

MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDAD  
2012

Organismo Autónomo

INFORMÁTICA  
AYUNTAMIENTO  
DE MADRID



## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>NUEVAS FUNCIONALIDADES EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>5</b>
2.1	Nuevos servicios telemáticos para el Ciudadano en madrid.es .....	5
2.2	Nuevos servicios telemáticos para Entidades Colaboradoras en madrid.es .....	11
2.3	Gestión de portales y contenidos .....	12
2.4	Actividades en Sistemas de Información Sectoriales .....	15
2.5	Actividades en Sistemas Corporativos .....	27
<b>3</b>	<b>MEJORA Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE REDES DE TELECOMUNICACIONES Y DE SISTEMAS PERIFÉRICOS .....</b>	<b>34</b>
3.1	Nuevas dotaciones en puestos de trabajo .....	34
3.2	Renovación de electrónica de red .....	35
3.3	Cableado Estructurado .....	37
3.4	Altas, bajas y traslados de sedes .....	38
3.5	Nuevos Puntos de Acceso WIFI y PLC .....	39
3.6	Optimización de servicios de voz .....	40
3.7	GESLICO .....	44
3.8	Actuaciones en Telefonía Móvil .....	45
3.9	Red TETRA .....	46
<b>4</b>	<b>ACTIVIDADES DE MEJORA Y MANTENIMIENTO EN SISTEMAS DE PROCESO DE DATOS .....</b>	<b>47</b>
4.1	Aumento de Capacidad de Proceso y Virtualización de Servidores .....	47
4.2	Mejora de Infraestructura de almacenamiento de datos .....	49
4.3	Mejora de los Sistemas de Gestión de Bases de Datos .....	50
4.4	Incorporación y mejora de software base .....	51
4.5	Otras infraestructuras .....	52
4.6	Actividades en Explotación .....	53
<b>5</b>	<b>SERVICIOS OPERATIVOS A LOS USUARIOS Y ACTIVIDADES TRANSVERSALES .....</b>	<b>56</b>
5.1	Centro de atención a usuarios y Oficina Postal .....	56
5.2	Emisiones impresas .....	57
5.3	Registro seguimiento y resolución de Peticiones de trabajos a IAM .....	58
5.4	Sugerencias y Reclamaciones .....	61
5.5	Actividades Transversales de Mejora .....	64
<b>6</b>	<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>70</b>
6.1	Plantilla .....	70
6.2	Acciones Formativas .....	73
<b>7</b>	<b>GESTIÓN ECONÓMICO FINANCIERA .....</b>	<b>78</b>
7.1	Presupuesto Anual .....	78
7.2	Contratación .....	84

## 1 INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Madrid continua durante 2012 su proceso de adaptación e incorporación de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en todos sus ámbitos de actuación como herramientas y recursos que mejoran y potencian la gestión y despliegue de los servicios de una nueva administración más abierta, eficiente y accesible, capaz de satisfacer la demanda de los ciudadanos a través de nuevos canales y dispositivos, contribuyendo a su bienestar y a la sostenibilidad de la ciudad.

El desarrollo de la Administración Electrónica, iniciado ya en 2010, ha tenido importantes avances a lo largo de 2012 con nuevas incorporaciones de gestiones y servicios en trámites, documentos y operaciones realizables por medios telemáticos mediante la utilización de la Sede Electrónica y del Registro Electrónico, implantados éstos en 2010:

El sitio web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es) recibió 13.538.543 visitas.

A través del sitio web <http://www.madrid.es/> y de la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid se realizaron 1,1 millones de trámites electrónicos, comprendiendo una utilización del registro electrónico municipal con un incremento del 137% respecto del año anterior.

Durante el mes de octubre comenzó a funcionar, como nueva herramienta, el Registro Electrónico del Pleno, que permite a los representantes de los ciudadanos maximizar los recursos existentes, tanto humanos como materiales, pues supone un ahorro de tiempo, ampliando y mejorando la capacidad de actuación a todos los concejales, que pueden presentar durante las 24 horas del día las iniciativas para que sean elevadas tanto a las distintas comisiones como al Pleno.

Anteriormente, en agosto, se habían implantado cinco nuevos trámites en Registro Electrónico general del Ayuntamiento de Madrid, llegándose así a disponer ya de más de 70 gestiones que no precisan el desplazamiento de los ciudadanos a las oficinas del Ayuntamiento. Cabe significar en este apartado de introducción de la Memoria de Actividad de IAM de 2012 algunos de los nuevos servicios y funcionalidades implantados, tales como, la consulta de la relación certificada de Obligaciones Pendientes de Pago a Proveedores, "Pago a la Carta", que posibilita al ciudadano la fragmentación de pagos de impuestos, y de la Carpeta del Ciudadano, para el acceso a información y servicios electrónicos personalizados en materia de padrón, tributos, multas y gestión de expedientes. Desarrollos éstos que son muestra de cómo, igualmente en IAM, los objetivos y actividad se dirigen a la implantación de las herramientas y servicios más adecuados al momento económico y social.

Además de avanzar en la modernización de la Administración Local, se contribuye a la sostenibilidad de la ciudad, ya que se anula o reduce la utilización del papel, al realizarse la presentación, registro y tramitación a través de medios telemáticos, contribuyendo a una mayor eficiencia administrativa y reduciendo costes.

Así mismo, es línea de actuación prioritaria para IAM, en éste como en anteriores ejercicios, el óptimo mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones, software de herramientas estándar y de base, sistemas de soporte y de monitorización que, sobre las infraestructuras informáticas y de comunicaciones, están siendo utilizados por el Ayuntamiento y, cada vez más, directamente por los ciudadanos, tanto en la actividad horizontal como departamental, de tal manera que sea exigente el nivel de calidad que nos marcamos de los servicios que se prestan, así como en la resolución de incidencias, en la atención de peticiones de mejora y en la atención y soporte a los usuarios de los sistemas. Para esta misión, la corporación

proporciona recursos que permiten la adquisición e implantación de sistemas más complejos, más potentes y más útiles.

Las actividades en los ámbitos tecnológicos, de los que se han mencionado en los párrafos anteriores algunos proyectos concretos, han contado con el complemento necesario de la actividad en la mejora de la calidad de los procesos y servicios prestados propios de IAM. Se han potenciado en 2012, obteniéndose importantes resultados fruto de los trabajos de esta línea de actuación igualmente prioritaria en este ejercicio, las actividades para la definición de estándares, herramientas y metodologías orientados a la mejora de la gestión de proyectos, de los procedimientos de trabajo y de la calidad de los servicios prestados al Ayuntamiento.

Se completa esta publicación: Memoria de Actividad de IAM de 2012, con dos últimos capítulos que recogen las actuaciones significativas en Gestión de Recursos Humanos y Gestión Económico-Financiera respectivamente, describiendo los recursos aplicados y algunas de las acciones desarrolladas para potenciar su eficacia y eficiencia.

## 2 NUEVAS FUNCIONALIDADES EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La ampliación y mejora de los servicios a los ciudadanos, aplicando las tecnologías de la información por medio del desarrollo e implantación de nuevos sistemas o aplicativos, como parte de la misión de IAM, se materializa en una relación de actuaciones en los distintos ámbitos de servicios municipales, de las que a continuación se describen algunas que consideramos más significativas, bien por su extensión o número de usuarios destinatarios o por que representen innovación de aprovechamiento en la aplicación de las nuevas opciones del universo tecnológico del software estándar y a medida.

### 2.1 Nuevos servicios telemáticos para el Ciudadano en madrid.es

#### Registro Electrónico

Se incorporaron en marzo, **12 nuevos trámites** que se han incluido en el anexo I del decreto de creación de la sede y del registro electrónicos.

La relación de trámites utilizables en Registro Electrónico, son ya más de 60, estando disponibles a través de la Sede electrónica.

Cabe destacar la incorporación de un nuevo formulario de asunto: “Certificado Individual **de acreedores del Ayuntamiento de Madrid** (RDL 4/2012)” en la aplicación de Registro, utilizado por **acreedores del Ayuntamiento de Madrid**, de apoyo al Plan de Pago a Proveedores, que entró en producción en la segunda mitad de 2012.

Adicionalmente, se han añadido los datos correspondientes a pago y autoliquidación a los formularios de:

- Solicitud de Certificado Individual
- Solicitud de instalación, retirada, o traslado de mobiliario urbano (bancos)
- Reclamaciones a la tasa de retirada vehículos por la grúa

#### Carpeta del Ciudadano

Se ha generado una nueva versión de la Carpeta del Ciudadano que facilita una integración mayor con los contenidos y servicios del portal de la Sede Electrónica, así como ampliar en número de servicios específicos correspondientes a Padrón de Habitantes y Agencia Tributaria de Madrid (ATM).

La Carpeta del Ciudadano se implantó en agosto 2012, además del nuevo trámite de Consulta del Censo de Candidatos a Jurado, se estructura en módulos con los siguientes servicios:

#### Módulo de Padrón de Habitantes

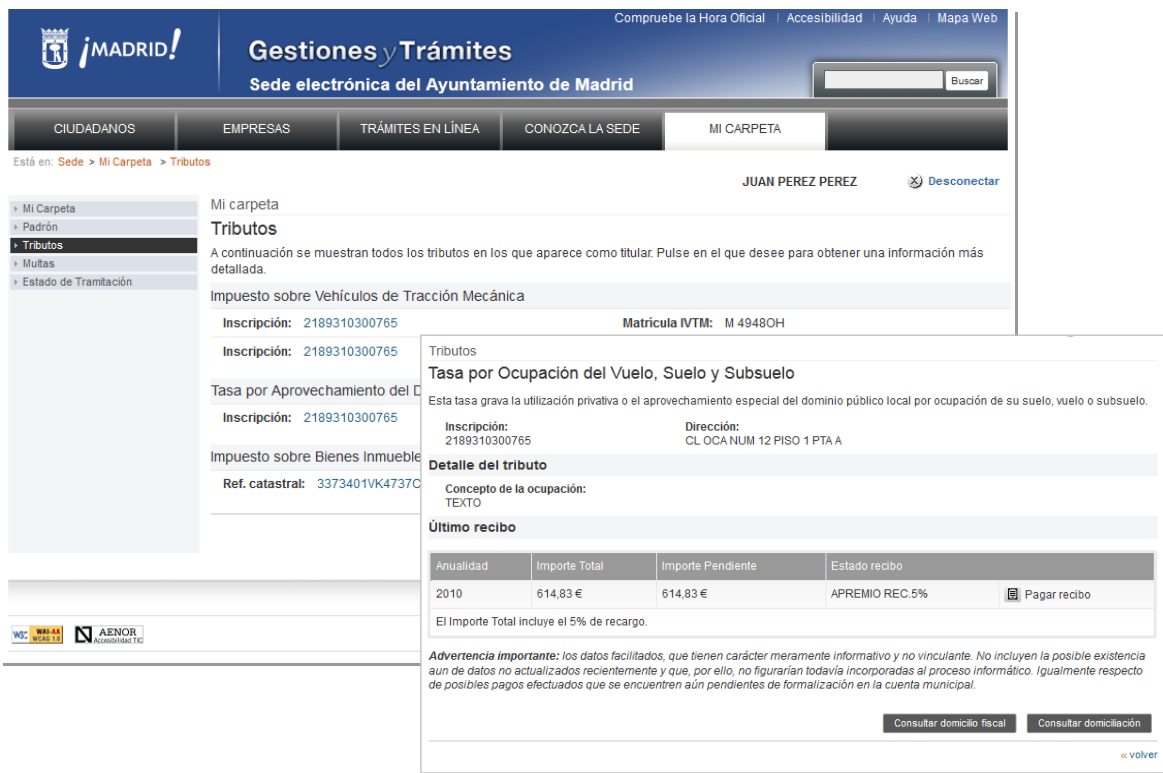
Siguiendo los requisitos indicados por la Subdirección General de Padrón, se habilita un acceso al ciudadano a los datos personales de padrón y al servicio de obtención del volante de empadronamiento.

### Módulo de Tributos

Del mismo modo, la Agencia Tributaria de Madrid propuso habilitar al ciudadano un acceso a los datos del contribuyente correspondientes a los tributos y tasas periódicos, incluyendo los servicios de domiciliación bancaria en sus distintas modalidades y posibilitar el pago electrónico de los recibos y liquidaciones correspondientes.

Inicialmente se incorporó la consulta de detalle de tributos IVTM, IAE, IBI, TRU y OCU.

Este módulo permite consultar el domicilio fiscal de todos los tributos, así como el alta y modificación de la Domiciliación Bancaria de todos los Tributos. También permite obtener justificante de pago de todos los Tributos según año y Pago y Solicitud de Duplicado de Recibo en periodo voluntario.



**Gestiones y Trámites**  
Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid

Está en: Sede > Mi Carpeta > Tributos

JUAN PEREZ PEREZ [Desconectar](#)

**Mi carpeta**

- Mi Carpeta
- Padrón
- Tributos**
- Multas
- Estado de Tramitación

**Tributos**

A continuación se muestran todos los tributos en los que aparece como titular. Pulse en el que desee para obtener una información más detallada.

**Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica**

Inscripción: 2189310300765 Matrícula IVTM: M 4948OH

Inscripción: 2189310300765

**Tasa por Aprovechamiento del D**

Inscripción: 2189310300765

**Impuesto sobre Bienes Inmueble**

Ref. catastral: 3373401VK4737C

**Tributos**

**Tasa por Ocupación del Vuelo, Suelo y Subsuelo**

Esta tasa grava la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público local por ocupación de su suelo, vuelo o subsuelo.

Inscripción: 2189310300765 Dirección: CL OCA NUM 12 PISO 1 PTA A

**Detalle del tributo**

Concepto de la ocupación: TEXTO

**Último recibo**

Anualidad	Importe Total	Importe Pendiente	Estado recibo
2010	614,83 €	614,83 €	APREMIO REC.5% <input type="button" value="Pagar recibo"/>

El Importe Total incluye el 5% de recargo.

**Advertencia importante:** los datos facilitados, que tienen carácter meramente informativo y no vinculante. No incluyen la posible existencia aun de datos no actualizados recientemente y que, por ello, no figurarían todavía incorporadas al proceso informático. Igualmente respecto de posibles pagos efectuados que se encuentren aún pendientes de formalización en la cuenta municipal.

[Consultar domicilio fiscal](#) [Consultar domiciliación](#)

[volver](#)

### Módulo de Multas

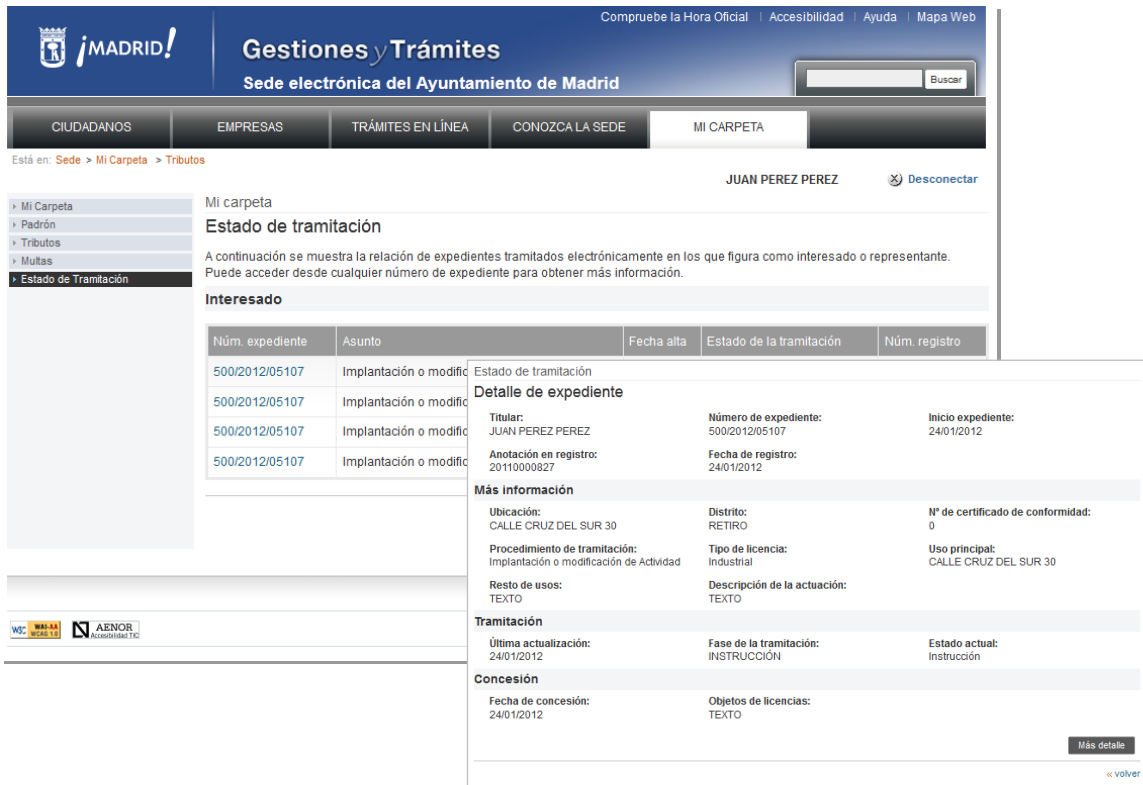
Se ha proporcionado al ciudadano/usuario un acceso sobre los datos de sus sanciones de tráfico, pudiendo procederse al pago on-line de las mismas.

### Módulo de Situación de Tramitación

Con la puesta en funcionamiento en la Sede Electrónica de la Web Municipal de la Carpeta del Ciudadano, se ofrece al ciudadano la posibilidad de consultar el estado de tramitación de los expedientes administrativos en los que figura como interesado o como representante.

Se ha trabajado entre los meses de junio y septiembre en el desarrollo de una interfaz que posibilita dicha consulta, quedando implantado el servicio en septiembre

Como ejemplo, cabe citarse el trámite implantado de **Estado de tramitación de expedientes de Licencias de Actividad**, que permite la consulta de expedientes de Licencias Urbanísticas, con más detalles y aportar documentación.



The screenshot shows the 'Estado de tramitación' page for user JUAN PEREZ PEREZ. It features a navigation menu with options like 'CIUDADANOS', 'EMPRESAS', 'TRÁMITES EN LÍNEA', 'CONOZCA LA SEDE', and 'MI CARPETA'. The main content area displays a table of expedientes and a detailed view for a specific one.

Núm. expediente	Asunto	Fecha alta	Estado de la tramitación	Núm. registro
500/2012/05107	Implantación o modific			
500/2012/05107	Implantación o modific			
500/2012/05107	Implantación o modific			
500/2012/05107	Implantación o modific			

**Detalle de expediente**

Titular: JUAN PEREZ PEREZ      Número de expediente: 500/2012/05107      Inicio expediente: 24/01/2012

Anotación en registro: 20110000827      Fecha de registro: 24/01/2012

**Más información**

Ubicación: CALLE CRUZ DEL SUR 30      Distrito: RETIRO      Nº de certificado de conformidad: 0

Procedimiento de tramitación: Implantación o modificación de Actividad      Tipo de licencia: Industrial      Uso principal: CALLE CRUZ DEL SUR 30

Resto de usos: TEXTO      Descripción de la actuación: TEXTO

**Tramitación**

Última actualización: 24/01/2012      Fase de la tramitación: INSTRUCCION      Estado actual: Instrucción

**Concesión**

Fecha de concesión: 24/01/2012      Objetos de licencias: TEXTO

### Pago a la Carta: Trámites sobre Tasas y Tributos

Esta iniciativa de Aplicación de Pago a la Carta (PAC) consiste en posibilitar a los contribuyentes la realización del pago de los conceptos tributarios de IBI y TRU a lo largo de todo el año en lugar de estar restringido al periodo establecido de pago voluntario. Pueden realizarse nueve, cinco, tres o dos pagos, a elección del contribuyente.

El 1 de noviembre se puso en producción para las Oficinas de Atención al Ciudadano y Oficinas de Atención al Contribuyente. Se puso también en marcha la parte web que permite la tramitación no presencial de la adhesión a Pago a la Carta.

En relación con este mismo servicio, se ha implantado un nuevo módulo que permite facilitar la adhesión al sistema y que incorpora un simulador de obtención de la cuota a pagar.

### Sugerencias y Reclamaciones

Para la mejora en la gestión de las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos a la administración y servicios municipales, la D.G. Calidad y Atención al Ciudadano realizó un estudio de necesidades que dio lugar al desarrollo de un nuevo sistema sobre la plataforma corporativa de gestión de expedientes: PLATEA.

La nueva aplicación permite la gestión de las sugerencias y reclamaciones que presenten los ciudadanos por los canales de atención indicados en el art. 35 del Decreto de Atención al Ciudadano, sobre cualquier servicio prestado por el Ayuntamiento o sobre cualquier materia de competencia municipal o de interés local.

El nuevo sistema está en producción desde el día 1 de abril.

Los nuevos desarrollos comprenden, además de todos los aspectos de la tramitación y sus pasos de este nuevo tipo de expedientes de PLATEA, la creación y mejora de cuadros de mando y la generación de los informes de gestión para las Comisiones de Seguimiento de Sugerencias y Reclamaciones.

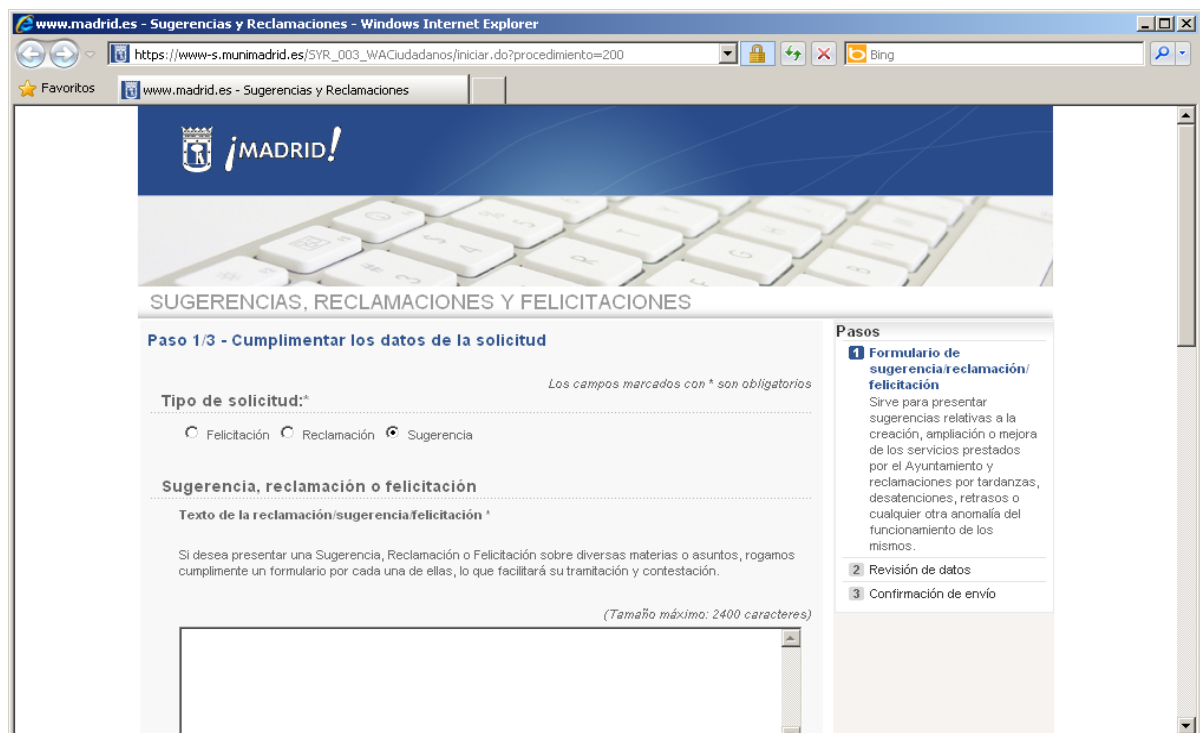
En este sentido, se dispone, en una primera entrega, de 14 informes predefinidos con datos de entrada parametrizables en Sugerencias y Reclamaciones Generales y de 12 informes parametrizables en Sugerencias y Reclamaciones Tributarias.

### Pago a proveedores

Está operativa la consulta de la relación certificada de obligaciones pendientes de pago a proveedores en la Sede electrónica

Para dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 4 del Real Decreto-ley 4/2012 de 24 febrero 2012, por el que se “determinan obligaciones de información y procedimientos necesarios para establecer un mecanismo de financiación para el pago a los proveedores de las entidades locales”, se ha desarrollado un nuevo servicio que recoge la consulta de la relación certificada de obligaciones pendientes de pago a proveedores por NIF/CIF.

