



<b>MEMORIA PIAE 2012 - 2013 .....</b>	<b>1</b>
<b>ANTECEDENTES .....</b>	<b>3</b>
<b>AREAS DE ACTUACIÓN. OBJETIVOS OPERATIVOS. ....</b>	<b>4</b>
<b>AREA 1 - ADAPTACIONES DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN. ....</b>	<b>5</b>
OO1.1. Ampliar los puntos de atención ciudadana y registro.....	5
OO1.2. Implantar los servicios horizontales para las AAPP: ORVE. ....	5
OO1.3. Implantar los servicios horizontales para las AAPP: emprende a tres. ....	5
OO1.4. Implantar los servicios horizontales para las AAPP: cambio de domicilio. ....	6
OO1.5. Instalar un cajero de información en el TDIC. ....	6
OO1.6. Puesta en marcha de un APP para dispositivos móviles del Ayuntamiento de Torrent. ....	6
OO1.7. Acceso al portafirmas electrónico desde dispositivos móviles y tablets. ....	7
OO1.8. Sistema de firma electrónica para organizaciones externas. ....	7
OO1.9. Adaptación de la Web a dispositivos móviles. ....	8
<b>AREA 2 - ADAPTACIONES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>9</b>
OO2.1. Incorporar los servicios disponibles de la Plataforma Autonómica de Intermediación de Datos Segura de la Generalitat Valenciana. ....	9
OO2.2. Revisar y optimizar el uso de la plataforma CLICaTORRENT en toda la organización. ....	9
OO2.3. Implantar la gestión electrónica de Decretos en los organismos autónomos. ....	10
OO2.4. Conformación electrónica de facturas. ....	10
OO2.5. Gestión electrónica de Pleno y Comisiones Informativas.....	10
OO2.6. Implantar la obligatoriedad de las comunicaciones electrónicas para empleados públicos, concejales, sociedades mercantiles y contratistas personas jurídicas. ....	10
<b>AREA 3 - ADAPTACIONES DE LA TECNOLOGÍA FRONT-OFFICE.....</b>	<b>11</b>
OO3.1. Gestor de pagos y pago electrónico.....	11
OO3.2. Notificaciones y comunicaciones electrónicas.....	11
OO3.3. Gestión de la representación. ....	11
OO3.4. Gestión telemática de la cita previa. ....	12
OO3.5. Facturación electrónica. Portal del Proveedor.....	12
OO3.6. Eventos de difusión, concienciación y formación de la administración electrónica.....	12
OO3.7. Contratación electrónica. Comprar pública innovadora.....	12
<b>AREA 4 - ADAPTACIONES DE LA TECNOLOGÍA BACK-OFFICE O SISTEMA DE GESTION INTEGRAL .....</b>	<b>14</b>
OO4.1 Unificación de la Base de datos de terceros/contribuyentes. ....	14
OO4.2. Unificación de la Base de datos de callejeros. ....	14
OO4.3 Archivo electrónico longevo.....	14
OO4.4 Gestor centralizado de incidencias en vía pública. ....	15
OO4.5 Desarrollo del Observatorio Tecnológico de Administración Electrónica. ....	15
OO4.6 Renovación aplicación contable, presupuestaria y patrimonial. ....	15
OO4.7. Integración ORVE-SIR con la Oficina de Atención Ciudadana.....	15
OO4.8. Cuadro de Mando para otras areas (RRHH, gestión presupuestaria).....	16
<b>AREA 5 - ADAPTACIONES ORGANIZATIVAS .....</b>	<b>17</b>
OO5.1 Constitución del Comité de Seguridad. ....	17
OO5.2 Adecuación de la estructura del Servicio de Modernización Tecnológica e Informática. ....	17
OO5.3 Impulsar mejoras en la comunicación interna.....	17
OO5.4 Formación interna sobre el uso y herramientas tecnológicas y a nuevos empleados. ....	17
<b>AREA 6 - ADAPTACIONES NORMATIVAS .....</b>	<b>18</b>
OO6.1 Aprobar el documento de seguridad y las normas asociadas a la LOPD. ....	18
OO6.2 Adaptación al Esquema Nacional de Seguridad. ....	18
<b>CALENDARIO .....</b>	<b>19</b>

## MEMORIA PIAE 2012 - 2013

Dentro del Plan de Calidad y Modernización Torrent Innova 2013, se contempló como objetivo operativo 4.4 “Diseñar un Plan Tecnológico y de Administración Electrónica”.

