



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

**SITUACIÓN ACTUAL, PROBLEMÁTICA Y POSIBLES MEJORAS DE LA
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE
ALDAIA**

GRADO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TRABAJO FINAL DE GRADO

AUTOR: SARA GUIRADO CAPILLA

TUTOR: CARLOS ALBERTO DEVECE CARAÑANA

MARZO 2018



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA





UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA



*Por vuestro esfuerzo, cariño, cuidado y apoyo,
gracias a todos, gracias familia.*



ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS	7
SIGLAS	8
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Resumen	10
1.1 Abstract	12
1.2 Objeto y objetivos específicos	14
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	16
CAPÍTULO 3. EL AYUNTAMIENTO DE ALDAIA	20
3.1 Introducción.....	20
3.1.1 Historia	20
3.1.2 Demografía	21
3.1.3 Política	24
3.1.4 Recursos sociales	27
3.1.5 Organización del Ayuntamiento de Aldaia	28
3.2 Marco jurídico de los Ayuntamientos	35
3.2.1 La Constitución	35
3.2.2 Estatuto de autonomía de la Comunidad Valenciana.....	36
3.2.3 Leyes a nivel autonómico y Estatal	37
3.3 Competencias del Ayuntamiento de Aldaia	38
CAPÍTULO 4. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	40



4.1 Administración Electrónica	40
4.1.1 Concepto, ventajas e inconvenientes	40
4.2 Componentes de la Administración Electrónica	43
4.2.1 Sede Electrónica	43
4.2.2 Seguridad, Identificación y autenticación	44
4.2.3 Gestión Documental	45
4.2.4 Registro telemático, notificaciones y copias	47
4.3 La Administración Electrónica hoy	49
4.4 Estrategias Europeas de desarrollo de la Administración Electrónica	51
4.4.1 Plan de Acción Europea	52
4.4.2 Europa 2020	53
4.5 La Administración Electrónica en España	55
4.5.1 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público	57
4.5.2 Ley 15/1999, de protección de datos de carácter personal, donde se presentan garantías de confidencialidad de datos presentados por parte de los ciudadanos	59
4.5.3 Ley 59/2003 de la firma electrónica	61
4.5.4 Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica	63
4.5.5 Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica	64
4.5.6 Agenda Digital en España	65
4.6 Estrategias Autonómicas de desarrollo de la Administración Electrónica ...	68



4.6.1 Comunidad Valenciana	68
4.7 Administración Electrónica en los Ayuntamientos y su relación con el municipio de Aldaia	72
CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE LA PÁGINA WEB DEL AYTO DE ALDAIA.....	75
5.1 Introducción.....	75
5.2 Análisis de la página web	76
5.2.1 Información y servicios de la página web	76
5.2.2 Grado de implantación de Administración electrónica en el Ayuntamiento de Aldaia	93
CAPÍTULO 6. PROBLEMÁTICA HALLADA Y COMPARACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO DE ALZIRA	94
6.1 Introducción.....	94
6.2 Enumeración de la problemática hallada.....	95
CAPÍTULO 7. PROPUESTA DE MEJORA	105
7.1 Introducción a la propuesta.....	105
7.2 Mejora para optimizar la página web en los dispositivos móviles	105
7.3 Mejora para proteger el dominio de la web.....	106
7.4 Mejora para la reestructuración del contenido de la página web.....	107
7.5 Mejora sobre el registro de Instancias sin necesidad de acudir a la Administración.....	108
CAPÍTULO 8. PRESUPUESTO	109
CAPÍTULO 9. CONCLUSIONES	111
BIBLIOGRAFÍA.....	115
ANEXO I	120
ANEXO II	123



INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de la provincia de Valencia, donde se encuentra enmarcado el municipio de Aldaia.....	20
Figura 2. Órganos de gobierno, por la página web del Ayuntamiento de Aldaia	34
Figura 3. Análisis de la página web del Ayuntamiento de Aldaia, por la plataforma “1&1 Análisis”.....	75
Figura 4. Portada principal de la página web del Ayuntamiento de Aldaia	76
Figura 5. Certificado digital del Ayuntamiento de Aldaia en el área de Seguridad Ciudadana	78
Figura 6. Área de Empresa y Comercio de la página web del Ayuntamiento de Aldaia	79
Figura 7. Encuesta a los ciudadanos de Aldaia sobre el estacionamiento de vehículos pesados.....	80
Figura 8. Área de Juventud de la página web del Ayuntamiento de Aldaia	83
Figura 9. Registradora de deportes del municipio de Aldaia	84
Figura 10. Área de fiestas patronales de la página web del Ayuntamiento de Aldaia con información sobre cómo crear una nueva asociación	85
Figura 11. Buzón de sugerencias que encontramos en “Atención al ciudadano” dentro de la web del Ayuntamiento de Aldaia	87
Figura 12. Preguntas frecuentes en el área de Atención al ciudadano de la web del Ayuntamiento de Aldaia	88
Figura 13. Cuadros que muestran las direcciones de interés y los diversos centros y servicios de la web de Aldaia	89
Figura 14. Acceso al certificado electrónico para la verificación de documentos de la web de Aldaia	90
Figura 15. Agenda de la web de Aldaia y direcciones destacadas dentro de su página.....	90
Figura 16. Opciones a pagos de tributos que nos ofrece la web de Aldaia.....	91
Figura 17. Plataforma “Análisis 1&1” donde se muestra la medida de presencia online en la web de Aldaia.....	96
Figura 18. Plataforma “Análisis 1&1” donde se muestra la medida de presencia online en la web de Alzira.....	96
Figura 19. Edicto del Ayuntamiento de Aldaia sobre la concesión de Ayudas Económicas a Universitarios para el curso 2016-2017	99
Figura 20. Captura de la opción “Educación” en la página web del Ayuntamiento de Aldaia..	100
Figura 21. Portada principal de la página web del Ayuntamiento de Alzira	100
Figura 22. Captura de la opción “Bienestar Social” dentro de la web de Aldaia	101
Figura 23. Opciones a las que el Ayuntamiento de Aldaia nos permite acceder a través de su web	102



Figura 24. Trámites que podemos realizar vía online a través de la web del Ayuntamiento de Alzira	102
Figura 25. Opción a la Sede Electrónica de Alzira, a través de la misma web del Ayuntamiento.....	102
Figura 26. Acceso a la opción “Ayuda” del Ayuntamiento de Alzira	103
Figura 27. Aplicaciones para dispositivos móviles, de Aldaia y de Alzira correlativamente	103
Figura 28. Presupuesto sobre nuestra propuesta de mejora de TFG. Fuente: Elaboración propia	109
Figura 29. Escrito a la atención al ciudadano de la página web de Aldaia, demandando una sugerencia.....	120
Figura 30. Confirmación de mensaje recibido	121
Figura 31. Respuesta al mensaje el día 31 de enero de 2018.....	122

INDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

Gráfico 1. INE: Habitantes de Aldaia desde 1857 hasta 2011.....	21
Gráfico 2. INE, Pirámide poblacional separada por edad y sexo del municipio de Aldaia en el año 2016	23
Gráfico 3. Habitantes de Aldaia en la actualidad según su lugar de nacimiento	24
Tabla 1. Alcaldes de Aldaia desde 1978 hasta la actualidad	27



SIGLAS

AYTO Ayuntamiento

CCAA Comunidad autónoma

CV Comunidad Valenciana

TFG Trabajo Final de Grado

UE Unión Europea

AAPP Administración Pública

EIDAS Electronic Identification Authentication and trust Services

OCDE Organización de Cooperación y Desarrollo Económico

LAECSP Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos

I+D+I Investigación Desarrollo e Innovación

AGE Administración General del Estado

TIC Tecnología, Innovación y Comunicación

LTBG Ley de Transparencia, Acceso a la información pública y Buen Gobierno

APP Application

DNI Documento Nacional de Identidad

E-ADMINISTRACIÓN Administración Electrónica



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA





CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1 Resumen

En el presente trabajo final de grado se va a realizar un análisis sobre la página web del Ayuntamiento de Aldaia con el fin de reflejar el grado de implantación de administración electrónica en el mismo, las principales deficiencias encontradas, y por tanto se llevará a cabo una propuesta de mejora realista y aplicable que trate de subsanar la problemática hallada.

Este trabajo sigue una estructura dividida en nueve capítulos.

En primer lugar, se define el objeto principal de este trabajo desarrollando los objetivos específicos que surgen del mismo, es decir, aquellas razones por las cuales hemos decidido ponerlo en marcha.

En el segundo capítulo hablaremos de la metodología empleada para la realización del análisis de la página web del Ayuntamiento. La técnica principal que hemos utilizado es la *Auditoría operativa y de políticas públicas* (Más y Ramió. C 1998), así como diferentes métodos y sistemas de información que nos ha parecido interesante nombrar en este apartado.

El tercer capítulo se centra en el municipio en el que estamos realizando nuestro estudio, Aldaia. Explicaremos el marco jurídico del Ayuntamiento según su rango de ley, es decir, la manera en que se regulan y controlan las entidades locales, sus competencias, su organización y algunos de sus recursos, además de otros aspectos que puedan resultar destacables.



A continuación pasamos a redactar el capítulo cuarto, el cual enmarca jurídicamente la Administración electrónica explicando este concepto de la manera más detallada posible, así como otros aspectos similares que forman parte de la legislación en este ámbito, intentando hacer hincapié en la Administración electrónica en el ámbito local.

Posteriormente, en el capítulo cinco, se llevará a cabo el análisis completo de la página web, estudiando todas las áreas por las que se compone, como es su estructura y qué contenido pone a disposición de los ciudadanos. Además, con la ayuda de una plataforma denominada “Análisis 1&1” comprobaremos de manera real cuál es el estado de la página web en cuanto a usabilidad y que cosas deberían mejorarse. Hemos creído conveniente realizar una comparación con la página web del Ayuntamiento de Alzira, y se ha elegido a este municipio por tratarse de una población con aproximadamente el mismo tamaño que Aldaia y por su reconocida y destacada innovación en e-administración.

Siguiendo con el capítulo sexto, decidimos enmarcar cuatro aspectos seleccionados como puntos de mejora clara según nuestro criterio.

En el capítulo séptimo, detallamos las posibles mejoras para esos cuatro aspectos. Por supuesto, dicho plan de propuesta de mejora irá acompañado con el presupuesto que haya surgido debido a la aplicación de las diferentes medidas y el cual pasaremos a describir en el capítulo ocho.

Por último, se termina con una meditación a modo de conclusión final en el capítulo nueve.

Palabras clave: Ayuntamiento, Aldaia, Administración electrónica, Tecnología, Análisis.



1.1 Abstract

In the present project we're going to realize an analysis the web page of Aldaia's Town hall, paying particular attention to the implantation of the electronic Administration. In order to reflect the current situation of the Town hall, the principal deficiencies, and there are, to carry out a proposal of realistic and applicable improvement that tries to correct the found problematics.

This project is divided in nine chapters.

First, we develope the main object of this project, and for consistent, the specific aims that arise from the same one, that is to say, those reasons for which we have decided to start it.

In the second chapter, we will speak about the methodology used to realize the analysis in the web of Aldaia's Town hall, studying among other things the way of offering and giving services to the citizen.

The third chapter is centred on the municipality on which we realize our study, Aldaia. We will speak about its history, its traditions, its industrial and social expansion, the juridical frame of the Town hall, according to his range of law, that is to say the way in which it is regulated and its controlled in area, the different competences like so the organization by the one that consists, moreover any other aspect that could turn be interesting to stand out.

When we know practically everything on the municipality about which we are speaking and his legislation, we found the fourth chapter, which frames juridically the electronic Administration, explaining this concept of an as detailed as possible way, as well as other similar procedures that form a part of the legislation in this area, trying to emphasize in the electronic Administration implanted in Aldaia's municipality concretely.



Later, in the chapter five, we are going to do a complete analysis of the web page framing all the areas that compose it's how is its structure and with content puts at the disposal of the citizens. Also with the help of a platform called " Analysis 1&1 " we will verify in a real way which is the state of the web page and the things that we should improve, we have believed suitably to realize a comparison with the web page of one of the Town halls with major index of and e-administration and development how is the Alzira's town hall.

Continuing with the sixth chapter, taking into account the current state of the web we are going to frame wich four aspects are pointed as a clear improvement according to our criterion.

Continuing with the seventh chapter, we detail the possible improvements for these four aspects. Certainly the mentioned plan of offer of improvement, it will be accompanied with the budget that has arisen due to the application of the different measures and which we are going to frame in the chapter eight.

Finally, and having exposed a wide vision on the project, we end this project with a conclusion in the chapter nine.



1.2 Objeto y objetivos específicos

Este trabajo tiene por objeto la aplicación de los conocimientos, competencias y aptitudes adquiridos en la titulación de Gestión y Administración Pública, de una manera aplicativa.

Principalmente se deben aplicar los contenidos estudiados en la asignatura de Gestión de la Información, pero a su vez serán necesarios los conocimientos adquiridos previamente en otras asignaturas de la titulación que tengan relación con la misma, como por ejemplo Información y Documentación Administrativa o Derecho Administrativo entre otras.

Se propone un análisis de la página web del Ayto de Aldaia en cuanto a e-administración aplicada.

Hay que subrayar que la elección del siguiente tema surge a raíz de pertenecer al municipio de Aldaia, también al haber participado en el pasado, en un grupo de prácticas en dicho Ayto y por ello obtener un conocimiento más claro sobre su estructura, y además ser conscientes de la mejora, en cuanto a la incorporación de la Administración electrónica en los últimos tiempos, aunque todavía se encuentre en marcha y existan muchos hitos por alcanzar.

Por todo ello nos parece interesante estudiar a fondo la situación actual en la web de dicho Ayto, distinguiendo las incongruencias principales y proponiendo un plan para solventar dichas deficiencias encontradas.

Una vez analizada la página web, haremos una comparación donde la Administración electrónica como tal sea más visible, en este caso la web de Alzira.

Nos centraremos en numerosos aspectos que en nuestra opinión son de mejora clara para solventarlos lo mejor posible realizando una propuesta de mejora eficaz.



No debemos olvidar en ningún caso que uno de nuestros principales objetivos es que la página web del Ayto de Aldaia resulte más eficaz para el resto de ciudadanos y se encuentre dentro del alcance de los mismos y exista lo que se conoce como e-administración de calidad.

Una vez resumido el objeto del trabajo, podemos enumerar los objetivos específicos de la siguiente manera:

- Estudiar la situación actual de la e-administración del Ayuntamiento en cuestión, analizando su página web.
- Investigar los principales problemas aparentes, en concreto se realiza una comparación con otro Ayto. de las mismas características, y se intentan solventar de la mejor manera posible en la e-administración.
- Proponer una mejora, y por consiguiente, valorar esa propuesta, incluyendo un presupuesto oficial que la verifique.
- Realizar una meditación a modo de conclusión final.



CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

La metodología, es la base fundamental de todo estudio, y se define como “el conjunto de procedimientos y técnicas seleccionadas para lograr alcanzar los objetivos que persigue la investigación”¹

En cuanto a la empleada en este estudio, se utilizan técnicas de Auditoría Operativa y de Políticas Pública (Más y Ramió. C 1998) la cual consta de:

1. Marco general de la Administración electrónica del Ayuntamiento de Aldaia.
2. Situación actual en el Ayuntamiento de Aldaia
3. Diagnóstico y problemática detectada en el mismo
4. Posibles mejoras
5. Las conclusiones y el plan de actuación junto al presupuesto que se va a llevar a cabo.

En primer lugar, se expone en síntesis en que consiste la Auditoría Operativa, eje principal en el análisis del Ayto. De Aldaia.

Nudman y Puyol definen la Auditoría Operativa como "El examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejoraran la gestión en el futuro"¹

¹ NUDMAN-PUYOL (1985). Véase:

<http://www.monografias.com/trabajos69/auditoria-operativa/auditoria-operativa.shtml>



Por tanto, los tres elementos característicos de la Auditoría operativa son:

1. **Critica:** el auditor debe encontrar las evidencias que pueda, para poder emitir un buen juicio.
2. **Sistemático:** elaboración de un plan de actuación para la consecución de sus objetivos (este plan debe ser coherente).
3. **Imparcial:** debe ser objetivo e independiente (tanto en lo económico como en lo personal).

"La auditoría operativa determinará la eficiencia (grado de cumplimiento de la meta) en el logro de los objetivos preestablecidos y la eficiencia y economía en la obtención y uso de los recursos."² Encontramos diferentes etapas:

- i. **Etapas Preliminar:** conocimiento previo de la entidad.
- ii. **Etapas de Estudio General:** definir las áreas críticas, para poder establecer las causas de los problemas. Se debe poner hincapié en los sistemas de control internos administrativos y gestión de cada área.
- iii. **Etapas de Estudio Específico:** se puede establecer la relación entre los problemas visibles y potenciales y las causas que lo originaron.
- iv. **Etapas de Comunicación de Resultados:** es un informe que proporciona una opinión meditada, experta e independiente en relación a la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente.
- v. **Etapas de Seguimiento:** el auditor debe comprobar que las debilidades se hayan solucionadas.

² Véase: <http://miriamlind.blogspot.com.es/>



En segundo lugar, empleamos también como metodología, el desarrollo de algún TFG que nos ha parecido interesante tomar como ejemplo, “Análisis y propuesta de mejora de la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta”³, y “Análisis de la Administración electrónica Valenciana y propuesta de mejora desde la experiencia del usuario”⁴ sobre todo.

También hemos optado por la recopilación de datos en otras páginas y libros, que hacen referencia a la Administración electrónica como tal, sin olvidarnos de la diferente legislación existente sobre ella y los Ayuntamientos, así como demás procedimientos.

Es importante tener en cuenta otros muchos estudios donde diferentes autores han analizado los sistemas de información que destacan su metodología a emplear por ejemplo *la descripción de pasos a seguir para el estudio y mejora de sistemas* (Whitten y Bentley, 2007) o *las etapas que debería seguirse para la creación de un nuevo sistema* (Cáceres, E. 2014) siendo estas:

1. “Investigación preliminar: Investigación exploratoria para dar con el problema.
2. Análisis: Investigación descriptiva para detectar las necesidades de información.
3. Diseño: Planificación del nuevo sistema.
4. Desarrollo del Software: Cuando se trate de sistemas informatizados.
5. Pruebas: Funcionamiento del nuevo sistema.
6. Implantación: Una vez probado con éxito, se practica su implantación para comparar resultados”

Siguiendo con nuestra metodología de auditoría operativa y políticas públicas, nuestro TFG debe cumplir lo siguiente:

1. Ser un trabajo original.
2. Basado en problemas reales.



3. Fundamentalmente práctico y aplicado.
4. Se debe de apoyar en las asignaturas cursadas y relacionadas con la naturaleza del trabajo.
5. Estar relacionado con el trabajo profesional de un diplomado de GAP.
6. Tender un puente hacia el ejercicio profesional habitual.
7. Contener todos los apartados exigidos en la normativa.
8. Cumplir los aspectos formales.
9. Ser aceptado por la Comisión Coordinadora de TFC o Practicum.

En cuanto a la bibliografía utilizada, las citas se realizan siguiendo la norma UNE 50-104-94 equivalente a las normas **ISO 690/1987** de referencias bibliográficas e **ISO 690-2/1997** de referencias bibliográficas sobre los documentos electrónicos.

³ PINERO MEZCUA, N. (septiembre, 2015) Análisis y propuesta de mejora de la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta. Véase:

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/55300/PINERO%20-%20An%C3%A1lisis%20y%20propuesta%20de%20mejora%20de%20la%20sede%20electr%C3%B3nica%20del%20Ayuntamiento%20de%20Paiporta.pdf?sequence=1>

⁴ MEDRANO MOLINA, J. (septiembre, 2016) Análisis de la Administración electrónica Valenciana y propuesta de mejora desde la experiencia del usuario. Véase:

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/72315/Medrano%20-%20An%C3%A1lisis%20de%20la%20Administraci%C3%B3n%20Electr%C3%B3nica%20valenciana%20y%20propuesta%20de%20mejora%20desde%20la%20exp....pdf?sequence=1>

CAPÍTULO 3. EL AYUNTAMIENTO DE ALDAIA

3.1 Introducción

Aldaia, es un municipio perteneciente a la Comunidad Valenciana, concretamente lo encontramos, situado a ocho kilómetros de la provincia de Valencia, en la huerta oeste.



Figura 1. Mapa de la provincia de Valencia,
Donde se encuentra enmarcado el municipio de Aldaia.

3.1.1 Historia

Los ciudadanos de este municipio, denominado Aldaia, han sido testigos de varios hallazgos típicos de la cultura romana, sin ir más lejos, encontramos “La Ereta dels Moros”, “La Punja” y “Les Bases”, estos restos pertenecen a diversos yacimientos, que desgraciadamente con el paso del tiempo se han ido derribando por causas principalmente agrícolas e industriales.

Después de la famosa conquista de Jaime I, este municipio pasó a formar parte del monasterio San Vicente de la Roqueta de Valencia, el cual corresponde a los monjes Benedictinos, de igual manera que la conocida población Quart de Poblet, apenas a dos kilómetros de Aldaia, y la cual guarda con esta los mismos sucesos históricos hasta que llegó la extinción de las señorías en el siglo XIX.