Destinado a empresas y profesionales, se construyó e implantó de forma urgente, y se puso a disposición en marzo de 2012.





### **Servicio electrónico de Visualización y Consulta del Registro en la Sede Electrónica**

Como respuesta a la necesidad de posibilitar la consulta de asientos realizados por los ciudadanos en el Registro General del Ayuntamiento, por cualquiera de sus canales, se ha procedido a desarrollar una aplicación de “**Visualización y Consulta del Registro**”.

Este nuevo aplicativo permite al ciudadano la consulta de los asientos y la visualización de los documentos en formato PDF asociados. Tras varias iteraciones de pruebas con los usuarios, se implantó definitivamente en el mes de marzo.

### **Programa de autoliquidación de IVTM y Plusvalía 2012**

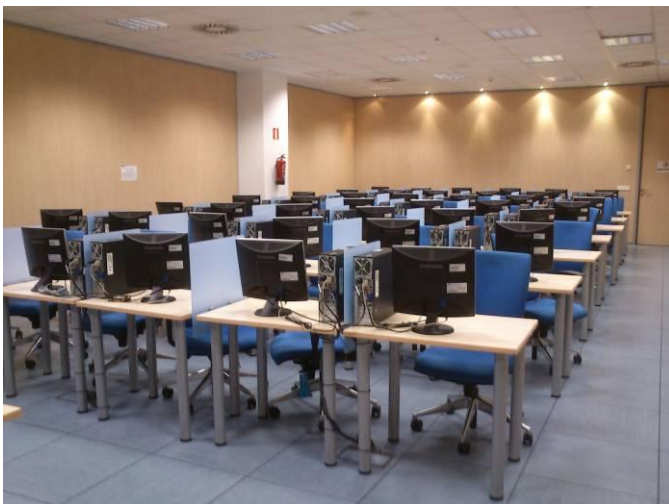
Nueva versión del programa del impuesto de vehículos (IVTM) y Plusvalía (impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana) para el 2012, que contempla modificaciones en el sistema de bonificaciones, entre otros cambios de adaptación a la normativa.

Esta versión ha sido publicada en la Web Municipal para su descarga por parte del ciudadano.

### **Servicio al ciudadano de Domiciliaciones**

A petición de la Agencia Tributaria de Madrid, se implantó la modificación del servicio al ciudadano de domiciliaciones de recibos periódicos. Cuya mejora consiste en que se ha incorporado la posibilidad de envío de correos y SMS al ciudadano cuando éste domicilia un tributo a través de Internet en la Sede Electrónica.

### **Oficina Municipal del Taxi**



Por un lado, se ha llevado a cabo la presentación en la plataforma Moodle del nuevo modelo del sistema de Exámenes para acceso al Permiso Municipal de Conducción.

Por otro lado, se ha llevado a cabo un análisis de los procedimientos correspondientes a la futura implementación de la Administración Electrónica en la OMT.

### **Centros Abiertos**

Nuevo sistema de gestión de las convocatorias del Programa de Centros Abiertos (Vacaciones en Inglés) a través de Internet. Esta nueva iniciativa persigue facilitar una

gestión optimizada de las plazas de los centros escolares abiertos en verano, Navidad y Semana Santa.

Hasta el momento la gestión se realizaba de forma manual, directamente por parte del Área de Gobierno correspondiente.

El nuevo sistema proporcionará soporte informático para el nuevo procedimiento que tiene como fin optimizar los recursos del Ayuntamiento y evitar desplazamientos innecesarios a los ciudadanos.

### **Patronato de Turismo**

Dentro del traspaso de competencias a la nueva entidad del Ayuntamiento de Madrid - Madrid Visitors & Convention Bureau-, se han realizado los trabajos destinados a la migración y cesión de la aplicación de envíos a usuarios registrados cuyo objeto es el envío de revistas con periodicidad a la carta y en formato PDF, mediante correo electrónico, a visitantes y empresas.

### **Actividades de soporte a la atención al ciudadano**

#### **Nuevo CRM<sup>1</sup>**

Esta aplicación de un programa informático CRM tiene como objetivo dotar de una herramienta de gestión de la información para soporte del servicio de atención a los ciudadanos del Ayuntamiento de Madrid en los tres canales:

- Canal presencial en las OACs (Oficinas de Atención al Ciudadano)
- Canal telefónico en el 010.
- Canal telemático en [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

IAM ha colaborado en el proyecto de implantación del nuevo servicio de LineaMadrid, como consecuencia de un cambio de adjudicatario en el contrato, fue necesario configurar y poner en marcha numerosas infraestructuras TIC, que han sido coordinadas y dirigidas desde IAM. Entre ellas destacan:

- Alojamiento de máquinas en el Centro de Proceso de Datos Corporativos
- Adecuación de aplicaciones corporativas para su utilización por los nuevos adjudicatarios.
- Suministro, integración y supervisión de las redes de comunicaciones.
- Estandarización de los puestos del adjudicatario y soporte de integración en el entorno corporativo.

Adicionalmente, se han realizado las tareas de soporte y preparación a la implantación en las OAC's, que se incorporan a partir del día 2 de julio y finalización en Septiembre 2012. Es destacable la realización de diversas integraciones del aplicativo que soporta el CRM, con las distintas aplicaciones de negocio, como Padrón, Registro y Cita Previa.

---

<sup>1</sup> CRM – Customer Relationship Management. Consiste en sistemas de soporte a la relación con los clientes. En el Ayuntamiento de Madrid, se soporta con la plataforma comercial SIEBEL.

Desde IAM se ha colaborado en el seguimiento y coordinación del proyecto con los usuarios de Línea Madrid y las empresas contratadas.

## 2.2 Nuevos servicios telemáticos para Entidades Colaboradoras en madrid.es

### Intercambios con la DGT (Dirección General de Tráfico)

Se han mantenido dentro del marco del funcionamiento habitual de los intercambios de información con la DGT, los procesos correspondientes a vehículos con relación a impagados del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.

### Intercambios con el COGAM<sup>2</sup>

Según el convenio firmado entre el Ayuntamiento y el Colegio de Oficial de Gestores Administrativos de Madrid (COGAM), se ha implantado un procedimiento de comunicación entre el Sistema de Gestión de Ingresos del Ayuntamiento y el COGAM para la simplificación y automatización del proceso de matriculación de nuevos vehículos, siguiendo las especificaciones de la Agencia Tributaria de Madrid.

El nuevo subsistema de “**Asociación de Matricula**” con el COGAM, ofrece un servicio a los gestores para que anoten las matrículas de los nuevos vehículos gestionados en nombre de los ciudadanos ante la DGT.

Esta anotación asegurará que los datos de ambos sistemas de información (COGAM e IAM) sean coherentes.

En octubre de 2012, se comenzaron las pruebas de integración de “**asociación de matrícula**”. Esta interfaz permite almacenar en el expediente de IVTM del Ayuntamiento los datos de matrícula proporcionados por el Colegio.

### Intercambios con Colegio de Notarios

En junio de 2012, se puso en producción la interfaz on-line con el Colegio de Notarios para la consulta y emisión de certificados de deudas de IBI.

Esta interfaz permitirá a los notarios consultar si los inmuebles objeto de compra-venta están al corriente de pago de los tributos municipales antes de proceder a realizar la operación.

### Gestión de la Agencia de Gestión de Licencias

En el ámbito del mantenimiento habitual se han llevado a cabo diversas extracciones de información, tales como solicitudes pendientes de inspección, listados de solicitudes terminadas en ECLUS o informes de plazos de tramitación. También se han realizado diversos informes a medida, como los de solicitudes por tipo de resolución o peticiones realizadas a evaluación ambiental y prevención de incendios.

### Consulta General de Expedientes

---

<sup>2</sup> COGAM - Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Madrid

Se ha llevado a cabo la modificación de la aplicación de Consulta de expedientes para las ECLUS, para incluir la lista de nuevos tipos de expedientes a consultar desde las ECLUS, y mostrar la opción de consultar Documentos Elaborados.

En total se han añadido la consulta de **202 nuevos tipos** de expedientes.

### **CIRCE – Ventanilla Única Empresarial**

En el marco de una colaboración entre el Ministerio de Industria, Madrid Emprende, AGLA e IAM, se ha trabajado en la definición e integración con CIRCE Ventanilla Única Empresarial.

### **2.3 Gestión de portales y contenidos**

Esta actividad tiene por objeto continuar con la incorporación de nuevas funcionalidades en los portales web del Ayuntamiento de Madrid: ([www.madrid.es](http://www.madrid.es)) y AYRE, así como en la propia plataforma de gestión de contenidos sobre el entorno Vignette que da soporte a todas las Unidades Gestoras generadoras de información.

En este ámbito, se han llevado a cabo distintas mejoras, de las que se destacan las siguientes según su entorno: internet e intranet (Ayre)-

#### **Portales Internet**

##### **Arquitectura de información, diseño, usabilidad y accesibilidad**

Con objeto de mantener la **certificación de accesibilidad** de la norma UNE 139803, se conformó una iniciativa de auditoría de accesibilidad de la web corporativa. Se llevó a cabo la correspondiente inspección del cumplimiento de la norma y se resolvieron las disconformidades en el marco del proyecto **ASTIC** (Accesibilidad de Servicios Telemáticos Inteligentes para Ciudadanos).

##### **Sistemas municipales de publicación; BOAM, Tablón de Edictos, Perfil de Contratante, Normativa**

Para mejorar los elementos de administración electrónica utilizados en las publicaciones del Ayuntamiento, se ha abordado el desarrollo de una solución de **firma y archivado de los documentos PDF** de BOAM y Perfil de Contratante, con la **adaptación del Perfil de Contratante** a la nueva estructura orgánica del Ayuntamiento de Madrid, publicada en el BOE en marzo de 2012, que modificaba los modelos de anuncio de contratos establecidos, siguiendo los requerimientos de la D.G. Contratación.

##### **www.madrid.es**

Se han implantado el **rediseño de páginas** relativas al Ayuntamiento y Distritos de la web corporativa que incluyen una nueva estructura y distribución de módulos, incluyendo cambios en la usabilidad de la misma, así como una **revisión y homogeneización de la presentación** del servicio *sede.madrid.es*.

Adicionalmente, se ha llevado a cabo el desarrollo de los **formularios electrónicos multipropósito**, una herramienta destinada a facilitar a los gestores publicar de forma sencilla formularios de inscripción, de consulta, etc.

Se ha desarrollado una sección en el portal que permite que los **ciudadanos puedan gestionar sus suscripciones**, y de este modo potenciar el servicio basado en tecnología RSS<sup>3</sup>.

## Portal Juventud

En marzo del presente periodo **se implantó el Portal Juventud**, integrado en el sistema de gestión de contenidos genérico del Ayuntamiento.

Este portal está a disposición de los ciudadanos tras los trabajos de integración de contenidos entre la S.G. de Educación y Juventud y la DG. De Calidad y Atención al Ciudadano.



## Sede Electrónica

Se ha realizado un desarrollo para la **securización de elementos** incluidos en el decreto de creación de la Sede Electrónica (Tablón de Anuncios, BOAM y Perfil de Contratante). Esta iniciativa supone la implantación del código seguro de verificación asociado a documentos electrónicos para su validación a través de la Sede electrónica.

<sup>3</sup> RSS - Really Simple Syndication

### **Infraestructura común de portales**

Con carácter general para el conjunto de módulos, se ha desarrollado un nuevo modelo de publicación basado en flujos de trabajo que permite, a las unidades gestoras y portales que lo requieran, asociar canales a contenidos fuera de su ámbito de gestión sobre los que no dispongan de permisos de escritura.

Mediante esta nueva funcionalidad, un gestor puede incorporar y mostrar contenidos elaborados por terceros gestores de forma integrada.

### **Portales Intranet**

Se ha abordado un proyecto de desarrollo para la **mejora de los procesos de diseño y presentación** de los elementos visuales con el objetivo de conseguir una mayor diferenciación en la navegación tanto transversal como vertical, en las áreas de información y en los elementos funcionales.

### **CIFSE**

La **plataforma de formación virtual** del Ayuntamiento es una herramienta tecnológica que se utiliza por el Instituto de Formación y del Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencia (CIFSE) para la formación de personal del Ayuntamiento y de los Cuerpos de Seguridad y Emergencias.

A propuesta del CIFSE se ha desarrollado un proyecto de implantación de una plataforma de formación virtual, de la que, ya en abril, se realizaron los cursos de formación.

Se dispone así de un nuevo sistema de formación destinado, inicialmente a voluntarios de emergencias, colectivo externo, motivo por el cual se optó por introducir una solución basada en la plataforma de software abierto Moodle.

Los trabajos han implicado la puesta a disposición en Internet de esta nueva plataforma, posibilitando la autogestión del colectivo que se utiliza por parte del personal municipal del CIFSE, incluyendo acceso a cuadros de mando para su actividad de Jornadas Formativas.

Proporciona un nuevo acceso al personal voluntario de Protección Civil, bien desde Internet o desde la Extranet.

Se han programado más de 150 acciones de formación, de cursos y talleres, para un total de más de 1.600 alumnos.

### **Ayre (Intranet municipal)**

Sobre el portal ayre, se han incorporado mejoras para incrementar su facilidad de uso, acompañando la nueva estructura de información de un diseño gráfico más intuitivo para el usuario. Las páginas principales de ayre general y ayre sectorial mejoran en claridad y distribución de la información, eliminando secciones de menor uso y potenciando avisos y novedades.

En cabecera se han incorporado de forma destacada algunos elementos fijos: directorio, favoritos, contactar y ayuda, presentes en toda la navegación para hacerlos más reconocibles y accesibles.



## 2.4 Actividades en Sistemas de Información Sectoriales

Las diferentes áreas y organismos autónomos que desarrollan su actividad de servicios municipales precisan de sistemas de información específicos en continua evolución tanto por su adaptación a los propios cambios organizativos como, y en este caso con carácter más ineludible y crítico, a la innovación tecnológica que es asumida por los ciudadanos y entidades cada vez con mayor celeridad en su respuesta de las ofertas del mercado.

Es por esto que la actividad de IAM, atendiendo a esta situación de demanda continua, ofrece una relación de resultados extensa que resumimos en los siguientes apartados de este capítulo de la Memoria de Actividad agrupados por las áreas de actuación en que se organiza el Ayuntamiento de Madrid, identificando los aplicativos sobre los que se han hecho los nuevos desarrollos informáticos.

### Hacienda y Administración Pública

#### ePOB3

En el marco de este sistema de información de soporte a la gestión del Padrón Municipal de Habitantes, se ha desarrollado una nueva aplicación que permite la **digitalización de las hojas padronales** con el fin de permitir la conservación en formato digital de las hojas de solicitud de inscripción en el Padrón de Habitantes.

Se han implementado así mismo, como nuevas opciones en el servicio de obtención de volantes y certificados de empadronamiento, inscripciones de personas individuales y de colectivos.

#### Objetos Perdidos

Durante el año 2011 se comenzó el desarrollo de una **nueva** aplicación de objetos perdidos, de acuerdo con los estándares técnicos de desarrollo del IAM y de las nuevas necesidades de los usuarios.

La aplicación consta de un sistema para la gestión de las entradas de los objetos perdidos, pudiendo proceder de múltiples fuentes, que a su vez pueden ser individuales o colectivas.

Una vez los objetos han sido recibidos, son catalogados e inventariados y se realiza una gestión de almacén, lo que permite cumplir el objetivo de ser posteriormente recuperados por su dueño, según las condiciones y plazos legalmente establecidos, adicionalmente, durante el tiempo que marca la ley, los ciudadanos pueden consultar si se ha depositado en la oficina de Objetos Perdidos y reclamar los objetos.

### **Programa Operativo de Gobierno – Observatorio de la Ciudad**

A partir de febrero de 2012 se realizó la adecuación de la aplicación del Programa Operativo del Gobierno a las características del mandato 2011-2015.

La nueva versión cumple con la adecuación a la nueva estructura organizativa y de los nuevos indicadores y objetivos del plan estratégico 2011-2015.

### **Instituto de Formación y Estudios<sup>4</sup>**

Puesta en producción una nueva versión de la aplicación de gestión del Instituto, que contempla la migración a la base de datos corporativa, SQL Server, desde DB2.

Se ha incorporado la funcionalidad de envío de mensajes a móviles (SMS).

Gestiona las calificaciones manuales y virtuales, las notificaciones a los alumnos de los cursos de formación (tanto las emitidas por email como las emitidas en papel) según los nuevos criterios y modelos solicitados por el Instituto de Formación.

### **MEGA (Seguimiento gestión Energética Ayuntamiento de Madrid)**

Se ha acometido una adaptación de la aplicación actual para incluir el seguimiento de la **facturación de Alumbrado Público**. La inclusión de esta nueva funcionalidad se desarrolla para su explotación con el nuevo ejercicio 2013.

### **BDC ( Base de Datos Ciudad )**

Con objeto de mejorar el mantenimiento, se ha procedido a **sustituir el sistema de actualización de datos desde el Callejero Municipal de Urbanismo**, lo que ha permitido eliminar del aplicativo el uso de un producto ya obsoleto con la consiguiente mejora y reducción de costes de mantenimiento.

En el nuevo sistema, la información se transfiere y consolida en entornos abiertos y, sólo a posteriori, se actualiza la base de datos del entorno host. El nuevo sistema mejora el proceso de transferencia con las aplicaciones que lo utilizan, haciéndolo más eficiente y rápido.

---

<sup>4</sup> BDC – Base de Datos Ciudad



Entre las nuevas funcionalidades, destacan las tareas de asignación, a partir de coordenadas de datos de vía pública y de distrito-barrio, y la inclusión de Tramos Fiscales.

## Urbanismo y Vivienda

### Sistemas para la Revisión del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid.

El Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda, tiene comprometido en el Programa de Gobierno 2011-2015, una línea estratégica de revisión del Plan General de Ordenación Urbana, vigente desde 1997.

Por parte de IAM se despliega apoyo a este objetivo en tres ámbitos:

- **Visualizador de la revisión del Plan General de Urbanismo:** su puesta en producción tuvo lugar en mayo de 2012.
- **Gestión administrativa del expediente de revisión:** Por las características de este proyecto y la gran cantidad de documentos y mapas que conlleva, se optó por tramitar toda la revisión mediante un expediente electrónico, implementado a través del sistema corporativo PLATEA, proporcionando la configuración del expediente electrónico, la firma electrónica y el soporte a la tramitación de sugerencias y alegaciones.
- **Gestión documental del Plan.** Se desarrolla un sistema de edición colaborativa y gestión electrónica de los documentos integrantes de la Revisión del Plan General, sobre el estándar de Documentum. Este módulo **se puso en producción ya en noviembre 2012.**

### Galerías de Servicio

Durante el primer semestre de 2012 ha sido desarrollado un **nuevo aplicativo de Información Geográfica (SIG)**, que apoyará el procedimiento administrativo necesario para la **concesión de licencias** en las galerías de servicio del Ayuntamiento de Madrid.

Se compone de distintos módulos que permiten gestionar la tramitación de permisos de acceso a las galerías de servicio, informar quién se encuentra en las galerías y autorizar los accesos a las personas en los puntos de entrada.

## Familia y Servicios Sociales

El registro de las solicitudes de Teleasistencia se realiza a través de los canales del 010 y Oficinas de Atención al Ciudadano, para lo cual se realizó un desarrollo que permite la integración del sistema de Línea Madrid con el sistema CIVIS <sup>5</sup>, estando operativo desde el uno de enero de 2012 y a cuyo servicio se le viene dando el correspondiente soporte de producción y mantenimiento.

Desde marzo está en servicio un nuevo **Módulo de Centros para Personas sin Hogar**. Esta funcionalidad, destinada al personal de los centros de servicios sociales y de los usuarios del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, permite tanto el servicio integral al ciudadano como una gestión optimizada de la red de centros independientemente del centro de Servicios Sociales en que se atiende a un usuario.

---

<sup>5</sup> CIVIS – Nuevo Sistema de Información de Servicios Sociales

Son también dignos de mención los desarrollos llevados a cabo con objeto de poner a disposición de este servicio el **Módulo de Centros de Día, Residencias y Apartamentos**, que permite realizar una gestión integrada de estos activos, siendo algunas de las mejoras implantadas destacables las siguientes:

- Incorporación a CIVIS del SAMUR Social, definiendo un nuevo tipo de proceso específico, y permitiendo altas en CIVIS desde este servicio.
- La implementación de una nueva versión del servicio web de intercambio y consolidación de datos con las empresas de SAD, debido a cambios funcionales producidos.
- Mejoras en la gestión de Centros de Día y Residencias.
- Formación a los Centros de Servicios Sociales acerca del nuevo sistema de información estadística sobre información de CIVIS.
- Desarrollo de un buscador de prestaciones que contempla opciones y pasos de derivación, como teleasistencia o Servicio de ayuda a domicilio (SAD).

## Medio Ambiente, Seguridad y Movilidad

### SIG de Pavimentos

Actualización y ampliación de la funcionalidad de este Sistema de Información Geográfica de Pavimentos por el que se realiza la gestión técnica y control de las incidencias sobre pavimentos en vía pública, desde la recepción del aviso, hasta la inspección final, cierre de la incidencia y emisión de certificaciones.

### SIG de Alumbrado

Este nuevo Sistema de Información Geográfica de la Red de Alumbrado proporciona toda la funcionalidad para la gestión del inventario de los elementos de la red (centros de mando, tramos y unidades luminosas), su control y mantenimiento, así como su actualización, con las direcciones postales normalizadas.

### SIG de Inventario de Zonas Verdes

En mayo de 2012 tuvo lugar el primer despliegue del nuevo aplicativo SIG que **inventaría las zonas verdes** del Ayuntamiento.

Este aplicativo tiene 3 módulos principales: Gestión del inventario de parcelas, obtención de georreferenciación del Plan General de Ordenación Urbana y Patrimonio Verde, y conexión con entidades externas, que incluye el intercambio de datos con el sistema corporativo SAP de gestión económico financiera.

### SIG de Inventario de Mobiliario Urbano

En junio de 2012 se comenzó el desarrollo de un nuevo SIG que facilita las labores de **inventario de Mobiliario Urbano** que contenga publicidad, así como su georreferenciación y control del mantenimiento que incluye la gestión de marquesinas, paneles de publicidad, y otros elementos

### **SIG de la Red de Saneamiento de Madrid**

Nuevo sistema, para la Subdirección General de Gestión Hídrica, de herramientas que permiten la visualización e impresión de la Red de Saneamiento de Madrid. El sistema cuenta con un sistema de visualización securizada por parte de los usuarios, dada la confidencialidad y criticidad de esta información sobre el que se han cargado los datos necesarios procedentes del Canal de Isabel II.

### **SIG de Áreas Infantiles y de Mayores**

SIG de apoyo a la gestión de Áreas Infantiles y de Mayores similar al de Mobiliario Urbano, en este caso se gestionan geográficamente las áreas de entretenimiento y sus dotaciones.

### **AVISA 2**

Desde el mes de septiembre está operativo un nuevo módulo para la inclusión de la gestión de recogida de avisos de vehículos abandonados en el sistema AVISA<sup>6</sup>. Se unifica así el canal de entrada, mejorando la eficiencia en la atención de estos servicios, a menor coste, contando con la atención de 25 usuarios a quienes se les impartió la formación sobre el nuevo sistema.

### **Sistema de información policial (iPOL)**

El Sistema de Información Policial del Ayuntamiento de Madrid (iPOL) es un desarrollo utilizado por la Policía Municipal que realiza búsquedas sobre varias bases de datos disponibles en Policía Municipal.

Se ha abierto una nueva iniciativa de dotación de nuevas funcionalidades, entre las que cabe destacar las siguientes:

- Creación de un interface de acceso a los módulos disponibles
- Creación de un portal de acceso a las herramientas.
- Generación de las nuevas capas para el año 2012 que permitan mostrar datos en el Sistema de Información Geográfica.
- Acceso a nuevas fuentes de datos y consultas.
- Mejoras en los filtros y búsquedas gráficas, alfanuméricas y mixtas.
- realizados desde el visor gráfico y alfanumérico.
- Mejoras en la integración entre el subsistema grafico y alfanumérico.
- Mejoras en la definición y administración de la información que proporciona la auditoria del sistema, con la finalidad de disponer de una traza completa de las operaciones realizadas en el sistema, usuarios, fechas y objetivos, dado la criticidad de la información.

---

<sup>6</sup> AVISA es el Sistema multicanal (Línea Madrid, Policía, Bomberos, etc.) de recogida de avisos e incidencias del Ayuntamiento de Madrid.

- Desarrollo de una nueva herramienta de Gestión de Alarmas.

Todas estas mejoras quedaron implantadas en octubre de 2012,

iPOL fase II se ha finalizado, con acceso en consulta de la base de datos de Multas, superando situaciones complejas por diversas causas (Datos de carácter personal, dificultades técnicas de acceso a través de GIIM, interface de consulta).

