en Padrón de personas trasladadas a otros Municipios o Consulados
- Realiza el procedimiento de declaración de caducidad y baja de las inscripciones de los ciudadanos extranjeros, no comunitarios, que no tengan residencia permanente y no renuevan su inscripción
- Coordina actuaciones padronales con el Instituto Nacional de Estadística
- Facilita semestralmente la relación de habitantes de su jurisdicción a las Juntas Administrativas para la formación de los Padrones Concejiles
- Colabora en el procedimiento de sorteo de candidatos a Jurado Popular
- Define los Distritos, Secciones y Mesas Electorales
- Designa, mediante sorteo, los Presidentes y Vocales de las Mesas Electorales
- Expone el Censo Electoral y tramita las reclamaciones al mismo
- Designa y organiza la instalación de Colegios Electorales
- Coordina locales y lugares para actos de la Campaña Electoral
- Organiza la actuación de responsables municipales en jornada de votación
- Organiza reparto de documentación electoral oficial a las Mesas

3.3 Atención ciudadana

3.3.1 Información ciudadana

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

3.3.2 Tramitación municipal

- **Servicios de tramitación prestados en las Oficinas de Atención Ciudadana:**
 - Inscripciones para tomar parte en la Oferta Pública de Empleo
 - Gestión de las solicitudes de acceso público a Internet mediante tecnología inalámbrica WiFi en los espacios habilitados por el Ayuntamiento
 - Inscripción de plazas libres para las actividades en centros cívicos e instalaciones deportivas

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

- Servicio de Buzón Ciudadano: tramita quejas, sugerencias y reclamaciones del ciudadano e informa al departamento municipal correspondiente
- Tramitación de los procedimientos de contratación: concursos, subastas y contratos menores
- Programa " Bebe laguntza" de ayudas para niños nacidos o adoptados
- Inscripción e información sobre actividades deportivas: actividades acuáticas
- Inscripción en las colonias multiculturales Thiri-Topa
- Recogida de documentación para el concurso del Servicio de Infancia y Familia "Dibujando nuestros derechos"
- Recogida de documentación para el concurso Fotográfico organizado por el Servicio de Cooperación al desarrollo
- **Servicios de tramitación prestados a través del 010:**
 - Envío del certificado de Padrón al domicilio
 - Envío del justificante de haber solicitado número para participar en el sorteo de actividades de centros cívicos
 - Recogida del voto ciudadano para concursos de carteles
 - Campañas de domiciliación bancaria para el pago de los impuestos, tasas y precios públicos
 - Inscripción en actividades especiales en la ciudad
 - Domiciliación bancaria y fiscal de impuestos, y fraccionamientos del IBI
 - Servicio de apoyo al Servicio de Centralita del Ayuntamiento
 - Preinscripción e inscripción para las actividades de los centros cívicos y polideportivos
 - Recogida de incidencias, urgencias y emergencias, y transferencia al servicio de emergencia oportuno
 - Servicio de pregonero a los demás departamentos municipales: realiza campañas telefónicas publicitarias con el objeto de dar a conocer al ciudadano nuevos servicios o prestaciones lideradas por el Ayuntamiento
 - Servicio de Buzón Ciudadano
- **Servicios de tramitación prestados a través de la Web:**
 - Impresión de volantes del padrón
 - Pago de recibos
 - Impresión de justificantes de pago
 - Consulta de deuda e impresión de justificantes, para lo que se necesita la Tarjeta Electrónica Ciudadana (TEC)
 - Descarga de formularios
 - Inscripción a las actividades de los Centros Cívicos e instalaciones deportivas municipales

- Compra de entradas del Teatro Principal
- Servicio de Buzón Ciudadano
- Red de bibliotecas
- Descarga de pliegos de licitaciones y contratos
- Acceso, modificación y simulación de situaciones en las listas de contratación
- Inicio del desarrollo de las siguientes aplicaciones:
 - o Reserva online de instalaciones deportivas
 - o Inscripción online al programa vacacional
 - o Registro de asociaciones

3.4 Privacidad de datos personales

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

3.5 Estudios y estadísticas

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

3.6 Función informática

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

4 Acciones desarrolladas

4.1 Administración

- Elaboración del presupuesto del departamento
- Elaboración y seguimiento de 92 expedientes de contratación
- Gestión de fianzas y devolución definitiva de 63 de ellas
- Pago de 706 facturas
- Resolución de consultas jurídicas
- Validación de 26.474 altas en terceros, 32.780 modificaciones, 23.047 altas domicilios bancarios, 45.798 altas domicilios notificación, lo que supuso escanear unos 50.000 documentos
- Se han dado de alta 26 calles, 280 portales, 7.280 unidades, 702 edificios catastrales y 9.266 unidades catastrales lo que supuso escanear unos 10.000 documentos

4.2 Padrón y Elecciones

- Elaboración de la propuesta de Cifra Oficial de Población
- Elaboración de las alegaciones a la Cifra Oficial de Población propuesta por el INE
- Se certifican las situaciones padronales de los residentes actuales o anteriores del Municipio
- Estudio y propuesta de resolución de expedientes de Discrepancias en inscripciones padronales con duplicidades interprovinciales a propuesta del Instituto Nacional de Estadística
- Análisis y resolución de inscripciones padronales en viviendas con movimientos masivos de empadronados
- Revisión de documentos de identificación de personas empadronadas a fin de depurar duplicidades en la Base de Terceros
- Gestión de inscripciones de personas empadronadas en municipios diferentes a los declarados
- Gestión de las propuestas de baja por cambio de residencia a otros Municipios o Consulados formuladas por el INE
- Gestión de las duplicidades intermunicipales de inscripciones padronales
- Elaboración de informes requeridos por el Ararteko sobre situaciones padronales de ciudadanos
- Estudio de cada una de las Secciones del Municipio en función del número de electores y definición de nuevas Mesas Electorales
- Colaboración con el Departamento de Intervención Social en el control del fraude en las Ayudas de Emergencia Social (AES)
- Confección del Padrón Concejal a remitir a las 62 JJ.AA. del término municipal
- Colaboración con el Gobierno Vasco y la Agencia de Renovación Urbana para informar sobre situaciones padronales de los adjudicatarios de viviendas de VPO
- Seguimiento y resolución de los expedientes de caducidad de inscripciones padronales de personas

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

- Elaboración de nueva planimetría del término municipal
- Participación a las sesiones del Consejo de empadronamiento
- Revisión de todas las viviendas con solicitudes de expedientes de baja y consiguiente tramitación de expedientes de Baja de Oficio
- Tratamiento de ficheros de Incidencias enviados por el INE
- Elecciones
 - Gestión del proceso electoral para las Elecciones a Cortes Generales del 9 de marzo de 2008
 - Revisión del seccionado del término municipal para elecciones Parlamento Vasco y Parlamento Europeo
 - Puesta en marcha de las actuaciones referentes a la formación del Censo de Extranjeros Residentes en España (CERE) para las elecciones al Parlamento Europeo

4.3 Atención Ciudadana

- Incorporación de la información que diariamente hay que incluir en la Web y traslado al apartado de la portada "Hoy destacamos", de la información que prevemos va a ser más demandada por los ciudadanos
- Formación para la Acción: se incluyen un grupo de atención ciudadana en un curso de formación organizado por Euskalit enfocado en la gestión por procesos
- Incorporación de nuevos trámites y servicios en las OAC:
 - Inscripciones para tomar parte en la Oferta Pública de Empleo
 - Gestión de las solicitudes de acceso público a Internet mediante tecnología inalámbrica WiFi en los espacios habilitados por el Ayuntamiento
 - Inscripción de plazas libres para las actividades en centros cívicos e instalaciones deportivas
- Incorporación de nuevos trámites y servicios en el 010:
 - Envío del certificado de Padrón al domicilio
 - Envío del justificante de haber solicitado número para participar en el sorteo de actividades de centros cívicos
 - Recogida del voto ciudadano para concursos de carteles
- Curso de formación a los concejales sobre el servicio de atención ciudadana y el buzón ciudadano
- Seguimiento del proyecto del Buzón ciudadano a través de reuniones periódicas con el equipo de coordinadores Departamentales con Atención Ciudadana
- Atención a los usuarios del Buzón Ciudadano en los diferentes departamentos municipales mediante la

resolución de incidencias

- Revisión y actualización de la información publicada en la Web referida a trámites municipales
- Participación del equipo de coordinación en la parte práctica del curso de empleo formación "Gestión de la información". Elaboración conjunta de contenidos Web para los departamentos de Seguridad Ciudadana, Hacienda y Servicio de Participación ciudadana del Departamento de Relaciones Ciudadanas
- Participación en la iniciativa "aporta tu idea" en la que recogimos a través de atención telefónica presencial Web y sms las sugerencias de los ciudadan@s de Vitoria-Gasteiz para las fiestas de la Blanca