3.1.2 Demografía

“En 1510 el pueblo tenía 46 familias (más de 200 habitantes), que ascendieron a 60 en 1572 y a 130 en 1609.

Con la expulsión de los moriscos y la crisis general del siglo XVII, la población del término descendió a 110 familias o vecinos en 1646, que se mantuvieron estables hasta 1713.

En 1787, en Aldaia vivían 1500 personas y en 1877 ya había 2175 habitantes.

A partir de aquí, el crecimiento ha sido constante, moderado en las primeras décadas del siglo XX: en 1900 llegaban hasta 2.900 y en 1930 se sobrepasaban los 3.500 habitantes y treinta años después, en 1960, el pueblo se había duplicado hasta los 7.380 habitantes.

La corriente inmigratoria de la década de los sesenta y setenta explica que en 1981 Aldaia concentraría 20.800 personas, prácticamente triplicando el número de habitantes en veinte años. Incluso en la última década, la población ha aumentado en unos cuatro mil habitantes, hasta llegar a los más de 27.000 de la actualidad.

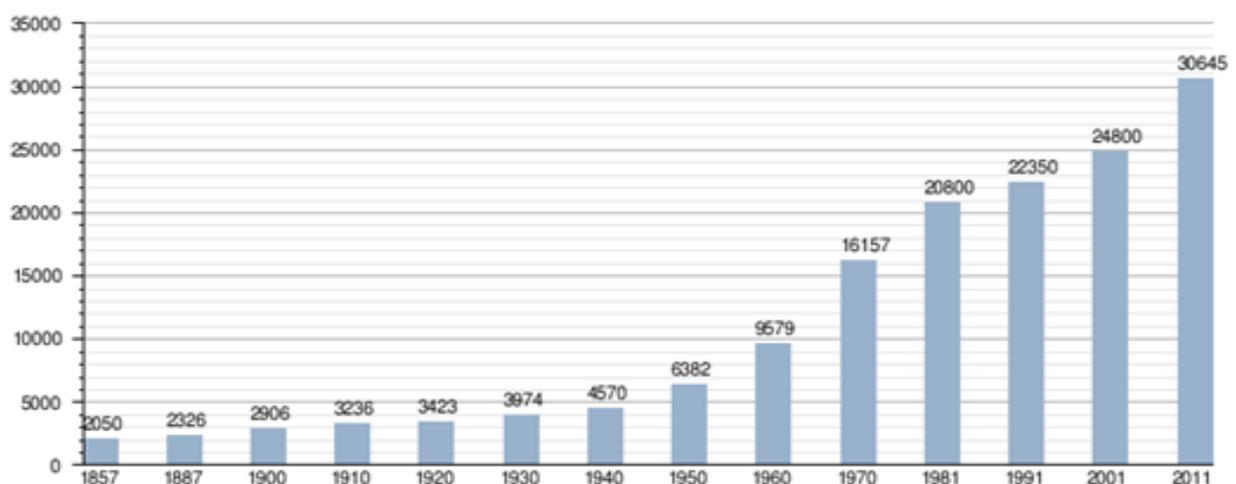


Gráfico 1. Fuente: INE, Habitantes de Aldaia desde 1857 hasta 2011



Este crecimiento demográfico se ha visto correspondido con una expansión urbana desde el viejo núcleo originario de la Plaza de la Constitución, Coladores, Santa Bárbara, San Antonio y Calle Mayor. Un dato interesante es que Aldaia contaba con una gran cisterna del siglo XIV en la antigua calle de la Pelota que recibía agua de la acequia de Benageber-Faitanar. De la zona antigua del pueblo, destaca la iglesia parroquial de la Virgen de la Anunciación, edificio construido entre finales del siglo XV y comienzos del XVI, con reformas y decoraciones posteriores (S.XVIII) que no esconden los rasgos góticos de la fábrica original, especialmente en las nervaduras de la nave principal, que tiene 16 metros de longitud, 15 de altura y 9 de amplitud". (*Demografía de Aldaia*, <http://www.aldaia.es/aldaia/historia>)

A continuación, apreciamos un gráfico, concretamente una pirámide poblacional, que nos resume de una manera muy sencilla la población de Aldaia durante el año 2016, siendo esta la más actual que hemos podido encontrar.

En primer lugar encontramos separada la población total por sexo, por una parte en color azul a la izquierda de la pirámide, observamos el número de hombres y por otro lado en color rosa y a la parte derecha, corresponde el de mujeres. En medio de la pirámide observamos los rangos de edad de los ciudadanos de Aldaia.

Hay que destacar que Aldaia es un municipio joven ya que el rango de edad predominante, tanto de hombres como de mujeres, es el comprendido entre los 35 y 39 años, al contrario que el que menos predomina, donde encontramos, obviamente, las personas mayores de 85 años como podemos observar en el gráfico.

Cabe explicar, que el número total de habitantes en 2016 es mayor por parte de las mujeres, pero con tan solo una diferencia de 22 mujeres más que hombres.

Debemos tener en cuenta que este número ha podido variar en la actualidad.

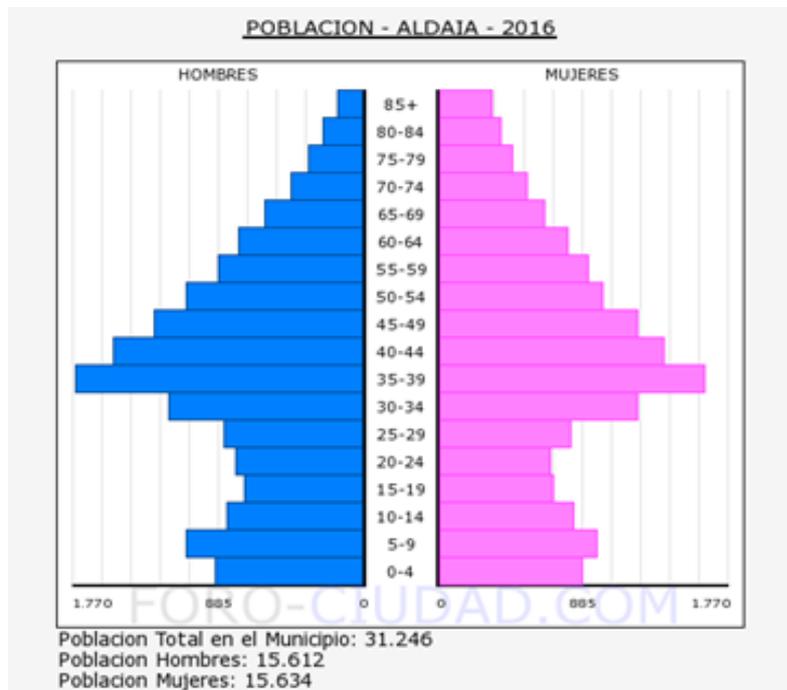


Gráfico 2. Fuente: INE, Pirámide poblacional separada por edad y sexo en el municipio de Aldaia en el año 2016.

Por otro lado, resulta interesante mostrar el siguiente gráfico circular de 2016, en el que podemos observar la procedencia los habitantes de Aldaia según su lugar de nacimiento.

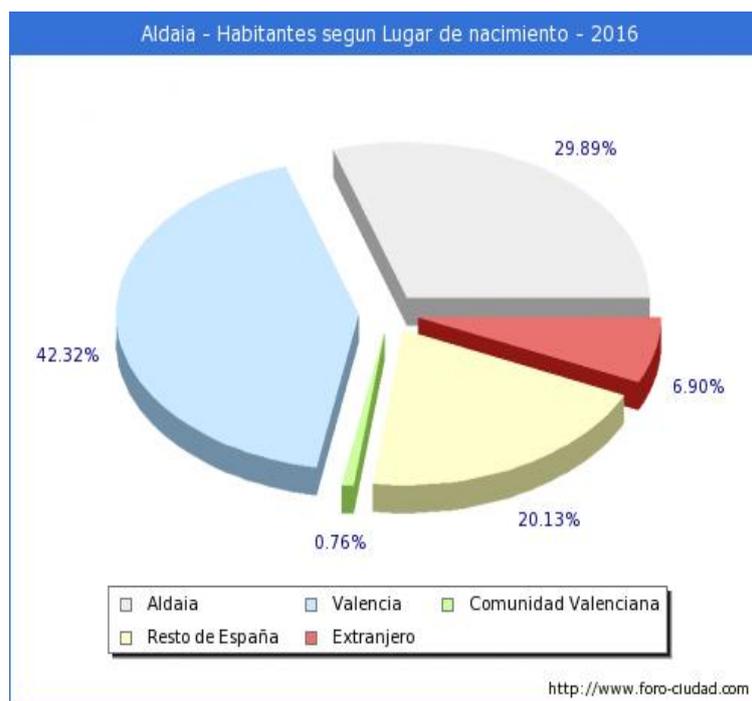


Gráfico 3. Fuente: INE, Habitantes de Aldaia en la actualidad según su lugar de nacimiento.

Claramente casi la mitad de los habitantes (42.32 %) proceden de la provincia de Valencia, seguido por los que ya pertenecían al municipio de Aldaia con un porcentaje del 29.89%, después nos encontramos con un 20.13% que corresponde, a los pertenecientes del resto de España, un 6.90% de ciudadanos nacidos en el extranjero y finalmente tan solo un 0.75% de habitantes pertenecientes a la CV.

3.1.3 Política

Desde el año 1979 y hasta el año 2011 el panorama político en el Ayto. de Aldaia, se ha llevado a cabo por una corriente socialista, en primer lugar y hasta el año 1983 por el alcalde Salvador Villanueva Almenar, seguido por Enric Luján Folgado que ejercerá el poder hasta el año 1995, a este, le seguiría Desemparats Navarro Prósper la cual dejara la alcaldía el año 2011 donde se aprecia un corte en el poder en cuanto tradición socialista, que se vería interrumpida, y pasaría a ser la nueva alcalde, Carmen Jávega Martínez, militante del Partido Popular la cual se mantuvo en el Ayuntamiento hasta las pasadas elecciones donde volvió a surgir vencedor el partido Socialista de la mano del actual alcalde Guillermo Luján Valero.

Legislatura	Nombre	Partido
1979-1983	Salvador Vilanova Almenar	 PSPV-PSOE
1983-1987	Enric Luján Folgado	 PSPV-PSOE
1987-1991	Enric Luján Folgado	 PSPV-PSOE
1991-1995	Enric Luján Folgado	 PSPV-PSOE
1995-1999	Enric Luján Folgado (hasta 1997)	 PSPV-PSOE
	Desemparats Navarro i Pròsper	 PSPV-PSOE
1999-2003	Desemparats Navarro i Pròsper	 PSPV-PSOE
2003-2007	Desemparats Navarro i Pròsper	 PSPV-PSOE
2007-2011	Desemparats Navarro i Pròsper	 PSPV-PSOE
2011-2015	Carmen Jávega Martínez	 PP
2015-	Guillermo Luján Valero	 PSPV-PSOE

Tabla 1. Alcaldes de Aldaia desde 1978 hasta la actualidad

Fuente: Página web del Ayuntamiento de Aldaia.



3.1.4 Recursos sociales

En este apartado del trabajo se van a explicar los recursos sociales con los que cuenta el Ayto. concretamente mediante el área de Bienestar social. Este ente cumple las obligaciones que le son encomendadas por la legislación vigente sobre Servicios Sociales (Ley 5/1997, de 5 de junio) la cual tiene como objeto principal, “Prevenir y eliminar las causas de marginación social y desigualdad, siendo su finalidad regular y estructurar el Sistema Público de Servicios Sociales en el ámbito de la CV, garantizando a todos los ciudadanos y ciudadanas y grupos en que estos se integran:

-Prevención, tratamiento y eliminación de cualquier causa incluyendo una situación de marginación o desigualdad social

-Coordinación de los recursos y de las iniciativas públicas y privadas, así como de los aspectos sociales de los sistemas sanitarios y educativos.

-Pleno desarrollo de la persona en el seno de la sociedad y el fomento de la solidaridad y de la participación ciudadana en el campo de los Servicios Sociales”.

Los ciudadanos de Aldaia, cuentan con unos servicios próximos y descentralizados completados por profesionales que facilitan las atenciones correspondientes a cada caso, por ejemplo en la destacada área de empleo, debemos distinguir dos diferentes niveles de intervención, por un lado, los servicios sociales generales o comunitarios, que son aquellos que completan la estructura básica del sistema público, manteniendo una relación con los ciudadanos integrada, polivalente y con carácter universal y gratuito.

Por otro lado encontramos los servicios sociales especializados los cuales se dirigen a sectores de la población más específicos debido a diferentes condiciones o circunstancias.

Siguiendo con el área de servicios podemos distinguir diferentes sectores como:



-*Concejalía de Bienestar Social*: Dirigida por Empar Folgado i Ros.

-*Diversos Centros de atención*: contando con equipos multidisciplinares y recursos necesarios para dar soporte a los diferentes tipos de prestaciones.

-*Centro Social Coladores*: Contando con una gran cantidad de información, orientadores, asesoramiento y diferentes programas de los más destacados como:

- *“Programa de Información, Orientación y Asesoramiento.*
- *Programas de Tercera Edad*
 - Servicio de Ayuda a Domicilio.*
 - Teleasistencia.*
 - Centro de Día de Mayores.*
 - Servicio de Comida a Domicilio.*
- *Dependencia.*
- *Renta Garantizada de Ciudadanía.*
- *Diversidad Funcional.*
- *Drogodependencias (UPCCA)”⁵*

-*Centro Social Matilde Salvador*: Completando las áreas de familia e infancia, vivienda, unidad de violencia de género e igualdad, y compartiendo también diferentes programas para los ciudadanos como un servicio jurídico a la mujer, asociaciones, programas de mayores y de participación entre otros muchos.



-*Servicios Sociales de la Mancomunidad Intermunicipal del Barrio del Cristo*: Ofreciendo los mejores servicios para los ciudadanos que viven en el municipio del Barrio del Cristo, pertenecientes a la población de Aldaia y de Quart de Poblet.

-Los diferentes *centros sociales* a disposición de todos los ciudadanos:

-Tercera Edad “Casa del bollo”

-Centro Social “Vicent Andrés Estellés”

-Centro de Ocio para diversidad funcional.

-Centro de día convencional de atención a la dependencia.

-Centro ocupacional.

-Residencia “Bennàger”

-Centro ocupacionales: Asociación Albanta y Albero artesanos.

-Residencia de menores L’horta sud de Aldaia.

Se trata de medidas que facilitan a la ciudadanía, y a la comunidad en general, tanto el acceso como el conocimiento a diferentes recursos con ayuda profesional, con el objeto de garantizar sus derechos sociales creando una herramienta eficaz para la población.

⁵ Programas del Centro Social “Coladors” de Aldaia. Véase: <http://www.aldaia.es/arees-municipals/benestar-social/benestar-social/guia-de-recursos-socials>



3.1.5 Organización del Ayuntamiento de Aldaia

La organización de los municipios se encuentra regulada por la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, la cual dedica su Capítulo II del Título II íntegramente a dicho objeto.

El Ayuntamiento de Aldaia está formado por:

- El Alcalde
- Los Tenientes de Alcalde.
- Los Concejales.
- El Pleno.
- La Comisión Especial de Cuentas.

En primer lugar, el Alcalde, el cual ostenta la máxima representación del municipio y es responsable de su gestión política ante el pleno, en este caso el socialista Guillermo Luján Valero, el cual se convierte en Alcalde en el pasado año 2015.

En cuanto a lo dispuesto en el artículo 124.4 de dicha Ley, las funciones principales que debe de ejercer un Alcalde encontramos:

- a) *Representar al ayuntamiento.*
- b) *Dirigir la política, el gobierno y la administración municipal, sin perjuicio de la acción colegiada de colaboración en la dirección política que, mediante el ejercicio de las funciones ejecutivas y administrativas que le son atribuidas por esta ley, realice la Junta de Gobierno Local.*
- c) *Establecer directrices generales de la acción de gobierno municipal y asegurar su continuidad.*
- d) *Convocar y presidir las sesiones del Pleno y las de la Junta de Gobierno Local y decidir los empates con voto de calidad.*
- e) *Nombrar y cesar a los Tenientes de Alcalde y a los Presidentes de los Distritos.*



- f) Ordenar la publicación, ejecución y cumplimiento de los acuerdos de los órganos ejecutivos del ayuntamiento.*
- g) Dictar bandos, decretos e instrucciones.*
- h) Adoptar las medidas necesarias y adecuadas en casos de extraordinaria y urgente necesidad, dando cuenta inmediata al Pleno.*
- i) Ejercer la superior dirección del personal al servicio de la Administración municipal.*
- j) La Jefatura de la Policía Municipal.*
- k) Establecer la organización y estructura de la Administración municipal ejecutiva, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Pleno en materia de organización municipal, de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo c) del apartado 1 del artículo 123.*
- l) El ejercicio de las acciones judiciales y administrativas en materia de su competencia y, en caso de urgencia, en materias de la competencia del Pleno, en este supuesto dando cuenta al mismo en la primera sesión que celebre para su ratificación.*
- m) Las facultades de revisión de oficio de sus propios actos.*
- n) La autorización y disposición de gastos en las materias de su competencia.*
- o) Las demás que le atribuyan expresamente las leyes y aquéllas que la legislación del Estado o de las comunidades autónomas asignen al municipio y no se atribuyan a otros órganos municipales⁶*

En caso de vacante, ausencia o enfermedad, serán los Tenientes de Alcalde nombrados por el Alcalde entre los concejales que formen parte de la Junta de Gobierno Local, los que lo sustituyan por orden de nombramiento.

En segundo lugar, la Junta de Gobierno Local es el órgano que, bajo la presidencia del Alcalde, colabora de forma colegiada en la función de dirección política que a éste corresponde y ejerce las funciones ejecutivas y administrativas que se señalan en el artículo 127.1 de la Ley 7/85 y son:

⁶ Artículo 124.4 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local. Véase: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l7-1985.t10.html#a124



- a) *La aprobación de los proyectos de ordenanzas y de los reglamentos, incluidos los orgánicos, con excepción de las normas reguladoras del Pleno y sus comisiones.*
- b) *La aprobación del proyecto de presupuesto.*
- c) *La aprobación de los proyectos de instrumentos de ordenación urbanística cuya aprobación definitiva o provisional corresponda al Pleno.*
- d) *Las aprobaciones de los instrumentos de planeamiento de desarrollo del planeamiento general no atribuidas expresamente al Pleno, así como de los instrumentos de gestión urbanística y de los proyectos de urbanización.*
- e) *La concesión de cualquier tipo de licencia, salvo que la legislación sectorial la atribuya expresamente a otro órgano.*
- f) *El desarrollo de la gestión económica, autorizar y disponer gastos en materia de su competencia, disponer gastos previamente autorizados por el Pleno, y la gestión del personal.*
- g) *Aprobar la relación de puestos de trabajo, las retribuciones del personal de acuerdo con el presupuesto aprobado por el Pleno, la oferta de empleo público, las bases de las convocatorias de selección y provisión de puestos de trabajo, el número y régimen del personal eventual, la separación del servicio de los funcionarios del Ayuntamiento, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 99 de esta ley, el despido del personal laboral, el régimen disciplinario y las demás decisiones en materia de personal que no estén expresamente atribuidas a otro órgano. La composición de los tribunales de oposiciones será predominantemente técnica, debiendo poseer todos sus miembros un nivel de titulación igual o superior al exigido para el ingreso en las plazas convocadas. Su presidente podrá ser nombrado entre los miembros de la Corporación o entre el personal al servicio de las Administraciones públicas.*
- h) *El nombramiento y el cese de los titulares de los órganos directivos de la Administración municipal, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición adicional octava para los funcionarios de Administración local con habilitación de carácter nacional.*
- i) *El ejercicio de las acciones judiciales y administrativas en materia de su competencia.*
- j) *Las facultades de revisión de oficio de sus propios actos.*
- k) *Ejercer la potestad sancionadora salvo que por ley esté atribuida a otro órgano.*



l) Designar a los representantes municipales en los órganos colegiados de gobierno o administración de los entes, fundaciones o sociedades, sea cual sea su naturaleza, en los que el Ayuntamiento sea partícipe.

m) Las demás que le correspondan, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.⁷

En tercer lugar, el Pleno municipal, el cual está integrado por todos los Concejales y presidido por el Alcalde, es el máximo órgano de representación política de los ciudadanos. Sus funciones vienen definidas en el artículo 22 de la Ley antes referida y son:

a) El control y la fiscalización de los órganos de gobierno.

b) Los acuerdos relativos a la participación en organizaciones supramunicipales; alteración del término municipal; creación o supresión de municipios y de las entidades a que se refiere el artículo 45.

c) La aprobación inicial del planeamiento general y la aprobación que ponga fin a la tramitación municipal de los planes y demás instrumentos de ordenación previstos en la legislación urbanística, así como los convenios que tengan por objeto la alteración de cualesquiera de dichos instrumentos.

d) La aprobación del reglamento orgánico y de las ordenanzas.

e) La determinación de los recursos propios de carácter tributario; la aprobación y modificación de los presupuestos, y la disposición de gastos en materia de su competencia y la aprobación de las cuentas; todo ello de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

f) La aprobación de las formas de gestión de los servicios y de los expedientes de municipalización.

g) La aceptación de delegación de competencias hecha por otras Administraciones públicas.