Adicionalmente, se ha desarrollado en el aplicativo de Gestión de Multas un nuevo proceso para Consulta de Denuncias de un Vehículo, que permite a la aplicación iPOL la obtención de dichos datos. Esta mejora permitirá a la Policía Municipal disponer de esa información a través de su sistema habitual.

### **Oficina Municipal del Taxi**

Entre las distintas tareas de mantenimiento de este aplicativo, destacan la emisión de informes y las tareas de adaptación a la nueva normativa Ecotaxi y Eurotaxi:

- Modificación del documento de inspección técnica correspondiente a las Citaciones para Revistas.
- Incorporación del dato de Ecotaxi en la gestión identificativa de Licencias, así como la constancia de entrega de dicho distintivo en la minuta de elaboración del expediente
- Sustitución de Taryet por un sistema de exámenes basado en el sistema de Formación Virtual del Ayuntamiento (Moodle) con el desarrollo de una nueva aplicación para los exámenes de los permisos de conducción de la Oficina Municipal del TAXI.
- Permite mediante teclado táctil la producción de pruebas de evaluación del permiso de conducción, la calificación de las mismas y la integración de notas con el portal.

La generación de las pruebas es automática y parametrizable al igual que la calificación.

### **Aparcamientos**

Se ha puesto en marcha una nueva funcionalidad en la aplicación de aparcamientos que permite mejoras en la gestión de la liberación de plazas.

### **Actas de inspección de la LEPAR (Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas)**

Los agentes inspectores disponen de una nueva utilidad que les permite recoger y almacenar los datos y textos del informe de inspección en **dispositivos tipo Tablet o SmartPhone**, y firmar digitalmente el informe realizado.

Para ello, se ha planteado un nuevo desarrollo sobre tecnología móvil, posibilitando en lo posible la independencia del dispositivo, y teniendo en cuenta la posibilidad de funcionamiento cuando no se dispone de conexión de datos.

El sistema incluye la realización de la inspección por parte de la Policía Municipal y su integración posterior con el censo de locales de actividad y el sistema de gestión de la Agencia de Gestión de Licencias de Actividad (AGLA).

## Vicealcaldía

### CRONOS<sup>7</sup>

CRONOS es el nuevo Sistema de Información para las taquillas de los Centros Deportivos Municipales, que da soporte a 4 millones de transacciones al año, 1000 usuarios del Ayuntamiento y 300.000 ciudadanos.

En enero de este ejercicio, 2012, se inició la implantación y se puso a disposición en los Centros de Valdebernardo, Aluche y Pradillo y se extendió su uso durante el mes de febrero a todos los Centros Deportivos del Ayuntamiento.

Se realizaron las tareas específicas de cierre y apertura de temporada correspondientes a 2011-2012 y 2012-2013 respectivamente y contempla la actualización de versión y acceso a través de CITRIX.

### Juntas de Gobierno

Se ha generado un sistema de almacenamiento basado en el Gestor Documental corporativo, para la gestión digital de la documentación asociada a las Juntas de Gobierno (documentación de entrada y resoluciones) para uso de la Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno.

## Las Artes

### ABSYS

La Biblioteca Histórica dispone desde este ejercicio de nuevos modelos de Consulta Pública para el acceso a sus fondos especiales, CCPB (Catálogo Colectivo de Patrimonio Bibliográfico), fondos de Teatro, Música Escénica y Colección de Música.

## Economía, Empleo y Participación Ciudadana

### Patrocinio Público Privado (P3PAT)

P3PAT: este nuevo sistema desarrollado para este Área de Gobierno permite disponer de **un registro centralizado de las actividades de patrocinio** que realizan las empresas privadas con cualquier Área de Gobierno o Junta Municipal.

### Entidades Ciudadanas<sup>8</sup>

Para el proceso de notificación del Documento de Renovación Anual se cuenta con una nueva funcionalidad significativa, a partir de la implementación de una gestión de automatización de correos, tanto de forma selectiva como de forma masiva, en el mencionado proceso de cada año.

---

<sup>7</sup> Gestión de Taquillas de Deportes

<sup>8</sup> Asociaciones, Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones de base, sin ánimo de lucro, constituidas con arreglo al régimen general de las Asociaciones que establece la Ley Orgánica 1 / 2002, de 22 de marzo, Reguladora del Derecho de Asociación,

## Madrid Salud

### LIMS

ORALIMS (Laboratory Information Management System) es un nuevo sistema de gestión de información de laboratorio destinado al Organismo Autónomo de Madrid Salud.

Este sistema posibilita la integración informática de la gestión del Laboratorio con el resto de los sistemas implicados en la Seguridad Alimentaria, constituyendo una nueva aplicación para la ayuda en la gestión de la salud pública, que amplía las capacidades y es integrable con el nuevo sistema de Inspección de Sanidad y Consumo.

### Gestión de los historiales médicos del personal

El Departamento de Salud Laboral utilizaba la aplicación Medtra para el registro de los historiales médicos de los empleados municipales.

Madrid Salud diseñó, los protocolos necesarios para registrar esos historiales sobre una nueva aplicación. Los trabajos han culminado con la migración de datos de Medtra a OMI<sup>9</sup>, y su implantación como aplicación para la gestión de los historiales médicos del personal.

### Centro de Protección Animal

Se ha llevado a cabo la integración de nueva información derivada de la encuesta epidemiológica para animales sospechosos. Adicionalmente se ha emitido la Campaña 2012 de Identificación y Vacunación Antirrábica dirigida a todos los ciudadanos propietarios de perros y gatos.

## Agencia para el Empleo

### ATLAS<sup>10</sup>

La concesión de la autorización como Agencia de Colocación que la Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid ha obtenido conlleva el envío de información mensual y anual al Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo sobre actividades, ofertas y demandas de empleo.

Para ello, se ha desarrollado un Sistema que remite la información al Servicio Público Estatal de Empleo de acuerdo a sus requisitos, que está operativo desde el primer trimestre del ejercicio.

En otro ámbito, se ha desarrollado un nuevo aplicativo de integración de la gestión del Área de Intermediación y Prospección Empresarial de la Agencia para el Empleo en la aplicación ATLAS que se estructura en los siguientes módulos:

- Gestión de expedientes
- Gestión de citas
- Gestión de empresas

---

<sup>9</sup> OMI – Producto comercial para la gestión de los historiales de Atención Primaria

<sup>10</sup> ATLAS – Aplicación municipal de gestión de la formación

- Gestión de ofertas, y
- Gestión de candidatos.

### **Becas de Formación**

Se ha puesto en producción un **nuevo sistema de becas de formación**, que soporta la automatización de la gestión de las becas en función del tipo de formación y situación personal de los ciudadanos.

### **ATENEA**

Se ha desarrollado e implantado una nueva versión de la aplicación que permite la gestión de forma centralizada de la formación que realiza la Agencia para el Empleo.

La aplicación está en producción desde julio tras la formación a usuarios que fue impartida a lo largo del mes de junio.

### **Agencia de Licencias**

#### **Gestión de Peticiones de Antecedentes**

Se ha finalizado el desarrollo y la implantación de un nuevo módulo para la **gestión y control de las inspecciones** a realizar por los Técnicos de la Agencia, integrado en la aplicación de Peticiones de Antecedentes.

Dispone también de una integración con el Censo de Locales y Actividades, para identificar el local inspeccionado, y con la Consulta General de expedientes para recuperar datos del expediente de inspección.

Como mejora técnica, se ha incorporado a la aplicación un nuevo modelo para la autenticación de los usuarios, de manera que se utiliza el mismo código de usuario y contraseña que en Ayre (autenticación con LDAP - Lightweight Directory Access Protocol (Protocolo de acceso a servicios de directorio)).

#### **Licencias Urbanísticas de Actividades**

Entre las tareas de mantenimiento habituales destaca la generación de una serie de nuevos informes, tales como el de Resumen por Procedimiento y Tipo de resolución, o el Informe de Evaluación ambiental y de Prevención de incendios.

#### **Desarrollo nuevos procedimientos de Declaración Responsable en aplicación de Licencias**

La AGLA<sup>11</sup> planteó la necesidad de incluir de manera urgente el tratamiento de nuevos tipos de procedimiento en sus Sistemas de Información por el nuevo modelo de funcionamiento:

Licencias Urbanísticas de Actividad por Declaración Responsable con intervención de la ECLU, según nueva ordenanza de Junta de Gobierno de 25 de julio.

---

<sup>11</sup> AGLA - Agencia de Gestión de Licencias de Actividad

La mecanización de estos nuevos tipos de procedimientos supuso las siguientes tareas a nivel de definición y desarrollo:

- Definición del intercambio de datos entre las ECLUS y el Ayuntamiento (flujos, datos y documentación a enviar)
- Desarrollo en el Sistema de Intercambio del tratamiento de estos nuevos tipos de procedimiento
- Desarrollo en el sistema de gestión de Licencias, de la gestión y tramitación de los expedientes generados a partir de los envíos realizados por las ECLUS.

El desarrollo ha sido realizado entre los meses de julio y octubre, y se ha pasado el proceso de homologación de la Declaración Responsable a las 27 ECLUS.

### **Mejoras en el Sistema de Gestión de Licencias Urbanísticas de Actividades**

En el ámbito de la mejora continua del actual Sistema, se han desarrollado nuevos informes de control de la tramitación de expedientes de Licencias de Actividad como el Informe de actividades concedidas, el informe de resoluciones de expedientes por tipos de procedimiento y tipo de resolución, o el informe de expedientes tramitados por Distritos.

Adicionalmente, se ha desarrollado un nuevo proceso de extracción a Excel de los datos generales de los expedientes de Licencias y de su tramitación, para facilitar el análisis de la información a los responsables de la AGLA.

### **Actividades para la Gestión de Procesos Administrativos**

#### **Gestión de la OMIC**

Como parte del mantenimiento evolutivo habitual, se ha trabajado en el desarrollo de nuevos procesos de impresión para los acuses de recibo de un intento y de doble intento, ajustados a los nuevos impresos diseñados para su utilización en impresoras laser en los Distritos de Salamanca, Latina, Carabanchel y Usera.

#### **SIGSA**

##### ***Nuevos Expedientes***

Expedientes de gestión de notificaciones de recursos a Oposiciones para el Servicio de Relaciones con los Tribunales de la S.G. de Organización y Régimen Jurídico

Se han implementado un total de **nueve tipos de procedimientos** en el marco del Servicio de Relaciones con los Tribunales de la S.G. de Organización y Régimen Jurídico:

- Recursos Contenciosos de TRIBUTOS,
- Recursos Contenciosos de PERSONAL,
- Otros recursos judiciales,
- Ejecución de sentencias,
- Pago de costas,
- Extensión de efectos,



- Exhortos,
- Intereses de demora ajenos
- Intereses de demora propios.

Estas nuevas funcionalidades permiten la **notificación masiva de recursos de oposiciones** a los participantes en el proceso. Asimismo se proporciona, por parte del IAM, un servicio de impresión de las cartas y los acuses de recibo, la preparación y envío a Correos, y la grabación y digitalización de los acuses de recibo recibidos de Correos.

### ***Desarrollo del nuevo tratamiento específico para expedientes sancionadores por consumo de alcohol en la vía pública***

Por el acuerdo de 5 de Enero de 2012 de la Junta de Gobierno, Madrid Salud asume la competencia sobre la sanción del consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública, lo que hace necesario disponer de un sistema que facilite y agilice la gestión a realizar con estos expedientes dado el volumen previsto de los mismos que inicialmente es de 50.000 denuncias anuales.

El nuevo sistema permite realizar la tramitación de los expedientes sancionadores por consumo de alcohol en la vía pública, incluyendo las siguientes funcionalidades más relevantes:

- Tramitación guiada de los expedientes tanto en la fase de resolución como en la de recurso.
- Procesos automáticos de notificaciones masivas.
- Procesos automáticos de incorporación del resultado de la notificación en los expedientes, y los documentos generados o digitalizados (abonarés y acuses de recibo)

### **Mantenimiento evolutivo**

De esta actividad pueden destacarse las realizaciones:

- Extracciones de información: a) Las liquidaciones generadas en los distritos para la intervención; b) Resúmenes de expedientes tramitados por SIGSA en ejercicios anteriores, etc.
- Integración con la nueva aplicación de Gestión de ingresos +TIL. Se han añadido nuevos trámites (Propuesta de reposición a voluntaria), modificado otros (alta de expediente general) y migración de las liquidaciones de Ejecución subsidiaria.
- Actualizaciones para el Tribunal Económico Administrativo Municipal, como el registro de la información de sesiones, la consulta de detalle de expediente, el proceso de selección de expediente, la notificación masiva, proceso de elaboración de abonarés, y otras actualizaciones.

Se han creado 20 nuevos tipos de procedimientos, de los que 16 corresponden a nuevos procedimientos a utilizar en el Servicio de Régimen Jurídico, Relación con los Tribunales de la AGLA y recursos. Los 4 restantes corresponden a la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (LEPAR) y sus Declaraciones Responsables leve, grave y muy grave, relacionados con distintos ámbitos de aplicación y cometido: Sancionadores,

Disciplina Urbanística, Recursos y Régimen Jurídicos, Licencias de Funcionamiento, etc.

### **Puesta en marcha de procesos de liquidaciones e importe de expedientes de actividades culturales y su desglose por Centro Cultural, Distrito y Tipo de Curso.**

Finalmente, señalar el desarrollo de modificaciones en el tratamiento específico del expediente sancionador del Taxi, con objeto de realizar de manera automática la actualización de información de las licencias de taxi desde la Aplicación de Gestión de Licencias de Taxi.

### **Workflow**

Entre los diversos desarrollos en mantenimiento evolutivo de Workflow destacan la puesta en funcionamiento de la integración de WorkFlow con la nueva aplicación de Gestión de ingresos +TIL, para el tratamiento de liquidaciones de Ejecución Sustitutoria.

Esta integración contempla el alta de expediente en +TIL a partir del expediente de WorkFlow, el traspaso de las resoluciones que se produzcan en el expediente urbanístico y la gestión de interesados integrada con la B.D. de Personas de +TIL.

### **Censo de Locales y Actividades**

La D.G. de Estadística ha estado realizando un trabajo de campo para inventariar los locales de Madrid, que ha sido actualizado en base de datos a lo largo de los primeros meses del ejercicio.

Adicionalmente, se han desarrollado procesos de extracción de la información desde el sistema de Licencias Urbanísticas de actividad, para que la D.G. de Estadística pudiese realizar comprobaciones durante el trabajo de campo.

En este periodo se ha finalizado la actualización completa de Distritos revisados en el trabajo de campo en el Censo de Locales y Actividades con la carga de los distritos de San Blas, Puente de Vallecas, Hortaleza y Ciudad Lineal.

En el mismo sistema, y como parte del mantenimiento evolutivo habitual, se ha trabajado en el desarrollo de nuevos procesos de impresión para los acuses de recibo de un intento y de doble intento, ajustados a los nuevos impresos diseñados para su utilización en impresoras laser en los Distritos de Salamanca, Latina, Carabanchel y Usera.

### **Registro de Contratos**

Entre las mejoras realizadas en el Registro de Contratos destacan la puesta en producción de dos módulos:

- Gestión Presupuestaría Licitación
- Gestión Presupuestaria Adjudicación

Se ha incluido un mayor nivel de detalle de la información que se recogía de estos dos apartados en el registro de contratos, añadiendo nuevos campos: ejercicio, programa, concepto económico o importe.

Asimismo, se han desarrollado formularios de Alta Gestión Presupuestaria e informes, como los realizados para la Cámara de Cuentas.

## 2.5 Actividades en Sistemas Corporativos

El conjunto de los sistemas de información que se utilizan para la homogeneidad y coordinación administrativa general por los distintas Áreas de Gobierno, Juntas de Distrito y Organismos Autónomos del Ayuntamiento, y que se identifican como corporativos, por su propia naturaleza, deben estar en continua evolución hacia nuevas funcionalidades, especialmente de aprovechamiento de la innovación tecnológica y de la evolución proveniente de la demanda, para una gestión más eficaz, más universal y a menor coste, a cuya respuesta corresponden los desarrollos que se describen en este apartado, sobre los distintos ámbitos funcionales y organizativo, realizados durante 2012 tanto en plataformas consolidadas como en nuevas implantaciones.

### Nuevos desarrollos sobre SAP

#### SAP-EEFF<sup>12</sup>

La actividad significativa en este entorno tecnológico cada año se inicia con el cierre de ejercicio por el que deben realizarse las parametrizaciones necesarias en el sistema a efectos de permitir la apertura y configuración del nuevo año. Dentro de todas estas tareas se abordan las adecuaciones de los distintos elementos: parámetros del periodo transitorio, configuración de retenciones de impuestos y condiciones de pago o la reclasificación de expedientes de devolución de ingresos, etc.

En cumplimiento de los requisitos que exige el nuevo Plan de Pago a Proveedores y las directrices de la ley 15/2010 referentes a la presentación de informes de morosidad, con periodicidad trimestral al Ministerio de Hacienda, se ha desarrollado y puesto en marcha el aplicativo que permite la gestión del pago de facturas, que incluye informe completo del estado de los pagos y cálculo de los intereses de demora. La aplicación ha sido diseñada y desarrollada siguiendo las especificaciones (esquemas XML) definidos por el Ministerio

Tiene especial importancia por su ámbito de gestión y la utilidad que proporciona el desarrollo realizado de una pasarela de intercambio de información con +TIL. Está en producción e incluye remesas de Derechos Reconocidos, Anulaciones, Contraído Simultáneo, Contraído previo, Cargas y Datas.

Con respecto a las subvenciones del Impuesto de Bienes Inmuebles, se ha desarrollado, con la participación del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, una aplicación para gestionar la ayuda destinada a los ciudadanos sin recursos.

El desarrollo realizado incluye integración con GIIM para recuperar la información de tramitación de las subvenciones realizadas por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

#### SAP-RRHH<sup>13</sup>

Además de las tareas habituales de mantenimiento de circuitos de tramitación, perfiles de usuarios, etc., se han desarrollado algunas funcionalidades importantes, tales como:

---

<sup>12</sup> Sistema SAP dedicado a Gestión Económico Financiera

<sup>13</sup> Sistema SAP dedicado a Recursos Humanos

notificación a través de SMS del abono de nómina, o la incorporación de nuevos grupos de personal susceptibles de percibir ayudas como la de transporte en metálico.

Desde el día 1 de Enero de 2012, solo se realiza la impresión de los recibos de nómina del personal del Organismo Autónomo “Agencia para el Empleo” para determinados colectivos. El personal municipal puede acceder a la consulta de su nómina mediante el acceso a Ayre, habiéndose dejado de emitir los correspondientes recibos.

En cuanto a nuevos requerimientos por modificaciones en la normativa, así como la entrada en vigor de convenios, este ejercicio de 2012 cabe ser considerado como bastante prolijo, de cuya relación destacamos a continuación algunos de los cambios implementados:

- En gestión de personal de carácter discontinuo (principalmente para el Instituto Municipal de Deportes, pero también aplicable a otros Organismos Autónomos), se ha puesto en producción una nueva versión que ha requerido la revisión de los circuitos de altas y bajas.
- Ajuste de la fecha de retroactividad que fija el sistema en aplicación de la normativa legal siguiendo estas dos premisas distintas en función de si se trata de personal funcionario o laboral.
- Aplicación de las nuevas directrices de acción social publicadas en el primer trimestre.
- Modificación del cálculo de nómina para que tenga en cuenta las disposiciones de la Ley 35/2010.
- Modificación en aspectos de altas y gestión de los nuevos Vocales Vecinos y consultas de datos de éstos ya registrados.
- Aplicación del nuevo Acuerdo-Convenio sobre condiciones de trabajo del personal de la Escala Operativa del Servicio de Extinción de Incendios para el período 2011-2015, donde se establecen los nuevos complementos específicos para las distintas categorías de la citada Escala.
- Aplicación del Real Decreto Ley de fecha 13 de Julio de 2012, sobre la suspensión de la paga extra de Diciembre 2012 para el personal Funcionario y Laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos.
- Aplicación del cambio de jornada laboral (acuerdo del 25/7/201 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid) que ha entrado en vigor a partir del día 16 de Septiembre de 2012.
- Aplicación de la modificación de recargo en cuotas de la Seguridad Social, por falta de Ingreso en plazo reglamentario (Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de Julio).
- Adaptación al nuevo régimen económico de las situaciones de incapacidad temporal por contingencias comunes que se inicien a partir del día 15 de Octubre de 2012.

En lo referente a la elaboración de Presupuesto de Capitulo 1 del Ayuntamiento de Madrid, se han implementado, entre otras, las siguientes adaptaciones más significativas:

- Exclusión del presupuesto de los conceptos “Quebranto de moneda” y “Trienios”
- Para los casos de jubilación, se ajusta el cálculo del concepto “Prestación de Jubilación”.

- En relación a las jubilaciones parciales, se ajusta el cálculo anualizado en base al porcentaje de ocupación de los empleados.

## Gestión de Ingresos

### GIIM<sup>14</sup>

Se ha realizado el desarrollo evolutivo de las siguientes funcionalidades:

- Notificación en diferido y automáticamente de las liquidaciones del Recargo Extemporáneo, a solicitud de la Oficina Gestora de Plusvalía,
- Procedimiento automatizado de carga diaria de los datos de GIIM sobre PLATEA de las actuaciones sobre liquidaciones y autoliquidaciones, que posibilite la integración on-line de procedimientos en la nueva plataforma.
- Soporte al proceso de petición y gestión de subvenciones IBI<sup>15</sup>, así como la aplicación de Gestión del pago a la carta para IBI y TRU<sup>16</sup>. Consistente ésta última aplicación en un nuevo proyecto por el que los contribuyentes pueden pagar los recibos con fórmulas a plazos. Se ha desarrollado una aplicación para la inclusión de las solicitudes de subvención, así como los procesos de validación de dichas solicitudes y su conexión con el sistema corporativo SAP.
- Se ha modificado el formato de los recibos del Impuesto de Actividades Económicas (IAE) para incluir datos de bonificación de nueva actividad.

En el marco las tareas de soporte habituales, destacan las siguientes cargas y notificaciones:

En referencia a las actuaciones relacionadas con la Revisión Catastral correspondiente a 2011, se realizó el tratamiento y carga completa de ficheros de CATASTRO ajustados a la nueva revisión catastral.

- Modificación de las transacciones de IBI, Plusvalía y TRU que han requerido también la modificación de sus procesos diferidos (BATCH) asociados.
- Carga de los padrones de IBI (urbana y rústica) y TRU, ajustados a la nueva revisión catastral.
- Notificación especial a los contribuyentes para acogerse al proceso de subvenciones IBI mencionado más arriba.
- Paso de Vehículos, se ha procedido a generar la notificación con acuse de recibo, a todos los contribuyentes implicados en el cambio, con motivo de la sentencia de anulación de la nueva Ordenanza
- Respecto a la Tasa de Bomberos, se ha comenzado el desarrollo para la gestión de los ingresos procedentes de las compañías de seguros.

---

<sup>14</sup> GIIM – Sistema de Gestión de Ingresos Municipales

<sup>15</sup> IBI - Impuesto de Bienes Inmuebles

<sup>16</sup> TRU - Tasa de Residuos Urbanos

- Puesta en marcha la aplicación de ayuda a la gestión de los nuevos conceptos tributarios relacionados con el procedimiento sancionador de Botellón, sobre el que se incluye la posibilidad del fraccionamiento del pago del mismo.
- Trabajos de soporte a la migración de los datos del sistema actual al futuro sistema de Gestión de Ingresos (+TIL). Destacan entre ellos la validación de datos contables, de personas, postales, etcétera, en los procesos de descarga y carga entre ambos entornos.
- Se ha incluido el proceso de emisión y carga del plan 18.000 para adaptarlo al nuevo IVA del 21%.

### **Multas**

Destacan especialmente en el aplicativo de Multas de Circulación dos nuevos desarrollos:

- La puesta en producción de los procesos de carga, consulta y actualizaciones para el nuevo tratamiento de domicilios a través del servicio ATEX (servicio de consulta de domicilios proporcionado por la DGT).
- La realización del estudio de viabilidad de la puesta en marcha de la Gestión Electrónica de Alegaciones a Sanciones de Tráfico. El Ayuntamiento recibe anualmente entre 800.000 y 1.000.000 de alegaciones en papel. Se estima que la gestión electrónica de estos expedientes supone ahorros significativos de costes de gestión.

### **+TIL**

La parte de desarrollo realizada sobre el nuevo aplicativo de gestión de Ingresos “+TIL” se dirigen a completar las tareas de migración y mejoras de las incidencias encontradas durante las pruebas de funcionalidad.

