



Informática

Índice – Organización de la Carta de Servicios

Introducción – Presentación

Misión

Localización , Teléfonos, Web , etc.

Organigrama

Relación con resto Ayuntamiento

Compromiso Personal del Responsable del Organo

Procedimiento de participación de los ciudadanos

Descripción de los servicios realizados

Compromisos de Calidad

Indicadores



Informática

Presentación

El Servicio Central de Informática es un órgano dependiente del ámbito de Alcaldía que tiene como misión la planificación, organización y gestión de la informática municipal, integrando los intereses de todas las Unidades del Ayuntamiento en concordancia con los objetivos estratégicos marcados por la Corporación.

La planificación y gestión informática se realiza por el Servicio de conformidad con los principios de simplificación, racionalización, transparencia, economía, eficacia e integración de nuevas tecnologías.

El Servicio Central de Informática asegura a los diferentes ámbitos municipales la efectividad a la hora de prestar la debida información de todos los temas relacionados con el municipio y garantiza la continua mejora de los procedimientos y servicios, siendo un instrumento básico para la modernización de la actividad municipal.

El Servicio consta de cinco Departamentos de Desarrollo, un Departamento de Sistemas, tres Órganos dependientes del anterior y una Unidad de Organización, con implantación municipal y en permanente proceso de expansión con clara orientación al ciudadano.



Informática

Misión

Asegurar a los diferentes ámbitos municipales la efectividad a la hora de prestar la debida información de todos los temas relacionados con el municipio y garantizar la continua mejora de los procedimientos y servicios como un instrumento básico en el proceso de la modernización de la actividad municipal

Ubicación, teléfonos. Dirección , web y correo electrónico

Horarios de Atención al Público:

Servicio Central de Informática: De 8:00 a 15:00 horas de Lunes a Viernes

Departamento de Operaciones: De 8:00 a 21:30 horas de Lunes a Viernes

Direcciones Telefónicas:

