

# PLAN DE IMPLANTACION DE ADMINISTRACION ELECTRONICA

Aprobado por JGL el 7 de Mayo de 2012

Presentado en la Comisión Informativa número 3 de Administración,  
Bienestar Social y Educación el 21 de Mayo de 2012

Aprobado por unanimidad en el Pleno del 4 de Junio de 2012

## INDICE

<b>ANTECEDENTES Y MOTIVACIÓN DEL PLAN</b>	<b>1</b>
<b>ACTUACIONES REALIZADAS EN ADMINISTRACION ELECTRONICA</b>	<b>4</b>
<b>AREAS DE ACTUACIÓN. OBJETIVOS OPERATIVOS.</b>	<b>6</b>
<b>AREA 1 - ADAPTACIONES DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN.</b>	<b>7</b>
<b>AREA 2 - ADAPTACIONES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>9</b>
<b>AREA 3 - ADAPTACIONES DE LA TECNOLOGÍA FRONT-OFFICE</b>	<b>11</b>
<b>AREA 4 - ADAPTACIONES DE LA TECNOLOGÍA BACK-OFFICE O SISTEMA DE GESTION INTEGRAL</b>	<b>16</b>
<b>AREA 5 - ADAPTACIONES ORGANIZATIVAS</b>	<b>23</b>
<b>AREA 6 - ADAPTACIONES NORMATIVAS</b>	<b>25</b>
<b>CALENDARIO</b>	<b>26</b>

## ANTECEDENTES Y MOTIVACIÓN DEL PLAN

La Ley 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, regula la utilización legal de la tecnología en las tareas administrativas y reconoce a los ciudadanos su derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración Pública.

Así, establece que los ciudadanos tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos por la Ley, un conjunto de Derechos, entre los que destacan:

- Acceso electrónico a las Administraciones Públicas.
- Elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
- No aportar documentación que obren en poder de las Administraciones Públicas.
- La igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.
- Acceder por medios electrónicos a la información de los expedientes.
- Obtener copias electrónicas.
- La conservación en formato electrónico, por parte de las Administraciones Públicas, de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- Usar la firma electrónica como medio de identificación y presentación de documentación.
- La garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- Utilizar estándares abiertos para comunicarse con las Administraciones Públicas.

Por otro lado las Administraciones Públicas tienen las siguientes obligaciones:

- Fomentar múltiples canales de acceso a la información.
- Asegurar la interoperabilidad organizativa, semántica y técnica.
- Validez documental y de gestión de la copia electrónica.

- Herramientas de consulta del expediente electrónico.
- Admitir el DNI-e y demás sistemas de firma electrónica.
- Estrategia documental y repositorio unificado de documentos.
- Cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Medir la calidad de los servicios prestados.
- Disponibilidad 24x7.
- Compatibilidad con los diferentes navegadores y formatos de documentos.

La Ley 11/2007 dedica el Título IV a regular las bases para una adecuada cooperación entre las distintas Administraciones Públicas, con el objetivo de impulsar la Administración Electrónica. Los aspectos que se tratan son:

- el marco institucional de cooperación en materia de administración electrónica,
- la cooperación en materia de interoperabilidad de sistemas y aplicaciones,
- la reutilización de aplicaciones y transferencia de tecnologías.

En desarrollo de dicha norma, se aprueba mediante Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, el **Esquema Nacional de Seguridad**, que regula los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información, debiendo ser aplicado por las Administraciones públicas para asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicio.

Asimismo, se aprueba mediante Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, el **Esquema Nacional de Interoperabilidad**, que comprende los criterios y recomendaciones de seguridad, normalización y conservación de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deben ser tenidos en cuenta por las Administraciones públicas para asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias y para evitar la discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.

Siguiendo las recomendaciones de la Ley 11/2007, la Generalitat Valenciana, la Diputación de Alicante, la Diputación de Castellón, la Diputación de Valencia y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias firmaron un Convenio Marco de Colaboración para el impulso de la administración electrónica.

Asimismo, recientemente la Ley 2/2011, de 4 de marzo, **Ley de Economía Sostenible**, establece que las Entidades Locales han de aprobar programas y calendarios de actuaciones, atendiendo a sus previsiones presupuestarias, a fin de determinar las fases en los que los distintos derechos de los ciudadanos regulados en el art. 6 de la Ley 11/2007 sean una realidad.

En el ámbito del Ayuntamiento de Torrent, el **Plan de Calidad y Modernización Torrent Innova 2013**, aprobado por el Pleno, contempla como objetivo operativo 4.4 “Diseñar un Plan Tecnológico y de Administración Electrónica”.

A tal efecto, se formula el presente **Plan de Implantación de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Torrent**, que tiene por objeto:

- Analizar las actuaciones llevadas a término hasta la fecha en materia de implantación de la administración electrónica;
- Planificar las distintas actuaciones a realizar para continuar implantando la administración electrónica.