Se desarrollaron los procesos específicos de extracción de datos del anterior módulo de ingresos (GIIM), los de conversión al formato de carga y los de la propia carga en la base de datos de + TIL. Adicionalmente, se ha llevado a cabo la descarga de datos y se realizaron los procesos de comprobación de los mismos, validación de funcionalidades y carga de la información.

El arranque inicial, se llevó a cabo sobre el módulo de Ejecución Subsidiaria, que aunque es una figura impositiva de alto valor monetario, no lo es en cuanto a número de afectados. Este tributo ha sido propuesto con objeto de pilotar todos los módulos horizontales que serán la base sobre la que se puedan migrar otros tributos en el futuro. Estos módulos horizontales incluyen la gestión común de objetos tributarios, la integración con bases de datos de otras aplicaciones (Base de Datos Ciudad, y Base de Datos de Personas y Concreción de Titularidades o la base de datos de usuarios corporativa UWEB), y procesos de uso general por todas las figuras tributarias, como planificación de tareas, fiscalización, atención al ciudadano, organización y seguridad, devoluciones, suspensiones, etcétera.

La puesta en marcha del módulo de Ejecución Subsidiaria ha supuesto un desarrollo adicional dentro de la Aplicación de Gestión Administrativa (SIGSA/WORKFLOW) para adaptar las conexiones a este nuevo módulo de ingresos.

En el segundo semestre del año entró en funcionamiento el módulo de gestión del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica. Respecto a este módulo, se han realizado las pruebas de funcionalidad con equipos humanos mixtos de la Agencia Tributaria de Madrid y personas de IAM.

Estos trabajos han supuesto realizar desarrollos personalizados para la extracción de datos de GIIM, y dada la gran cantidad de datos a tratar, ha requerido la dedicación de varios equipos en la comparación de datos residentes en ambos sistemas (control de Calidad).

Para ello, se han completado las siguientes etapas:

- Migración de datos de GIIM a +TIL, incluyendo la conversión del modelo de datos.
- Se ha hecho una emisión de matrícula de IVTM en ambos sistemas (extracción de la lista de los recibos para el contribuyente).
- Posteriormente se han comparado los resultados de ambas emisiones para garantizar la consistencia del nuevo sistema.
- Tras analizar los errores detectados, se ha depurado el proceso.

La entrada en producción se prolonga hasta los primeros meses de 2013.

## PLYCA

Los desarrollos para este aplicativo ya implantado corresponden a mantenimiento evolutivo y correctivo, siendo destacables las siguientes actuaciones:

- Creación de un nuevo cliente de PLYCA para su uso con Windows 7.
- Las operaciones de cierre y apertura habituales de cada ejercicio.
- Desarrollo de la funcionalidad de arrastre de documentos entre SAP y PLYCA.
- Integración del sistema de firma electrónica corporativo en PLYCA.
- Inclusión de funcionalidad de Pre visualización PDF.
- Creación del nuevo perfil "Tramitador de Pagos" con capacidad de creación de nuevas carpetas y ubicación en la misma de los distintos pagos realizados.

Para facilitar el seguimiento de los Pagos realizados en la ejecución de un expediente, se ha puesto en marcha una iniciativa de mejora de la tramitación y seguimiento de los mismos.

Nueva funcionalidad para obtener la información presupuestaria de todos los contratos suscritos por el Ayuntamiento de Madrid relativa a todo el plazo de duración de los mismos. En este sentido, se ha modificado la pasarela de comunicación existente entre la aplicación RECO (Registro de Contratos) y PLYCA, se han añadido datos de partida presupuestaria y desglose de anualidades.

Con motivo de la puesta en marcha del Registro Único de Facturas, dependiente de la Intervención General, y dado que se utiliza SAP como soporte del mismo, se ha llevado a cabo la eliminación del registro de facturas de PLYCA, y se ha procedido a integrar esta aplicación con el nuevo registro de facturas del Ayuntamiento.

Este cambio supone que los trabajos de digitalización y grabación de facturas se realizan ahora por las Intervenciones Delegadas en lugar de por las unidades gestoras, lo que revierte en un mayor control de las fechas de tramitación de pagos municipales.

Se ha adaptado a los criterios de accesibilidad la funcionalidad de anexo de documentos firmados, con objeto de que el personal invidente del ayuntamiento pueda manejar el sistema de manera óptima.

Finalmente, se ha avanzado en el desarrollo de las notificaciones telemáticas de compra, que permitirá comunicar de forma electrónica a las empresas adjudicatarias la adjudicación de los contratos.

## **Aplicaciones en AYRE**

### **Aplicación de gestión de incidencias de horario**

Siguiendo el proceso de implantación del aplicativo, se ha extendido su uso a las juntas de distrito de Arganzuela, Salamanca, Chamartín y Latina, así como al Área de Economía y Empleo, Agencia Tributaria y Madrid Emprende.

Adicionalmente se ha dotado de más facilidades de asignación de los empleados a los distintos supervisores y validadores.

Se ha implantado la nueva consulta de fichajes en todo el Ayuntamiento.

También se ha implantado en Vicealcaldía, Junta de Vicálvaro, Junta de Barajas y en el Área de Hacienda de diferentes funcionalidades de gestión de fichajes, gestión de vacaciones y fichar desde Ayre.

### **EVALOS y Control Horario**

Destaca la implantación en Madrid Salud y Agencia para el Empleo de diferentes funcionalidades en Ayre dentro de la aplicación Control Horario que permiten gestionar fichajes, gestionar vacaciones o fichar desde Ayre.

La aplicación EVALOS ha sido también implantada en Madrid Salud. En lo sucesivo permitirá gestionar el horario de los diferentes centros de salud.

### **RECO (Registro de Contratos)**

Se está desarrollando una nueva versión del aplicativo que permitirá a las empresas públicas dependientes del Ayuntamiento el registro de sus contratos, permitiendo a la Corporación mejorar el control sobre las contrataciones realizadas por dichas empresas.

La iniciativa se encuentra en fase de construcción, y se prevé su aplicación a principios de 2013.

## **Servicios Básicos de Administración Electrónica**

### **Firma y certificados electrónicos**

Se ha implantado una ampliación del ámbito de utilización de certificados electrónicos en la sede electrónica del Ayuntamiento con otros emitidos por distintas Autoridades de Certificación. En particular se han incluido los certificados emitidos por Camerfirma y FNMT-Administración Pública Española.



Se han incluido funcionalidades de trazabilidad, que permiten un mejor seguimiento de su funcionamiento y la detección de posibles problemas en la utilización de certificados electrónicos en la sede electrónica del Ayuntamiento. Esta mejora se implantó en Junio.

### **Cuadros de mando**

En los distintos entornos de gestión y sistemas se han realizado los siguientes cuadros y opciones en esta nueva utilidad derivada de la innovación en capacidad y extensión de las infraestructuras así como de los dispositivos o terminales disponibles que incorporan la movilidad a sus mayores prestaciones.

#### **CIVIS**

Este cuadro de mando, destinado a los usuarios del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, cuyo desarrollo comenzó en el ejercicio anterior, fue implantado en su primera versión en el mes de marzo y ha sido mejorado y ampliado a lo largo de todo el ejercicio, tanto en su funcionalidad como en su extensión a usuarios.

Se han realizado sesiones de formación a 130 usuarios, y está siendo utilizado en las 21 Juntas de Distrito, a razón de una media de 7 usuarios por distrito, así como en los servicios centrales del Área de Gobierno.

Comprende: 80 tipos de informes parametrizados, uso semanal entre 500 y 1.500 informes

El perfil de usuario en distritos es de Directores de Centros de Servicios Sociales, Jefes de Departamento y Jefes de Sección de Coordinación de Centros o de Programas.

Se han publicado en AYRE los manuales de informes y de prácticas.

#### **AVISA**

El cuadro de mando de AVISA proporciona un análisis de la gestión que se lleva a cabo sobre las incidencias que se producen en la vía pública a los responsables del Área de Gobierno de Medio Ambiente, Seguridad y Movilidad,

Fue finalizado el desarrollo en la primera mitad de 2012 y, a partir de en junio se llevó a cabo la difusión del mismo a los usuarios y la formación de soporte a su puesta en marcha.

#### **SYR-Tributarias**

El cuadro de mando de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito tributario, para la Oficina del Defensor al Contribuyente, en sus fases de diseño y construcción se finalizó en el mes de marzo y su puesta en producción efectiva fue a partir de junio con la formación a más de 40 usuarios.

#### **SYR-General**

A partir de la implantación de nueva aplicación de Sugerencias y Reclamaciones (SYR) sobre PLATEA, se planteó la necesidad de desarrollar un cuadro de estado agregado de las Sugerencias y Reclamaciones adaptado a la nueva aplicación que ha sido desarrollado a lo largo de la segunda mitad del ejercicio para usuarios de los ámbitos de la Dirección General

de Calidad y Atención al Ciudadano y de las unidades gestoras de Sugerencias y Reclamaciones.

### **PLATEA – Licencias Urbanísticas**

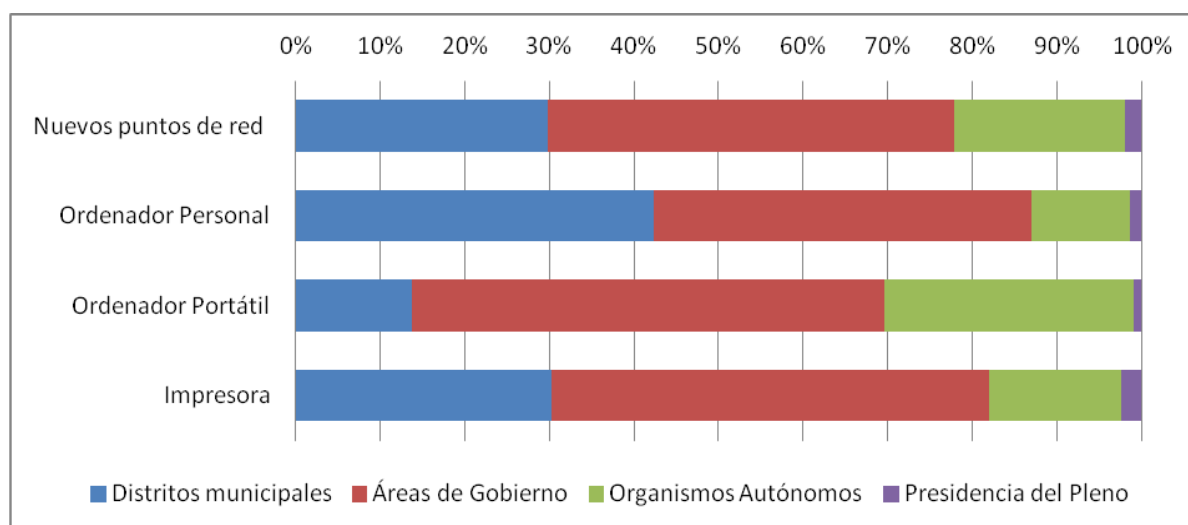
El cuadro de mando de Licencias Urbanísticas aporta un seguimiento de expedientes de Licencias Urbanísticas de Actividad procedentes de las plataformas PLATEA, SIGSA o WORKFLOW, obteniendo la información actualizada diariamente sobre los expedientes tramitados a través de estas plataformas en función distintos atributos como tipo de procedimiento, tipo de expediente, unidad, estado y sub-estado.

## **3 MEJORA Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE REDES DE TELECOMUNICACIONES Y DE SISTEMAS PERIFÉRICOS**

Las siguientes secciones presentan la actividad habitual de mejora de los elementos de la red de ordenadores especialmente para sus usuarios, lo que comprende sustituciones de elementos informáticos, cambios de ubicación y nuevas dotaciones, que se recogen en las tablas que siguen:

### **3.1 Nuevas dotaciones en puestos de trabajo**

<b>Resumen general de nuevas dotaciones instaladas para puestos de trabajo</b>					
	<b>Distritos municipales</b>	<b>Áreas de Gobierno</b>	<b>Organismos Autónomos</b>	<b>Presidencia del Pleno</b>	<b>Totales</b>
Nuevos puntos de red	197	316	133	13	659
Ordenador Personal	1.266	1.329	349	42	2.944
Ordenador Portátil	14	57	30	1	101
Impresora	137	234	71	11	442
Equipo multifunción	1	1	1	1	4



### 3.2 Renovación de electrónica de red

Resumen de las actuaciones por ámbitos de la organización municipal.

#### Áreas de Gobierno y Organismos autónomos

Renovación y ampliación de la electrónica de red en Áreas de Gobierno y OOAA		
Área de Gobierno/Organismo Autónomo/Junta de Distrito	Dependencia	Número de puertos afectados
A. G. de Las Artes	Biblioteca de Ciudad Lineal	24
	Biblioteca "Ana M <sup>a</sup> Matute"	96
	Palacio de Cibeles	96
	Unidad Técnica Biblioteca "Victor Espinos"	96
A. G. de Medio Ambiente, Movilidad y Seguridad	Parque Tecnológico Valdemingómez	8
	A.G. Medio Ambiente	24
	Seguridad	24
	Centro Integrado de Seguridad y Emergencias	288
A. G. de Urbanismo y Vivienda	CPD IAM - Urbanismo	24
	Edificio Apot	912
A. G. de Vicealcaldía	Palacio de Cibeles	96
A.G. de Hacienda y Administración Pública	Of. Defensor del Contribuyente	48
O. A. Agencia para el Empleo	Agencia de Empleo de Tetuán	48
O. A. Agencia Tributaria Madrid	Agencia Tributaria Edif. 1.	48
	Agencia Tributaria Edif. 2	72
O. A. Informática del Ayuntamiento de Madrid	IAM -rack de la tercera planta	24
	IBERCOM - IAM	24
	CPD- IAM	72
<b>TOTAL</b>		<b>2.024</b>

### Distritos Municipales

Renovación y ampliación de la electrónica de red en Distritos Municipales		
Junta de Distrito	Dependencia	Número de puertos afectados
J.M.D. Arganzuela	Edificio de la Junta	24
J.M.D. Chamberí	Dpto. de Servicios Sanitarios Calidad y Consumo	24
J.M.D. Chamberí	Edificio de la Junta	24
J.M.D. Ciudad Lineal	Edificio de la Junta	24
J.M.D. Fuencarral - El Pardo	Edificio de la Junta	24
J.M.D. Fuencarral - El Pardo	Biblioteca "José Saramago"	48
J.M.D. Hortaleza	Edificio de la Junta	24
J.M.D. Latina	Polideportivo de Aluche	16
J.M.D. Moratalaz	Centro Cultural Moratalaz	8
J.M.D. Moratalaz	Edificio de la Junta	24
J.M.D. Moratalaz	Centro de S. Sociales Moratalaz	48
J.M.D. Puente de Vallecas	Edificio de la Junta	24
J.M.D. Retiro	Edificio de la Junta	16
J.M.D. Salamanca	Edificio de la Junta	24
J.M.D. San Blas	Edificio de la Junta	24
J.M.D. Vicálvaro	Edificio de la Junta	24
J.M.D. Villaverde	Edificio de la Junta	24
<b>TOTAL</b>		<b>400</b>

### 3.3 Cableado Estructurado<sup>17</sup>

Instalación de cableado estructurado en Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos		Instalación de cableado estructurado en Juntas de Distrito	
Área de Gobierno/Organismo Autónomo	Número de puntos añadidos	Junta Municipal de Distrito	Número de puntos añadidos
A. G. de Economía, Empleo y Participación Ciudadana	8	J.M.D. Arganzuela	12
A. G. de Familia y Servicios Sociales	18	Total J.M.D. Carabanchel	2
A. G. de la Vicealcaldía	15	J.M.D. Centro	1
A. G. de Las Artes	83	J.M.D. Chamartín	3
A. G. de Medio Ambiente, Movilidad y Seguridad	107	J.M.D. Ciudad Lineal	7
A. G. de Urbanismo y Vivienda	7	J.M.D. Fuencarral - El Pardo	11
A. G. Hacienda y Administración Pública	60	J.M.D. Hortaleza	4
A. Presidencia del Pleno	13	J.M.D. Latina	3
Grupos Políticos	5	J.M.D. Moncloa-Aravaca	8
O. A. Agencia para el Empleo	23	J.M.D. Moratalaz	67
O. A. Agencia Tributaria Madrid	3	T J.M.D. Puente de Vallecas	26
O. A. Informática Ayuntamiento de Madrid	92	J.M.D. Retiro	14
O. A. Madrid Emprende	2	J.M.D. Salamanca	6
O. A. Madrid Salud	13	J.M.D. San Blas	19
<b>Total de puntos instalados en Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos</b>	<b>449</b>	J.M.D. Tetuán	7
		J.M.D. Usera	2
		J.M.D. Villaverde	5
		<b>Total de puntos instalados en Juntas de Distrito</b>	<b>197</b>

<sup>17</sup> Cableado necesario para voz y datos en los edificios

### 3.4 Altas, bajas y traslados de sedes

Área de Gobierno/ Organismo Autónomo / Junta de Distrito	Traslado extensiones voz	Alta de centralita	Altas de Centros con VoIP	Baja Centralita	TOTALES
A. G. de Familia y Servicios Sociales	97	57		1	155
A. G. de Hacienda y Administración Pública	64				64
A. G. de Las Artes	164				164
A. G. de Medio Ambiente Seguridad y Movilidad	155	10	27		192
A. G. de Urbanismo y Vivienda	377		1		378
A. G. de Vicealcaldía	156				156
J. M. D. Salamanca	15				15
J.M.D. Latina	19				19
J.M.D. Retiro	11				11
J.M.D. Chamberí	18		18	18	54
J.M.D. Ciudad Lineal	10				10
J.M.D. Moratalaz	119			1	120
O. A. Agencia para el Empleo		26			26
O. A. Madrid Emprende				2	2
<b>TOTALES</b>	<b>1.205</b>	<b>93</b>	<b>46</b>	<b>22</b>	<b>1.366</b>

### 3.5 Nuevos Puntos de Acceso WIFI y PLC<sup>18</sup>

Nuevos Puntos de Acceso WIFI y PLC		
Área de Gobierno/O.A./ Junta de Distrito	Dependencia	Número
A. G. de Las Artes	Biblioteca Victor Espinos ( Acceso WIFI)	4
	Biblioteca Iván de Vargas. Zona Infantil (PLC)	1
	BIBLIOTECA ANA M <sup>a</sup> MATUTE (Acceso WiFi)	3
	Dependencias del Delegado (Acceso WIFI)	1
A. G. de Medio Ambiente, Movilidad y Seguridad - J.M.D. Moncloa- Aravaca	Radioenlace en CASA DE CAMPO: entre el edificio del embarcadero y la depuradora.	1
Parque Tecnológico de Valdemingómez	Nuevo radioenlace en el edificio anexo al de la Balanza (Acceso WiFi)	1
J.M.D. Arganzuela	Radioenlace entre Centro Deportivo Municipal BMX en C/ Embajadores 312 y Unidad Movilidad Nestares en C/ Nestares 20	1
J.M.D. Centro	Salón de Plenos (Acceso WIFI)	1
J.M.D. Latina	Radioenlace en Polideportivo de Aluche entre la oficina y la sala de máquinas con repetidor a Pabellón 2.	1
J.M.D. Moratalaz	Radioenlace en Polideportivo de Moratalaz entre la entrada de la piscina de verano y la sala de musculación.	1
J.M.D. Puente de Vallecas	Radioenlace entre la piscina climatizada y el pabellón del CDM Entrevías en C/ Ronda Sur 4	1
J.M.D. Usera	Radioenlace entre la JMD Usera en Av. Rafaela Ybarra 41 y el Centro Cultural Usera en Av. Rafaela Ybarra, 39	1
<b>Totales</b>	<b>Puntos WiFi</b>	<b>6</b>
	<b>Puntos WiFi / PLC</b>	<b>11</b>

<sup>18</sup> Power Line Communications – PLC. tecnologías que utilizan las líneas de energía eléctrica convencionales para transmitir señales de radio para propósitos de comunicación.

### 3.6 Optimización de servicios de voz

#### Proyecto de migración a telefonía IP

Este proyecto de renovación tecnológica implica la actualización de la infraestructura de Telefonía que incluye la **sustitución de las centralitas Ibercom y los más de 12.000 teléfonos por telefonía IP**. Fue iniciado en 2011 y se ha prolongado, como una de las principales actividades de mejora de infraestructura realizadas por IAM también a lo largo de 2012.

Durante el segundo trimestre de 2012 se ha culminado la migración a Telefonía IP (en adelante ToIP) de **todas las sedes Ibercom** (sedes de mayor tamaño), con excepción del Área de Urbanismo, que se pospone hasta que se trasladen a su nueva ubicación.

Esto supone haber instalado **más de 10.000 teléfonos** con esta nueva tecnología.

Se ha **actualizado la versión** del firmware de la centralita a la última disponible en estos momentos. Así mismo se ha actualizado el firmware de todos los terminales, y se han tomado efectuado las actuaciones correctivas y de ajuste necesarias.

La arquitectura final tiene por diseño una tolerancia a fallos que no era posible en Ibercom.

Como medidas complementarias aplicadas en este ejercicio de 2012, se procedió a la depuración exhaustiva de todas las líneas Ibercom con usos destinados a gestionar dispositivos, han sido implantados los ACD (repartidores automáticos de llamadas) con tecnología ToIP en el servicio de operadoras, el departamento de gestión de Multas de Circulación y en la Agencia Tributaria.

Finalmente, se han planificado todas las actuaciones necesarias para dismantelar la anterior infraestructura Ibercom.

El resumen en número de terminales y puertos de la migración, completado durante este periodo, por esta migración de Juntas Municipales, Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos, se especifica en la tabla que se muestra a continuación:

#### Actuaciones en Áreas de Gobierno

Área de Gobierno	Número acumulado de nuevos terminales telefónicos IP	Dependencia	Terminales instalados por dependencia	Dirección
A. G. de Economía, Empleo y Participación Ciudadana	333	A.G. Economía y Empleo	333	C/ Gran Vía, 24
A. G. de Familia y Servicios Sociales	486	Unidad Información y Atención Permanente de Emergencias Sociales	41	C/ Carrera de San Francisco, 10
		A.G. Familia y Servicio Sociales	429	C/ José Ortega y Gasset, 100



Área de Gobierno	Número acumulado de nuevos terminales telefónicos IP	Dependencia	Terminales instalados por dependencia	Dirección
		Centro Atención a la Infancia I	16	C/ Paloma, 23
A. G. de Hacienda y Administración Pública	960	S.G. Atención al Ciudadano	75	C/ Alcalá, 21
		A.G. Hacienda y Admin. Pública	545	C/ Alcalá, 45
		Intervención General	249	C/ Barquillo, 17
		Oficina defensor del contribuyente	14	C/ Mayor, 69
		TEAMM	77	C/ Mayor, 83
A. G. de Hacienda y Administración Pública y A. G. Medio Ambiente, Movilidad y Seguridad	851	SER, Dirección General de Recursos Humanos y Dirección General de Relaciones Laborales.	851	C/ Bustamante, 16- pl. 3
A. G. de Medio Ambiente, Movilidad y Seguridad	1.059	Emergencias y Protección Civil	105	Avda. Mediterráneo, 62
		Dirección General de Vías y Espacios Públicos	123	C/ Barco, 20-22
		D.G. Parque Tecnológico Valdemingómez	42	C/ Divino Pastor, 9
		Parque de Bomberos Nº 6	5	C/ Imperial, 8
		Inspección de Servicios de Tráfico	87	C/ Plomo, 14
		A.G. Medio Ambiente, Movilidad y Seguridad	125	C/ Recoletos, 5
		Emergencias y Protección Civil	45	C/ Rufino Blanco, 1 y 2.
		CISEM y Subdirección General de	136	C/ Rufino Blanco, Pta.3,4,5,6 y 7

Área de Gobierno	Número acumulado de nuevos terminales telefónicos IP	Dependencia	Terminales instalados por dependencia	Dirección
		Bomberos		
		CIFSE	88	C/ Sepúlveda, 153
		A.G. Medio Ambiente	183	Paseo Recoletos, 12
		Subdirección General SAMUR. Protección Civil	120	Ronda de las Provincias
A. G. de Medio Ambiente, Movilidad y Seguridad y Presidencia del Pleno	153	Pleno y Unidad de Vigilancia y Protección Civil	153	Plaza de la Villa, 4 y 5
A. G. de Vicealcaldía	94	Dirección General de Deportes	94	C/ Alfonso XI, 3
A. G. de Vicealcaldía y A. G. de Las Artes	474	Edificio C/ Montalbán, núm. 1	474	C/ Montalbán, 1
A.G. de Urbanismo y Vivienda	541	A.G. de Urbanismo y Vivienda	541	C/ Ribera del Sena, 21
Grupos Políticos	123	Grupos Políticos	123	C/ Mayor, 71
<b>Total General</b>	<b>5.074</b>	<b>dependencias de las distintas áreas</b>		

#### Actuaciones en Distritos Municipales

Junta Municipal de Distrito	Número de nuevos terminales telefónicos IP	Ubicación
J.M.D. Carabanchel	102	Plaza Carabanchel, 1
J.M.D. Usera	121	C/ Rafaela Ybarra, s/n
<b>Total</b>	<b>223</b>	

**Actuaciones en Organismos Autónomos**

Organismo Autónomo	Número acumulado de nuevos terminales telefónicos IP	Dependencia	Número de nuevos terminales telefónicos IP
O. A. Agencia Tributaria Madrid	696	OAIC - Raimundo Fernández Villaverde.	23
		C/ Sacramento, 1, 3, 5 y 7	673
O. A. Madrid Salud	629	CAD y CMS Puente de Vallecas	47
		Dpto. Laboratorio Salud Pública	47
		C/ Juan Esplandiú, 9-11	268
		Departamento Inspección Central. C/ Mayor, 58	20
		Unidad Técnica de Centros Monográficos de Salud. C/ Montesa, 22	111
		Centro de Servicios Sociales. C/ Navas de Tolosa	48
		Centro de Servicios Sociales Puerta de Toledo	42
Instituto Fabiola	46		
<b>TOTALES</b>	<b>1.325</b>	<b>10 dependencias de los distintos organismos</b>	

En el ámbito de las funcionalidades adicionales que ofrece esta nueva tecnología, se ha realizado el despliegue del aplicativo **Click-to-Call** (aplicación que permite realizar marcaciones desde el PC) en diversas juntas de distrito, y se ha puesto en marcha la **“Aplicación Candado”**, que permite al usuario limitar el uso de su teléfono cuando no esté presente. Esta aplicación se ha integrado en Ayre y vía extranet, de manera que fuera de las oficinas se puede activar o desactivar el mismo.