Unidad / Dependencia

Conserjería : 965149956

Fax: 965149580

Concejalía de Informática: 965149959

Jefatura de Servicio: 965149576

Secretaría: 965149577

Administración : 965149611

Dpto. Desarrollo Económico Financiero : 965149585

Dpto. Desarrollo de Población y Personal : 965149589

Dpto. Desarrollo de Territorio e Infraestructuras : 965149593

Dpto. Desarrollo de Seguridad y Servicios Socio-Culturales : 965149597

Departamento de Sistemas y Microinformática : 965149601

Departamento de Desarrollo Web : 965149598

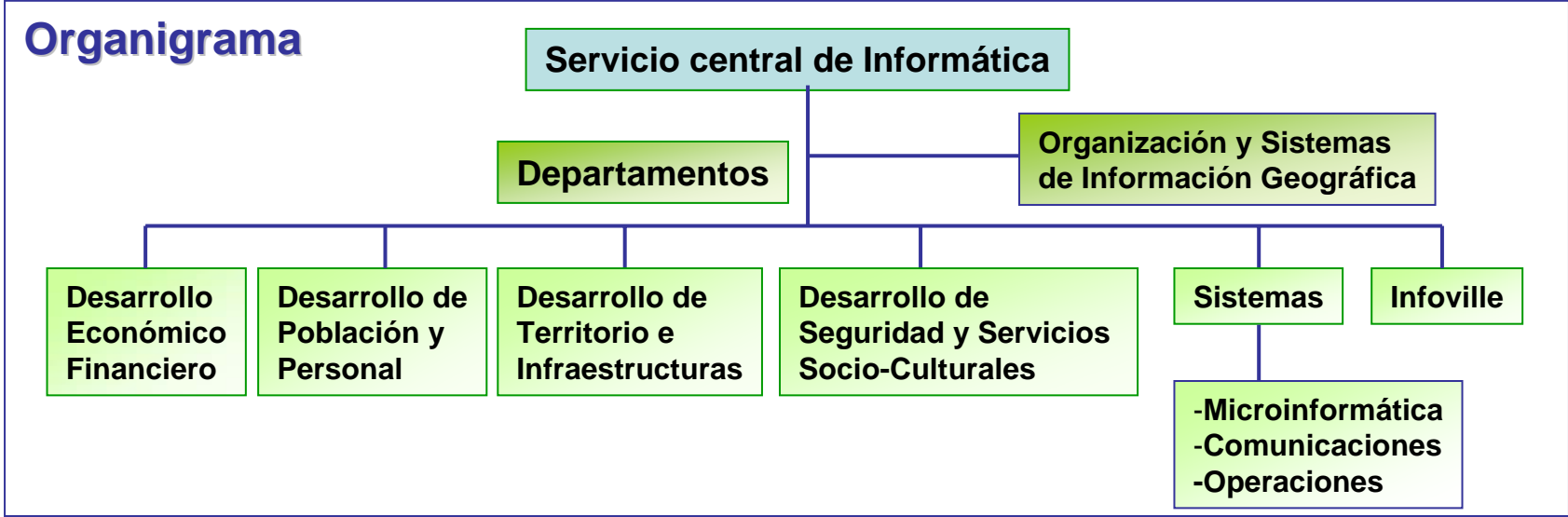
Operaciones : 965149605

Dirección Postal: C/ Jorge Juan, Nº 4 (03002 Alicante)



Informática

Organigrama



Relación con el resto de estructura municipal

El Departamento de Informática está englobado en el Ámbito de Alcaldía y depende funcionalmente de la Concejalía de Informática, relacionándose por su cometido con todas las estructuras y ámbitos del Ayuntamiento

Compromiso Personal del Responsable del Órgano

Jefe de Servicio



Informática

Procedimiento de Participación de los ciudadanos

Las quejas y sugerencias podrán presentarse en el Servicio Central de Informática, en el Registro General del Ayuntamiento de Alicante mediante instancia oficial o a través de la Intranet municipal.



Informática

Descripción de los servicios realizados (1 de 2)

Soporte informático y telemático a todos los Servicios del Ayuntamiento.

Desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones que conforman los diversos Sistemas de Información Municipal.

Implantación de los Sistemas de Información desarrollados para cada ámbito municipal.

Diseño de modelos de datos, flujos de información, procedimientos y documentos correspondientes a los Sistemas de Información.

Diseño de procedimientos de gestión e intercambio de información con Organismos y entidades externas.

Recepción y conversión de la información recibida desde Organismos y entidades externas.

Depuración y gestión de la información recibida desde el exterior.

Generación de la información municipal a enviar a Organismos y entidades colaboradoras.

Actualización y mantenimiento de la información contenida en las Bases de Datos Municipales.

Mantenimiento de la imagen corporativa y provisión de contenidos al sitio Web municipal, facilitando la interacción del Ayuntamiento con los ciudadanos a través de Internet.

Configuración y administración de todos los servidores centrales para alcanzar su óptimo rendimiento y seguridad.

Configuración, administración y gestión de la Red de Comunicaciones Municipal y de los equipos de electrónicos.



Informática

Descripción de los servicios realizados (2 de 2)

**Gestión y administración de las Bases de Datos municipales y de los Sistemas Operativos.
Gestión de Backup centralizado y de procesos de recuperación de información.**

Funcionamiento de las instalaciones informáticas del Ayuntamiento de Alicante de forma permanente.

Instalación, configuración, mantenimiento y control de los equipos de usuario y del software de ofimática.

Planificación, ejecución y distribución de los trabajos solicitados por los departamentos municipales, a consecuencia de la complejidad de los procesos o de la necesidad de periféricos especiales.

Gestión del almacén de material fungible, confección de pedidos y planificación y control de los envíos.

Elaboración e implantación de sistemas de seguridad y protección de las instalaciones informáticas.

Diseño de planes de contingencia para asegurar la continuidad de los sistemas ante eventuales situaciones catastróficas.