## ACTUACIONES REALIZADAS EN ADMINISTRACION ELECTRONICA

Las actuaciones de Administración electrónica más relevantes que se han puesto en marcha desde 2008 hasta la fecha son:

- Portal Web de Torrent.
- Carpeta ciudadana con 22 trámites online.
- Registro telemático.
- Normalización de formularios e instancias
- Oficina Virtual Tributaria de Torrent.
- Dotación a los ciudadanos de un USB con el certificado digital de la Agencia de Certificación de la Comunitat Valenciana.
- Renovación tecnológica de los servidores corporativos.
- Servicio de envíos SMS a los ciudadanos.
- Cursos de formación de Internauta a ciudadanos con la OVSI.
- Gestión de Decretos con Firma Electrónica.
- Firma electrónica con certificados electrónicos de Empleado Público.
- Convocatorias electrónicas de Plenos, Comisiones y Junta de Gobierno Local.
- Oficina Integral de Atención ciudadana en el TDIC.
- Consulta de fichajes y gestión electrónica de permisos y licencias.
- Gestión integrada de Personal y Nóminas.
- Portafirmas. Circuitos de firma electrónica en procesos de contratación.
- Gestión de Padrón.
- Portal del Empleado. PORTALET.
- Incremento del ancho de banda de acceso a Internet.
- Disponibilidad de 24 horas x 7 días a los servicios ofrecidos al ciudadano.
- Mejora en la interconexión de edificios municipales
- Renovación de infraestructura de comunicaciones corporativas
- Utilización de redes sociales.
- Instalación de software libre en los escritorios del Espai Jove.
- Red WIFI Municipal.
- Oficina de movilidad.

Dentro de las actuaciones más significativas que se desarrollan hasta el momento en el Plan de Calidad y Modernización TORRENT INNOVA 2013 destacan:

- OO1.4 - Definir el Mapa de Procesos del Ajuntament de Torrent.
- OO1.9 - Adaptación organizativa motivada por el régimen de Gran Ciudad.
- OO2.1 - Diseñar el sistema de gestión por procesos.
- OO2.2 - Implantar el sistema de gestión por procesos.
- OO2.3 - Establecer el análisis de resultados.
- OO2.4 - Utilizar los equipos de procesos para implementar acciones de mejora.
- OO2.6 - Elaborar la carta de servicios de Bienestar Social.
- OO2.7 - Elaborar la carta de servicios del TDIC.
- OO2.8 - Elaborar la carta de servicios de Políticas Activas de Empleo.
- OO2.9 - Elaborar la carta de servicios de Bibliotecas.
- OO2.10 - Confeccionar la Guía de Servicios Municipales.
- OO3.4 - Implantar un portal del empleado (Intranet).
- OO3.5 - Confeccionar un plan de comunicación interno.
- OO4.3 - Confeccionar un Plan de Gestión de los edificios municipales.
- OO5.1 - Realizar una encuesta de calidad de vida.
- OO5.6 - Confeccionar un cuadro de mando integral.

## AREAS DE ACTUACIÓN. OBJETIVOS OPERATIVOS.

Se definen diferentes áreas de actuación para el Plan:

1. Adaptación de los Canales de comunicación: habilitación de los medios necesarios para la prestación de Servicios Públicos Digitales a los ciudadanos.
2. Adaptación de procedimientos administrativos a la tramitación electrónica: adaptación de los trámites de los procedimientos administrativos que se inician a instancia de parte, y que deben ser transformados en Servicios Públicos Electrónicos y facilitarse por medios telemáticos a los ciudadanos.
3. Adaptación de la Tecnología de Front-Office: entendido como la tecnología específica de soporte a la Administración Electrónica y que deberá permitir la comunicación entre ciudadanos y Administración.
4. Adaptación de la Tecnología de Back-Office o Sistema de Gestión Integral (SGI): adaptando la tecnología de soporte a los procesos internos de la Administración y su integración con el Front-Office.
5. Adaptaciones organizativas: en este punto se incluirán aquellas medidas que afectan a la estructura organizativa del Ayuntamiento, las cuales necesitan ser adaptadas a la hora de prestar servicios de Administración Electrónica a la ciudadanía.
6. Adaptaciones normativas: las Entidades Locales deberán instrumentar actuaciones de carácter reglamentario, normando las condiciones, las garantías y los efectos jurídicos de los Servicios Públicos Electrónicos en las relaciones con los ciudadanos, dando de esta manera plena seguridad jurídica a estos Servicios.



## AREA 1 - ADAPTACIONES DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN.

### OO1.1. Puesta en marcha del canal de información telefónica 010.

Mediante éste objetivo se amplía en un canal más la atención ciudadana, atendándose al ciudadano en horario de 8 a 20 horas y los sábados de 9 a 14 horas.

La información que ofrecerá el servicio será:

- Trámites y gestiones municipales.
- Actividades y convocatorias municipales: oposiciones, actividades culturales, etc.
- Localización y horarios de las dependencias municipales.
- Actividades culturales y de ocio que se celebran en la ciudad.

Además se podrán realizar las siguientes gestiones:

- Solicitudes de certificados de empadronamiento.
- Solicitudes de certificados de pago de impuestos municipales.
- Solicitudes de duplicados de recibos de impuestos municipales.
- Solicitudes de domiciliación de recibos de impuestos.
- Notificación de incidencias de limpieza vía pública (contenedores, retirada efectos abandonados, papeleras, etc.)
- Notificación de incidencias de los servicios municipales en vía pública: reparaciones de vía pública, alumbrado, aguas potables y alcantarillado.

### OO1.2. Ampliación de oficinas o puntos de atención ciudadana.

Se ampliarán los puntos de atención ciudadana de forma que facilite el acceso a las ciudadanas y ciudadanos de Torrent.

### OO1.3. Coordinación y mejora de la ventanilla única.

Con motivo de la implantación de la ventanilla única en las dependencias municipales, se han incrementado los registros realizados desde el TDIC, especialmente los dirigidos a la Generalitat Valenciana.

Procede, por tanto, articular mecanismos de colaboración con las demás Administraciones Públicas a fin de optimizar la prestación de dichos servicios, reduciendo costes, especialmente relativos a los envíos.

