



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA OMNICANAL: 010, OFICINA DE ATENCIÓN
CIUDADANA Y ATENCIÓN TELEMÁTICA.**

1

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	20/04/2026 09:56:53
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	1/15
 GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU			



ÍNDICE

1	Departamento que inicia el procedimiento	Pág. 3
2	Objeto del contrato	Pág. 3
3	Descripción general del servicio y objetivos del contrato	Pág.3
4	Alcance del servicio de atención ciudadana	Pág.3
4.1	Atención telefónica – Servicio 010	Pág. 3
4.2	Atención presencial – Oficina de Atención Ciudadana de San Antonio	Pág. 4
4.3	Servicio de atención telemática	Pág. 5
4.4	Principios de prestación del servicio omnicanal	Pág. 5
5	Requisitos del servicio a prestar	Pág. 5
5.1	Cobertura de puestos y subrogación de personal	Pág. 5
5.2	Obligaciones del adjudicatario	Pág. 6
5.3	Equipo de trabajo	Pág. 7
5.3.1	Jefatura de proyecto	Pág. 7
5.3.2	Coordinadores/as del servicio	Pág. 8
5.3.3	Operadores/as de atención ciudadana	Pág. 10
5.4	Informes	Pág. 11
5.5	Formación	Pág. 11
5.6	Certificación electrónica del personal	Pág. 12
5.7	Horarios	Pág. 12
5.8	Lugar de prestación del servicio	Pág. 13
5.9	Servicios extraordinarios	Pág. 13
5.10	Identificación ante los ciudadanos	Pág. 13
5.11	Calidad del Servicio	Pág. 13
5.12	Confidencialidad	Pág. 13
6	Otras condiciones técnicas de contratación	Pág. 14
7	Medidas a tomar ante diferentes situaciones sanitarias	Pág. 14
8	Proyecto de gestión	Pág. 15

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	20/04/2026 09:56:53
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	2/15


GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

1. DEPARTAMENTO QUE INICIA EL PROCEDIMIENTO

Departamento de Gobierno Abierto y Centros Cívicos

2. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del contrato la prestación integral del servicio de atención ciudadana omnicanal permitiendo a la ciudadanía realizar consultas gestiones y a través de :

- La oficina de atención ciudadana de San Antonio
- Atención telefónica 010
- Atención telemática : correo electrónico, chat web y Whatsapp , videollamada y en líneas generales aquellos que se implementen durante la duración de este contrato

3. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO Y OBJETIVOS DEL CONTRATO

Desde 1994, el Ayuntamiento de Vitoria ha venido desarrollando un modelo de atención ciudadana integral, comenzando con un servicio telefónico único y evolucionando con una red de oficinas presenciales distribuidas por la ciudad. En 2005, se incorporaron los primeros servicios electrónicos a través de la web municipal, dando los primeros pasos hacia una atención digital.

Recientemente, la Oficina de Atención Ciudadana apostó por un enfoque omnicanal, que combina atención presencial, telefónica y digital, permitiendo que cada persona elija la forma de contacto que mejor se adapte a sus necesidades y preferencias. Este modelo se fundamenta en la cercanía, la accesibilidad y la eficiencia, garantizando una experiencia coherente y personalizada en todos los canales.

El objetivo de este contrato es garantizar la gestión integral de la Oficina presencial de Atención Ciudadana de San Antonio el teléfono 010 atención telemática, incluyendo la definición y optimización de procedimientos, la coordinación y gestión del equipo, y el desarrollo de todas las acciones necesarias para ofrecer una atención ciudadana moderna, ágil y de alta calidad.

Se busca asegurar que los servicios estén alineados con las expectativas de la ciudadanía, incorporando herramientas tecnológicas avanzadas y fomentando la transparencia y la participación.

4. ALCANCE DEL SERVICIO DE ATENCION A PRESTAR

El adjudicatario prestará al menos los siguientes servicios de atención:

4.1. Atención Telefónica

- Atender llamadas entrantes en el servicio 010 a través de las cuales se facilitará a la ciudadanía información general de la ciudad y el ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, sobre otras instituciones y trámites asociados a ellas.