La sincronización con SAP ha culminado con la sustitución en pantalla de los nombres largos de las unidades por otros más abreviados y significativos. Además la **aplicación “Consumo”** muestra en pantalla a mediados y finales de mes el consumo en euros realizado hasta ese día en las 500 extensiones con mayor consumo mensual hasta ese momento.

### 3.7 GESLICO

La aplicación y los módulos de carga de GESLICO han evolucionado significativamente para adaptarse a la nueva Tecnología sobre IP, siendo algunas de las nuevas ventajas las siguientes:

La **integración ahora es bidireccional**, permitiendo a GESLICO determinar la relación entre la línea, el dispositivo, y el usuario final, y actualizar los literales en las pantallas de los teléfonos.

Se ha mejorado también la integración con Ayre:

- Los usuarios con varios teléfonos pueden seleccionar cuál configurar.
- Se tiene en Ayre la posibilidad de configurar las memorias de los teléfonos IP, cambiar el PIN del candado y activar éste en remoto a través de la extranet corporativa.
- Integración de la tarificación de las líneas ToIP, e implantación de un sistema que permita comparar las llamadas y minutos detectados por el tarificador con las que Telefónica remite en factura.
- Mejoras en la infraestructura, de forma que dada una extensión se pueda localizar la boca de la red en el que está pinchada, y por ende su localización física.
- Incorporación de la capacidad de envío de mensajes SMS para enviar avisos relativos al servicio a los usuarios de móviles corporativos (aviso de apertura de servicios, avisos sobre consumos, etc.).

Se ha implementado una validación de forma que todo teléfono que no figure en directorio automáticamente queda limitado en sus posibilidades de realizar llamadas, informándole una locución en cuanto descuelga del motivo, que queda reflejado en el display del terminal.

Se ha incluido el campo “cobertura” en la aplicación de Unidades Gestoras de Directorio, de forma que las Gerencias y SGTs puedan conocer directamente la cobertura de cualquiera de sus extensiones.

Se ha desarrollado un módulo nuevo, de almacén, que cubre el ciclo de vida de los terminales telefónicos y que permite tener control en todo momento de los terminales registrados y activos y de los que están fuera de servicio.

#### Medidas de ahorro en gasto telefónico

Se ha llevado a cabo un **análisis de costes** en telefonía fija y móvil, que se ha plasmado en diversas medidas incorporadas al **Plan de Ajuste 2012-2022** aprobado en sesión extraordinaria y urgente del Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 28 de marzo de 2012.

Estas medidas de ahorro en el gasto telefónico prevén **ahorrar 300.000 € en 2012 y 600.000 € a partir de 2013**, ahorros que se sumarán a la reducción paulatina en el gasto telefónico conseguida en los últimos años (1.300.000 € de reducción en 2011 respecto al gasto tenido en 2009).

Como medidas complementarias, se ha puesto en marcha la “**aplicación Consumo**” en los teléfonos ToIP del entorno de Albarracín, que informa a mediados y finales de mes del consumo realizado hasta ese momento a aquellos terminales que superen la media. También se ha continuado con el envío de listados de consumo a los usuarios.

Se han propuesto medidas para el ahorro en consumo telefónico que han tenido su plasmación final en la “Resolución de 21 de mayo de 2012 de la Presidenta del Consejo Rector del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid por la que se aprueba la **Instrucción relativa a las medidas de ahorro en materia de gasto telefónico, en cumplimiento del Plan de Ajuste 2012-2022 aprobado**”.

En telefonía móvil destaca la restricción de coberturas por aplicación de la Resolución citada, por la cual, en un análisis de 1.433 líneas afectadas se han restringido 955, es decir, un 67% de reducción de salidas al exterior.

Del mismo modo se ha procedido a racionalizar el gasto en telefonía fija, con un total de 9.243 líneas analizadas, de las que se restringieron 3.827 líneas, un 41,40%.

### 3.8 Actuaciones en Telefonía Móvil

Como actividades destacables añadidas a la gestión habitual del servicio hay que mencionar:

#### Renovación de terminales móviles

Se ha continuado con el proceso de renovación de terminales móviles básicos (los destinados fundamentalmente a voz) de **antigüedad superior a un año** en las Áreas de Gobierno de Hacienda, Urbanismo y Organismos Autónomos Madrid Salud y Agencia para el Empleo.

#### Instalación de enlaces GSM para salida a móviles desde centralitas pequeñas (BP)

Se han **implantado 9 enlaces GSM** que tienen por objeto reducir la factura asociada a las centralitas con mucho tráfico de llamadas a móviles.

#### Actualización de servidores de correo

Se ha completado la migración del entorno de correo a Microsoft Exchange 2010, actualizando la versión de los servidores de correo en movilidad.

Para el caso de los terminales de tipo Blackberry se ha implantado un nuevo servidor BES 5.0 compatible con el nuevo entorno de correo y se ha realizado la migración de usuarios blackberry a este nuevo servidor e, igualmente, respecto a los usuarios del servicio Mail Movistar, se ha procedido a la configuración del correo electrónico en los terminales móviles.

#### Migración de Operadora en RMPA<sup>19</sup>

Se ha finalizado la **migración desde la red de ONO a la nueva RMPA** de Telefónica de los anillos 5, 7 y 8, que incluye las siguientes sedes y dependencias:

- D.G. Emergencias en Avda. del Mediterráneo, 62.
- Madrid Salud C/Juan Esplandiú 11.

---

<sup>19</sup> RMPA Red Municipal de Prestaciones Altas

- D.G. del Suelo en C/Guatemala 24.
- SAMUR-Ronda de las Provincias y Antigua sede de Legazpi.
- JMD Carabanchel
- Sede de C/Bustamante.
- A.G. de las Artes en C/Conde Duque 9-11.
- D.G. Vías y Espacios Públicos en C/Barco 20.
- A.G. Urbanismo en C/Paraguay.
- Palacio de Cibeles.
- Recinto Ferial de la Casa de Campo.
- I.A.M. en C/Albarracín 33, y
- D.G. de Seguridad en Albarracín, 31.

### 3.9 Red TETRA

Sobre esta red de radio – comunicaciones, adicionalmente a las actuaciones de seguimiento de control de operatividad, se han realizado dos actividades destacables:

- Implantación de un diseño redundante de la estación de Plaza de Colón que dota a esta céntrica estación base de redundancia de comunicación con los conmutadores de la red TETRA, según diseño e implantación de un nuevo anillo de radioenlaces por microondas con el que, al mismo tiempo, se une Gómez-Ulla, Atocha, Colón, Torre Picasso y Faro Moncloa, al enlazarse Colón con Torre Picasso y Atocha.
- Se ha incorporado en esta infraestructura un nuevo radioenlace entre Casa de Campo y el 112.

## 4 ACTIVIDADES DE MEJORA Y MANTENIMIENTO EN SISTEMAS DE PROCESO DE DATOS

### 4.1 Aumento de Capacidad de Proceso y Virtualización de Servidores

Se amplía la memoria RAM a dos de los nodos de virtualización de producción (servidor PRIMEQUEST de Fujitsu) de 128 a 256 Gigabytes.

La situación resultante de entornos de virtualización gestionados en IAM es como sigue:

#### Granja de servidores principal IAM

- Memoria total : 3.652 Gb. Con la siguiente distribución y estructura:
- Nodos de producción: 2.304 Gb.
  - 7 servidores Unisys con 256 Gb de memoria cada uno
  - 2 servidores Fujitsu con 256 Gb de memoria cada uno
- Nodos de desarrollo: 672 Gb.
- 14 servidores IBM con 48 Gb de memoria cada uno

#### Granja de servidores proyecto Exchange 2010

- Nodos de producción: 640 Gb.
- servidores HP con 128 Gb de memoria cada uno

#### Granja de servidores entorno de Area de Gobierno de Urbanismo y Vivienda

- Nodos de producción: 36 Gb.
- 2 servidores Dell 1950 con 16 Gb de memoria cada uno
- 1 servidor Dell 1950 con 4 Gb de memoria

Se ha iniciado un proyecto de **actualización tecnológica** de la plataforma de virtualización de proceso ubicada en el CPD de IAM. En este ámbito, se han incluido dos nuevos nodos, aumentando la capacidad de proceso, se ha preparado la migración que sustenta la plataforma de almacenamiento NetApp y se ha llevado a cabo una actualización de versión del software de virtualización (VMWARE).

En total 8 servidores de producción, 2 de preproducción y 4 de desarrollo han sido virtualizados.

Aunque en otro entorno, también se realizó el proyecto de **virtualización de escritorios** para la Escuela Municipal de Formación, implantándose la plataforma que le dará soporte basada en la solución VDI de XenApp.

En paralelo, se realizó la provisión de otros nuevos entornos virtualizados, entre los que se encuentran Documentum de desarrollo, preproducción y producción, comunicaciones, e-learning, la plataforma de correo Exchange 2010, telefonía IP, sistemas geográficos y LDAP

corporativo, Desarrollo WAS 6.1, Formación Oracle, Pruebas@Firma, Pruebas Citrix (Xenapp 6.5), Prueba monitorización Nagios, Prueba software de mensajería, ...

En total 30 servidores de producción, 4 de pruebas, 10 de preproducción y 4 de desarrollo han sido suministrados en forma virtual.

En el mismo proyecto, **para sistemas de usuarios** se han virtualizado los siguientes servidores:

- Producción
- Laboratorio de salud pública
- Moodle (Formación/e-Learning CIFSE y Oficina del Taxi)
- Remedy (ITSM / migración de versión-arquitectura)
- +TIL (productos ISIS)
- EntireNetwork (migración mainframe)
- Tivoli Enterprise Portal para Omegamon (migración mainframe)
- Software AG – Screenbuilder (migración mainframe)
- Entorno portales (Vignette-VRD)
- Entorno portales (Migración BD SQL Vignette)
- Conversor PDF-Adobe
- Sistema de Interconexión de Registros
- Migración de servidores de Deportes
- Webtrends (Estadísticas)
- Calidad
- Migración correo a Exchange 2010
- Preproducción
- Laboratorio de salud pública
- Remedy (ITSM / migración de versión-arquitectura)
- +TIL (productos ISIS)
- Entorno portales (Migración BD SQL Vignette)
- Documentum
- Sistema de Interconexión de Registros
- Desarrollo, pruebas, otros
- Remedy (ITSM / migración de versión-arquitectura)
- +TIL (correctivo)
- BPM pruebas
- Sistema de Interconexión de Registros
- Migración de servidores de Deportes



- Documentum para SAP
- Calidad

## 4.2 Mejora de Infraestructura de almacenamiento de datos

### Entorno central (IAM)

Se han gestionado las adquisiciones para los siguientes procesos de ampliación de capacidad:

- Instalación de la infraestructura adquirida en el primer trimestre de 2012 para ampliar la capacidad de los entornos NetApp y NAS:
- *NetApp* (soporte a plataforma de virtualización): actualización de equipos para los CPD principal y respaldo con incrementos de capacidades netas de 22 y 15 TB<sup>20</sup> respectivamente.
- *NAS* corporativo: incremento de capacidad de discos para los CPD principal y respaldo, con incrementos de capacidades netas de 14 y 21 TB respectivamente.
- Rediseño del sistema SAN (Storage Area Network), que ha sido extendido al Centro de Respaldo.

### Entorno distribuido

Se ha puesto en producción un nuevo equipo NetApp para el CPD de Bustamante 16 (22 TB de capacidad neta) por necesidades de la Dirección General de Ingeniería Ambiental y Gestión del Agua

### Mejora de Infraestructura de Backup (copias de seguridad)

Mejora de capacidad de la plataforma de Librerías de Cintas Virtuales (VTL), que permite gestionar una capacidad adicional de backup de 32 TB.

### Entorno Mainframe e iSeries

.En el entorno mainframe, se han llevado a cabo las siguientes acciones de migración:

Instalación física del nuevo equipo zEnterprise 114 2818-M05.

Instalación del sistema operativo z/OS 1.13 y de las nuevas versiones de los productos de base (CICS, DB2, etc.).

Se realizan pruebas en el equipo del centro de respaldo.

Se ha realizado la ampliación del equipo iSeries de la Agencia Tributaria de Madrid y la integración en este equipo, instalado en C/ Sacramento, de los aplicativos del Servicio de Relaciones Externas y Tratamiento de Datos.

---

<sup>20</sup> Terabytes

### 4.3 Mejora de los Sistemas de Gestión de Bases de Datos

Se ha completado el proyecto de **consolidación de Bases de Datos Windows MS-SQL 2005** en cluster corporativo, incorporando al mismo las siguientes:

- Base de datos cartográfica - Revisión Plan General
- Facturas Proveedores del Ayuntamiento.
- Ingeniería Ambiental y Gestión del Agua
- Registro Distinciones Honoríficas
- Sugerencias y Reclamaciones
- +TIL (Tributo Ejecución Sustitutoria)
- Trazabilidad Firma Electrónica
- Trazabilidad Pagos Administración Electrónica
- Autoliquidaciones Administración Electrónica
- Trazabilidad TIBCO
- Relación de Puestos de Trabajo
- Consulta Notarias
- BDSBAE\_CM (SBAE Cuadro de Mandos)
- RPGOU (Relación de Puestos de Trabajo)
- PIAS (Polideportivo Escuelas Pías)
- CHAMARTIN (Polideportivo Chamartín)
- GUSYP (Gestión Usuarios SAP y PLYCA)
- CLAUM (Calidad Ambiental Urbana Móvil)
- SIGMA\_GGS (Cartográfica - Galerías de Servicio)
- SIGMA\_IZVER (Cartográfica - Inventario Zonas Verdes)

Migradas de otros entornos de bases de datos:

- BB.DD. migradas de SQL2000 a SQL2005: PROD\_VBCS\_71 (Vignette Collab)
- BB.DD. migradas de DB2 v8 a SQL2005: CIF001 (Cursos Escuela Municipal Formación Emergencias)

En la actualidad el entorno de consolidación soporta un total de 230 bases de datos.

Se ha realizado así mismo, la extensión del cluster MS-SQL server 2005 al centro de respaldo como actividad previa al traslado a los nodos de producción.

Sobre **entorno Oracle**, destaca la creación de bases de datos de preproducción y producción de plataforma Moodle (formación), la creación de la base de datos de Vitropath (Madrid Salud), la creación de la base de datos LIMS, consolidación de la B.D. de Bibliotecas, soporte de la virtualización de las máquinas de Urbanismo y la migración de versión de la infraestructura base de alta disponibilidad (entorno RAC Oracle Infraestructure 11g) para la extensión de la solución a entornos distribuidos (RAC extendido a Centro de Respaldo)

Sobre **entorno Mainframe** se han optimizado los procesos de carga de tributos, con reorganización de la Base de Datos de Tributos, que da soporte a las emisiones de IBI y TRU, y modificación de la estructura de la Base de Datos de Multas, para optimizar los procesos y ahorrar en tiempo de ejecución.

#### 4.4 Incorporación y mejora de software base

Las tareas más destacables relacionadas con la incorporación de nuevos entornos y software de base de productos asociados a aplicativos son:

- Instalación de la plataforma basada en JBoss para albergar el aplicativo VitroPath destinado a Madrid Salud
- Actualización de la infraestructura utilizada por *Subversion* (Sistema de Gestión de Configuración corporativo)
- Instalación del software de *Captiva*, de los conectores SAP y del *Webtop*, necesarios para el proyecto de tratamiento digitalizado de facturas
- Aplicación de parches en los entornos no productivos de SAP
- Implantación del Job Manager del Servidor de Aplicaciones WAS 8.
- Implantación del entorno de desarrollo de WAS 8.
- Instalación del entorno de preproducción de la versión 9.3 del Sistema de Información Geográfico (GIS).
- Instalación del entorno del proyecto VitroPath
- Implantación del entorno productivo de Moodle-CIFSE.
- Instalación de actualizaciones de la plataforma Remedy-SICAM
- Actualización de versión del software de Captiva
- Instalación del módulo InputAccel for Invoices para el proyecto “Tratamiento digital de facturas”
- Instalación y configuración de los conectores SAP-Documentum para el proyecto “Tratamiento digital de facturas”
- Mejoras de rendimiento en buscador de la web corporativa.
- Configuración e instalación de carpeta del ciudadano en preproducción.
- Subida de parches de SAP en el entorno de producción.
- Instalación y configuración del nuevo entorno +TIL y reestructuración de sus entornos de pruebas y Correctivo, lo que permitirá optimizar la gestión de la mejora en el aplicativo +TIL.
- Instalación y configuración de los entornos de preproducción y producción basados en Moodle para la Oficina del Taxi.
- Configuración de los distintos elementos de software utilizados por el proyecto de Digitalización de Facturas del Ayuntamiento de Madrid.
- Configuración e instalación de carpeta del ciudadano en producción dentro del portal sede.madrid.es.

- Definición y puesta en ejecución de una nueva política de backup para todos los entornos de la plataforma SAP.

#### 4.5 Otras infraestructuras

##### Actuaciones destacables:

##### **Migración de correo electrónico corporativo a Microsoft Exchange a versión 2010**

Se ha llevado a cabo la actualización del diseño y, según el plan de migración, se ha realizado el despliegue de la infraestructura base, se ha especificado el plan de pruebas, y la propia migración para el conjunto de buzones, con el siguiente resumen en cifras de la operación.

Se han migrado los buzones de correos de unos 16.000 usuarios, según la siguiente distribución:

- 4.900 de la totalidad de Juntas Municipales de Distrito.
- 4.450 usuarios de los Organismos Autónomos (AGLA, ATM, IAM, Madrid Empleo, Madrid Emprende, Madrid Salud).
- 6.650 usuarios de Áreas de Gobierno (AG Economía, Empleo y Participación Ciudadana, AG Familia y Servicios Sociales, AG Hacienda y Admón. Pública, AG Las Artes, AG Urbanismo y Vivienda).

Como tarea complementaria, se ha iniciado la evaluación de @Firma como posible plataforma de validación y firma electrónica.

Puesta en marcha de los nuevos equipos de balanceo y aceleración web para el entorno Internet.

Migración de versión de antivirus Trend Micro (implica una arquitectura con equipos de gestión de antivirus centralizados en IAM).

##### **Centro de Respaldo**

##### **Ampliación de capacidad de proceso en el Centro de Respaldo**

Se ha implementado el funcionamiento del mecanismo de copia síncrona entre el centro principal y el centro de respaldo.

Se continúa con el proyecto de **rediseño de la red de almacenamiento SAN** (Storage Area Network), cuyo propósito es extenderla al Centro de Respaldo. Se ha finalizado la actualización de equipos del CPD de respaldo y se está en proceso de sustitución de los equipos obsoletos en el centro principal.

También en relación con la persistencia distribuida (en ambos centros a la vez) de los datos, se ha comenzado la preparación de las pruebas de bases de datos MS-SQL server 2005 y RAC Oracle.

##### **Traslado del CPD de Urbanismo**

Este proyecto comprende el traslado de máquinas y la consiguiente adecuación de infraestructuras de red y cableado.

En la primera quincena de junio se lleva a cabo el traslado definitivo de servidores y almacenamiento del CPD de Urbanismo (C/ Guatemala) al de IAM (C/ Albarracín, 33).

#### 4.6 Actividades en Explotación

##### Soporte a Producción

A continuación se muestran los sistemas y dispositivos ubicados en el CPD, desglosados por fabricante, así como los elementos monitorizados.

##### Quantificación de Sistemas y Dispositivos en CPD

MARCA	BLADE	SERVIDOR	Total general
DELL	104	187	291
FUJITSU-SIEMENS	0	14	14
HP	56	18	74
IBM	71	41	112
SUN	0	13	13
UNISYS	0	85	85
VARIOS	0	29	29
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>	<b>387</b>	<b>618</b>

##### Monitorización de Elementos Operativos

Proyecto/Ubicación de los Dispositivos Monitorizados	Nº Global de Dispositivos Monitorizados
Telefonía IP	418
Linux	67
Servidores y Virtualización	58
Seguridad	49
Almacenamiento NAS	41
Servidores y Virtualización Externos	31
SAP	30
Bases de Datos Oracle	30

Proyecto/Ubicación de los Dispositivos Monitorizados	Nº Global de Dispositivos Monitorizados
CIFSE	24
Tecnología Web	23
Bases de Datos SQL	21
Urbanismo	20
Herramientas Tecnología Web	18
SAP	14
Servidores Unisys – CPD	13
Almacenamiento	13
Plataforma TSM/VTL	12
Plyca	7
DNS y DC	6
Producción	5
Fujitsu	4
Comunicaciones	4
Citrix	4
Vignette	3
SICAM	2
Padrón	1
<b>Total</b>	<b>918</b>

En paralelo a estas tareas de gestión y monitorización se han centralizado los Backups de los 21 servidores de juntas municipales ya ubicados en el CDP de IAM.

#### **Aire acondicionado y Alimentación de máquinas en CPDs**

Además de las tareas de mantenimiento habituales, se ha finalizado el re-etiquetado de cuadros y cables de alimentación eléctrica.

Se ha instalado un **Sistema de Alimentación Ininterrumpido (SAI)** adicional, de 200 Kvas de potencia, y se han tendido **nuevas líneas de alimentación** para las infraestructuras instaladas en este periodo.

Se ha llevado a cabo la instalación de nuevos equipos de aire acondicionado en las salas de servidores de las juntas municipales de los distritos de: Moncloa, Carabanchel, Villaverde y Villa de Vallecas.

#### **Microinformática**

La mejora en la gestión de la microinformática del Ayuntamiento se materializa mediante las siguientes líneas de actuación de este ejercicio.

### Actualización Tecnológica

Destaca en este ámbito la elaboración de la versión definitiva del modelo para ordenadores sobremesa con sistema operativo Windows 7 y la migración de la totalidad de los ordenadores personales de las siguientes Juntas Municipales de Distrito:

- Moratalaz: 88 equipos
- Centro: 124 ordenadores
- Retiro: 83 ordenadores
- Vicálvaro: 73 ordenadores

En otro ámbito, se ha procedido a la sustitución de los ordenadores en Instalaciones Deportivas Municipales (Puestos de Venta Autónomos), instalando ordenadores personales estándar.

### Consolidación de Dominios.

En el proyecto de Consolidación de Dominios<sup>21</sup>, se han integrado en el dominio único los recursos relacionado en la tabla que se muestra a continuación:

Dependencia municipal	Equipos
D. G. Atención al Ciudadano (C/ Alcalá, 21)	80
D. G. Recursos Humanos (C/ Bustamante)	392
TEAMM, C/ Mayor, 83.	72
D. G. Presidencia del Pleno en Plaza de la Villa	99
Grupos Políticos en C/ Mayor, 69.	128
CIFSE (C/ Sepúlveda)	49
D. G. Seguridad (Pº/ Recoletos)	22
A. G. Vicealcaldía en C/ Montalbán	420
C/ Albarracín y Bustamante	89
D. G. Movilidad en C/ Albarracín	225
Oficinas Integrales de Atención al Contribuyente	165
Agencia Tributaria	725
Polideportivos municipales	296
<b>TOTAL</b>	<b>2.762</b>

<sup>21</sup> La Consolidación de Dominios consiste en integrar todas las máquinas y usuarios en un entorno homogéneo, que permita una administración más eficiente de los recursos asociados a dominios Windows del ayuntamiento.