**OO1.4. Instalación de ordenadores en oficinas de atención al ciudadano para que los ciudadanos pudieran realizar trámites.**

Con el objetivo de dar a conocer los servicios electrónicos del portal Web del Ayuntamiento de Torrent se instalaran ordenadores en las oficinas de atención ciudadana.

Además, permitirá visualizar el tablón de anuncios y edictos electrónicos al no disponer del físico como ocurre actualmente.

## AREA 2 - ADAPTACIONES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

### **OO2.1. Completar la simplificación y racionalización de los procesos según el Mapa de Procesos y planificación de TORRENT INNOVA 2013.**

En el eje 1 “Planificar a través de la estrategia y el liderazgo” del Plan TORRENT INNOVA 2013 se detallan los objetivos operativos relativos a la formulación de un Mapa de Procesos y un Plan de Simplificación Administrativa.

Asimismo, en el eje 2 “Prestar servicios de calidad que satisfacen a los ciudadanos” se detallan los objetivos operativos de diseño y implantación de la gestión por procesos.

Procede, por tanto, una vez aprobado el Mapa de Procesos, formular un Plan de Simplificación Administrativa así como continuar con la gestión por procesos y formulación de Cartas de Servicios.

### **OO2.2. Consolidar el Cuadro de Mando Integral como herramienta de seguimiento y planificación.**

Se ha implantado una herramienta informática para gestionar el Cuadro de Mando Integral. Para cada Carta de Servicio publicada y proceso implantado se han incorporado la gestión de los indicadores y compromisos.

Además se ha incorporado el propio Plan Torrent INNOVA.

El objetivo es que se continúe en la misma y la información y seguimiento de los indicadores sean introducidos por los propios responsables.

### **OO2.3. Impulsar el uso del seguimiento de expedientes de forma homogénea en todo el Ayuntamiento, utilizando la plataforma de tramitación actual.**

Previa a la implantación del gestor de expedientes corporativo se ve necesario impulsar el concepto de expediente en todo el Ayuntamiento utilizando para ello la plataforma actual de tramitación.

De esa forma los empleados ya están familiarizados con el concepto y es más fácil abordar la implantación del gestor de expedientes corporativos.

### **OO2.4. Instalación de un gestor de expedientes corporativo.**

El gestor de expedientes corporativo es la herramienta central y común de la gestión administrativa electrónica del Ayuntamiento y permitirá:

- Integrarse con el registro de entrada del TDIC y la aplicación de Decretos implantada.

- Gestionar y tramitar los expedientes administrativos de forma electrónica construyendo el expediente electrónico tanto para los iniciados a instancia de parte como para los iniciados de oficio.
- Modelar los flujos de trabajo para que las tareas administrativas vayan impulsándose de forma sistemática y apareciendo en las bandejas de entrada de los distintos actores y roles administrativos.
- Control de plazos y tiempos y obtención de indicadores de rendimiento administrativo que nos ayuden al cumplimiento de los plazos legales en la tramitación administrativa.

## AREA 3 - ADAPTACIONES DE LA TECNOLOGÍA FRONT-OFFICE

### OO3.1. Restructuración y nuevo diseño de la página Web.

Aunque la actual página Web tiene 3 años, los avances tecnológicos y las nuevas necesidades han obligado a pensar en diseñar una nueva página que incluirá:

- nuevo diseño que utilice las nuevas tecnologías
- cambios a Sede Electrónica
- ampliación del número de trámites que se pueden tramitar electrónicamente sin necesidad de personarse físicamente
- gestión de autoliquidaciones e inscripciones a talleres y eventos
- posibilidad de pago telemático de tributos
- tablón de edictos electrónicos
- GeoTorrent. Callejero y geoportal con los equipamientos de la ciudad
- Torrent 3D. Infraestructura de Datos Espaciales en 3D del municipio de Torrent
- Web de Movilidad. Estado del tráfico y visor de las cámaras de tráfico instaladas en tiempo real.

### OO3.2. Adecuación de la Sede electrónica.

La sede electrónica permitirá acceder a los siguientes servicios electrónicos:

- Registro electrónico
- Catálogo de trámites e información administrativa que permita la iniciación electrónica de trámites municipales
- Asistente de ayuda para la iniciación electrónica de trámites
- Validador de documentos electrónicos mediante código seguro de verificación
- Carpeta ciudadana
- Tablón de anuncios electrónico

Para dotar a la Sede de las condiciones de seguridad e integridad de la información publicada se debe instalar un certificado electrónico de sede electrónica a través del cual queda identificado el titular de la sede el Ayuntamiento de Torrent.

Adicionalmente, en la sede se aplica un sello de órgano para la firma de la documentación electrónica generada a través de la actuación administrativa automatizada.

### **OO3.3. Gestor de pagos y pago electrónico.**

Permitirá a los ciudadanos el pago con tarjeta de los tributos de forma electrónica, sin necesidad de desplazarse a las entidades financieras.

Se integrará en la Oficina Virtual Tributaria, el pago de autoliquidaciones y en los trámites que lo necesiten.

### **OO3.4. Notificaciones y comunicaciones.**

La Generalitat Valenciana y por extensión la Plataforma de Administración Electrónica para Entidades Locales ha desarrollado y puesto en marcha un sistema de notificaciones telemáticas seguras cuyo objetivo es facilitar las relaciones entre los ciudadanos y la administración, la mejora de la gestión administrativa y la reducción de los plazos en la relación entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos y las empresas. El servicio sustituye la tradicional manera de recibir las notificaciones administrativas vía correo postal y en papel, por la vía Internet, permitiendo recogerla a cualquier hora y en cualquier lugar sin más que conectarse a su dirección electrónica única (DEU). Las notificaciones recibidas por el medio telemático tienen pleno valor jurídico, recogiendo de forma electrónica la fecha de puesta a disposición de la notificación, la fecha de acuse de recibo o la fecha de rechazo, así como la caducidad por haber transcurrido el plazo legal sin haberse podido practicar la notificación.