3

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU	Data eta Ordua Fecha y Hora	20/04/2026 09:56:53
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	3/15



GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

- Informar del estado y/o situación de trámites municipales iniciados.
- Recoger y gestionar quejas y sugerencias ciudadanas a través del buzón
- Responder a la ciudadanía sobre las quejas y sugerencias planteadas.
- Ejecutar campañas para recogida de opinión ciudadana sobre actividades y/o nuevos servicios municipales.
- Tramitar solicitudes y gestiones telefónicas, integrando sistemas administrativos, digitales y plataformas de atención omnicanal para garantizar procesos ágiles y seguros
- Incorporar y gestionar todos los trámites que el Ayuntamiento decida implementar en la Atención Ciudadana, asegurando coherencia y accesibilidad en todos los canales.
- Desarrollar campañas informativas sobre servicios municipales, adaptando la comunicación a cada canal y perfil de usuario.
- Asesorar a la ciudadanía en el uso de los servicios electrónicos y actuar como primer nivel de resolución de incidencias en la sede electrónica
- Realizar las atenciones según la demanda ciudadana en euskera y castellano
- Dar cita previa
- Colaborar en la mejora continua del servicio, proponiendo innovaciones y soluciones tecnológicas que faciliten la atención omnicanal, incluyendo herramientas de inteligencia artificial, y análisis predictivo de necesidades ciudadanas.

4.2. Atención Presencial – Oficina de Atención Ciudadana de San Antonio

- Facilitará a la ciudadanía información general de la ciudad y el ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, sobre otras instituciones y trámites asociados a ellas.
- Recoger y registrar la documentación dirigida al Ayuntamiento.
- Facilitar impresos y ayudar a su cumplimentación.
- Informar del estado y/o situación de trámites municipales iniciados.
- Recoger y gestionar quejas y sugerencias ciudadanas a través del buzón.
- Responder a la ciudadanía sobre las quejas y sugerencias planteadas.
- Realizar los trámites administrativos que la ciudadanía solicite a través del canal presencial, utilizando el material y soporte administrativo e informático necesario.
- Dar cita previa.
- Soporte en la tramitación electrónica.
- Asesorar a la ciudadanía en la tramitación electrónica, fomentar el uso de servicios digitales y máquinas de autotramitación.
- Realizar todos los trámites nuevos que el Ayuntamiento de Vitoria decida implementar en la Atención ciudadana.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	20/04/2026 09:56:53
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/15
 GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU			



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

- Realizar las atenciones según la demanda ciudadana en euskera y castellano

4.3. Servicio de atención telemática

- Gestionar comunicaciones y solicitudes recibidas por canales telemáticos (correo electrónico, redes sociales, servicios de mensajería, chatbot, asistencia virtual, entre otros).
- Participar en el mantenimiento y gestión del buzón ciudadano.
- Colaborar en la actualización de contenidos de la web municipal y revisar la calidad de la información disponible, así como la publicada sobre el Ayuntamiento en otras plataformas públicas.
- Participar en la implementación y gestión de nuevos servicios digitales, incluyendo atención virtual y soluciones de auto-servicio.
- Gestionar el CAU de la web municipal así como de la sede electrónica.

4.4. Principios de prestación

Aunque se describen los distintos canales de atención de manera individual, el **objetivo del contrato es garantizar un servicio integral, coherente y omnicanal**, en el que todos los canales estén interconectados mediante un **sistema de etiquetado y seguimiento integrado**, asegurando trazabilidad, eficiencia y calidad en la atención a la ciudadanía.

En general la empresa adjudicataria será responsable de que las personas que formen parte del equipo:

- Realicen un correcto uso del material administrativo e informático.
- Abran y cierren las oficinas según horario establecido por el Ayuntamiento.
- Recojan incidencias y procedan a su derivación según los protocolos establecidos.
- Asistan a las sesiones de formación y/o reciclaje que se establezcan para el buen funcionamiento del Servicio
- Realicen cualquier otra función, relacionada con la atención a la ciudadanía, que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz decida implementar para mejorar el servicio que se presta a la ciudadanía.

