

ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE MELIANA

GRADO: GESTIÓN Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ALUMNO: SCARLET
MORENO ARREDONDO

TUTOR: CARLOS ALBERTO
DEVECE CARAÑANA

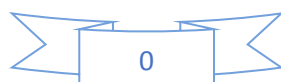
FECHA: 4 DE SEPTIEMBRE DE
2020.



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS. UPV



ÍNDICE

1.INTRODUCCIÓN	2
2. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	4
2.1 Concepto	4
2.2 Situación de la AE en España.....	5
2.3 Evolución	13
2.4 Planes	15
3.PAe	24
4.MARCO LEGAL	26
3.1 Unión Europea.....	26
3.2 España	27
5. METODOLOGÍA.....	33
TAW	35
6. EL AYUNTAMIENTO DE MELIANA.....	36
7.ANÁLISIS DE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE MELIANA.	37
8.PROPUESAS DE MEJORAS PARA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE MELIANA.	66
9.CONCLUSIONES	71
BIBLIOGRAFÍA.....	73
ANEXO 1	78

1.INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las Administraciones Públicas utilizan las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la informática para mejorar la comunicación y relación con sus ciudadanos. De esta manera, el sector público moderniza sus servicios y acelera sus procesos simplificando los procedimientos administrativos, mejorando la accesibilidad y comunicación de los ciudadanos y reduciendo los costes económicos.

Esta modernización es el resultado del desarrollo de las tecnologías de información y comunicación y del impacto que han en las Administraciones Públicas (AAPP), por ello nace el nuevo concepto de e-Administración¹ como nueva herramienta de estructuración, lo que supone un gran avance y modernización para las mismas.

Para poder implementar esta nueva herramienta, la legislación nacional contempla una serie de normas jurídicas que establecen las bases del desarrollo de la e- Administración en el territorio español, esta documentación se encuentra en el *Portal de la Administración Electrónica (PAe)*².

Teniendo en cuenta estos cambios en el contenido y forma que tienen las relaciones de la AP con sus ciudadanos y las empresas la administración electrónica tiene un papel importante y fundamental para el sector público a la hora de prestar múltiples servicios públicos y de elaborar y aplicar las políticas públicas de manera eficaz y eficiente.

Para ello, se hace hincapié en el ámbito de la accesibilidad, es decir, es importante para las AAPP que los contenidos y servicios que se encuentren en las páginas o sitios web de la e-Administración estén disponibles para cualquier ciudadano. Esto supone una gran ventaja, la más destacable en este caso, ya que facilita realizar diversas gestiones que pueda tener una persona, desde el punto en el que se encuentre, las 24 horas del día, los 365 días del año, sin necesidad de desplazarse hasta las oficinas. El único requisito sería disponer de un aparato electrónico con acceso a Internet.

¹ Administración Electrónica

² Portal de la Administración electrónica, surge en respuesta al progreso que la e-administración ha tenido en los últimos años, y para satisfacer las necesidades actuales de colaboración, conocimiento e información que ha originado..

Aunque a priori todo parece más simple y cómodo, no lo es debido a que intervienen otros factores que funcionan como impedimento/problema a la hora de implementar esta nueva herramienta. Uno de los factores importantes que Viñarás-Abad, Abad-Alcalá, Llorente-Barroso, Sánchez-Valle y Pretel-Jiménez (2017) establecen y podemos tomar como ejemplo para así poder entenderlo es que la persona de edad avanzada es un público frágil, que aparte de carecer (en ocasiones) de los conocimientos imprescindibles para utilizar internet, cabe la posibilidad de que tenga limitaciones psicológicas o físicas relacionadas con su edad. Para este problema que se puede presentar en algunos ciudadanos, nace como respuesta la Administración Electrónica Inclusiva que engloba aquellas medidas orientadas para alcanzar que los beneficios de la e-administración se extienda a todos los ciudadanos, independientemente de su grado de alfabetización digital y de su capacidad económica. No siendo este su único propósito, ya que para la e-administración la inclusividad de los servicios públicos supone mayor utilización por parte de estos, llegando a ser el vector de crecimiento de la utilización de la e-administración.

Por tanto, en la Ley 30/1992, del 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común se tuvo consciencia de la relevancia que había en las relaciones públicas respecto a las nuevas tecnologías, sin embargo fue en la Ley 11/2007, del 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, donde se estableció el derecho que deben tener los ciudadanos de relacionarse de manera electrónica con las AAPP, de la misma manera estas están obligadas a proveerse de los sistemas y medios indispensables para ejercer este derecho. Y así se puede leer en su Art.1.³ Sin embargo, se necesitaba una normativa que sistematice, de manera global, la regulación relacionada con el procedimiento administrativo, que integre y clarifique el contenido de ambas leyes, y que a su vez se encargue de analizar la agilidad de los procedimientos con un funcionamiento electrónico pleno. Dando paso así, y derogando las anteriores, a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas, esta regula las condiciones de eficacia y validez del procedimiento común a todas las AAPP, de los actos administrativos, del procedimiento administrativo sancionador, incluyendo el de reclamación

³ 1. En esta ley se contempla el derecho que deben tener los ciudadanos en lo que se refiere a la relación con las AAPP mediante recursos electrónicos, además de regular los conceptos básicos sobre el uso de las TIC en las relaciones entre AAPP, en la actividad administrativa, y en la vinculación con sus ciudadanos con el objetivo de asegurar un trato común ante ellas, el cumplimiento de sus derechos, y la eficacia y autenticidad de la actividad administrativa en términos de seguridad jurídica.