### **OO3.5. Gestión de la representación.**

El concepto de la representación está muy consolidado en la actividad administrativa del sector público. En la relación administrativa con una administración hay:

- Personas físicas que representan a otras personas físicas
- Personas físicas que representan a personas jurídicas
- Personas jurídicas (Gestorías) que en base a una actividad o convenio representan a sus clientes o ciudadanos ante la administración.

Utilizaremos el servicio de la Plataforma de Administración Electrónica para Entidades Locales para que se registren en ella las representaciones más habituales.

La presentación de las solicitudes en el registro de entrada ya sea presencial o electrónico se adaptará para contemplar y recoger estas posibilidades administrativas. Del mismo modo, el acceso a la Carpeta Ciudadana y la recepción de avisos y comunicaciones deberán contemplar la representación en el acceso a los expedientes y documentos electrónicos.

### **OO3.6. Elaborar la carta de servicios electrónicos.**

De la misma forma que se están creando diversas Cartas de Servicios se considera necesaria la realización de la Carta de Servicios Electrónicos, donde se detalle el catálogo de servicios electrónicos, los compromisos adquiridos y los indicadores de cumplimiento de los compromisos y servicios adquiridos.

### **OO3.7. Publicación electrónica del tablón de anuncios y edictos.**

Componente de la Plataforma de Administración Electrónica para Entidades Locales donde se publicarán los anuncios o edictos. Sustituirá al actual tablón físico.

Entre sus prestaciones estarán las de certificar los anuncios en él publicados y dictaminar certificadamente aquellos anuncios de otros organismos u organizaciones que deben exponerse en el tablón de anuncios del Ayuntamiento de Torrent.

### **OO3.8. Inscripción telemática a eventos.**

Componente de la Plataforma de Administración Electrónica para Entidades Locales donde se ofrecerá a la ciudadanía el servicio de inscripción por Internet a las actividades de ocio, cultura, deporte, educación, etc. que el Ayuntamiento de Torrent ofrezca en el municipio.

Este servicio permitirá un funcionamiento paralelo por Internet y presencialmente y gestionará los siguientes aspectos:

- La gestión de distintas actividades municipales
- La gestión de distintas convocatorias en el tiempo en dichas actividades
- La validación de las inscripciones en base a requisitos documentales o pago de autoliquidaciones
- La generación y pago a través de pasarela de pago de las autoliquidaciones asociadas a la inscripción a actividades municipales
- El envío de correos y comunicaciones a los ciudadanos inscritos para confirmar su validación o avisar de nuevas plazas
- La gestión de listas de inscritos y lista de espera
- El control del número de inscripciones a una actividad y convocatoria con plazas limitadas

### **OO3.9. Gestión telemática de la cita previa.**

Componente de la Plataforma de Administración Electrónica para Entidades Locales donde los ciudadanos podrán solicitar por Internet cita previa para recibir atenciones especializadas de técnicos y representantes políticos.

### **OO3.10. Gestión telemática de Autoliquidaciones.**

Componente de la Plataforma de Administración Electrónica para Entidades Locales donde el ciudadano podrá sacarse el documento de pago de las autoliquidaciones y tasas.

El ciudadano podrá ir a la Entidad Financiera para realizar el pago o podrá realizar el pago con tarjeta de forma telemática.

### **OO3.11. Perfil del contratante.**

En cumplimiento de los requisitos legales y técnicos incluidos en la Ley de Contratos del Sector Público es necesario garantizar que una autoridad prestadora de servicios de certificación pueda certificar los plazos en los que un proceso de contratación ha estado publicado en el perfil del contratante en sus distintas fases.

La actual página Web no lo contempla por lo que se utilizará el componente de la Plataforma de Administración Electrónica para Entidades Locales.

### **OO3.12. Facturación electrónica.**

Se creará un servicio destinado a la presentación electrónica de facturas y seguimiento de las mismas por parte de los proveedores del Ayuntamiento. Este servicio electrónico contendrá prestaciones de valor añadido como el aviso proactivo a los proveedores vía SMS y correo electrónico del avance de las facturas dentro del circuito de aprobación y pago.

Se basará en el estándar de Factura-e y será homologado por la Agencia Estatal de Administración Tributaria y el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

### **OO3.13. Eventos de difusión, concienciación y formación de la administración electrónica.**

La experiencia sobre el uso de la administración electrónica es baja, sobre todo en los trámites que se necesita certificado electrónico.

Por ello es necesario explicar las ventajas y los servicios que se ofrecen de forma telemática desde el portal Web del Ayuntamiento.

Con preferencia a colectivos y asociaciones.



**OO3.14. Incluir el máximo número de trámites iniciados en el registro telemático.**

15

A partir del Catálogo de Trámites Municipales que existen en la página Web se permitirán iniciar todos los posibles de forma telemática, de forma que el ciudadano no tenga que desplazarse a las dependencias municipales.

## AREA 4 - ADAPTACIONES DE LA TECNOLOGÍA BACK-OFFICE O SISTEMA DE GESTION INTEGRAL

### OO4.1 Unificación de la Base de datos de terceros/contribuyentes.

En la mayoría de las administraciones locales existen varias Bases de Datos de terceros o contribuyentes dependiendo de la aplicación que lo gestiona.

Como cada gestión es de un proveedor diferente, cada uno utiliza su propia base de datos de contribuyentes.