A tal efecto, se formuló el Plan de Implantación de Administración Electrónica (PIAE), aprobado por el Pleno el 4 de junio de 2012. Tenía 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 en el periodo 2012 y 2103.

Finalizado el Plan, el estado de ejecución quedó de la siguiente manera:

OBJETIVO OPERATIVO	Estado
<b>AREA 1. Adaptaciones de los Canales de Comunicación</b>	
PIAE 1.1. Puesta en marcha del Canal telefónico 010	FINALIZADO
PIAE 1.2. Ampliación de oficinas o puntos de atención ciudadana	POSPUESTO
PIAE 1.3. Coordinación y mejora de la ventanilla única	ABORDADO AL 40%
PIAE 1.4. Instalación de ordenadores en oficina atención ciudadana	POSPUESTO
<b>AREA 2. Adaptaciones de procedimientos administrativos</b>	
PIAE 2.1. Completar la simplificación y racionalización de los procesos según el Mapa de Procesos y planificación de INNOVA	ABORDADO AL 60%
PIAE 2.2. Consolidar el Cuadro de Mando Integral como herramienta de seguimiento y planificación	ABORDADO AL 30%
PIAE 2.3. Impulsar el uso de seguimiento de expedientes de forma homogénea en todo el Ayuntamiento	FINALIZADO
PIAE 2.4. Instalación de un gestor de expedientes corporativo	FINALIZADO
<b>AREA 3. Adaptaciones de la tecnología Front-Office</b>	
PIAE 3.1. Restructuración y nuevo diseño de la página Web	FINALIZADO
PIAE 3.2. Adecuar la Sede electrónica a los requisitos legales	FINALIZADO
PIAE 3.3. Gestor de pagos y pago electrónico	FINALIZADO
PIAE 3.4. Notificaciones y comunicaciones	ABORDADO AL 40%
PIAE 3.5. Gestión de la representación	ABORDADO AL 40%
PIAE 3.6. Elaborar la carta de servicios electrónicos	FINALIZADO
PIAE 3.7. Publicación electrónica del tablón de anuncios y edictos	FINALIZADO
PIAE 3.8. Inscripción telemática a eventos	FINALIZADO
PIAE 3.9. Gestión telemática de la cita previa	POSPUESTO
PIAE 3.10. Gestión telemática de Autoliquidaciones	FINALIZADO
PIAE 3.11. Perfil del contratante	FINALIZADO
PIAE 3.12. Facturación electrónica	ABORDADO AL 10%
PIAE 3.13. Eventos de difusión, concienciación y formación de la administración electrónica	FINALIZADO
PIAE 3.14. Incluir el máximo número de trámites iniciados en el registro telemático	FINALIZADO



AREA 4. Adaptaciones de la tecnología back-office o Sistema de Gestión Integral	
PIAE 4.1 Unificación de la Base de datos de terceros/contribuyentes	POSPUESTO
PIAE 4.2. Unificación de la Base de datos de callejeros	ABORDADO AL 10%
PIAE 4.3 Archivo electrónico	POSPUESTO
PIAE 4.4 Impulso de políticas para utilización de software libre y estándares abiertos	FINALIZADO
PIAE 4.5 Integración en la red de Comunicaciones de las Administraciones Publicas	FINALIZADO
PIAE 4.6 Adaptación al esquema nacional de interoperabilidad	FINALIZADO
PIAE 4.7. Sistema de digitalización certificada de documentos	FINALIZADO
PIAE 4.8 Adaptación al esquema nacional de seguridad	POSPUESTO
PIAE 4.9 Instalación de un gestor documental	FINALIZADO
AREA 5. Adaptaciones organizativas	
PIAE 5.1 Constitución del Comité de Seguridad	POSPUESTO
PIAE 5.2 Confección del registro de funcionarios públicos habilitados	POSPUESTO
PIAE 5.3 Adopción de acuerdos de órganos colegiados por medios electrónicos	FINALIZADO
PIAE 5.4 Adecuación de la estructura del Servicio de Modernización Tecnológica e Informática	ABORDADO AL 20%
AREA 6. Adaptaciones normativas	
PIAE 6.1 Aprobar el documento de seguridad y las normas asociadas a la LOPD	POSPUESTO
PIAE 6.2. Ordenanza reguladora de la Administración Electrónica	FINALIZADO