4.4 Procesos y Seguridad de Datos

- Actualización de la declaración de ficheros inscritos en el Registro de Protección de Datos: revisión de las declaraciones, modificación de las declaraciones de ficheros, declaraciones de nuevos ficheros
- Resolución de las consultas relativas a la aplicación de la LOPD y en su caso, elaboración de informes, recomendaciones y diseño de medidas correctoras
- Análisis de las incidencias notificadas y hechos considerados de no cumplimiento
- Atención al ciudadano en materia de protección de datos personales: cancelaciones, oposiciones, quejas, accesos a datos, rectificación de datos...
- Diversas acciones con la AVPD para tratar cuestiones sobre protección de datos, así como colaboración con iniciativas promovidas por la propia AVPD
- Verificación del cumplimiento del RMS 994/1999 y normativa interna de seguridad de los DCP en el Departamento de Función Pública. Verificación del cumplimiento del RD 1720/2007 y normativa interna de seguridad de los DCP en el Departamento de Intervención Social
- 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:
 - Incluyendo textos de privacidad como firma de los envíos de correo electrónico
 - Posibilitando la modificación periódica de contraseñas en los accesos a los sistemas
 - Encriptando la información sensible cuando se transmita a través de medios no seguros: el correo electrónico, el CD, la memoria USB...
- Revisión del Documento de Seguridad para elaborar una nueva versión
- Inventario de usuarios que acceden a las aplicaciones de Padrón directamente o a través de otras aplicaciones, así como la revisión de las autorizaciones de los mismos para actualizarlas a las necesidades del personal
- Incorporación de cláusulas de aviso legal sobre protección de datos:
 - En la publicación del tablón de anuncios de la Web
 - En las páginas Web que recogen datos de carácter personal

- Actualizar los formularios sobre seguridad de los DCP ubicados en la Intranet para mejorar la comunicación del usuario en el tratamiento de datos
- Seguimiento de la implantación de las mejoras en el proceso de gestión de anuncios
- Documentación del proceso de Registro y elaboración de propuestas de mejora
- Edición de la memoria del departamento
- Recopilación de los costes del departamento
- Estudio para la organización de una unidad central de escaneo
- Participación en el Congreso Internacional sobre Gestión de Recursos Humanos en la Administración Pública
- Asistencia al IV encuentro de Agencias Autonómicas de Protección de Datos
- Difusión de las medidas de Seguridad que determina la LOPD para el tratamiento de datos de carácter personal en Ficheros no Automatizados
- Contratación de la auditoría bienal interna de verificación de acuerdo al RD 994/1999 y a la normativa interna de seguridad de los datos de carácter personal
- Estudio del impacto en las medidas organizativas y técnicas de seguridad con la aparición del nuevo Reglamento de Desarrollo de la LOPD (RD 1720/2007) y actualización de la documentación afectada
- Presentación del Proyecto en colaboración con el Ayuntamiento de Alicante para la *Implantación de SIGEM y adaptación, definición y desarrollo de nuevos módulos para la plataforma* a la convocatoria de subvenciones Avanza Servicios Públicos Digitales
- Presentación y seguimiento de subvenciones a los marcos de financiación AVANZA del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio así como al marco eModel gestionado por el Ministerio de Administraciones Públicas
- Recopilación, junto con el departamento de Seguridad ciudadana, de las funciones y materias en las que ambos departamentos han de colaborar para un correcto desarrollo, adquisición, mantenimiento, administración y operación de los sistemas basados en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que son competencia del departamento de Tecnologías de la Información

4.5 Estudios y Estadísticas

- Elaboración estadística:
 - Resultados de las elecciones generales 2008 en Vitoria-Gasteiz y sus barrios
 - Resultados de las elecciones generales 2008 en Vitoria-Gasteiz
 - Series estadísticas: Evolución de la población y de sus principales características
 - Anuario Estadístico de Vitoria-Gasteiz 2008
 - Elaboraciones estadísticas ad-hoc
- Propuesta de actualización de la distribución de barrios del municipio
- Análisis e informes sociológicos :

- La población de Vitoria-Gasteiz a 1 de enero de 2008: Número de habitantes, componentes del crecimiento, estructura demográfica, distribución espacial
- La movilidad residencial interna en Vitoria-Gasteiz en el año 2007: Análisis de los cambios de domicilio registrados en el Padrón de Habitantes en el año 2007: características y barrios de Salida y Entrada
- La población inmigrante de nacionalidad no española residente en Vitoria-Gasteiz: contiene un análisis de la población entre 1920 y 2008 según el lugar de nacimiento y un análisis sociológico de la población de nacionalidad no española residente actualmente en el municipio
- Cuantificación oferta suelo residencial 2008-2016
- Proyectos en fase de propuesta
 - Estudio sobre residuos y limpieza urbana
 - Estadística tres capitales (EUSTAT)
- Participación en planes y proyectos transversales:
 - II Plan de Igualdad
 - Evaluación de impacto en salud del espacio liberado por el soterramiento del ferrocarril.
 - Plan de movilidad sostenible
- Estudios sociológicos en fase de elaboración : propuesta metodológica, pliego de condiciones, asesoramiento y seguimiento del estudio
 - Estudio sobre los Jóvenes y consumo cultural
 - Estudio de necesidades de las familias con niñas y niños de 0 a 3 años.
- Análisis e informes de carácter periódico para los departamentos de Presidencia y Función
 - Análisis de las actividades municipales en centros cívicos y deportivos
 - Análisis del absentismo
 - Análisis de la plantilla municipal
 - Encuesta de satisfacción usuarios de ludotecas
- Enmarcado en el Plan Director de Movilidad Ciclista de Vitoria-Gasteiz, el CEA en colaboración con el Gabinete de Estudios del Departamento municipal de Tecnologías de la Información, ha impulsado este estudio cuyos objetivos son:
 - Conocer el perfil de la persona inscrita en el servicio de préstamo de bicicletas, el tipo de uso que hace de él y la valoración respecto al mismo.
 - Caracterizar la movilidad ciclista en Vitoria-Gasteiz.
 - Identificar propuestas de mejora en el marco de los objetivos fijados en el Plan Director de Movilidad Ciclista.
- Trabajos de mejora interna basados en la metodología 5s orientados a mejorar la ordenación y la

facilidad de acceso de la documentación e información de los proyectos del gabinete. Por otro lado, se han realizado mejoras encaminadas a estandarizar los métodos de obtención y transformación de datos procedentes de las fuentes de datos más frecuentemente utilizadas y garantizar así la repetibilidad de los métodos de obtención y la comparabilidad de los datos

4.6 Función informática

4.6.1 Explotación y Sistemas

- Instalación, sustitución, cesión y/o traslado de equipamiento
 - Convenios y cesiones indefinidas a Asociaciones y ONG varias
 - Ampliación, renovación y refuerzo de líneas telefónicas, fibra óptica y de la red municipal
 - Adquisición, instalación, configuración y/o traslado de hardware en servidores y puestos de trabajo
 - Tramitación y adjudicación de expedientes de mantenimiento de servidores, UPS y red de comunicaciones
- Conexiones VPN: Conexiones con empresas de desarrollo y con Cajas y Bancos. Seguimos con edificios dispersos y o servicios de mantenimiento. Conexión a Itelazpi para TETRA
- Conexión con otras entidades bancarias para transmisión de ficheros por EDITRAN y para la colaboración en la recaudación y domiciliación de cualquier ingreso municipal a través del software Websphere MQ
- Puesta en marcha de equipamiento de red, balanceadores Alta Disponibilidad, Hot Spots WiFi y modems PyV
- Consultoría Wireless y auditoría de Seguridad: Adjudicadas e iniciadas
- Gestión de las Cabinas Telefónicas Concurso y regularización del contrato
- Acceso Único de Telefónica Móviles: Montaje de circuitos y balanceo de salida
- Telefonía IP: Concurso de carácter bianual 2008-2009
- Conexión de Interior de Gobierno Vasco a Bomberos del Ayuntamiento terminada y operativa
- Instalaciones pendientes de Arquitectura: San Antonio y Olaguibel. Seguimiento de ambas obras, y en el caso de Olaguibel un proyecto pormenorizado y valorado
- Instalación del grupo de Comunicación con el Ciudadano
- Migración y configuración de cuentas de correo Web y agenda
- Adquisición y actualización de software y S.O. en servidores y puestos de trabajo
- Adecuación al Documento de Seguridad del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
- Obra de remodelación de la sala de ordenadores y comunicaciones de las oficinas de Ajuria, 5, junto con el departamento de Mantenimiento

4.6.2 Aplicaciones

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

- Se puso en marcha y se realizaron mejoras en el Buzón Ciudadano
- Se ha procedido a implantar el Gestor de Contenidos necesario para que cada departamento mantenga actualizada su información en la Web municipal. Posteriormente se ha migrado la información existente al Gestor
- Se ha procedido a publicar el Mapa Educativo en el apartado Educación de la Página Web Municipal
- Se ha desarrollado una nueva aplicación para el registro de asociaciones, que centralizará toda su información y las subvenciones que se les concedan
- Para los Departamentos de Deportes y Relaciones Ciudadanas, modificación del proceso de preinscripción a sorteos e implantación de un simulador de cuota de abonado desde la página Web
- Para el Departamento de Educación, carga de información sobre Escuelas Infantiles Municipales y actualización de la información de la Web relativa al programa vacacional
- Para Promoción Económica y Planificación Estratégica se ha creado la Web AlavaEmprende y se ha desarrollado la gestión centralizada de usuarios de ICARD a través de la Intranet (Servicio de uso de ordenadores y conexión a Internet para la búsqueda de empleo)
- Para el departamento de Salud y Consumo se creó un nuevo apartado en la Web para la Red de Observatorios Nutricionales
- Se han generado contenidos Web para el Departamento de Seguridad Ciudadana
- Para las empresas municipales se ha desarrollado en la Web, una sección de "perfil del contratante" para las licitaciones y contratos relativas a sus actuaciones. Para Ensanche 21 además, se ha cargado información en la Web relativa al sorteo de pisos y se ha creado una búsqueda personalizadas
- Para Función Pública se han realizado modificaciones en Minfoweb y se ha desarrollado, en la Web, el apartado sobre el congreso SUMAS
- Se han generado los contenidos Web relativos al Departamento de Medio Ambiente
- Para Servicios Generales se han incluido las sesiones de la Junta de gobierno Local en la Agenda de Sesiones disponible en la Web municipal
- Para el Departamento de Urbanismo (Dirección de Planificación) se ha actualizado la información en la Web relativa al Espacio Ciudad así como le Plan General de Ordenación Urbana
- Se creado una nueva Web para GILSA
- Para Hacienda, Patrimonio y Presupuesto se ha incorporado en la Web la presentación de los presupuestos 2009 y se han cargado las ordenanzas municipales
- Se ha migrado la página Web de la Escuela de Música Luis Aramburu
- Para el departamento de Relaciones Ciudadanas
 - Se ha procedido a visualizar la Agenda Corporativa en la página Web