Existen islas y es muy difícil su integración en una única base de datos, de forma que la información sea íntegra y coordinada.

Mediante un grupo de trabajo formado por todos los implicados, catastro, tesorería, contabilidad, registro de entrada y padrón de habitantes, se catalogarán los sistemas implicados y se elaborarán los procedimientos de simplificación e integración.

### OO4.2. Unificación de la Base de datos de callejeros.

El mismo problema se encuentra en la base de datos del callejero de Torrent y la solución es la misma.

### OO4.3 Archivo electrónico

Se ampliará la cobertura del archivo municipal para contemplar un archivo digital no solo de toda la información generada desde la administración electrónica en soporte electrónico sino también de los activos de información histórica y administrativa que actualmente se encuentran en soporte papel y ocupan ingentes cantidades de espacio y gestión en el archivo municipal.

Todos los activos de información y series documentales clasificados actualmente pasarán a un entorno electrónico con firma digital de larga duración que prevea los siguientes aspectos como mínimo:

- La identificación, localización y acceso ágil a través de los metadatos y fichas documentales creadas.
- El pleno cumplimiento de las normas técnicas de interoperabilidad del Esquema Nacional de Interoperabilidad
- El pleno cumplimiento de la LOPD y del Esquema Nacional de Seguridad en lo relacionado a la seguridad de la información y su disponibilidad
- Los procesos de resellado de los documentos electrónicos para los que deba garantizarse una custodia permanente

#### **OO4.4 Impulso de políticas para utilización de software libre y estándares abiertos.**

El Ayuntamiento está utilizando desde hace algún tiempo productos sin coste que aunque funcionalmente pueden ser inferiores a otros de pago, cumplen con los requisitos necesarios.

La nueva Web, los sistemas operativos de los nuevos servidores corporativos y la instalación del aula de informática del ESPAI JOVE son algunos buenos ejemplos de ellos.

Un nuevo paso podría ser una reducción muy importante del coste de adquisición de nuevos ordenadores para los empleados públicos instalando productos libres equivalentes de ofimática y correo electrónico.

#### **OO4.5 Integración en la red de Comunicaciones de las Administraciones Públicas para utilizar los servicios electrónicos disponibles tanto en el Estado como en la Generalitat.**

La **Red SARA** permite la interconexión de las administraciones públicas, facilitando el intercambio de información y servicios entre ellas. A través de la **Red SARA** los Ministerios, las Comunidades Autónomas, los Entes Locales y otros organismos públicos pueden interconectar sus redes de una manera fiable, segura, capaz y flexible.

#### **OO4.6 Adaptación al esquema nacional de interoperabilidad.**

El Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) establecido en el artículo 42 de la Ley 11/2007, comprenderá los criterios y recomendaciones de seguridad, normalización y conservación de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones públicas para asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios.

Para realizar esta adecuación al ENI son necesarias las normas técnicas de interoperabilidad previstas en la disposición adicional primera del Real Decreto 4/2010. Las Normas Técnicas de Interoperabilidad desarrollan aspectos concretos de diversas cuestiones, tales como: documento electrónico, digitalización, expediente electrónico, copiado auténtico y conversión, política de firma, estándares, intermediación de datos, modelos de datos, gestión de documentos electrónicos, conexión a la red de comunicaciones de las Administraciones públicas españolas, modelo de datos para el intercambio de asientos registrales y declaración de conformidad; todos ellos necesarios para asegurar los aspectos más prácticos y operativos de la interoperabilidad entre las Administraciones públicas y con el ciudadano. Estas Normas Técnicas de Interoperabilidad se desarrollarán y perfeccionarán a lo largo del tiempo, en paralelo al progreso de los servicios de Administración Electrónica, de las infraestructuras que los apoyan y de la evolución tecnológica, para dar

cumplimiento al mandato del artículo 42.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio (actualización permanente).

Las normas técnicas de interoperabilidad son:

- Catálogo de estándares: conjunto de estándares que aseguran el uso de estándares abiertos, la independencia en la elección de alternativas tecnológicas por los ciudadanos y las Administraciones públicas y la adaptabilidad al progreso de la tecnología.
- Documento electrónico: tratará los metadatos mínimos obligatorios, la asociación de los datos y metadatos de firma o de sellado de tiempo y los formatos de documento.
- Digitalización de documentos: tratará los formatos y estándares aplicables, los niveles de calidad, las condiciones técnicas y los metadatos asociados al proceso de digitalización.
- Expediente electrónico: tratará de su estructura y formato, así como de las especificaciones de los servicios de remisión y puesta a disposición de los expedientes electrónicos.
- Política de firma electrónica y de certificados de la Administración: tratará del conjunto de normas de seguridad, de organización, técnicas y legales para determinar cómo se generan, verifican y gestionan firmas electrónicas, incluyendo las características exigibles a los certificados de firma. También tratará de todas aquellas cuestiones que afectan a la interoperabilidad incluyendo los formatos de firma, los algoritmos a utilizar y longitudes mínimas de las claves, las reglas de creación y validación de la firma electrónica, la gestión de las políticas de firma, el uso de las referencias temporales y de sello de tiempo, así como la normalización de la representación de la firma electrónica en pantalla y en papel para el ciudadano y en las relaciones entre las Administraciones públicas.
- Protocolos de intermediación de datos: tratará las especificaciones de los protocolos de intermediación de datos que faciliten la integración y reutilización de servicios en las Administraciones públicas.
- Relación de modelos de datos que tengan el carácter de comunes en la Administración y aquellos que se refieran a materias sujetas a intercambio de información con los ciudadanos y otras administraciones.
- Política de gestión de documentos electrónicos: incluirá directrices para la asignación de responsabilidades, tanto directivas como profesionales, y la definición de los programas, procesos y controles de gestión de documentos y administración de los repositorios electrónicos, y la documentación de los mismos, a desarrollar por las Administraciones públicas.
- Requisitos de conexión a la Red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas.

- Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos, así como desde papel u otros medios físicos a formatos electrónicos.
- Modelo de Datos para el intercambio de asientos entre las Entidades Registrales: Tratará de aspectos funcionales y técnicos para el intercambio de asientos registrales, gestión de errores y excepciones, gestión de anexos, requerimientos tecnológicos y transformaciones de formatos.

Por nuestra parte se garantizará que todos los productos y sistemas implantados o a implantar de administración electrónica estarán sometidos al contenido y a su cumplimiento de las normas técnicas de interoperabilidad.

#### **OO4.7. Sistema de digitalización certificada de documentos.**

La administración electrónica, desde una perspectiva de administración sin papel, solo puede alcanzarse si se cumplen dos requisitos:

- Dejamos de imprimir documentos, gestionar el papel y trasladar carpetas como modelo de gestión funcional.
- Trasladamos al entorno electrónico todo documento que proceda del ciudadano, las empresas u otras administraciones.

La implantación de la digitalización certificada puede definirse como un proceso que permite la conversión de documentos en papel a formato electrónico siguiendo la normativa dictada por:

- La Agencia Estatal de Administración Tributaria dictada en la Orden Ministerial Orden Ministerial EHA/962/2007.
- La Norma Técnica de Interoperabilidad del ENI de Digitalización de documentos que trata los formatos y estándares aplicables, los niveles de calidad, las condiciones técnicas y los metadatos asociados al proceso de digitalización.
- La Norma técnica de Interoperabilidad del ENI de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos, así como desde papel u otros medios físicos a formatos electrónicos.

La digitalización certificada nos permite digitalizar los documentos en papel que proceden del exterior y certificarlos de forma que podamos garantizar que la imagen capturada de ellos es fiel a la original y no ha sido alterada bajo ningún concepto o medio. Este hecho nos permitiría técnicamente destruir el papel o en su defecto (aplicando el principio de prudencia hasta que las organizaciones adquieran madurez tecnológica) minimizar considerablemente la cantidad de papel que acabamos acumulando en el archivo municipal.

El objetivo es dotarnos de los medios HW y SW necesarios para poder aplicar la digitalización certificada al menos en dos escenarios:

- La digitalización certificada de los documentos que acompañan a las solicitudes que se registran en el Ayuntamiento.
- La digitalización certificada de las facturas en papel

Tanto los documentos que acompañan a las solicitudes como las facturas en papel, una vez pasados por el proceso de digitalización certificada podrán incorporarse a los circuitos y flujos de trabajo electrónicos (sistema integral de gestión administrativa, aprobación de facturas, etc.) que se hayan definido en la gestión electrónica de expedientes.

El uso de la digitalización certificada multiplica las ventajas de todo lo que tiene que ver con el ayuntamiento sin papeles:

- Ahorro de costes de manipulado y almacenamiento
- Aumento de la capacidad de acceso a la información
- Reducción de errores en el tratamiento de la información
- Aumento de la productividad al facilitar el procesamiento de la información
- Beneficios ecológicos evidentes

#### **OO4.8 Adaptación al esquema nacional de seguridad.**

Hace algún tiempo emprendimos la adecuación a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD). La identificación e inscripción de los ficheros en la Agencia Estatal de Protección de Datos y la vigencia del Documento de Seguridad y de todos los procedimientos de seguridad y tratamiento de datos que en él figuran están a fecha de hoy iniciados a falta en algunos casos de la aprobación final y la constitución del Comité de Seguridad.

Mediante esta acción, habilitaremos el pleno cumplimiento de la LOPD en el Ayuntamiento de Torrent revisando su adecuación a las nuevas consideraciones y estructuras establecidas por el Esquema Nacional de Seguridad.

#### **OO4.9 Instalación de un gestor documental, donde almacene todos los documentos generados en la gestión de expedientes.**

La implantación de la gestión documental permitirá la clasificación de los documentos electrónicos por su tipo o contenido, lo que facilita las búsquedas de cualquier documento presentado o generado en el Ayuntamiento, su localización, conservación y consulta. Existirá un repositorio único de documentos, que soportará los circuitos de firma electrónica, el portafirmas

electrónico y los flujos de trabajo y deberá estar conectado con el sistema integral de gestión administrativa, la sede electrónica, la carpeta ciudadana, el registro de entrada y salida, el registro electrónico, la gestión electrónica de los órganos de gobierno, el sistema de notificaciones, etc., es decir, todo componente de administración electrónica que genere o trabaje con un documento electrónico.

Los componentes de un documento electrónico son 3:

- Contenido, entendido como conjunto de datos o información del documento.
- Firma electrónica.
- Metadatos del documento electrónico.

Tal y como marcan las normas técnicas de interoperabilidad en la materia, los documentos administrativos electrónicos, y aquellos susceptibles de formar parte de un expediente, tendrán siempre asociada al menos una firma electrónica de acuerdo con la normativa aplicable.

El sistema implantando deberá constar de los siguientes componentes:

- Una base de datos relacional en la que se gestionan y almacenan los atributos o metadatos mínimos y adicionales que conforman las fichas documentales de los documentos.
- Un motor de indexación y búsqueda de documentos por texto libre y por metadatos mínimos y adicionales, que nos va a facilitar la recuperación eficiente de documentos mediante la búsqueda por el contenido de los mismos y por los metadatos de clasificación.
- Un área de almacenamiento de documentos que pueda ser ubicada en cualquier dispositivo de almacenamiento accesible por la máquina que controla el gestor documental.