Objetivos estratégicos	Objetivos operativos	Pospuestos	Finalizados	Abordados
AREA 1. Adaptaciones de los Canales de Comunicación	4	2	1	1
AREA 2. Adaptaciones de procedimientos administrativos	4	0	2	2
AREA 3. Adaptaciones de la tecnología Front-Office	14	1	10	3
AREA 4. Adaptaciones de la tecnología back-office o Sistema de Gestión Integral	9	3	5	1
AREA 5. Adaptaciones organizativas	4	2	1	1
AREA 6. Adaptaciones normativas	2	1	1	0
TOTAL	37	9	20	8
		24,32%	54,05%	21,63%

Se quiere hacer notar que el 75,68% de los proyectos del plan se han abordando. El 54,05% de éstos han finalizado, quedando 8 (21,63%) que debido a su complejidad se han iniciado y finalizarán próximamente.

## ANTECEDENTES.

Después del esfuerzo realizado en el PIAE 2012 – 2013 es conveniente desarrollar un nuevo Plan PIAE 2106 que continúe con las líneas estratégicas e impulse nuevos objetivos operativos que permitan cumplir con las exigencias de la ciudadanía y permita a Torrent seguir siendo un referente en Administración Electrónica.

Además hay dos motivos por lo que se desarrolla el Plan. Por una parte, el Grupo de Calidad y Modernización del Ayuntamiento de Torrent, a efectos de obtener la certificación con el Modelo EVAM +300 por la Agencia Española de Evaluación (AEVAL), ha elegido, de entre las acciones de mejora surgidas en la autoevaluación, la “AM4.4 Revisar los objetivos del PIAE”.

Por otra parte y dentro del Plan de Calidad y Modernización Torrent Innova 2017, se contempla como objetivo operativo 4.5 “Diseñar un nuevo Plan de Implantación de Administración Electrónica”.

## AREAS DE ACTUACIÓN. OBJETIVOS OPERATIVOS.

Se definen 6 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. Ampliar los puntos de atención ciudadana y registro.

Aunque el objetivo es potenciar los canales telemático y telefónico, se ampliarán los puntos de atención ciudadana para facilitar el acceso a aquellos colectivos, ciudadanas y ciudadanos de Torrent que lo necesiten.

### OO1.2. Implantar los servicios horizontales para las AAPP: ORVE.

La Oficina de Registro Virtual (ORVE) es un servicio de administración electrónica en la nube ofrecido a todas las Entidades Públicas por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

ORVE permite digitalizar los documentos que presenta el ciudadano en las oficinas de registro, y enviarlo electrónicamente al destino al instante, sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente.

De esta forma los ahorros en los registros de ventanilla única son muy importantes debido principalmente a que no es necesario enviar físicamente la documentación del registro a la administración destinataria. Además, la garantía de entrega es mayor, y los ahorros en tiempo son importantes.

### OO1.3. Implantar los servicios horizontales para las AAPP: emprende a tres.

El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, en colaboración con los Ministerios de Presidencia, de Industria, Energía y Turismo y de Economía y Competitividad y en coordinación con la Federación Española de Municipios y Provincias, ha desarrollado un proyecto de simplificación administrativa, aprobado por el Consejo de Ministros de 24 de mayo de 2013, denominado «Emprende en 3» para las Entidades Locales que deseen adherirse al mismo.

Este proyecto de simplificación administrativa incluye, por un lado, la fijación del modelo electrónico de declaración responsable de acuerdo con la citada Ley y, por otro, una plataforma electrónica que posibilita la tramitación electrónica de las declaraciones responsables de aquellos emprendedores, empresarios o titulares de actividades económicas o empresariales que deseen iniciar su actividad o trasladar su negocio y la integración automática de esta tramitación con las plataformas ya existentes para la creación de empresas.

#### **OO1.4. Implantar los servicios horizontales para las AAPP: cambio de domicilio.**

El objetivo primordial del Servicio de Comunicación de Domicilio es facilitar al ciudadano los trámites que debe realizar, según la normativa vigente, derivados de un cambio de residencia en la que está empadronado.

Permite la comunicación del cambio de domicilio en un único punto, virtual o presencial, de manera efectiva en todos los niveles de la Administración: Estatal, Autonómico y Local. Substituye varios trámites presenciales por un único trámite telemático aportando beneficios, tanto para los Ciudadanos como para la Administración.