- Se han generado los contenidos relativos al Servicio de Participación Ciudadana
- Se ha actualizado completamente los contenidos del apartado Web del servicio de Euskera
- Se ha creado un nuevo apartado Web para la Asexoría
- Se ha actualizado la información relativa a XTRACLUB así como el Rincón del Viajero
- Se ha realizado la campaña Gure Auzoa Hobetuz
- En la aplicación de Gestión Integral de Personal:
 - Nuevos servicios Web al empleado para consultar: el control horario, el perfil lingüístico y los días adicionales de vacaciones por antigüedad
 - Nuevos servicios Web al ciudadano: Incorporación de la información sobre IT Txartela para las simulaciones de listas de contratación
 - Generación de seguros sociales. Inclusión de un nuevo periodo de cotización para el 2008
 - Incorporar IT txartelas a las listas de contratación tratamiento de estos datos en la gestión de listas
 - Cambios en seguros sociales según normativa de bonificación- reducción
 - Nueva función para hacer el paso de las plazas de un orgánico a otro
 - Incorporar a Cognos, cargar y explotar el nº de la ficha de control horario y los perfiles lingüísticos
 - Listas de contratación carga y actualización de listados para que aparezcan en bilingüe
- Consolidación, implantación y listados del registro presencial con el actual registro electrónico
- Validación del proyecto SIGEM e inicio de las adaptaciones para el Registro presencial, el electrónico y la notificación electrónica
- En la de Gestión de Padrón:
 - Control de Viviendas en cautelas (cerradas)
 - Automatización de la comunicación con el INE en relación con las bajas por defunción, los identificadores de habitantes y el doble identificador de los extranjeros (pasaporte de su país y NIE)
 - Soporte a la organización de las elecciones de marzo 2008
 - Gestión y control de las renovaciones bianuales de Extranjeros No Comunitarios Sin Autorización Residencia Permanente
 - Creación de nuevos procesos de cálculo de días de empadronamiento necesarios para la nueva aplicación Bebe Laguntza
 - Adaptación de permisos de residencia a la nueva nomenclatura
 - Información al INE de los cambios relativos al cambio de vivienda a colectivo y viceversa en los movimientos mensuales
- Modificaciones en la aplicación Programa Vacacional para adecuarla a la nueva convocatoria
- En cuanto a la aplicación para el Libro de Contratación: adaptación a la nueva ley de contratación

para los procedimientos negociados con publicidad y restringidos

- En la de Gestión de correspondencia: Planificación de incorporación del franqueo pagado para la correspondencia y tratamiento de código de barras para las certificaciones
- Aplicaciones de Terceros y Territorio: Nuevas funcionalidades para el acceso desde aplicaciones Visual Basic requeridas por la aplicación de gestión de Policía (GESPOL). Actualización de terceros para adaptación del formato de la tarjeta de extranjeros con la validación del dígito de control
- Creación de la aplicación Bebe Laguntza que da soporte al plan estratégico municipal de subvenciones denominadas "Ayuda nacimiento de hijos- conciliación familiar"
- Estudio de nuevos emplazamientos electorales e impresión de planos con nuevo seccionado de las ciudad en zonas oeste y este
- Soporte a las peticiones gráficas generadas desde otros departamentos, otros organismos autónomos (Tuvisa y CEA para el "plan de movilidad"), u otras entidades externas al Ayuntamiento: Caja Vital ("Evolución Socioeconómica de la ciudad"), Departamento de Educación de Gobierno Vasco ("Métodos de Investigación y Diagnóstico Educativo de la UPV")
- Se realizan trabajos periódicos para la obtención de la capa gráfica actualizada del parcelario catastral, sus subproductos y mantenimiento de las calles de Vitoria en las bases de datos gráficas
- Sistema de información de soporte al contrato de limpieza con FCC
- Continuación del proceso de mejora de la aplicación actual de licencias clasificadas
- Explorador Geográfico
 - Se ha creado un nuevo proyecto en el explorador geográfico de Intranet para dar soporte y divulgación a ciertas capas que integran la redacción del plan de movilidad
 - Generación de procesos para actualización on-line de códigos postales
- Estudio preliminar de la situación actual en la gestión del Vertedero de Gardélegui
- GILSA: Actualización de todos los datos que integran la Web de Gilsa, proporcionando una solución técnica para ofrecer soporte de todas las empresas ubicadas en Jundiz
- TUVISA: Adaptación de la aplicación Web de Transportes con el objetivo de que Tuvisa gestione la actualización de Horarios, Transbordos, Tarifas y Normativas desde el Servicio del 010 y desde la aplicación de Gestor de Contenidos Web
- Seguridad Ciudadana
 - Pruebas y validación de módulos de Policía Judicial, Medio Ambiente, Atestados y Admin
 - Se han implantado en producción, con la formación pertinente, los módulos de Policía Judicial, Medio Ambiente y Croquizador. Se inician mejoras en Atestados de Tráfico y Policía Judicial
 - Colaboración en el estudio de necesidades de gestión para el centro de control y comunicaciones y en la obtención del pliego de condiciones para su contratación
 - Inicio de la coordinación y aportación funcional al proyecto "Zutabe Berria" (software de Gobierno Vasco, para la gestión de emergencias, a integrar en Bomberos, en el 112 y en Osakidetza)
- Urbanismo (Dirección de infraestructuras): Se ha implantado la aplicación para la gestión y control de

la señalización tanto vertical como horizontal

- Urbanismo (Dirección de planificación): Se inicia la programación en J2EE de la aplicación de Licencias Exentas Simplificadas del Servicio de Régimen jurídico
- Hacienda y Economía:
 - Se ha adaptado la aplicación de contrataciones OHE a la Ley 30/2007, de 30 de octubre de Contratos del Sector Público y se ha adaptado a la tramitación de los Fondos de Inversión Local 2009
- Salud y Consumo:
 - Estudio de la adaptación del Expediente Sancionador de Medioambiente en el Servicio de Salud y Consumo
 - Continuación del desarrollo de una aplicación J2EE para el control de las condiciones higiénico-sanitarias de viviendas y locales
- En GESIS de Intervención Social:
 - Completar las funcionalidades de la Gestión de Ayudas (AES, RB Municipales) añadiendo también mejoras solicitadas en la formación de Diciembre.2007 y en el primer trimestre de 2008
 - Ajustar las Notificaciones de RB (Renta Básica) y de AES (Ayudas de Emergencia Social)
 - Mejoras en la Tabla de Puestos de Trabajo relacionadas con la gestión de Terceros
 - Mejoras en el proceso de inactivación masiva
 - Mejoras en tablas auxiliares y en la Agenda (relacionarla con Actuaciones)
 - Aviso/s a l@s Trabajador@s Sociales al iniciar un Servicio o una Ayuda
 - Añadir el botón Detalle Recurso en el Alta de Expedientes, que permite identificar los Urgentes
 - Nuevo Informe de Arraigo
 - Actualizar las denominaciones de los Recursos del programa PAD (Programa de Ayudas a Domicilio)
 - Actualizar en GESIS el Manual de Procedimiento con nuevas denominaciones de PAD, con nuevas plantillas, de acuerdo a la nueva agrupación de los módulos de GESIS en el árbol de Seguridad, etc.
 - Varios resúmenes de acumulados de Deuda de Tercera Edad
 - Desarrollo de la generación de información de las AES para Gizarte
 - Mejoras en varias consultas de Tercera Edad: Consulta de la deuda, de las Variaciones, de las Excepciones, de las Compensaciones y de los cambios de Centro
 - Correcciones en Facturaciones de PAD y de Tercera Edad: Apartamentos, Comedores, Definición del Calendario anual
 - Mejoras en las funcionalidades de la gestión de Telealarmas
 - Carga de los Calendarios definitivos de SAD y de los Trabajadores Familiares de SAD como