La gestión documental como subsistema que gestiona los documentos electrónicos deberá garantizar el pleno cumplimiento de las normas técnicas de interoperabilidad relacionadas con el documento electrónico y el expediente electrónico al amparo del RD 4/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. Estas normas técnicas publicadas en el BOE del 30 de julio de 2011 son:

- Norma técnica de interoperabilidad de Documento electrónico.
- Norma técnica de interoperabilidad de Digitalización de documentos.
- Norma técnica de interoperabilidad de Expediente electrónico.
- Norma técnica de interoperabilidad de Política de firma electrónica y de certificados de la Administración.
- Protocolos de intermediación de datos.
- Norma técnica de interoperabilidad de Relación de modelos de datos que tengan el carácter de comunes en la Administración y aquellos que se refieran a materias sujetas a intercambio de información con los ciudadanos y otras administraciones.



- Norma técnica de interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos.
- Norma técnica de interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos, así como desde papel u otros medios físicos a formatos electrónicos.

Cada documento almacenado en el sistema documental se debe asociar con una ficha con los atributos descriptivos o metadatos mínimos y adicionales (definidos los primeros y previstos los segundos en la norma técnica de interoperabilidad de documento electrónico), los cuales sirven como herramienta para la gestión de los documentos y su interoperabilidad, permitiendo la posibilidad de realizar búsquedas a través de los mismos. Los documentos y sus metadatos se introducen en el gestor documental a través de las herramientas informáticas en las que se producen. Los usuarios de estas aplicaciones trabajan con ellas sin experimentar cambios ya que los metadatos de las fichas documentales se cumplimentan de forma automática y el almacenamiento del documento en el gestor documental se hace de forma transparente sin que requiera la realización de actuaciones adicionales.

El gestor documental debe estar dotado de un sistema de seguridad potente, basado en criterios de autenticación, autorización y auditoría, disponiendo derechos de acceso sobre los documentos en función de los permisos establecidos, ya sea por asignación explícita de los mismos, por pertenencia a un grupo de usuarios determinado, por los roles asignados al usuario o por el estado en que se encuentra el documento en función de su ciclo de vida o en función a estado de la tramitación administrativa en el que se está trabajando con él. Se deben contemplar permisos de consulta, modificación, borrado, consulta a la ficha documental de metadatos pero no del documento y permisos de administración de los documentos (modificación de permisos, propietario, cambio de estado, etc.). Finalmente, el sistema documental permitirá definir qué acciones o eventos se deben de controlar en cada documento, registrando esas acciones y guardando quién y en qué fecha realizó las acciones sobre los documentos.



## AREA 5 - ADAPTACIONES ORGANIZATIVAS

### **OO5.1 Constitución del Comité de Seguridad.**

Hace algún tiempo emprendimos la adecuación a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD). Se declararon los ficheros en la Agencia de Protección de Datos y se aprobó el Reglamento de Seguridad de los Sistemas de la Información.

Por tanto, se ha de constituir el Comité de Seguridad previsto en el citado Reglamento.

### **OO5.2 Confección del registro de funcionarios públicos habilitados.**

En el artículo 22 de la Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos regula la identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público.

En el apartado 3 indica que cada Administración Pública mantendrá actualizado un registro de los funcionarios habilitados para la identificación o autenticación regulada en este artículo.

### **OO5.3 Adopción de acuerdos de órganos colegiados por medios electrónicos.**

La gestión de expedientes administrativos en formato electrónico debe enlazarse con la gestión electrónica de los órganos de gobierno entendiendo por ésta el subsistema que permite la remisión de propuestas y puntos para que se tomen decisiones políticas sobre ellos incluyendo la confección de los órdenes del día, las actas, los certificados y las notificaciones que formarán parte de la gestión documental de los expedientes electrónicos.

Se incluirán las decisiones de:

- Alcaldía: en forma de decretos o resoluciones de alcaldía
- Junta de Gobierno Local: en forma de acuerdos
- Pleno: en forma de acuerdos previamente dictaminados en comisiones informativas

Todos estos decretos, resoluciones, acuerdos, dictámenes y actas se soportan sobre documentos que deben ser electrónicos en un contexto de administración electrónica.

#### **OO5.4 Adecuación de la estructura del Servicio de Modernización Tecnológica e Informática.**

Es importante considerar que el Plan es ambicioso y requiere de una atención especial para lograr el éxito del mismo.

Las actuaciones realizadas en Administración Electrónica que requieren de un seguimiento continuo, el Plan TORRENT INNOVA 2013 y el presente Plan de Implantación Electrónica exige una adecuación del Servicio de Modernización Tecnológica e Informática.

## AREA 6 - ADAPTACIONES NORMATIVAS

### **OO6.1 Aprobar el documento de seguridad y las normas asociadas a la LOPD.**

Tal como se ha indicado previamente, hace algún tiempo emprendimos la adecuación a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD). Se declararon los ficheros en la Agencia de Protección de Datos y se aprobó el Reglamento de Seguridad de los Sistemas de Información.

Constituido el Comité de Seguridad, se ha de formular y aprobar el Documento de Seguridad y demás normas asociadas al mismo.