5. REQUISITOS DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

5.1. Cobertura de puestos

La empresa adjudicataria se subrogará en los derechos y obligaciones contractuales laborales de la plantilla existente en la actualidad (ANEXO I), siendo 13 puestos de trabajo que se distribuyen de la siguiente manera:

- 2 puestos de Coordinación
- 11 puestos de operadores/as para atender los puestos de atención presencial, en el teléfono 010, o en atención a canales electrónicos

Además de los servicios habituales pueden darse servicios esporádicos debidos a:

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	20/04/2026 09:56:53
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	5/15
 GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU			



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

- Ampliaciones esporádicas de horario de oficinas o de atención telefónica con motivo de actuaciones por planes especiales (disponibilidad a demanda de la naturaleza del evento) y por campañas programadas que impliquen ampliación de horario no contemplado en las horas anuales de contrato o refuerzo de personal de atención telefónica, telemática o presencial.
- Otros servicios especiales: encuestas, campañas, etc.
- Formación extraordinaria en atención ciudadana y trámites municipales.

Si por necesidad de nuevos puestos de operadores/as o por ampliaciones del servicio, se requiriera nuevo personal, éste sería contratado a la misma empresa adjudicataria, con un coste que deberá ser incluido en la oferta presentada.

El adjudicatario será el responsable de sustituir al personal que preste el servicio en casos de enfermedad, vacaciones, permisos, licencias,... de manera que el servicio quede siempre cubierto con 13 puestos.

La empresa adjudicataria es la responsable de la selección del nuevo personal según los perfiles que se indican en el presente pliego.

La coordinación deberá ser realizada de forma presencial durante la jornada laboral completa (en la actualidad de 8:00 a 20:00), a través de los puestos de coordinación. La totalidad de los puestos deberán estar cubiertos **en todo momento** con personas con la formación necesaria.

La empresa adjudicataria deberá presentar un plan de sustituciones del personal adscrito al servicio diferenciando coordinadores/as y operadores/as para poder dar cumplimiento al requerimiento anterior.

5.2. Obligaciones de la empresa adjudicataria

Además de las establecidas en el pliego, serán obligaciones específicas:

Prestar el servicio de forma continuada, garantizando en todo momento la cobertura del horario establecido y disponiendo de personal suficiente y adecuadamente dimensionado para atender la demanda prevista sin interrupciones.

- Sustituir de manera inmediata al personal en caso de ausencias, bajas, vacaciones o cualquier otra circunstancia, de forma que el servicio no quede interrumpido ni se vea afectada su calidad.
- Garantizar que el personal adscrito al contrato sea polivalente y para atender los diferentes canales de atención (presencial, telefónico y/o telemático).
- Garantizar un trato correcto, respetuoso, inclusivo y profesional a la ciudadanía, asegurando la igualdad de trato y la no discriminación
- Mantener permanentemente actualizada la información facilitada a la ciudadanía, conforme a las instrucciones y contenidos proporcionados por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
- Acudir **presencialmente** a todas las reuniones de seguimiento, coordinación y evaluación del servicio que convoque el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz con los responsables del proyecto de la empresa adjudicataria
- Acreditar experiencia en la administración/configuración y desarrollos en Zendesk mediante certificación o experiencia demostrable

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	20/04/2026 09:56:53
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	6/15
 GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU			



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

- Disponer de herramientas propias de explotación y análisis de datos preferentemente PowerBI incluyendo licencias activas necesarias para el tratamiento de la información
- Elaborar y remitir informes periódicos de actividad (mensuales y/o con la periodicidad que se determine), incluyendo indicadores de volumen, tiempos de respuesta, nivel de servicio, incidencias y propuestas de mejora.
- Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales y confidencialidad de la información,
- Asegurar la formación inicial y continua del personal adscrito al servicio, incluyendo formación específica en atención a la ciudadanía, habilidades comunicativas, gestión de situaciones complejas y uso de las herramientas tecnológicas.
- Implantar mecanismos de control de calidad y mejora continua del servicio, incluyendo sistemas de evaluación interna y seguimiento de indicadores.
- Disponer de una persona responsable o coordinadora del servicio que actúe como interlocutor único con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- Disponer de los perfiles técnicos necesarios para gestionar el servicio en su totalidad.
- Garantizar la accesibilidad del servicio, incluyendo atención adecuada a personas con discapacidad o necesidades específicas.