consecuencia de la nueva adjudicación

- Mejoras en varios Recursos del programa PAD: listado para el reparto de Comidas, nuevo listado para recoger incidencias de los repartidores, localizar los Expedientes con incidencia de Finalización
- Tratamiento de Incidencias de SAD de Empresa en Fichero: Adaptar los procesos a los planteamientos convenidos con la Empresa adjudicataria y comenzar a probar el sistema, volviendo a preparar las adaptaciones necesarias para solventar los inconvenientes detectados. Adaptaciones necesarias en las funcionalidades de Gestión de Incidencias
- Desarrollo del módulo de Resoluciones y Notificaciones de Tercera Edad y de PAD
- Adaptar funcionalidades de Registro Familiar, de Ayudas para necesidades de atención de la nueva ley de la RB y de las AES para los pensionistas y para el dispositivo especial de atención en Agosto
- Adaptaciones en el módulo de Registro Familiar, Intervenciones Profesionales y Gestión de Recursos para cumplir la LOPD
- Mejoras en varias funcionalidades de Tramitación de Expedientes, en los cálculos de facturaciones
- Incluir el número del DNI en el carné de Intervención Social
- Para Deporte, en la aplicación de abonados a instalaciones deportivas:
 - Desarrollo de nuevos cubos de Cognos y desarrollo de rutinas para varios procesos en la Web: Simulador de abonados, domiciliar cobro, actualizar domiciliaciones
 - Proceso para el cambio de abonados a primeros de año
 - Resúmenes de abonados en la facturación 2008, obtención de varios recuentos de abonados
 - Desarrollo de funcionalidades relacionadas con la implantación de Órdenes de Ingreso en Abonados
- En el Gestor Informático de Promoción Económica y Planificación Estratégica: cambios de plantillas, incorporación de firmas en diplomas, mejoras relacionadas con la baja, mantenimiento y reactivación de usuarios y unificación de terceros. Desarrollo de nuevos cubos de Cognos, ampliación del catálogo para Impromptu e impresión masiva de las fichas de participantes por las dos caras
- En la de Actividades y Cursos en Centros Cívicos (MAE):
 - Mejoras en el sistema MAE relacionadas con: Tipos de Instalaciones, Instalaciones, Reservas, Plantillas de ocupación, Reservas Directas, Reservas Directas por Uso, Reservas programadas, Reservas anticipadas Entradas y Ventas, etc.
 - Nuevas consultas de las reservas de un tercero y de las reservas anticipadas de baja por "No Pago"
 - Nuevo listado de plazas libres después de la formalización
 - Implantar varias funcionalidades del aplicativo WEBMAE en Intranet y en Internet
 - Implantar el filtro por horario libre en las reservas directas por uso
 - Implantar los precios especiales por Departamento
 - Nueva hoja de autorización para inscripciones a la actividad UDAL

- Aviso de advertencia en las Inscripciones de Cursos en Euskera
- Análisis y comienzo del desarrollo de mejoras en el módulo de Campañas
- Adaptaciones a nuevos procedimientos en el Sorteo de 2008 y Nuevo cubo de Cognos para el sorteo
- En la aplicación de Escuelas Infantiles:
 - Inicio del desarrollo de nuevos cubos de Cognos
 - Mejora para poder cambiar la situación laboral en escolares y para imprimir el número de página en la ficha de los alumnos
 - Posibilidad de cambiar la fecha tope en las órdenes de Ingreso manuales
 - Localizar los niños que hicieron uso ocasional del comedor en el curso 2007
- Para los departamentos de Relaciones Ciudadanas y Juventud
 - Nueva consulta en Cognos sobre los carnés de Xtraclub
 - Mejoras en el carné de Xtraclub y desarrollo de una rutina para validar un carné
- Colaboración en la coordinación de la oferta Educativa
- Mejoras en la obtención del calendario para los Centros para enviarlo a responsables y/o a dirección
- Diseño de la nueva factura de AMVISA utilizando la herramienta Jasper Reports
- Modificación de la web municipal para aceptar el DNIE como método de autenticación de ciudadanos y empleados. Validación de todos los certificados (Izenpe y DNIE) mediante el acceso a la plataforma @firma del MAP
- Puesta en marcha del primer servicio de utilización del software de envío y recepción de SMS: sondeo de opinión sobre la programación de las Fiestas de la Blanca
- Modificación y ampliación del software de envío y recepción de SMS, para permitir el envío de quejas y sugerencias al buzón ciudadano de la Web mediante SMS
- Seguimiento del proyecto "Sistemas de Información Web" (versión Web de "Sistemas de Información"), desarrollado en parte por SIC S.A.
- Desarrollo de componentes de software necesarios para el proyecto "Sistema de Información Web"
- Migración de Cognos a las versión 7.4
- Mantenimiento y desarrollo de aplicaciones Access para los departamentos: Servicios Generales, Hacienda y Economía, Educación, Cultura, Salud y Consumo, Función Pública, Intervención Social, Deporte, Relaciones Ciudadanas y Mantenimiento de Edificios Municipales
- Resolución de consultas técnicas de las áreas del Servicio de Aplicaciones
- Modificación de la consulta de reservas de canchas en instalaciones deportivas desde Intranet (MAE)
- Traducción y puesta en explotación (en un solo puesto del Servicio de Euskera y en modo de pruebas) de la primera aplicación traducida a euskera mediante la herramienta WizTom: Contabilidad Descentralizada (SICAP)
- Puesta en producción de la aplicación "Gestión de Peticiones a Explotación"

- En la de Sistema de Ingresos (SI2):
 - Nuevas funcionalidades para posibilitar la devolución de cobros sin anular la liquidación
 - Proceso de obtención de cartas de entregas a cuenta de IBI. Obtención de fichero de trabajo para Gestión de Tributos
 - Conexión con la pasarela de pagos del Gobierno Vasco
 - Gestión de un nuevo ingreso: BICES (Bienes Inmuebles de Categoría Especial)
 - Modificación en la gestión de las bonificaciones del IBI. Además se realiza una gestión conjunta automatizando la elección de la bonificación más favorable al ciudadano
 - Publicación en Tablones de otros Municipios de las sanciones de Tráfico cuyo domicilio de notificación no pertenece a Vitoria-Gasteiz
 - Modificación del Ingreso de Venta Ambulante. Encuadrado dentro de la descentralización de los ingresos. Pasa a ser la herramienta de trabajo dentro de Promoción Económica
 - Envío de cartas a discapacitados de los que el Ayto. no dispone de documentación
 - Gestión automatizada de embargos para los expedientes de menos de 300 euros
 - Informes y estadísticas de control para el seguimiento de los expedientes de apremio
 - Registro de las entregas a cuenta de los traspasos a Tesorería
 - Incrementar la automatización de eventos provenientes de la información enviada desde Tráfico
 - Modificación en el tratamiento de los "Todo-terrenos", "Vehículos mixtos adaptables" y "Autocaravanas" en cuanto a sus datos censales e importes de liquidación
 - Finalización del desarrollo de la mensajería para la ampliación de entidades colaboradoras para el pago on-line
 - Generación de información de control presupuestario mediante cubos de Cognos
 - Obtención de cartas de IAE a empresas no alavesas de las que la diputación no ha enviado información de volumen de facturación
- Para el departamento de Medio Ambiente, en el ámbito de la facturación:
 - Modificaciones en la aplicación de vertidos para adaptarse a una facturación anual. Facturación independiente de la facturación de AMVISA y con el consumo anual de agua
 - Emisión de cartas informativas a las empresas involucradas de los cambios
- Para AMVISA se realizaron los siguientes trabajos en el ámbito de la facturación y gestión de abonados:
 - Estudio de viabilidad de incorporación de la aplicación Erlea al ámbito de AMVISA
 - Estudio del cambio de periodicidad del ingreso de AMVISA pasando de periodicidad semestral a trimestral y modificación de la aplicación informática
 - Prorrates del cálculo de importe del recibo dependiendo de las fechas de consumo ajustándose a la

tarifa de cada ejercicio

- Cambio a 3 decimales del canon y de las tarifas
- Obtención de facturas en la facturación trimestral. Envío de información de las mismas a empresa externa para su impresión y distribución. Posibilidad de obtener copia de factura desde el aplicativo
- Obtención de facturas de recibos directos y en la facturación ocasional. Inclusión del texto referido a la rectificación
- Adaptación de la aplicación para el tratamiento de la bonificación de familia numerosa
- Adaptación de los datos para integrar GIS con datos de abonados
- Ampliación de comunicación de datos con el programa de lecturas
- Se implantó, para su utilización por las empresas municipales, el producto Apolo para llevar la contabilidad por partida doble

Además de todo lo anterior, se realizaron cambios en las aplicaciones para acomodarlas a cambios tecnológicos, y a cambios orientados a mejorar el rendimiento y/o la mantenibilidad de las aplicaciones; Se atendió al usuario y se resolvieron las incidencias detectadas por malfuncionamiento de las aplicaciones; se detectaron y corrigieron problemas latentes antes de que los detectaran los usuarios; se ofreció formación periódica sobre las aplicaciones a los usuarios y se colaboró con el Gobierno Vasco en el foro interadministrativo así como en materia de planificación de ayuntamientos en el ámbito de Intervención Social.

5 Departamento en cifras

5.1 Administración General

En 2008, 114 empresas fueron proveedoras de suministros y servicios del departamento, lo que supuso un gasto de 7.992.587,11 €. El 11,4% de estas empresas facturaron entre 6.000 € y 15.000 €, sobrepasando esta cifra el 42,98%. Atendiendo a la cuantía de la factura, destacan dos empresas: la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos y SIC Servicios Informáticos y Consulting, que superaron el millón de euros. Le siguen Deusto Sistemas S.A., Telefónica de España SAU y ECNA INFORMATICA S.L.

