



Ayuntamiento de
Pamplona

Iruñeko
Udala

AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIO

Sede Electrónica

SEGUIMIENTO Años 2013, 2014, 2015, 2017, 2018

SEDE ELECTRONICA

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2013			2014			2015			2017			2018		
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	Evolución	VALOR REAL	Evolución	VALOR REAL	Evolución	VALOR REAL	Evolución	VALOR REAL	Evolución				
1.1	SERVICIOS DE ACCESO LIBRE	Mantener los servicios de la web y de la sede electrónica operativos las 24 h. del día, todos los días del año	% de Disponibilidad de los servicios web	99,99%	100%	↑	100%	↑	100%	→	100%	→	99,96%	↓				
2.1		Quando por razones técnicas de competencia municipal se prevea que la Web, la sede electrónica o alguno de sus servicios puedan no estar operativos, se informará de ello a las personas usuarias con una antelación de 24 h. indicando cuáles son los medios alternativos de consulta disponibles.	Nº de paradas programadas al año	N/A		↑	0	↑	0	→			1					
3.1		Velar por la vigencia de la información contenida en la web y en la sede electrónica.	% Fichas Actualizadas	>90%	88,90%	↓	76,89%	↓	92,27%	↓	87,82%	↓	87,29%	↓				
3.2			% de fichas erróneas sobre el total de las fichas	<5%	4,54%	↑	5,98%	↓	5,23%	↓	3,34%	↑	3,85%	↓				
4.1		Garantizar que los servicios son accesibles desde los principales navegadores y sistemas operativos de código abierto y otros estándares de uso generalizado	Nº de navegadores soportados	N/A	5	↑	5	↑	6	↑			6	↑				
5.1		Poner a disposición de la ciudadanía, de forma libre y gratuita, terminales informáticas de acceso público para acceder a la sede electrónica, situadas al menos en las oficinas de Registro General, Información Administrativa y Atención al Ciudadano, sitas en la calle Mayor nº 2, planta baja de Pamplona (Palacio del Condestable).	Nº de equipos disponibles en las oficinas de atención presencial	N/A	1	↑	3	↑	3	↑			3	↑				
6.1		Asistir y orientar sobre el uso de la sede electrónica	Nº de atenciones realizadas sobre la Sede Electrónica	N/A	45	↑	308	↑	222	↑	119	↑	113	↑				
7.1		Incorporar al menos 6 nuevos trámites, servicios y procedimientos a la sede electrónica, cada año.	Nº de nuevos tramites incorporados a la sede (*)	6	20	↑	2	↓	10	↑			6	↑				
8.1	SERVICIOS CON ACREDITACIÓN PREVIA	Quando el ciudadano solicite ser notificado vía electrónica, el Ayuntamiento se compromete a realizarlo a través del espacio Notificaciones de "Mi carpeta Ciudadana".	Nº de avisos emitidos	N/A	672	↑	215	↑	361	↑	1.596	↑	2.319	↑				
8.2		Se podrá enviar un aviso de que la notificación está disponible a la dirección electrónica o teléfono de contacto (SMS) señalado al efecto por el ciudadano	Nº de Notificaciones puestas a disposición en "Mi carpeta Ciudadana"	N/A	51.148	↑	57.938	↑	61.809	↑	137.879	↑	134.095	↑				
8.3			Nº de Notificaciones electrónicas efectivamente practicadas	N/A	663	↑	1209	↑	2053	↑	656	↑	1.007	↑				
9.1		Ofrecer protocolos de transferencia segura de datos siempre que sea necesario (carpeta ciudadana) para garantizar la privacidad e integridad de la información que se transmite entre las partes (Ayuntamiento y particular).	Número de accesos a la carpeta ciudadana, en los que se ha utilizado un protocolo de transferencia segura de datos, con intercambio de certificados digitales por ambas partes.	N/A	12.014	↑	14.275	↑	16.925	↑	55.231	↑	55.231	↑				

Actualmente en la Sede están disponibles 153 trámites municipales (29 para empresas y 124 para la ciudadanía)

(*) Los 6 trámites de 2018 son: Solicitud acceso al Casco Antiguo, Matrícula online de familias numerosas y alumnado con minusvalías de la Escuela de Música, Pago fraccionado de matrículas de la Escuela de Música, Solicitud de acreditaciones para los medios de comunicación para San Fermín., Consulta del Registro de animales potencialmente peligrosos, Trámite Registro de Animales Perdidos