2. Las TIC serán utilizadas por las Administraciones Públicas conforme a lo dispuesto en la presente Ley, para así asegurar la integridad, el acceso, la confidencialidad, la autenticidad, la disponibilidad y la conservación de los servicios, datos e informaciones gestionados por estas, en el ejercicio de sus competencias.

de responsabilidad de las AAPP, así como de aquellos principios que deben de ajustarse el ejercicio de la potestad reglamentaria y la iniciativa legislativa.

Partiendo de que estas leyes promueven un Administración más eficaz, eficiente y a su vez más cercana a sus ciudadanos, el objeto de estudio será la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Meliana, ya que en el último curso académico una de las tareas, que formaban parte de un trabajo, consistía en realizar algunos trámites on-line utilizando las webs de la localidad de residencia. Una de mis compañeras de la universidad tuvo dificultades para realizar algunos trámites telemáticamente través de las webs de este ayuntamiento, por lo que decidí ayudarla. Fue entonces donde me di cuenta de que al ser un ayuntamiento pequeño y de escasos recursos, sus webs no estaban completamente actualizadas, sus apartados no estaban bien organizados a la hora de buscar información, y que la información proporcionada era muy limitada, por lo que necesitaba posibilidades de mejoras. Mi tutor lanzó la propuesta sobre el análisis de la administración electrónica de una AP, y llegamos a la conclusión de aplicar el análisis al Ayuntamiento de Meliana, para así después realizar una propuesta de mejora.

2. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

2.1 Concepto

Para poder entender mejor el concepto de e-Administración (AE), se ha de hacer previamente referencia a otros dos conceptos fundamentales que, en su conjunto, forman la definición de AE.

El primero de ellos es Administración Pública, la RAE⁴ la define como Administración constituida por un grupo de los organismos y dependencias incorporadas en el poder ejecutivo estatal, con la finalidad de satisfacer los intereses generales, encargándose de la prestación de servicios a los ciudadanos, así como de la ejecución de las leyes.

El uso de las nuevas tecnologías y las innovaciones que han ido apareciendo hasta la actualidad, ha ocasionado que las TIC (segundo concepto a definir) se hayan ido

⁴ Real Academia Española, institución cultural que cuenta con dos sedes en Madrid.

introduciendo poco a poco en la Administración pública dando a así respuesta a la demanda de los ciudadanos. Consuelo Belloch Ortí define las TIC como un grupo de tecnologías que posibilitan la producción, el acceso, comunicación y tratamiento de información presentada en diferentes códigos.

Teniendo los dos conceptos anteriores claros, la UE define Administración electrónica como el uso de las TIC en las administraciones públicas, estando vinculadas a cambios en la entidad y a nuevas capacidades del personal. Tiene como objetivo progresar en la prestación de servicios públicos, respaldar las políticas públicas y consolidar los procesos democráticos.

2.2 Situación de la AE en España

Desde que se pusieron en marcha iniciativas para promover el desarrollo de la AE en España, las AAPP siguen trabajando para la implementación de esta nueva herramienta con ayuda de los materiales e instrumentos que les proporcionan los ministerios.

El Portal del Ministerio de Política Territorial y Función Pública considera como *“algunos ejemplos especialmente representativos”*:

- Red SARA⁵

A través de este conjunto de infraestructuras de comunicaciones y servicios básicos, se conectan redes de las AAPP de España e Instituciones Europeas pudiendo así intercambiar información como acceder a los servicios con mayor facilidad.

- Cl@ve y Suite@firma

Cl@ve es un sistema que simplifica el acceso electrónico a los servicios públicos. Mediante este, los ciudadanos pueden identificarse ante la AP con un único usuario y contraseña para acceder a los distintos servicios.

⁵ Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones.

Suite@firma se trata de un conjunto de servicios comunes relacionados con la firma electrónica con la finalidad de facilitar e impulsar el establecimiento de sistemas de firmas y autenticación ante la administración.

- Plataforma @firma

Es un programa de validación y firma electrónica puesto a disposición de las AAPP, que permiten a los ciudadanos firmar cualquier documento electrónico.

- Plataforma de intermediación de datos

Este servicio permite a la AP acceder a los datos, para verificarlos o consultarlos, de cualquier ciudadano que haya iniciado un trámite con la misma, de esta manera no será necesario que este aporte documentos acreditativos relacionados con el trámite.

- Suite de Productos relacionados con los registros electrónicos y la interconexión e intercambio de registros entre Administraciones Públicas.

Esta Suite de productos es uno de los proyectos que ha puesto en marcha la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Política Territorial y Función Pública con el propósito de mejorar la implantación de los registros electrónicos.

- Notificaciones electrónicas

Se trata de una plataforma que gestiona de manera automática las comunicaciones y notificaciones generadas por los organismos, de manera que estas lleguen a sus destinatarios de forma más económica y eficientemente posible. Las notificaciones podrán ser entregadas por diferentes vías, y estas variarán según las condiciones que el destinatario establezca para su relación con la AP.

- Archivo electrónico

Permite a la AP almacenar, por vía electrónica, los documentos que se van generando o utilizando en sus actuaciones administrativas. Son similares y complementarios a los archivos convencionales.

Todo este avance en la administración electrónica a nivel nacional no hubiera sido posible sin un completo marco legislativo, que se encarga de regular tanto la interoperabilidad entre las AP y la seguridad de los datos, los sistemas, los servicios electrónicos y las comunicaciones. Siendo el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) el que instaura las directrices y principios de interoperabilidad a la hora de conservar e intercambiar información electrónica entre AAPP.