## SCCM (System Center Configuration Manager)

SCCM es una herramienta que proporciona control remoto de distintos aspectos de los equipos de puesto, incluyendo instalaciones y actualizaciones, sobre el que se han ido incorporando equipos a lo largo de todo el año, siendo en la actualidad el total de equipos en su ámbito de administración de 12.970.

## 5 SERVICIOS OPERATIVOS A LOS USUARIOS Y ACTIVIDADES TRANSVERSALES

### 5.1 Centro de atención a usuarios y Oficina Postal

#### Actividades de Soporte a Usuarios (SICAM)

Se han abordado actuaciones relevantes de mejora en la atención a usuarios, de aprovechamiento de recursos y de reducción de costes que se relacionan a continuación.

- Puesta en marcha del nivel de soporte “**Nivel 1 Avanzado**”. Consiste en la utilización, por parte de operadores de SICAM de perfil más cualificado, de herramientas adicionales tales como la captura remota del puesto de trabajo.
- Incremento de la calidad del servicio utilizando menos recursos con la aplicación de:
- Utilidad de gestión de contraseñas de administración local de PCs a través de Password Manager Pro.
- Peticiones de Negocio en un nuevo módulo de uso de formularios web.
- Creación automática de tickets a partir de correos recibidos en un buzón.
- Reestructuración de los recursos del CAU en dos niveles, asumiendo el segundo nivel tareas de mayor especialización.
  - **Nueva organización del soporte presencial** y reducción de número de sedes departamentales por su reubicación.
  - Ampliación de la aplicación de la herramienta de software de SICAM en la gestión de problemas con la implantación de una nueva plataforma.
  - **Reestructuración de los CPD’s e los Distritos**, siendo su función asumida por los sistemas ubicados en IAM.
  - Extensión del soporte para dar servicio a aplicaciones de movilidad y definición del servicio a determinados usuarios fuera de los horarios habituales del Ayuntamiento, hasta las 22:00 horas y festivos.
  - Importante proceso de racionalización y ahorro de los medios de impresión.

La siguiente tabla resume en cifras el volumen de actividad en lo referente a atención a usuarios, envíos, grabación y digitalización.



Actividad	Magnitud	Realizado
Atenciones Telefónicas de Usuarios del Ayuntamiento	Número	144.726
Atención telefónica de incidencias/peticiones personalizada	Porcentaje	82%
Incidencias/Peticiones registradas	Número	137.098
Objetos postales enviados por Oficina Postal	Número	11.955.777
Impresiones masivas	Número	32.894.346
Control remoto de puestos de trabajo	Porcentaje	82%
Documentos digitalizados	Número	9.499.792
Documentos grabados	Número	8.544.911
Objetos enviados por la Valija Interna Municipal – Of. Correo Interno Municipal	Número	409.632

## 5.2 Emisiones impresas

La emisión anual de recibos, notificaciones y otros documentos, distinguiendo primer y segundo semestres, se presentan en las siguientes tablas:

VOLUMEN DE RECIBOS/ABONARES/ COMUNICACIONES		
TRABAJOS	Primer semestre	Segundo semestre
Cartas Padronales	237.796	342.239
Justificantes de pago y Duplicados 010	73.013	99.088

Emisiones Tributos	3.964.992	3.975.491
Notificaciones Abonares GIIM	61.430	78.312
Notificaciones Abonares SIGSA (Madrid-Salud /TEAM)	37.118	40.516
Cartas del Área de Personal	8.153	14.837
Multas	2.019.125	2.023.245
<b>TOTALES</b>	<b>6.401.627</b>	<b>6.573.728</b>

Correspondiendo la emisión de recibos de los principales impuestos o tasas de este ejercicio al resumen de la siguiente tabla:

Impuesto - Tasa	Número de recibos
IBI	589.400
TRU	412.899
IVTM	1.733.624
PASO VEHICULOS	95.470
<b>TOTAL</b>	<b>2.831.393</b>

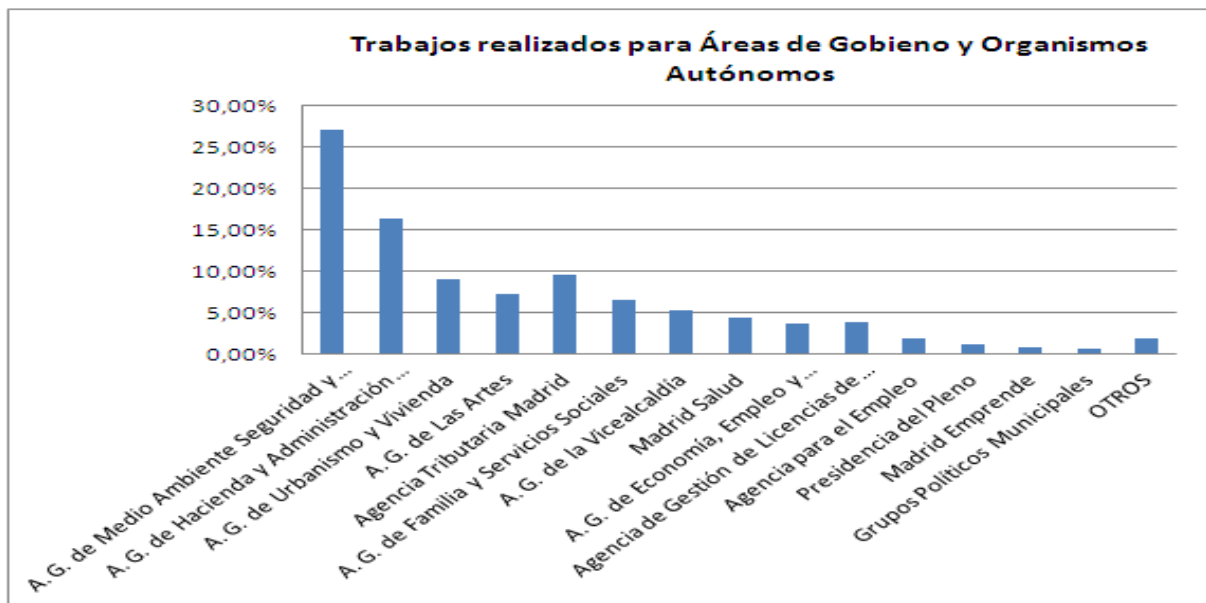
Para cada uno de estos envíos, se ha llevado a cabo un control de calidad sobre una muestra de los datos, impresiones y ensobrados, de manera que se asegure la correcta notificación de los mismos.

### 5.3 Registro seguimiento y resolución de Peticiones de trabajos a IAM

La siguiente tabla muestra el número de peticiones realizadas a solicitud de las distintas Áreas de Gobierno, Organismos Autónomos y Juntas de Distrito.

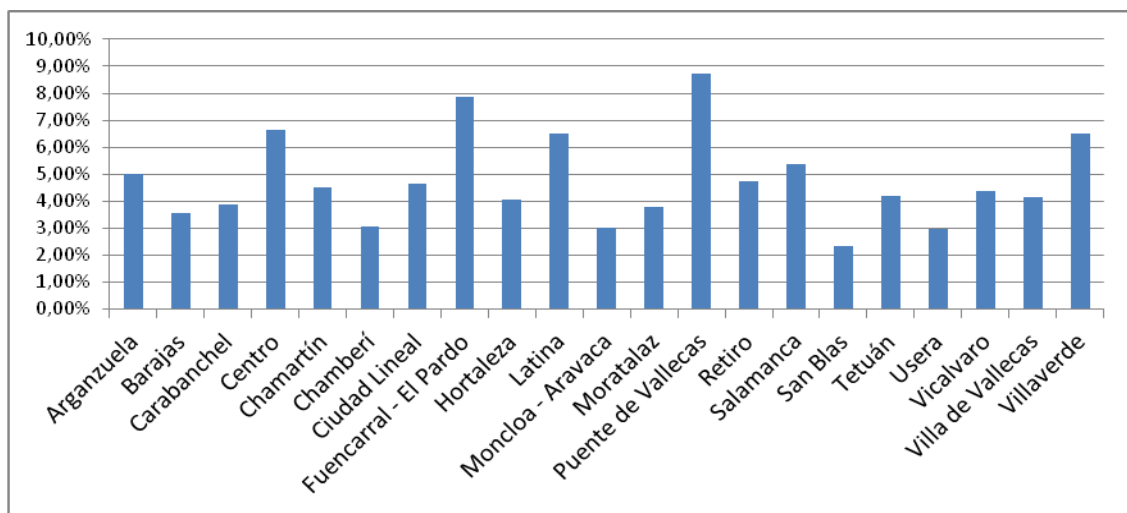
Trabajos realizados para Áreas de Gobierno			Trabajos realizados para OOAA y otras unidades organizativas		
UNIDAD	Cantidad	%	UNIDAD	Cantidad	%
A. G. de Medio Ambiente Seguridad y	2.722	27,20%	Agencia Tributaria Madrid	965	9,64%

Movilidad					
A. G. de Hacienda y Administración Pública	1.641	16,40%	Madrid Salud	438	4,38%
A. G. de Urbanismo y Vivienda	905	9,04%	Agencia de Gestión de Licencias de Actividades	382	3,82%
A. G. de Las Artes	731	7,30%	Agencia para el Empleo	190	1,90%
A. G. de Familia y Servicios Sociales	661	6,60%	Madrid Emprende	78	0,78%
A. G. de la Vicealcaldía	532	5,32%	Grupos Políticos Municipales	68	0,68%
A. G. de Economía, Empleo y Participación Ciudadana	375	3,75%	OTROS	195	1,95%
Presidencia del Pleno	125	1,25%	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>10.008</b>	<b>100,00%</b>

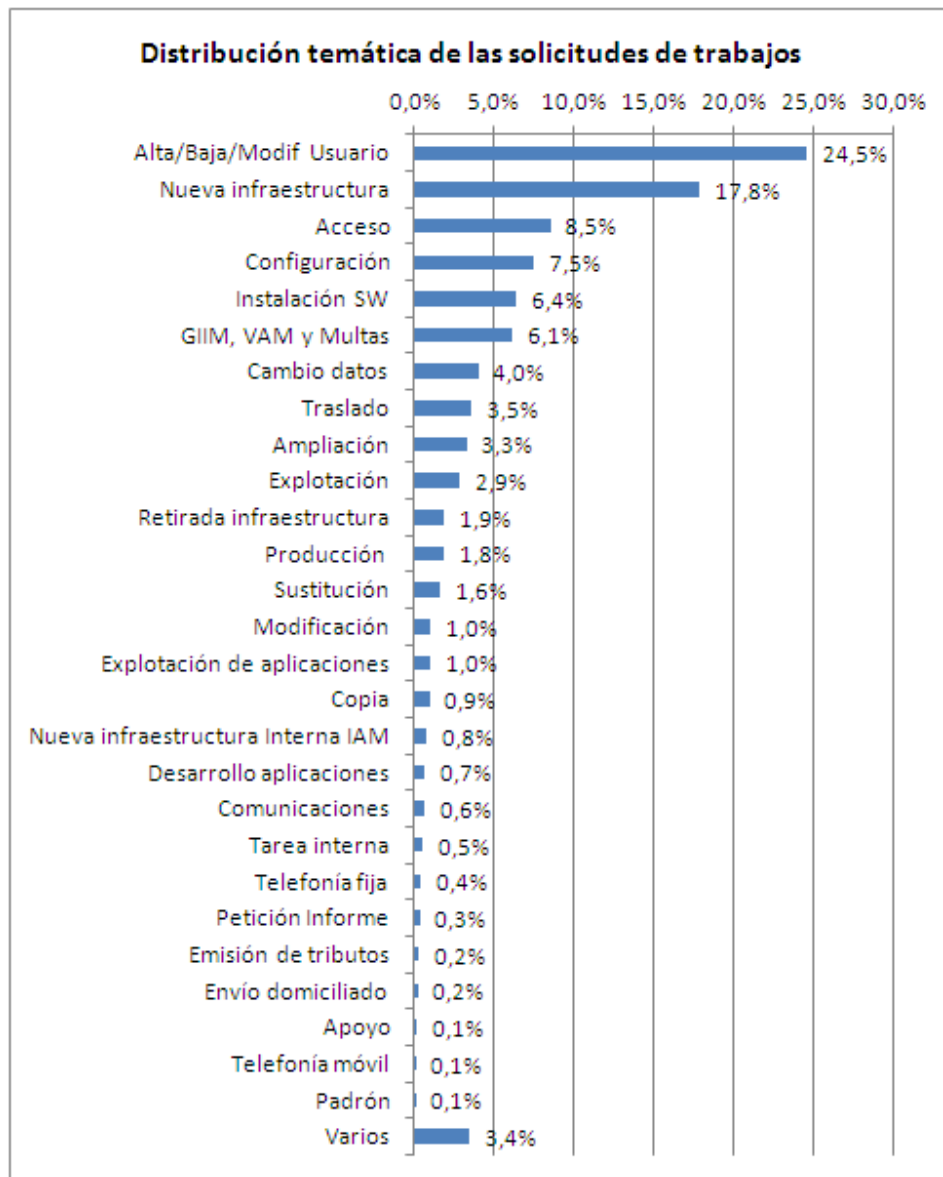


En la siguiente tabla se presentan los datos de peticiones solicitadas por las Juntas de Distrito:

Trabajos realizados para los Distritos municipales					
J.M.D. Arganzuela	126	5,01%	J.M.D. Moratalaz	95	3,78%
J.M.D. Barajas	89	3,54%	J.M.D. Puente de Vallecas	220	8,75%
J.M.D. Carabanchel	98	3,90%	J.M.D. Retiro	119	4,73%
J.M.D. Centro	167	6,64%	J.M.D. Salamanca	135	5,37%
J.M.D. Chamartín	114	4,53%	J.M.D. San Blas	59	2,35%
J.M.D. Chamberí	77	3,06%	J.M.D. Tetuán	106	4,21%
J.M.D. Ciudad Lineal	117	4,65%	J.M.D. Usera	75	2,98%
J.M.D. Fuencarral - El Pardo	198	7,87%	J.M.D. Vicalvaro	110	4,37%
J.M.D. Hortaleza	102	4,06%	J.M.D. Villa de Vallecas	104	4,14%
J.M.D. Latina	164	6,52%	J.M.D. Villaverde	164	6,52%
J.M.D. Moncloa - Aravaca	76	3,02%	<b>TOTAL DISTRITOS MUNICIPALES</b>	<b>2.515</b>	<b>100,00%</b>



La distribución según el tipo de actividad principal implicada en los trabajos generados es la siguiente:



#### 5.4 Sugerencias y Reclamaciones

Se han atendido 334 comunicados de Sugerencias y Reclamaciones procedentes de dos fuentes, el sistema general del Ayuntamiento, accesible directamente para los ciudadanos, de Sugerencias, Reclamaciones y Peticiones de Información y desde la Oficina del Defensor del Contribuyente.

Los expedientes se han resuelto a través de la aplicación SyR específica en el primer trimestre del año y a través de la nueva aplicación implantada, en la plataforma PLATEA, desde 1 de abril.

El número de solicitudes de los ciudadanos en este ámbito tratadas en IAM durante 2012 representan menos del 1% del total de solicitudes para todo el Ayuntamiento, con la distribución por tipo de solicitud que se muestra en la tabla siguiente:

Tipología de solicitud	Número de SyR tratadas	%
Reclamaciones	154	46,1%
Peticiones de Información	100	29,9%
Devueltas para su reasignación	54	16,2%
Sugerencias	26	7,8%
<b>Total</b>	<b>334</b>	

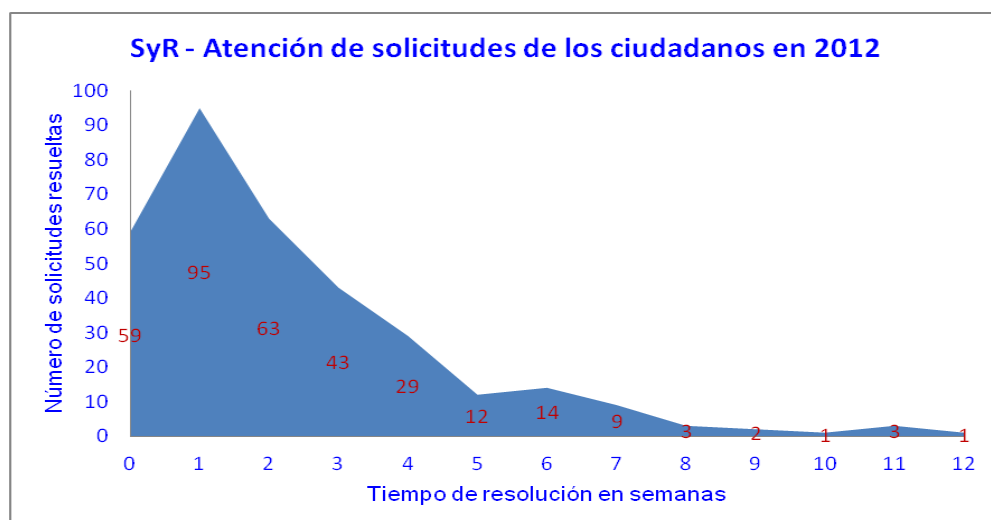
Por temas objeto de la reclamación o sugerencia, la distribución se muestra a continuación:

Tema de Reclamación	Número	%
Gestiones de Multas (Pagos, Alegaciones, formularios, ...)	124	37,1%
Defensor del Contribuyente	35	10,5%
Envío Postal	27	8,1%
Volante de empadronamiento	20	6,0%
Portal: aplicaciones y funcionamiento	14	4,2%
Bibliotecas Públicas	10	3,0%
Registro Electrónico	10	3,0%
Certificado FNMT	9	2,7%
Formularios de internet	8	2,4%

Pago IBI y Basuras	8	2,4%
Subscripción a contenidos del portal	8	2,4%
Callejero	8	2,4%
Pago a la carta	7	2,1%
Procedimiento SyR	7	2,1%
Otros ( 12 servicios distintos)	39	11,7%
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>	<b>100,0%</b>

El tiempo medio de elaboración de respuesta a las solicitudes, para todo el ejercicio se cifra en 19 días naturales, con el 46% de expedientes resueltos en menos de 15 días y el 78% dentro del primer mes.

Tiempo de resolución	Número (valores acumulados)	%
Resueltas en la 1ª semana	59	18%
Resueltas en 2 semanas	154	46%
Resueltas en tres semanas	217	65%
Resueltas en el primer mes	260	78%
Resueltas en los dos primeros meses	324	97%
Resueltas en los tres primeros meses	334	100%



## 5.5 Actividades Transversales de Mejora

La mejora continua de la calidad de los servicios y productos que desarrolla IAM en el desempeño de sus competencias constituye uno de las prioridades como base para la eficiencia en la aplicación de los recursos así como de la propia excelencia de la actividad.

En 2012, para esta línea de actuación, se han materializado nuevas iniciativas de trascendencia para toda la actividad propia de IAM en calidad de la atención a usuarios, de los procedimientos que se aplican y de las aplicaciones o productos software que se diseñan, desarrollan e implantan en el ámbito municipal. Realizaciones que se añaden a las ya más habituales actividades de control de calidad de los procesos de explotación de los sistemas de información, representados por las emisiones de recibos y notificaciones para los ciudadanos así como de actualizaciones masivas de bases de datos.

### Actividades de Control de Calidad en Métodos

#### Comité de estándares

De nueva creación en 2012, como órgano de Seguimiento Continuo para la vigilancia y actualización de la aplicación en los servicios de los criterios, herramientas y métodos definidos como estándares para mejora de la calidad.

#### Guía de estándares. Publicación de nueva versión.

Comprende metodología de desarrollo de aplicaciones, normas y criterios de calidad, requisitos de despliegue de aplicaciones, de accesibilidad web, etc. con acciones de difusión y publicación internas para todo el personal y servicios de IAM

Se realiza, así mismo, el trabajo de adaptación a los nuevos estándares en los sistemas de información ya operativos.

#### Gestión de los proyectos y Control de Versiones

Desde finales de 2011, se ha venido trabajando en incorporar toda la documentación y entregables de los proyectos de desarrollo en un sistema de gestión de la configuración (gestión de versiones) corporativo.

Así mismo, y con objeto de asegurar la correcta implantación de las herramientas comunes, el comité de estándares ha impartido diez seminarios de utilización de las herramientas corporativas de Gestión por Proyectos y de Gestión de Versiones, que han tenido lugar entre diciembre de 2011 y febrero de 2012

El resumen en cifras de la evolución del número aplicaciones incorporadas se muestra en la siguiente tabla:

Evolución del sistema de control de versiones	2011		2012			
	31-oct	31-dic	30-mar	30-jun	30-sep	30-dic
Proyectos incorporados al Sistema Corporativo	64	77	91	108	134	182

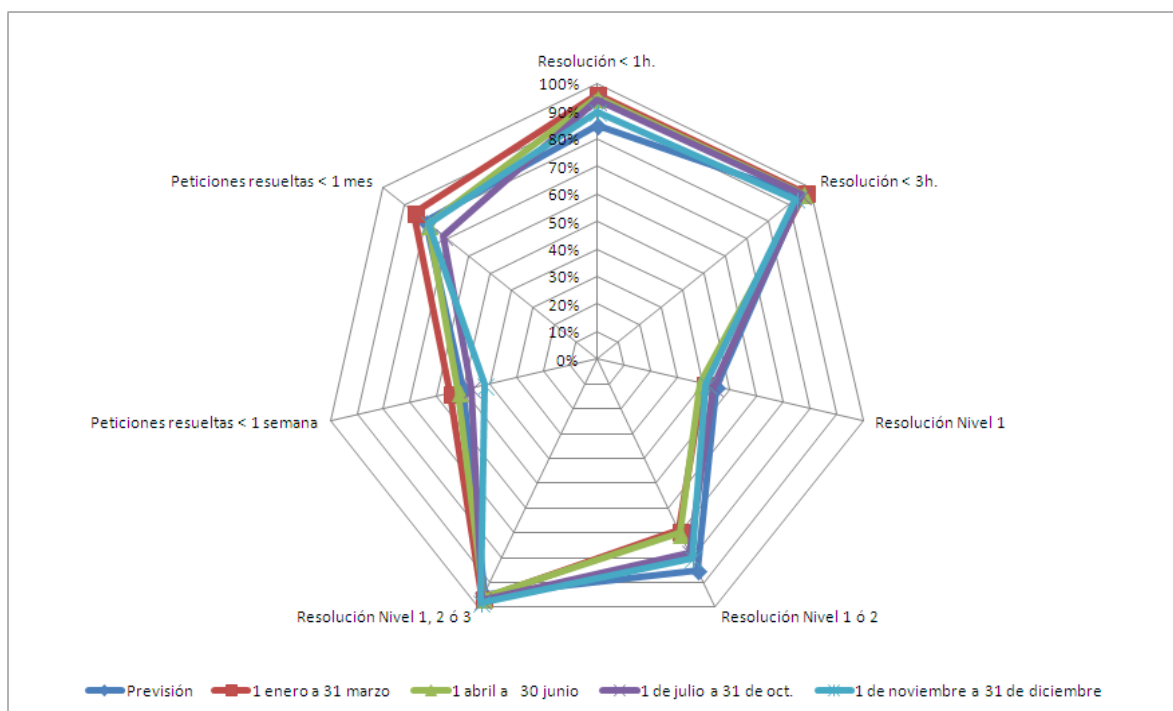


### Elaboración de Normas, instrucciones y gestiones con entidades y otros organismos internos y externos del entorno municipal (Correos, Entidades Financieras, etc.)

- Normativa para la distribución del correo interno municipal.
- Servicios web de **instrucciones para usuarios y ciudadanos** de servicios de gestión y tramitación electrónica.
- Procedimiento de mejora de los **mecanismos de puesta en producción** de aplicaciones.
- Grupos de trabajo para la **estandarización de herramientas** y documentación de los desarrollos sobre infraestructura SAP y sobre **tecnologías para móviles**.
- Auditorías en materia de seguridad, a partir de las cuales, entre otras actuaciones derivadas, se ha abordado la creación de un registro de incidencias y la estrategia de implantación de medidas sobre la identificación y autenticación de usuarios, al objeto de que se efectúe de forma centralizada
- Actualización tecnológica de los servidores de aplicaciones a las últimas versiones disponibles.