### **OO6.2. Ordenanza reguladora de la Administración Electrónica: de la Sede Electrónica, Registro Electrónico, Comunicaciones Electrónicas y del Tablón de Anuncios.**

La aprobación de la Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica surge de la necesidad de potenciar un uso aún más intensivo de las tecnologías en las relaciones de la ciudadanía y las empresas con el Ayuntamiento y facilitar el pleno aprovechamiento de sus beneficios. La entrada en vigor de la Ley 11/2007 LAECSP, ha reforzado el marco jurídico regulatorio de la denominada Administración Electrónica y crea instrumentos como la sede electrónica, el registro, las notificaciones y los procedimientos electrónicos así como los medios de identificación, y firma electrónica.

De igual modo, esta ordenanza garantiza la plena seguridad jurídica, la agilidad y la eficacia de todos los servicios municipales de forma que se produce un acercamiento de la administración al conjunto de la ciudadanía, a través de nuevos canales de prestación de servicios, sin limitaciones horarias, sin colas ni esperas, reduciendo e incluso eliminando los desplazamientos, simplificando trámites e introduciendo la declaración responsable y el control posterior cuando antes solo existían controles de carácter previo. La Ordenanza deberá crear expresamente las figuras de la sede electrónica municipal, el registro electrónico, la carpeta ciudadana como parte integrante de la sede electrónica, el tablón de edictos electrónico y estableciendo los criterios para la tramitación electrónica de procedimientos y los procesos de conversión a copia electrónica de los documentos en soporte papel.

Así pues, el desarrollo de toda la administración electrónica en Torrent hace necesario la adecuación de esta ordenanza reguladora en el ámbito que nos ocupa y donde se recojan los usos, estándares, tecnologías y modelos funcionales aplicados en la actividad administrativa del Ayuntamiento de Torrent y al ejercicio de los derechos digitales de los ciudadanos en su acceso electrónico a su administración local.

## CALENDARIO

OBJETIVO OPERATIVO	2012				2013			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
<b>AREA 1 - Adaptaciones de los Canales de Comunicación</b>								
OO1.1. Puesta en marcha del canal telefónico 010.	X							
OO1.2. Ampliación de oficinas o puntos de atención ciudadana.					X	X	X	X
OO1.3. Coordinación y mejora de la ventanilla única.		X	X	X	X	X	X	X
OO1.4. Instalación de ordenadores en oficina atención ciudadana.		X	X	X				
<b>AREA 2 - Adaptaciones de procedimientos administrativos</b>								
OO2.1. Completar la simplificación y racionalización de los procesos según el Mapa de Procesos y planificación de TORRENT INNOVA 2013.		X	X	X	X	X	X	X
OO2.2. Consolidar el Cuadro de Mando Integral como herramienta de seguimiento y planificación.		X	X	X	X	X	X	X
OO2.3. Impulsar el uso de seguimiento de expedientes de forma homogénea en todo el Ayuntamiento.		X	X					
OO2.4. Instalación de un gestor de expedientes corporativo.			X	X	X	X	X	X
<b>AREA 3 - Adaptaciones de la tecnología Front-Office</b>								
OO3.1. Reestructuración y nuevo diseño de la página Web.	X	X						
OO3.2. Adecuar la Sede electrónica a los requisitos legales.	X	X						
OO3.3. Gestor de pagos y pago electrónico.	X	X						
OO3.4. Notificaciones y comunicaciones.					X	X	X	X
OO3.5. Gestión de la representación.					X	X	X	X
OO3.6. Elaborar la carta de servicios electrónicos.		X	X	X				
OO3.7. Publicación electrónica del tablón de anuncios y edictos.		X	X	X				
OO3.8. Inscripción telemática a eventos.	X	X						
OO3.9. Gestión telemática de la cita previa.					X	X		
OO3.10. Gestión telemática de Autoliquidaciones.	X	X						
OO3.11. Perfil del contratante.	X							
OO3.12. Facturación electrónica.					X	X	X	X
OO3.13. Eventos de difusión, concienciación y formación de la administración electrónica.		X	X	X	X	X	X	X
OO3.14. Incluir el máximo número de trámites iniciados en el registro telemático.	X	X						
<b>AREA 4 - Adaptaciones de la tecnología back-office o sistema de Gestion Integral</b>								
OO4.1 Unificación de la Base de datos de terceros/contribuyentes.			X	X	X	X		
OO4.2. Unificación de la Base de datos de callejeros.	X	X						
OO4.3 Archivo electrónico							X	X
OO4.4 Impulso de políticas para utilización de software libre y estándares abiertos.	X	X	X	X	X	X	X	X
OO4.5 Integración en la red de Comunicaciones de las Administraciones Publicas.		X	X	X	X	X	X	X
OO4.6 Adaptación al esquema nacional de interoperabilidad.		X	X	X	X	X	X	X
OO4.7. Sistema de digitalización certificada de documentos.			X	X	X	X	X	X
OO4.8 Adaptación al esquema nacional de seguridad.				X	X	X	X	X
OO4.9 Instalación de un gestor documental.			X	X	X	X	X	X

<b>AREA 5 - Adaptaciones organizativas</b>								
OO5.1 Constitución del Comité de Seguridad.		X	X					
OO5.2 Confección del registro de funcionarios públicos habilitados.		X	X					
OO5.3 Adopción de acuerdos de órganos colegiados por medios electrónicos.			X	X	X	X	X	X
OO5.4 Adecuación de la estructura del Servicio de Modernización Tecnológica e Informática.		X	X	X				
<b>AREA 6 - Adaptaciones normativas</b>								
OO6.1 Aprobar el documento de seguridad y las normas asociadas a la LOPD.		X	X					
OO6.2. Ordenanza reguladora de la Administración Electrónica: de la Sede Electrónica, Registro Electrónico, Comunicaciones Electrónicas y del Tablón de Anuncios.		X	X					