Para poder llevar un mejor control de la situación de la e-Administración en España, es el OBSAE⁶ quien se encarga de realizar informes y a su vez, ofrece información propia (como parte de la política RISP⁷ del Ministerio) con la finalidad de participar en estudios de terceros. (Portal Administración electrónica)

Para poder desempeñar dicha función necesita realizar las siguientes:

- Mensualmente, debe publicar notas técnicas sobre ciertas peculiaridades del desarrollo de la Administración Electrónica.
- Analiza, sintetiza y publica indicadores de AE.
- Recopila, de diferentes fuentes, los principales indicadores de la AE en España para así después publicarlos trimestralmente en un boletín.
- Teniendo en cuenta los diferentes ámbitos administrativos, valora el nivel de desarrollo de la AE, así como el uso y la implantación de las TIC en las AAPP a través de estudios anuales. Los informes con los resultados son publicados.

⁶ Observatorio de la Administración electrónica. Función desarrollada por la Comisión de Estrategia TIC, y establecida por el Real Decreto 806/2014.

⁷ Reutilización de la información del Sector Público (RISP). Se trata del uso que realizan las personas físicas o jurídicas, de los datos originados y protegidos organismos del sector público, con posibles fines comerciales

- Coopera con entidades internacionales⁸ para definir y medir las actuaciones que se llevarán a cabo en España en diferentes estudios internacionales.
- Eventualmente publica artículos que se encuentran en otros medios de comunicación y foros especializados, así como estudios relacionados con la temática de la AE.

Para conocer la situación de la EA actualmente en España, el OBSAE ofrece datos que son relevantes, y lo hace por agrupaciones.

El primero de ellos son las *060 Oficinas*.

Actualmente, tanto los ciudadanos como las empresas de España disponen de 2.861 *060 Oficinas* de atención al ciudadano, de Registro y de Información, que ofrecen orientación e información sobre los servicios de la AP, y en alguna de ellas se puede iniciar la tramitación de los servicios públicos de las mismas (*Figura 1*). Haciendo una comparación entre el año anterior y el actual, tomando el mes de marzo como referente, en la *figura 2* se contempla como en 2019 había 4 oficinas más que este año.

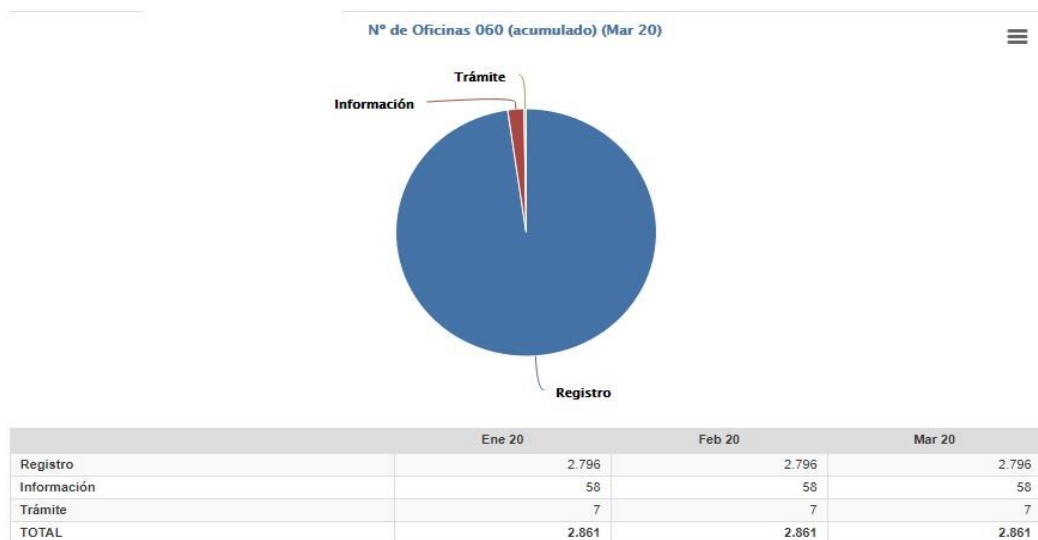


Figura 1. Número de Oficinas 060 por tipo. Fuente: Portal Administración electrónica. DATAOBSAE

⁸ Como es el caso de la OECD, la ONU y la Comisión Europea.



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2019	2.861	2.865	2.855	2.856	2.858	2.858	2.859	2.859	2.859	2.859	2.861	2.861
2020	2.861	2.861	2.861	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Figura 2. Comparación del número de Oficinas del año 2019 al 2020. Fuente: Portal Administración electrónica. DATAOBSAE

Otro dato de interés es *Carpeta Ciudadana*.

Esta iniciativa se creó por parte de las AAPP para que los ciudadanos no tengan que desplazarse a las oficinas de información, que se encuentra en estado de desarrollo, además de facilitar la relación con la AP a través de Internet. Se trata de un espacio en el que se puede encontrar información de los diferentes trámites y procedimientos, así como dirigirse a la unidad responsable para seguir con la gestión de estos. También posibilita el acceso a información personal de la que dispone la AP. En la *Figura 3* se puede observar cómo en un año (marzo 2019-2020) el número de accesos ha aumentado pasando de 6.786.355 a 17.199.650 respectivamente, esto puede ser porque el número de usuarios ha incrementado, o porque un mismo usuario accede más frecuentemente, pero lo que está claro es que este incremento supone para la AP un avance para alcanzar el objetivo de esta iniciativa.