En cuanto a la ejecución del presupuesto, que como ya se ha adelantado en el capítulo 1.2 ascendió a 11.674.125,77 € en 2008, lo más relevante son los 13 expedientes de suministros, 1 de obras y los 77 de consultoría, asistencia y servicios. Destacan nueve de ellos, por ser los de mayor cuantía, además de dar idea de la línea de trabajo de GTyAC:

- Desarrollo de servicios de atención ciudadana: teléfono 010 y oficinas de atención al ciudadano
- Contratación de la oficina técnica, el diseño, construcción e implantación de los proyectos incluidos en la segunda fase del proyecto de AIC (Atención Integral al Ciudadano)
- Contratación de las labores de intermediación necesarias para llevar a cabo la distribución de la correspondencia emitida por el Ayuntamiento
- Implantación de la primera fase de migración de la telefonía municipal a tecnología IP
- Tareas de asistencia, desarrollo e implantación de los servicios de administración electrónica agrupados bajo el proyecto IMPULSE del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
- Análisis y desarrollo de una aplicación para la gestión de la contratación municipal
- Asistencia técnica para la coordinación de los proyectos incluidos en la fase II del proyecto AIC
- Mantenimiento del sistema de soporte de expedientes de Urbanismo
- Contratación de la distribución de la gaceta municipal correspondiente a los meses de marzo a diciembre del año 2009

5.2 Padrón y elecciones

La cifra de padrón que se obtuvo a fecha 1 de enero de 2009, situó en 236.525* el número de habitantes de la capital alavesa. Este mismo dato a fecha 1 de enero de 2008, fue 233.399 de habitantes empadronados.

En cuanto a los principales movimientos del Padrón municipal, en 2008:

- Se produjeron 12.169 altas, 9.043 bajas y se registraron 17.731 cambios de domicilio
- Se produjeron 174 notificaciones de baja en el padrón de Vitoria-Gasteiz, mediante correo, a aquellas personas que se dieron de alta en consulados en el Padrón de los Españoles Residentes en el Extranjero
- Se iniciaron 2.207 expedientes de bajas de oficio. Finalizaron 1.220 expedientes con baja por inscripción indebida y 987 por otras causas como baja a otro municipio, cambio de domicilio...

Otros datos relevantes de la actividad del Padrón municipal:

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

- Se emitieron 1.775 certificados de padrón (de investigación de archivo) y 190.732 volantes de padrón, de los que 17.157 se descargaron directamente de la Web municipal
- Gestión de 456 inscripciones de personas empadronadas en municipios diferentes a los declarados.
- Gestión de las propuestas de baja por cambio de residencia a otros Municipios o Consulados, formuladas por el INE: 3.542
- Se gestionaron 117 casos de duplicidad intermunicipal de inscripciones padronales
- Comunicación a las personas extranjeras no comunitarias de la caducidad de sus inscripciones padronales: 3.850. Además, se dictaron 492 resoluciones de baja por este motivo
- Actualización de 1.707 documentos de identificación de personas extranjeras que han obtenido permiso de residencia y 4.093 de nacionales que han obtenido el documento nacional de identidad.

5.3 Servicios de propósito general

Dentro de los servicios de propósito general, destaca la correspondencia[†]; se realizaron 1.406.474 envíos que supusieron un gasto de 1.492.888 € lo que representó un ligero aumento frente a los 1.394.826€ del 2007.

Registro General	2005	2006	2007	2008	Variación último año
Entradas Externas	144.740	150.186	160.980	169.768	5%
Entradas Internas	1.815	2.072	19.069	1.969	-90%
Total entradas	146.555	152.258	162.886	171.737	5%
Salidas Externas	92.934	89.184	94.511	101.835	8%
Salidas Internas	6.203	6.651	6.994	7.412	6%
Total salidas	99.137	95.835	101.505	109.247	8%
Total	245.692	248.093	264.391	280.984	6%

Tabla 2. Operaciones del Registro General.

A diferencia de lo ocurrido en 2007, el número de publicaciones disminuyó. En total, se publicaron 1.643 anuncios en el BOTHA, 52 menos que en 2007. Esta disminución, supuso un decremento del gasto que descendió hasta los 54.141 € en 2008, lo que representó una reducción cercana al 20% respecto de los 67.756 € de 2007. Las razones de este descenso provienen de un menor número de anuncios urgentes con tarifa doble a la de los normales. A esta cantidad hay que añadir los 22.009 € gastados en publicaciones en el BOE.

Por otra parte, se produjo un aumento de más del 5% en los anuncios expuestos en el Tablón de anuncios alcanzándose la cifra de 6.757 anuncios tanto municipales como extramunicipales.

Por último, el libro de contratación, ya que las ofertas presentadas para los expedientes de contratación (concursos, subastas, procedimientos negociados...) cuentan con un registro propio. En 2008 se observó una disminución de los contratos registrados: de 952 contratos en 2007 se pasó a 236 en 2008. Esta diferencia se debe, fundamentalmente, a que desde final del año 2007 no se anotan en el libro los procedimientos que atañen a contratos menores.

[†] Los datos de correspondencia de la memoria 2007 y posteriores proceden de Correos, y no de la aplicación de correspondencia del Ayuntamiento. Por esta razón, no son comparables con los de memorias anteriores.

5.3.1 Atención ciudadana

En 2008 nos hemos acercado a los dos millones y medio de atenciones producidas a través de los tres canales (Oficinas de Atención Ciudadana, 010 y Web municipal). Esta cifra supuso un aumento de más de 200.000 consultas respecto de 2007.

Las consultas atendidas a través de la Web aumentaron, una vez más, de forma significativa un 17,9% en 2008 y consagra a la Web municipal como el canal más utilizado por los ciudadanos. Las atenciones en las OAC, a diferencia del año anterior, crecieron de forma importante mientras que las atenciones a través del 010, así como las quejas e incidencias disminuyeron.

	Atenciones vía Web	Atenciones vía OAC	Atenciones vía 010	Quejas e incidencias	Total
2005	591.029	404.019	177.613	17.668	1.190.329
2006	972.756	474.615	197.862	21.406	1.666.638
2007	1.450.187	469.372	326.790 [‡]	21.432	2.267.781
2008	1.710.227	521.946	233.343	14.514	2.480.030
Variación último año	17,9%	11,2%	-28,6%	-32,28%	9,36%

Tabla 3. Atenciones.

5.3.2 Oficinas de Atención Ciudadana

El departamento disponía en 2008 de una red de 11 oficinas, una situada en la propia Casa Consistorial y las otras en el Palacio Europa y diferentes centros cívicos de la ciudad, con el propósito de ofrecer la mayor cobertura posible en el servicio de atención ciudadana. En total, se atendieron 521.946 solicitudes ciudadanas, repartidas según se refleja en el gráfico siguiente. Destaca que el 19,9% de las atenciones se registraron en la oficina de Plaza España y que la oficina de Iparralde ha superado, por vez primera, a la oficina del Palacio Europa.

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

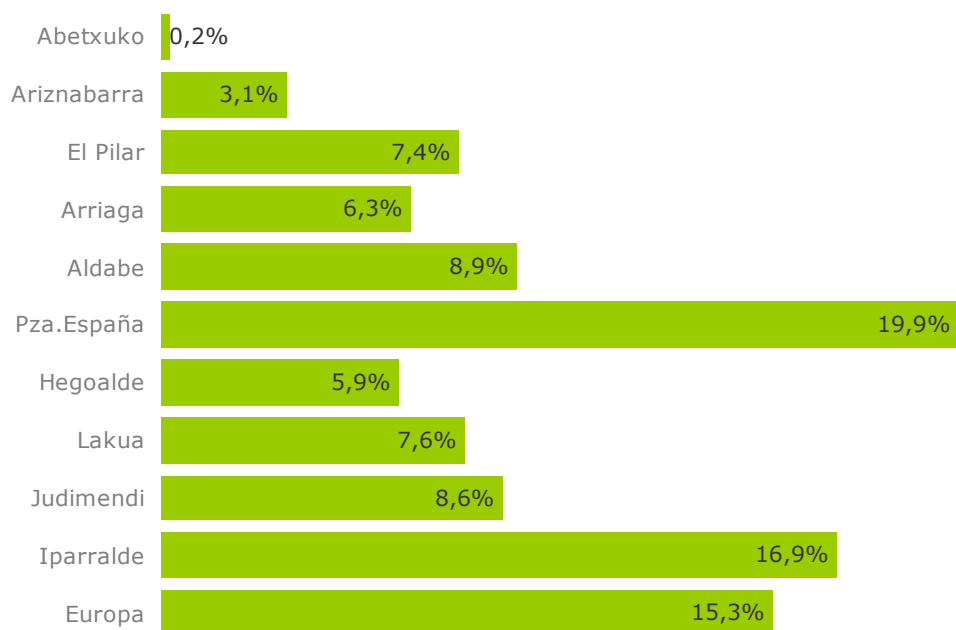


Gráfico 2 Porcentaje de atenciones por oficina.

