

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS. UPV

MEDIOS ELECTRÓNICOS DE ASISTENCIA A LA CIUDADANÍA EN EL AYUNTAMIENTO DE DOMEÑO

GRADO EN GESTIÓN Y ADMINSTRACION PÚBLICA

AUTOR: IRENE TORNER BARONA

TUTOR: VICENT GIMENEZ CHORNET

TRABAJO FINAL DE GRADO

Valencia, septiembre 2019

CURSO 2018-2019

ÍNDICE CONTENIDO

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	6
1.1 Objetivo	7
1.2 Metodología	7
1.3 Relación con las asignaturas	8
CAPÍTULO 2. CONTEXTO NORMATIVO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ...	10
2.1 Disposiciones generales	10
2.1.1 Marco legislativo Estatal	10
2.1.2 Marco legislativo en la Comunidad Valenciana	11
2.1.3 Marco legislativo UE.....	12
CAPÍTULO 3. ELEMENTOS TÉCNICOS DE LAS RELACIONES ENTRE EL CIUDADANO Y LA ADMINISTRACIÓN.....	16
3.1 El documento electrónico	16
3.2 El expediente electrónico.....	17
3.3 El registro y la notificación electrónica	18
3.4 Identificación y firma electrónica	21
3.5 La sede electrónica	24
3.6 Portal de transparencia.....	26
CAPÍTULO 4. ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO DEL AYUNTAMIENTO DE DOMEÑO	29
4.1 Descripción del municipio e historia	29
4.2 Demografía.....	30
4.3 Política.....	31
4.4 Economía.....	33
CAPÍTULO 5- ANÁLISIS DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE DOMEÑO.....	34
5.1 Atención al público.....	34
5.2 Análisis de la página web	34

5.2.1 Acceso Sede electrónica del Ayuntamiento.....	42
5.2.2 Registro e identificación.....	49
5.2.2 Requisitos técnicos destacables.....	51
5.3 Análisis de la aplicación oficial del Ayuntamiento de Domeño	52
5.4 Análisis DAFO de los canales de comunicación del Ayuntamiento de Domeño	54
CAPÍTULO 6. PROPUESTA DE MEJORA	58
6.1 Mejoras elementos de la página web	58
6.2 Integración elementos a la sede electrónica	59
6.2.1 Ampliación de trámites del Catálogo de servicios	59
6.3 Mejoras elementos de la aplicación móvil de Domeño.....	60
6.4 Contratación de personal.....	61
6.5 Añadir más opciones de idiomas en la página web y la Sede electrónica	63
6.6 Revisiones trimestrales del funcionamiento la sede electrónica y la página web.....	63
6.7 Publicidad para dar a conocer la sede electrónica y la aplicación móvil.	64
6.8 Presupuesto de las mejoras	65
CONCLUSIONES.....	67
BIBLIOGRAFIA	69

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1: Plan de Acción eGovernment 2016-2020</i>	<i>13</i>
<i>Ilustración 2 Estructura documento electrónico.....</i>	<i>17</i>
<i>Ilustración 3: Proceso básico de firma electrónica</i>	<i>22</i>
<i>Ilustración 4: Elementos del sistema cl@ve</i>	<i>23</i>
<i>Ilustración 5: Página sede electrónica de la seguridad social</i>	<i>26</i>
<i>Ilustración 6: Portal de transparencia Administración General del Estado</i>	<i>27</i>
<i>Ilustración 7: Municipio de Domeño.....</i>	<i>29</i>
<i>Ilustración 8: Municipio Domeño viejo</i>	<i>30</i>
<i>Ilustración 9: Página principal web Ayuntamiento de Domeño.....</i>	<i>34</i>
<i>Ilustración 10: Menú desplegable El Ayuntamiento.....</i>	<i>38</i>
<i>Ilustración 11: Menú desplegable “El municipio”</i>	<i>39</i>
<i>Ilustración 12: Menú desplegable “Teleadministración”</i>	<i>40</i>
<i>Ilustración 13: Menú desplegable “Directorios”</i>	<i>41</i>
<i>Ilustración 14: Pie de página portal web Ayuntamiento de Domeño</i>	<i>42</i>
<i>Ilustración 15: Inicio Sede electrónica Ayuntamiento Domeño.....</i>	<i>43</i>
<i>Ilustración 16: Formulario instancia genérica en PDF.....</i>	<i>45</i>
<i>Ilustración 17: Formulario ejercicio de derechos en materia de protección de datos en PDF.....</i>	<i>46</i>
<i>Ilustración 18: Formulario ejercicio de derechos en materia de protección de datos acceso con certificado digital</i>	<i>47</i>
<i>Ilustración 19: Formulario ejercicio de avisos, quejas y sugerencias en PDF.</i>	<i>48</i>
<i>Ilustración 20: Formulario acceso ejercicio de avisos, quejas y sugerencias con certificado digital.....</i>	<i>48</i>
<i>Ilustración 21: Proceso de registro en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Domeño.</i>	<i>50</i>
<i>Ilustración 22: Acceso a “Carpeta Ciudadana”</i>	<i>51</i>

ÍNDICE TABLAS

<i>Tabla 1: Padrón Domeño</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 2: Elecciones municipales.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 3: Comisión pleno del Ayuntamiento.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 4: Matriz DAFO.....</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 5: Presupuesto de gasto de las mejoras de la sede electrónica y aplicación móvil.....</i>	<i>66</i>

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

Con el surgimiento y el avance de las tecnologías de la información y de la comunicación en el siglo XXI la administración electrónica es más que una realidad inevitable, sin embargo aún quedan pasos que dar, no solo para seguir garantizando su implantación, sino también su continuación. Estamos en un momento de cambios continuos, donde la base central de la economía son la competitividad y la eficiencia de las organizaciones.

En los últimos años, cada actuación emprendida por toda administración de ámbito nacional, autonómica y local han sido muy importantes. Las estrategias y objetivos de cada una de las administraciones son muy similares, no siendo así el nivel de avance que ha desarrollado cada una.

Las Administraciones Públicas deben promover el uso de la administración electrónica en beneficio de la ciudadanía, los gobiernos deben promover las evoluciones de las Administraciones Públicas y no ser ajenos al avance y desarrollo de la sociedad de la información.

Según Moyano Collado (2015, p.47) *“la implantación de los sistemas de gestión documental en las organizaciones se ha centrado en el control de esos documentos con un enfoque casi siempre interno, dirigido al funcionamiento de la organización y a sus trabajadores”*. En la afirmación del citado autor, hasta hace poco, si hablamos de los sistemas de gestión documental se concebían como algo exclusivamente centrado al control de documentos internos y documentos en papel de las Administraciones Públicas.

La Administración Pública y la actividad de sus entidades y organismos ha supuesto la elaboración de documentos en formato papel y electrónico. El denominado documento electrónico según la definición del Portal de Administración electrónica (PAE) *“El documento electrónico es información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.”* Progresivamente se ha impuesto la documentación de carácter electrónico al método tradicional, esto

simplemente es un aspecto más del continuo proceso que está llevando a cabo la Administración Pública.

1.1 Objetivo

El presente trabajo tiene como objetivo general identificar, así como analizar y proponer mejoras en la ejecución de los trámites de la administrativos electrónicos que pone a disposición de los ciudadanos el Ayuntamiento de Domeño, intentando incitar el uso de este sistema o plataforma, entre los habitantes de dicho municipio.

Podemos sintetizar el objetivo del trabajo en objetivos específicos de la siguiente manera:

- ❖ Examinar la situación actual de los servicios web ofrecidos por el Ayuntamiento de Domeño.
- ❖ Estudiar el marco legal que regula en España la e-administración.
- ❖ Describir el contexto social, político y económico actual del Ayuntamiento de Domeño.
- ❖ Buscar el ahorro de los costes y procedimientos, de los plazos de tiempo, para buscar la eficacia y eficiencia, analizando la utilización de las TIC como herramienta entre los ciudadanos y la Administración Pública.
- ❖ Elaborar una matriz DAFO para detectar los aspectos funcionales y disfuncionales en los procedimientos llevados a cabo por el Ayuntamiento de Domeño.
- ❖ Plantear propuestas de mejoras de los puntos débiles encontrados en la sede electrónica.

1.2 Metodología

Para que el presente trabajo se haya ejecutado, primero se ha tenido que estudiar y analizar la legislación que rige los procedimientos administrativos electrónicos a diferentes niveles, europeo, estatal y autonómico. También las normas que afectan a la transparencia de los gobiernos y el derecho a la información de los ciudadanos.

Hemos tenido en cuenta la situación presente del Ayuntamiento de Domeño mediante la obtención de datos económicos, sociales y políticos. Además de analizar la oficina de

atención al público con la que cuenta el Ayuntamiento y la oficina virtual, examinando el funcionamiento y composición de la sede electrónica.

Posteriormente, con toda la información obtenida se ha analizado y realizado un análisis DAFO, con el que se ha podido detectar los puntos fuertes y débiles. De este modo se planteará un plan o propuestas de mejoras de los aspectos carentes.

Finalmente se detalla un presupuesto para el desarrollo de las propuesta de mejoras analizando el coste que le supondría al municipio de Domeño. De igual modo se concluirá el trabajo con una conclusión obtenida de la realización del trabajo.

1.3 Relación con las asignaturas

Una vez planteado el objetivo del presente trabajo y conocida la metodología a seguir, observamos que este Trabajo Final de Grado guarda relación con asignaturas estudiadas en el Grado de Gestión y Administración Pública.

Las asignaturas que tienen relación en el presente trabajo son:

- Poderes, Órganos e Instituciones Constitucionales, Derecho Constitucional, Estructuras Administrativas, Derecho Administrativo y Gestión Jurídico-administrativa I y II. En Estas asignaturas estudiamos la articulación de la Constitución, las funciones y procedimientos de las Administraciones Públicas y sus ámbitos competenciales, y el ordenamiento jurídico, diferenciando la organización política y jurídica que tiene atribuidas los cuales en el presente trabajo están muy presentes ya que nos centramos en la Administración Local.
- Gestión de la Información. Esta asignatura guarda mucha relación con este trabajo si hablamos de la administración electrónica, el acceso a esta, la utilidad, las nuevas tecnologías empleadas y la organización administrativa. En los laboratorios de esta asignatura aprendimos a utilizar los certificados digitales y las firmas digitales.
- Teoría de las Organizaciones y Dirección Estratégica de Organizaciones Públicas. Estas asignaturas nos han ayudado para recopilar información a nivel externo mediante la realización del análisis DAFO.

- Gestión presupuestaria, Gestión Tributaria, Introducción a la Contabilidad y Contabilidad Pública. En relación a estas asignaturas nos ha permitido tener nociones de cálculos de presupuestos, una visión general sobre el sistema tributario y el mantenimiento de las actividades de la Administración.
- Informática aplicada. De esta asignatura cabe destacar los conocimientos y habilidades básicas obtenidas para la realización del texto del presente trabajo mediante el procesador de textos y hoja de cálculo.

CAPÍTULO 2. CONTEXTO NORMATIVO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

2.1 Disposiciones generales

2.1.1 Marco legislativo Estatal

Las Administraciones Públicas, para instaurar la e-administración deben regirse por una serie de leyes que han aparecido en los últimos años gracias a la expansión de las nuevas tecnologías.

Según consta en la ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (España 2015) *“La presente Ley tiene por objeto regular los requisitos de validez y eficacia de los actos administrativos, el procedimiento administrativo común a todas las Administraciones Públicas, incluyendo el sancionador y el de reclamación de responsabilidad de las Administraciones Públicas, así como los principios a los que se ha de ajustar el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria.”* Esta ley ofrece relacionarse con las Administraciones Públicas mediante los medios electrónicos como un derecho de la ciudadanía y supone una obligación para tales Administraciones. De esta forma, conforme la normativa de hoy día, las Administraciones deben facilitar el acceso a la información, los documentos y datos públicos, así como difundirla y reutilizarla.

En su artículo 14 Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas establece que las personas físicas pueden elegir como comunicarse con las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus derechos, sea tanto electrónicamente o no, excepto que estas estén obligadas a utilizar los medios electrónicos para relacionarse con las Administraciones Públicas. Esta obligatoriedad son para los colectivos, enunciados todos ellos en la ley; personas jurídicas, entidades sin personalidad jurídica, quienes desempeñen actividad profesional que se requiera colegiación y realicen tramites con las Administraciones Públicas, empleados de la Administración están obligados a realizar trámites electrónicamente, y quienes estén representando a un interesado que tenga la obligatoriedad de relacionarse electrónicamente.

Es preciso destacar que dicha ley no fue la primera regulación general de la administración electrónica, fue la de Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (España 2007), la cual ya reconocía el derecho de la ciudadanía a poder relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas y en la cual se regulaban aspectos elementales de las tecnologías de la información en el ejercicio administrativo, las relaciones entre administraciones y ciudadanos con el fin de asegurar sus derechos y la eficacia de la actividad administrativa, así como tener un procedimiento común ante las administraciones, pero dicha normativa fue derogada por la LPACAP.