⁷ Artículo 127.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local. Véase: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l7-1985.t10.html#a127

⁸ Artículo 22 de la Ley la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local. Véase: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l7-1985.t2.html#a22



- h) El planteamiento de conflictos de competencias a otras entidades locales y demás Administraciones públicas.*
- i) La aprobación de la plantilla de personal y de la relación de puestos de trabajo, la fijación de la cuantía de las retribuciones complementarias fijas y periódicas de los funcionarios y el número y régimen del personal eventual.*
- j) El ejercicio de acciones judiciales y administrativas y la defensa de la corporación en materias de competencia plenaria.*
- k) La declaración de lesividad de los actos del Ayuntamiento.*
- l) La alteración de la calificación jurídica de los bienes de dominio público.*
- m) La concertación de las operaciones de crédito cuya cuantía acumulada, dentro de cada ejercicio económico, exceda del 10 por ciento de los recursos ordinarios del Presupuesto - salvo las de tesorería, que le corresponderán cuando el importe acumulado de las operaciones vivas en cada momento supere el 15 por ciento de los ingresos corrientes liquidados en el ejercicio anterior- todo ello de conformidad con lo dispuesto en la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.*
- n) La aprobación de los proyectos de obras y servicios cuando sea competente para su contratación o concesión, y cuando aún no estén previstos en los presupuestos.*
- o) Aquellas otras que deban corresponder al Pleno por exigir su aprobación una mayoría especial.*
- p) Las demás que expresamente le confieran las leyes. Además, el Pleno podrá proponer una moción de censura al Alcalde o plantearle una cuestión de confianza ⁸*

“Por último, la Comisión Especial de Cuentas es un órgano de existencia obligatoria que tiene como funciones principales según el Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, el examen, estudio e informe de todas las cuentas, presupuestarias y extrapresupuestarias, que deba aprobar el Pleno de la Corporación”⁹

⁹ Objeto del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre de 1986. Véase: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1986-33252>



En caso de los municipios con población mayor a 5.000 habitantes, como es el caso de Aldaia, existirá también:

- Junta de Gobierno Local, concepto que se ha definido anteriormente.
- Órganos especializados en el estudio, informe o consulta de los asuntos que han de ser sometidos a la decisión del Pleno, así como el seguimiento de la gestión del Alcalde, la Junta de Gobierno Local y los concejales que ostenten delegaciones.

En cuanto representación en la página web del Ayuntamiento, encontramos diferentes opciones informativas de interés, por un lado dentro de la opción “Ayuntamiento” contamos con la atención al ciudadano, actualidad, centros y servicios, normalización lingüística, el MUPA¹⁰ y como hemos nombrado anteriormente, el equipo de gobierno local, donde podemos observar a continuación el cargo y las diversas competencias que desempeña cada miembro que forma parte de este Ayuntamiento.

I

¹⁰ Museo del palmito de Aldaia.

Véase: <http://www.aldaia.es/mupa/el-mupa/presentacio>

Órganos de gobierno: Equipo de gobierno local

Portada > Ayuntamiento > Órganos de gobierno > Equipo de gobierno local

	Guillermo Luján Valero Proyectos estratégicos		Empar Folgado Ros Concejal Delegada de Servicios Sociales, Igualdad, Seguridad Ciudadana, Sanidad, Promoción Económica y Empleo, Cultura, Política lingüística y Participación Ciudadana.		Sergio Gómez Martínez Concejal Delegado de Recursos Humanos, Contratación, Patrimonio, Servicios Jurídicos, Juventud, Nuevas Tecnologías y Modernización de la Administración
	Mónica Trujillo Adriá Concejal Delegada de Urbanismo, Medio Ambiente, Archivo Municipal y Biblioteca		José Francisco Martínez Luna Concejal Delegado de Deportes y Economía		Alín Jimenez Hernández Concejal Delegada de Transparencia y Gobierno Abierto
	Jesús Valero Mesguer Concejal Delegado de Brigada de Obras, Fiestas, Agricultura y Empresa Pública (Aldaia Próxima)		María José Carcelén Folgado Concejal Delegada de Educación, Infancia, Comercio y Fallas		

Figura 2. Órganos de gobierno, por la página web del Ayuntamiento de Aldaia

También contamos con la opción de áreas municipales (Urbanismo, cultura, educación, economía...) donde cabe resaltar el área de bienestar social la cual pasaremos a redactar junto a las demás áreas, más detalladamente en el apartado al “Análisis de la página web del Ayuntamiento de Aldaia” correspondiente al punto 5 de este TFG.



3.2 Marco jurídico de los Ayuntamientos.

3.2.1 La Constitución

Como bien sabemos, debido a lo estudiado en el grado de GAP, la Constitución es la regla suprema del orden jurídico en España, a continuación, nombramos algunos de los artículos que la forman y que resultan de gran interés para entender parte de este proyecto.

En primer lugar, el artículo 2 de la Constitución explica textualmente que “la Constitución se fundamenta en la indisoluble unidad de la Nación española, patria común e indivisible de todos los españoles, y reconoce y garantiza el derecho a la autonomía de las nacionalidades y regiones que la integran y la solidaridad entre todas ellas”¹¹

Lo que intenta decirnos este artículo, es la importancia de la existencia de las CCAA que dan paso a España.

Por consiguiente, es interesante, al hablar del marco jurídico de las Administraciones Públicas, nombrar el título VIII de la Constitución, ya que este, nombra la ordenación territorial del Estado, destacando en su artículo 137 que “El Estado se organiza territorialmente en municipios, en provincias y en las Comunidades Autónomas que se constituyan. Todas estas entidades gozan de autonomía para la gestión de sus respectivos intereses”¹²

En este artículo también podemos observar, la autonomía de la cual disfrutaban las CCAA, autonomía que viene ordenada por los diferentes Estatutos de Autonomía de las distintas comunidades que forman España, estatutos, que vienen reflejados en el artículo 147.1 de la Constitución:

“1. Dentro de los términos de la presente Constitución, los Estatutos serán la norma institucional básica de cada Comunidad Autónoma y el Estado los reconocerá y amparará como parte integrante de su ordenamiento jurídico.

2. Los Estatutos de autonomía deberán contener:

a) La denominación de la Comunidad que mejor corresponda a su identidad histórica.



- b) La delimitación de su territorio.
- c) La denominación, organización y sede de las instituciones autónomas propias.
- d) Las competencias asumidas dentro del marco establecido en la Constitución y las bases para el traspaso de los servicios correspondientes a las mismas.

3. La reforma de los Estatutos se ajustará: al procedimiento establecido en los mismos y requerirá, en todo caso, la aprobación por las Cortes Generales, mediante ley orgánica”¹³

Cuando hablamos de Comunidad Valenciana debemos saber, que su Estatuto de Autonomía es la Ley Orgánica 1/2006, del 10 de abril, de Reforma de Ley Orgánica 5/1982 del 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, el cual pasaremos a detallar en el siguiente punto.

3.2.2. Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana

La Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, es una regla institucional española, básica de la CV y la cual decide hablar de las Administraciones locales en su título VIII.

Por un lado, explica en su artículo 45 que “las Cortes impulsarán la autonomía local, pudiendo delegar la ejecución de las funciones y competencias en aquellos Ayuntamientos y entes locales supramunicipales que, por sus medios, puedan asumirlas, asegurando la debida coordinación y eficacia en la prestación de los servicios”¹⁴

Este artículo nos explica que municipios como Aldaia, en este caso, pueden dirigir sus intereses de la manera que les resulte más adecuada.

¹¹ Artículo 2 de la Constitución Española. Congreso de los diputados.

¹² Artículo 137 de la Constitución Española. Organización territorial del Estado.

¹³ Ley Orgánica 1/2006, del 10 de abril, de Reforma de Ley Orgánica 5/1982 del 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.

Véase: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2006-6472>

¹⁴ Artículo 45 de la Ley orgánica 1/2006, de 10 de Abril.



3.2.3. Leyes a nivel Autonómico y Estatal

En este apartado, vamos a explicar las leyes que hemos encontrado que hacen referencia a las Administraciones públicas a nivel tanto estatal como autonómico. Por un lado, encontramos la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, esta ley habla de manera detallada en su Título II del municipio, precisando en su artículo 11.1 como “entidad local básica de la organización territorial del Estado. Tiene personalidad jurídica y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines”¹⁵ y definiendo como elementos del municipio en su artículo 11.2 *“el territorio, la población y la organización”*.

Por otro lado, hemos dado hincapié en la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, del Régimen Local de la CV, en la cual habla en su título I de los municipios, reconociendo su existencia en el artículo 1.1 donde dice:

“la Comunidad Valenciana se organiza en municipios, comarcas y provincias a las que se garantiza la autonomía para la gestión de sus respectivos intereses”¹⁶

Por último, en el artículo 33, se clasifican una serie de competencias propias de los municipios, como vemos en el apartado 1 que “los municipios, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, pueden promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de los vecinos”¹⁷

¹⁵ Artículo 11.1 y 11.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local. Véase: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l7-1985.t2.html

¹⁶ Artículo 1.1 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, del Régimen Local de la Comunidad Valenciana. Véase: https://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=007170/2010&L=1

¹⁷ Artículo 33 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, del Régimen Local de la Comunidad Valenciana. Véase: https://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=007170/2010&L=1



3.3 Competencias del Ayuntamiento de Aldaia

La principal Ley reguladora de las funciones y competencias de un municipio hasta los últimos tiempos ha sido la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, la cual recientemente ha sido modificada y es por ello que surge la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.

El artículo 25 de dicha ley habla sobre como el municipio ejerce las competencias propias en las siguientes materias, y nos resulta de gran utilidad:

- a) Urbanismo: planeamiento, gestión, ejecución y disciplina urbanística. Protección y gestión del Patrimonio histórico. Promoción y gestión de la vivienda de protección pública con criterios de sostenibilidad financiera. Conservación y rehabilitación de la edificación.*
- b) Medio ambiente urbano: en particular, parques y jardines públicos, gestión de los residuos sólidos urbanos y protección contra la contaminación acústica, lumínica y atmosférica en las zonas urbanas.*
- c) Abastecimiento de agua potable a domicilio y evacuación y tratamiento de aguas residuales.*
- d) Infraestructura viaria y otros equipamientos de su titularidad.*
- e) Evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social.*
- f) Policía local, protección civil, prevención y extinción de incendios.*
- g) Tráfico, estacionamiento de vehículos y movilidad. Transporte colectivo urbano.*
- h) Información y promoción de la actividad turística de interés y ámbito local.*
- i) Ferias, abastos, mercados, lonjas y comercio ambulante.*
- j) Protección de la salubridad pública.*
- k) Cementerios y actividades funerarias.*
- l) Promoción del deporte e instalaciones deportivas y de ocupación del tiempo libre.*
- m) Promoción de la cultura y equipamientos culturales.*



n) Participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria y cooperar con las Administraciones educativas correspondientes en la obtención de los solares necesarios para la construcción de nuevos centros docentes. La conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios

de titularidad local destinados a centros públicos de educación infantil, de educación primaria o de educación especial.

o) Promoción en su término municipal de la participación de los ciudadanos en el uso eficiente y sostenible de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Para el correcto desarrollo de dichas competencias, el municipio podrá promover actividades y prestar servicios públicos que ayuden a satisfacer las necesidades de los residentes del municipio.¹⁸

Es importante explicar, que para que el objetivo de las competencias delegadas se lleve a cabo de la mejor manera posible, surge el Fondo de Cooperación Municipal de la CV, Registrado en el artículo 64.3 del Estatuto de Autonomía de la CV y reconocido en el artículo 201 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la CV que indica lo siguiente:

1. “De conformidad con el artículo 64.3 del Estatuto de autonomía de la Comunidad Valenciana se crea el Fondo de Cooperación Municipal de la Comunidad Valenciana, que tiene por objeto potenciar la autonomía local sobre la base del principio de subsidiariedad.
2. Son beneficiarios del Fondo de Cooperación Municipal todos los municipios de la Comunidad Valenciana.

¹⁸ Artículo 25 de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local. Véase: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-13756



3. A través del Fondo de Cooperación Municipal se financiarán servicios, infraestructuras y equipamientos básicos de los municipios de la Comunidad Valenciana, estableciéndose sus dotaciones en cada Ley de Presupuestos de la Generalitat.
4. La participación de los municipios en el Fondo de Cooperación Municipal de la Comunidad Valenciana está supeditada al cumplimiento de la obligación de presentar la cuenta general aprobada ante la Sindicatura de Cuentas de la Comunidad Valenciana, y a tener, en su caso, un plan de estabilidad financiera.
5. Reglamentariamente se desarrollará la participación de los municipios en las dotaciones del Fondo de cooperación municipal de la Comunidad Valenciana.
6. La cuantía de la participación se incrementará en función de la mejora de la financiación de la Comunidad Valenciana respecto a la media nacional de financiación autonómica por habitante¹⁹

¹⁹ Artículo 201 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunidad Valenciana. Véase: http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/va-l8-2010.html



CAPÍTULO 4. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

4.1 Administración Electrónica

4.1.1 Concepto, ventajas e inconvenientes

Cuando hablamos de Administración electrónica nos referimos a aquellos instrumentos que convierten a las oficinas tradicionales en “oficinas virtuales”, transformando aquellos procesos donde lo que más se utilizaba era el papel, en electrónicos, mejorando de esta manera la eficiencia en los trámites administrativos, simplificando el tiempo utilizado y además tratando de buscar en todo momento una mayor transparencia y compromiso en diversas sucesiones de cada actividad, para conseguir con ello, un mejor desarrollo dentro de cada entidad.

Al introducirnos en la e-administración, indispensablemente hablamos de e-Government, ya que este concepto introduce la utilización de las TIC en las entidades públicas con el objeto, al igual que la e-administración de apoyar las políticas públicas entre otros.

Una de las cosas que debemos tener clara para poner en marcha este nuevo cambio, es dejar atrás la mentalidad tradicional, las TIC últimamente han dado un gran paso para convertirse en el corazón de la e-administración, facilitando inmensamente a los residentes la interacción con las organizaciones y motivando a los trabajadores permitiendo entre otras mejorar sus condiciones laborales.

En cuanto a las principales ventajas de la e- administración encontramos las siguientes:

- Fácil acceso: Aunque las Administraciones siguen estando ahí, para cualquier problema que nos pueda surgir, bien es cierto que ya no existe esa necesidad por parte de los ciudadanos a tener que desplazarse a cualquier oficina ya que podemos realizar las gestiones que nos sean necesarias desde cualquier lugar ya sea por teléfono o por Internet.



- Disponibilidad: Tenemos la posibilidad de conectar con cualquier plataforma referente a la Administración pública en cualquier momento independientemente del horario, la organización va a estar siempre disponible para cualquier consulta que se desee realizar.
- Ahorro: Con este nuevo proceso vamos a ahorrar tiempo y dinero, ya que vamos a evitar el transporte hacia la organización física, lo que supone una ventaja sobre todo para personas con movilidad reducida y por otro lado, nos ahorremos tiempo de esperas para dedicarlo a cualquier otra cosa que sea de nuestro interés y ahorro también para las Administraciones públicas en todos aquellos objetos que ya no van a tener que comprar para realizar muchos de sus trámites ya que ahora se realizan de forma telemática.

A pesar de las muchas ventajas que tiene esta nueva inversión, también encontramos otros inconvenientes a la hora de utilizar esta nueva plataforma:

- Falta de apuesta por una buena implantación: esto lo podemos encontrar por ejemplo, en muchos de los Ayuntamientos donde todavía no se ha implantado este nuevo proceso u otros en los que existe una gran limitación a la hora de que los trámites puedan realizarse on-line.
La mayoría de ordenadores y dispositivos móviles no vienen lo perfectamente equipados para poder acceder a la e-administración.
- Desconocimiento por parte de la mayoría de ciudadanos que se muestran reacios a utilizar estas nuevas tecnologías, debido a la costumbre a realizarlas presencialmente, lo que nos lleva al término; brecha digital.
- Escasez de recursos, tanto tecnológicos como humanos y también económicos por parte de las Administraciones Públicas para afrontar estas mejoras.



4.2 Componentes de la Administración Electrónica.

4.2.1 Sede electrónica

La sede electrónica es un reciente concepto, que fue introducido por la Ley de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Se trata de la dirección electrónica utilizable por los ciudadanos a través de las redes de telecomunicaciones por las que las AAPP divulgan datos y prestan servicios, es importante no confundir las sedes electrónicas con los portales o las diferentes páginas web.

La responsabilidad, gestión y mantenimiento de la sede electrónica²⁰, incumbe a la AAPP correspondiente en el momento, aunque también puede ser gestionada por un tercero u otra administración diferente, además se crea mediante un acto formal y debe ser público. Sede electrónica, se compromete con una regulación de los siguientes puntos:

- Titularidad, supone la responsabilidad en cuanto a la integridad, veracidad y actualización de los diversos conocimientos.
- Se encuentra sosteniendo los principios de publicidad, oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, usabilidad, neutralidad e interoperabilidad.
- Identificación y por consiguiente seguridad del titular de la sede.
- Sujeto a lenguas cooficiales dependiendo de quién sea el titular de la sede.

Toda sede electrónica, debe incluir los siguientes elementos:

- Identificación de la sede, además de otros órganos u organismos titulares y responsables de la gestión y de los servicios puestos a distribución en ella misma o en su caso de las demás sedes de ella derivadas.

²⁰ Sede Electrónica. Véase: <http://www.mineco.gob.es/portal/site/mineco/menuitem.c4c89bb7919bf31a91b0240e026041a0/?vgnextoid=88e775dbbc655310VgnVCM1000001d04140aRCRD>

[tem.c4c89bb7919bf31a91b0240e026041a0/?vgnextoid=88e775dbbc655310VgnVCM1000001d04140aRCRD](http://www.mineco.gob.es/portal/site/mineco/menuitem.c4c89bb7919bf31a91b0240e026041a0/?vgnextoid=88e775dbbc655310VgnVCM1000001d04140aRCRD)



- Información para el correcto uso de la sede.
- Diferentes servicios de apoyo electrónico.
- Verificación de los certificados en la sede, disponibles de forma pública y gratuita.
- Sistemas de firma electrónica.
- Normas de los diferentes registros telemáticos.
- Datos sobre la Agencia Española de Protección de Datos.

4.2.2 Seguridad, identificación y autenticación

La LAECSP (Actualmente derogada por la nueva Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) habla sobre los derechos fundamentales de “intimidad y protección de datos de carácter personal por medio de la garantía de la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones y servicios electrónicos”.

La LAECSP se sirve de métodos para garantizar la autenticación y la identidad tanto de ciudadanos como de las AAPP, además de la integridad de las transacciones.

Aprovechando la mención a estos dos conceptos: Autenticación e identidad explicamos, que se pueden conseguir mediante:

- Firma electrónica del DNI
- Firma electrónica avanzada
- Certificado electrónico
- Claves concertadas
- Aportación de información conocida por ambas partes.
- Otros sistemas no criptográficos.



Las AAPP, pueden utilizar los siguientes mecanismos de identificación y autenticación:

- Sistema de firma electrónica
- Sistema de firma electrónica con sello electrónico
- Firma electrónica de personal de la Administración pública
- Firma electrónica del personal mediante DNI
- Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados.

4.2.3 Gestión Documental

Podemos definir el concepto de gestión documental como el elemento clave de la Administración electrónica en general y de la tramitación electrónica y la interoperabilidad en particular. Es uno de los aspectos que la LAECSP desarrolla con más detenimiento dedicándole una parte importante de los contenidos del Real Decreto 1671/2009 y la mayor parte del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

En el Real Decreto 1671/2009 encontramos diversos conceptos:

- Documento electrónico: Es aquel que debe cumplir los siguientes requisitos para su validez:
 1. Contener información de cualquier naturaleza.
 2. Que esta información sea archivada en soporte electrónico según el formato y siendo susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.



3. Tener en cuenta los datos de identificación que permitan individualización sin perjuicio de la posible incorporación a un expediente electrónico.

Los documentos deberán también, haber sido expedidos y firmados electrónicamente.

- Metadatos: Concepto básico para la implantación de la e- Administración, definiéndose como “cualquier tipo de información en forma electrónica asociada a los documentos electrónicos, de carácter instrumental e independiente de su contenido, destinada al conocimiento inmediato y automatizable de alguna de sus características, con la finalidad de garantizar disponibilidad, el acceso, la conservación, y la interoperabilidad del propio documento”²¹

Aquellos documentos susceptibles de ser incorporados a un expediente electrónico deberán tener asociados metadatos que permitan su contextualización en el marco del órgano u organismo, la función y el procedimiento administrativo al que corresponda.

Una vez que estos documentos han sido asociados a los metadatos, no podrán de ninguna manera ser modificados en ninguna fase posterior al procedimiento, con las siguientes excepciones:

- Cuando se observe la presencia de errores u omisiones en los metadatos inicialmente asignados.
- Cuando se trate de metadatos que requieran actualización, si así lo dispone el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

²¹ CERRILLO MARTÍNEZ, A. (2008). *Introducción a la Administración Electrónica*. Editorial UOC. ISBN 9788497887137



4.2.4 Registros telemáticos, notificaciones y copias

En primer lugar, el registro telemático se encuentra regulado en el Decreto Ley 1671/2009, el cual establece los contenidos mínimos de las disposiciones de creación de registros electrónicos.