En cuanto a las consultas atendidas por persona, la media de atención en las OAC fue de 24.810 por persona al año (sin contar a Abetxuko), lo que significa que se atendió a una media de 13,8 consultas por hora. Esta es una cifra elevada, especialmente si tenemos en cuenta que muchas consultas no fueron sólo informativas, sino que implicaron una gestión/tramitación interna.

	Europa	Iparralde	Judimendi	Lakua	Hegoalde	Plaza España	Aldabe	Arriaga	El Pilar	Ariznabarra	Abetxuko	TOTAL
Enero	4.933	4.956	5.041	3.018	2.593	9.549	5.456	2.813	3.926	955	111	43.351
Febrero	5.982	6.920	3.776	3.314	2.574	8.945	4.636	3.100	3.566	1.034	73	43.920
Marzo	5.227	6.486	3.327	3.046	2.227	7.650	4.174	2.823	2.982	1.152	80	39.174
Abril	7.343	10.286	3.769	5.029	3.529	9.639	4.312	4.555	4.874	1.997	85	55.418
Mayo	7.456	8.289	3.500	4.854	2.778	9.412	4.352	3.743	4.036	2.059	97	50.576
Junio	7.646	8.912	4.356	5.206	3.466	9.147	4.153	3.652	3.586	2.125	113	52.362
Julio	7.470	9.967	4.376	3.927	3.007	9.036	3.446	2.957	3.098	1.275	100	48.659
Agosto	7.959	0	0	0	0	9.664	0	0	0	0	0	17.623
Septiembre	8.728	9.431	4.645	5.199	3.758	8.063	4.790	3.642	4.378	2.077	97	54.808
Octubre	5.819	7.199	3.980	2.195	2.738	7.788	4.142	2.119	3.026	1.530	80	40.616
Noviembre	4.808	7.244	3.576	1.498	1.973	7.503	3.253	1.700	2.315	994	50	34.914
Diciembre	6.229	8.354	4.281	2.216	2.371	7.472	3.705	1.575	3.091	1.191	40	40.525
	79.600	88.044	44.627	39.502	31.014	103.868	46.419	32.679	38.878	16.389	926	521.946

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

Si nos centramos en las consultas realizadas en las OAC por temas, el 48% se centraron en TTI en temas referidos a altas y bajas del padrón, modificación del padrón, certificados, organización municipal, facturas quejas y sugerencias, tablón de anuncios, información padronal, LOPD, tarjeta de identificación digital...

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

El 10% de las preguntas fueron sobre Deporte, relativas a los abonos a Gamarra, actividades deportivas, altas y bajas a instalaciones deportivas, modificaciones, bonificaciones, carnés, certificados, recibos, reclamaciones, subvenciones e información.

El 8% de las consultas se refieren a TUVISA.

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

El 4% se centraron en temas de Educación como Escuelas Infantiles municipales, tarjetas de transporte escolar, certificados y colonias

El 1% de las atenciones se refirieron a Urbanismo, en concreto a consultas urbanísticas, caza, obras, actividades simplificadas, ocupación de vía pública, obras en vía pública, vados, cementerios, denuncias, recursos y movilidad y transporte.

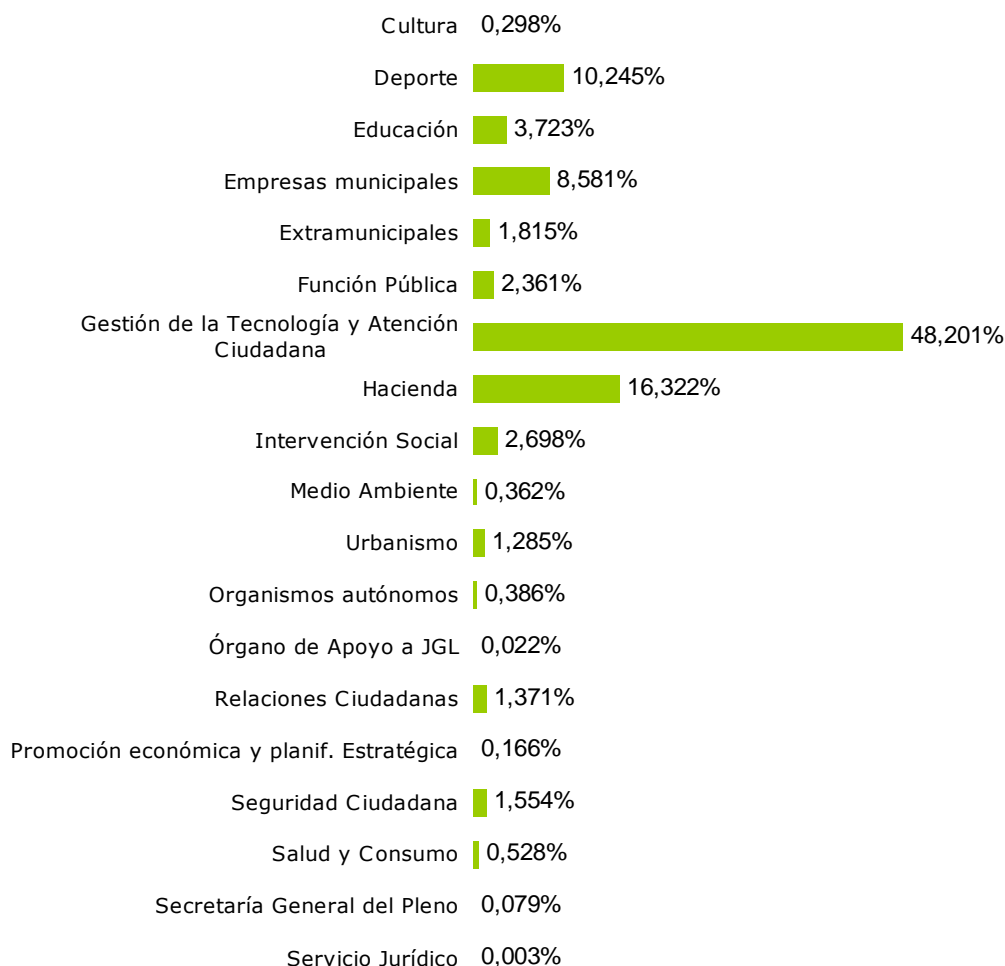


Gráfico 3. Consultas por temas realizadas en las OAC.

El horario de las Oficinas de Atención Ciudadana es de lunes a viernes, de 9,30 a 14 horas en horario de mañana y de 16,30 a 19,30 horas por la tarde; excepto en la oficina de Plaza España, que abre sus puertas a las 8,30 de la mañana. Sin embargo, conviene aclarar que 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, que al igual que en 2007, concentró el 75% de las visitas. Iparralde y Plaza España fueron los centros de mayor tránsito.

	Europa	Iparralde	Judimendi	Lakua	Hegoalde	Pza. España	Aldabe	Arriaga	El Pilar	Ariznabarra	Abetxuko	Total
8,30-9,30h	619	1	22	5	2	7.929	4	77	52	6	0	8.717
9,30-10,30h	12.403	13.502	6.609	5.850	4.373	16.276	6.689	4.538	5.719	2.061	0	78.020
10,30-11,30h	14.863	15.092	7.632	6.063	5.142	21.485	7.606	5.180	6.207	2.360	0	91.630
11,30-12,30h	16.422	16.007	7.735	6.677	5.682	22.881	8.175	6.022	6.771	2.823	199	99.394
12,30-14,30h	17.030	17.337	8.644	6.546	6.245	23.284	9.860	5.194	7.182	3.054	348	104.724
16,30-17,30h	4.762	7.447	3.548	3.459	2.365	3.866	3.841	3.234	3.135	1.396	128	37.181
17,30-18,30h	6.482	9.043	5.013	5.193	3.043	4.047	4.646	3.828	4.680	1.923	141	48.039
18,30-19,30h	6.444	8.965	4.933	5.311	3.579	3.395	5.095	4.197	4.619	2.398	100	49.036
Otros	575	650	491	398	583	705	503	409	513	368	10	5.205
	79.600	88.044	44.627	39.502	31.014	103.868	46.419	32.679	38.878	16.389	926	521.946

Tabla 5. Consultas por tramos horarios en las OAC.

5.3.3 Teléfono 010

El número total de llamadas contestadas por el servicio de atención telefónica 010 fue de 227.391.

	2005	2006	2007 [§]	2008
Enero	18.545	13.908	19.699	19.617
Febrero	14.270	11.163	17.710	18.433
Marzo	13.482	13.787	22.847	15.904
Abril	13.346	9.743	16.971	21.184
Mayo	17.820	15.567	32.595	21.024
Junio	16.549	20.348	33.662	22.129
Julio	13.617	17.881	33.502	20.201
Agosto	10.526	12.128	19.340	11.575
Septiembre	18.417	22.779	36.421	23.454
Octubre	12.412	18.189	33.973	17.843
Noviembre	13.805	19.228	34.324	16.695
Diciembre	14.824	18.078	25.746	19.332
Total	177.613	192.799	326.790	227.391

Tabla 6. Comparativa de llamadas atendidas por mes.

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

5.3.4 Web

La Web se ha convertido en el canal más utilizado por el ciudadano, con más de 260.000 nuevas sesiones en 2008. De hecho, con más de 1.700.000 sesiones, la Web canalizó cerca del 70% de las consultas realizadas por los ciudadanos, concretamente el 68,96% del total, que en 2008 ascendió a 2.480.030. En el siguiente gráfico se reflejan las áreas temáticas más recurrentes en las consultas del ciudadano.