Modernización de la Administración a través de la utilización de nuevas tecnologías.



Informática

Compromisos de calidad asumidos

- **Accesibilidad para todos los funcionarios del Ayuntamiento con atención personal : telefónica, presencial y e-mail, tanto a nivel de hardware como de software y comunicaciones**
- **Actualización y mejora de los sistemas operativos, bases de datos, software en general e información municipal**
- **Ejecución de órdenes de trabajo y de las actividades programadas en función de la prioridad y plazos determinantes.**
- **Respuesta ante incidencias de hardware, software, comunicaciones y ante averías de los sistemas; evaluación y control de los tiempos de cada una de las actividades referidas.**
- **Respuesta a las necesidades de otras entidades y administraciones públicas; evaluación y control de los tiempos de cada una de las actividades referidas.**
- **Respuesta a las solicitudes relacionadas con el espacio “Web” y control de los tiempos de estas actividades.**



Informática

Indicadores de seguimiento (1 de 3)

1 - Número de incidencias mensuales de hardware, solicitadas y atendidas a través de los canales disponibles, por parte del departamento de sistemas.

2 - Número de averías mensuales de hardware, solicitadas y atendidas a través de los canales disponibles, por parte del departamento de sistemas.

3 - Número de intervenciones software mensuales, solicitadas y atendidas a través de los canales disponibles, por parte del departamento de sistemas.

4 - Número de tareas mensuales programadas llevadas a cabo por parte del departamento de sistemas.

5 - Tiempo medio en días de resolución ante incidencias de hardware por parte del departamento de sistemas al mes.

6 - Tiempo medio en días de resolución ante averías de hardware por parte del departamento de sistemas al mes.

7 - Tiempo medio en días de resolución en software por parte del departamento de sistemas al mes.



Informática

Indicadores de seguimiento (2 de 3)

8 - Número de actuaciones mensuales de petición de “variación de datos“, solicitadas y atendidas a través de los canales disponibles, por los departamentos de desarrollo software.

9 – Tiempo medio en días de resolución de “variación de datos” por los departamentos de desarrollo software al mes.

10 - Número de actuaciones mensuales de petición de "instalación de aplicaciones“, solicitadas y atendidas a través de los canales disponibles, por los departamentos de desarrollo software.

11 – Tiempo medio en días de “instalación de aplicaciones” por los departamentos de desarrollo software al mes.

12 - Número de peticiones mensuales de "permisos de usuario“, solicitadas y atendidas a través de los canales disponibles, por los departamentos software.

13 – Tiempo medio en días de “concesión de permisos de usuario” por los departamentos de desarrollo software al mes.

14 - Número de intervenciones mensuales relativas a “resolución de errores en programas“, solicitadas y atendidas por los departamentos de desarrollo software.

15 - Tiempo medio en días de “resolución de errores en programas” por los departamentos de desarrollo software al mes.



Informática

Indicadores de seguimiento (3 de 3)

16 - Número de peticiones mensuales de "nuevos programas o páginas Web", solicitadas y atendidas a través de los canales disponibles, por los departamentos de desarrollo software.

17 - Tiempo medio en días de implementación de "nuevos programas o páginas Web", por los departamentos de desarrollo software al mes.

18 - Número de peticiones mensuales de "ampliación / modificación de programas o páginas Web", solicitadas y atendidas a través de los canales disponibles, por los departamentos de desarrollo software.

19 - Tiempo medio en días de implementación de " ampliación / modificación de programas o páginas Web", por los departamentos de desarrollo software al mes.

20 - Número de peticiones mensuales de "diseño gráfico", solicitadas y atendidas a través de los canales disponibles, por el departamento de desarrollo Web.

21 - Tiempo medio en días de implementación de " diseño gráfico", por el departamento de desarrollo Web al mes.

22 - Número accesos a la Intranet al mes

23 - Número de accesos a Internet al mes