5.3. Equipo de trabajo

La empresa deberá contar en su estructura con personal técnico suficiente (administración, formación, calidad,) para la adecuada ejecución del presente contrato. Además contará expresamente con los siguientes puestos:

5.3.1 Jefatura de proyecto: 1 puesto.

Requisitos:

- Experiencia contrastada de más de 5 años en servicios similares
- Disponibilidad y dedicación según las necesidades del proyecto en cada momento que garantice los objetivos establecidos.

Funciones:

- Implantar las políticas generales y desarrollar las pautas y directrices del servicio
- Establecer los objetivos cualitativos y cuantitativos junto con la jefatura del servicio municipal.
- Estudiar y presentar propuestas de mejora de funcionamiento del servicio.
- Ser la persona interlocutora de la empresa con la jefatura de servicio del Ayuntamiento

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	20/04/2026 09:56:53
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	7/15


GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

- Supervisar la actividad y resultados del personal.
- Asegurar el cumplimiento de las condiciones del contrato y la calidad del servicio prestado.
- Elaborar y presentar información de seguimiento de la prestación del servicio.
- Identificar incidencias de importancia y canalizarlas con el objeto de darles una solución.
- Elaborar un plan de formación y supervisar su cumplimiento.

5.3.2 Coordinación (dedicación exclusiva al proyecto): 2 puestos.

Requisitos:

- Experiencia contrastada en servicios similares
- Conocimientos y experiencia en:
 - Coordinación de equipos multidisciplinares.
 - Organización y coordinación de grupos.
 - Resolución de incidencias
 - Habilidades de liderazgo
 - Administración pública, preferentemente municipal.
 - Formación a grupos
 - Inglés hablado y escrito.
 - Euskera hablado y escrito.
 - Habilidades sociales para el trato directo con el público.
- Conocimiento exhaustivo de la ciudad de Vitoria-Gasteiz y de la organización y funcionamiento interno de su Ayuntamiento.

Funciones:

- Serán las personas interlocutoras entre el personal de la Empresa y la unidad de Atención Ciudadana.
- Informar a la Jefatura de Atención Ciudadana de la marcha actual del proyecto y del personal adscrito
- Realizar el seguimiento del proceso de evaluación en el desempeño del trabajo.
- Supervisar el cumplimiento de los protocolos implantados.
- Detectar incidencias en la tramitación, con la ciudadanía....etc. que serán transmitidas a la persona interlocutora del ayuntamiento para posibles mejoras o modificaciones
- Controlar y supervisar las tareas encomendadas para que se realicen de la forma indicada.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	20/04/2026 09:56:53
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	8/15
 GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU			



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

- Conocer detalladamente los trámites administrativos.
- Conocer detalladamente las aplicaciones informáticas.
- Detectar problemas en los contenidos del trabajo.
- Trasmitir al equipo de trabajo las instrucciones de la Jefatura de la Unidad.
- Realizar el seguimiento de la calidad del servicio y del equipo mediante la auditoria de las atenciones.
- Impartir formación de personas para su incorporación al equipo de trabajo
- Detectar necesidades de formación o deficiencias conceptuales del personal.
- Impartir formación continua por cambios en la tramitación, por reciclaje de personal.
- Llevar a cabo la supervisión y evaluación de los/las trabajadores/as del equipo y del cumplimiento de sus tareas y funciones.
- Realizar informes de seguimiento del personal que presta el servicio.
- Realizar informes estadísticos
- Servir de apoyo al equipo de trabajo en la resolución de cualquier duda sobre el trámite en el momento de la atención.
- Diseñar, implementar y mantener actualizado un repositorio documental operativo que incluya fichas guía, protocolos de atención y procedimientos internos para optimizar la gestión y el trabajo del equipo.
- Resolver conflictos que surjan en la atención a la ciudadanía
- Elaborar los calendarios de trabajo, vacaciones, permisos.....etc., de acuerdo al convenio vigente en la empresa adjudicataria y de acuerdo a las necesidades del Servicio.
- Realizar la distribución de los horarios y movimientos del personal entre la oficina presencial y el teléfono y el canal electrónico en función de necesidades especiales o requerimientos de la Jefatura.
- Gestionar las altas/bajas y sustituciones del personal para garantizar en todo momento la cobertura de la totalidad de los puestos.
- Elaborar informes requeridos.
- Canalizar peticiones de material, impresos.....
- Realizar un seguimiento diario de las atenciones para ajustar la organización de los recursos humanos a la demanda ciudadana.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	20/04/2026 09:56:53
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	9/15


GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

- Abrir y cerrar las oficinas según horario establecido por el Ayuntamiento.

5.3.3 Operadores de atención: 11 puestos.

Requisitos:

- Formación profesional o experiencia contrastada en servicios similares.
- Conocimientos y experiencia en:
 - Tareas de información y atención al público, telefónica y/o personalizada. Administración pública, preferentemente municipal.
 - Manejo de aplicaciones de gestión, bases de datos documentales, de gestión y microinformática.
 - Euskera hablado y escrito.
 - Inglés hablado y escrito.
- Habilidades sociales para el trato directo con el público.
- Conocimiento exhaustivo de la ciudad de Vitoria-Gasteiz y, en particular, de la organización y funcionamiento interno de su Ayuntamiento.

Funciones:

- Facilitarán información general y/o personalizada y llevarán a cabo los trámites administrativos que la ciudadanía solicite, a través de los diferentes canales de atención, utilizando el material y soporte administrativo e informático necesario
- Recoger y registrar la documentación dirigida al Ayuntamiento.
- Recoger y gestionar quejas y sugerencias ciudadanas a través del buzón ciudadano
- Colaborar en el mantenimiento de los sistemas de información municipales, así como la web municipal.
- Dar soporte a la ciudadanía en la tramitación electrónica.
- Recoger incidencias y proceder a su derivación según los protocolos establecidos.
- Realizar campañas.
- Asistir a las sesiones de formación y/o reciclaje que se establezcan para el buen funcionamiento del Servicio
- Realizar cualquier otra función, relacionada con la atención a la ciudadanía, que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz decida implementar para el buen funcionamiento del Servicio

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiazatzeko Kode Seguru) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	20/04/2026 09:56:53
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	10/15


GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

- Ejecutar campañas para recogida de opinión ciudadana sobre actividades y/o nuevos servicios municipales.
- Realizar campañas informativas sobre servicios municipales.
- Recoger incidencias y procede a su derivación según los protocolos establecidos
- Atender en euskera o castellano según la elección de la ciudadanía.

5.4. Informes

De acuerdo con las directrices emanadas de la Jefatura de la unidad de atención ciudadana municipal se realizarán, al menos, los siguientes informes y estadísticas:

- Informe diario de la cobertura de puestos. Dimensionamiento de servicios, puestos ocupados e incidencias en el servicio.
- Dimensionamiento del servicio. Informe mensual de la personas/horas realizadas.
- Informes mensuales y anuales con indicación:
 - del número de atenciones por cada canal
 - comparativa con periodos anteriores
 - trámites mas demandados por periodo
 - número de atenciones presenciales con y sin cita
 - cualquier otro aspecto remarcable ocurrido en dicho periodo
 - cualquier otro aspecto remarcable que se pueda obtener del análisis de los tiques.
- Informes de propuestas de mejora en la planificación o desarrollo del servicio.
- Informes del resultado de la Interacción ciudadana: Preguntas frecuentes, sinónimos utilizados, nuevas demandas, etc.
- Informes de las incidencias.

5.5. Formación

La empresa adjudicataria diseñará y ejecutará el plan de formación del personal adscrito al servicio, que comprenderá:

- Formación inicial para las nuevas incorporaciones.
- Formación específica cuando se implanten nuevos trámites, procedimientos o herramientas.
- Formación de reciclaje cuando se detecten necesidades concretas dentro del equipo.