### Control de Calidad en el servicio de atención a usuarios SICAM

La evolución de los indicadores de calidad extraídos de los cuatro periodos de medición junto con los valores marcados como objetivos a cumplir en 2012 se presentan en el siguiente gráfico:



Lo que se corresponde con los datos que se muestran en la siguiente tabla de Indicadores de Calidad del Servicio SICAM:

Indicadores de Calidad de Servicio SICAM					
Indicador	Previsión	1 enero a 31 marzo	1 abril a 30 junio	1 julio a 31 octubre	1 noviembre a 31 diciembre
Resolución < 1h.	85%	96%	95%	94%	90%
Resolución < 3h.	95%	97%	96%	96%	93%
Resolución Nivel 1	45%	40%	39%	44%	41%
Resolución Nivel 1 ó 2	85%	69%	70%	78%	80%
Resolución Nivel 1, 2 ó 3	95%	96%	96%	97%	98%
Peticiones resueltas < 1 semana	50%	54,95%	52,00%	47,00%	42,00%
Peticiones resueltas < 1 mes	80%	85,45%	79,00%	72,00%	79,00%

### Control de calidad de procesos de explotación y tratamientos de datos

De carácter no periódico, se ha realizado control de calidad de la migración de datos de los sistemas GIIM a +TIL.

Otros controles destacables se han realizado en las nuevas notificaciones de la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico (Servicio de Relaciones con los Tribunales), en las cartas informativas al ciudadano y en todos los tipos de abonares de tributos y notificaciones de multas.

En otro orden de cosas, se siguen llevando a cabo numerosos procedimientos de **ahorro en la impresión** que incluyen cambios de formato a negro-negro y conversiones y archivado en PDF.

Así mismo, son de significar por su entidad las actuaciones de control de calidad realizados en los Balances de Pagos de las emisiones del segundo semestre con sus correspondientes cargos a ejecutiva; la emisión de los distintivos de residentes - SER, Anuario Estadístico de Padrón, notificaciones del Tribunal Económico Administrativo, en las cartas informativas al ciudadano y en todo tipo de abonares de tributos y notificaciones de multas.

### Actividades de cumplimiento y adaptación a la LOPD

Siguiendo las instrucciones recogidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y en su reglamento de aplicación, se han desarrollado distintas actuaciones sobre ficheros, las cuales tienen su plasmación sobre los correspondientes Documentos de Seguridad, mostrándose en la siguiente tabla una relación de las más significativas.

Área de Gobierno/O.A./Junta de Distrito	Tipo de Actuación	Nombre del Documento
A. G. de Economía, Empleo y Participación Ciudadana	Creación	Gestión y Control de Presencia
	Modificación	Gestión y Control de Presencia
	Modificación	Inspecciones de Consumo
	Creación	Pagos a Justificar y ACF
	Modificación	Pagos a Justificar y ACF
	Creación	Vocales Vecinos
A. G. de Hacienda y Administración Pública	Creación	Gestión y Control de Presencia
	Modificación	Gestión y Control de Presencia
	Creación	Pagos a Justificar y ACF
	Modificación	Pagos a Justificar y ACF
	Creación	Gestión y Control de Presencia
	Modificación	Gestión y Control de Presencia
	Creación	Pagos a Justificar y ACF
	Modificación	Representación Sindical
A. G. de la Vicealcaldía	Creación	Gestión de Medicina Deportiva
	Creación	Gestión y Control de Presencia
	Modificación	Gestión y Control de Presencia
	Creación	Pagos a Justificar y ACF
	Modificación	Pagos a Justificar y ACF
A. G. de Las Artes	Creación	Gestión y Control de Presencia
	Modificación	Gestión y Control de Presencia

Área de Gobierno/O.A./Junta de Distrito	Tipo de Actuación	Nombre del Documento
	Creación	Pagos a Justificar y ACF
	Modificación	Pagos a Justificar y ACF
A. G. de Medio Ambiente, Seguridad Y Movilidad	Creación	Gestión y Control de Presencia
	Modificación	Gestión y Control de Presencia
	Modificación	Infracciones de Movilidad
	Modificación	Oficina Municipal del Taxi
	Creación	Pagos a Justificar y ACF
	Modificación	Pagos a Justificar y ACF
A. G. de Seguridad	Modificación	Tarjeta de Movilidad Reducida
A. G. de Urbanismo y Vivienda	Creación	Gestión y Control de Presencia
	Modificación	Gestión y Control de Presencia
	Creación	Pagos a Justificar y ACF
O. A. Informática del Ayuntamiento de Madrid	Modificación	RR. HH. Informática Ayto Madrid
O. A. Madrid Salud	Modificación	Bajas de Larga Duración
	Creación	Denuncias de Insalubridad
	Modificación	Gestión Atención a Drogodependientes
	Creación	Informe de Habitabilidad
	Modificación	Salud Laboral

Además de **realizar una auditoría de seguridad de datos en los sistemas de Representación Sindical** (A.G. de Hacienda y AAPP), se ha participado en la **planificación de las auditorías** a realizar en el año 2012., habiéndose planificado las siguientes auditorías:

- DIRECCIÓN GENERAL DE DEPORTES
  - Carnets para discapacitados
  - Gestión de Medicina Deportiva
- DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN

- Infracciones de movilidad
- SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA
  - Salud Laboral
  - Bajas de larga duración
  - Denuncias de insalubridad
  - Informe de habitabilidad
- DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES LABORALES
  - Representación Sindical

Así mismo, se han llevado a cabo, en coordinación con la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, las siguientes tareas:

- Estudio previo para la implantación de medidas de seguridad en los ficheros de Registro de Intereses de los Distritos.
- Declaraciones de ficheros mediante Acuerdos de Junta de Gobierno: creación del fichero o tratamiento denominado "VIDEOVIGILANCIA RIO MANZANARES", del Área de Gobierno de Medio Ambiente, Seguridad y Movilidad.

### **Pruebas de Rendimiento**

Con objeto de asegurar la estabilidad y fiabilidad de los sistemas, se ha llevado a cabo la ejecución de pruebas de rendimiento de diversos aplicativos, entre los que destacan por su importancia las pruebas sobre:

- Centros Abiertos
- Arquitectura de PLATEA
- Consumo
- GeoCluster

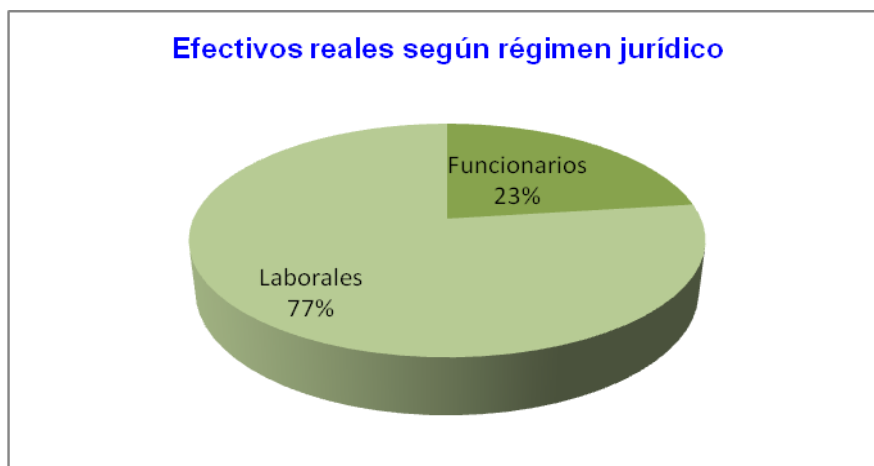
Así mismo, se han desarrollado de forma complementaria otras actividades, entre las que destaca la adaptación de los cursos de formación, y la adecuación de los ficheros inscritos en la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid a la nueva estructura de documentos de seguridad establecidos por la Agencia Estatal de Protección de Datos.

## 6 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

### 6.1 Plantilla

La plantilla de IAM está constituida por un total de 504 puestos de trabajo ocupados a 31 de diciembre de 2012, incluido un puesto directivo, a cuya cifra, si se le añaden 5 por el número de relevistas, que no ocupan plaza, resulta un total de 509 efectivos reales. Estos efectivos reales han experimentado una reducción neta de 6 puestos para este ejercicio con relación al anterior.

Las 503 plazas ocupadas, sin contar el puesto directivo, se distribuyen, de acuerdo con la naturaleza de su régimen jurídico, entre personal laboral: 386 puestos; y personal funcionario: 115 plazas ocupadas.



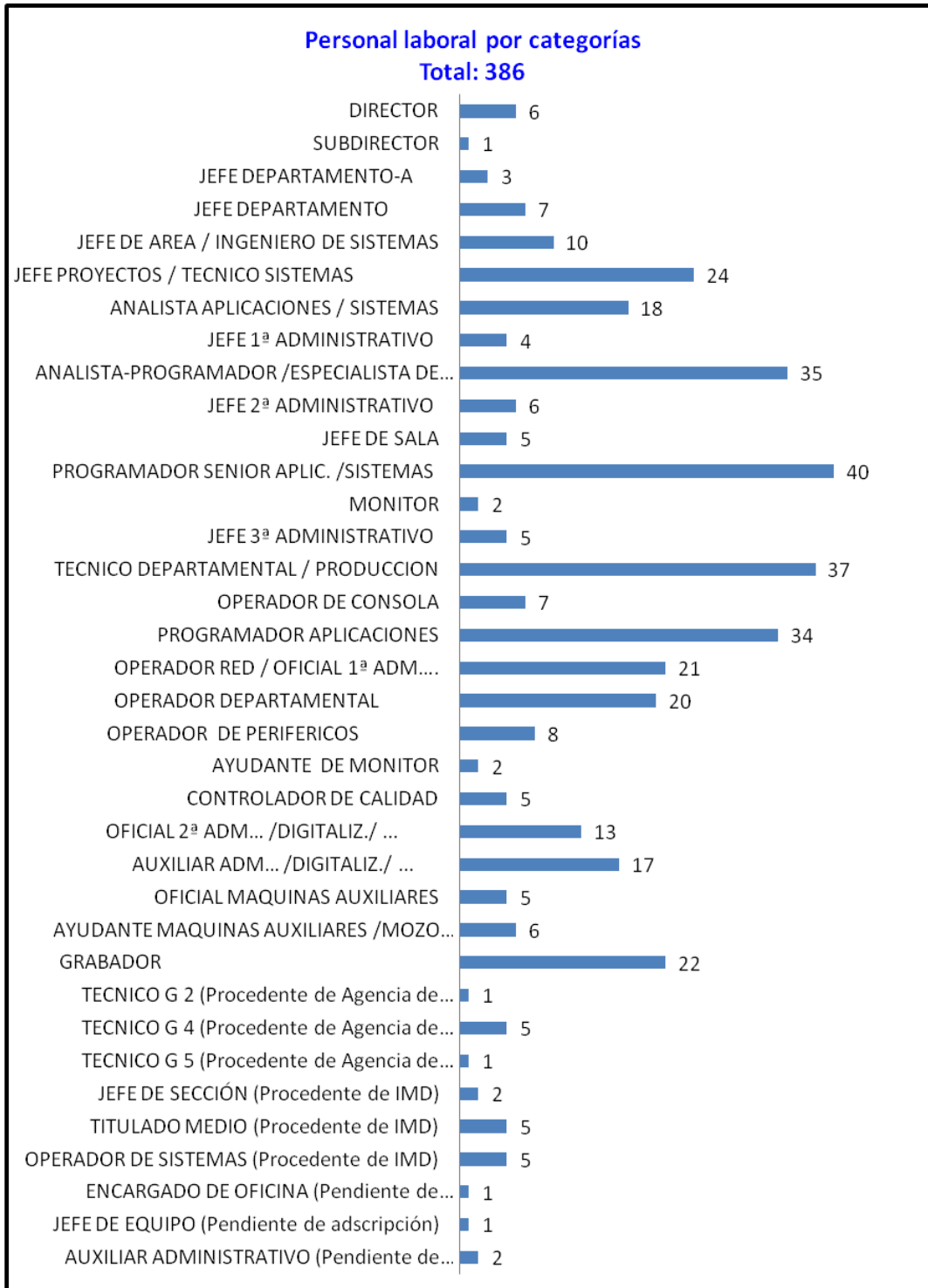
### Distribución de la plantilla efectiva según forma de provisión

En cuanto a su relación laboral, puede observarse en la gráfica que el 77% de los puestos están cubiertos por personal fijo, ya sean funcionarios (19%) o laborales (58%), y el 24% restante por personal eventual: funcionarios interinos y eventuales (3%), laborales eventuales (19%) y relevistas (0,004%).

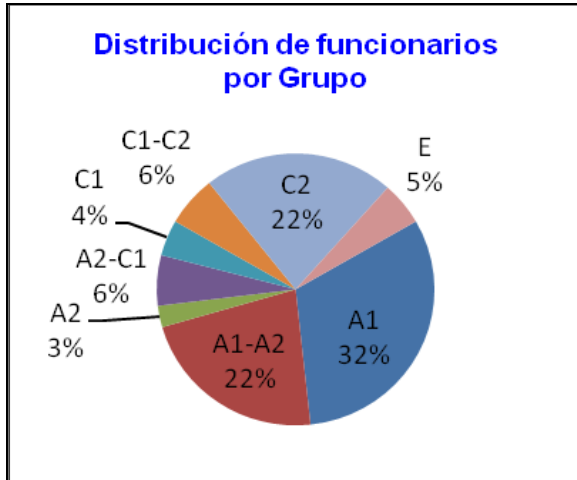
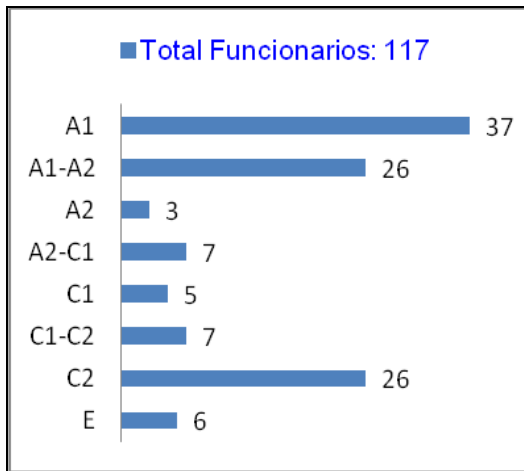


**Distribución por categorías, grupos y niveles**

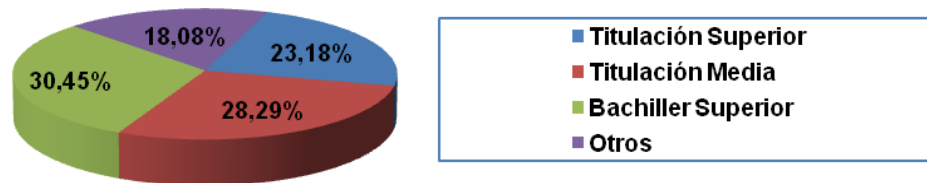
**A) Personal laboral**



### B) Funcionarios

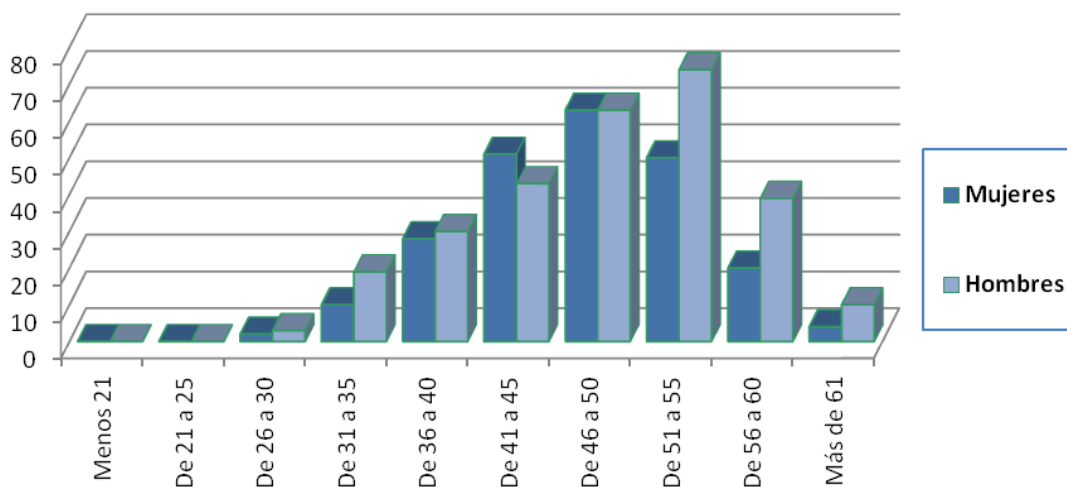


### Distribución de la plantilla según nivel de formación



### Distribución por edad y sexo

	Menos 21	De 21 a 25	De 26 a 30	De 31 a 35	De 36 a 40	De 41 a 45	De 46 a 50	De 51 a 55	De 56 a 60	Más de 61	Total
<b>Mujeres</b>	0	0	2	10	28	51	63	50	20	4	<b>228</b>
<b>Hombres</b>	0	0	3	19	30	43	63	74	39	10	<b>281</b>





## 6.2 Acciones Formativas

La asistencia y organización de acciones formativas en todos los ámbitos, si bien prevalecen las de contenido técnico de plataformas y herramientas junto con sesiones de prevención y actuación relacionadas con accidentes y riesgos laborales, no se han visto afectadas significativamente por las restricciones presupuestarias, como puede apreciarse de la relación que se presenta a continuación.

### Acciones formativas organizadas por el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid, incluidas en el Plan General de Formación

#### Resumen:

**Acciones formativas: 52**

**Horas lectivas: 1.124,5**

**Asistentes: 209**

#### Relación:

- Equipos de Emergencias y Evacuación
- Desarrollo básico en Java II
- Word- Combinación de Correspondencia
- Responsabilidad de la Administración Pública
- Técnicas de Argumentación y Comunicación Oral
- Planificación y Organización del Tiempo
- Organización y Funcionamiento de Grupos de Mejora
- Riesgos en Usuarios de Ordenadores y Pantallas de Visualización
- Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Perfeccionamiento en la Organización de las Secretarías de Dirección
- Outlook Avanzado
- Técnicas Didáctico-Pedagógicas en la Transmisión de Conocimientos
- Exposición a Agentes Químicos, Físicos y Biológicos
- Gestión de Contenidos para el Portal Intranet en VCM (Vignette).
- Excel Avanzado
- Miembros de Tribunales de Selección
- Autocad
- Aplicación de la Ortografía de la Real Academia Española
- Organización y Competencias del Ayuntamiento de Madrid y sus Áreas de Gobierno.
- III Jornada de Unidades Gestoras Web
- EMPA Madrid Función Gerencial Administraciones Públicas, Módulo IV.
- Prevención del Estrés Laboral.
- Gestión de las Sugerencias y Reclamaciones de los Clientes

- Actuación en Emergencias y Evacuación
- La Inteligencia Emocional
- La Intranet del Ayuntamiento de Madrid
- Función Gerencial en las Administraciones Públicas/ ESADE
- La Ley de Contratos del Sector Público
- Régimen Jurídico de la Función Pública y Estatuto Básico del Empleado Público
- Contratación Administrativa
- Organización y Motivación de Equipos de Trabajo.
- Primeros Auxilios y Actuaciones en Caso de Emergencia
- Desarrollo en JAVA EE
- Modelo Europeo de Excelencia EFQM y su Aplicación a la Administración Pública
- Prevención de Riesgos Laborales
- La Inteligencia Emocional
- Desarrollo básico en Java I
- Base de datos Legal Westlaw
- Ley Prevención de Riesgos Laborales y su Desarrollo Reglamentario
- Carga Física de Trabajo: Manipulación Manual de Cargas.
- Administración de Microsoft SCCM
- Jornadas de Gestores de Ayre
- Sistemas de Información para el Control
- PEP Microstrategy
- Excel Avanzado
- Unión Europea: Instituciones, Competencias y Derecho de la Unión
- Access Avanzado
- Género y Políticas de Igualdad
- Linux Fundamentos
- Herramientas de Gestión de Calidad
- Dirección de Reuniones
- Protección de Datos y Legislación para Personal Municipal

**Asistencia a jornadas, seminarios, reuniones y acciones formativas no organizadas por IAM para su personal.**

**Resumen:**

**Acciones formativas: 40**

**Horas lectivas: 745**

**Asistentes: 71**

**Relación:**

- STIC Seguridad de Dispositivos Móviles
- Formación y Negociación Colectiva
- EMPA Madrid-FGAP Módulo VII.
- STIC CCN-CERT
- STIC de Cortafuegos
- ESRI Developer Summit in Europe
- Jornadas Ibéricas de infraestructuras de Información Geográfica
- VII Curso Básico STIC de Bases de Datos
- IX Gestión STIC.
- Sistema de Interconexión de Registros
- ITIL Foundation v3
- LINUX Administración
- Camino hacia la Innovación
- Conferencia Internacional Computer World
- ABAP Administration I y II.
- Sesión 2 PMP
- La Salud Laboral bajo el Tráfico de Madrid
- Mobility Matters
- Creatividad y Oportunidades de Cambio
- EMPA Madrid-FGAP Módulo VI.
- STIC Seguridad en Aplicaciones Web
- Formación en Igualdad y Prevención de la Violencia de Género
- Plan de Pensiones Ayuntamiento de Madrid
- Smart Cities
- Universidad Harvard ( parte del Executive Master en Gestión Pública del IE Business School)
- Gira Up To Secure
- Seminario Fluke Networks
- System Center Configuration Manager 2007 Troubleshooting
- Calidad del Software
- Nuevas Tecnologías Wireless para Comunicaciones de Alta Velocidad
- Foro tecnológico 2012 de CommScope
- Concienciación en Seguridad
- IX Acreditación STIC Entornos Windows
- V Curso STIC de Búsqueda de Evidencias
- Conducción Eficiente IDAE.

- Rivas Ciudades Abiertas- Smart Connected Communities
- Relación Cliente Call Center
- Instalación y Administración de Redes y Sistemas
- Especialización en la dirección de sistemas de información ERP SAP: Módulo de Recursos Humanos
- Business Intelligence Microstrategy

### **Asistencia a jornadas, seminarios, reuniones y acciones formativas organizadas por IAM para su personal**

#### **Resumen:**

**Acciones formativas: 3**

**Horas lectivas: 14**

**Asistentes: 417**

#### **Relación:**

- Nueva aplicación Syr (Sugerencias y Reclamaciones) en PLATEA.
- PLYCA Catálogo
- Prevención Riesgos Laborales

### **Acciones formativas aprobadas por el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid como formación singularizada, gestionadas por IAM.**

#### **Resumen:**

**Acciones formativas: 8**

**Horas lectivas: 320. Preparación individual: 180 días**

**Asistentes: 118.**

#### **Relación:**

- Análisis, Diseño y Programación en el Entorno del Cliente.
- Plataforma Documental Documentum 6.5
- Plataforma CRM Oracle Siebel 8
- Web Trend Analytics
- Avanzado JEE6 Java Standard Edition
- SAP en ABAP
- Gestión de Proyectos Ágiles SCRUM y Kanban.
- Acceso a Certificación CISCO CCNA.

## Acciones formativas INAP

### Resumen:

**Acciones formativas: 7**

**Horas lectivas: 168**

**Asistentes: 9**

### Relación:

- Introducción a los Frameworks Java
- Redes WIFI
- Implementación de Servicios de Firma Electrónica con @Firma
- Open Meeting Gobierno Abierto
- De los Datos al Conocimiento.
- Firma Electrónica. Aspectos Técnicos
- Introducción a LINUX empleando Ubuntu

## Acciones formativas del Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid gestionadas por las Centrales Sindicales.

### Resumen:

**Acciones formativas: 7**

**Horas lectivas: 166**

**Asistentes: 7**

### Relación:

- Intervención Psicológica en Urgencias, Emergencias y Catastrófes
- Correo Electrónico Outlook
- Formación para Delegados Sindicales
- Windows XP Iniciación a la Informática
- Estatuto Básico del Empleado Público
- Técnicas de Negociación
- Ansiedad, estrés y emociones en el trabajo.