En el momento de empadronarse en el Padrón Municipal de Habitantes del Ayuntamiento de Torrent, el ciudadano puede solicitar la comunicación de su nueva dirección a los organismos que decida (DGP, DGT, Agencia Tributaria, etc).

#### **OO1.5. Instalar un cajero de información en el TDIC.**

La idea es aportar un nuevo canal de acceso a la información para las ciudadanas y ciudadanos de Torrent.

Se utilizará un cajero de información ya existente y se desarrollará una aplicación de forma que acceda a los recursos más utilizados de la página Web.

Se priorizará el servicio de impresión de los certificado de empadronamiento sin necesidad de esperas, previa solicitud de los datos necesarios para identificar de forma segura y cumpliendo con la normativa existente.

#### **OO1.6. Puesta en marcha de un APP para dispositivos móviles del Ayuntamiento de Torrent.**

El objetivo es llevar a cabo un desarrollo de una aplicación móvil que permita ser utilizada por los ciudadanos de Torrent que dispongan de Smartphone, iPhone o Android y que les permita disponer de un nuevo canal de comunicación.

La aplicación permitirá:

- Que los ciudadanos reciban información personalizada en sus dispositivos móviles mediante mensajes emergentes de todo aquello que Torrent les puede ofrecer y en lo que están interesados.
- Que los ciudadanos puedan acceder a la información que ya se encuentra



disponible en la Web del Ayuntamiento de una manera adecuada y adaptada a sus dispositivos móviles.

- Entre otros se dará la posibilidad para que accedan a los servicios de información general del Ayuntamiento, galerías de fotos y canal de videos.
- Que los ciudadanos puedan enviar sus comentarios, sugerencias o notificaciones de incidencias detectadas en la vía pública o el mobiliario urbano al consistorio mediante uso de una herramienta ágil y sencilla pudiendo incorporar una foto y la ubicación geográfica a un texto descriptivo de aquello que estén interesados en comunicar.

En general se desea crear un nuevo mecanismo de comunicación moderno y móvil que acerque a los ciudadanos al Ayuntamiento de forma que se complemente y reutilice todo el trabajo ya realizado al dotar de contenidos a la Web.

#### **OO1.7. Acceso al portafirmas electrónico desde dispositivos móviles y tablets.**

El Ayuntamiento de Torrent puso en marcha en el año 2013 la plataforma CLICaTORRENT como herramienta integrada de gestión administrativa de expedientes. La misma incluye un portafirmas electrónico de forma que los empleados puedan tramitar y firmar electrónicamente los documentos como informes, certificados, etc que anteriormente se realizaban de forma manual.

Con el objetivo de ofrecen más facilidades para su uso, y pensando principalmente en directivos y miembros del equipo de Gobierno y Alcaldía, esta aplicación les permitirá agilizar sus actuaciones administrativas, y especialmente aquellas que tengan carácter de urgencia, sin que tengan necesariamente que gestionar su portafirmas desde el ordenador del Ayuntamiento.

#### **OO1.8. Sistema de firma electrónica para organizaciones externas.**

Permite firmar electrónicamente documentos compartidos por personas y organizaciones externas al propio Ayuntamiento.

Facilita la firma de contratos, convenios, actas de oposiciones, etc, no teniendo que viajar el documento físicamente con el riesgo de pérdida del mismo o incluso de privacidad de la información de su contenido.

### **OO1.9. Adaptación de la Web a dispositivos móviles.**

Esta adaptación va a permitir que la Web pueda ser visualizada cómodamente desde cualquier dispositivo en el que se acceda.

De esta forma, se optimiza la visualización para pueda ser accedida rápidamente desde dispositivos móviles.

## AREA 2 - ADAPTACIONES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

### **OO2.1. Incorporar los servicios disponibles de la Plataforma Autonómica de Intermediación de Datos Segura de la Generalitat Valenciana.**

En cumplimiento de la Ley 11/2007 y el Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas de la Generalitat Valenciana, aprobado mediante el Decreto 165/2010, de 8 de octubre de 2010 y publicado en el Diario Oficial de la Comunitat Valenciana, el 14 de octubre de 2010, la Administración tiene como objetivo reducir la documentación que los ciudadanos deben aportar para la realización de trámites administrativos, así pues, la Administración debe ser capaz de obtener la información directamente de las fuentes que la originan.