Figura 3. Número de accesos a Carpeta Ciudadana del año 2019 y 2020. Fuente: Portal Administración electrónica. DATAOBSAE

De la misma manera aparece información sobre el sistema Cl@ve (uno de los instrumentos más representativos), definido anteriormente, para poner en marcha la implementación de la e-administración. En esta ocasión se destacará:

El nº de organismos adheridos a Cl@ve, ya que con este dato se puede saber qué tan implicados están los organismos en introducir las TIC en la AP. En este caso, se ve cómo hay un aumento en el mes de febrero de los distintos años, habiendo en 2020 casi 1000 organismos más adheridos a esta herramienta, que el año anterior. Sin embargo, no ocurre lo mismo en el mes de marzo, hay un incremento, pero este no es significativo. Por lo que, el punto relevante de progresión por parte de los organismos para introducir las TIC en su funcionamiento, en este caso, se lleva a cabo el mes de febrero de 2019 al mes de marzo del mismo año. Así se puede observar en la figura 4.



Figura 4. Número de Organismos adheridos Cl@ve en 2019 y 2020. Fuente: Portal Administración electrónica. DATAOBSAE

El número de firmas electrónicas realizadas con certificados centralizados, es decir, con *Cl@veFirma*. En este caso, la diferencia significativa, entre un año y otro, se encuentra en el mes de marzo y no en febrero, como se ha visto en el caso anterior (*figura 5*). Lo que significa que, de este sistema, ya implantado en algunos organismos, la realización de la firma de documentos electrónicamente es la más utilizada por los ciudadanos/empresas.



Figura 5. Número de firmas electrónicas realizadas con *Cl@veFirma*. Fuente: Portal Administración electrónica. DATAOBSAE

Las visitas a los *Portales del INAP* y las páginas visitadas desde estos, también sirven de referencia para conocer si es beneficiosa este instrumento para los ciudadanos en su relación con la AE. En la *Figura 6*, se realiza la misma comparativa de un año a otro (2019-2020) con sus porcentajes de variación. Hay que tener en cuenta que este año (2020) aún no ha terminado por lo que los porcentajes en negativo pueden pasar a estar en positivo, y el resto puede aumentar aún más.

Indicadores	Año	Año Ant.	Desv. (%)
— Portales del INAP			
Visitas a la página web del INAP www.inap.es	4.121.867	4.396.404	-6,24%
Paginas vistas en la página web del INAP www.inap.es	11.316.233	12.572.177	-9,99%
Visitas a la sede electrónica del INAP sede.inap.gob.es	4.242.438	4.873.039	-12,94%
Paginas vistas en la sede electrónica sede.inap.gob.es	9.340.367	10.682.651	-12,57%
Visitas al portal de formación online campus.inap.es	1.349.829	1.282.219	5,27%
Paginas vistas portal de formación online campus.inap.es	13.091.298	12.830.959	2,03%
Visitas al portal laadministracionaldia.inap.es	1.824.435	1.332.007	36,97%
Paginas vistas en laadministracionaldia.inap.es	2.398.418	1.836.720	30,58%
Visitas al portal social.inap.es	75.391	95.244	-20,84%
Paginas vistas en social.inap.es	367.700	529.743	-30,59%
Visitas al portal espacioopositor.inap.es	97.740	52.766	85,23%
Paginas vistas en espacioopositor.inap.es	449.564	247.745	81,46%
Visitas al portal portaalumno.inap.es	76.295	55.288	38,00%
Paginas vistas en portaalumno.inap.es	491.492	356.667	37,80%
Visitas al portal portalformador.inap.es	8.235	4.545	81,19%
Paginas vistas en portalformador.inap.es	65.943	36.898	78,72%

Figura 6. Variaciones de visitas y vistas de los portales del INAP del año 2019 al 2020. Fuente: Portal Administración electrónica. DATAOBSAE

El uso del PAG⁹ es otro indicador con el que el OBSAE cuenta para saber en qué punto se encuentra la EA frente a sus ciudadanos, es decir, obteniendo el *número de visitas* a este portal se puede deducir si se avanza en el objetivo relacionado con las TIC. Existe cierta diferencia entre las cifras de marzo de 2019 y 2020. Pasando de 932.647 a 1.290.718 respectivamente (Figura 7).



Figura 7. Número de visitas al portal PAG. Fuente: Portal Administración electrónica. DATAOBSAE

⁹ Punto de Acceso General. Punto de Acceso a las AAPP.

Por lo que, teniendo los instrumentos que ofrece la AP para la implementación de las TIC en la misma y los datos que proporciona el OBSAE, es posible afirmar que la AE está siendo beneficiosa tanto para la Administración Pública como para los ciudadanos. Es evidente, que el avance de la implementación de esta nueva herramienta de estructuración organizativa llevará tiempo, y los resultados se verán a través de los años, pero ya con las comparaciones que se han realizado previamente, se puede observar que cada vez los ciudadanos/empresas hacen un mayor uso, ya sea para trámites o para obtener información, de los organismos públicos electrónicamente. También cabe destacar, que en el OBSAE se pueden obtener otros indicadores que sirven para valorar la situación actual en la que se encuentra la EA.

2.3 Evolución

Desde el principio se ha mencionado el impacto que han tenido las nuevas tecnologías en las AAPP, y como consecuencia de este impacto surgió la necesidad de implementar las TIC en la relación AP-ciudadano.

Para poder entender un poco mejor esta implementación en la Administración, cabe diferenciar dos conceptos: mecanización y automatización desde el punto de vista de la informática y de la cibernética.

