

## SERVICIOS ELECTRONICOS

**OBJETIVOS**

Los objetivos de la elaboración de la carta de servicios electrónicos son:

- Dar a conocer los servicios electrónicos que se ofrecen en el Ayuntamiento de Torrent a toda la población y los compromisos que asume en la prestación de los mismos.
- Servir de herramienta de gestión para la mejora en la prestación de dichos servicios.
- Cumplir con el objetivo del Plan de Implantación de Administración electrónica PIAE 3.6 Elaboración de una carta de servicios electrónicos

**ALCANCE**

Todos los servicios electrónicos prestados por el Servicio de Modernización Tecnológica e Informática dirigidos a los ciudadanos

**RESPONSABLE**

Responsable del Servicio de Modernización Tecnológica e Informática

**COMISIÓN**

- Víctor Benlloch (Información)
- Isabel Guerra (Modernización Tecnológica e Informática)
- Manuel Herrero (Modernización Tecnológica e Informática)
- Eva Izquierdo (Estadística)
- José López (Modernización Tecnológica e Informática)
- Salvador Muñoz (Modernización Tecnológica e Informática)
- Javier Pavón (Bienestar Social)
- Concepción Ros (Tesorería)
- Manuel Zaera (Modernización Tecnológica e Informática)

**INTRODUCCIÓN**

El Plan de Calidad y Modernización "Torrent Innova" establece como Misión del Ayuntamiento de Torrent gobernar la ciudad y prestar servicios para mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, con un uso eficiente de sus recursos, contemplando en el Eje 2, "Prestar servicios de calidad que satisfacen a los ciudadanos", un Plan de Implantación de Cartas de Servicio.

Las Cartas de Servicios son un instrumento de gestión de la mejora continua de los servicios públicos, a través de los que el Ayuntamiento da a conocer los servicios que presta y asume con la ciudadanía compromisos de calidad en la prestación de dichos servicios.

Las Cartas de Servicios expresan compromisos ciertos, efectivos y medibles con los usuarios de los servicios, a fin de garantizar en todo momento un determinado nivel de calidad en los servicios públicos. Asimismo, recogen medidas para comunicar periódicamente a los ciudadanos tanto el nivel de cumplimiento de los compromisos como las acciones emprendidas para seguir mejorando el servicio comprometido en una clara apuesta por la transparencia, la información y la mejora continua.

En ejecución del citado Plan de Modernización, el Pleno del Ayuntamiento de Torrent, en sesión celebrada el 4 de Junio de 2012 ha aprobado el Plan de Implantación de la Administración Electrónica, que planifica a medio plazo las actuaciones a realizar para implantar de forma generalizada y efectiva la administración electrónica.

Dentro del mismo se encuentra el objetivo operativo 003.6. Elaborar la carta de servicios electrónicos donde se detallará el catálogo de servicios electrónicos, los compromisos adquiridos y los indicadores de cumplimiento de los compromisos y servicios.

**IDENTIFICACIÓN****¿Quiénes somos?**

En el Servicio de Modernización Tecnológica e Informática somos un equipo de profesionales con una amplia formación específica encargados de la implantación, integración y gestión de las telecomunicaciones, Modernización y Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Torrent.

**Misión**

Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios y fomentar una ciudad innovadora y proactiva, ampliando los canales de comunicación entre los ciudadanos y la administración a través del uso de las nuevas tecnologías.

**¿Qué queremos ser?**

Un servicio que forme parte de una Corporación que ofrezca servicios de calidad a los ciudadanos y empresas de Torrent que se ajusten a sus necesidades, posicionando al Ayuntamiento de Torrent como un referente en el campo de la Calidad, la Modernización y la Administración Electrónica.

**¿Dónde estamos?**

*Calle Ramon y Cajal 1*

*46900 Torrent*

*961 111 111*

*Fax 961 111 810*

Correo electrónico: [informatica@torrent.es](mailto:informatica@torrent.es)

[www.torrent.es](http://www.torrent.es)