La Ley 39/2015 mencionada anteriormente, se complementa con la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (España 2015), dispone que la relación entre las Administraciones Públicas y sus órganos se realizarán mediante vías electrónicas.

2.1.2 Marco legislativo en la Comunidad Valenciana

Si hablamos de ámbito autonómico nos encontramos con el Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana (Comunitat Valenciana 2014), define el régimen jurídico del desarrollo de la actividad administrativa por medios electrónicos, informáticos y telemáticos de la Administración de la Generalitat, fijando competencias de implantación de los procedimientos administrativos, la homologación de aplicaciones, directrices y sistemas de información dirigidas a las instituciones locales de la Comunitat Valenciana. Continuando con el citado Decreto, en su artículo 89.1 establece, que Las Administraciones locales deben disponer de un portal corporativo el cual deberá integrar toda información y servicios que presten y ofrezcan a la ciudadanía.

En el artículo 91 describe las cartas de servicios electrónicos con las que todas las sedes electrónicas de las entidades locales podrán contar, y en las que se comunicará a los usuarios acerca de los servicios a los que pueden acceder de modo electrónico.

Si hablamos del progreso y desarrollo de la administración electrónica en el Decreto 220/2014 (Comunitat Valenciana 2014), en el artículo 92 hace hincapié en que son la Generalitat, las diputaciones provinciales y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias los que suministrarán las redes comunes interadministrativas de telecomunicaciones y las infraestructuras a las entidades locales de la Comunitat Valenciana para proporcionar servicios electrónicos

2.1.3 Marco legislativo UE

Si pensamos en que los gobiernos tienen que tener una mayor eficiencia, ahorro, transparencia y que ha de haber más colaboración de la ciudadanía en política, la administración electrónica efectiva (e-Government) puede proporcionarnos todos estos beneficios.

La Comisión Europea está adoptando acciones para desarrollar los Servicios Públicos Digitales Transfronterizos. Hay que tener en cuenta la creación de plataformas interoperables europeas, que constituye un marco común para gestionar la identidad electrónica de los ciudadanos (eID), así como el Programa de Competitividad e Innovación, donde se financian proyectos de (e-Participación).

El Plan de Acción de la Administración Electrónica 2011-2015 que puso en marcha la Comisión Europea, reconoce que fue positivo el impacto en el desarrollo de las administraciones electrónicas a nivel europeo y de los Estados miembros. Este plan hizo posible el desarrollo de habilitadores tecnológicos, esenciales para acceder a los servicios públicos puesto que los facilitan, así como su uso.

Según el Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE) *“Los habilitadores digitales son herramientas tecnológicas que tienen la capacidad de impulsar la transformación digital de la industria.”*



Ilustración 1: Plan de Acción eGovernment 2016-2020

Fuente: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/node/86130>

Andrus Ansip, Vicepresidente del Mercado Único digital señala: *“La revolución industrial de nuestro tiempo es digital. (...) Dado que las empresas pretenden expandirse en el mercado único, los servicios electrónicos públicos también deben satisfacer las necesidades actuales: ser digitales, abiertos y transfronterizos por diseño. La UE es la escala adecuada para los tiempos digitales”*

El 19 de abril de 2016 la Comisión Europea adoptó el Plan de acción de administración electrónica 2016-2020 para la aceleración y transformación digital de la administración, cuya meta fundamental es eliminar los inconvenientes digitales que contraponen el Mercado Único Digital (DSM), y evitar que en este contexto de modernización de la Administración se genere fragmentación.

Este Plan introduce 20 medidas y destacan 3 grandes prioridades, estas son:

- Modernización de las Administraciones Públicas.

- Lograr un Mercado Único Digital

-Servicios de alta calidad implicando a los ciudadanos y a las empresas.

La visión de dicho Plan es hacer de las instituciones de la Unión Europea y de las Administraciones Públicas, eficientes, abiertas e inclusivas, haciendo de los servicios públicos digitales personalizables y fáciles de usar tanto para la ciudadanía como para las empresas de la Unión Europea que se relacionen con las Administraciones Públicas.

La Comisión Europea, en su *“comunicación de la Comisión al Parlamento europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones del Plan de Acción sobre la Administración Electrónica de la Unión Europea 2016-2020”* (Unión Europea 2016, p.3) señala: *“En 2020 a más tardar, las administraciones públicas y las instituciones públicas de la Unión Europea deberían ser abiertas, eficientes e integradoras, y prestar servicios públicos digitales sin fronteras, personalizados, fáciles de utilizar y de extremo a extremo a todos los ciudadanos y empresas de la UE...”*.

Este comunicado presenta una serie de principios fundamentales que tiene que cumplir toda Administración que vaya a poner en marcha el Plan de Acción mencionado anteriormente.

-Las Administraciones Públicas deben prestar los servicios de manera digital como opción de preferencia, pero sin dejar abierto otros canales para quienes no tengan acceso a los servicios digitales ya sea por elección o necesidad. También deberán de contar con el servicio de ventanilla única.

-Respetando las normas relacionadas con la protección de datos, las administraciones deben reutilizar internamente los datos, siempre que tengan autorización para ello, para así garantizar que tanto empresas como ciudadanos, cuando deban facilitar información a la administración lo hagan solo una vez.

-Cuando las Administraciones Públicas diseñen los servicios digitales que ofrezcan, estas deben cumplir los principios de inclusión y accesibilidad. Tienen que ser incluyentes por defecto, es decir deben tener en consideración las distintas necesidades de personas mayores y con discapacidad.

-Las Administraciones Públicas deberán compartir datos e información entre sí, permitir que los usuarios hagan seguimiento de sus propios procesos administrativos, así como tener acceso a sus datos, rectificarlos y controlarlos.

-Facilitar el Mercado Único Digital logrando que los servicios públicos digitales se puedan utilizar fuera de las fronteras evitando, una mayor fragmentación.

-Principios de fiabilidad y seguridad, son muy importantes aumentando así la confianza de los usuarios en los servicios digitales y su utilización.

CAPÍTULO 3. ELEMENTOS TÉCNICOS DE LAS RELACIONES ENTRE EL CIUDADANO Y LA ADMINISTRACIÓN.

3.1 El documento electrónico

El Real Decreto 4/2018, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, declara en su anexo que el documento electrónico guarda información de carácter electrónico, archivada en soporte electrónico según determine el formato y es susceptible de tratamiento diferenciado y de identificación.

Con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (España 2015) sobre los documentos electrónicos administrativos. Establece el concepto de documento público administrativos en su artículo 26. En dicho artículo se presentan las condiciones para considerar válido un documento electrónico administrativo. La información que contenga debe estar en soporte electrónico, en un formato susceptible de identificación que permita de manera individual, incorporar la referencia temporal de cuando han sido emitidos y las firmas electrónicas que se exijan.

En la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, especifica los elementos que integran el documento electrónico que son: el contenido, siendo los datos o la información del documento; los metadatos del documento y en su caso, la firma electrónica.

Conforme al formato de los documentos, han de conservarse en el formato en el que sea escrito, enviado o recibido para garantizar su conservación y preferencialmente, en un formato estándar abierto que garantice la totalidad del contenido, de la firma electrónica y de los metadatos que lo acompañen, a lo largo del tiempo.

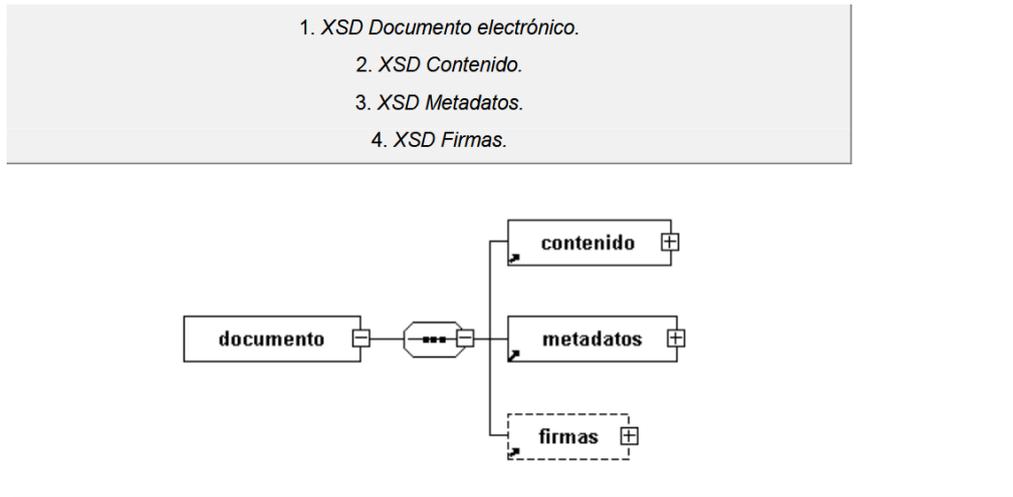


Ilustración 2 Estructura documento electrónico

Fuente:

http://www.hacienda.gob.es/Documentacion/Publico/SGT/CATALOGO_SEFP/244_Guia_Aplicacion_NTI_accesible.pdf

En el artículo 23.3 del Real Decreto 4/2010 establece: cuando el documento esté en riesgo de obsolescencia o ya no sea admitido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad, se emplearán métodos estandarizados de copiado auténtico de los documentos con variación de formato, del etiquetado donde aparece la información del formato usado, y de los cambios de formato

[3.2 El expediente electrónico](#)

El expediente electrónico es una agrupación de documentos electrónicos que corresponden a un procedimiento administrativo

Según el artículo 70.1 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (España 2015) expone que el expediente administrativo es un cúmulo de documentos y actuaciones ordenadas, que fundamenta las resoluciones administrativas, así como los procedimientos encaminados a ejecutarlas.

Continuando con el mismo artículo, también expone como deberá ser el formato de los expedientes y la composición del mismo. De ello se compone documentos,

pruebas, informes, dictámenes, acuerdos, notificaciones y demás diligencias que deban integrarlos. Además debe contar en el expediente una copia electrónica certificada de la resolución adoptada.

Cuando de acuerdo con una norma sea necesario enviar el expediente electrónico, se realizará conforme a lo estipulado en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en las pertinentes Normas Técnicas de Interoperabilidad.

En la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico establece organización de los expedientes electrónicos, el cual está formado por:

- Un índice electrónico, que es un listado de documentos adscritos al expediente.
- Los documentos necesarios para dictar resoluciones, que forme parte del expediente
- Firma electrónica
- Los metadatos obligatorios
- Copian certificada de la resolución

La información que sea de naturaleza auxiliar que pueda estar incluida en bases de datos, aplicaciones, ficheros, notas, borradores, opiniones, resúmenes, informes internos, tanto entre órganos como entre entidades administrativas, comunicaciones, así como juicios de valores emitidos por la Administración Pública, con la excepción de que sean informes de carácter facultativos o perceptivos, requeridos antes de la resolución administrativa que suponga el cese del procedimiento, no constituirá parte del expediente administrativo.

3.3 El registro y la notificación electrónica

El Registro Electrónico es un servicio que autoriza al ciudadano tramitar documentos para la Administración Pública de forma telemática, dirigidas a cualquier órgano o persona.

El artículo 24 de la ya derogada Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (España 2007), estableció la creación de

registros electrónicos para la recepción y remisión de escritos, solicitudes y comunicaciones.

Con lo dispuesto en la actual Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, artículo 16 (España 2015), el cual establece que toda administración debe contar con un Registro Electrónico General, en el cual de cada documento que sea presentado o recibido en cualquier órgano administrativo, Organismo público o Entidad dependiente o vinculada a éstos, se hará el respectivo asiento.

Todo órgano dependiente de una Administración dispondrán de su propio registro electrónico interconectado con el Registro General de la Administración a la que está subordinada. También deberán cumplir con todos los requisitos y garantías de seguridad en materia de protección de datos que están previstas en la legislación. Además, los preceptos de creación de los registros electrónicos deben estar a disposición para consulta en la sede electrónica de acceso al registro y publicados en el diario oficial pertinente. Las disposiciones de creación de los registros electrónicos definirán el órgano responsable de su gestión, hora y fecha oficial y los días determinados como inhábiles.

En el registro electrónico de cada Administración se deberá dejar constancia, en los asientos que constituyan el registro electrónico, el siguiente contenido: un número, hora y fecha de su presentación, epígrafe expresivo de su naturaleza, el órgano administrativo remitente, si corresponde, y persona, unidad administrativa u órgano al que se envía y en su caso, la referencia al contenido del documento que se registra. Para esto, automáticamente se emite un recibo que consiste en una copia autenticada de dicho documento, con fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro.

En el punto 5 del artículo 16 mencionado anteriormente, establece que los documentos presentados ante la Administración Pública de manera presencial, serán digitalizados por la oficina de registros, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 27 y demás normativa, lo cual estos serán incorporados al expediente electrónico y los documentos originales se devuelven al interesado. Las Administraciones podrán

determinar el deber de presentar la documentación por medios electrónicos en ciertas actuaciones.