Bajo este marco, la Generalitat potencia la interoperabilidad entre aplicaciones, facilitando el intercambio de información entre los diferentes departamentos de la Generalitat, así como entre ellos y el resto de las administraciones públicas.

Desde el punto de vista tecnológico, esta interoperabilidad se instrumenta a través de la Plataforma Autonómica de Intermediación de Datos Segura cuyo objetivo es ofrecer y facilitar servicios web a las diferentes entidades de la Comunitat Valenciana, incluida la propia Generalitat.

Cuando la Plataforma esté disponible, el Ayuntamiento de Torrent podrá obtener información y certificados tales como el de familia numerosa, discapacidad y conocimientos del valenciano de la JCQV, documentación exigida en muchos tramites, evitando que los ciudadanos tengan que aportarla.

### **OO2.2. Revisar y optimizar el uso de la plataforma CLICaTORRENT en toda la organización.**

La plataforma CLICaTORRENT se puso en marcha el 21 de Octubre del 2013.

Después de un tiempo implantado se considera necesario revisar y optimizar su uso en todas las áreas del Ayuntamiento, formando a los empleados en nuevas funcionalidades que permitan mejorar el trabajo a los usuarios de la plataforma.

Igualmente es necesario documentar los procedimientos habituales y crear normas y estilos que permitan trabajar a todos de la misma forma, armonizando la forma de trabajo de toda la organización.

### **OO2.3. Implantar la gestión electrónica de Decretos en los organismos autónomos.**

La forma de trabajar de los Organismos Autónomos es muy parecida a la del Ayuntamiento. Además los equipos directivos suelen ser personal del Ayuntamiento y miembros del equipo de Gobierno que ya disponen de portafirmas en CLICaTORRENT.

El objetivo es integrar la firma de los Decretos de los Organismos Autónomos dentro de la plataforma CLICaTORRENT.

### **OO2.4. Conformación electrónica de facturas.**

El objetivo operativo aborda la conformación de facturas de forma electrónica e integrada con el sistema contable y presupuestario.

De esta forma, se evitan las pérdidas de facturas físicas y se reduce el tiempo de aprobación de las mismas.

### **OO2.5. Gestión electrónica de Pleno y Comisiones Informativas.**

El objetivo operativo será implantar de forma electrónica los acuerdos de Pleno previo pase por las Comisiones Informativas.

### **OO2.6. Implantar la obligatoriedad de las comunicaciones electrónicas para empleados públicos, concejales, sociedades mercantiles y contratistas personas jurídicas.**

La Ordenanza de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Torrent fue aprobada en el Pleno de 3 de diciembre de 2012, elevada a definitiva por Decreto de Alcaldía 504/2013 y publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de 19 de marzo de 2013.

Contempla, como principales novedades:

- La sustitución del Tablón de Edictos tradicional por el Tablón de Edictos Electrónico.
- Las comunicaciones electrónicas obligatorias para empleados públicos, concejales, sociedades mercantiles y contratistas personas jurídicas.
- La creación de documentos digitales auténticos.

Por tanto, se hace necesario abordar este objetivo para cumplir con la legalidad que dicta dicha Ordenanza.

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

### OO3.1. Gestor de pagos y pago electrónico. Fase II.

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, en el pago de autoliquidaciones y en los trámites que lo necesiten.

### OO3.2. Notificaciones y comunicaciones electrónicas.

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, recogándose 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.

### OO3.3. 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.

#### **OO3.4. 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.

#### **OO3.5. Facturación electrónica. Portal del Proveedor.**

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.

Se integrará con FACe, Punto General de Entrada de Facturas Electrónica de la Administración General del Estado.

#### **OO3.6. 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.

#### **OO3.7. Contratación electrónica. Compra pública innovadora.**

La Compra Pública Innovadora (CPI) es una actuación de fomento de la innovación promovida por las Administraciones Públicas. Esta actuación

pretende reforzar el papel de las Administraciones Públicas como impulsoras de la innovación, potenciando el desarrollo de nuevos mercados innovadores a través de la contratación pública.

La Compra Pública Innovadora (CPI) se aborda trabajando desde el lado de la demanda del gestor público que saca a licitación los contratos de compra pública innovadora y desde el lado de la oferta, es decir, de las empresas que compiten en las licitaciones ayudándolas en el juego competitivo a participar y presentar ofertas innovadoras en dichos procedimientos de contratación.