Destacan dos aspectos de la Web como canal de atención ciudadana. El primero, la función de informar, es el más tradicional. Pero supera este cometido, ya que la Web se utiliza cada vez con más frecuencia para realizar trámites, con lo que se pueden evitar tanto los desplazamientos a las OAC, como los tiempos de espera.

Aun así, la Web destacó en 2008 por su papel informador, patente por el elevado número de páginas mostradas y de documentos informativos descargados. El número de páginas por las que navega el usuario en cada sesión se va reduciendo cada vez más, lo que lleva a pensar que los ciudadanos encuentran la información cada vez con menos clic de ratón. En 2008 se mostraron 8,49 páginas por sesión, frente a las 8,86 de 2007, y se descargaron más de 803.000 documentos. No obstante, esta faceta informadora no impidió el considerable crecimiento del aspecto tramitador en 2007, año en el que aumentó en un 67%.

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

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

Servicios	2004	2005	2006	2007	2008
Buzón Ciudadano	923	2.200	4.705	3.297	14.514
Volantes de padrón	4.152	8.056	10.245	12.648	17.157
Consulta censo electoral	-	-	-	2.792	2.040
Inscripciones Oferta Pública de Empleo	-	-	-	3.767	295
Pago electrónico de recibos	1.788	5.410	9.460	20.833	27.373
Justificantes de pago de recibos y multas	-	4.084	9.329	13.210	20.886
Copias de Recibos	-	135	493	992	1.541
Listados de recibos por año	-	11	31	123	81
Certificados de alta en impuestos	-	143	406	547	1.123
Acceso, modificación y simulación de situaciones en las listas de contratación	-	-	3.250	6253	10.595
Compra de entradas del Teatro Principal	6.361	14.849	22.655	26.738	22.429
<u>Actividades de los centros cívicos e instalaciones deportivas municipales</u>					
Inscripción al sorteo	-	10.686	11.547	12.481	12.892
Inscripción a las actividades	-	7.171	10.346	15.233	19.977
Consultas de inscripciones	-	-	-	13.176	24.736
Descarga de pliegos de licitaciones y contratos	3.770	6.064	7.981	19.014	41.270
Descarga de formularios	3.278	3.059	4.940	6.724	-
Sesiones WiFi	-	-	-	68	696
Mensajes en los foros	-	-	-	6.945	14.995
Servicios totales realizados a través de la Web	20.272	61.868	95.388	164.481	232.600
% Incremento anual	-	205%	54%	73%	41%
Incremento neto	-	41.596	33.520	69.453	67.759

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

5.4 Centro de Atención a Usuarios

El 75% de las incidencias se resolvieron por teléfono, es decir, en un primer nivel de atención, y el resto se derivaron a los encargados del siguiente nivel. El número de incidencias, 2644, se redujo levemente frente a los niveles de años anteriores.

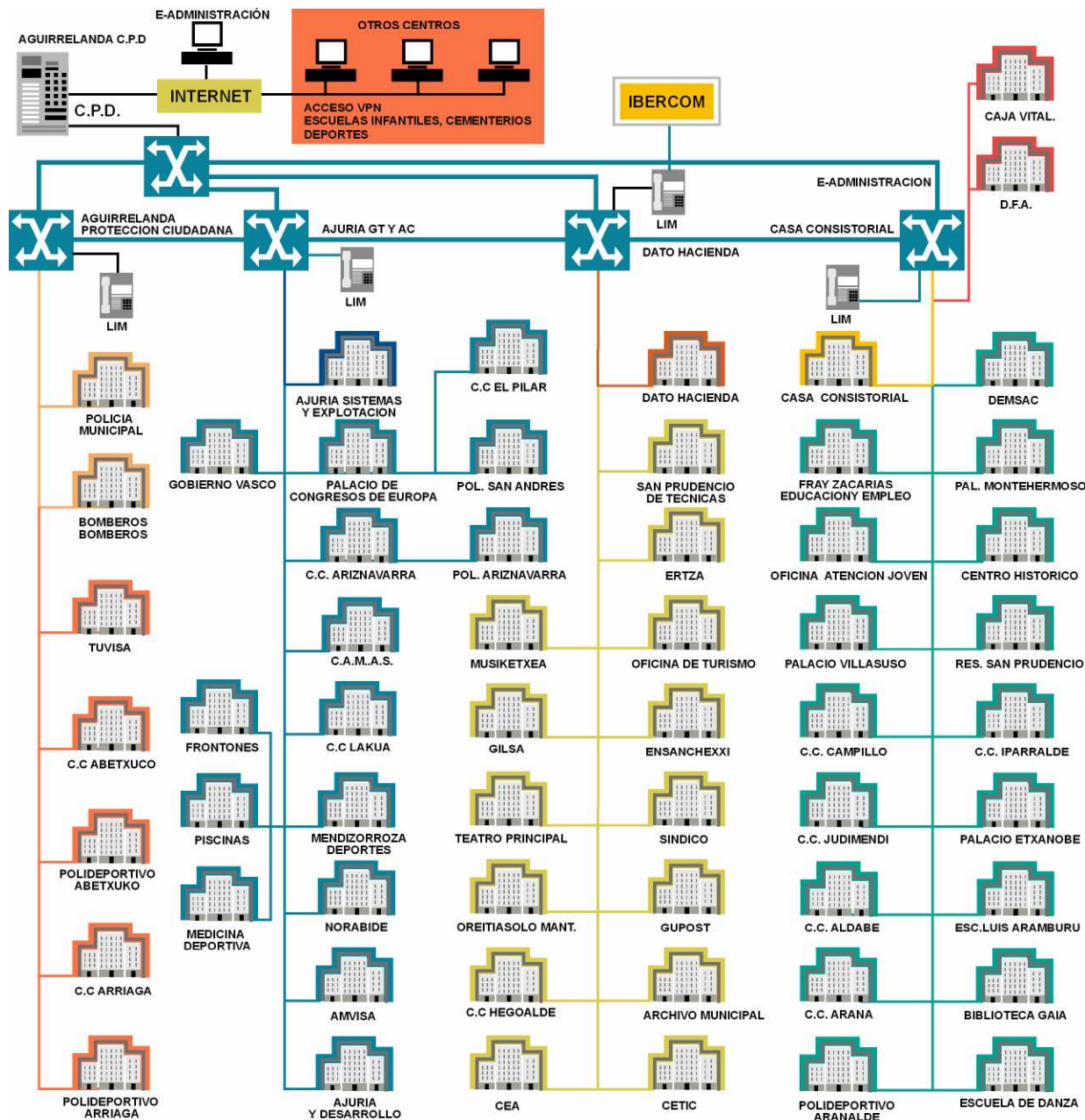


Gráfico 4. Red de comunicaciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Infraestructura	2005	2006	2007	2008
Edificios conectados	67	67	67	67
Km. de fibra óptica	79	84	84	84
Teléfonos internos Ibercom	1.605	1.670	1.670	1.690
Teléfonos regulares	90	90	90	110
Teléfonos móviles	210	290	350	350
Terminales de control horario	14	15	15	15
Total ordenadores personales	1.871	1.995	2.010	2.019
Ordenadores personales con red	1.382	1.531	1.531	1.705

Infraestructura	2005	2006	2007	2008
Ordenadores portátiles	56	64	79	96
Impresoras de puesto	943	954	958	953
Impresoras en red	59	74	73	94
Escáneres	59	62	57	59
Plotters	13	14	14	15
Ordenadores con correo interno	124	139	130	100
Ordenadores con correo interno y externo	1.032	1.090	1.208	1.368
Ordenadores con conexión a Internet	780	854	1.011	1.126
Llamadas telefónicas	6.000.000	5.500.000	5.400.000	5.700.000
Correos electrónicos entrantes	587.097	765.000	881.290	1.096.409
Tamaño total correos entrantes [GB]	124	226	301	423
Correos electrónicos salientes	483.377	665.000	750.849	902.862
Tamaño total correos salientes [GB]	187	297	357	485
Casos de spam detectados	52.000	417.000	112.251	70.594
Virus rechazados antes de entrar en la red municipal	1.445.841	3.120.000	2.514.760	4.038.002
Virus detectados con el antivirus	90.754	31.000	6.426	2.496

Tabla 9. Indicadores relativos a la infraestructura tecnológica.