El artículo 31 hace referencia al cómputo de plazos en los registros y menciona unas normas por las que se rigen el funcionamiento del registro electrónico. Lo primero es que se permite la presentación de documentos durante las 24 horas del día, todos los días del año. A efectos del comienzo del cómputo del plazo vendrá establecido por la hora y fecha de presentación en el registro de cada Administración Pública, y deberán ser comunicadas a quien presenta el documento. Se entiende que si un documento se presenta un día inhábil, el cómputo de plazos empezará a contar a primera hora del siguiente día hábil.

Continuando con la Ley 39/2015, en su artículo 32.4 contempla prorrogar plazos, por la cual cuando un hecho circunstancial técnico incapacite el ejercicio o la actividad de el sistema electrónico correspondiente, hasta que se solvete el problema, la Administración podrá estipular una ampliación de los plazos, esto debe ser publicado en la sede electrónica, tanto la incidencia como la ampliación del plazo no vencido.

Se encuentra regulado en Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las notificaciones electrónicas. (España 2015)

El artículo 40 regula los plazos en los que toda notificación debe ser cursada, en un plazo de diez días a partir de la fecha en que todo acto haya sido dictado. Debe estar compuesta por el texto completo de la resolución, indicando si pone fin a la vía administrativa, y en su caso, los recursos que procedan y el órgano y plazo en el que hubiese que presentarse. Cuando en las resoluciones y actos administrativos figure más de un interesado las Administraciones Públicas podrán tomar las medidas pertinentes para la protección de datos personales.

Según el artículo siguiente del mencionado anteriormente, las notificaciones deberán llevarse a cabo prioritariamente de forma electrónica. De manera que, por elección u obligación del interesado, serán ejecutadas telemáticamente. No obstante, hay que

tener en cuenta que en otros supuestos las Administraciones podrán notificar electrónicamente.

Independientemente del medio utilizado, se consideran válidas las notificaciones en las cuales se tenga constancia de su envío, de la recepción, de su hora y fecha, la identidad veraz del remitente y destinatario de la misma.

Haciendo referencia a la práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos del artículo 43, las mismas se producirán mediante la sede electrónica de la Administración correspondiente, entendiéndose por esto, que para el acceso al contenido de la notificación el interesado o su representante debiera estar correctamente identificado.

Se entienden practicadas las notificaciones electrónicas en el momento en que se produce el acceso al contenido. En el momento en que la notificación es de carácter obligatorio y transcurre más de diez días naturales sin haber accedido a su contenido, se podrá entender rechazada.

3.4 Identificación y firma electrónica

La firma digital tiene la misma misión que la firma manuscrita, pero esta última expresa además de la identidad, la autenticación, la hora y fecha exacta en la que el documento se firma.

En el artículo 3.1 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (ESPAÑA, 2003) se establece, *“La firma electrónica es el conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.”*



Ilustración 3: Proceso básico de firma electrónica

Fuente: https://firmaelectronica.gob.es/Home/Ciudadanos/Firma-Electronica.html#como_verificar

Dentro de la firma electrónica cabe destacar 2 tipos de firma: una de ellas es la firma electrónica avanzada, la cual identifica al firmante y permite reconocer los cambios que se puedan efectuar ya que está vinculado a los datos del firmante en cuestión. La otra clase de firma es la electrónica reconocida, que es la firma electrónica avanzada, mencionada anteriormente, la cual consiste en un certificado reconocido y generada por medio de un dispositivo seguro de creación de firma.

Tendrán plenos efectos jurídicos los sistemas de firma electrónica y de identificación que prevé la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público. Según lo previsto en la ley, las Administraciones con la finalidad de preservar las garantías de todo procedimiento, podrán determinar condiciones supletorias al empleo de la firma electrónica en procedimientos. Entre las que se podrán incluir se encuentra la exigencia de fechas electrónicas sobre el documento electrónico.

El artículo 4 de la Ley 59/2003 define la fecha electrónica como una serie de datos en formato electrónico que sirve de medio para corroborar el momento en el que se ha

ejecutado o realizado un acto sobre otros datos electrónicos a los que se encuentran vinculados.

En lo referente a la identificación electrónica, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (España 2015) en su artículo 9 añade que las Administraciones públicas tienen la obligación de constatar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo. Para ello se hace verificación de los datos que figuran en el Documento Nacional de identidad (DNI) o uno equivalente.

Los usuarios podrán identificarse de forma electrónica antes las Administraciones Públicas por medio de sistemas que integren previamente un registro como usuario para certificar su identidad.

Existen diferentes tipos, DNI-e, certificado electrónico, etc. El sistema [Cl@ve](#) es una plataforma común que permite acceder a los diferentes sistemas de identificación existentes, evita que las Administraciones tengan que gestionar e implementar diferentes sistemas de identificación.

Ilustración 4: Elementos del sistema cl@ve

Fuente: [https://clave.gob.es/clave Home/clave/queEs.html](https://clave.gob.es/clave/Home/clave/queEs.html)

Según el artículo 11.2 de la Ley 39/2015 resultará obligatoria la firma a los interesados en los siguientes casos:

- a) Formular solicitudes.
- b) Presentar declaraciones responsables o comunicaciones.
- c) Interponer recursos.
- d) Desistir de acciones.
- e) Renunciar a derechos.

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (España 2015), en el artículo 40 determina que las Administraciones Públicas pueden identificarse utilizando un sello electrónico que se basa en un certificado electrónico reconocido, cumpliendo así con lo expuesto en la normativa exigida vigente sobre la firma electrónica.

Hay 2 supuestos de uso de la firma electrónica que cada administración en el desempeño de sus competencias puede determinar: uno es el sello electrónico basado en un certificado electrónico reconocido, y el segundo es un código de verificación vinculado a la Administración correspondiente.

3.5 La sede electrónica

La sede electrónica se adopta como un recurso o medio en el que el ciudadano usuario puede realizar trámites administrativos en todo momento, sin ningún tipo de horario, además de que sirve para llevar control de los procedimientos administrativos iniciados.

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (España 2015) en su artículo 38 sobre la sede electrónica establece que la sede electrónica es una dirección electrónica, cuya titularidad pertenece a una Administración Pública, a uno o varios Organismos Públicos, o bien a entidades de Derecho Público, y el cual está disponible para la ciudadanía a través de redes de telecomunicaciones.

La creación e implantación de la sede electrónica implica ejercer los principios de transparencia, responsabilidad, publicidad, calidad, disponibilidad, seguridad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. Estas sedes deben permitir la comunicación de forma segura a través de certificados cualificados de autenticación de sitio web o certificados reconocidos.

El Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (España 2009), el cual se ocupa de regular la creación, características y todo lo comprendido en las sedes electrónicas. En dicha ley se establece que la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes, por regla general, crearán sus sedes electrónicas por medio de una Orden ministerial pertinente o por resolución del titular del órgano público y deberá estar publicado en el Boletín Oficial del Estado.

Por otro lado, en el artículo 4 del mencionado Real Decreto, menciona en su artículo 4 las características que debe tener una sede electrónica. Toda actuación administrativa o procedimientos que exija la autenticación de la Administración o de los usuarios se hará por medios electrónicos. También recoge que se podrán crear subsedes que derivan de una sede electrónica, accesibles desde la principal.



Ilustración 5: Página sede electrónica de la seguridad social

Fuente: <https://sede.seg-social.gob.es>

3.6 Portal de transparencia

La ley 9/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (España 2013) tiene como objetivo fortalecer y ampliar la transparencia de toda información y actividad pública, asegurar y regular el derecho de los ciudadanos al acceso de la información, y determinar las obligaciones a cumplir por los responsables públicos, así como las consecuencias que deriva su incumplimiento.

La ley es de aplicación a la Administración General del Estado y sus organismos autónomos, así como otras instituciones. Determina las obligaciones de publicación de toda entidad pública para avalar la transparencia de su actividad, así como regular el acceso de la ciudadanía a la información pública.

Según la definición de Cerrillo (2012, p.710) la “transparencia consiste en el conocimiento por parte de los ciudadanos de lo que sucede en el seno de las administraciones públicas. Gracias a la transparencia administrativa las administraciones públicas son vistas como una casa de vidrio.”



Ilustración 6: Portal de transparencia Administración General del Estado

Fuente: <https://transparencia.gob.es/>

Cabe destacar que será objeto de control para el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, el cumplimiento de las normas por parte de la Administración General del Estado que se prevén en la Ley.

El derecho al acceso a la información viene establecido en el Título IV. Del Gobierno y de la Administración, Artículo 105 b) de la Constitución Española en la cual se señala *“El acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas.”* (España 1978)

Continuando con la Ley 19/2013 en su artículo 14, se establecen los límites de acceso a la información pública cuando suponga perjuicio para:

- La seguridad nacional.
- La defensa

- Las relaciones exteriores
- La seguridad pública.
- La prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios.
- La igualdad de las partes en los procesos judiciales y la tutela judicial efectiva.
- Las funciones administrativas de vigilancia, inspección y control.
- Los intereses económicos y comerciales.
- La política económica y monetaria.
- El secreto profesional y la propiedad intelectual e industrial.
- La garantía de la confidencialidad o el secreto requerido en procesos de toma de decisión.
- La protección del medio ambiente.

CAPÍTULO 4. ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO DEL AYUNTAMIENTO DE DOMEÑO

4.1 Descripción del municipio e historia

El municipio de Domeño se encuentra en la provincia de Valencia, situado en el interior, perteneciente a la comarca del Camp de Turia. Su término municipal limita en su totalidad con Liria. Cuenta con una superficie de 7,2 km² y con una altitud de 200 metros sobre el nivel del mar.

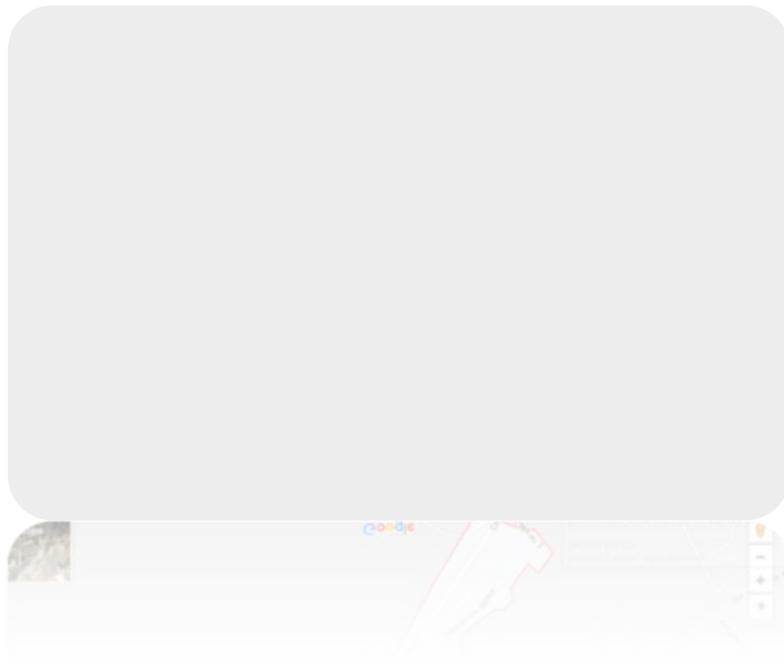


Ilustración 7: Municipio de Domeño

Fuente: Google maps <http://cort.as/-LdgV>

Por otra parte, también está Domeño viejo que se encuentra en la comarca Los Serranos, con una extensión de 5.478 Has y con una altitud de 400 metros sobre el nivel del mar. Actualmente no tiene ningún residente y limita con las poblaciones Calles, Higuieruelas, Villar del Arzobispo, Chelva, Loriguilla y Losa del Obispo.