- a) Órgano o unidad responsable de los trámites.
- b) Fecha y hora oficial y referencia al calendario de los días inhábiles que sea aplicable.
- c) Identificación de los órganos competentes para la aprobación y posible modificación de la relación documental electrónica, que sea ámbito de competencia del registro, e identificación de los trámites y procedimientos a que se refieran.
- d) Medios de presentación de documentación complementaria a una comunicación, escrito o solicitud previamente presentada en el registro electrónico.

Dicho Real Decreto, determina que no tienen la consideración de registro electrónico los buzones de correo electrónico corporativo asignado a los empleados públicos o a las distintas unidades y órganos, ni los dispositivos de recepción de fax, salvo aquellos supuestos expresamente previstos en el ordenamiento jurídico.

Es interesante señalar que pueden ser rechazadas las solicitudes que sean documentos dirigidos a órganos u organismos fuera del ámbito de la AGE, que contengan código malicioso o dispositivo susceptible de afectar a la seguridad del sistema, cuando contengan incongruencias u omisiones que impidan su tratamiento y por último que sean documentos que deban presentarse en registros electrónicos específicos.

Por último, añadir que, aunque la Ley daba la posibilidad de convenir con otras AAPP la recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones, el Real Decreto limita la recepción por la Administración del Estado a los escritos dirigidos a la propia AGE.



En segundo lugar, las notificaciones, son un medio de comunicación entre las administraciones y los administrados que requiere para su utilización de un consentimiento por parte del interesado. El sistema de notificación permitirá acreditar la fecha y hora en que se produzca la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación, así como la de acceso a su contenido, momento a partir del cual la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales.

Se entenderá consentida la práctica de la notificación por medios electrónicos cuando, tras haber sido realizada por una de las formas válidamente reconocidas para ello, el interesado realice actuaciones que supongan el conocimiento del contenido y alcance de la resolución o acto objeto de la notificación.

Resumidamente se pueden nombrar las formas de notificación de la siguiente manera:

1. Mediante la dirección electrónica habilitada para la notificación.
2. Mediante sistemas de correo electrónico con acuse de recibo.
3. Mediante comparecencia electrónica en la sede oportuna.
4. Otros medios de notificación electrónica que puedan establecerse.

Por último, las copias serán realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos o en soporte de papel emitidos por el interesado o por las Administraciones Públicas, siempre que el documento original se encuentre en poder de la Administración y que se pueda comprobar la veracidad del documento mediante la firma electrónica o el sellado de tiempo.



4.3 La Administración Electrónica hoy

La utilización de los métodos electrónicos autoriza a las AAPP, en primer lugar, a prestar servicios públicos de manera más ágil, eficaz, y eficientemente.

Por otro lado, pueden relacionarse de forma más transparente, abierta y participativa, con los ciudadanos, las empresas y demás entidades organizativas. Otra de las cosas importantes que permite es canalizar la relación con otras AAPP y además impulsar el desarrollo económico y social, todo esto es muy positivo para las entidades públicas, pero no debemos olvidarnos de que, a pesar de ser un impacto positivo, no deja de ser insuficiente ya que no hemos logrado una verdadera transformación de las AAPP.

Nos viene a la mente, la conocida expresión de la OCDE “la tecnología es un facilitador, pero no una solución”, desgraciadamente, y todavía muy frecuentemente los medios electrónicos se han relacionado con organizaciones complejas, procesos inadecuados, poca transparencia en algunas AAPP y gran distancia en cuanto a sus ciudadanos y a pesar de todo esto, no ha habido existencia real de un serio replanteamiento sobre el funcionamiento de estas y la toma de consciencia sobre aquello a lo que pueden hacer frente en cuanto a retos de gobernanza* de sociedades por ejemplo, pluralistas, complejas y además interdependientes, entre otras.

Debemos saber que la e-administración no se debe únicamente a la motorización de la AAPP, si no que necesitamos también, un re formulación de diversos procedimientos, un cambio no solo organizativo sino institucional, y todo ello llevado a cabo por un liderazgo suficiente y un marco jurídico que permite entre otras cosas, garantizar la seguridad jurídica y el derecho y deber del ciudadano. De esto, se apunta, que la e-administración es un concepto poliédrico ya que se presenta de manera:

- Técnica
- Política-organizativa
- Jurídica



El Consejo de Europa (2004) ha admitido en su recomendación 15 del comité de ministros, que la e-administración no es solamente técnica si no de gobernanza democrática²²

La Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (Ley que deroga a la antigua LAECSP) ha supuesto una gran oportunidad para continuar en desarrollando la e-Administración Española, reconociendo el derecho de los ciudadanos a interrelacionarse a través de los métodos electrónicos con las diversas AAPP para llevar a cabo sus derechos.

Para esto, se prevén diferentes medios, en primer lugar, aquellos que puedan agrandar los beneficios ganados por el uso de los métodos electrónicos, y, en segundo lugar, aquellos que puedan combatir los riesgos.

²² (Terminología. RAE (gobernanza)

1. f. Arte o manera de gobernar que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre el Estado, la sociedad civil y el mercado de la economía.
2. f. Ant. Acción y efecto de gobernar o gobernarse.)



4.4 Estrategias Europeas de desarrollo de la Administración Electrónica

No consta que la UE disponga de ninguna competencia específica en materia de e-Administración, lo cual no quiere decir que no exista un Estatuto de Administración Electrónica como tal, pero lo más importante es decir que adopta e impulsa decisiones con el objeto de llevar a cabo la prestación de servicios públicos electrónicos transeuropeos como por ejemplo son el Plan de Acción eEurope 2011-2015, recientemente finalizado y surge a partir de este plan, la iniciativa Europa 2020, cuanto al porvenir de la e-Administración en España, se encuentra determinada desde las instancias comunitarias por doble partida. En un largo periodo desde una visión mas general por las medidas que vayan surgiendo sobre esta nueva estrategia, la cual incluye una Agencia Digital en la que se intenta llegar a un futuro de servicios totalmente electrónicos.

Otra importante estrategia ya finalizada, pero importante señalar ya que dio paso al Plan de Acción 2011-2015, es la Iniciativa i2010, cuyo marco de política europea es la gestión de la información (COM: 2005, 229 final), y cuyos objetivos eran:

- Promover la inclusión
- Eficacia y eficiencias reales
- Intentar la contratación pública electrónica antes de 2010
- Acceso a los trámites seguro, autenticado e interoperable.
- Mayor participación ciudadana
- Programa *Delivery of european eGovernment Services to Public Administrations, Businesses and Citizens* (IDABC), consiguiendo una equiparación entre los Estados miembros de la UE.



4.4.1 Plan de Acción Europea

El siguiente Plan de Acción el cual nace un 18 de noviembre de 2009 tiene como principal objetivo la total implantación de los servicios electrónicos tanto para ciudadanos como para empresas.

Para que estos objetivos se cumplan es necesario establecer unas líneas principales de las cuales hemos extraído los siguientes 4 puntos:

- Formación del beneficiario: se trata de promover e impulsar una capacidad electrónica a todos los usuarios y empresas a través de la usabilidad de nuevos instrumentos electrónicos.

La AAPP ha llevado a cabo diferentes servicios para que resulte más fácil el acceso a los diversos trámites como por ejemplo la transparencia, el desarrollo de servicios que puedan resultar de gran utilidad para los usuarios y de este modo finalmente conseguir un aumento considerable de la participación.

- Refuerzo del mercado interior: Los diferentes Gobiernos Europeos deberán llevar a cabo diferentes servicios sin desajustes con el fin de que los empresarios puedan llevar a cabo las gestiones oportunas para conseguir todo tipo de servicios básicos para los usuarios y con el doble fin de beneficiar al mercado interior.
- Progreso de la Eficacia y la eficiencia tanto de las AAPP como de los Gobiernos: con el objeto de reducir la carga burocrática y administrativa se llevarán a cabo acciones concentradas en el uso exclusivo de las TIC de este modo de promueven los procesos organizativos y una economía sostenible.
- Requisitos previos para el desarrollo de la e-Administración: Uno de los más importantes es el fomento de la interoperabilidad la cual proporcionará entre otras, desarrollar información, implantación de ventanillas únicas y el desempeño de la identificación electrónica y de pago.



4.4.2 Europa 2020

Tras la finalización de la Estrategia de Lisboa que tuvo lugar en 2010, se lleva a cabo una nueva estrategia para la próxima década, nombrada Estrategia 2020.

Consta de un programa de diversas reconstrucciones tanto económicas como sociales las cuales actualmente están por definir de forma concluyente por el Consejo Europeo.

En su contenido provisional en la Comunicación de la Comisión: “Europa 2020: Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador”²³, puede apreciarse que los tres objetivos esenciales crecimiento inteligente, crecimiento sostenible y crecimiento integrador se concretan en una amplia gama de acciones a nivel nacional, comunitario e internacional para sustentarlos.

La Comisión sugiere siete iniciativas con el fin de fomentar la innovación, crecimiento económico y desarrollo de la UE a través de las TIC:

1. Digital por defecto: la Agenda Digital renovará las normas del mercado de la UE para un futuro digital que permita los servicios activos y la distracción a través de fronteras nacionales, subrayando como primacía el impulso del negocio de las descargas de música, creación de un apartado de pagos en línea y una mejor protección de los consumidores de la UE.
2. Interoperabilidad y estándares: Fijación de nuevas normas que favorezcan que los dispositivos, aplicaciones y repositorios de datos y servicios interactúan a la perfección en cualquier lugar de la UE.
3. Refuerzo de la confianza y la seguridad: fijación de 17 nuevas acciones para reforzar la protección de datos personales y luchar contra los ataques en internet, la delincuencia informática y la pornografía infantil.

²³ Comunicación de la Comisión [COM 2010-2020], de 3 de marzo de 2010. Véase: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISSUM%3Aem0028>



4. Accesibilidad a Internet e inclusión: inversión banda ancha para establecer redes de acceso de última generación.
5. Investigación e innovación sobre las TIC: aumento de las inversiones en investigación e innovación de TIC para aumentar la competitividad europea.
6. Promoción de la alfabetización digital, capacitación e inclusión: promoción de la accesibilidad electrónica en lucha contra la brecha digital mediante la aplicación de políticas de alfabetización y accesibilidad para personas con discapacidades.
7. Beneficios basados en las TIC para la sociedad de la UE: la UE debe aprovecharse de las posibilidades que ofrece el uso de las TIC con el fin de reducir el consumo de energía, apoyar el envejecimiento de los ciudadanos, revolucionar los servicios de salud y ofrecer mejores servicios públicos, además de impulsar la digitalización del patrimonio cultural europeo.



4.5 La Administración Electrónica en España

La e-Administración en España, ha experimentado un gran cambio en los últimos tiempos, aunque gran parte de las AAPP se encuentran todavía en fase experimental, su desarrollo no debería basarse solamente en lo técnicamente posible junto a lo políticamente deseable, sino que es necesario la existencia de un marco legal que facilite por un lado la seguridad jurídica a los trámites electrónicos, un espacio para que sus ciudadanos puedan, ejercer sus derechos y fomentemos de esta manera la participación.

El desarrollo de la e-Administración no debe basarse simplemente en lo técnicamente posible o lo políticamente deseable sino que también, es aconsejable la existencia de un marco legal, que, ofrezca un lugar donde los ciudadanos puedan desarrollar su participación en los diversos servicios públicos, y donde ejerzan sus derechos ante las AAPP, como por ejemplo, el derecho a escoger entre los disponibles, derecho a la igualdad en el acceso electrónico y derecho a elegir aplicaciones o sistemas (siempre que sean, abiertos o de uso generalizado).

Es importante nombrar el Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, el cual ha sido uno de los cimientos junto a la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos de la Administración Electrónica, y la relación con sus ciudadanos.

Encontramos diferentes Infraestructuras Españolas de desarrollo de la e-Administración como son:

- Red SARA para la conexión de las diversas AAPP.
- Plataforma @firma de identificación de firma electrónica.
- Plataforma de intermediación de datos para la sustitución de los certificados en soporte papel.
- Registro Electrónico Común.



- Notificaciones electrónicas.

Como sabemos la Administración electrónica ha alcanzado un gran impulso en los últimos tiempos, causado en gran parte por un marco legal que ha actuado en muchos momentos como aval, por ejemplo, en cuanto a las garantías jurídicas.

Encontramos Leyes como:

- Ley **39/2015**, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley **40/2015**, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Dos normas que han provocado el pasado 2 de Octubre del 2016 la derogación de la antigua Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (LAECSP). Contemplando que la tramitación electrónica debe formar la actuación normalizada de las AAPP, de manera que se pueda servir mejor a los principios de eficacia, eficiencia, al ahorro de costes, a las obligaciones de transparencia y a las garantías de los ciudadanos.

Hace referencia entre otras preguntas, a los derechos de las personas en su relación con las diferentes AAPP, la asistencia en el uso de medios electrónicos, los registros electrónicos, la práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos, los sistemas de identificación de los interesados en el procedimiento, la validez y eficacia de las copias realizadas por las AAPP, los documentos aportados por los interesados y el archivo de documentos.

- Red 060 se trata de un proceso en el que participan tres niveles de administraciones de este país (Estado, comunidades autónomas y Entidades Locales) formando una oferta conjunta de servicios que trasciende las barreras competenciales.
- Ley **15/1999**, de protección de datos de carácter personal, donde se presentan garantías de confidencialidad de datos presentados por parte de los ciudadanos.



- Ley **59/2003** de la firma electrónica que establece, entre otros apartados, la definición de firma electrónica reconocida, dotándola de validez legal para llevar a cabo tramites telemáticamente tanto públicos como privados.

Por último y no menos importantes,

- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Resulta interesante señalar que el primer plan de actuación para llevar a cabo la economía y la sociedad digital en España durante el periodo 2013-2015, fue la nombrada Agenda Digital.

4.5.1 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

La Ley 39/2015 tiene como prioridad regular las relaciones entre AAPP y ciudadanos, con el objeto de llevar a cabo una Administración totalmente interconectada y electrónica, y por consiguiente mejorar eficazmente los trámites administrativos, aunque debemos ser conscientes de que esta nueva ley tan solo afecta a los preceptos relativos a registros electrónicos, registros electrónicos de apoderamientos, registros de empleados públicos habilitados, acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico.



Por otro lado, la Ley 40/2015 tiene como objetivo regular el funcionamiento interno del Sector Público en su totalidad.

En cuanto a las novedades que estas leyes han instaurado, respecto a la antigua Ley derogada 30/1992, podemos encontrar las siguientes:

- **Identificación:** Las AAPP tienen como prioridad la verificación de identidad de los interesados en los diversos procedimientos administrativos, ya sea mediante documentos o identificación electrónica.

Además de esta identificación, se requiere la firma de estos interesados para poder llevar a cabo diversos trámites como, por ejemplo, interponer recursos, renunciar a derechos, presentar diversas declaraciones, etc.

Estos medios identificativos y de firma son plenamente coherentes con lo dispuesto en el Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo del Consejo, de 23 de julio de 2014, así como la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE, conocido como eIDAS.

- **Relación entre AAPP y personas jurídicas obligatoria:** Las personas jurídicas, entidades sin personalidad jurídica, que lleven a cabo una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, están obligados a interrelacionarse de manera electrónica con las distintas AAPP para la consecución de cualquier trámite administrativo.

En cuanto a la firma e identificación, debemos saber que los anteriores certificados electrónicos de personas jurídicas que venían siendo reconocidos por la normativa nacional de firma electrónica, ahora no lo son, y aunque se reconocerá su validez durante un periodo, ya no son emitidos por las diferentes entidades de certificación,



lo que quiere decir que han sido sustituidos por los de personas físicas representantes de personas jurídicas.

En resumen, lo que se viene a decir, es que la obligación que tienen las personas jurídicas de mantener esa relación con las AAPP, no la tienen las personas físicas, las cuales podrán decidir mediante medios electrónicos o por el contrario por los típicos medios.

- **Notificaciones:** Las notificaciones se llevarán a cabo, preferentemente por medios electrónicos, estas, se entenderán practicadas cuando se produzca el acceso a su contenido.

“Todas aquellas notificaciones que se practiquen en papel deberán ser dispuestas a disposición del interesado en la sede electrónica de la Administración u organismo actuante para que pueda acceder al contenido de las mismas de forma voluntaria”²⁴

- **Plazos:** Se trata de una de las novedades principales de estas Leyes, y se introducen los plazos por horas, contando de hora en hora y de minuto en minuto desde el momento en el cual tiene lugar la notificación o publicación del acto del cual se trate y no podrán exceder de 24 horas, en cuyo caso se expresarán en días. Otra novedad es la introducción de sábado como día inhábil con el objeto de unir los criterios de los plazos administrativos con los establecidos en la vía jurídica.

4.5.2 Ley 15/1999, de protección de datos de carácter personal, donde se presentan garantías de confidencialidad de datos presentados por parte de los ciudadanos.

En primer lugar, esta Ley Española, tiene por objeto, la garantía y la protección de los datos personales, libertades públicas y todo tipo de derechos de las personas físicas, sobretodo en cuanto a su intimidad, honor y privacidad tanto familiar como personal.



En segundo lugar, es importante señalar que su aprobación fue el día 13 de diciembre de 1999 por las Cortes Generales, además su eje es el artículo 18 de la Constitución Española de 1978.

Por último, cabe señalar que uno de sus principales objetivos es medir el tratamiento de diversos documentos de carácter personal, independientemente del soporte al que pertenezcan.

Además, se excluyen de esta Ley aquellos datos recogidos para uso doméstico, materias de Estado y aquellos documentos que contengan datos sobre Terrorismo u otras formas de delincuencia organizada.

“A partir de esta ley se creó la Agencia Española de Protección de Datos, de ámbito estatal que vela por el cumplimiento de esta Ley”²⁵

²⁴ Notificaciones. Véase: http://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/pdf/20160126/la_notificacion_administrativa_en_la_ley_39.pdf

²⁵ Agencia Española de protección de datos.

Véase: <http://www.agpd.es/portalwebAGPD/index-ides-idphp.php>



4.5.3 Ley 59/2003 de la firma electrónica.

En esta Ley, se define el concepto de Firma electrónica²⁶ como tal, “conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante”

Podemos distinguir tres tipos diferentes de firma electrónica, aunque antes la hemos nombrado, ahora nos sumergimos más sobre ella y sus diferentes tipos:

1. Firma electrónica simple: Aquella información que puede ser utilizada para dar identificación y autenticidad al ciudadano.
2. Firma electrónica avanzada: Aquella que tiene por objeto identificar al ciudadano y además de ello, comprobar cualquier cambio alterado. Está totalmente bajo el control del firmante.
3. Firma electrónica reconocida: Se trata prácticamente de la firma electrónica avanzada, pero añadiendo a esta, un certificado reconocido y basado en un método seguro de creación de firma.

A continuación, hemos recogido algunos puntos que, a nuestro parecer, son de gran importancia para entender el estado legal:

– Primero: se debe aclarar que no se precisa solamente con la firma electrónica avanzada para homologación con la firma manuscrita; si no, que es necesario que la firma electrónica avanzada esté apoyada en un certificado reconocido y haya sido originada por un dispositivo auténtico de creación de firma.



– Segundo: la firma electrónica reconocida tendrá respecto a los datos consignados en forma electrónica el mismo valor que la firma manuscrita en relación con los consignados en papel.

– Tercero: el documento electrónico es base de:

- a) Documentos públicos, por estar firmados electrónicamente por funcionarios que tengan legalmente atribuida la facultad de dar fe pública, judicial, notarial o administrativa, siempre que actúen en el ámbito de sus competencias con los requisitos exigidos por la ley en cada caso.
- b) Documentos expedidos y firmados electrónicamente por funcionarios o empleados públicos en el ejercicio de sus funciones públicas, conforme a su legislación específica.
- c) Documentos privados.

– Cuarto: la base en la que se hallen los datos firmados electrónicamente será admisible como prueba documental en juicio.

...Si se impugna la autenticidad de la firma electrónica avanzada, con la que se hayan firmado los datos incorporados al documento electrónico, se estará a lo establecido en el apartado 2 del artículo 326 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

– Quinto: No se negarán efectos jurídicos a una firma electrónica que no reúna los requisitos de firma electrónica reconocida en relación a los datos a los que esté asociada por el mero hecho de presentarse en forma electrónica

²⁶ Ley 59/2003, de 19 de Diciembre de 2003, de firma electrónica.

Véase: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23399>



4.5.4 Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

El Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, tiene como principal objetivo, llevar a cabo una política de seguridad en cuanto a la usabilidad de medios electrónicos está compuesto por unos básicos principios y requisitos, los cuales permiten una protección adecuada del uso de los datos.

Dicho esquema de seguridad, regulado en el Real Decreto 3/2010 se establece en el artículo 42 de la derogada Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

También es importante anunciar, el ámbito de aplicación de este Esquema de Seguridad, el cual se fundamenta en el artículo 2 de la anterior nombrada Ley 11/2007, y dice que serán ámbitos de aplicación:

1. Administración General del Estado, Administraciones de las CCAA y Entidades que integran la Administración Local, así como las de derecho público vinculadas o dependientes de las mismas.
2. Ciudadanos en sus relaciones con las AAPP.
3. Relaciones entre distintas AAPP.