MAQUINIZACIÓN	MECANIZACIÓN	AUTOMATIZACIÓN
INFORMÁTICA	Tratamiento conjunto de la información mediante máquinas mecánicas y electromecánicas.	Tratamiento integrado de la información, mediante máquinas electrónicas.
CIBERNÉTICA	Retroacción abierta cuando el hombre controla el trabajo de la máquina.	Retroacción cerrada cuando la máquina controla el trabajo de sí misma o de otra máquina.

Fuente: Tesis Doctoral de Nicolás Ernesto Serrano García. Desarrollo de la Administración electrónica previa a Internet.

Por lo tanto, la mecanización consiste en el uso de máquinas mecánicas para la sustitución del ser humano en actividades principalmente físicas. En este caso la máquina hace la función de obstáculo entre el ser humano y el producto final, aunque este se encarga de controlarla. Mientras que la automatización hace referencia al uso de máquinas automáticas para la sustitución del ser humano en actividades principalmente intelectuales, controlando y ordenando su trabajo por sí misma, o mediante otra máquina(s) independiente de ella.

Según Serrano (2015), ya se habían dado los primeros pasos en algunos sectores de la Administración (hacienda). El hecho de que se aplicaran equipos electrónicos digitales en la Administración financiera supuso el pilar más fuerte en la e-Administración, actualmente lo sigue siendo.

Sin embargo, también cabría destacar, que para ese entonces (años 60) la Administración española no tenía la base que otros países avanzados industrialmente sí tenían como era el caso de Estados Unidos, por ello esta requería mayor adaptación y aprendizaje. El personal encargado en este campo debía de prepararse previamente a la instalación de la nueva maquinaria. Estos cambios y previsiones generaron temor de desplazamientos o reducción de personal, así como a la especialización de estos, lo que supuso un reforzamiento sobre la idea de que era indispensable realizar correctamente esta transición para evitar dificultades significativas. (Serrano, 2015)

Para todo este proceso de modernización por parte de la Administración, no solo era suficiente con la aplicación de maquinaria electrónica ni con la obtención de personal cualificado, sino que sus actuaciones administrativas debían de hacer frente a los obstáculos que se le presentaban en el ámbito jurídico. De ahí, que cobrara importancia el “ *aspecto jurídico-administrativo de la elaboración electrónica de datos*” (Serrano, 2015).

Sin embargo, la informática no nace para este entonces, sino que se trata del inicio de la incorporación en la cultura de la sociedad.

La informatización administrativa comienza con la ampliación de la automatización mecanográfica a ciertos trabajos, esta automatización ya se había aplicado previamente a otros trabajos como por ejemplo con el personal, la contabilidad, la facturación, los clientes, nóminas, etc... De esta manera, se busca la simplificación en la mano de obra administrativa, y a su vez obtener resultados más rápidos, incrementando la calidad de la gestión.

Es por ello por lo que Serrano considera que la informática de aquella época supuso una pasarela entre la, ya existente, concepción de e-administración con la actual, involucrando esta última definición el contacto con los ciudadanos. Y también considera que la definición del concepto Gobierno electrónico (e-Government) distingue “*casi por completo todo el proceso de informatización de la Administración en un período previo y otro posterior a la aparición de Internet.*” Debido a esta distinción se podría incurrir en un error a la hora de interpretar ya que

habría un progreso “evidenciada por la continuidad de un proceso que no fue iniciado a principios de la década de 1990, si no que llevaba más de medio ciclo gestándose.”

2.4 Planes

Actualmente, existen distintos Planes dirigidos al crecimiento y progreso de las TIC y de la Sociedad de la información. Estos se pueden encontrar en uno de los Portales del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación digital: La primera iniciativa para el desarrollo de la Sociedad de la Información, INFO XXI, es aprobada por el Gobierno en el 2000, para cumplir con los objetivos constituidos Estrategia e-Europe y en la Estrategia de Lisboa. España.es es aprobada en el año 2004, por lo que su ejecución se lleva a cabo de 2004 y 2005. En 2005 se aprueba El Plan Avanza, teniendo como continuación el Plan Avanza 2 y la Agenda Digital para España que se aprobó en 2013, siendo la continuación de esta estrategia de desarrollo.

INFO XXI

La Iniciativa Estratégica para el Desarrollo de la Sociedad de la Información Info XXI, fue aprobada por el gobierno el mes de diciembre de 1999. Con esta iniciativa se recopilaban las diversas actuaciones en el ámbito de la AGE, contribuyendo así con el desarrollo de la Sociedad de la Información. (Tomé, 2001)

Esta iniciativa se formalizó en el Plan de Acción 2001-2003 con el nombre oficial de «Info XXI: la Sociedad de la Información para todos».

LÍNEAS DE IMPULSO DEL PLAN DE ACCIÓN INFO XXI

- Tanto los jóvenes que se encuentren en fase educativa como los ciudadanos con riesgo de ser *infomarginados* se beneficiarán de esta iniciativa
- Las nuevas TIC funcionarán como herramientas de competitividad y serán motivo de productividad al incorporarse las nuevas TIC a las empresas.

- Potenciamiento de la e-Administración a todos los niveles (estatal, autonómico y local).
- España en la red como promoción de contenido digital

INTEGRACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Para poder llevar a cabo este plan de acción e integrar a los ciudadanos en la sociedad de la información de tomaron las siguientes medidas:

1. Impartir a los ciudadanos conocimientos básicos sobre las TIC, durante todo el año, para así adquirir ciertas habilidades en Internet. Esta formación se daría tanto en centros educativos como a distancia. Está dirigida a personas con más de 16 años de edad.
2. Incluir en las bibliotecas públicas españolas, puntos de acceso público a Internet.
3. Incluir en el entorno educativo tanto conexión a Internet como equipamiento informático apropiado para el acceso a esa conexión.
4. *e-Accesibilidad*. Realizado a través del programa PROFIT para personas discapacitadas, de edad avanzada o con necesidades especiales.