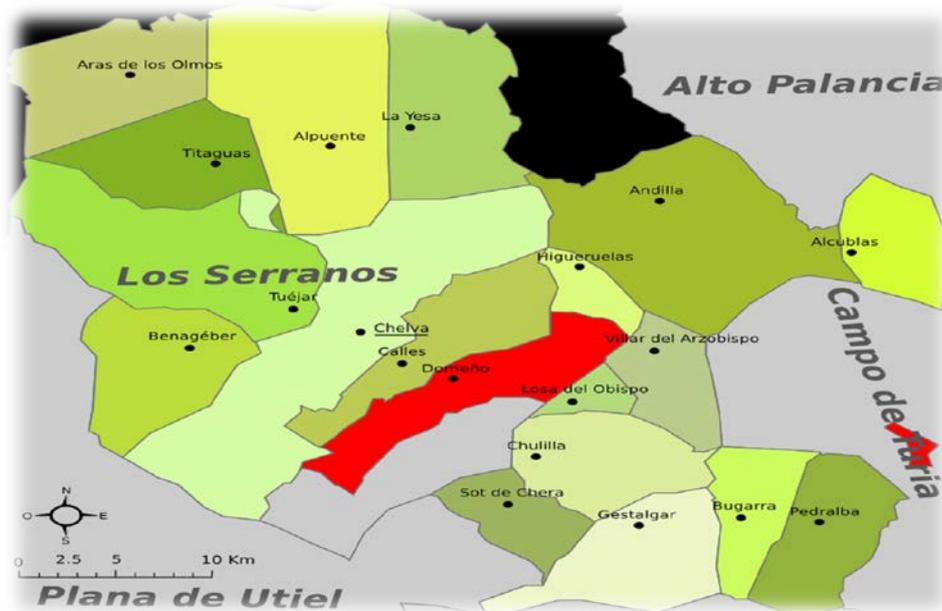


Ilustración 8: Municipio Domeño viejo

Fuente: <https://es.wikipedia.org/wiki/Dome%C3%B1o>

El motivo que hace que nos encontremos con la misma localidad pero en distinta situación geográfica fue la construcción del embalse de Loriguilla en 1979 que supuso la expropiación del territorio de Domeño viejo. La mayor parte de la población se trasladó al pueblo de Marines y a la Masía del Carril en el término de Liria, lo que es actualmente Domeño. En 1987 el 7 de octubre, después de un proceso administrativo, Domeño tuvo su independencia segregándose así de Liria. Finalmente en 2001 se derruyó el pueblo de Domeño viejo.

4.2 Demografía

Según lo consultado en el Instituto Nacional de Estadística (INE), la cifra de población más actualizada es del año 2018, y Domeño posee una población de 704 habitantes, de los cuales 362 habitantes son hombres y 342 son mujeres.

En la imagen siguiente se puede comprobar las fluctuaciones poblacionales del municipio de Domeño entre 1996 y 2018. Se puede concluir que Domeño es una población que ha ido creciendo en la actualidad.



Tabla 1: Cifras oficiales padrón Domeño por años.

Fuente: <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2903>

4.3 Política

La población de Domeño tuvo una orientación hacia la izquierda durante 28 años. Pero fue a partir del año 2011 que las elecciones municipales las ha venido ganando la derecha hasta la actualidad, cuya alcaldía está al mando de Don Francisco Gómez Asensio.

Tabla 2: Elecciones municipales

Fuente: elaboración propia.

A raíz de las últimas elecciones municipales celebradas el 26 de Mayo de 2019 el ayuntamiento de Domeño está integrado por 7 concejales.

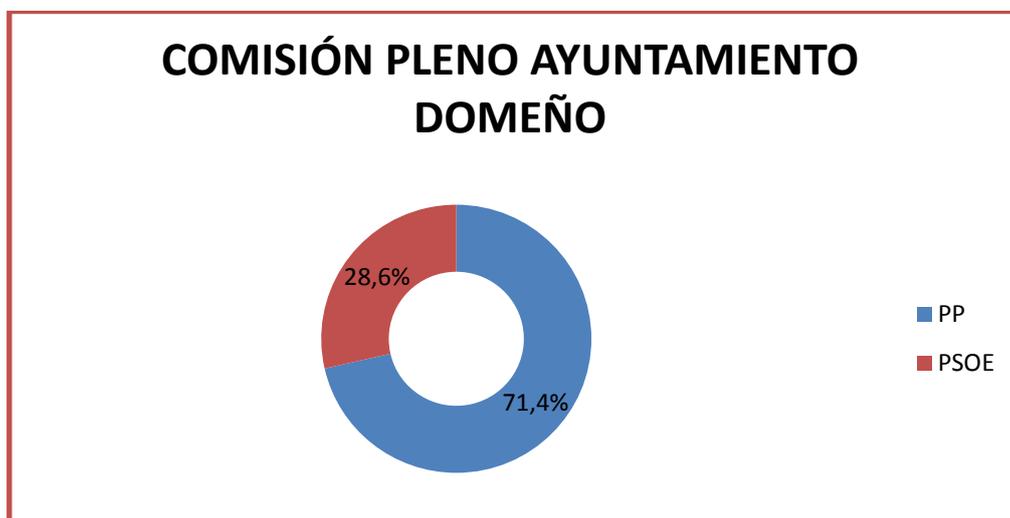


Tabla 3: Comisión pleno del Ayuntamiento

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de El País.

<https://resultados.elpais.com/elecciones/2019/municipales/17/46/114.html>

En base al artículo 179 de la Ley Orgánica 5/1985, de junio, del Régimen Electoral General (ESPAÑA, 1985), al municipio de Domeño le corresponde nombrar a 7 concejales ya que la circunscripción del municipio está en la escala entre 251 a 1.000 habitantes.

El equipo de gobierno está formado por el Alcalde, 2 tenientes alcaldes y 2 concejales.

De ellos dependen las áreas de:

- Modernización e innovación, Deportes, Cultura, Sociedad musical, Alumbrado público y Fiestas.
- Cementerio, Sanidad, Tercera edad, Relaciones con Asociaciones, Montes y Edificios centro social.
- Hacienda, Urbanismo, Medio ambiente y Actividades.

- Seguridad ciudadana, Bienestar social, Mercado, Trabajo, Red de agua potable, Saneamiento y Limpieza.

El personal del ayuntamiento de Domeño se distribuye de la siguiente manera: secretario interventor, ingeniero técnico industrial, arquitecto, arquitecto técnico, aparejador, auxiliar administrativo, personal de registro e información, trabajadora social, operario de mantenimiento, personal de agencia de empleo y desarrollo local y técnico administración general.

4.4 Economía

El término municipal de Domeño mayormente está dedicado a la agricultura, al cultivo de olivos, naranjos, cereales, tubérculos y cebollas, en gran parte. También tiene a la entrada del pueblo un polígono industrial en la que se destaca una empresa de cestas de navidad donde en temporadas de campaña, la mayor parte del pueblo trabaja en ella.

CAPÍTULO 5- ANÁLISIS DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE DOMEÑO

5.1 Atención al público

El ayuntamiento de Domeño ofrece atención al público de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00h. Es un servicio en el cual los ciudadanos pueden obtener atención e información y además realizar los trámites presencialmente. Este servicio es muy útil e importante para las personas que no dispongan de acceso a internet o medios electrónicos y también cuenten con los conocimientos limitados para su manejo. Suele ser un ejemplo de ello las personas de la tercera edad.

5.2 Análisis de la página web

Lo primero que encontramos al acceder a la página web del Ayuntamiento (www.domeno.es), son las últimas novedades sobre noticias, bandos, anuncios y edictos, además de un calendario que señala la fecha en la que te encuentras y varios tipos de banners.

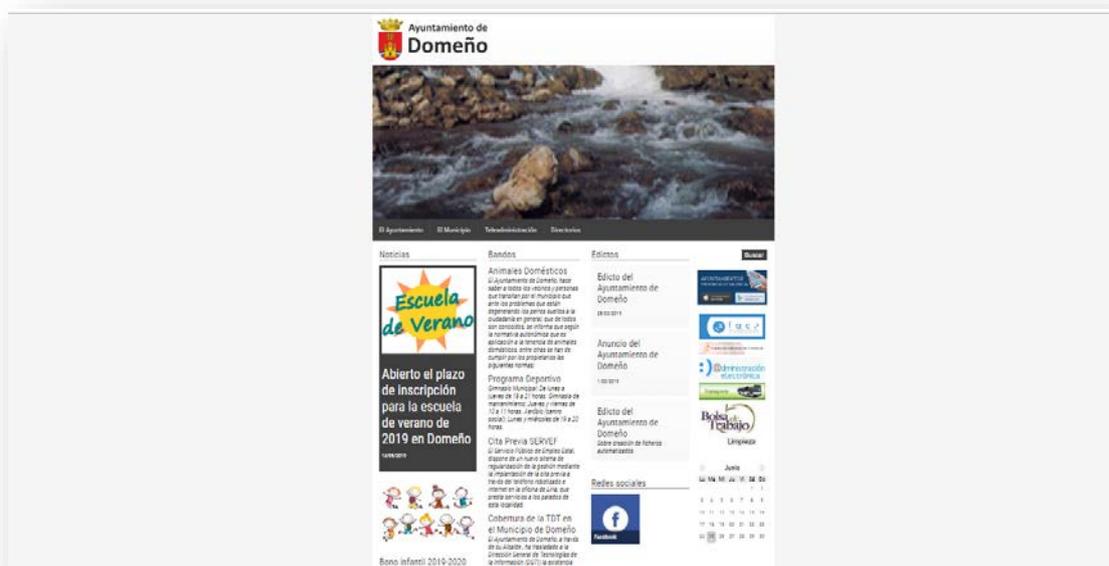


Ilustración 9: Página principal web Ayuntamiento de Domeño

Fuente: <http://www.domeno.es/>

- Noticias: las van renovando durante el año, en la actualidad hay 3 noticias, todas ellas sobre inscripciones y plazos a la escuela de verano de 2019, al curso de natación y al bono infantil.
- Bandos: previamente son comunicados por megafonía en el ayuntamiento, y luego los publican. En la página web solo aparecen los bandos más recientes.
- Edictos: aparecen únicamente publicados la información de los edictos más recientes que son de marzo de 2019. En dos de ellos al pinchar aparece el contenido de la información de lo que trata, pero el tercero que va sobre creación de ficheros automatizados, hay un PDF de consulta que al abrirlo aparece en blanco.
- Redes sociales, hay página de Facebook de Domeño la cual no tiene ninguna publicación, solo cuenta con una breve descripción del municipio en inglés, un mapa de cómo llegar y un enlace a la página web del ayuntamiento. Las fotografías que aparecen en la página son de publicaciones de otras personas en las que por ubicación ponen Domeño.

En cuanto a los banners nos encontramos con:

- Ayuntamientos provincia de valencia: al clicar encima te lleva, dependiendo de si tienes dispositivo Apple a la App store, o si es Android al Play store, para bajarse una aplicación en la que salen todos los municipios de Valencia que tienen aplicación.
- Face: Es el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado, en este apartado aparecen los códigos de facturación para las empresas que trabajen con el ayuntamiento (oficina contable, órgano gestor y unidad tramitadora), además aparece el link que te remite a la página de Face.
- Punto de Información Catastral: en este apartado expone información de los pasos a seguir y como obtener el certificado catastral de los bienes propios sin

necesidad de desplazarse hasta la oficina del Catastro en Valencia, obteniéndolo en la oficina del Ayuntamiento de Domeño de forma presencial.

- Transporte: es un listado con horarios y paradas que hace el autobús que pasa por el pueblo para poder ir a Valencia, además del teléfono de información y un link que redirige a la página web de la empresa de autobuses.
- Bolsa de trabajo: simplemente se informa de que la bolsa de limpieza se puede consultar en el tablón de anuncios del ayuntamiento.
- Administración electrónica: más tarde detallaremos y analizaremos este punto en apartados posteriores.

En el margen superior se encuentra el menú principal de la página en la que se incluyen 4 secciones desplegables al mover el curso encima de ellos. A continuación vamos a detallar los apartados:

I. El Ayuntamiento.

- i. Información: es información del periodo medio de pago a proveedores, donde detalla el año, el trimestre y el ratio de operaciones pagadas, ratio de operaciones de pago y el período medio de pago trimestral y global de los años 2014 y 2015
- ii. Saluda: es un discurso del alcalde en el que expone el objetivo de dar a conocer los servicios y el pueblo mediante la página web a los internautas.
- iii. Equipo de gobierno: encontramos una lista con las fotografías, los nombres de los concejales que forman el gobierno, junto al área delegada en ellos.
- iv. Ordenanzas: permite la consulta y descarga en formato pdf de las ordenanzas.
- v. Elecciones: contiene una lista de las legislaturas de los alcaldes del municipio hasta la actualidad con los años, nombre del alcalde y nombre del partido político.

- vi. Personal: aparece una lista del personal trabajador del ayuntamiento con su respectivo horario y números de teléfono, si procede.
- vii. Perfil del Contratante: ahí aparecen los anuncios de licitación, con un link que lleva a la página de la plataforma de contratación del estado donde se encuentra la oferta, además de los pliegos y la memoria.
- viii. Presupuestos: aparecen los presupuestos desde el año 2006 hasta el 2017 descargables en PDF y el del año 2018 sale especificado en una tabla y descargable en una hoja de cálculo Open Office.
- ix. Áreas: es un menú desplegable en la que aparecen las áreas de;
Agenda 21, el cual tiene varios subapartados llamados Diagnóstico técnico, Plan de Acción Ambiental, Actas del foro ciudadano, Plan de seguimiento, Declaración medioambiental, Foro y Convocatorias. La información existente en todos estos apartados está desactualizada, llegando a estar en blanco el apartado de “Plan de Acción Ambiental”.
Bienestar social, describe las áreas y el programa de Servicios Sociales que puedes encontrar y los recursos y prestaciones que ofrecen.
Cultura, expone la organización y gestión que hace la alcaldía y los medios para llevar a cabo actividades culturales.
Deportes, expone una lista de las actividades que se realizan con su horario y coste, además de una lista del personal. Medio ambiente, son unas imágenes de zonas del pueblo con desechos y frases a modo de concienciar a la población.
Urbanismo, explica las funciones del personal de esta área, así como sus nombres y horarios.
Servicios públicos, es una lista con todos los servicios e instalaciones que dispone el pueblo con sus horarios y direcciones.
Agente de Desarrollo Local (ADL), es un servicio público y gratuito explicado en la página y donde también presenta a la personal al cargo, la ubicación, teléfono, email y horario.
- x. Plenos: explica que es un Pleno, su integración y la diferencia entre Pleno ordinario y extraordinario, como se convoca y con qué

periodicidad se convocan, además permite la consulta y descarga de las actas de los plenos desde junio de 2011 hasta abril de 2014.