Por otro lado, uno de los principales elementos que cabe señalar, son los principios básicos, aquellos que se tienen en cuenta en todas las decisiones relevantes a seguridad. Estos principios se regulan en el artículo 4 de dicho decreto y se resumen en los siguientes:



- ✚ Seguridad integral, entendida como proceso integral compuesto por elementos tanto técnicos, materiales como humanos.
- ✚ Gestión de riesgos, llevándose a cabo mediante un análisis y una gestión actualizada continuamente.
- ✚ Prevención, reacción y recuperación, en caso de desviación alguna se llevarán a cabo dichas medidas.
- ✚ Líneas de defensa, para intentar solventar fallos surgidos en el sistema u otros.
- ✚ Re-evaluación periódica de las medidas de seguridad.
- ✚ Función diferenciada entre el responsable de la información, responsable del servicio y el responsable de la seguridad.

4.5.5 Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

El Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, tiene por objeto regular el Esquema Nacional de Interoperabilidad establecido en el artículo 42 de la Ley 11/2007, de 22 de junio se compone por los criterios de seguridad, normalización y conservación de la información, de las aplicaciones que se deben tener en cuenta por las Administraciones públicas para asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, técnica y semántica de datos, informaciones y servicios que gestionen el ejercicio de sus competencias y para intentar evitar la discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.

Su ámbito de aplicación es el establecido en el artículo 2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio. Por tanto, se aplica a la Administración de la Junta de Andalucía, sus entidades de derecho público vinculadas o dependientes, a la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Públicas, y a las relaciones con otras Administraciones Públicas.

Las AAPP desarrollarán y harán públicas las condiciones de acceso y utilización de los documentos electrónicos que pongan a orden del resto de Administraciones, señalando los



fines, modalidades de consumo, consultas, requisitos que deben llevarse a cabo por los posibles usuarios, perfiles de los ciudadanos, protocolos y criterios técnicos necesarios para el acceso a dichos documentos, así como también las condiciones de seguridad oportunas.

Las AAPP deben tener un actualizado inventario de información Administrativa, el cual incluirá servicios y procedimientos administrativos con indicación de su nivel de informatización respectivamente.

Dichos órganos y oficinas se codificarán de forma unívoca y se difundirán entre las diversas AAPP, además de mantener actualizada la relación entre ellos.

A parte decir que, los principios básicos del Esquema Nacional de Interoperabilidad²⁷ vienen

Enmarcados en su artículo 4 y son:

- *La interoperabilidad como cualidad integral*

- *Carácter multidimensional de la interoperabilidad*

- *Enfoque de soluciones multilaterales*

4.5.6 Agenda Digital en España.

Tras la aprobación en el año 2000 del Plan XXI y el posterior “Plan Avanza” y “Plan Avanza II” en el 2005, impulsadas por el Gobierno, han ido surgiendo diversas estrategias en las que las TIC y la sociedad de la información son ideas clave para el avance económico y por consiguiente la mejora de la competitividad y la productividad en España. Recientemente, el pasado quince de febrero de 2013 el Consejo de Ministros aprobó la Agenda Digital para España definiendo esta, como la estrategia del Gobierno para desempeñar la economía y la sociedad telemática en nuestro país.



Esta estrategia sujeta todas las acciones del Gobierno en materia de Telecomunicaciones y de Sociedad de la Información. Esta Agenda se lidera tanto por el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital como por el Ministerio de Hacienda y Función Pública.

La Agenda va siguiendo de ruta en materia de TIC y de Administración Electrónica para el cumplimiento de los objetivos de la Agenda Digital para Europa en 2015 y en 2020, además añade objetivos específicos para el desarrollo de la economía y la sociedad digital en España.

Para ello, esta se diseñó como una herramienta veloz que, además de cumplir estos objetivos, pudiese aclimatarse al ágil desarrollo tecnológico que subraya al sector TIC.

Inicialmente la Agenda Digital para España²⁸ contenía 106 líneas de actuación estructuradas en torno a seis grandes objetivos:

- *Fomentar el despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital*
- *Desarrollar la economía digital para el crecimiento, la competitividad y la internacionalización de la empresa española*
- *Mejorar la administración electrónica y los servicios públicos digitales*
- *Reforzar la confianza en el ámbito digital*
- *Impulsar la I+D+i en las industrias de futuro*
- *Promover la inclusión y alfabetización digital y la formación de nuevos profesionales TIC.*

²⁷ Ley Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. Véase:

<https://www.csirtcv.gva.es/sites/all/files/downloads/BOE-A-2010-1331.pdf>

²⁸ Agenda Digital para España. Véase: <http://www.agendadigital.gob.es/Paginas/index.aspx>



Para su puesta en marcha y desarrollo se señalan nueve y siete planes específicos que se han publicado durante el primer semestre de 2013:

- Plan de telecomunicaciones y redes ultra rápidas
- Plan de TIC en PYME y comercio electrónico
- Plan de impulso de la economía digital y los contenidos digitales
- Plan de internacionalización de empresas tecnológicas
- Plan de confianza en el ámbito digital
- Plan de desarrollo e innovación del sector TIC
- Plan de inclusión digital y empleabilidad

Los dos planes restantes se publicaron durante el siguiente año tras incorporar las conclusiones de la Comisión de Reforma de las Administraciones Públicas:

- Plan de Acción de Administración Electrónica de la Administración General del Estado
- Plan de servicios públicos digitales

Finalmente, durante el 2015 se han aprobado otros dos planes más:

- Plan Nacional de Ciudades Inteligentes
- Plan de Impulso de las Tecnologías del Lenguaje



4.6 Estrategias autonómicas de desarrollo de la Administración Electrónica.

4.6.1 Comunidad Valenciana:

-1996 (marzo) fue constituida formalmente la Oficina Valenciana para la sociedad de la información (Fundación OVSI)

-OVSI fue incorporada al Plan Director De Telecomunicaciones del Gobierno Valenciano (PLANTEL), a su vez, incorporado en el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Valenciana (PEMAV 1996-1999). La OVSI se extinguió en 2013.

-El segundo plan de Modernización de la CV (Moderniza.com 2000-2003), fue aprobado por el gobierno valenciano el 22 de diciembre del 2000.

- AVANTIC (Avanzando con las tecnologías) (2004-2010) y dentro de él, dos nuevos planes para alcanzar una nueva etapa de conocimiento y tecnología.

PETVA (Plan Estratégico Valenciano de Telecomunicaciones Avanzadas) creado, para los aspectos concretos de telecomunicaciones, para llevar a cabo la convergencia de las redes de alta velocidad y también para facilitar los trámites entre la Administración y los ciudadanos.

PETIC (Plan Estratégico de Consolidación de la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento)

Con la antigua derogada la Ley 3/2010, podemos revisar la gran cantidad de decretos Ley, órdenes y publicados que hacen referencia a la e-Administración en la CV, pero de todo el conjunto de ellos es importante señalar el Decreto 220/2014 de 12 de diciembre, del Consejo, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana, ya que es el que regula de forma más general la administración electrónica dentro de la Comunidad Valenciana.



Este importante Decreto tiene como fin la organización del uso de herramientas electrónicas de la Generalitat Valenciana en el desarrollo de su carga administrativa, así como llevar a cabo competencias y atribuciones para el implante de procesos electrónicos.

En cuanto a su ámbito de aplicación, encontramos:

Departamentos y organismos autónomos de la CV.

Entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la Administración Pública de la Generalitat.

Entidades que integran la Administración local de la CV.

La Sindicatura de Cuentas, el Defensor del Pueblo, el Consejo Valenciano de Cultura, la Academia Valenciana de la Lengua, el Consejo Jurídico Consultivo y el Comité Económico y Social.

El ciudadano en sus relaciones de derecho público con los entes citados anteriormente y a las relaciones de estos entes entre sí.

También debemos señalar los fines que persigue éste decreto, como sabemos, vienen especificados en su artículo 5 y dicen así:

- 1. Impulso y favorecimiento de los medios electrónicos en la Administración y en las relaciones con los ciudadanos (...)*
- 2. Cambio cultural organizativo que favorezca la reorganización y racionalización de procesos, así como la simplificación de procedimientos.*
- 3. Principio de innovación, modernización y actualización permanentes de la administración electrónica.*



4. *Principio de cooperación interadministrativa y de participación de los ciudadanos, de los servidores y servidoras públicos, y de los sectores y colectivos implicados en la administración electrónica.*
5. *Principio de celeridad en la tramitación y en la notificación de los actos administrativos, que promueve la reducción de los plazos máximos cuando el procedimiento se gestione por medios electrónicos.*
6. *Orientación total al ciudadano.*
7. *Impulso público en la implantación de la administración electrónica para prevenir y evitar diferentes velocidades de acceso a ella entre las distintas administraciones o entre estas y el ciudadano.*
8. *Información eficiente, es decir, accesible, usable, completa, exacta, actualizada, segura, clara, íntegra, correcta y veraz, de consulta sencilla, organización y estructuración jerarquizada, homogénea e interoperable, ponderando el valor de la estabilidad en su acceso.*
9. *Responsabilidad general por los contenidos e información propios difundidos electrónicamente.*
10. *Inalterabilidad de la relación jurídica administrativa mantenida a través de medios electrónicos, informáticos o telemáticos, y de los derechos, facultades, obligaciones o 62 posiciones jurídicas que incluya, sin perjuicio de las adecuaciones a la naturaleza y posibilidades de los medios electrónicos.*²⁹

Para finalizar, en lo referente a éste decreto, como remate, cabe destacar su **Título VIII**, el cual se refiere en su totalidad a la Administración electrónica de las entidades locales, fin primordial de éste proyecto.

²⁹ Decreto 220/2014 de 12 de diciembre del Consejo.

Véase: http://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?id=24&sig=011163/2014&L=1&url_lista=



En dicho Título, se reconoce la existencia de dos instrumentos principales para el correcto desempeño de la Administración electrónica en la CV:

- Portales corporativos: información y servicios ofrecidos y prestados al ciudadano.

- Sede electrónica: aquellas que integran la Administración Local de la CV podrán contar con cartas de servicios electrónicos, mediante las que se informará a los usuarios sobre los servicios públicos a los que pueden acceder electrónicamente, y contendrán, como mínimo, los compromisos de calidad en su prestación.

Por otro lado, si hablamos de Planes de Acción, en este sentido cabe hablar de la Agenda digital de la CV, la cual constituye un marco de referencia donde podemos percatarnos del desarrollo de la sociedad digital en el periodo de 2014-2020.

La Agenda digital ha llevado a cabo diferentes ejes donde podemos observar las diferentes iniciativas:

1. En torno a la ciudadanía digital.
2. Administración digital.
3. Economía digital, incrementando su productividad.

“El gobierno valenciano aprobó la Ley **2/2015**, de 2 de abril, de Transparencia, buen gobierno, y participación ciudadana de la Comunidad Valenciana, con el fin de dinamizar la comunicación con los ciudadanos y permitir la participación de éstos en la vida pública haciendo hincapié en los canales electrónicos”³⁰

³⁰ Ley 2/2015, de 2 de abril, de transparencia y buen gobierno.

Véase: http://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?sig=002988/2015&L=1



4.7 Administración Electrónica en los Ayuntamientos y su relación con el municipio de Aldaia.

Los Ayuntamientos, cada día están más concienciados del nuevo reto que supone implantar la electrónica en sus páginas web y en sus municipios como tal, pero a causa de diferentes inconvenientes como la falta de presupuesto y demás asuntos, se ven obligados a llevarla a cabo muy lentamente lo que imposibilita su total implantación hacia una administración más abierta, transparente y accesible, sin olvidarnos de que es total responsabilidad de la administración en general y la administración local en particular, destruir esas barreras de distancia entre ellas y los ciudadanos.

Una de las mejores soluciones a este “problema” sería instaurar planes de modernización en los Ayuntamientos, consistiendo en llevar a cabo un proyecto de cambio en sus departamentos para que ellos puedan enfrentar los cambios sociales, mejorar calidad de vida, interponer un método que pueda manejar la evolución del funcionamiento en si de la Administración Local de un modo dinámico y permanente.

Se enumeran algunos de los principios que todo Ayuntamiento debería regir:

- 1- Promoción de sistemas de colaboración
- 2- Total prioridad a los ciudadanos, así como a sus necesidades e intereses, creando así una relación de confianza
- 3- Políticas públicas
- 4- Relaciones de confianza con organizaciones y empresas del municipio
- 5- Transparencia y responsabilidad
- 6- Seguimiento del código de conducta establecido entre gobiernos locales y funcionarios

Para conseguir una modernización administrativa se deberían tener en cuenta diferentes pautas, en primer lugar, se debería hablar de participación ciudadana, se debería permitir



que los ciudadanos participasen de forme activa y aportasen diferentes opiniones que pueden resultar interesantes, prestando especial atención a aquellos grupos que tengan mayor riesgo de exclusión social. En segundo lugar, es importante expresar a fondo las TIC, aprovecharnos de todas sus ventajas para un desarrollo social y económico, así como aprovecharnos de la red local de ámbito municipal la cual podemos disfrutar, economías sostenibles, impulsar la gestión del cambio y formación por supuesto para funcionarios y ciudadanos, eliminación de barreras que limiten el acceso a medios electrónicos, así como la simplificación de diversos trámites demasiado extensos.

Para llevar a cabo estos cambios debemos tener en cuenta cuales son los principales derechos del ciudadano, así como los del Ayuntamiento en cuestión:

Primero, los ciudadanos tienen derecho a accesibilidad e igualdad a las Administraciones públicas, a no aportar documentos que obren en poder de la Administración, al acceso a determinados expedientes, obtención de copias electrónicas, usar firma electrónica como medio de identificación, garantía, seguridad y confidencialidad de datos, así como la calidad de los servicios, entre otras.

Segundo, por parte del Ayuntamiento, sus derechos se pueden resumir en:

Anunciar canales de acceso a la información, interoperabilidad semántica, organizativa y técnica, validez y gestión de la copia electrónica, admisión de determinados medios de firma electrónica, cumplimiento de la LOPD, disponibilidad 24 horas, así como la compatibilidad con diferentes navegadores o formatos.

Aunque es cierto que se están llevando a cabo muchas medidas para la total implantación de la e-Administración como se ha anunciado anteriormente, si bien es cierto que aún falta mucho recorrido por hacer, es por ello que España se encuentra actualmente en el decimosegundo país con más avances en cuanto a e-administración.



“Así queda reflejado en el informe sobre el estado de la administración electrónica elaborado por Naciones Unidas en el que se han analizado 193 países y en los que España ha subido más de diez puestos en sólo dos años”³¹

El municipio de Aldaia que es en el que nosotros nos centramos, actualmente se encuentra muy poco desarrollado en cuanto a e-administración por lo que sería muy interesante presentar una propuesta de mejora donde se detallase todo lo que se podría implantar en la web por lo que nosotros lo que vamos a hacer, es el análisis completo a la web del portal del Ayuntamiento en sí, comprobar que cosas muestra, de cuales carece y en qué estado se encuentra, además optamos por realizar una comparación con uno de los Ayuntamientos con mayor índice de e-administración en la provincia de Valencia como es Alzira.

³¹ Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos (2017). (CNIS)

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE ALDAIA

5.1 Introducción

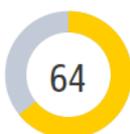
El Ayuntamiento de Aldaia, en cuanto a e-Administración, cuenta con la página web del mismo Ayuntamiento (<http://www.aldaia.es>), diversas redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter...y diversos videos en YouTube de interesante información como por ejemplo los plenos.

En este quinto capítulo, nos vamos a centrar en el profundo análisis de la página web del Ayuntamiento de Aldaia, escogiendo unas destacadas opciones de mejora y realizando una comparación con el Ayuntamiento de Alzira, todo ello haciendo en primer lugar un análisis de la web, utilizando como metodología la plataforma “Análisis Web 1&1”, esta plataforma es una herramienta cuyo objetivo es comprobar que cualquier web esté preparada para alcanzar el éxito en Internet, además te ofrece los consejos sobre cómo mejorarla, pudiendo la misma persona que lo compruebe, llevar a cabo la mayoría de estas mejoras, para las opciones mas complejas “1&1” pone a nuestra disposición otros productos disponibles.

Hemos aplicado nuestro dominio de la página, y esta ha llevado a cabo un resumen de su usabilidad que pasaremos a explicar a continuación.

Resultado para www.aldaia.es

[Comprobar de nuevo](#) o [Comprobar otras páginas web](#)



Resultado final

Tu página web está en un estado aceptable, pero ofrece diversos puntos que mejorar.

Sigue los consejos y recomendaciones de 1&1 Análisis Web para optimizar tu página web.



Figura 3. Análisis de la página web del Ayuntamiento de Aldaia, por la plataforma “1&1 Análisis”

Como podemos observar, al introducir el dominio “www.aldaia.es” en esta herramienta de análisis, la plataforma nos muestra el porcentaje de preparación en el que se encuentra la web. En primer lugar, nos muestra que el porcentaje final es un 64%, explicándonos que la correspondiente web se encuentra en estado aceptable, pero ofreciendo diferentes puntos que podrían mejorarse.

Lo que se va a hacer a continuación, es analizar detalladamente la web y encontrar por nosotros mismos cuales sería esos puntos que podríamos mejorar, primero exponiendo la web al completo viendo como está estructurada, que apartados la forman, para después saber qué apartados son eficientes, cuales ineficientes y cuales se podrían incorporar.

5.2 Análisis de la página web

5.2.1 Información y servicios de la página web

Si observamos la portada principal de la web encontramos esto:



Figura 4. Portada principal de la página web del Ayuntamiento de Aldaia.



Fijándonos en esta portada, podemos observar, que encontramos en el margen superior la opción a tres idiomas diferentes (Valenciano, Castellano e Inglés), seguido de tres iconos correlativos para acceder a esta página a través las redes sociales, Facebook, Twitter y YouTube.

El primer problema, lo encontramos cuando intentamos traducir la página web al inglés, tras muchos intentos, la web no se traduce en ningún momento, esto es un fallo grave ya que cualquier persona de lengua extranjera que quiera obtener información sobre este Ayto. No dispone de esa opción.

Más abajo, si seguimos con la portada principal de la web, encontramos siete alternativas a elegir, en primera posición vemos “Ayuntamiento” donde observamos los órganos de gobierno que ya han sido explicados anteriormente en el apartado 3.1.6 “Organización del Ayuntamiento” pero también tenemos acceso tanto a las órdenes del día correspondientes a la Junta de Gobierno local, como al “pleno municipal”, donde aparecen las diferentes sesiones ordenadas por la fecha más reciente y en formato PDF, encontrándose también adjuntadas en la misma opción las actas de los plenos y las mociones, donde se presentan diferentes propuestas de acuerdos a disposición de cualquier ciudadano.

Después aparece la opción, “Áreas municipales” donde encontramos enumerados los diferentes servicios:

1. **Bienestar Social:** Esta área, cumple la legislación de Servicios Sociales (Ley 5/1997 de 25 de junio) es por ello, que el Ayto. Pone a disposición de todos los ciudadanos unos servicios próximos y descentralizados donde cada profesional se dedicará a atender las necesidades de cada usuario.

Dentro de esta opción, si hacemos “Clic” en “trámites” podemos localizar todo tipo de convocatorias de ayudas sociales de lo más interesantes por ejemplo las

destinadas a jóvenes emancipados menores de 25 años, también para el pago de hipotecas de familias de Aldaia, entre otras muchas, pero es importante destacar que algunas de ellas se encuentran actualmente fuera de plazo, lo que puede dar lugar a confusiones.

A su vez descubrimos la opción “Recursos sociales” a la cual ya le hemos dedicado el punto 3.1.3 anteriormente.

Sin salirnos de la opción “Bienestar Social” hallamos las opciones “Sanidad” e “igualdad”, estos apartados resultan interesantes ya que por ejemplo en el primero, podemos pedir cita médica a través de la alternativa “Cita previa” y también encontramos información sobre todo tipo de enfermedades contagiosas ofreciéndonos todas las prevenciones posibles y poniendo a disposición de los usuarios toda la información y ayuda necesaria.

En el segundo punto, “Igualdad” encontramos también todo tipo de consultas o conferencias por ejemplo la última a la que hemos tenido acceso es la denominada: *“la educación la mejor barrera pacífica contra la violencia”*, en ella, una profesional explica cómo evitar todo tipo de situaciones violentas de acoso escolar.

2. **Seguridad ciudadana:** Este apartado trata de ordenar los espacios y vías públicas con el fin de asegurar una pacífica convivencia erradicando la violencia y los delitos.

En esta opción encontramos acceso a varios trámites personales, como por ejemplo a multas de tráfico, vehículos abandonados, y varios trámites sobre seguridad.



Certificado Digital

Se ha previsto la utilización de los Certificados emitidos por la Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana (en formato tarjeta o fichero), por lo que es necesario disponer del mismo para poder realizar todas las operaciones.

Si usted dispone de un Certificado en formato tarjeta, ahora es el momento de insertarlo.



Si no dispone de un Certificado, no podrá realizar algunas operaciones, como la consulta de Expedientes por Multas de Tráfico.

[Acceso a la web](#)

Figura 5. Certificado digital del Ayuntamiento de Aldaia en el área de Seguridad Ciudadana.