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

- AS/400-iSeries-520+, servidor central con dos particiones lógicas, para Desarrollo y Producción, lo que permite que puedan reasignarse entre ellas recursos de CPU y memoria en tiempo real según las necesidades del aplicativo. Tiene una capacidad de memoria de 24GB y contiene las aplicaciones de gestión (contabilidad, hacienda, control horario, abonados...)
- AS/400-iSeries-520+ es una réplica en tiempo real del anterior. Se utiliza para la explotación de datos y proporciona disponibilidad total en caso de avería grave o caída de la máquina principal de Producción para que esto no suponga la pérdida del servicio para los usuarios
- AS/400-820, servidor que utiliza GTyAC para hacer pruebas
- Un servidor central AIX IBM-RS/6000-pSeries H80, para Producción. Contienen la Base de Datos documental BASIS Techlib, y el servidor de correo Netscape Messaging Server.
- Un servidor central AIX RS/6000 power 5 IBM-9111-520 para Producción que alberga la BBDD Basis , Servidor GIS Espacial (ESRI SDE + DB2) y otras BDD DB2 de imágenes
- Un servidor central AIX power 5 IBM-9131-52A para Producción , que alberga el Servidor Websphere de producción para conexiones desde Internet-Intranet.
- Un servidor central AIX RS/6000-pSeries 615 para PreProducción del entorno WebSphere, proporiocnando un entorno de pruebas e integración de aplicaciones y sistemas antes del paso a producción.
- Un servidor central AIX para labores de Desarrollo IBM-RS/6000 power 5 IBM, 9110-510 que alberga la BBDD Basis , Servidor GIS Espacial (ESRI SDE + DB2) y otras BDD DB2 de imágenes.
- Servidores Linux:
 - Servidor Websphere para tareas de desarrollo
 - Un servidor con el software Tivoli Storage Manager (TSM) para proporcionar servicios de Backup y Recuperación a los datos almacenados en los servidores centrales.
 - 2 Servidores Web Apache (http://) para control de accesos Web desde Internet
 - 2 Servidores con el intercambiador de correo con Internet para filtrado de virus y spam antes de entrar en la red municipal. (uno backup del otro para proporcionar alta disponibilidad)

- 4 Servidores virtuales para plataforma de correo/colaboración Open-Xchange. Realizan tareas de Groupware y correo electrónico.
- 2 Servidores con el software ESRI ArcIMS para proporcionar mapas a las aplicaciones Web.
- 1 Servidor virtual sobre Windows para SIGEM
- Servidor Proxy que permite el acceso a Internet con una única dirección IP, proporciona una caché para las páginas Web y realiza el filtrado de contenidos catalogados como no apropiados: pornografía, violencia...(tiene otro de backup para proporcionar alta disponibilidad)
- Tres servidores Rsync para realizar copias de seguridad de los puestos locales
- Tres servidores para virtualización.
- Cinco servidores Windows departamentales, para mejorar el rendimiento de acceso y reducir el tráfico de red
- Cinco servidores de ficheros Windows (2003)
- 16 servidores de aplicaciones Windows en el entorno de Desarrollo y Producción
- Tres servidores de gestión en las salas de formación, ya que por motivos de seguridad no están conectadas en red y necesitan su propio servidor
- 2 servidores para bibliotecas

5.5 Aplicaciones en uso

Las aplicaciones informáticas gestionadas por Tecnologías de la Información ascendían a 220 en 2008, según se recoge en el inventario. En el gráfico se aprecia la distribución de las mismas en los distintos servicios y departamentos municipales.

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

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

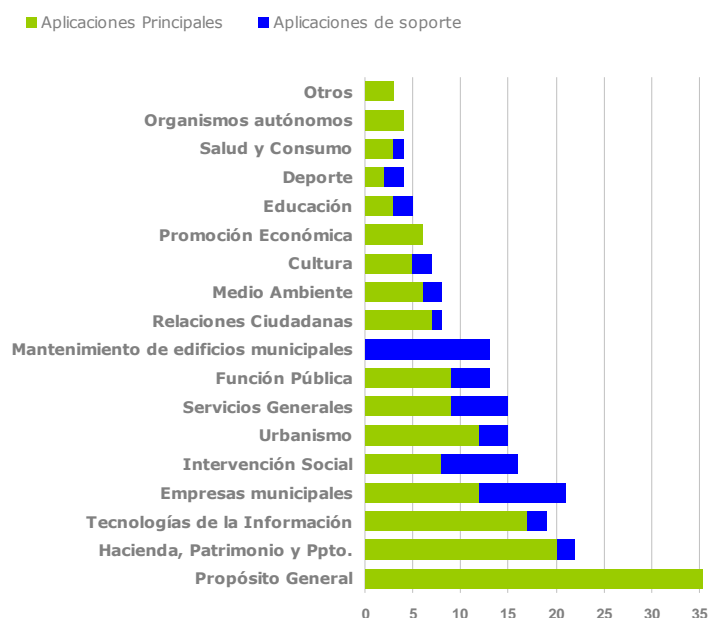


Gráfico 5. Distribución de las aplicaciones en uso.

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

Aplicación	Departamento	NÚMERO DE USUARIOS			
		2005	2006	2007	2008
Gestión del Padrón municipal	GTyAC	579	593	627	667
SI2-Sistema de Ingresos	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	443	463	516	538
Gestión de terceros	Propósito general	410	419	478	556
Registro General	Propósito general	355	366	397	409
Bases de Datos Información	Propósito general	174	339	192	202
Gestor de Contenidos y Buzón	Propósito general	-	-	264	342
Áreas de trabajo (foros)	Propósito general	237	320	577	616
Gestión de correspondencia	Propósito general	254	299	303	313
Gestión de territorio	Propósito general	228	242	261	288
Abonados de Deporte	Deportes	211	223	238	252
Contabilidad SICAP	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	180	196	219	227
GESIS	Intervención Social	172	176	192	200
COGNOS	Propósito general	-	-	148	150
Gestión de anuncios	Propósito general	154	161	178	188
Agenda de sesiones	Servicios Generales	138	152	264	183
Expediente de contratación	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	123	131	136	149
Gestión de abonados de AMVISA	AMVISA	123	127	139	145
Gestión de multas de tráfico	Hacienda, Patrimonio y Presupuesto	105	115	134	144
Registro General Histórico	Propósito general	-	104	116	120
Gestión Integrada de Personal-GIP	Función Pública	-	-	115	120
Obras mayores	Urbanismo	-	-	109	111
Gestión de policía	Seguridad Ciudadana	-	-	-	106

Tabla 10 Ranking de aplicaciones con más de 100 usuarios.

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

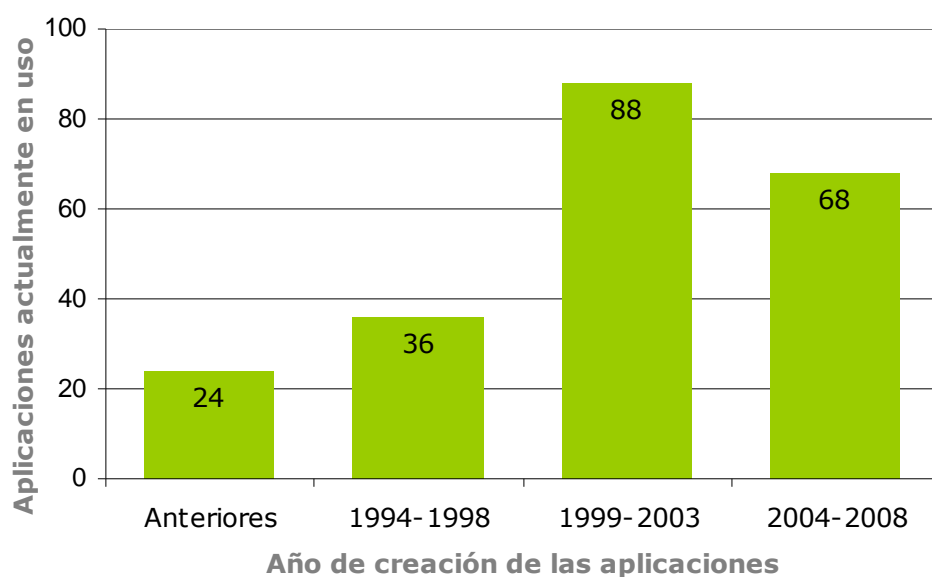


Gráfico 6. Antigüedad de las aplicaciones en uso.

El siguiente gráfico muestra la distribución de las aplicaciones en función de la herramienta de desarrollo en que están basadas. Destacan sobre todo COBOL-RPG, COOLPlex y Microsoft, que suponen el 71% del total.

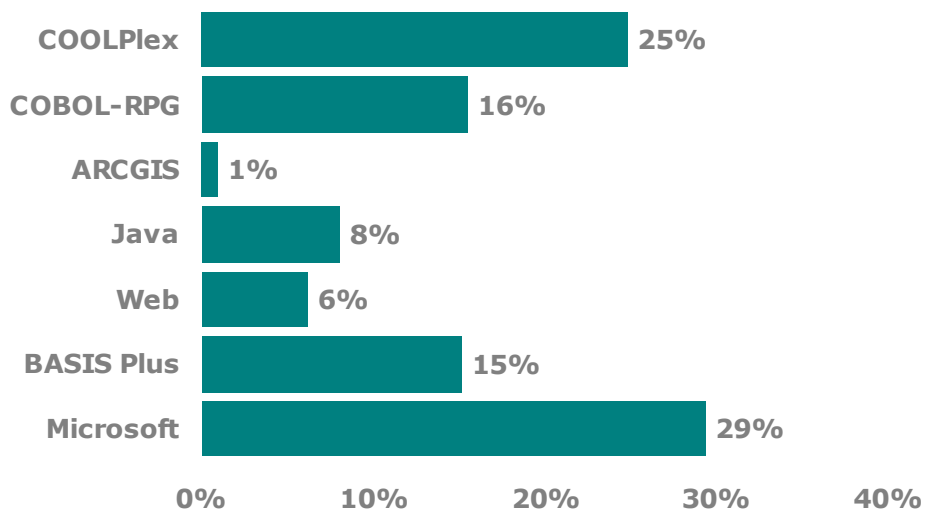


Gráfico 7. Distribución de las aplicaciones por herramienta de desarrollo utilizada.