**¿Cómo le atendemos?**

*Los idiomas de atención son el valenciano y el castellano.*

<b>CATÁLOGO DE SERVICIOS PRESTADOS</b>	
CÓDIGO	SERVICIO
	<p><b>INFORMACIÓN GENERAL DE LA CIUDAD</b></p> <p>La página Web proporciona información de interés general sobre la ciudad de Torrent entre la que podemos encontrar el Tiempo, Como llegar, Nuestras Fiestas, Imágenes de Torrent, Radio Torrent, Agenda, Noticias y teléfonos de interés entre otros.</p> <p>Además podemos encontrar más información territorial y de la ciudad a través de los siguiente servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Torrent 3D, basado en un visor que permite volar de forma dinámica sobre el territorio del municipio de Torrent y el resto del mundo.</i></li> <li>• <i>GeoTorrent, que permite la localización de calles y equipamientos de la ciudad.</i></li> <li>• <i>Boletín de Información Municipal y otras publicaciones.</i></li> </ul>
2.	<p><b>INFORMACION DE SERVICIOS MUNICIPALES</b></p> <p>A través de la página Web se ofrece información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Atención al ciudadano. Presencial y telefónica 010.</i></li> <li>• <i>Ayudas y subvenciones.</i></li> <li>• <i>Anuncios Municipales. Edictos y convocatoria de sesiones.</i></li> <li>• <i>Bibliotecas.</i></li> <li>• <i>Sanidad y Consumo. Oficina Municipal del Consumidor.</i></li> <li>• <i>Cultura.</i></li> <li>• <i>Deportes.</i></li> <li>• <i>Familia.</i></li> <li>• <i>Hacienda.</i></li> <li>• <i>Igualdad.</i></li> <li>• <i>Juventud.</i></li> <li>• <i>Medio Ambiente.</i></li> <li>• <i>Mercados, Industria y comercio.</i></li> <li>• <i>Movilidad y Transporte Urbano.</i></li> <li>• <i>Modernización y Calidad.</i></li> <li>• <i>Normativas Municipales. Ordenanzas.</i></li> <li>• <i>Ocupación y formación.</i></li> <li>• <i>Padrón de habitantes y estadística.</i></li> <li>• <i>Patrimonio.</i></li> <li>• <i>Perfil de contratante.</i></li> <li>• <i>Promoción y uso del valenciano.</i></li> <li>• <i>Recursos Humanos.</i></li> <li>• <i>Seguridad ciudadana.</i></li> <li>• <i>Servicios Sociales.</i></li> <li>• <i>Urbanismo.</i></li> <li>• <i>Educación.</i></li> </ul>
3.	<p><b>INFORMACION INSTITUCIONAL</b></p> <p>A través de la página Web se ofrece información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Órganos de Gobierno.</i></li> <li>• <i>Grupos políticos.</i></li> <li>• <i>Organismos autónomos y empresas municipales.</i></li> <li>• <i>Actas de Plenos, Acuerdos de la Junta de Gobierno Local y convenios.</i></li> <li>• <i>Indicadores de transparencia</i></li> </ul>
4.	<p><b>GESTION Y TRAMITES MUNICIPALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Catálogo de trámites municipales, con información sobre los requisitos, documentación necesaria y la forma de presentación (presencial, telefónico, telemático).</i></li> <li>• <i>Descarga de los impresos necesarios.</i></li> <li>• <i>Portal de autoliquidaciones, a través del cual se puede calcular el importe de las autoliquidaciones de tasas y tributos municipales y obtener la orden de pago.</i></li> <li>• <i>Portal de inscripciones, permite registrarse en las actividades ofertadas por el ayuntamiento.</i></li> <li>• <i>Pago telemático, que permite a los contribuyentes pagar las tasas y tributos sin desplazamientos.</i></li> <li>• <i>Portal de gestorías y concesionarios para realizar trámites relacionados con vehículos y plusvalías.</i></li> <li>• <i>Posibilidad de realizar gestiones de forma telemática a través de la sede electrónica:</i></li> </ul>

**SERVICIOS ELECTRONICOS**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inicio de trámites, presentación de escritos y solicitudes en el registro electrónico</li> <li>○ Visualización y obtención del certificado de empadronamiento y convivencia.</li> <li>○ Visualización del estado de mis expedientes.</li> <li>○ Acceso a la oficina virtual tributaria permitiendo domiciliaciones, duplicados y certificados de recibos de tributos municipales.</li> <li>○ Recibir notificaciones electrónicas.</li> </ul> <p>⇒ Algunos de los servicios y gestiones expuestos en este apartado requerirán de certificado digital.</p>
5.	<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Quejas y sugerencias.</li> <li>● Escribe a Alcaldía.</li> <li>● Acceso a redes sociales.</li> <li>● Torrent en tu Móvil, servicio gratuito de información municipal a través de SMS.</li> </ul>
6.	<b>OTROS SERVICIOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● WifiTorrent, Red inalámbrica puesta a disposición de los ciudadanos para el acceso a Internet en la vía pública, edificios municipales y bibliotecas.</li> <li>● Servicio de accesibilidad sin limitaciones debidas a discapacidad o edad avanzada.</li> <li>● Acceso a otras Webs Municipales: Fundación Deportiva Municipal, Auditori, Aigues de l'Horta, Nous Espais, Centro de información Juvenil, Torrent Bici, Movilidad Urbana, Iniciativa URBAN TORRENT.</li> <li>● Información de Tráfico en tiempo real, a través de la Web de Movilidad Urbana.</li> <li>● Servicio de ayuda a través de video-tutoriales y manuales de uso de las diferentes herramientas.</li> </ul>