El contenido de la formación deberá tener en cuenta la **naturaleza omnicanal del servicio**, abordando la atención a la ciudadanía a través de los distintos canales de prestación.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	20/04/2026 09:56:53
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	11/15


GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

A tal efecto, el adjudicatario deberá disponer de un **plan de formación escrito**, en el que se detallen, al menos:

- El número de horas de duración de la formación.
- La secuencia y planificación de la formación.
- Los contenidos formativos asociados a los distintos trámites y a cada uno de los canales de atención.

El Ayuntamiento podrá solicitar la **introducción de mejoras o ajustes** en el plan de formación, especialmente en aquellas áreas que se consideren prioritarias.

5.6. Certificación electrónica del personal

El acceso a determinados sistemas de información necesarios para prestar el servicio objeto de este contrato, hacen necesario el uso de la TMC (tarjeta municipal ciudadana) y/o de certificado electrónico por parte del personal de coordinación y cualquier otro personal que intervenga en la atención. Por ello dichas personas trabajadoras deberán poseer la Tarjeta Municipal Ciudadana y en caso necesario obtener el certificado electrónico admitido por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para permitir su acceso a los sistemas de información relacionados con el servicio que lo requieran.

5.7. Horario

Teléfono 010:

El servicio funcionará, de forma ininterrumpida, durante todo el año, excepto domingos y días festivos de carácter oficial, con el siguiente horario:

- Lunes a Viernes: de 8:00 h. a 20:00 h.
- Sábados: de 8:00 h. a 14:00 h.

La distribución inicial de horarios y turnos, en cuanto a número de operadores/as, la efectuará la empresa adjudicataria una vez adjudicado el contrato teniendo en cuenta horas punta y horas valle dependiendo de la demanda ciudadana. La propuesta deberá ser aprobada por el ayuntamiento. La empresa adjudicataria deberá proponer cambios y mejoras en la distribución de horarios y turnos en función de la demanda ciudadana a lo largo del contrato.

El Ayuntamiento por razones de interés público, se reserva la posible ampliación y/o reducción de días y horarios, si así se estimara oportuno, cabiendo la posibilidad de dotar al mes de agosto de un tratamiento especial.

Oficina de atención ciudadana.

El servicio funcionará durante todo el año, excepto sábados, domingos y días festivos de carácter oficial con el siguiente horario en la mayoría de las oficinas:

- Lunes a Viernes: de 8:30 a 19:30

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	20/04/2026 09:56:53
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	12/15


GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

El Ayuntamiento se reserva la posible apertura /cierre de oficinas o ampliación/reducción/cambios de horarios, si así se estimara oportuno, cabiendo la posibilidad de dotar al mes de agosto de un tratamiento especial.

La apertura de nuevas oficinas de diferente situación y naturaleza pueden requerir horarios de atención diferenciados.

5.8. Lugar de prestación de los servicios

El personal contratado, realizará su trabajo en las dependencias municipales. No se descarta que a lo largo del contrato estas condiciones puedan cambiar y parte o el total del servicio pueda llevarse a cabo en dependencias de la empresa adjudicataria.

No existirá relación jerárquica ni dependencia entre el personal de la empresa adjudicataria y personas responsables municipales del Servicio de atención ciudadana, ni el personal de la empresa adjudicataria forma parte integrante de la plantilla del ayuntamiento de Vitoria

5.9. Servicios extraordinarios (fuera de horario y refuerzos)

La empresa adjudicataria estará obligada a prestar servicios fuera del horario establecido que tendrán consideración de "servicios de refuerzo" cuando ocurran circunstancias excepcionales a criterio del Servicio de Atención Ciudadana y Transparencia. Así mismo el Ayuntamiento, en caso necesario y para periodos concretos podrá solicitar el refuerzo del servicio con más agentes. El precio de la hora de refuerzo deberá ser ofertado por la empresa en este concurso.