Los objetivos principales que se persiguen son:

- Mejorar los servicios públicos mediante la incorporación de bienes o servicios innovadores.
- Fomentar la innovación empresarial.
- Impulsar a la internacionalización de la innovación empleando el mercado público local como cliente de lanzamiento o referencia.

## 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 integra y coordinada.

Tras la creación de un grupo de trabajo formado por todos los departamentos interesados (catastro, tesorería, contabilidad, registro de entrada y padrón de habitantes), se catalogaran los sistemas implicados y se elaboraran los procedimientos de simplificación e integración.

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

El mismo problema citado en el OO4.1 se encuentra en la base de datos del callejero de Torrent y la solución es la misma.

### OO4.3 Archivo electrónico longevo.

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 Gestor centralizado de incidencias en vía pública.**

El objetivo es desarrollar una aplicación que permita centralizar el registro de incidencias en vía pública por todos los canales existentes y futuros: Oficina de Información, Telefónico, telemático y en la APP desde un dispositivo móvil.

De la misma forma, establece el procedimiento para resolver internamente la misma e informar de la resolución si así lo solicitara el ciudadano.

#### **OO4.5 Desarrollo del Observatorio Tecnológico de Administración Electrónica.**

Posterior a la puesta en marcha de la plataforma CLICaTORRENT se dispone de toda la información administrativa del Ayuntamiento en formato electrónico.

Actualmente existe una trazabilidad completa desde el registro hasta los actos de acuerdo como decretos de alcaldía y/o Junta de Gobierno Local.

Incluye las actuaciones realizadas con los participantes y fechas.

Con todo ello se desarrollará una herramienta de BI (Inteligencia de Negocio) que permita disponer de una información agrupada y eficiente para tomar decisiones de mejora en los procesos.

#### **OO4.6 Renovación aplicación contable, presupuestaria y patrimonial.**

Hasta el momento se ha implantado la contabilidad que ofrece la Diputación de Valencia a los Ayuntamientos de forma gratuita.

Se ampliará la funcionalidad integrando con la gestión tributaria y de recursos humanos existente.

Después de la misma es necesaria la puesta en marcha de los módulos de gestión presupuestaria y patrimonial integrada con la gestión contable.

#### **OO4.7. Integración ORVE-SIR con la Oficina de Atención Ciudadana.**

Mejora importante del objetivo operativo "OO1.2 Implantar los servicios horizontales para las AAPP : ORVE".

Integra la funcionalidad de la ventanilla única de ORVE con la plataforma de la Oficina de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Torrent.

Se utilizará la herramienta ORVE-SIR que ofrece el Ministerio para poder integrar la plataforma ORVE desde cada Ayuntamiento.

#### **OO4.8. Cuadro de Mando para otras areas (RRHH, gestión presupuestaria).**

Amplia el objetivo operativo OO4.5 a otras áreas de Ayuntamiento, como Recursos Humanos y Gestión Presupuestaria integrando con las sistemas informáticos que los sustentan.

Se desarrollará una herramienta de BI (Inteligencia de Negocio) que permita disponer de una información agrupada y eficiente para tomar decisiones de mejora en los procesos.



## 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.

El objetivo es de constituir el Comité de Seguridad previsto en el citado Reglamento.

### OO5.2 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 2017 y el presente Plan de Implantación Electrónica exige una adecuación del Servicio de Modernización Tecnológica e Informática.

### OO5.3 Impulsar mejoras en la comunicación interna.

En el anterior PIAE se implantó la herramienta PORTALET como Portal del Empleado de Torrent.

Se ha detectado que es muy potente y si se potenciara su uso mejoraría la comunicación interna, por lo tanto, el objetivo es desarrollar acciones que aumenten el uso de la herramienta PORTALET por todos los empleados.

### OO5.4 Formación interna sobre el uso y herramientas tecnológicas y a nuevos empleados.

El objetivo es diseñar una estrategia para mejorar el uso de los herramientas tecnológicas instaladas y sirvan para aumentar la productividad de los empleados.

Así mismo se plantearan sesiones específicas para nuevos empleados.

## 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 Adaptación al Esquema Nacional de Seguridad.**

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, establece principios y derechos relativos a la seguridad en relación con el derecho de los ciudadanos a comunicarse con las AA.PP. a través de medios electrónicos; y su artículo 42 crea el Esquema Nacional de Seguridad.

El Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, determina la política de seguridad que se ha de aplicar en la utilización de los medios electrónicos. Está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos para una protección adecuada de la información. Será aplicado por las AA.PP. para asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

En la disposición transitoria se articula un mecanismo escalonado para la adecuación a lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad de manera que los sistemas de las administraciones deberán estar adecuados a este Esquema en unos plazos en ningún caso superiores a 48 meses desde la entrada en vigor del mismo. El plazo de adecuación venció el 30 de enero de 2014.

## CALENDARIO

19

	2015				2016			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
<b>OBJETIVO OPERATIVO</b>								
<b>AREA 1 - Adaptaciones de los Canales de Comunicación</b>								
001.1. Ampliar los puntos de atención ciudadana y registro.	X	X	X	X	X	X	X	X
001.2. Implantar los servicios horizontales para las AAPP: ORVE.	X	X						
001.3. Implantar los servicios horizontales para las AAPP: emprende a tres.		X	X	X				
001.4. Implantar los servicios horizontales para las AAPP: cambio de domicilio.	X	X						
001.5. Instalar un cajero de información en el TDIC.	X							
001.6. Puesta marcha de un APP para dispositivos móviles del Ayuntamiento de Torrent								
001.7. Acceso al portafirmas electrónico desde dispositivos móviles y tablets.				X	X	X		
001.8. Sistema de firma electrónica para organizaciones externas.				X	X			
001.9. Adaptación de la Web a dispositivos móviles					X	X		
<b>AREA 2 - Adaptaciones de procedimientos administrativos</b>								
002.1. Incorporar los servicios disponibles de la Plataforma Autonómica de Intermediación de Datos Segura de la Generalitat Valenciana.			X	X	X	X		
002.2. Revisar y optimizar el uso de la plataforma CLICaTORRENT en toda la organización.	X	X						
002.3. Implantar la gestión electrónica de Decretos en los organismos autónomos.	X							
002.4. Conformación electrónica de facturas.		X						
002.5. Gestión electrónica de Pleno y Comisiones Informativas.					X	X		
002.6. Implantar la obligatoriedad de las comunicaciones electrónicas para empleados públicos, concejales, sociedades mercantiles y contratistas personas jurídicas.	X	X						
<b>AREA 3 - Adaptaciones de la tecnología Front-Office</b>								
003.1. Gestor de pagos y pago electrónico. Fase II			X	X	X	X		
003.2. Notificaciones y comunicaciones electrónicas.	X							
003.3. Gestión de la representación.	X							
003.4. Gestión telemática de la cita previa.		X	X					
003.5. Facturación electrónica. Portal del proveedor.	X	X						
003.6. Eventos de difusión, concienciación y formación de la administración electrónica.	X	X	X	X	X	X	X	X

	2015				2016			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
<b>OBJETIVO OPERATIVO</b>								
003.7. Contratación electrónica. Compra pública innovadora.					X	X	X	X
<b>AREA 4 - Adaptaciones de la tecnología back-office o sistema de Gestion Integral</b>								
004.1. Unificación de la Base de datos de callejeros.					X	X		
004.2. Unificación de la Base de datos de terceros/contribuyentes.					X	X	X	
004.3. Archivo electrónico longevo				X	X	X	X	X
004.4. Gestor centralizado de incidencias vía pública.	X							
004.5. Desarrollo del Observatorio tecnológico de Administración Electrónica.	X							
004.6. Renovación aplicación contable, presupuestaria y patrimonial.	X	X	X	X				
004.7. Integración ORVE-SIR con la Oficina de Atención Ciudadana.					X	X	X	X
004.8. Cuadro de Mando para otras áreas (RRHH, Presupuesto)	X	X	X	X				
<b>AREA 5 - Adaptaciones organizativas</b>			X	X				
005.1. Constitución del Comité de Seguridad.	X	X						
005.2. Adecuación de la estructura del Servicio de Modernización Tecnológica e Informática.	X	X	X	X	X	X	X	X
005.3. Impulsar mejoras en la comunicación interna.		X	X	X				
005.4. Formación interna sobre el uso y herramientas tecnológicas. Formación de nuevos empleados.		X	X					
<b>AREA 6 - Adaptaciones normativas</b>								
006.1. Aprobar el documento de seguridad y las normas asociadas a la LOPD.	X	X						
006.2. Adaptación al Esquema Nacional de Seguridad.				X	X	X	X	X