**INFORMACIÓN DE CONTACTO**

<b>CANALES</b>	<b>HORARIOS</b>
<b>Presencial</b> <i>Las oficinas de Información están ubicadas en la planta baja del Ayuntamiento de Torrent:</i> Calle Ramon y Cajal 1 46900 Torrent	<b>Horario Ordinario:</b> <i>De lunes a viernes de 8:30 a 18:30</i> <i>Sábados de 9:00 a 12:30</i> <b>Horario de Verano (Julio y Agosto)</b> <i>De lunes a viernes de 8:30 a 14:00</i>
<b>Atención telefónica</b> <i>Desde el municipio: 010</i> <i>Desde fuera del municipio: 961 111 111</i>	<i>De lunes a viernes de 8:00 a 20:00</i> <i>Sábados de 9:00 a 14:00</i>
<b>Atención a través del correo electrónico y fax</b> <i>Servicios de recogida de solicitudes de información a través del correo electrónico o fax.</i>	<i>A través de :</i> Fax 961 599 810 Correo electrónico: <a href="mailto:informatica@torrent.es">informatica@torrent.es</a>
<b>Atención telemática</b> <i>El portal Web del Ayuntamiento de Torrent contiene información municipal, servicios y gestiones on-line.</i>	<i>A través de <a href="http://www.torrent.es">www.torrent.es</a></i>
<b>Formas de acceso:</b> <i>Líneas de autobús:</i> TorrentBus: Líneas 1, 2, 4, 5 y 6 Fernanbus: Línea 170 (Valencia-El Vedat) Autobuses Buñol: Línea Valencia- Real de Montroy- Millares	

**COMPROMISOS**

Nº	DESCRIPCIÓN
1.	<i>Garantizar un nivel de disponibilidad mensual de la página Web del 95%.</i>
2.	<i>Se contestará en menos de 3 días hábiles a las consultas y reclamaciones de los servicios electrónicos realizadas a través del buzón de sugerencias en el 90% de los casos.</i>
3.	<i>Disponer de un servicio de ayuda al ciudadano para la resolución de dudas técnicas en el uso de la Administración Electrónica, facilitado mediante el servicio telefónico de atención ciudadana 010 o el envío de un correo electrónico a la dirección <a href="mailto:ajudam@torrent.es">ajudam@torrent.es</a>. Las comunicaciones recibidas por correo electrónico serán contestadas en el plazo máximo de 2 días hábiles.</i>
4.	<i>Establecer los medios necesarios para mejorar la accesibilidad de la información a personas con discapacidades físicas.</i>
5.	<i>Los ciudadanos consideran útil la información suministrada. La puntuación mínima obtenida en las encuestas de satisfacción será de 7.</i>
6.	<i>Los ciudadanos valoran satisfactoriamente los servicios ofrecidos. La puntuación mínima obtenida en las encuestas de satisfacción será de 7.</i>
7.	<i>Garantizar un nivel de disponibilidad mensual del servicio Wifi a ciudadanos del 95%.</i>
8.	<i>Disponer de al menos el 90% de trámites que puedan ser iniciados electrónicamente.</i>
9.	<i>Se revisarán, al menos anualmente, los manuales y tutoriales de los servicios de Administración Electrónica.</i>
10.	<i>Se realizarán anualmente, al menos 2 acciones informativas para la difusión de los servicios electrónicos puestos a disposición de los ciudadanos.</i>

**SISTEMA DE CONTROL**

INDICADOR	DESCRIPCIÓN
1.1	<i>% de disponibilidad de la página Web.</i>
2.1	<i>Número de consultas y reclamaciones realizadas a través del buzón de sugerencias.</i>
2.2	<i>Número de consultas y reclamaciones realizadas a través del buzón de sugerencias contestadas en menos de 3 días hábiles.</i>
3.1	<i>Número de solicitudes de ayuda al ciudadano realizadas telefónicamente en el 010 para la resolución de dudas técnicas en el uso de la Administración Electrónica,</i>
3.2	<i>Número de solicitudes de ayuda al ciudadano realizadas al correo electrónico habilitado para la resolución de dudas técnicas en el uso de la Administración Electrónica,</i>
3.3	<i>Número de solicitudes de ayuda al ciudadano realizadas al correo electrónico habilitado para la resolución de dudas técnicas en el uso de la Administración Electrónica contestadas en el plazo máximo de 2 días hábiles.</i>
4.1	<i>Disponibilidad de la página Web de un servicio de accesibilidad a los contenidos por todas las personas independientemente de la discapacidad que presenten.</i>
5.1	<i>Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción a los ciudadanos sobre la utilidad de la información suministrada.</i>