- xi. BIM: es el Boletín de Información Municipal. Hay un total de 12 publicados que pueden ser consultados y descargados en pdf.
- xii. Datos estadísticos: aparecen dos links que al clicar aparece página no encontrada.

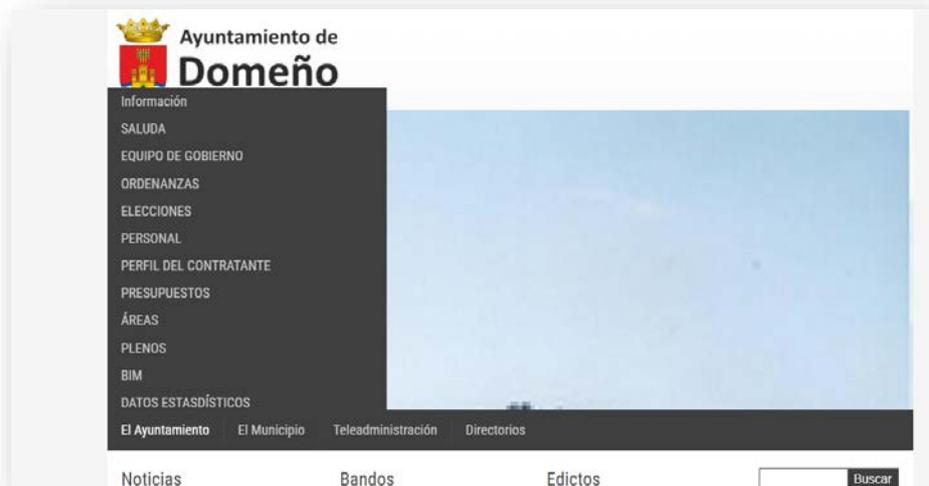


Ilustración 10: Menú desplegable El Ayuntamiento

Fuente: www.domeno.es

II. El Municipio.

- i. Localización: indica la localización tanto de Domeño nuevo como viejo, la autovía por la que hay que ir, la extensión, altitud, la comarca... etc.
- ii. Historia: explica la historia del pueblo y el porqué del traslado del pueblo viejo al nuevo.
- iii. Patrimonio: enumera el patrimonio histórico del pueblo que es un castillo que se encuentra en Domeño viejo, el ayuntamiento y la iglesia de Santa Catalina y Santa Ana.
- iv. Turismo: en él se encuentra un desplegable que pone donde alojarse, qué hacer, dónde comer y que visitar.

- v. Callejero: es el mapa del pueblo, también en formato pdf para descargar.
- vi. Geografía: explica la vegetación de los montes y el relieve.
- vii. Arqueología
- viii. Gastronomía popular: nombra los platos típicos.
- ix. Meteorología: muestra un apartado de “predicción meteorológica de Domeño (7 días)” en el que se puede clicar y se abre una página emergente que te conduce a la AEMET (Agencia Estatal de Meteorología), otro de “aviso de riesgos meteorológicos” que te conduce a la página web de la Generalitat Valenciana, “fotografía satélite actual” te lleva a un mapa interactivo y por último aparece un apartado de “recomendaciones ante emergencias” en la que la página no se encuentra.
- x. Fiestas patronales: enuncia los días de las fiestas del pueblo y en honor a quienes son.



Ilustración 11: Menú desplegable “El municipio”

Fuente: www.domeno.es

III. Teledministración.

- i. Impresos: en este apartado se pueden visualizar y descargar todo tipo de solicitudes para imprimirlos desde casa, rellenarlos y llevarlos a la oficina del ayuntamiento.
- ii. Otras administraciones: están los apartados de Pago de Tributos Diputación Valencia, Servicio PROP de la Generalitat Valenciana, Oficina Virtual del Catastro, Administración General del Estado, Agencia Tributaria, Tesorería General de la Seguridad Social y Ventanilla Única Empresarial. En todas ellas puedes clicar y se abre una página emergente que te lleva a sus correspondientes webs.

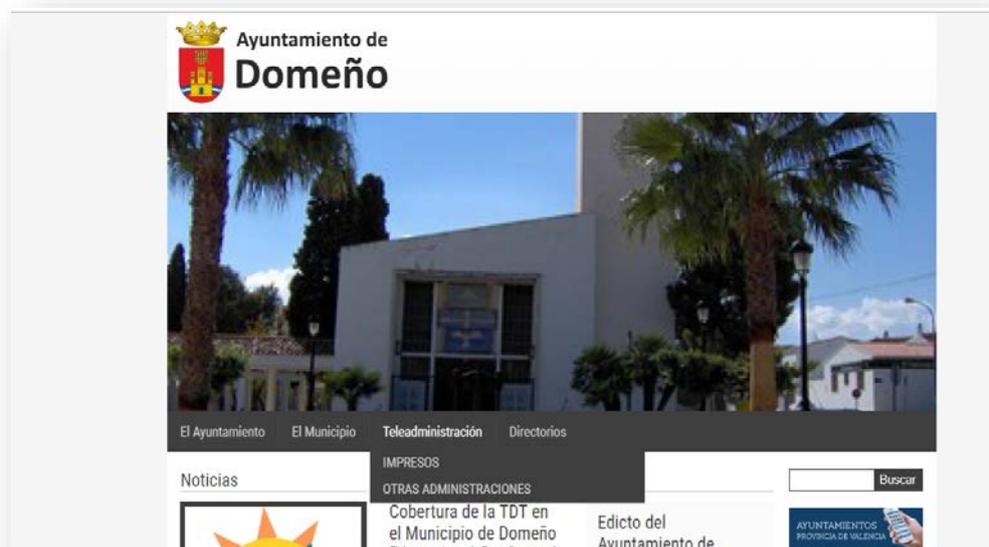


Ilustración 12: Menú desplegable “Teleadministración”

Fuente: www.domeno.es

IV. Directorios.

- i. Asociaciones: es un menú desplegable con información sobre las asociaciones del municipio de Domeño
- ii. Directorio comercial: aparece una lista de los comercios y bares del pueblo.
- iii. Directorio industrial: muestra una lista de las empresas industriales que están en el municipio y cercanos.

- iv. Teléfonos: en este apartado aparecen diversos teléfonos de interés, (ayuntamiento, centro médico, colegio, urgencias Liria, guardia civil, admisión Liria, taxi, emergencias, Servef Liria, Seguridad Social Liria, Hacienda, Catastro, Conselleria, Diputación de Valencia y Liria y juzgado de paz)
- v. Sugerencias: en este apartado se indica que hay que pinchar en el apartado “contacto” de la página web del ayuntamiento para cualquier sugerencia que se tenga.



Ilustración 13: Menú desplegable “Directorios”

Fuente: www.domeno.es

Al final de la página web nos encontramos con un apartado llamado galerías en la que has diversas fotos del municipio Domeño nuevo y viejo. Y además a pie de página del portal web figura el titular de la página web, la dirección, código postal y el número de teléfono, junto con los links de “contacto”, “aviso legal” donde aparece los términos y condiciones de uso de la página web, “mapa del sitio” y “política de privacidad”, luego dos imágenes enlaces a la página web de la Diputación de Valencia y otro a la página de portales municipales.



Ilustración 14: Pie de página portal web Ayuntamiento de Domeño

Fuente: www.domeno.es

5.2.1 Acceso Sede electrónica del Ayuntamiento

La sede electrónica del Ayuntamiento del municipio de Domeño es un sitio web a disposición de los ciudadanos en Internet, el cual sirve de medio para que la ciudadanía y empresas accedan tanto a la información y servicios como a trámites electrónicos en cualquier momento, lo que supone un ahorro de tiempo, eficacia y eficiencia en la calidad de la prestación de los servicios. Se encuentra disponible en la página: <https://domeno.sede.dival.es/opencms/opencms/sede>



Ilustración 15: Inicio Sede electrónica Ayuntamiento Domeño

Fuente: <https://domeno.sede.dival.es/opencms/opencms/sede>

La sede electrónica del Ayuntamiento de Domeño cuenta con la asistencia técnica que ofrece la Diputación de Valencia por medio del programa “CONNECTA VALENCIA”. Este programa está destinado para facilitar la relación entre la administración de los municipios y los ciudadanos a través de Internet, desarrollando la administración electrónica dentro del marco normativo de la Ley 39/2015 y 40/2015. Es una herramienta disponible para municipios con menos de 20.000 habitantes, entidades locales menores y mancomunidades, en donde la Diputación de Valencia ofrece tecnología web, servicios innovadores y aplicaciones móviles a los ayuntamientos de la provincia de Valencia.

Para acceder a la página de inicio de la sede electrónica no es requisito imprescindible tener una clave de acceso de usuario o un certificado digital, pero sí para gestionar trámites. Si la observamos distinguimos varios bloques:

- **Buscador de preguntas frecuentes:** permite consultar preguntas tipo de como acceder, realizar o presentar documentos tanto telemáticamente como presencialmente.

- **Trámites más solicitados:** aparecen los trámites más solicitados de los apartados del catálogo de servicios.
- **Trámites más destacados:** no aparecen trámites destacados.
- **Catálogo de servicios:** compuesto de tres bloques y en todos ellos se describe el objeto del trámite, quien puede realizarlo, los plazos de presentación (si los hubiere) y de resolución, la normativa de aplicación, y como realizar el trámite, si bien, lo haces por internet, por el teléfono del ayuntamiento o presencialmente. Además te permite descargar el documento en pdf para rellenarlo manualmente y entregarlo presencialmente en el ayuntamiento o también, está la posibilidad de iniciar el trámite telemáticamente con acceso mediante certificado digital o el acceso mediante Cl@ve.

Tipos de solicitudes:

- **Ciudadanía:** es una instancia genérica, el cual mediante un formulario el ciudadano realice solicitudes o reclamaciones dirigidas al ayuntamiento. En primer lugar aparecen los datos del solicitante (DNI, nombre, apellidos, dirección...), luego los datos del representante, dando la posibilidad si se actúa en representación de otra. A continuación hay un campo en el que se expone brevemente el objeto de la instancia y abajo el campo en el que se explica que se solicita.

AYUNTAMIENTO DE DOMENYO		
INSTANCIA GENÉRICA INSTANCIA GENÉRICA		
DADES DEL SOL·LICITANT DATOS DEL SOLICITANTE		
Tipus de Document d'Identificació Tipo de Documento de Identificación	Número de Document Número de Documento	Nom Nombre
Primer Cognom Primer Apellido	Segon Cognom Segundo Apellido	
DADES DEL REPRESENTANT DATOS DEL REPRESENTANTE		
Tipus de Document d'Identificació Tipo de Documento de Identificación	Número de Document Número de Documento	Nom Nombre
Primer Cognom Primer Apellido	Segon Cognom Segundo Apellido	
DOMICILI DE NOTIFICACIÓ DOMICILIO DE NOTIFICACIÓN		
Codi Via Código Vía	Nom Via Nombre Vía	Número Via Número Vía
Lletra Letra	Escala Escalera	Pis Piso
Porta Puerta	Telèfon Teléfono	Mòbil Móvil
Correu electrònic Correo electrónico	Província Provincia	Municipi Municipio
Codi Postal Código Postal	EXPOSA EXPONE	

Ilustración 16: Formulario instancia genérica en PDF.

Fuente: <https://domeno.sede.dival.es>

Asistente Paso 2 de 4

INSTANCIA GENÉRICA - Solicitud / Expediente: BORRADOR:041012

Paso 2 de 4

Documentación incorporada

FIRMAR Y PRESENTAR

DATOS PERSONALES Y DE CONTACTO DATOS ESPECÍFICOS AVISOS Y NOTIFICACIONES

DATOS DEL SOLICITANTE

Tipo de Documento de Identificación: Número de Documento:
 Nombre: Primer Apellido: Segundo Apellido:

DATOS DEL REPRESENTANTE

Tipo de Documento de Identificación: Número de Documento:
 Nombre: Primer Apellido: Segundo Apellido:

DOMICILIO DE NOTIFICACIÓN

Código Vía: Nombre Vía: Número Vía:
 Letra: Escalera: Piso: Puerta:
 Teléfono: Móvil: Correo electrónico:
 Provincia: Municipio: Código Postal:

Anterior/Anterior Siguiente/Seguient Salir del formulario/Salir del formulari

Imagen16: Formulario instancia genérica acceso con certificado digital.