PARTICIPACIÓN DE LAS EMPRESAS

Las empresas también jugaron un papel importante para la implantación y desarrollo de este plan. De la misma manera en la que se aplicaron ciertas medidas para integrar a los ciudadanos en este proyecto, se establecieron programas para la participación del sector privado.

1. Programa Forintel. Orientado a la formación de profesionales de las TIC y de usuarios.
2. ARTEPYME II. Orientado a que las Pymes aprovechen los beneficios que proporcionen los servicios avanzados de telecomunicaciones y de las TIC.

3. PROFIT. Su finalidad era que las empresas incrementaran su capacidad de absorción tecnológica a través de anticipos reembolsables, reafianzamiento de garantías o de subvenciones era incentivar la capacidad de absorción tecnológica (Tomé, 2001)

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

Otro de los objetivos de este Plan consistía en la fomentación del uso de las nuevas tecnologías para acceder a los servicios que ofrecía las AAPP, ya que esto resultaba un paso importante para el desarrollo de la e-administración.

Para ese entonces, ya algunos servicios públicos estaban disponibles vía Internet “ *con ejemplos de uso cotidiano en el ámbito de la Agencia Tributaria (www.aeat.es), la Seguridad Social (www.seg-social.es), el Tesoro Público (www.tesoro.es) y, recientemente, los Censos de 2001 (www.censos2001.es).” (Tomé, 2001)*

Aun así, tenían en mente desarrollar este proceso en otras áreas que en la actualidad están en pleno funcionamiento y disponible para el acceso, como son los casos de:

- Portal del Ciudadano. Mediante esta herramienta los ciudadanos pueden acceder, de forma más sencilla, a todos los servicios que ofrece la Administración vía Internet. Fue iniciado por el Ministerio de las AAPP, y se accede a través de (www.administracion.es)
- Sanidad.es. Esta plataforma (portal de salud) se implantó durante los 6 primeros meses del año 2002, proporcionando servicios básicos. Ya los 6 meses restantes y parte del primer semestre del año 2003 se implantaron servicios específicos relativos a la Salud. Hoy en día sigue siendo el Portal de salud de España.
- Programa de ciudades digitales. Tenía objeto ayudar actuaciones de desarrollo de la SI en el ámbito local. Este hecho, suponía un ejemplo para los sectores sociales y económicos. (Tomé, 2001).

Red.es "es una de las entidades públicas pioneras en el fomento e implantación del concepto smartcity" en España. Su primer proyecto fue "Urbanismo en Red" o el "Servicio de Pago Telemático". "En la actualidad ejecuta una parte esencial del Plan Nacional de Ciudades Inteligentes como las convocatorias de Ciudades e Islas Inteligentes.



Convocatorias de las Ciudades e Islas Inteligentes. Fuente: Red.es

La iniciativa Pista y la Administración Local. Dentro de Info XXI, el programa PISTA desarrolló diversos proyectos en áreas vinculadas con el servicio público, más concretamente se trata de Pista Administración Local, proyecto que se centra en los pequeños y medianos ayuntamientos y que proporciona una serie de herramientas, para los ayuntamientos, (Peñarrubia, Fernández, Tricas, García, San Martín, Museros, 2004)

Es un programa que contribuye con la implantación de la SI y la fomentación de la innovación tecnológica basándose en las líneas de dirección de la Soto. (Programa de Actuaciones para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en España, 2004). Además, en este se introdujeron medidas orientadas a las AAPP, a los ciudadanos y a las PYMES, especialmente en estas últimas ya que sus procesos productivos carecían del uso de las nuevas tecnologías. Todo eso se reflejaba en la productividad, la competitividad económica.

Uno de los objetivos cualitativos para el Programa de actuaciones era *administración.es*, ya que la consideraban fundamental para el Desarrollo de SI, es por ello que para el Programa de actuación de España.es la consideraron "*prioridad fundamental*". Para ese entonces, ya existían casos de éxito de administración electrónica (dentro de la propia administración) como, por ejemplo:

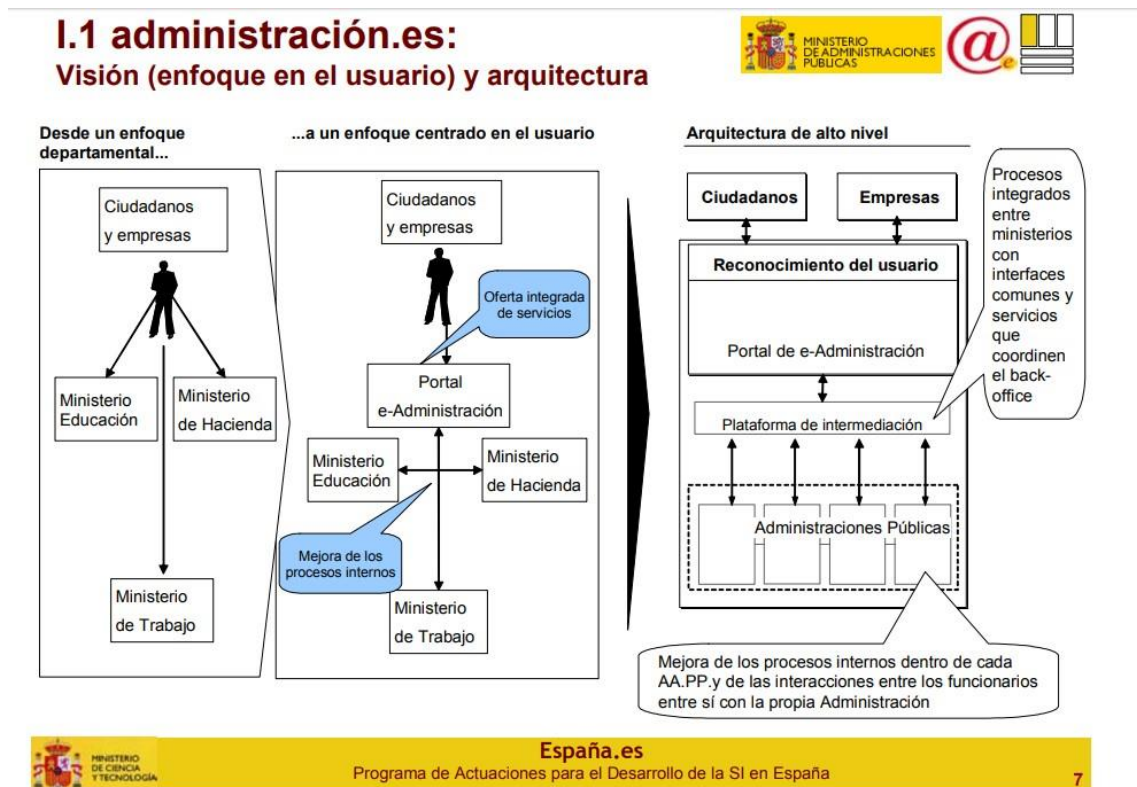
1. La Agencia Tributaria (www.aeat.es): fue premiada como "best practice" en e-administración a nivel europeo. Además, desde 1999 permite pagar los impuestos de manera online, durante la campaña de 2002 el número de declaraciones de IRPF de manera online superaron los 1,7 millones. (España.es, 2004)
2. La TGSS (www.seg-social.es), a través del sistema RED permite la realización de trámites registrándose en 2001, una cifra de 25.376.027 movimientos, duplicando la cifra de trámites presentados en papel, de los cuales 941.837 correspondían a empresas y 11 millones de trabajadores. (España.es,2004)
3. La FNMT desarrolló el Proyecto CERES (www.ceres.fnmt.es), esta iniciativa lideró en el área de certificación electrónica y fue por ello que se estableció un organismo público de certificación que permitiera garantizar y autenticar la privacidad de las comunicaciones realizadas electrónicamente a las APP, los ciudadanos, empresas y otras instituciones. (España.es, 2004)

Si el Programa de actuaciones para el Desarrollo de la SI en España consideraba que le correspondía al Ministerio de Ciencia y Tecnología promocionar y desarrollar las tecnologías de la SI y estimular su uso de manera generalizada en todos los ámbitos de la actividad social y económica. También consideraba al Ministerio de AAPP responsable de la incorporación total

de las TIC para la prestación de servicios públicos, el desarrollo e impulso de la política informática de la Administración General del Estado (AGE).

Por lo tanto, la Administración Pública se considera un elemento clave para avanzar en la implementación de nuevas tecnologías, ya que estas son muy beneficiosas tanto para las AAPP como para el ciudadano, así se ha mencionado desde el principio y así lo vuelve a destacar el Programa de Actuaciones "España.es" que permite la reorganización y mejora de los esquemas de servicio público. De esta manera se consigue más eficiencia en lo que se refiere a las interrelaciones con las empresas y ciudadanos. También supone una transformación de la relación que tienen los empleados con la Administración y entre sí, y del cambio cultural.

El cuadro de visión y arquitectura del Programa España.es era el siguiente:



Cuadro de visión y arquitectura de administración.es. Fuente: Programa de Actuaciones para el Desarrollo de la SI en España.

Con esta mecánica lo que se pretendía era que los ciudadanos pudieran acceder a diversos servicios de la e-administración desde un único punto, pero a su vez también pudieran hacerlo desde los propios portales que ofrecía cada Departamento en Internet. Teniendo así ambas posibilidades sin que sean perjudiciales entre ellas.

Es un plan más que contribuyó con el desarrollo de la Sociedad de la Información. Fue aprobado de 4 de noviembre de 2005 por el Consejo de Ministros. Este estaba orientado a alcanzar el correcto uso de las TIC para contribuir con el crecimiento económico aumentando la competitividad y productividad, promoviendo la igualdad regional y social, aumentando la accesibilidad universal, así como mejorando la calidad de vida y el bienestar de los ciudadanos.

Se estructuró en 5 áreas de actuación:

- **Ciudadanía Digital:** se desarrollaron medidas para que garantizar un mayor uso cotidiano de las TIC por parte de los ciudadanos tanto en sus viviendas como en la vida pública. Estas medidas también debían fomentar la inclusión de personas con discapacidad, personas mayores y la presencia de la mujer en Internet.
- **Economía Digital.** Las medidas en este ámbito estaban dirigidas tanto a las empresas en general como a las PYMES para que tuvieran una mayor aceptación del uso de las TIC.
- **Educación y Servicios Públicos Digitales.** En el sector de la educación se incorporaron las TIC en el procedimiento educativo, pasando de una educación rural a una educación muy avanzada digitalmente hablando. Además, se pretendía realizar una formación de manera general a los agentes que participaran en este ámbito. En el sector de los servicios públicos se garantizó el derecho que actualmente tiene tanto los ciudadanos como las empresas de relacionarse de manera electrónica con las Administraciones Públicas.
- **Contexto Digital.** Con la extensión de la Banda Ancha para que abarcara todo un país, se pretendía generar confianza por parte de los usuarios en la seguridad del uso de las TIC e incrementar el desarrollo de contenidos digitales.