<b>Resumen general de Acciones Formativas a personal de IAM en 2012</b>			
<b>Entidad que la imparte</b>	<b>Acciones</b>	<b>Horas</b>	<b>Asistentes</b>
Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid	52	1.124,5	209
Jornadas, seminarios, reuniones y acciones formativas no organizadas por IAM	40	745	71
Formación Singularizada IAM	8	320	118
organizadas por IAM para su personal	3	14	417
Acciones formativas INAP	7	168	9
Acciones Centrales Sindicales	7	166	7
<b>TOTALES</b>	<b>117</b>	<b>2.537,5</b>	<b>831</b>

## 7 GESTIÓN ECONÓMICO FINANCIERA

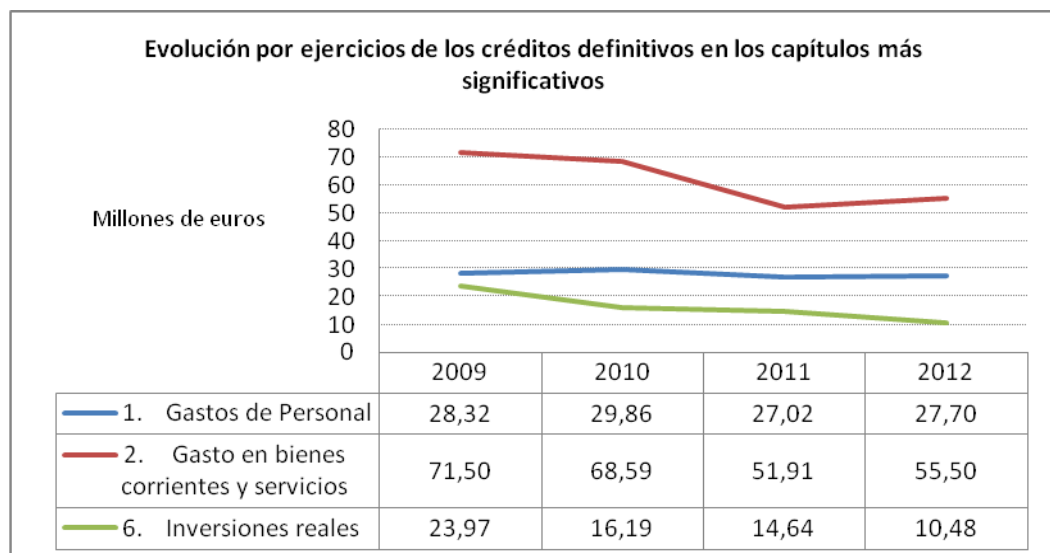
La aplicación de los recursos económicos con los que cuenta el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid para el desempeño de su actividad se refleja en la Liquidación del Presupuesto del Organismo. Por ello este capítulo de la Memoria de Actividad se elabora fundamentalmente a partir de los datos y valoraciones expresados en los informes preceptivos de formulación de la Liquidación del Presupuesto y de la Cuenta General, emitidos en sus respectivos ámbitos de competencia, por la Dirección General de Sector Público y por la Intervención Delegada de IAM, correspondientes a su aprobación por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

### 7.1 Presupuesto Anual

En el ejercicio de 2012, se han desarrollado actuaciones de modernización y evolución de las infraestructuras de tecnologías de la información y las comunicaciones, así como de la puesta en marcha de nuevos servicios y sistemas, pero ajustándose a un escenario presupuestario restrictivo, manteniéndose un presupuesto que, dentro del Plan de Ajuste puesto en marcha en junio de 2010, ha continuado la línea de contención del gasto.

El resumen del presupuesto de gastos por capítulos correspondiente a 2012 ha sido el siguiente (*Importes en millones de euros con tres cifras decimales*):

CAPÍTULOS	Créditos iniciales 2012	Créditos definitivos 2012
1. Gastos de Personal	27,617	27,701
2. Gasto en bienes corrientes y servicios	55,407	55,498
3. Gastos Financieros		0,005
4. Transferencias corrientes		
<b>OPERACIONES CORRIENTES</b>	<b>83,024</b>	<b>83,204</b>
6. Inversiones reales	10,234	10,479
7. Transferencias de capital		
<b>OPERACIONES DE CAPITAL</b>	<b>10,234</b>	<b>10,479</b>
<b>TOTAL</b>	<b>93,258</b>	<b>93,683</b>



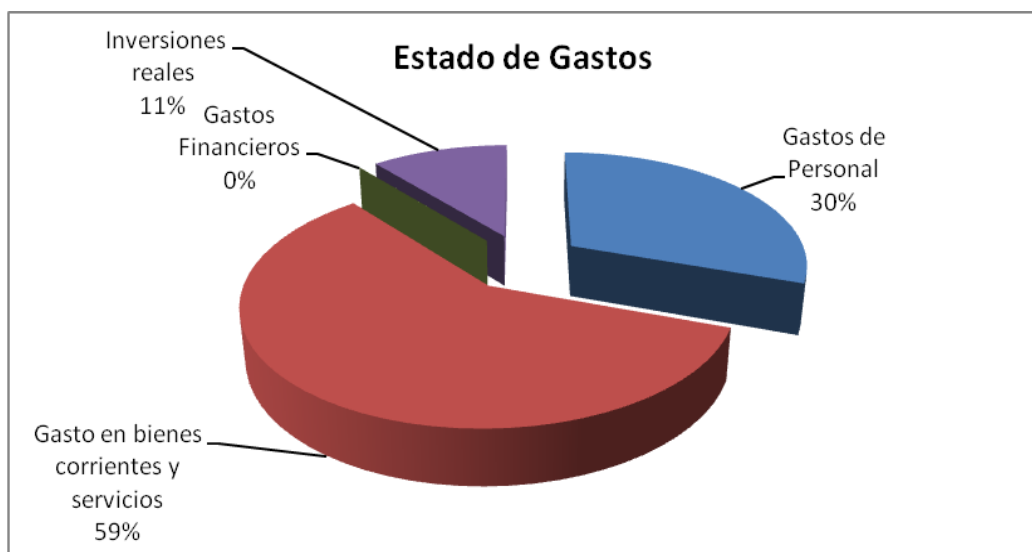
## Ejecución del Presupuesto

### Gastos

La ejecución del presupuesto de gastos de IAM para el ejercicio 2012, ha supuesto la contabilización de obligaciones reconocidas netas por importe de 79,364 millones de euros que representa un porcentaje de ejecución del 84,7% del crédito definitivo. Al mismo tiempo que se corresponden con una disminución, con relación al ejercicio anterior, del 7,44%

La distribución de gastos por capítulos se expresa y representa en la tabla y gráfico que siguen (Cantidades en millones de euros con tres cifras decimales).

<b>GASTOS</b>	<b>Obligaciones Reconocidas</b>	<b>% de ejecución</b>
1. Gastos de Personal	24,106	87,02%
2. Gasto en bienes corrientes y servicios	46,546	83,87%
3. Gastos Financieros	0,003	64,25%
4. Transferencias corrientes		
<b>OPERACIONES CORRIENTES</b>	<b>70,655</b>	<b>84,92%</b>
6. Inversiones reales	8,709	83,10%
7. Transferencias de capital		
<b>OPERACIONES DE CAPITAL</b>	<b>8,709</b>	<b>83,10%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>79,364</b>	<b>84,72%</b>

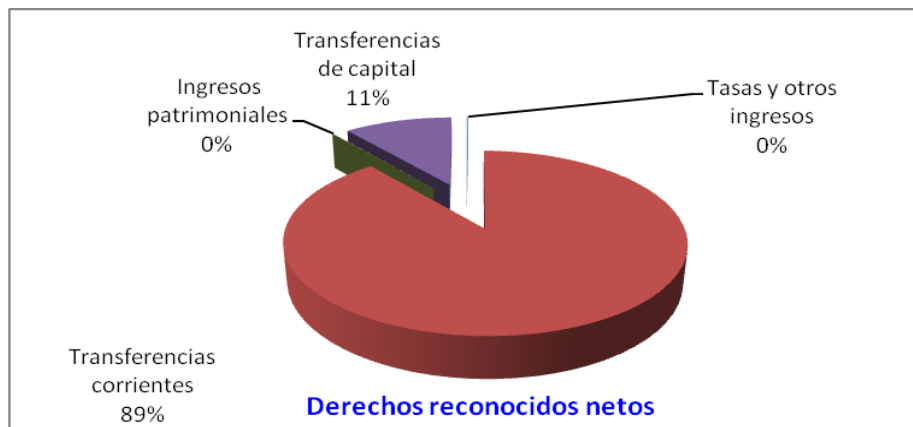


### Ingresos

El total de derechos reconocidos se cifró en 81.696.345,53 euros, lo que representa el 87,20% de las previsiones, con una distribución que se expresa en la tabla y gráficos que siguen, representando en términos totales una reducción del 5,18% respecto del año anterior.



INGRESOS POR CAPÍTULOS	Derechos reconocidos netos
Cap. 3. Tasas y otros ingresos	111.188,06
Cap. 4. Transferencias corrientes	72.732.788,61
Cap. 5. Ingresos patrimoniales	52.623,89
Cap. 7. Transferencias de capital	8.799.744,97
<b>Total</b>	<b>81.896.345,53</b>



### Resultado Presupuestario

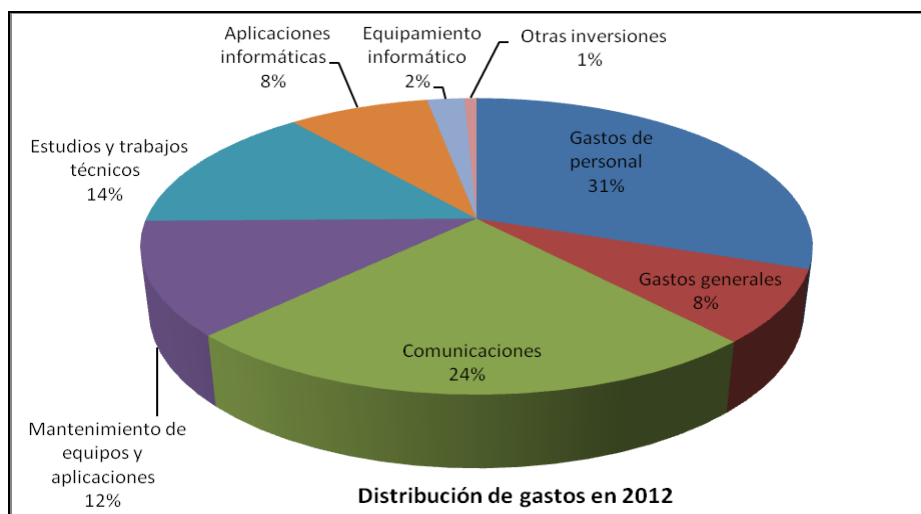
El resultado presupuestario, representado por la diferencia entre los derechos presupuestarios liquidados durante el ejercicio 2012 (81.696.345,53 €) y las obligaciones reconocidas (79.363.936,43) asciende a 2.332.409,10 € que coincide con el Resultado Presupuestario Ajustado, pues no se dan desviaciones de financiación ni gastos financiados con remanentes de tesorería para gastos generales.

Al mismo tiempo, se liquida el ejercicio 2012 con un Remanente de Tesorería total que asciende a 2.953.799,31€ y se alcanza un ahorro neto de 2.241.227,37€, coincidente con el ahorro bruto: diferencia entre derechos y obligaciones por operaciones corrientes.

### Distribución de Gastos

Gastos: Obligaciones Reconocidas	Ejercicio 2012 (€)
<b>Gastos de personal</b>	<b>24.106.457,02</b>
Gastos generales	6.285.338,20
Comunicaciones	19.159.518,41
Mantenimiento de equipos y aplicaciones	9.775.788,08

Estudios y trabajos técnicos	11.325.059,14
<b>Total Gastos en bienes corrientes y servicios</b>	<b>46.545.703,83</b>
<b>Gastos Financieros</b>	<b>3.212,34</b>
Aplicaciones informáticas	6.444.607,55
Equipamiento informático	1.714.496,95
Otras inversiones	549.458,74
<b>Total Gastos en inversiones reales</b>	<b>8.708.563,24</b>
<b>Total Gastos</b>	<b>79.363.936,43</b>



### Balance y Cuenta de Resultados

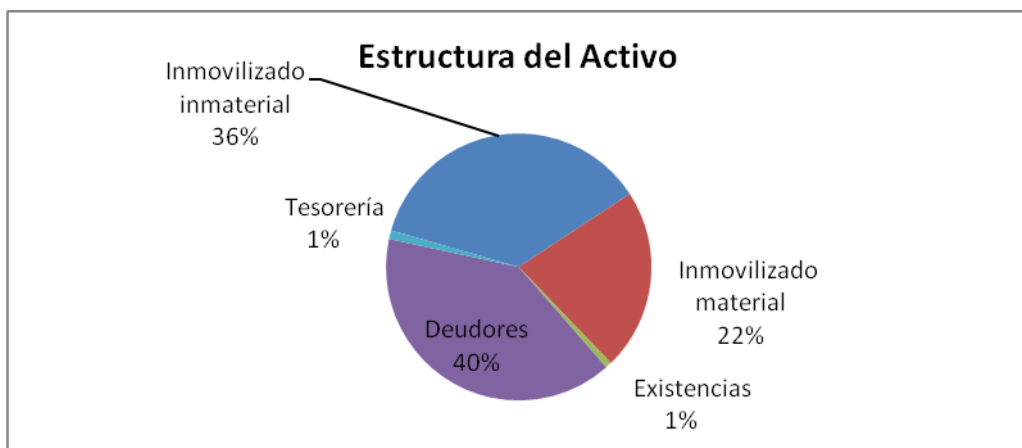
Las masas patrimoniales de Activo y Pasivo del Balance de Situación de IAM al cierre del ejercicio se elevan a 54,15 millones de euros (M€), con la siguiente estructura y relación respecto del ejercicio anterior:

Activo	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011	Pasivo	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
Inmovilizado	31,61	40,9	Fondos propios	34,88	41,95
Inmaterial	19,66	23,94			
Material	11,95	16,96			
Activo circulante	22,54	49,24	Acreeedores a corto plazo	19,27	48,19
Existencias	0,41	0,49			
Deudores	21,56	47,30			
Tesorería	0,57	1,45			
<b>Total Activo</b>	<b>54,15</b>	<b>90,14</b>	<b>Total Pasivo</b>	<b>54,15</b>	<b>90,14</b>
Importes en millones de euros					

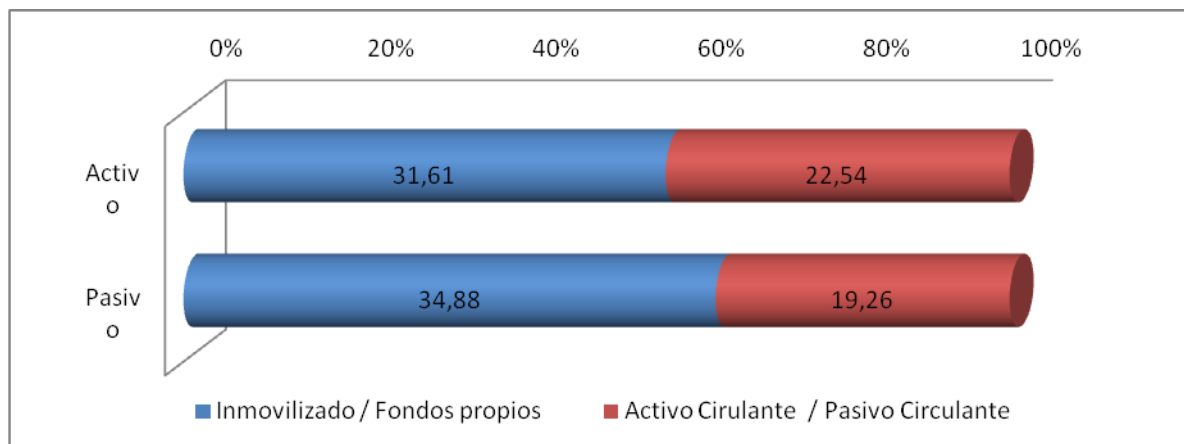
Como se puede apreciar, existe una variación del montante de las masas patrimoniales, reflejándose un importe inferior al ejercicio anterior en 35,99 M€.

Tal como se desarrolla en los informes preceptivos de liquidación del presupuesto, las variaciones de Activo, se han producido fundamentalmente en inmovilizado (- 4,28M€) y en Activo Circulante (-26,70 M€).

Así, en Inmovilizado, a pesar del incremento en la adquisición de inmovilizado inmaterial y de la disminución del inmovilizado material, se ha producido un aumento en la amortización acumulada y por tanto ha disminuido su valor neto contable.



Con relación al Pasivo, la contribución más importante a la variación de la masa patrimonial proviene del epígrafe de Acreedores a corto plazo y como consecuencia del Plan de Pago a Proveedores, por cuya aplicación se ha reducido considerablemente el importe de los acreedores presupuestarios. En 2011 se realizaron los pagos del 45,41% de las obligaciones de ese ejercicio, mientras que en 2012, ese porcentaje ha sido del 77,02%.



### Cuenta de Resultado Económico-Patrimonial

La Cuenta de Resultado Económico-Patrimonial pone de manifiesto un desahorro del ejercicio de 7,07 millones de euros frente a los 5,12 millones del ejercicio anterior, consecuencia igualmente del ajuste de las transferencias corrientes del Ayuntamiento en aplicación de las medidas de contención del gasto público.

DEBE	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011	HABER	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
Aprovisionamientos	0,075	-0,022	Otros ingresos de gestión ordinaria	0,159	0,142
Gastos de funcionamiento de los servicios	88,691	91,121	Transferencias y subvenciones	81,533	86,016
Gastos de Personal	24,066	26,439	Trf. corriente del Ayto.	72,733	73,523
Dotaciones para amortización	18,000	19,233	Trf. de capital del Ayto.	8,800	12,493
Otros gastos de gestión	46,581	45,390			
Gastos financieros y asimilables	0,003	0,163			
Pérdidas y gastos extraordinarios	0,001	0,010	Ganancias e ingresos extraordinarios	0,005	0,000
Gastos	88,767	91,273	Ingresos	81,696	86,157
Ahorro		---	Desahorro	7,071	5,116
<b>Total debe</b>	<b>88,767</b>	<b>91,273</b>	<b>Total haber</b>	<b>88,767</b>	<b>91,273</b>

### 7.2 Contratación

Durante el ejercicio 2012 se han tramitado 382 expedientes de contratación por un importe total 71.504.041,04 euros. En este cómputo se incluyen las incidencias<sup>22</sup> (116) de contratos en vigor, cuyo importe es 2.579.109,54 euros, es decir, el 3,60% del total.

El restante 96,40% del importe total corresponde a expedientes nuevos de contratación (266) cuyo importe es 68.924.931,50 euros. Su distribución por procedimiento de contratación es la siguiente: los contratos adjudicados por contratación centralizada

<sup>22</sup> Se entiende por incidencias la tramitación de los siguientes expedientes: Fusiones, absorciones, cambio de denominaciones, reajuste de anualidades, modificaciones (por ampliación de plazo de ejecución, por reducción de déficit público, por circunstancias sobrevenidas, por precios contradictorios), minoraciones (por reducción del déficit público y adecuación del servicio), prórrogas, mixtos con prórroga y modificación, mixtos con prórroga y minoración, mixtos reajuste de anualidades, revisión de precios y prórroga de contrato privado

representan el 28,57% del número de contratos y suponen el 10,64% del importe total adjudicado. Los celebrados mediante procedimiento abierto representan el 1,19% del importe total adjudicado y su número es el 2,26% del total. Aquellos que se han adjudicado mediante procedimiento negociado, son el 7,14% del número total y han representado un 15,69% del importe total adjudicado. Los contratos menores son el 51,13% y el 1,60% por número de contratos e importe, respectivamente. Un 1,13% son contratos privados, y representan el 0,46% por su importe. La contratación anticipada para 2013 fue del 9,77% y del 70,42% sobre el número de contratos e importe adjudicado, respectivamente.

<b>EXPEDIENTES NUEVOS DE CONTRATACION TRAMITADOS EN 2012</b>	<b>NUM. CONTRATOS</b>	<b>% sobre el número de contratos</b>	<b>IMPORTE ADJUDICADO</b>	<b>% sobre el importe adjudicado</b>
A) CONTRATACION NO CENTRALIZADA	161	60,53	12.734.201,74	18,48
1. PROCEDIMIENTO ABIERTO	6	2,26	816.537,76	1,19
2. PROCEDIMIENTO NEGOCIADO	19	7,14	10.813.289,09	15,69
(a) Una sola oferta	17		10.763.151,53	
(b) Más de una oferta	2		50.137,56	
3. CONTRATOS MENORES	136	51,13	1.104.374,89	1,60
B) CONTRATACION CENTRALIZADA	76	28,57	7.332.850,79	10,64
C) CONTRATOS PRIVADOS / CONVENIOS	3	1,13	319.072,57	0,46
D) CONTRATACIÓN ANTICIPADA PARA 2013	26	9,77	48.538.806,40	70,42
<b>TOTALES</b>	<b>266</b>	<b>100</b>	<b>68.924.931,50</b>	<b>100</b>
<b>EXPEDIENTES DE INCIDENCIAS DE CONTRATOS EN VIGOR TRAMITADOS EN 2012</b>	<b>NUM. CONTRATOS</b>	<b>IMPORTE ADJUDICADO</b>		
INCIDENCIAS	116	2.579.109,54		
<b>TOTALES</b>	<b>116</b>	<b>2.579.109,54</b>		

<b>GLOSARIO DE SIGLAS</b>	
+TIL	Nuevo Sistema de Gestión de Ingresos ( sustituye a GIIM)
ABSYS	Biblioteca Histórica
AGLA	Agencia de Gestión de Licencias de Actividades
ASTIC	Accesibilidad de Servicios Telemáticos Inteligentes para Ciudadanos
ATENEA	Gestión de la formación que realiza la Agencia para el Empleo
ATEX	Servicio de consulta de domicilios proporcionado por la DGT
ATLAS	Aplicación municipal de gestión de la formación
AVISA - AVISA 2	Avisos de vehículos abandonados
BDC	Base de Datos Ciudad
CIFSE	Centro integrado de formación de Seguridad y Emergencias
CIRCE	Ventanilla Única Empresarial
CIVIS	Servicios Sociales
CLARITY	Gestión de proyectos
CLAUM	Calidad Ambiental Urbana Móvil
COGAM	Colegio de Oficial de Gestores Administrativos de Madrid: matriculación de nuevos vehículos
CRM	Customer Relationship Management
CRONOS	Gestión de taquillas de los Centros Deportivos Municipales
ECLU	Entidad Colaboradora de Licencias Urbanísticas. En plural ECLUS
ePOB3	Digitalización de las hojas padronales
EVALOS	Control Horario
GESLICO	Aplicación desarrollada en IAM para la gestión de instalación y gasto de comunicaciones
GIIM	Sistema de Gestión Integrada de Ingresos Municipales ( será sustituido por +TIL)
GUSYP	Gestión Usuarios SAP y PLYCA
IAE	Impuesto de Actividades Económicas
IBI	Impuesto de Bienes Inmuebles
IIVTNU	Impuesto sobre el Incremento del Valor de los terrenos de naturaleza urbana - Plusvalía (Programa para la Autoliquidación).
IPOL	Sistema de información policial
IVTM	Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol (Protocolo de acceso a servicios de directorio)
LEPAR	Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas
LIMS - ORALIMS	(Laboratory Information Management System) es un nuevo sistema de gestión de información de laboratorio destinado al Organismo Autónomo de Madrid Salud.
MEDTRA	Gestión de los historiales médicos del personal
MEGA	Seguimiento gestión Energética Ayuntamiento de Madrid
Moodle	Formación Virtual, CIFSE y sistema de Exámenes para acceso al Permiso Municipal de Conducción (Sustitución de Taryet)
OAC	Oficina de Atención al Ciudadano

<b>GLOSARIO DE SIGLAS</b>	
OMI	Producto comercial para la gestión de los historiales de Atención Primaria
P3PAT	Patrocinio Público Privado
PAC	Pago a la Carta (PAC)
PLATEA	Plataforma corporativa de gestión de expedientes y sugerencias y reclamaciones
PLYCA	Plataforma de licitación y contratación electrónica
RECO	Registro de Contratos
REMEDY	Peticiones de servicios, incidencias y asistencia a usuarios
RSS	Really Simple Syndication
SAP-Documentum	Para el proyecto: Tratamiento digital de facturas
SAP-EEFF	SAP Económico Financiero
SAP-RRHH	SAP Recursos Humanos
SBAE	Servicios Básicos de Administración Electrónica
SIEBEL	CRM - Customer Relationship Management 010
SIGMA	Sistema de Información Geográfica de Madrid (Cartografía digitalizada, Pavimento, Alumbrado, Zonas verdes, Mobiliario Urbano, Red de saneamiento, Áreas infantiles y de mayores).
SIGMA_GGS	Cartográfica - Galerías de Servicio
SIGMA_IZVER	Cartográfica - Inventario Zonas Verdes
SIGSA	Gestión de notificaciones de recursos
SyR	Sugerencias y Reclamaciones
TRU	Tasa de Residuos Urbanos