Fuente: <https://domeno.sede.dival.es>

- Otros trámites: el procedimiento es un ejercicio de derechos en materia de protección de datos. Este procedimiento resulta del derecho de los ciudadanos a dirigirse al responsable del tratamiento para saber si está tratando o no tus datos personales y ejercer los diferentes derechos que son:
 - Derecho de acceso
 - Derecho de rectificación
 - Derecho de supresión (al olvido)
 - Derecho a la limitación del tratamiento
 - Derecho a la portabilidad de los datos
 - Derecho de oposición
 - Derecho a no ser objeto de decisiones individualizadas

EXERCICI DE DRETS EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE DADES EJERCICIO DE DERECHOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS			
AYUNTAMIENTO DE DOMENO			
DADES DEL SOL·LICITANT DATOS DEL SOLICITANTE			
Tipus de Document d'Identificació Tipo de Documento de Identificación	Número de Document Número de Documento	Nom Nombre	
Primer Cognom Primer Apellido	Segon Cognom Segundo Apellido		
DADES DEL REPRESENTANT DATOS DEL REPRESENTANTE			
Tipus de Document d'Identificació Tipo de Documento de Identificación	Número de Document Número de Documento	Nom Nombre	
Primer Cognom Primer Apellido	Segon Cognom Segundo Apellido		
DOMICILI DE NOTIFICACIÓ DOMICILIO DE NOTIFICACIÓN			
Codi Via Codigo Via	Nom Via Nombre Via	Número Via Número Via	
Lletra Letra	Escala Escalera	Pis Piso	Porta Puerta
Telefon Teléfono	Mòbil Móvil	Correu electrònic Correo electrónico	
Província Provincia	Municipi Municipio	Codi Postal Codigo Postal	
DADES DE LA SOL·LICITUD DATOS DE LA SOLICITUD			

Ilustración 17: Formulario ejercicio de derechos en materia de protección de datos en PDF.

Fuente: <https://domeno.sede.dival.es>



Ilustración 18: Formulario ejercicio de derechos en materia de protección de datos acceso con certificado digital

Fuente: <https://domeno.sede.dival.es>

- Reclamaciones: es un formulario donde exponer avisos, quejas y sugerencias al ayuntamiento. En primer lugar se pide los datos personales y los del representante, y el domicilio. Más abajo aparecen los enunciados de área municipal a la que se dirige y un apartado para expone y otro para solicita.

 AVISOS, QUEIXES I SUGGERÈNCIES AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS			
AYUNTAMIENTO DE DOMEÑO			
DADES DEL SOL·LICITANT DATOS DEL SOLICITANTE			
Tipus de Document d'Identificació Tipo de Documento de Identificación	Número de Document Número de Documento	Nom Nombre	
Primer Cognom Primer Apellido		Segon Cognom Segundo Apellido	
DADES DEL REPRESENTANT DATOS DEL REPRESENTANTE			
Tipus de Document d'Identificació Tipo de Documento de Identificación	Número de Document Número de Documento	Nom Nombre	
Primer Cognom Primer Apellido		Segon Cognom Segundo Apellido	
DOMICILI DE NOTIFICACIÓ DOMICILIO DE NOTIFICACION			
Codi Via Código Via	Nom Via Nombre Via	Número Via Número Via	
Lletra Letra	Escala Escalera	Pis Piso	Porta Puerta
Telefòn Teléfono	Mòbil Móvil	Correu electrònic Correo electrónico	

Ilustración 19: Formulario ejercicio de avisos, quejas y sugerencias en PDF.

Fuente: <https://domeno.sede.dival.es>

Ilustración 20: Formulario acceso ejercicio de avisos, quejas y sugerencias con certificado digital.

Fuente: <https://domeno.sede.dival.es>

- **Carpeta ciudadana:** al acceder a este apartado pide identificarse con un certificado digital o mediante el acceso Cl@ve.
- **Tablón de anuncios:** al acceder a este apartado te redirige a otra página con dominio: <https://plataforma.ipobles.es> , en el que se puede elegir los temas de publicación que son: padrón de habitantes, pleno, recursos humanos, urbanismo, cultura, deporte y fiestas, secretaria y otros. En ninguno de ellos hay ningún tipo de anuncio del municipio de Domeño.

También hay links que dirigen al Diario Oficial de la Generalitat Valenciana (DOGV), Boletín Oficial del Estado (BOE) y el Boletín oficial de la Provincia de Valencia (BOP).

- **Enlaces de interés:** entre ellos se encuentra enlaces a las páginas webs de BOP, BOE, Verifirma, Perfil del Contratante del Estado, Connecta Valencia, Validación de certificados digitales, DOGV y Generalitat Valenciana.

El servicio de Verifirma que ofrece sirve para comprobar la autenticidad de los documentos que son firmados electrónicamente, para ellos se necesita

disponer de un código de verificación seguro que se encuentra a pie de página del documento, entonces se introduce el código y se verifica.

5.2.2 Registro e identificación

Para poder realizar trámites telemáticos y disfrutar de los servicios prestados, es necesario registrarse.

En la parte superior a la derecha de la página de la sede electrónica, hay una pestaña llamada "Identificarse". A continuación permite dos opciones de acceso, mediante certificado digital o mediante acceso Cl@ve, en el caso de este último solo es para personas físicas, y una vez accedes, si es la primera vez que usas el servicio se realiza un registro de tus datos personales.



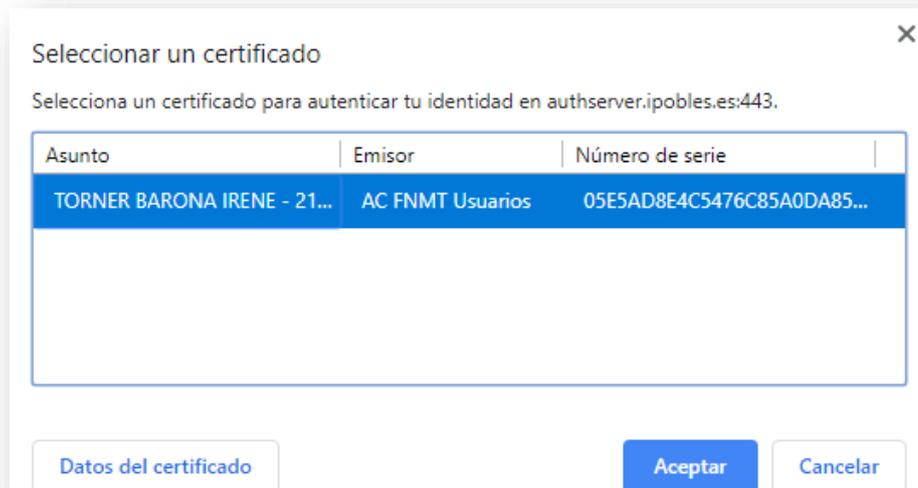


Ilustración 21: Proceso de registro en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Domeño.

Fuente: <https://domeno.sede.dival.es>

Y una vez accedes en el apartado donde ponía “Identificarse” aparece el nombre del usuario registrado, que en mi caso es IRENE TORNER BARONA.

Al identificarnos en este apartado podemos ir a “Carpeta ciudadana”, esta tiene varios apartados:

- Mis solicitudes: aparecen los tipos de solicitudes que hayas tanto iniciado, como finalizado.
- Mis asientos: este apartado no funciona, se queda procesando la petición.
- Mis notificaciones: si has realizado alguna de las solicitudes telemáticamente te aparecen las pendientes y las que ya están notificadas.
- Representación: es un apartado en el que te permite dar de alta y poner los datos personales, si fuese necesario, de la persona que actúe en representación de una empresa o de otra persona.
- Mis datos de contacto: en este apartado puedes modificar tus datos personales.



Ilustración 22: Acceso a “Carpeta Ciudadana”

Fuente: <https://domeno.sede.dival.es>

En este apartado únicamente se pueden efectuar los formularios del “Catálogo de servicios”, ya mencionados anteriormente, que son los formularios de instancia genérica, formulario de ejercicio de derechos en materia de protección de datos y el formulario de avisos, quejas o sugerencias.

5.2.2 Requisitos técnicos destacables.

En primer lugar para poder acceder a la página web y navegar en ella se debe disponer tanto en sistema operativo Windows como Linux:

- ❖ Navegadores web: Internet Explorer 10 y 11, Mozilla Firefox 38 o superior y Google Chrome 45 o superior.
- ❖ Acrobat Reader versión 8.1 o superior.

En segundo lugar para acceder a la plataforma y navegar por la carpeta ciudadana es necesario disponer de un certificado digital de persona física o jurídica. Las Principales Autoridades de Certificación:

- ✓ Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT)

- ✓ Agencia Notarial de Certificación (ANCERT).
- ✓ Agència Catalana de Certificació (CATCert)
- ✓ Autoridad de Certificación HealthSign
- ✓ Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana (ACCV)
- ✓ ANF Autoridad de Certificación (ANF AC)
- ✓ Autoridad de Certificación de la Abogacía (ACA)
- ✓ EDICOM
- ✓ Camerfirma
- ✓ IZENPE
- ✓ Firma Profesional

Y en tercer lugar es imprescindible tener instalada la aplicación de la Autofirma, ya que permite la autenticación y firma electrónica de forma sencilla para los usuarios.

5.3 Análisis de la aplicación oficial del Ayuntamiento de Domeño

El ayuntamiento de Domeño dispone de una aplicación oficial para el móvil, llamada “Domeño”, disponible en el Play Store. Una vez instalada aparecen diferentes apartados entre ellos:

- Bandos: hay publicados varios bando, todos ellos son de este año 2019.
- Incidencias: este apartado te permite hacer una foto, si hay algún desperfecto de mobiliario urbano, para explicar la incidencia y enviar la incidencia.
- Cita previa médico: te lleva directamente a la página web de la GVA + Salut donde ha de hacerse la petición de la cita.
- Cita previa ITV: en este apartado no aparece nada
- Teléfonos de interés: aparecen los teléfonos del propio Ayuntamiento, hospitales de Valencia, Policía y Guardia Civil, SAMU, Radio y Tele Taxi y de la

oficina del PROP de la Generalitat. Además presionando encima de estos apartados te da la opción de llamar directamente desde la aplicación.

- Horarios: muestra los horarios de atención al público del ayuntamiento, de la piscina municipal, del transporte urbano y del Arquitecto/Aparejador, Ingeniero técnico industrial y de la trabajadora social que trabajan en el ayuntamiento.

Además hay otra opción llamada “Ayuntamiento” en el que te aparece información del número de teléfono, correo electrónico, web y dirección donde está ubicado.

Y por ultimo aparece el apartado de “Política de privacidad”, al clicar encima te redirige a la página web del ayuntamiento donde se encuentra explicado la política de privacidad del ayuntamiento, según lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.



Imagen 23: Página principal aplicación móvil oficial “Domeño”

Fuente: App Domeño

5.4 Análisis DAFO de los canales de comunicación del Ayuntamiento de Domeño

El análisis DAFO es una herramienta que facilita identificar las debilidades y amenazas (factores internos), y de otro lado las fortalezas y oportunidades (factores externos), de una organización, en este caso de la administración electrónica del municipio de Domeño. Por tanto la matriz DAFO recoge los siguientes grupos:

- Debilidades: aspecto negativo a nivel interno.
- Fortalezas: aspecto positivo a nivel interno
- Oportunidades: aspecto positivo a nivel externo
- Amenazas: aspecto negativo nivel externo.

Para determinar un plan de mejoras, vamos a realizar un análisis DAFO de la página web y Sede electrónica del Ayuntamiento de Domeño, la oficina de atención al público y la aplicación móvil, pudiendo determinar las ventajas competitivas y elementos ajenos que pueden incidir.

En primero lugar procederemos a analizar las **DEBILIDADES**:

- o El horario de apertura de la oficina de atención al público del ayuntamiento, es únicamente por la mañana de lunes a viernes de 9:00 a 14:00h.
- o En atención al público solo cuentan con una persona, lo que produce que se hagan colas.
- o Información desactualizada en muchos apartados de la página web
- o Apartados webs y enlaces que se encuentran en la página web del ayuntamiento en blanco o no disponibles, además de que otros están poco visibles para un mejor y más fácil acceso.
- o Los idiomas disponibles en la sede electrónica únicamente son castellano y valenciano, mientras que en la página web y la aplicación oficial solo está

disponible en castellano, no dando opción a visualizarlo en inglés para el que no entienda cualquiera de los idiomas oficiales anteriores.