Centrándonos en e-administración, en la imagen anterior podemos comprobar que la Mancomunidad Intermunicipal de l' Horta Sud, pone en la web del Ayto. a su disposición y la de todos los usuarios, la opción de realizar las operaciones que estos crean convenientes como por ejemplo consulta de expedientes que tengan que ver con la seguridad ciudadana, siempre y cuando dispongan de Certificado Electrónico en forma de tarjeta o fichero.

3. **Empresa y comercio:** El objeto de esta área, es fomentar aquellos comercios del municipio de Aldaia y sobre todo intentar que las asociaciones de comerciantes y de vendedores sean lo más competitivas que puedan. Descubrimos las opciones, "Trámites" donde ahora mismo encontramos un edicto sobre habilitación comercial para unos días en concreto y la opción "Portal del Comerciante" pero cuando intentamos acceder a esta última, nos es imposible, apareciéndonos un cartel en la pantalla donde pone "Not Found" como mostramos a continuación:



Figura 6. Área de Empresa y Comercio de la página web del Ayuntamiento de Aldaia.



4. **Urbanismo, obras, servicios y medio ambiente:** Esta área, tiene el objetivo de dirigir la actividad urbanística tanto de empresas como de organismos, lleva a cabo propuestas y proyectos manteniendo la conservación de vías públicas. Manteniéndonos en la misma área encontramos las opciones “Perfil del contratante” observando todo tipo de contratos de servicios y mantenimientos según su estado de tramitación, “Trámites” donde tenemos acceso a todo tipo de certificados y licencias aplicadas, y por último otra interesante opción donde tenemos acceso a una encuesta de “participación pública para la actividad de estacionamiento de maquinaria y/o vehículos pesados en el municipio de Aldaia” suponiendo una oportunidad de participación de cualquier ciudadano que desee dar su opinión, además de una manera cómoda y sencilla de interrelacionarse electrónicamente.

Información del encuestado

Nombre y apellidos	DNI
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Pertenece a alguna asociación?	Usted es ...?
<input type="text"/>	<input type="text"/>

cuestionario

Conoce la zona donde se desarrolla la actividad?	Considera que la calidad paisajística actual es:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Conoce algún elemento en la zona o proximidades a destacar por sus características paisajísticas, ambientales o culturales?
	<input type="text"/>
Considera la ubicación de la actividad:	Las soluciones expuestas (puntos 16 y 18) para integrar la actividad, las considera:
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Sugerencias y comentarios

Enviar

Figura 7. Encuesta a los ciudadanos de Aldaia sobre el estacionamiento de vehículos pesados.



5. **Economía, hacienda y patrimonio:** Encontramos esta área de intervención y tesorería en la tercera planta del Ayuntamiento, su principal función es la fiscalización y control de la gestión presupuestaria, la cual comprende:

- I. *“La fiscalización de todo acto, documento o expediente que dé lugar al reconocimiento de derechos y obligaciones de contenido económico o que puedan tener repercusión financiera o patrimonial.*
- II. *La intervención formal de la ordenación del pago y su realización material.*
- III. *La comprobación de la aplicación de las cantidades destinadas a obras y servicios.*
- IV. *La recepción, examen y censura de los justificantes de los mandamientos expedidos a justificar.*
- V. *La intervención de los ingresos y la fiscalización de todos los actos de gestión tributaria.*
- VI. *El informe del proyecto de presupuestos y de los expedientes de modificación de créditos.*
- VII. *La emisión de informes, dictámenes y propuestas que en materia económico-financiera o presupuestaria.*
- VIII. *La realización del control financiero sobre la sociedad mercantil de capital íntegramente municipal, Aldaia Próxima, SAU”.*

Si seguimos en esta área encontramos como en las anteriores, la opción “Trámites” y en este caso se trata de dos modelos para presentar cumplimentados en el Ayuntamiento, que



pueden resultar de lo más útil, y estos son en primer lugar el mantenimiento a terceros y el de endoso, en cualquier momento podemos necesitar uno de estos dos modelos y tenemos la opción de descargárnoslo desde la página web del Ayuntamiento, pero una vez cumplimentado debemos registrarlo presencialmente en dicho ente, lo que nos obliga a desplazarnos hasta él y no nos da la opción de registro telemático.

Otro importante apartado dentro de esta área es el de “Información económica de interés” donde encontramos todo tipo de presupuestos y liquidaciones, el archivo más reciente que observamos es un documento de 68 páginas explicándonos las bases de ejecución para el presupuesto de 2016.

6. **Educación:** Su finalidad es impulsar el desarrollo cultural en el municipio de Aldaia, poniendo a disposición de los ciudadanos todo tipo de ayudas y subvenciones para estudiantes, tanto menores como mayores de edad, y sus familias y mejorando la calidad de los centros educativos, como por ejemplo ayudas al material escolar, becas de la diputación para hacer prácticas en periodos estivales, ayudas al transporte, pago de la matrícula universitaria y un largo etc.

7. **Cultura:** Impulsa el enriquecimiento cultural del municipio a través de las artes plásticas, escénicas y el patrimonio histórico y cultural. Habiendo una opción en la misma web de recogida de fotografías, con el fin de construir la historia de Aldaia, en este momento la temática especial se titula: “Nuestra industria y las chimeneas” También resulta interesante nombrar que hasta hace relativamente poco, estaba abierto el plazo de inscripción a los XXXIII premios de investigación para universitarios, una oportunidad que ofrece el Ayto. A todos los estudiantes que hayan finalizado el grado en los años 2015,2016 o 2017 para premiar al autor del mejor proyecto de investigación de entre los inscritos.

8. **Juventud:** Esta opción, representa un lugar dedicado particularmente a los jóvenes de Aldaia, un centro denominado “Matilde Salvador” acondicionado con diferentes espacios para actividades y formación, impulsando a los adolescentes a tener iniciativas, proyectos y sobre todo un lugar donde reencontrarse. Sin salirnos de esta área, también encontramos diversos apartados como el de “Trámites” donde podemos ver instalado un servicio municipal vía WhatsApp para jóvenes, donde con tal solo guardarnos el número de teléfono en nuestra agenda y enviar un mensaje con la palabra “ALTA” seguido de tu nombre y apellidos, recibiremos todo tipo de información como cursos, charlas, excursiones y demás datos de interés.



Aldaia responde.

Servicio Municipal de información para whatsapp

Cómo suscribirse?

1 Guárdate el contacto en la agenda de tu móvil.

2 Envía un whatsapp con la palabra ALTA y tu nombre y apellidos.

Figura 8. Área de Juventud de la página web del Ayuntamiento de Aldaia.

Aunque analizando esta web encontramos datos de lo más interesantes e innovaciones de las que tal vez los usuarios no son conscientes todavía, seguimos encontrando graves errores en cuanto a programación, por ejemplo en esta misma área de juventud, aparte de las opciones anteriormente mencionadas, visibilizamos dos apartados como son “Preguntas frecuentes” y “Oficina virtual” a los cuales no tenemos acceso, ya que cuando intentamos introducirnos en ellos nos sigue apareciendo error en la página, así como en otras opciones anteriormente explicadas.

9. **Deportes:** En cuanto a este apartado como podemos imaginar, encontramos una oportunidad de dar visibilidad a nuestros deportistas de Aldaia, tanto los pequeños como los grandes equipos, fomentando por supuesto una vida saludable de nuestros ciudadanos.

Lo que más destaca en este punto es la gran diversidad de ayudas a deportistas de Elite así como las subvenciones a entidades deportivas de este municipio.

Centrándonos en e-administración, descubrimos un apartado denominado reservas donde tenemos acceso a las diferentes pistas de deporte en nuestro club deportivo de Aldaia, con tan solo registrarnos con nuestro D.N.I y contraseña, podemos acceder en cualquier momento del día, además esta plataforma incluye una guía rápida de utilización así como un espacio donde dejar nuestra opinión o consultar nuestras dudas, se trata de una llamativa mejora que nos permite el ahorro de tiempo y probablemente dinero.



Logo of Ajuntament d'Aldaia and Regidoria d'Esports. Navigation menu: Inicio, contacto, Dónde estamos?, guía rápida. Language selection: Spanish, Catalan. Main section: Identificación de usuario. Input field: Ha de introducir sus datos. Login fields: DNI: [input], contraseña: [input]. Button: conectar.

Figura 9. Registradora de deportes del municipio de Aldaia.

- 10. Fiestas:** Intentando fomentar las fiestas patronales de este municipio, dar a conocer las tradiciones aldaïenses y colaborar con diferentes asociaciones y grupos dando la oportunidad de dar a conocer sus respectivos proyectos, poniendo a disposición de los usuarios la opción de crear diferentes asociaciones explicando su creación y otros trámites como las subvenciones destinadas a las ya creadas.

Cómo crear y registrar una Asociación.

Documentación necesaria para registrar una asociación de nueva creación.

archivo *

-  registro asociaciones.docx
(21 KB)
-  Cómo constituir una asociación.docx
(16 KB)
-  inscripción registro de asociaciones.pdf
(55 KB)
-  modelo de acta fundacional.doc
(28 KB)
-  modelo de Estatutos Asociación juvenil.doc
(69 KB)
-  modelo de Estatutos para AMPA.doc
(88 KB)
-  modelo de estatutos.doc
(75 KB)
-  modelos de relaciones de Miembros de gobierno.doc
(36 KB)

Figura 10. Área de fiestas patronales de la página web del Ayuntamiento de Aldaia con información sobre cómo crear una nueva asociación.

11. **Trabajo:** En toda página web sobre Ayuntamientos, es imprescindible encontrar un área sobre empleo, en concreto en la de Aldaia, visualizamos diferentes opciones donde recursos humanos se encarga de coordinar diferentes acciones en materia de ocupación como la Agencia de colocación, talleres y bolsas de empleo. También cabe nombrar la opción a “Aula Mentor” destinada a personas adultas que no dispongan de un horario flexible para acudir presencialmente a las ofertas de empleo, pudiendo matricularse a través de un formulario que la misma web pone a nuestra disposición.
12. **Contratación y servicios jurídicos:** Se trata de un área muy escueta donde el Ayuntamiento proporciona diferentes documentos como bases de proyectos y derribos de edificaciones adyacentes.
13. **Barrio del Cristo:** Se trata de una Mancomunidad Intermunicipal que cuenta con casi 8000 habitantes y donde la mitad de ellos corresponden a la parte de Aldaia y



la otra mitad a Quart de Poblet, pero como es lógico el Barrio del Cristo cuenta con una web propia de Ayto. donde se tratan temas específicos de los ciudadanos, pues bien, encontramos en la página web del Ayuntamiento de Aldaia, el enlace a la web de la Mancomunidad del Barrio del Cristo, sin olvidarnos de que cualquier ayuda, subvención o cualquier otra consulta que los habitantes del Barrio del cristo tramitan en este Ayto. no la podrán realizar por consecuente también en el de Aldaia o en el de Quart de Poblet.

- 14. Participación:** Esta última área se ha creado para obtener información acerca de la participación de los ciudadanos de Aldaia en las diferentes reuniones como por ejemplo, el pleno municipal, los presupuestos, transparencia... Podemos observar la larga lista de ordenanzas pero no tenemos la oportunidad de introducirnos en el archivo ya que no están completadas y subidas al espacio telemático.

Terminado con la explicación de las áreas que encontramos en esta web, en tercer lugar, siguiendo con la portada principal del Ayto. Obtenemos la opción “Actualidad” donde si hacemos “Clic” sobre ella, observaremos las noticias del momento en el municipio de Aldaia que pueden resultar de interés, así como los diferentes cursos, talleres o certámenes que están vigentes, por ejemplo, información sobre “La Guía de centros y servicios municipales” y “La recuperación del patrimonio oral y cultural del cancionero tradicional de Aldaia” entre otras muchas.

También es interesante mencionar que tenemos acceso a la revista trimestral del pueblo denominada “El nostre poble” tratándose de un Boletín de información municipal que el Ayuntamiento pone a disposición de cualquier ciudadano de manera online.

En cuarto lugar, encontramos una opción de “Atención al ciudadano” donde observamos lo siguiente:



Nombre y apellidos *

dirección

Email *

teléfono

asunto *

mensaje *

Documentos
Aquí puede añadir una imagen o documento si lo necesita para completar su información

 Añadir Archivo

Enviar

Figura 11. Buzón de sugerencias que encontramos en “Atención al ciudadano” dentro de la web del Ayuntamiento de Aldaia.

Es una muy correcta elección tener una opción de atención al ciudadano donde este pueda consultar todas sus dudas y/o consultas, sin necesidad de trasladarse a la entidad en cuestión.

Además en esta misma opción encontramos, un espacio de “Preguntas frecuentes” que también nos puede ayudar a resolver diferentes cuestiones de manera más rápida que enviando un mensaje a través del buzón de sugerencias, se ve así:

Quando se paga el impuesto sobre bienes inmuebles de naturaleza urbana?

IBIU

¿Cómo puedo pagar las inscripciones o bonos?

¿Cómo puedo solicitar?

Cualquier cosa que se necesite para la Organización de una fiesta.

¿Cuando empiezan las inscripciones?

¿Cuánto cuesta la nueva Tarjeta de Usuario?

¿Dónde puedo inscribirme?

A qué programas puedo acceder a través de Servicios Sociales?

Bonificaciones fiscales en la tasa por distribución de agua potable y alcantarillado

Bonificaciones fiscales Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras

Bonificaciones para inmuebles que constiuisquen el objeto de empresas de urbanización, construcción y promociones inmobiliaria

Figura 12. Preguntas frecuentes en el área de Atención al ciudadano de la web del Ayuntamiento de Aldaia.

A continuación, encontramos un espacio de “Información de Interés” y “Centros y Servicios” donde aparecen los siguientes cuadros de información:



Figura 13. Cuadros que muestran las direcciones de interés y los diversos centros y servicios de la web de Aldaia.

En estos cuadros, encontramos datos de interés al ciudadano como pueden ser la farmacia de guardia disponible en el momento, la opción “enlaces” donde observamos diversos



servicios que ofrece el Ayto. como, La biblioteca central, con su dirección, horarios y normas, la Agencia Tributaria, el BOP, el BOE, correos, casa de la música, centro de atención primaria etc. Otro espacio es el de “Ayuda a los refugiados” para todo aquel que desee aportar su ayuda pueda inscribirse a través de la misma página y terminado con otros datos interesantes como el horario del registro general del Ayto. Y el calendario del contribuyente.

Volviendo a la imagen de la portada de la web, justo en la derecha, debajo de las opciones anteriormente nombradas, tenemos:

I. Ofertas y planes de trabajo: Esta opción nos redirige al área de “Trabajo” anteriormente nombrada, es un área que se encarga de gestionar y tramitar todos los recursos humanos del Ayuntamiento, así como contratos y servicios de carácter municipal. Apuesta por el emprendimiento y a la realización de acciones dirigidas a la atracción de inversión de empresas en este municipio, con una visión mucho más electrónica.

II. Perfil del contratante: Esta opción nos redirige al área de “Urbanismo” también explicada anteriormente, donde podemos visualizar todos los contratos, bolsas de empleo, formación y demás opciones que ha ofertado el Ayuntamiento para los ciudadanos del municipio, tanto las que están el vigor como las pasadas, es decir se puede acceder a todas las licitaciones públicas publicadas por el mismo en los últimos tiempos.

III. Servicio de verificación de documentos del Ayuntamiento de Aldaia: Se trata de una opción que da la posibilidad los ciudadanos de verificar la validez de los documentos, aportando la opción de obtener una copia en formato original por medio electrónico, se ve así:

Introduzca el código de verificación



Formulario de acceso con campos para Usuario y Contraseña, botones de Acceder y Registrarse, un botón de Certificado digital con un icono de candado, y un enlace ¿Olvidó su contraseña?.

Figura 14. Acceso al certificado electrónico para la verificación de documentos de la web de Aldaia.

Podemos registrarnos en el caso de no tener ya creado un usuario, bien con nombre y contraseña o entrar a través de Certificado Digital que en mi opinión es la forma más rápida y útil.

Por último, encontramos en los márgenes inferiores de la portada, la “Agenda” y “Destacados”

The image shows two columns of content from a website. The left column is titled 'Agenda' and lists six events with their dates and descriptions. The right column is titled 'destacados' and features five promotional banners for various services and programs.

Fecha	Actividad
21 MAYO	Curso de monitora y monitor de patio continuar leyendo
25 ABR.	Taller de Fanzines y Autoedición continuar leyendo
16 ABR.	Curso de monitora y monitor, para trabajar en adolescentes en el tiempo libre continuar leyendo
03 ABR.	Nexos Narrativos. Taller de fotografía continuar leyendo
19 FEB.	Curso de monitora y monitor para trabajar con personas con necesidades especiales continuar leyendo
12 FEB.	Beca de Transporte para estudiantes. Abierto el plazo de solicitud continuar leyendo

destacados

- gent jove
- valet JUVES (Pla Integral d'ocupació i Formació 2016-2020)
- FARMACIA
- Pagament de Tributs
- Portal de transparència

Figura 15. Agenda de la web de Aldaia y direcciones destacadas dentro de su página.

La opción “Agenda” lo que nos muestra es el día que tenemos como límite para tramitar cualquiera de las actividades ofrecidas como bolsas de trabajo, cursos, teatros etc.

Por ejemplo, vemos abajo como primera opción “21 de mayo” y a continuación “Curso de monitora y monitor de patio” esto significa que tendremos hasta la fecha 21 de mayo, como

límite para entregar la instancia de la solicitud y los datos necesarios para poder realizar este curso.

A la derecha, vemos el apartado “Destacados” donde lo que divisamos, son diversos iconos donde cada uno tiene la función de redirigirte hasta otra dirección web, como por ejemplo el espacio de gente joven, animales de compañía etc. Pero en concreto se pretende resaltar un espacio que pueda resultar más electrónico como son el pago de tributos y el portal de transparencia.

1. El pago de tributos:

En este apartado, con el objeto de facilitar trámites, tenemos la opción de pagos vía online, siendo tan fácil como rellenar los datos que solicitan y que se encuentran en el recibo;

-Referencia; Conteniendo 12 dígitos.

-Identificador; Conteniendo 10 dígitos.

-Importe; Incluyendo los decimales.

O directamente introduciendo el código de barras podemos pagar los tributos sin necesidad de desplazarnos al lugar.

Tras cumplimentar la información requerida se solicitarán los datos personales de tarjeta de crédito y por último, se podrá efectuar el pago, se ve así:



Figura 16. Opciones a pagos de tributos que nos ofrece la web de Aldaia.



2. El portal de transparencia:

En esta opción vemos la idea del Ayuntamiento de Aldaia de lograr una gestión totalmente eficaz, productiva y de cercanía hacia la ciudadanía, mostrando innovación y transparencia en su gestión.

Este apartado supone un salto hacia una Administración más electrónica, podemos encontrar todo tipo de información como por ejemplo plenos municipales, ordenanzas, reglamentos, presupuesto, información sobre el alcalde...

Manteniendo la información actualizada en cualquier momento y puesta a disposición para todo aquel que la quiera obtener vía online.

Es importante mencionar, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (LTBG) la cual, vaticina qué tipo de información tienen que publicar las Entidades Públicas para el conocimiento de los ciudadanos, cómo pueden estos, pedir ese tipo de información a las Administraciones y que reglas de Buen Gobierno deben respetar los responsables públicos.

El Portal de transparencia, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, “tiene por objeto ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos. Además, establece las obligaciones de publicación que afectan a las entidades públicas para garantizar la transparencia en su actividad y regula el derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública”³³



Es importante mencionar que para el desarrollo de este punto, nos hemos basado, en gran parte, en lo que se debatió en el III Congreso Internacional del Avance de Gobierno Abierto el cual se corresponde con el I Congreso de Buen Gobierno y Transparencia de la CV que tuvo lugar los días 8 y 9 de septiembre de 2016. (Véase: <http://www.derechotics.com/congresos/60-congresos/190-inscripcion-comunicaciones-ogov-16>)

Uno de los pilares fundamentales en que se sostiene el gobierno abierto es la transparencia, en ella, los responsables públicos deben velar por el correcto funcionamiento de la actividad pública. Los otros dos pilares son la colaboración y la participación, haciendo referencia cada uno de ellos a la presencia de la Administración en todos y cada uno de los modelos sociales, formando un encuentro con los usuarios mediante internet.

Dichos principios de buen gobierno vienen regulados en el artículo 26.2 de la Ley 2/2015, de 2 de abril y en el Decreto 56/2016, del Consell, de 6 de mayo, por el que se aprobó el Código de Buen Gobierno de la Generalitat, junto a su definición siendo este una doctrina política que tiene como objeto la creación y mejora de los servicios públicos mediante la participación de los ciudadanos para de esta manera fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas.

Sin duda, resulta imprescindible contar con una Ley de Transparencia que permita a los ciudadanos contar con información pública y una mayor claridad por parte de las Administraciones.

Hasta su aprobación, en diciembre de 2013, España era uno de los pocos países que no contaba con una Ley que regulase esta materia (Campos, 2012), salvo una excepción a nivel sectorial.