**SERVICIOS ELECTRONICOS**

6.1	<i>Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción a los ciudadanos sobre la valoración de los servicios ofrecidos.</i>
7.1	<i>% de disponibilidad del servicio Wifi a ciudadanos.</i>
8.1	<i>Número de trámites existentes.</i>
8.2	<i>Número de trámites existentes que puedan ser iniciados electrónicamente.</i>
9.1	<i>Número de revisiones anuales de los manuales y tutoriales de los servicios de de Administración Electrónica.</i>
10.1	<i>Número de acciones informativas para la difusión de los servicios electrónicos puestos a disposición de los ciudadanos.</i>

**MEDIDAS DE COMPENSACIÓN O SUBSANACIÓN**

*En caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en esta carta, el Servicio de Modernización Tecnológica e Informática se compromete a evaluar las causas del incumplimiento, proponer acciones de mejora e informar sobre ello a todas las personas que lo soliciten, a través del mismo canal de recepción o por el que requieran.*

*Los indicadores de medida del cumplimiento de los compromisos y sus resultados se podrán consultar en la página Web municipal ([www.torrent.es](http://www.torrent.es))*

**FORMAS DE PARTICIPACIÓN**

*Los ciudadanos y usuarios de los servicios que ofrece el Servicio de Modernización Tecnológica e Informática del Ayuntamiento de Torrent podrán colaborar en la mejora de dichos servicios a través de los siguiente medios:*

- *Mediante sus opiniones reflejadas en las encuestas de satisfacción que se realizan.*
- *Mediante la formulación de Quejas y Sugerencias a través de [www.torrent.es](http://www.torrent.es)*

**FORMAS DE PRESENTACIÓN SUGERENCIAS, QUEJAS O RECLAMACIONES**

*Las Sugerencias, Quejas y Reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Servicio de Modernización Tecnológica e Informática, así como al incumplimiento de los compromisos establecidos, pueden presentarse mediante la formulación de Quejas y Sugerencias a través de [www.torrent.es](http://www.torrent.es)*

**DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

- *Derecho a relacionarse con la Administración municipal a través de medios electrónicos con total validez y seguridad, excepto en los casos en que una norma con rango de ley establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico.*
- *Derecho a exigir de la Administración municipal que se les dirija a través de estos medios y obtener documentos a través de formatos electrónicos.*
- *Derecho a no presentar documentos que se encuentren en poder de la Administración municipal o del resto de administraciones públicas con las cuales el Ayuntamiento de Torrent haya firmado un convenio de intercambio de información.*

**QUE ESPERAMOS DE LOS CIUDADANOS**

- *Deber de utilizar los servicios y procedimientos de la administración electrónica de buena fe y evitando el abuso.*
- *Deber de facilitar a la Administración municipal, en el ámbito de la administración electrónica, información veraz, completa y esmerada, adecuada a los fines para los que se solicita.*
- *Deber de identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración municipal, cuando éstas así lo requieran.*
- *Deber de custodiar aquellos elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones*

## SERVICIOS ELECTRONICOS

- *Derecho a gozar de contenidos electrónicos de calidad, accesibles, transparentes y comprensibles.*
  - *Derecho a acceder a la información administrativa, registros y archivos a través de medios electrónicos.*
  - *Derecho a participar en los procesos de toma de decisiones y en la mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos y de recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas.*
  - *Derecho a acceder y utilizar la administración electrónica, con independencia de las disminuciones físicas o psíquicas.*
  - *Derecho a disponer de formación y soporte en la utilización de la Administración electrónica.*
  - *Derecho a acceder y utilizar la administración electrónica con independencia de las herramientas tecnológicas utilizadas.*
  - *Derecho a la confidencialidad y protección de sus datos personales y en el resto de los derechos que le concede la normativa de protección de datos, en especial el derecho que la información personal entregada no pueda ser destinada a ninguna otra finalidad.*
  - *Derecho a la privacidad y seguridad de sus comunicaciones con la Administración municipal y de las comunicaciones que pueda hacer el Ayuntamiento en que consten los datos del ciudadano o de la ciudadana.*
  - *Derecho a la conservación en formato electrónico por parte de la Administración municipal de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.*
- *administrativas por medios electrónicos con la Administración municipal.*
  - *Deber de respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.*

## SERVICIOS ELECTRONICOS

**NORMATIVA**

- *Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico*
- *Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica*
- *Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.*
- *Real Decreto 1671/2009, de 6 de Noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007.*
- *Real Decreto 3/2010, de 8 de enero sobre Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.*
- *Real Decreto 4/2010, de 8 de enero sobre Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.*
- *Ley 3/2010 de la GVA, de 5 de mayo, de la Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana,*
- *Plan de Modernización Torrent Innova 2013.*
- *Plan de Implantación de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Torrent.*
- *Ordenanza de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Torrent.*

**SERVICIOS EXCLUIDOS**

SERVICIO	MOTIVO

**MODIFICACIONES**

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1.0	19/12/2012	Primera edición.