En caso de ser necesario se podrá solicitar a la empresa adjudicataria personal para impartir formación sobre trámites municipales, a otros grupos de interés. Estas personas deberán ser conocedoras de TODOS los trámites municipales y deberán contar con una experiencia de al menos dos años como coordinador/a u operador/a.. En el caso de que las personas a que a las que se les asigne ésta labor de formación estén ocupando un puesto de coordinador/a o de operador/a de información, éstas deberán ser sustituidas durante el tiempo que dure dicha formación. El precio hora se contabilizará como hora de refuerzo.

5.10. Identificación de los ciudadanos

Todas las personas contratadas por la empresa adjudicataria para prestar el servicio objeto de este contrato deberán identificarse con su nombre y primer apellido al inicio de la atención y en cualquier momento que su interlocutor/a lo requiera.

5.11. Calidad del servicio

La empresa adjudicataria llevará a cabo bajo los criterios de calidad determinados por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y elaborará un plan global de supervisión cuyo objetivo será la mejora continua del servicio. Los resultados de dicho plan serán utilizados por la empresa adjudicataria para preparar, proponer e implantar mejoras en el servicio.

5.12. Confidencialidad

La empresa adjudicataria firmará un contrato de confidencialidad con el ayuntamiento como responsable del tratamiento de datos de carácter personal.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	20/04/2026 09:56:53
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	13/15
 GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU			



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

La empresa adjudicataria estará sujeta a lo que determina la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, cuando en el cumplimiento del contrato y en nombre del Ayuntamiento deban recoger, tener acceso o gestionar datos de carácter personal.

La empresa adjudicataria será responsable de que los empleados a su cargo respeten la confidencialidad de los datos, y seguirán todas las normas y procedimientos marcados al respecto desde el servicio de Atención Ciudadana y transparencia.

El/la responsable de Seguridad de Datos del Ayuntamiento tendrá libre acceso esta documentación y podrá verificar in situ cualquier aspecto relacionado con la protección de datos de carácter personal.

6. OTRAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

El servicio de atención utiliza Zendesk como herramienta de omnicanalidad. La empresa adjudicataria será la responsable de la configuración adecuada del sistema según especificaciones del Ayuntamiento y de los posibles desarrollos necesarios para el mantenimiento del sistema.

La empresa adjudicataria deberá notificar al Servicio de Atención Ciudadana y Transparencia toda modificación de personal con respecto al proyecto adjudicado.

El proyecto de trabajo presentado por la empresa adjudicataria estará sometido a las variaciones adaptaciones que se dispongan desde el Ayuntamiento para garantizar la total adecuación del mismo a los objetivos.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener las reuniones de coordinación que fuesen necesarias de forma presencial, con las personas responsables designadas por el Servicio de Atención Ciudadana y Transparencia, así como a seguir en todo momento las orientaciones que de orden general le sean formuladas por dicho servicio.

El Ayuntamiento se reserva la posibilidad de introducir los cambios que considere oportunos en relación al funcionamiento de los servicios por causa de interés público.

7. MEDIDAS A TOMAR ANTE DIFERENTES SITUACIONES SANITARIAS

La puesta en marcha y prestación de los servicios estará condicionada a la situación sanitaria que se esté produciendo en cada momento. Por lo tanto, la empresa licitadora deberá tener en cuenta que, en función de la norma que se encuentre en vigor, podrá verse obligada a:

Establecer medidas preventivas de higiene.

Modificar las actividades y la prestación del servicio para que puedan adaptarse a dichas medidas.

Obligar al uso de mascarilla, tanto al personal como al público asistente.

Limitar el aforo conforme a lo que establezca la normativa en vigor.

Suspender determinadas actividades.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiazatzeko Kode Seguruak) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	20/04/2026 09:56:53
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	14/15


GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

8. PROYECTO DE GESTIÓN

Las empresas licitadoras deberán presentar un proyecto para la gestión del servicio, que no supere la extensión de 40 páginas teniendo en cuenta los objetivos, requerimiento que se reflejan en este pliego y ajustando su estructura a los criterios de adjudicación del pliego de condiciones administrativas.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	20/04/2026 09:56:53
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	15/15
 GSPKWVUKRQUS23YOSFNUVWE2DU			