- En la página web no aparece ninguna información sobre oferta pública de empleo ni bolsas de trabajo del ayuntamiento.
- En la sede electrónica hay escasos tipos de trámites para realizar, lo que supone que el ciudadano está obligado a realizar cualquier tipo de trámite presencialmente.
- Aplicación móvil poco conocida.
- La página web no cuenta con una versión accesible para las personas con algún tipo de minusvalía.
- El ayuntamiento de Domeño no cuenta con un funcionario informático para el desarrollo de la sede y la aplicación móvil.
- Poca formación de los funcionarios para conseguir un uso óptimo de los sistemas informáticos, actualización de la página web y desarrollo de la sede electrónica y de la aplicación móvil.
- El presupuesto y recursos limitados de los que dispone el ayuntamiento para actualizar mobiliario tecnológico y los sistemas operativos de los ordenadores de los trabajadores.

Una vez analizadas las debilidades vamos a continuar analizando las **AMENZAS:**

- La obsolescencia tecnológica, las TIC evolucionan de manera muy rápida lo que puede provocar la tardía reacción de la administración.
- Cada vez hacemos una mayor utilización de las TIC y su trascendencia puede generar, en un periodo largo de tiempo, la desaparición de trámites en papel y con ello la ventanilla de atención al público.
- Los cambios de gobierno pueden afectar de manera negativa a los proyectos o pautas de actuación de la oficina de atención al público y sede electrónica.
- La desconfianza de los usuarios a realizar los formularios electrónicos, prefiriendo el papel.

En cuanto a las **FORTALEZAS**:

- Servicio al ciudadano en la ventanilla de atención al público, con lo que se cuenta con una atención más cercana y personalizada.
- Debido a la reducida plantilla, la comunicación entre los empleados es más directa y efectiva, reduciendo los tiempos de comunicación.
- En cuanto a la página web, sede electrónica y aplicación móvil es sencilla la navegación en ellas.
- La sede electrónica admite todas las tipologías de certificado digital emitidas por entidades certificadoras reconocidas.
- Los pasos a seguir en los procedimientos telemáticos realizables están perfectamente definidos y guiados para pasar de un paso a otro.

Por último como **OPORTUNIDADES**, cabe destacar:

- Impulso de la legislación que regula la transformación digital de las Administraciones Públicas.
- Uso de las redes sociales, ya que cada vez los ciudadanos están más familiarizados con ellas, para así dar a conocer la aplicación móvil, la sede electrónica y la página web.
- Ser destinatario de programas ofrecidos por la Diputación de Valencia, que gestionan las plataformas de las sedes electrónicas de los municipios pequeños de Valencia.
- El sistema educativo incorpora formación sobre informática, por lo que las personas tienen mayor conocimientos de las TIC's.
- Con lo dicho en el punto anterior, el aumento de la formación en el uso de las nuevas tecnologías hace que sean más demandados los trámites electrónicos por los usuarios.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Reducido horario de apertura de la oficina de atención al público. - Poco personal en la oficina. - Información desactualizada - Apartados y enlaces webs inactivos. - No introducción del inglés como tercer idioma disponible. - Ninguna información sobre bolsas de trabajo. - Escasos tipos de trámites a realizar telemáticamente. - Aplicación móvil poco conocida. - Versión accesible de la página Inexistente. - Presupuesto y recursos limitados - Poca capacidad de reacción a la rápida evolución de las tecnologías. - Poca formación de los funcionarios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Obsolescencia tecnológica. - Cambios de gobierno. - Desaparición de la atención al público. - Falta de confianza de los usuarios.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Servicio al ciudadano, atención personalizada. - Comunicación directa entre el personal. - Fácil navegación Sede electrónica, pagina web y aplicación móvil. - Posibilidad de usar más de un certificado digital. - Trámites guiados y bien definidos en la Sede electrónica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Legislación que impulsa el desarrollo. - Promoción por Redes Sociales. - Ser destinatario de programas de ayuda al desarrollo: "CONNECTA VALENCIA". - Más formación de los ciudadanos.

Tabla 4: Matriz DAFO

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 6. PROPUESTA DE MEJORA

Las administraciones tienen un compromiso con los ciudadanos que deben tener en cuenta, el cual, es la calidad de la prestación de los servicios, así como estar en continua mejora, para asegurar la eficacia y eficiencia de la actividad administrativa.

Una vez realizado y analizado el análisis DAFO, observamos una serie de debilidades, para los cuales vamos a proponer y explicar una serie de medidas para hacer más útiles los canales de comunicación del ayuntamiento del Domeño.

6.1 Mejoras elementos de la página web

- Reparación de enlaces caídos: en el apartado de “Datos estadísticos” del área “El Ayuntamiento” hay dos enlaces que deberían redirigir a la página de la GVA pero no encuentra la página.
Deberíamos de tener esta información disponible para visualizarla, ya que como expone el artículo 8 de la Ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (España 2013), se deben publicar los datos estadísticos del porcentaje presupuestario adjudicado a contratos por medio de cualquier procedimiento previsto en la legislación de contratos del sector público.
- Publicación en la página web la lista de admitidos de la bolsa de trabajo, así como información de la bolsa, documentación y pasos a seguir para apuntarse.
- Introducción de un apartado llamado “Calendario del contribuyente” que se trate de un documento en el que se exponga en un calendario los días del mes y los plazos en los que hay que pagar los Impuestos sobre Bienes Inmuebles urbano y rústicos.
- Introducir una versión accesible en la página web que cumpla con los estándares de accesibilidad de la Normativa UNE-EN 301549:2019, para las personas con algún tipo de minusvalía, esto incluye las opciones disponibles de navegación con teclado, navegación mediante órdenes de voz, navegación para

visión reducida con lectura de la página web haciendo posible navegar por la página sin ver.

6.2 Integración elementos a la sede electrónica

6.2.1 Ampliación de trámites del Catálogo de servicios

A continuación vamos a enumerar una serie de solicitudes que deberían estar a disposición de la ciudadanía para realizarlos de manera telemática en la sede electrónica del Ayuntamiento.

- En materia social:
 - Solicitudes de ayudas económicas para mujeres víctimas de violencia de género.
 - Solicitudes de la tarjeta cultural de la tercera edad.
 - Solicitud de teleasistencia de la Diputación de Valencia para las personas mayores.
- Cementerio:
 - Solicitudes para la reserva de nichos, exhumaciones o colocación de lapidas y otros elementos ornamentales.
- Cultura:
 - Solicitud del carnet de socio de la Biblioteca Municipal.
 - Solicitud del centro social para actos y celebraciones.
- Educación:
 - Solicitud de ayuda para el material escolar.
 - Matriculación del alumnado de educación infantil y primaria.
- Deportes:
 - Reserva de instalaciones del polideportivo municipal.
 - Matricula para el gimnasio municipal.
- Facturas: posibilidad de presentación de facturas menores de 2.000€ en línea.
- Ocupación:
 - Solicitud para apuntarse a la bolsa de trabajo.
 - Participación en el proceso selectivo para la Bola de contratos temporales.
- Padrón de habitantes:

- Altas, cambios de domicilio y modificación de datos en el Padrón Municipal.
- Baja de empadronamiento.
- Certificado de empadronamiento.
- Participación ciudadana:
 - Subvenciones de participación ciudadana.
 - Inscripción al registro municipal Asociaciones vecinales, modificación de datos.
- Tributos:
 - Solicitud anulación de recibos.
 - Cambio de dirección fiscal.
 - Cambio de titularidad o baja de la tasa de basura.
- En materia de salud pública:
 - Inscripción al censo los animales de compañía.
 - Comunicación de desaparición, pérdida o defunción de animales de compañía.
 - Licencia para tener animales potencialmente peligrosos.
- Urbanismo
 - Licencia de parcelación para dividir una parcela en dos o más.
 - Licencia ambiental para autorizar la explotación de unas obras o parte de unas instalaciones.
 - Declaración responsable o comunicación en materia urbanística.
- Vía pública:
 - Solicitud de ocupación de la vía pública.
 - Solicitud de contenedores durante la ejecución de una obra.

6.3 Mejoras elementos de la aplicación móvil de Domeño.

El municipio de Domeño cuenta con una aplicación móvil, el cual el objetivo de dicha aplicación es acercar más a los usuarios a la participación con el ayuntamiento, así como tener la posibilidad de comunicación e información más a mano, puesto que el objetivo de la aplicación no es la de realizar trámites electrónicos porque para estos se necesitan certificados digitales que no se pueden instalar en dispositivos móviles.

La aplicación del Ayuntamiento de Domeño cuenta con pocos apartados informativos. En nuestra propuesta de mejor le añadiríamos una serie de apartados para acercarnos más al ciudadano, los cuales serían:

-Encuestas: este apartado es de participación ciudadana el cual por medio de la aplicación el ayuntamiento podría realizar encuestas.

-Apartados en los que se indiquen los horarios, dirección, teléfonos y dirección webs donde se encuentran los servicios de cementerio, correos, ecoparque.

-Lugares de interés: apartado en el que aparezca un mapa interactivo que señale los sitios de especial interés del pueblo como donde se encuentra el ayuntamiento, el centro de salud, el colegio, la biblioteca, Correos, Bares del pueblo, el polideportivo, además de donde se encuentra el patrimonio cultural y natural que tiene el municipio

-Organización municipal: apartado en el que se muestre el equipo de gobierno por quien está compuesto y la corporación del pleno de que partidos políticos se compone.

-Modificar el apartado de bandos actualizándolo también con noticias del pueblo sobre plazos de inscripción a programas que estén abiertos en el momento actual, matriculas para el curso escolar, cursos de formación... etc.,

-Un apartado de Agenda cultural, en el que aparte de indicar los días de las fiestas patronales y que se celebra en esos días, añadir también eventos que se hagan en el municipio para hacerlo más atractivo a gente de fuera que venga a visitar el pueblo.

-Apartado de ofertas de empleo que haya en el municipio o en el polígono industrial que se encuentra en Domeño, en el que se indique la oferta.

-Apartado de farmacias de guardia: en plano interactivo indicaría donde se encuentra la farmacia y como llegar.

Sería interesante que la aplicación diera la opción de recibir notificaciones cada vez que hayan novedades o actualizaciones en cualquier de los apartados.

[6.4 Contratación de personal](#)

La gestión de la página web actualmente no recae en un funcionario técnico informático porque el ayuntamiento de Domeño no cuenta con este tipo de personal.

Con la evolución de las TIC, la informatización de los procedimientos y la aplicación de las leyes 39/2015 y 40/2015, es imprescindible que el Ayuntamiento del municipio de Domeño cuente con un técnico informático.

Por tratarse de un municipio de poca población, se considera que la gestión tanto de la página web como de la sede electrónica puede ser asumida por un funcionario del Grupo A2, que sea ingeniero informático.

En virtud de lo establecido en la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2018 (España 2018), el sueldo anual de un funcionario del Grupo A2 es de 11.915,28, por lo que el coste en recursos humanos en este caso será de 992,94 € al mes.

Al incorporar personal en el ayuntamiento hay que comprar un ordenador con todos sus componentes para que se pueda llevar a cabo el trabajo del técnico informático y se adapte a sus necesidades.

- **Software:** 290,28€

El software es el soporte lógico, o conjunto de programas de la computadora que permite realizar tareas específicas. Para la tarea específica de llevar y mantener la página web proponemos utilizar el programa Adobe Dreamweaver. El coste mensual de la aplicación es de 24,19€/mes.

- **Hardware:** 599€

Se integra de elementos físicos que componen un ordenador. Se compondrá: PC sobremesa-Lenovo, procesador Intel Core i5-8400, procesador 4.0 GHz, RAM 8GB, Sistema operativo Windows 10 home y 1 Tb de espacio, más monitor HP e incluye ratón y teclado.

6.5 Añadir más opciones de idiomas en la página web y la Sede electrónica

La introducción de otro idioma tanto en los actos administrativos como en la administración electrónica implica un compromiso de las instituciones, también supone fomentar el uso entre los ciudadanos y ciudadanas de la segunda lengua oficial en la Comunidad Valenciana que es el valenciano. Tanto el valenciano como el castellano pueden utilizarse de manera indistinta por la ciudadanía sin discriminación. Además también hay que tener en cuenta que vivimos en un mundo globalizado, donde en el municipio de Domeño y alrededores encontramos personas extranjeras que no solo vienen a veranear, sino que viven durante todo el año. Según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), el padrón a 1 de enero de 2018 en Domeño se encuentran empadronados 22 personas de nacionalidades extranjeras.

Este motivo nos lleva a proponer la traducción de la información de la página web a valenciano e inglés y, la sede electrónica a inglés puesto que ya tiene la opción de visualizarla en valenciano. Una vez realizada la traducción habría que añadir la pestaña de selección de idiomas.

El Ayuntamiento de Domeño no cuenta con un servicio de traducción por lo que habría que contratar una empresa externa especializada en traducción. Con lo cual una vez traducido todos los contenidos, el técnico informático mencionado en el apartado anterior será el encargado de implementar esta actualización.