A continuación presentamos brevemente el contenido de la Ley siguiendo su estructura:



En el Título I de la Ley, se hace referencia a la publicidad y el derecho de acceso a la información pública, suponiendo la publicidad la publicación de información de la actuación pública, tanto información institucional, organizativa y jurídica como económica y presupuestaria. A tal efecto se construye el *Portal de Transparencia* donde se publica actualizada toda esta información. En cuanto al derecho de acceso supone el libre acceso de los usuarios a la información del sector público

“Esta Ley es aplicable a todas las Administraciones públicas y a todo el sector público estatal, así como a otras instituciones, como son la Casa de Su Majestad el Rey, el Consejo General del Poder Judicial, el Tribunal Constitucional, el Congreso de los Diputados, el Senado, el Banco de España, el Defensor del Pueblo, el Tribunal de Cuentas, el Consejo Económico y Social y las instituciones autonómicas análogas, en relación con las actividades sujetas a Derecho Administrativo”.

El Título II, habla sobre el *Buen Gobierno* y los principios que las Administraciones y cargos públicos, deben cumplir, además de las infracciones en sus distintos niveles y sus correspondientes sanciones.

Finalmente, en el Título III se recogen los fines, la composición y la formación de la Comisión de Transparencia y Buen Gobierno, su presidente, sus funciones y su régimen jurídico.

³³ Ley 19/2013 de Transparencia, acceso a la información pública y buen Gobierno
Véase: http://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index/MasSobreTransparencia/Ley-de-Transparencia.html?imprimir=1



5.2.2 Grado de implantación de Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Aldaia

Tras el detallado análisis de la página web del Ayto de Aldaia, pensamos que es importante dedicarle un punto de este TFG a explicar las conclusiones extraídas de este análisis y por tanto el nivel de implantación que tiene esta web en cuanto a e-administración.

En primer lugar, visualizamos una web sencilla, con los colores apropiados y más o menos clara, nos da la sensación de encontrar en ella, gran cantidad de servicios e información, cuenta con una estructura dotada con varias áreas municipales, información de interés, opciones en todos los rincones de la web, pero la verdad es que contamos continuamente con la misma información repartida entre varios apartados. Un ejemplo claro es el área de “Trabajo”, la cual cuenta con una gran cantidad de información pero, si nos fijamos en la portada del Ayto. Sin adentrarnos en las diversas áreas también tenemos la opción “Ofertas y planes de trabajo” que básicamente nos redirige al área de trabajo mencionada anteriormente por lo que llegamos a la conclusión de que a pesar de parecer que la web cuenta con numerosa información, esta se encuentra repetida varias veces por toda la página con diferentes títulos y además, muchos de los trámites que nos ofrece se encuentran fuera de plazo desde hace bastante tiempo, siendo en nuestra opinión innecesario que se siga manteniendo en la página web instancias ya pasadas.

En segundo lugar, en cuanto a e-administración, hemos encontrado varias innovaciones en la web como, la introducción de una opción de encuesta telemática, pagos vía online, formularios de instancias que nos podemos descargar a través de la web etc. Pero sigue resultando una web algo anticuada en cuando a electrónica, faltan todavía muchos hitos por alcanzar y sobre todo una buena organización en ella, lo que podemos extraer de este análisis es que el nivel de implantación de e-administración en esta web no es lo alto que debería en comparación a otras webs pertenecientes a municipios con el mismo tamaño que Aldaia.

Es por ello, que en el punto siguiente de nuestro TFG pasamos a enumerar cuales son los problemas seleccionados, a los que debemos hacer frente y cómo podríamos solventarlos.



CAPÍTULO 6. PROBLEMÁTICA HALLADA Y COMPARACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO DE ALZIRA

6.1 Introducción

Una vez, analizada al completo la página web de nuestro Ayto podemos intuir como visión general que en cuanto a velocidad es una web muy avanzada ya que tras navegar por ella, ver las diferentes opciones que nos ofrece y demás, no hemos tenido ningún problema en cuanto a este parámetro, en cuanto a seguridad, es una web segura aunque siempre existe algún punto a mejorar, pero en cuanto a presencia online y visibilidad se encuentra por debajo de la media con un 44% y un 45% respectivamente, dato que se ha podido obtener gracias al programa de análisis web. En base a estos datos, nos vamos a ceñir en los apartados a mejorar.

En este apartado del TFG, nos hemos centrado básicamente, en ir seleccionando los puntos más relevantes en cuanto a e-administración. Tras el análisis de la web, observamos que aspectos podrían mejorarse, ya sea porque no funcionan como deberían, se encuentren poco actualizados, son inexistentes o cualquiera sea su razón.

Al mismo tiempo, se pretende hacer una comparación con la web del Ayuntamiento de Alzira, el cual hemos seleccionado como modelo por tratarse de uno de los más avanzados en cuanto a e-Administración de la CV, como hemos podido comprobar en los últimos tiempos ya que ha sido el escogido por diferentes medios y galardonado con el premio NovaGob Excelencia en transparencia en 2016, además de por tratarse de un municipio de la CV con prácticamente el mismo número de habitantes que en Aldaia.



6.2 Enumeración de la problemática hallada

- Optimizar la página web para dispositivos móviles.

Lo que se quiere dar a entender en este apartado, es que tras haber analizado la página web del Ayto, tras haber indagado en todos sus rincones y haber observado todos sus puntos a favor y sus incongruencias, una de las cosas que nos llama la atención es que medios electrónicos como son los Smartphone o las tabletas, tan actualmente usadas por los ciudadanos, debido a su crecimiento a pasos agigantados, dejando atrás el tradicional internet de “escritorio”, nos encontremos con la situación de que los ciudadanos no pueden ver todo el contenido directamente o navegan con dificultad, ya que parece ser que esta web no está del todo optimizada.

Cuando pretendemos acceder a diversas páginas web como en este caso la del Ayto, hay muchas opciones a las que no podemos introducirnos ya que nos redirige a una página donde encontramos un texto que indica “Not Found”, o similar, y no lo encontramos en una, lo encontramos en varias opciones de la página web.

Existen varias explicaciones sobre la razón a este problema. La principal, se encuentra en la resolución de cada dispositivo, que va a afectar a las proporciones y de los distintos elementos de la web. En realidad, lo que crea conflicto es el ancho de las distintas pantallas.

Está demostrado que cerca de un 65% de los usuarios no aceptan una web no adaptada para móviles, lo que significa que la optimización web para móvil recobra importancia para de esa manera, no perder ese gran número de potenciales clientes y reducir la tasa de rebote.

Además, el aumento del tráfico contribuye a aumentar nuestra autoridad de cara a Google, por lo que puede suponer un punto más a favor para mejorar nuestro posicionamiento orgánico.

Si introducimos la Web de Aldaia, en la aplicación de análisis de páginas web, vemos como lo primero que nos indica es que no es lo suficientemente óptima para dispositivos electrónicos:

Presencia online

! Medida necesaria

Optimizar página web para dispositivos móviles
Aparentemente tu página web no está optimizada para dispositivos móviles.

Figura 17. Plataforma “Análisis 1&1” donde se muestra la medida de presencia online en la web de Aldaia.

En cambio, sí introducimos la Web del Ayto de Alzira encontramos lo siguiente:

Presencia online

✓ 5 No se han detectado aspectos que mejorar [ocultar](#) ^

Página web optimizada para dispositivos móviles
Tu página web está preparada para recibir visitas desde dispositivos móviles.

Figura 18. Plataforma “Análisis 1&1” donde se muestra la medida de presencia online en la web de Alzira.

Por lo cual podemos concluir, que la página web de Alzira en cuanto a presencia online está totalmente preparada, sin prácticamente ningún aspecto a mejorar en cuanto a este parámetro, por el contrario, la web de Aldaia, no resulta todo lo positiva que podría llegar a ser, por lo que en nuestra propuesta de mejora mostraremos las posibles soluciones a este problema.



- Protección del dominio de la web.

Otra buena opción para mejorar esta página web según nos muestra la aplicación de análisis web, se trata de cambiar el dominio de la página, la aplicación de análisis nos da diferentes opciones disponibles como por ejemplo, “aldaia.online”, “aldaia.city”, “aldaia.social” entre otras.

Proteger el dominio de una página web es una buena manera de presentarla de manera diferente, además de reducir el riesgo de que otra entidad o semejante pueda copiar la apariencia o contenido de la página web.

Podemos proteger gran cantidad de elementos de nuestro sitio web mediante derechos de propiedad intelectual (P.I), como, por ejemplo:

- Motores de búsqueda u otras herramientas de Internet.
- Programas informáticos, incluido el código HTML de texto que se utiliza en los sitios Web, conforme se disponga en la legislación nacional.
- Diseño del sitio Web.
- Contenido creativo, por ejemplo, textos, fotografías, gráficos, música y vídeos, puede protegerse.
- Logotipos y otros signos publicados en la Web.
- Aspectos confidenciales (como son gráficos, códigos fuente, código objeto, algoritmos, u otras descripciones técnicas como los manuales de usuario o las estructuras de datos.



Como sabemos el dominio de la página web de Aldaia es (aldaia.es) y el de la página web de Alzira (alzira.es) podemos observar que tanto uno como otro es claro y conciso y en parte es una buena alternativa a la hora de encontrar con mayor facilidad la página web, pero no estaría demás pensar en uno con sus terminaciones más representativas, por ejemplo incluir una palabra clave popular para que de esta manera el dominio mantenga un positivo impacto en su visibilidad., además es importante recalcar también que tanto una como otra web, mantienen el “http” al comienzo del dominio, el cual correspondería un puerto 80 y no un “https” correspondiente a un puerto 443 que resultaría mucho más seguro ya que contiene un certificado de seguridad.



- Reestructuración del contenido de la página web.

Otra de las cosas más importantes a observar en una web, es que su estructura sea visible, clara, ordenada y sencilla. La de Aldaia, es visible y clara, pero encontramos diverso contenido que en nuestra opinión se podría obviar, ya que se trata de trámites ya realizados por lo que están desfasados.

Por otro lado, encontramos mucha duplicidad en las opciones que muestra la página, cuando se podría solventar, poniéndolo de manera clara, una sola vez y por consecuente, podríamos ahorrarnos ese espacio para añadir opciones de las cuales esta web carece.

Además otro grave problema, es la organización de los trabajadores, ya que opciones si existentes e interesantes como por ejemplo el “Buzón de Sugerencias” de la web, que a primera vista resulta de lo más cómodo, rápido y electrónico, nos encontramos por experiencia personal, que cuando rellenas los campos con tus datos y el mensaje que quieres hacer llegar al Ayuntamiento, pueden llegar a tardar en contestarte semanas, e incluso pueden no llegar a contestarte, y al final terminas acudiendo a la entidad en cuestión, lo que da a entender que hay una mala organización para dar respuesta a estos mensajes.

Como vemos a continuación, encontramos instancias, por ejemplo, la seleccionada en este caso, la cual contiene una beca para ayudar a universitarios con el pago de matrícula, vemos como su plazo finalizó en febrero del año pasado (2017) y actualmente todavía se encuentra publicado en la web lo que puede crear confusiones a los ciudadanos.

EDICTO

Ampliación del plazo de solicitud para la concesión de Ayudas Económicas a Universitarios y Universitarias para financiar los gastos corrientes de residencia, transporte, matrícula y material para el curso académico 2016/2017

Servicio: Educación.

Se hace público que la Junta de Gobierno Local, en sesión celebrada el día 10 de febrero de 2017, el siguiente acuerdo:

Considerando que la Junta de Gobierno Local mediante acuerdo adoptado el 21 de diciembre de 2016, aprobó las bases de las *Ayudas Económicas a Universitarios y Universitarias para financiar los gastos corrientes de residencia, transporte, matrícula y material para el curso académico 2016/2017.*

Figura 19. Edicto del Ayuntamiento de Aldaia sobre la concesión de Ayudas Económicas a Universitarios para el curso 2016-2017.



Educación: Presentación

Portada > [Áreas municipales](#) > [Educación](#) > Presentación

Es una Concejalía que mejora la calidad de la enseñanza de los centros educativos del municipio, fomentando de forma didáctica el aprendizaje a través de cursos y talleres culturales. Además, trabaja en ayudas para cubrir las necesidades de los menores y sus familias. Asimismo, impulsa el desarrollo y enriquecimiento cultural del municipio.

Agenda

Beca de Transporte para estudiantes. Abierto el plazo de solicitud

La ayuda va destinada a las personas que realizan estudios reglados universitarios, Master habilitante, Bachiller, Ciclos formativos de grado Medio o Superior o de Formación Profesional Básica durant el curso académico 2017/18 en cualquier Universidad o Centro homologado fuera de la población de Aldaia.

trámites

Ampliación Plazo solicitud Ayudas economicas a universitarios para financiar gastos corrientes de matrícula, transporte y material

Ampliación Hasta el 23 de febrero

Escuela Matinera 2016-2017

Figura 20. Captura de la opción "Educación" en la página web del Ayuntamiento de Aldaia.

En cambio, en la página web del de Alzira, solo se encuentran disponibles trámites los cuales su plazo de presentación se encuentre abierto, o trámites futuros, pendientes de publicación, además su página web es mucho más clara, atendible, y sencilla.

Figura 21. Portada principal de la página web del Ayuntamiento de Alzira.

En cuanto a duplicidad, también encontramos bastantes errores y esto provoca que acabe siendo una web repetitiva.



Figura 22. Captura de la opción “Bienestar Social” dentro de la web de Aldaia

Si hacemos “Clic” sobre la opción “áreas municipales”, lo que nos aparece es lo que tenemos en la imagen de arriba, pero es que si hacemos “Clic” sobre “bienestar social” también nos aparece la misma imagen.

Además, otro error, es que no aparece por ningún lado de la web, la opción a la “Sede Electrónica” cosa que parece extraño ya que Aldaia contiene Sede Electrónica, aunque compartida con Quart de Poblet y el Barrio del Cristo, nos sorprende que no aparezca ninguna opción para acceder a ella a través de la web del Ayto. de Aldaia.

La web del Ayto. de Alzira, por el contrario, no resulta repetitiva, y a su vez incluye otras opciones de gran ayuda para el ciudadano y sus intereses, y que el Ayto. De Aldaia, no ha tenido en cuenta. Como por ejemplo el video de las actas, encuestas a la ciudadanía y una de las más atractivas, la opción “LA CLAU” que trata de atender e informar al ciudadano de forma eficiente y facilitando su relación con la Administración, simplificando trámites y desplazamientos innecesarios, realizando todos los trámites desde una misma mesa.

Las mostramos a continuación:



Figura 23. Opciones a las que el Ayuntamiento de Aldaia nos permite acceder a través de su web.

Además de una opción solamente de e-Administración donde encontramos los siguientes trámites a realizar vía online:



Figura 24. Trámites que podemos realizar vía online a través de la web del Ayuntamiento de Alzira.

Además de la Sede Electrónica en la misma web:



Què és la Seu Electrónica?

La Llei 11/2007, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics, defineix la Seu Electrónica com l'adreça electrònica disponible per als ciutadans a l'electronicacions la titularitat de les quals, gestió i administració correspon a una Administració Pública, òrgan o entitat administrativa en l'exercici de les seues



Figura 25. Opción a la Sede Electrónica de Alzira, a través de la misma web del Ayuntamiento.

En este último apartado también podemos observar, que no existe ninguna opción de “Ayuda” para el manejo de la web en el Ayuntamiento de Aldaia, pero en cambio sí que encontramos en el de Alzira, contenido denominado “tutorial a la ciudadanía”, todas las Administraciones deberían contar con una opción de ayuda como dice la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Tramitación ON-LINE (tramitación desde casa u oficina con la Sede Electrónica-Portal Ciudadano)

- * ¿Cómo accedemos a nuestra carpeta ciudadana? 📁
- * ¿Cómo realizo un trámite on-line desde la Sede Electrónica-Portal de la Ciudadanía? 📁
- * ¿Cómo obtenemos un certificado del padrón? 📁
- * ¿Cómo obtenemos un duplicado de la carta de pago? 📁
- * ¿Qué información nos muestra la pestaña de Tributos y Recaudación? 📁
- * ¿Qué es la Pasarela de pago? 📁
- * Requisitos del Portal Ciudadano 🖱️
- * Requisitos del Portal Proveedor 🖱️

Figura 26. Acceso a la opción “Ayuda” del Ayuntamiento de Alzira.

Si bien es cierto, que debemos comunicar que tanto un municipio como el otro cuentan con una aplicación para Smartphone, tanto Android como iOS.



Figura 27. Aplicaciones para dispositivos móvil, de Aldaia y de Alzira correlativamente.



Aunque siendo cierto, que la APP de Aldaia está valorada en un 3 sobre 5, al contrario que la de Alzira en un 4 sobre 5, lo que nos puede dar pistas de cual nos puede aportar más y mejor información.

- Instancias generales que puedes descargar desde la web, pero para registrarlas debes acudir a la Administración en cuestión.

En este apartado, ponemos como ejemplo, la beca del transporte de Aldaia, actualmente en vigor, dirigida a todas aquellas personas que se encuentren estudiando un grado o similar fuera del municipio de Aldaia.

Encontramos la instancia de la beca en la web, nos da la opción de descargar e imprimir, pero, para que se incluya en el registro debemos de acudir presencialmente a la entidad, sin haber posibilidad de hacerlo online de ninguna de las maneras.

En este caso, esta medida tampoco se encuentra disponible en la Web de Alzira, a pesar de todos los avances electrónicos que esta muestra, por lo que en nuestra propuesta de mejora se pasará a crear una posible solución a este problema.



CAPÍTULO 7. PROPUESTA DE MEJORA

7.1 Introducción a la propuesta

Una vez elaborado el detallado análisis de la Web de Aldaia, tras haber seleccionado los principales aspectos a mejorar y haber ejecutado una comparación con un Ayto. actualmente seleccionado como de los más “electrónicos”, como es el de Alzira, lo que queremos explicar a continuación es cómo podríamos mejorar esos aspectos, sabemos cuáles son, según nuestro punto de vista los principales problemas, los hemos seleccionado y explicado, y ahora necesitamos saber cómo podríamos ponerle solución de la manera más clara y rápida posible.

7.2 Mejora para optimizar la página web para dispositivos móviles.

Una de las principales soluciones a este problema, podría ser, encontrar un diseño web adaptativo a nuestras características que fuese sensible a la resolución de diferentes dispositivos electrónicos, se debería adaptar la organización de la web a la disposición de cada aparato para favorecer la experiencia del usuario y que se puedan observar los contenidos de una manera diferente.

“A través de los estilos CSS se pueden implementar una serie de instrucciones para indicar a los navegadores que muestren una estructura determinada para cada resolución, discriminando incluso si se visualiza en formato panorámico o en vertical”.

Uno de los principales dilemas que encontramos es que en la actualidad no tenemos constancia de la existencia de estándares de resoluciones establecidos en el comercio diario, por lo que sabemos, cada industrial, fábrica cada uno de sus dispositivos con una resolución distinta, dificultando el diseño a los desarrolladores web.



Lo ideal, sería optar por un desarrollo adaptable, denominado en otro concepto (responsive) y/o escalable y utilizar el código fuente semejante para todos los dispositivos electrónicos. Si contamos con una web no “responsive” como es nuestro caso, también podríamos requerir a la innovación de un subdominio que mostrase la estructura igual que el dominio principal pero adaptado a las nuevas resoluciones.

Otros desarrolladores deciden contar con dos webs paralelas, una de ellas que correspondería al escritorio y la otra optimizada para dispositivos móviles, en concreto, esta opción no sería de las más recomendables, exceptuando algunas funciones concretas que si pueden llegar a interesar.

Una buena opción según profesionales sería crear “Favicon”, que se trata de un icono que se asocia directamente con la página, dotando a la web con un atrayente logotipo, y consiguiendo que quede representada de forma precisa en el navegador, el ideal sería de 16x16 píxeles.

Para finalizar, con estas opciones que hemos señalado, debemos hacer hincapié en que diseñar y optimizar una web debería ser ya obligatorio para todos y cada uno de los proyectos actuales. De esta forma, podríamos expresar al máximo el potencial de nuestras páginas y ofrecer a nuestros ciudadanos un experimento de navegación de lo más complaciente.

7.3 Mejora para proteger el dominio de la web.

Como hemos indicado anteriormente, sería buena idea para mejorar la seguridad de nuestra web, proteger su dominio.

La principal solución es dejar el dominio bajo llave, cuando creamos una web, debemos aumentar su seguridad pidiendo una clave al registrador, de esta forma, no se podrán modificar los datos de registro o la configuración DNS sin la autorización del principal.



Una aplicación muy interesante para controlar que nuestros dominios se encuentren bajo llave es “Whois”.

También debemos mantener la información de la cuenta privada, asegurándonos que cuentan con las contraseñas apropiadas siendo compartidos tal solo cuando se necesite, dejando el acceso al dominio al personal relacionado con la Administración.

Debemos incorporar la protección de ese dominio en las políticas de seguridad, diseñando por ejemplo una estrategia de restauración de dominio de emergencia y comprobando si las pérdidas de dominio se encuentran cubiertas por la póliza de seguros.

7.4 Mejora para reestructurar el contenido de la página web.

Como hemos observado, la página web de Aldaia, a pesar de ser clara y sencilla es insuficiente y poco actualizada en cuanto a contenido, lo principal sería que el personal que se dedique a manejar la web de la Administración, estuviese más pendiente de ella y eliminase contenido que ya no es actual, como instancias, becas o trámites ya pasados.