6.6 Revisiones trimestrales del funcionamiento la sede electrónica y la página web

Para evitar la irregular actividad de la página web y así evitar enlaces que no funcionan o apartados que no llevan a nada, se propone que sea el técnico informático del Ayuntamiento de Domeño quien revise las intranet y los contenidos webs.

El número total de revisiones sería de 4 al año, una por cada trimestre y así poder evitar y subsanar los errores mencionados y que puedan surgir en un futuro.

- Primera revisión: último día del mes de marzo.
- Segunda revisión: último día del mes de junio.
- Tercera revisión: último día del mes de septiembre.
- Cuarta revisión: un día antes de la semana de festivos de Navidad.

Al finalizar el trabajo de revisión final, el técnico informático realizará un informe para que se pueda analizar la gestión de la sede y la página web, estar en constante mejora y paliar los posibles errores que se dan.

6.7 Publicidad para dar a conocer la sede electrónica y la aplicación móvil.

El conocimiento tanto la sede electrónica como la aplicación móvil se limita a las personas que por cuestión de edad o por razones laborales están en contacto con las tecnologías en su vida diaria.

Es evidente que hay un área de la población que no es consciente de la existencia de la sede y la aplicación móvil, y por tanto, no sabe efectuar tramites telemáticamente.

La propuesta de campaña va dirigida a personas que no conocen la existencia de la sede y también, a los usuarios que si la conocen pero no saben cómo funciona.

El objetivo es que la sede electrónica y la aplicación tengan mayor popularidad y que los usuarios de Domeño puedan disfrutarlas. Para ellos se quiere difundir las ventajas del uso de ambas con respecto a medios tradicionales, donde previamente se va a proceder a explicar que es y que puedes hacer dentro de ellas.

Los soportes a utilizar para su difusión seria en Internet, publicándolo en la página web del ayuntamiento, y en el tablón de anuncios de la oficina del ayuntamiento.

Se pretende llevar a cabo la campaña desarrollando cursos de formación presenciales sobre el uso de dichas herramientas en el Centro Cultural de Domeño. Por otra parte, se plantea la incorporación a la web del municipio un video tutorial guiando y explicando para que sirve y cómo manejarse una vez estas dentro de la sede y la aplicación móvil.

El video explicativo se compondrá de varias partes:

1. Introducción a la sede electrónica y aplicación móvil.
2. Composición de la sede y móvil. Que requisitos son necesarios para usarlas.
3. Qué es un certificado digital y como obtenerlo.
4. Ventajas de la realización de un trámite online y utilización de la aplicación móvil.
5. Simulación de un trámite.

6.8 Presupuesto de las mejoras

Primeramente, como ya hemos mencionado anteriormente en el punto 6.4, en el artículo 18 de la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2018 (España 2018), el sueldo anual base de un funcionario de clase A1 es de 11.915,28€, este coste estaría incluido en la partida de Sueldos y Salarios.

La cuantía del pago por el servicio de traducción de la página web y sede electrónica será de 2.100€ (10€ x hora /30).

El importe a percibir de la persona encargada de impartir el curso formativo de la sede electrónica, cuya cantidad consta de 50€ por 1 día

Por otra parte la creación del video tutorial de uso de la sede y aplicación móvil es de 300€.

Luego como gasto varios tenemos el coste de comprar un ordenador nuevo y sus componentes que sería el precio de 599€ y la cuantía del software para la mantener y editar la página web es de 290,28€ al año (24,19€/mes). Precio total 889,28€.

CAPÍTULOS	GASTO
(1) Gastos de personal	11.915,28€
Sueldos y salarios	
(6) Inversiones reales	3.339,28€
Traductor	2.100€
Creación tutorial	300€
Curso formativo	50€
Hardware	599€
Software	290,28€
TOTAL	15.254.56

Tabla 5: Presupuesto de gasto de las mejoras de la Sede electrónica y aplicación móvil.

Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES

El funcionamiento de la sociedad ha experimentado un gran cambio en los últimos años por la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, así como también por el gran desarrollo de éstas. Esto ha supuesto un cambio en el modo en que las personas se relacionan entre sí transformando también la manera en que nos relacionamos con las Administraciones Públicas.

Como consecuencia, en España se han ido introduciendo cambios progresivamente a favor de la Administración con la implantación de los certificados digitales, DNI electrónico y las sedes electrónicas, entre otras medidas. Todo esto ha dado paso a que se haya desarrollado su consecuente legislación para garantizar su integridad e implantación.

A nivel local podemos ver que en cuestión de Administración electrónica, los municipios pequeños no avanzan de la misma manera en la implantación de ésta. Esto se debe a varios factores: la pasividad del gobierno del Ayuntamiento o la falta de recursos.

En el municipio de Domeño vemos que aunque tenga a disposición de los ciudadanos la posibilidad de entrar a la sede electrónica del Ayuntamiento y realizar trámites, son muy escasos los que te permite, sigue predominando el método tradicional de relacionarse con la Administración.

En el presente Trabajo de Final de Grado se ha querido proponer mejoras para los canales de comunicación que tiene el Ayuntamiento de Domeño por medio de un análisis de la página web, sede electrónica y aplicación del móvil. También se han analizado las normativas vigentes a nivel europeo, estatal y autonómico, las cuales hemos podido conocer y con las que nos hemos apoyado a la hora de formular las propuestas para que fuesen acorde a la legislación vigente.

Con el análisis realizado de los canales de comunicación del ayuntamiento de Domeño hemos detectado puntos fuertes y débiles, además de sus fallos en el funcionamiento de la Sede electrónica, la página web y la aplicación móvil. Para esto nos hemos

ayudado de una matriz DAFO, herramienta imprescindible para la realización de la propuesta de mejora y esto permite visualizar de manera directa y rápida las amenazas y las debilidades.

Con todo esto que se ha analizado y posteriormente elaborado un plan de propuestas, se resuelven temas de disfuncionalidad de apartados de la página web, agregamos solicitudes para tramitar online en la sede electrónica y en el caso de la aplicación móvil, añadimos más áreas informativas. Además, se formula la creación de una versión accesible para la página web por lo que, sería beneficioso para un extenso grupo de población con algún tipo de discapacidad y usuarios de avanzada edad. Para todo ello, se ha tenido que crear un presupuesto de lo que conllevaría las propuestas de mejora.

Por todo lo mencionado anteriormente, nuestro propósito con las mejoras es que el Ayuntamiento del municipio de Domeño ofrezca una mayor cantidad y mejor calidad de los servicios, lo que implica mejorar la eficiencia de la Sede electrónica.

En conclusión, este trabajo en el que se promueve el uso de la administración electrónica, podemos decir que las mejoras aplicadas al Ayuntamiento de Domeño benefician tanto al ciudadano como a la Administración, permitiéndonos una relación entre ambos directa y las 24 horas al día, siendo más eficaz y reduciendo así el consumo de papel.

BIBLIOGRAFIA

AYUNTAMIENTO DE DOMEÑO, 2019. *Ayuntamiento de Domeño*. [en línea]. [Consulta: 11 junio 2019]. Disponible en: <http://www.domeno.es/>

CARRASCOSA LÓPEZ, V, 1994. *Valor probatorio del documento electrónico*. Mérida: Editorial: UNED. [Consulta 30 mayo de 2019]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/248399.pdf>

CERRILLO I MARTÍNEZ, A., 2012. La contribución de las TIC a la mejora de la transparencia administrativa. *ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*, **188-756**, pp. 707-724. ISSN 0210-1963 [Consulta: 16 mayo 2019]. Disponible en: <http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/1495/1506>

CERRILLO I MARTÍNEZ, A, 2016. La segunda oportunidad para la administración electrónica. *Revista Democracia y Gobierno Local*, **32**, pp. 11. [Consulta: 15 abril 2019]. ISSN 2013-0341. Disponible en: https://www.gobiernolocal.org/historicoBoletines/nueva_web/RDGL32.pdf

COMISIÓN EUROPEA, 2016. *Administración electrónica y servicios públicos digitales*. [Consulta 17 abril 2019]. Disponible en: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/egovernment>

COMISIÓN EUROPEA, 2016. *Comunicación de la Comisión al Parlamento europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social europeo y al Comité de las Regiones: Plan de acción sobre Administraciones Electrónicas de la UE 2016-2020* [en línea]. Bruselas. 19 de abril de 2016. [Consulta 17 abril 2019]. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0179&from=ES>

COMISIÓN EUROPEA, 2016. *Plan de acción sobre Administración electrónica 2016-2020*. [Consulta 17 abril 2019]. Disponible en: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>

COMUNITAT VALENCIANA, 2014. Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat

Valenciana. *DOGV* [en línea], 17 de diciembre de 2014, núm.7425. [Consulta: 14 mayo 2019]. Disponible en: http://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?id=24&sig=011163/2014&L=1&url_lista

EL PAÍS, 2019. Elecciones municipales 2019. [en línea]. [Consulta 10 junio 2019]. Disponible en: <https://resultados.elpais.com/elecciones/2019/municipales/17/46/114.html>

ESPAÑA, 1978. Título IV. Del Gobierno y de la Administración. *Constitución española* [en línea], 2003. pp. 97-107. [Consulta: 27 mayo 2019]. Disponible en: <http://www.congreso.es/consti/constitucion/indice/titulos/articulos.jsp?ini=105&tipo=2>

ESPAÑA, 1985. Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General. *BOE*. [en línea], 20 de junio de 1985, núm. 147. pp. 19110-19134 [Consulta en: 31 mayo 2019] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-11672&p=20190625&tn=1#siv-5>

ESPAÑA, 2003. Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. *BOE*. [en línea], 20 de diciembre de 2003, núm. 304. [Consulta en: 31 mayo 2019] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23399&tn=1&p=20151002#a4>

ESPAÑA, 2007. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Público. *BOE* [en línea], 23 de junio de 2007, núm. 150. [Consulta: 15 abril 2019] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-12352&tn=1&p=20180904>

ESPAÑA, 2010. 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. *BOE*. [en línea], 29 de enero de 2010, núm. 25. pp. 8139-8156. [Consulta en: 30 mayo 2019] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-1331>

ESPAÑA, 2011. Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico. *BOE*. [en línea], 30 de julio de 2011, núm. 182. pp. 87094-

87107. [Consulta en: 30 mayo 2019] Disponible en:
https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2011-13169

ESPAÑA, 2012. Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos. *BOE*. [en línea], 26 de julio de 2012, núm. 178. pp. 53776-53780. [Consulta en: 30 mayo 2019] Disponible en: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2012-10048

ESPAÑA, 2013. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. *BOE* [en línea], 10 de diciembre de 2013, núm.295. pp. 97922-97952. [Consulta: 27 mayo 2019]. Disponible en: <https://boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887>

ESPAÑA, 2015. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. *BOE* [en línea], 2 de octubre de 2015, núm.236. pp. 89411-89530. [Consulta: 10 abril 2019]. Disponible en: https://boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-10566

ESPAÑA, 2015. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. *BOE* [en línea], 2 de octubre de 2015, núm.236. pp. 89411-89530. [Consulta: 10 abril 2019]. Disponible en: https://boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-10565

ESPAÑA, 2018. Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2018. *BOE*. [en línea], 4 de julio de 2018, núm. 161. pp. 66621-67354 [Consulta en: 20 julio 2019] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-9268>

ESPAÑA, 2019. *Código de Administración Electrónica*. [Consulta: 14 mayo 2019]. Disponible en: https://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=029_Codigo_de_Administracion_Electronica

GOBIERNO DE ESPAÑA, 2019. *Portal de la transparencia*. [Consulta: 24 abril 2019]. Disponible en: <https://transparencia.gob.es/>

GOBIERNO DE ESPAÑA, 2019. *Portal de Administración electrónica* [Consulta: 24 abril 2019]. Disponible en:

[https://administracionelectronica.gob.es/pae Home/#.XUAFNrggpzk](https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/#.XUAFNrggpzk)

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA, 2018. Cifras oficiales de población resultantes del Padrón municipal a 1 de enero. [Consulta: 10 junio 2019]. Disponible en:

<https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2903>

INSTITUTO VALENCIANO DE COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL, 2019. [Consulta: 15 mayo 2019]. Disponible en:

www.ivace.es/index.php?option=com_content&view=article&id=6211:habilitadores-digitales&catid=403&Itemid=100454&lang=es

MARTÍN DELGADO, I, 2016. La reforma de la administración (electrónica): hacia una auténtica innovación administrativa. *Revista Democracia y Gobierno Local*, **32**, pp 5-10.

[Consulta: 15 abril 2019]. ISSN 2013-0341. Disponible en:

https://www.gobiernolocal.org/historicoBoletines/nueva_web/RDGL32.pdf

MOYANO COLLADO, J, 2015. Gestión documental en un marco de transparencia y reutilización de la información. *Lligall. Revista catalana d'arxivística*, **38**, pp. 45-61.

ISSN 1130-5398 [Consulta: 14 mayo 2019]. Disponible en:

<https://www.raco.cat/index.php/lligall/article/viewFile/340130/431068>