Por otro lado, podría utilizar ese espacio u otro, para añadir plataformas inexistentes que, si deberían existir, como vemos en la web de Alzira contiene varios apartados actuales, como por ejemplo uno que habla solamente de-administración, y dentro del cual encuentras todo tipo de modelos, solicitudes y demás aspectos muy cómodos de descargar para el ciudadano, incrementando de esta manera la participación activa.

También cuenta con enlaces de interés indicando por ejemplo donde se encuentran los aparcamientos para discapacidades en un mapa, los videos de las actas realizadas para poder observar plenos en todo momento, encuestas para valorar la opinión de los ciudadanos, también cuenta con un apartado de tutorial a la ciudadanía donde explica cómo podemos realizar todos los trámites o dudas que nos puedan surgir, un acceso a “LA CLAVE” que como hemos explicado anteriormente se trata de un medio de atención al cliente directo donde se simplifican los trámites, entre otros muchos.



Es importante nombrar que, si es verdad que los dos cuentan con una aplicación para dispositivos móviles lo que las define como webs más actuales electrónicamente generando un gran avance, pero a la web de Aldaia le faltan todavía muchas cosas por mejorar, y que con un poco de atención, organización y planificación podrían aplicarse y obtendríamos un enfoque totalmente diferente del que tenemos de este Ayuntamiento.

Finalizada la explicación de cómo se debería reestructurar la web, hemos acudido a un profesional de la ofimática el cual nos puede hacer un detallado presupuesto sobre cuánto costaría llevar a cabo estas incorporaciones en la web, que más adelante mostraremos y calcularemos.

7.5 Mejora sobre el registro de instancias sin necesidad de acudir a la Administración.

Como sabemos, al descargar una instancia para rellenar sobre cualquier asunto que queramos solicitar al Ayuntamiento, nos da la opción de imprimir en cualquier momento y rellenarla pero una vez reagrupados los documentos que debemos entregar junto a la instancia y, esta, rellenada correctamente, debemos de desplazarnos hasta la entidad en cuestión para entregarla, lo que nos hace perder tiempo, es por ello que la solución a este problema podría ser, instaurar un espacio en la web de certificado y DNI electrónico, para que de esta manera todo ciudadano que quiera entregar la instancia y que quede registrada desde casa pueda hacerlo, para otros asuntos sí que se encuentra disponible la firma electrónica y no se entiende como para esto todavía no.

Además, tampoco tenemos la opción de en el caso de tener que acudir obligatoriamente al ente en cuestión, podamos dejar las instancias o solicitudes en el Ayuntamiento del municipio donde nos encontramos empadronados y que estos se encarguen de enviarlo entre diferentes entes. Si bien es cierto que algunos trámites como el empadronamiento puedes pedirlo en tu Ayuntamiento para que lo recoja del lugar donde perteneces, pero no es posible hacerlo con otros trámites. Resulta incongruente tener que acudir al organismo presencialmente cuando ya hemos rellenado nuestra solicitud de manera electrónica.



a su análisis, lo que se pretendía mejorar y como se iba a mejorar, es por ello que se ha llevado a cabo un presupuesto estimativo.

Para la realización de mejoras oportunas, se ha solicitado presupuesto a la empresa “Si@l, Servicios informáticos de Aldaia”, una empresa que además de contar con personal de la informática también dispone de diseñadores web y programadores.

El uso, mantenimiento y actualización de nuevos contenidos de la web será realizado por el personal propio del ayuntamiento, es decir, varios administrativos de la plantilla, sin necesidad de contratar a alguien para desarrollar dicha tarea, por lo que también es incluido en el presupuesto.

En cuanto a la puesta en marcha de estas mejoras, hemos realizado un calendario aproximado, teniendo en cuenta lo dicho por los profesionales de la ofimática y los propios concejales del Ayuntamiento de Aldaia, del tiempo que posiblemente se tardaría en tener incluidas todas estas mejoras en la web:

PRIMERA FASE: En esta fase se ejecutaría un estudio detallado y se elaboraría por consecuencia un plan de acción. Determinamos que el tiempo de espera estimado sería de 2 meses.

SEGUNDA FASE: En esta etapa, se aprueba el inicio del plan de mejora por la autoridad que le compete. Estimamos 1 mes para concluir con la aprobación.

TERCERA FASE: Después, contratamos la empresa que hemos decidido que realice el proyecto, sabiendo que el tiempo estimado de ejecución sería de 1 mes y medio aproximadamente según el presupuesto.

CUARTA FASE: Puesta en marcha, evaluación y revisión de nuestra propuesta de mejora.



CAPÍTULO 9. CONCLUSIÓN

Tras un detallado análisis sobre Administración electrónica, elaborado para la realización de este proyecto, se han extraído diferentes conclusiones.

Desde hace algunos años, España puede mostrarse orgullosa del buen funcionamiento de sus servicios online, al menos, eso hemos podido observar en diferentes estudios realizados por la Universidad Cornell en Nueva York, la Escuela de negocios INSEAD, y la propia organización mundial de la propiedad intelectual, los cuales tras varias valoraciones en cuanto al nivel de avance de e-administración, sorprendentemente nos han posicionado en los primeros puestos de la lista, es en el mismo lugar que Japón y Estados Unidos, este resultado nos impacta, después de ser conscientes de que más de un 20% de la población no tiene conocimientos acerca de las nuevas tecnologías, y muchas entidades y empresas, muestran su lentitud en cuanto a una era más digital, pues bien, se debe a que en general el proceso de digitalización de los recursos es escaso en el mundo entero, ahora bien, dentro de esta escasez, España si que ha integrado varios aspectos electrónicos sobre todo, en Ayuntamientos, habiendo más de 7000 con servicios digitales.

Entre estos, se encuentra el de Alzira, el cual hemos analizado en este proyecto, por tratarse de un referente para los demás municipios, ofreciendo los primeros servicios electrónicos y convirtiéndose en un Ayuntamiento más cercano, dinámico y participativo.

Aldaia es una población que cuenta con casi 30000 habitantes, es prácticamente igual de grande que Alzira, y no es comprensible que un municipio con semejantes características se encuentre tan lejano en cuanto a e-administración. Si bien es cierto, que encontramos en el análisis a la web de Aldaia, ciertas áreas donde podemos trabajar telemáticamente, como realización de solicitudes, pago de tributos, videos de plenos, entre otras, pero no encontramos un apartado dedicado a la e-administración concretamente, observamos mala organización en cuanto a la atención al ciudadano vía telemática ya que las atenciones personalizadas no se contestan con la rapidez que deberían, y aunque se cuenta con varias



páginas en redes sociales y aquí también nos permiten a los ciudadanos trasladar las dudas correspondientes, no está demás que en buzón de sugerencias de la página web, también se encuentre disponible.

Actualizar esta web, así como incorporar nuevas opciones inexistentes ahora mismo, es la mejor solución para convertir esta página en tecnología actual, además de la gran cantidad de ventajas que esto supone para el ciudadano que es quien cobra vital importancia en estos momentos, facilitándole los servicios, además de procurar su ahorro tanto en tiempo como en dinero, garantizar su seguridad a través de las diferentes vías disponibles, entre otras muchas que se han ido definiendo a lo largo de este proyecto.

Esta implantación a la nueva “era” no es un trabajo fácil. No debemos olvidar los inconvenientes que han ido surgiendo y que impiden en gran parte que las entidades públicas puedan contar con esta e-administración de calidad en su totalidad, por ejemplo entre los principales encontramos, el rechazo por parte del ciudadano a las nuevas tecnologías, se mantienen reacios al aprendizaje de estas nuevas herramientas, es por ello que implantando en cada web una opción de ayuda al ciudadano, detallando paso a por paso de manera clara y sencilla como tramitar cualquier solicitud o trámite, es posible que este, pueda optar por utilizarlas y no tener que acudir directamente al lugar. Otro inconveniente es que no todo el mundo cuenta con Certificado digital o firma, y si diéramos el empujón a que todo el mundo lo tuviese, simplemente implantando en cualquier página de un Ayuntamiento un espacio de certificado digital, con tener descargado en cualquier dispositivo la aplicación de certificado, se podrían solventar los posibles trámites de una manera más rápida.

Se ha podido observar, que la web del Ayuntamiento de Aldaia, se considera una web más informativa que tramitativa, por lo que para solventar este problema, hemos decidió mejorar diferentes aspectos que pasamos a detallar a continuación:

- Optimizar la web para dispositivos móviles.
- Proteger el dominio de la web.



-Reestructuración del contenido.

-Instancias telemáticas.

Estos cuatro aspectos son relativamente importantes, en primer lugar optimizar la web para dispositivos móviles es esencial en una etapa donde cada vez los adolescentes obtienen antes un Smartphone o “tablet”, el conocimiento hacia estas nuevas herramientas es cada día mayor, por lo que es fundamental que cuando se examina la web del Ayuntamiento desde alguno de estos dispositivos no surja ningún problema a la hora de realizar alguna gestión. El problema surge, debido a que la tecnología utilizada por certificados electrónicos actualmente es Java, y esta no se encuentra disponible para móviles u otros dispositivos.

Es importante también, proteger el dominio de la web para una mayor seguridad de la misma.

Por consiguiente, es necesario reestructurar la web del Ayuntamiento de Aldaia, que es uno de los principales objetivos de nuestro proyecto, para transformar una web que no es lo suficientemente clara, en una web como la de Alzira la cual contiene muchos más aspectos electrónicos.

Por último y no menos importante, como hemos mencionado antes, solucionar el problema de la tramitación de expedientes vía online, es decir que si podemos descargar la instancia desde el mismo ayuntamiento y rellenarla, podamos enviarla y se registre correspondientemente sin necesidad de acudir a la misma entidad.

Estos aspectos han sido valorados y pasados a presupuestar a un profesional de la ofimática, trabajador desde hace muchos años en una tienda de aplicaciones, concretamente situada en Aldaia.



Sería interesante, realizar estos cambios, no costaría excesivamente demasiado dinero, y con una buena organización, podemos conseguir un Ayuntamiento electrónico, actual y de calidad.

Consiguiendo la implantación de estas mejoras conseguiríamos para la Administración:

- Mejora de la productividad, eficiencia y eficacia, simplificando los gastos en papel y documentos.
- Menos cargas administrativas.
- Posibilidad de compartir información entre las diferentes Administraciones de manera telemática.
- Mayor transparencia y por consiguiente, participación.

Por toda esta información presentada, vemos posible la aplicación de esta propuesta al Ayuntamiento, ya que no se trata de una entidad que se base simplemente en prestar servicios a ciudadanos, sino que dispone de una gran cantidad de herramientas y posibilidades para prestar servicios diversos, adaptados a las necesidades de los usuarios. Una entidad debe encontrarse en constante evolución, y que como las demás Administraciones, se encuentra regulada en la destacada Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Bajo este marco común, sin embargo, encontrar ámbitos de mejora e innovación es siempre posibles.



BIBLIOGRAFÍA

- CERRILLO, Agustí. (2008). *Introducción a la Administración Electrónica*. Editorial UOC. ISBN 9788497887137.
- Pixelware. (2015) *¿Qué es la Administración electrónica?, el futuro es hoy*. Recuperado el 15 de enero de 2018 de: <http://pixelware.com/administracion-electronica-que-es/>
- GONZÁLEZ, J. (2016) *Administraciones Públicas, derecho administrativo en España*. Global politics and law. Recuperado de: <https://www.globalpoliticsandlaw.com/2016/01/07/derogacion-leyesadministrativas-electronica/>
- *Ayuntamiento de Aldaia*. Recuperado de: <http://www.aldaia.es/>
- *Ayuntamiento de Alzira*. Recuperado de: http://www.alzira.es/alzira_vpm/index.php/val
- Ayuntamiento de Alzira. *Portal de infancia (2017)*. Recuperado el 2 de enero de 2018 de: http://www.alzira.es/alzira_vpm/index.php/es/noticias-infancia/198-seu-electronica/3833-perfil-del-contratante
- GESTIONA (2017). Recuperado de: <http://pruebas.inycio.es/gestiona/gestion-documental/> [Consulta: 10/12/2017]



- Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen Gobierno, Boletín Oficial del Estado, núm. 295, de 10 de diciembre de 2013, pp. 97922 a 97952. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887>
- Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, Boletín Oficial del Estado, núm. 236, de 1 de octubre de 2015. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-201510565&p=20151002&tn=1>
- Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, Boletín Oficial del Estado, núm. 236, de 1 de octubre de 2015. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-201510566&p=20151002&tn=1#a41>
- Ley 59/2003, de firma electrónica, Boletín Oficial del Estado, núm. 304, de 19 de diciembre de 2003. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23399>
- Gobierno de España, Ministerio de energía, turismo y agenda digital. (2017). Recuperado el 12 de diciembre de 2017 de: <http://www.agendadigital.gob.es/Paginas/index.aspx>
- Nominalia Internet S.L, (2013). *Optimización web para dispositivos móviles*. Recuperado el 20 de enero de 2018 de: <https://www.escoladeinternet.com/optimizacion-web-para-dispositivos-moviles/>



- Ley 59/2003, de firma electrónica. Boletín Oficial del Estado, núm. 304 De 19 de diciembre de 2003, Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23399>
- Ley 7/1985, reguladora de las Bases del Régimen Local. Boletín Oficial del Estado, núm. 80, de 2 de abril de 1985. Recuperado el 21 de enero de 2018 de: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-5392>
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. Boletín Oficial del Estado, núm. 25. de 29 de enero de 2010. Recuperado el 30 de enero de 2018 de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2010-1330>
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. Boletín Oficial del Estado, núm. 25. De 29 de enero de 2010, Recuperado el 2 de noviembre de 2017 de: <http://www.boe.es/boe/dias/2010/01/29/pdfs/BOE-A-2010-1331.pdf>
- Conserjería de hacienda y Administración pública. (2014). *Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consejo, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana.* núm. 7425, Recuperado el 1 de enero de 2018 de: http://www.docv.gva.es/datos/2014/12/17/pdf/2014_11545.pdf



- 1&1 Internet España S.L.U. (2015). *Página web de Análisis*. Recuperado de:
<https://www.1and1.es/analisis-web>
- Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal. Boletín Oficial del Estado, núm. 298. De 13 de diciembre de 1999. Pp. 43088 a 43099. Recuperado en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-23750>
- Ley 27/2013, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local. Boletín Oficial del Estado, núm. 312. De 30 de diciembre de 2013. Pp. 106430 a 106473. Recuperado de: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-13756
- Ley 8/2010, de régimen local de la Comunidad Valenciana. Boletín Oficial del Estado, núm. 178. De 23 de julio de 2010. Pp. 64224 a 64288. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-11729>
- Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana. Boletín Oficial del Estado. Recuperado de:
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2006-6472Const>
- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen jurídico de las Entidades Locales. Boletín Oficial del Estado, núm. 305. De 22 de diciembre de 1986. Pp. 41811 a 41832. Recuperado de:
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1986-33252>



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA





ANEXO I

Mensaje enviado día 22 de Enero de 2018.

Atención al ciudadano: Contacto

[Portada](#) > [Atención al ciudadano](#) > [Contacto](#)

Nombre y apellidos *

Sara Guirado Capilla

dirección

Dirección es un campo requerido

Email *

Email * es un campo requerido

teléfono

Teléfono es un campo requerido

asunto *

Solicitud instancia para pedir información

mensaje *

Buenos días, el motivo de este mensaje es comprobar si podéis hacerme llegar una instancia a mi correo, para poder pedir información interna acerca de este Ayuntamiento, sin necesidad de desplazarme hasta el. ya que me encuentro realizando un proyecto final de Grado en la Universidad, espero vuestra respuesta muchas gracias.

Documentos

Aquí puede añadir una imagen o documento si lo necesita para completar su información

 Añadir Archivo

Enviar

Figura 29. Escrito a la atención al ciudadano de la página web de Aldaia, demandando una sugerencia.



Confirmación de mensaje recibido por el Ayuntamiento de Aldaia.

Atención al ciudadano: Contacto

[Portada](#) > [Atención al ciudadano](#) > [Contacto](#)

Su mensaje ha sido recibido. En breve nos pondremos en contacto para atenderle. Gracias por usar nuestro servicio.

En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, le comunicamos que los datos de carácter personal facilitados por usted se incluirán en un fichero de titularidad del Ayuntamiento de Aldaia, a fin de realizar las actuaciones necesarias para el correcto cumplimiento del servicio.

Figura 30. Confirmación de mensaje recibido



Respuesta el día 31 de enero al mensaje enviado (9 días después).

		ENTREGAR A:	
NOM I COGNOMS/NOMBRE Y APELLIDOS		DNI	
ADREÇA/DIRECCION		TELÈFON/TELEFONO	
CORREU ELECTRÒNIC/ CORREO ELECTRÓNICO		MÒBIL/MOVIL	
MUNICIPI/MUNICIPIO	C.P.	PROVINCIA	
EN REPRESENTACIÓ DE / EN REPRESENTACIÓ DE			
INSTÀNCIA GENERAL Plaça de la Constitució, 10 - 46960 Aldaia - tel. 96 150 15 00 - fax. 96 151 06 93 - CIF P-4602100-B - www.ajaldia.es	EXPOSA / EXPONE		
	SOL-LICITA / SOLICITA		
	DOCUMENTS QUE ADJUNTA / DOCUMENTOS QUE ACOMPAÑA		
ALDAIA, de de 2016		SIGNAT/FIRMADO	
<p>SR. ALCALDE-PRESIDENTE DE L'AJUNTAMENT D'ALDAIA (VALENCIA) SR. ALCALDE-PRESIDENTE DEL AYUNTAMIENTO DE ALDAIA (VALENCIA)</p> <p>Les dades personals recollides seran incloses en un fitxer titularitat de l'Ajuntament d'Aldaia amb la finalitat de gestionar la(s) petició (ns) manifestada(es) en el present document. La no comunicació de les dades i lliurament dels documents adjunts pot provocar la no atenció de la sol·licitud efectuada. L'informem que les seues dades seran objecte de cessió als organismes públics als que siga necessari facilitar-les per a poder gestionar la seua sol·licitud.</p> <p>Amb la finalitat de mantenir-li informat dels actes, activitats i esdeveniments organitzats o promoguts per l'Ajuntament li informem que el seu telèfon mòbil així com la adreça de correu electrònic podrà ser utilitzada per a l'enviament d'informació municipal. Pot consultar la pàgina web www.aldia.es per a donar-se de baixa o definir els seus interessos. De conformitat amb la L.O. 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, pot exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i si escau oposició, bé enviant una sol·licitud per escrit, acompanyada d'una fotocòpia del seu D.N.I., dirigida a l'Ajuntament d'Aldaia a l'adreça indicada, o bé mitjançant el lliurament de la sol·licitud davant l'Ajuntament amb l'exhibició del D.N.I original.</p> <p>Los datos personales recogidos serán incluidos en un fichero titularidad de este Ayuntamiento cuya finalidad es gestionar la(s) petición (es) manifestada(s) en el presente documento. La no comunicación de los datos y entrega de los documentos adjuntos puede provocar la no atención de la solicitud efectuada. Le informamos que sus datos serán objeto de cesión a los organismos públicos a los cuales sea necesario facilitar sus datos para poder gestionar su solicitud.</p> <p>Con el fin de mantenerle informado de los actos, actividades y eventos organizados o promovidos por el Ayuntamiento le informamos que su número de teléfono móvil así como la dirección de correo electrónico podrá ser utilizado para el envío de información municipal. Puede consultar la página web www.aldia.es para darse de baja o definir sus centros de interés. Conforme a lo dispuesto en la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, Vd. puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y en su caso oposición, bien enviando una solicitud por escrito, acompañada de una fotocopia de su D.N.I., dirigida al Ayuntamiento de Aldaia a la dirección indicada, o bien mediante la entrega personal de la solicitud ante el Ayuntamiento con la exhibición del D.N.I original.</p>			

Figura 31. Respuesta al mensaje el día 31 de enero de 2018.



ANEXO II

Presupuesto oficial de la propuesta de mejora cedido por "Si@l" Servicios informáticos Aldaia.



PRESUPUESTO INFORMÁTICO

Denominación del puesto de trabajo:
Diseñador gráfico

	HORAS	PRECIO (€)
Optimización de la web a dispositivos móviles:		
Favicon (Creación, análisis y revisiones oportunas)	40	860
Protección del dominio:	15	322,5
(Búscador de otro dominio más efectivo y posibles revisiones) Instalación aplicación Whois o semejante		
Reconstrucción de la web:	40	860
Carpeta de información electrónica (Eliminando archivos sobrantes y incluyendo otros nuevos con las correspondientes revisiones)		
Video de las actas (Aprobación, redacción y actualización constante de la web)	30	645
Instalación Sede Electrónica	16	344
Opción de Ayuda (Constando de varios métodos de explicación)	60	1290
Opción Certificado electrónico para instancias Tarjetas criptográficas, certificados personales y servidor	60	1290
Coste personal de la Administración (Por mantenimiento y organización según los presupuestos generales)		10000
TOTAL SIN IVA	261	15611,5
IVA	21%	3278,415
TOTAL CON IVA		18889,92

Horas de trabajo estimadas: 261
Precio hora de trabajo: 21,5

APR ALDAIA
Informática Carlos Moreno, S.L.
CIF: B-97219099
C/Iglesia, 78 - Tel. 96 129 08 80
46960 ALDAIA (Valencia)