El Plan establece que el MITYC (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) y la SETSI (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información) tienen la responsabilidad de ejecutar el Plan Avanza. La responsabilidad la compartirán con los Ministerios correspondientes en las materias de su competencia. El Ministerio de

Administraciones Públicas se encargará de las acciones relacionadas con la materia de e-administración.

En cuanto a su difusión y su comunicación sus principales objetivos desarrollando esta tarea serán:

- Sensibilizar a la sociedad acerca de las fortalezas y debilidades que se tienen para conseguir los objetivos establecidos en la Agenda de Lisboa.
- Que los ciudadanos y empresas tengan una mejor visualización de las TIC para aumentar su uso, y esto se llevaría a cabo a través de unas actuaciones concretas.
- Informar de los resultados obtenidos y los que quedan por conseguir.

Para su seguimiento y evaluación (factores clave) se propuso una configuración de sistemas de indicadores: de seguimiento, de impacto y de satisfacción. Los primeros se encargan de valorar la ejecución del presupuesto y del desarrollo administrativo. Los indicadores de impacto se encargan de valorar si los objetivos estratégicos se están consiguiendo. Finalmente, los indicadores de satisfacción están orientados a evaluar qué percepción tienen los ciudadanos y las empresas respecto de las TIC a través de encuestas cualitativas y la realización de estudios sobre la satisfacción sobre el impacto que tienen las políticas tomadas respecto al ciudadano.

Por lo que será la SETSI, como el mismo plan indica, quien se encargaría redactar un informe anual indicando cuáles son los resultados que se han obtenido con el Plan Avanza, para así presentarlo ante el Senado, sirviendo como base para el informe de seguimiento solicitado por la Comisión Europea dentro del programa de actuación i2010.

Plan Avanza 2

El Plan avanza tiene una segunda fase de continuidad. El 30 de enero de 2009 se presentó al Consejo de Ministros el Plan Avanza 2. En este, se incorporaron las actuaciones que estaban en ejecución de su plan antecesor, y además se actualizaron los objetivos iniciales para adaptarlos a las nuevas necesidades que presentaba la sociedad en el siglo XXI.

Las líneas de actuación en las que se divide este plan son:

- **Desarrollo del sector TIC.** Estas medidas estaban enfocadas tanto en el apoyo a aquellas empresas que desarrollasen servicios y productos con un mayor componente de TIC, como en la promoción para que la industria española participara en la construcción de “Internet del futuro”, haciendo hincapié en los contenidos digitales.
- **Capacitación de los ciudadanos y las pymes.** En este caso se trataba de incentivar a los ciudadanos y a las pymes a que hagan un mayor uso y acceso de las nuevas tecnologías.
- **Confianza, Seguridad y Accesibilidad.** Mediante las “políticas públicas de seguridad de la información” se pretendía que tanto los ciudadanos como las empresas tuvieran más confianza a la hora de utilizar las TIC.
- **Infraestructura.** Se intentaba potenciar la Banda Ancha en las zonas rurales, así como también mejorar la oferta de redes y servicios a la comunidad científica. Conseguir un cambio a la Televisión Digital Terrestre (TDT).
- **Servicios Públicos Digitales.** Para mejorar la prestación de los e-servicios que se les daba a los ciudadanos y a las empresas a través de las TIC, se fomentó la implantación y desarrollo de las SI

Estrategia 2011 – 2015

El objetivo general de esta segunda fase del Plan es participar con la recuperación económica de España haciendo uso de manera generalizada e intensiva de las TIC, con especial importancia en las iniciativas que compatibilicen ahorro energético y sostenibilidad y el liderazgo de la industria TIC en determinadas áreas consideradas como estratégicas.” (Estrategia 2011 – 2015, plan Avanza2)

En este caso, es la Oficina Técnica de Seguimiento quien era responsable del seguimiento y evaluación del Plan. Desarrollando así los instrumentos necesarios para recopilar las actuaciones ejecutadas, analizar el impacto de estas actuaciones en sus

respectivas áreas de aplicación, para así finalmente elaborar un documento con toda la información recopilada y valorada. Toda la información relativa al seguimiento y evaluación estaría disponible en la página web del Plan (www.planavanza.es).

Una vez realizadas las valoraciones pertinentes, se propondrían las modificaciones necesarias para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados.

3.PAe

El Portal de la Administración Electrónica es un centro de referencia para los ciudadanos que recopila toda la información respecto a la e-Administración.

- Informa sobre la situación actual a través de noticias, eventos, informes relacionados con este tema, etc.
- Facilita el desarrollo de servicios que cumplan con todas las condiciones que se aplican a las Administraciones Públicas como es el caso de la Identidad y Firma electrónica, del archivo electrónico (documento-e, expediente-e).
- Recoge los diversos materiales públicos aplicables en la e-administración: boletines oficiales, planes estratégicos, publicaciones oficiales, guías de carácter técnico.
- Proporciona conocimiento necesario para saber cómo funciona y se organizan las AAPP en materia electrónica en el ámbito de la AGE, en el ámbito nacional (AGE-CCAA) y en el ámbito internacional.

Una de sus funciones es *“actuar como Observatorio de la Administración Electrónica”* para tener conocimiento de su situación y progreso, y así plantear medidas oportunas (Ministerio de Asuntos Económicos y transformación digital, 2020). Para ello recoge *“información de los recursos tecnológicos, humanos, económicos y de contratación”*, así como *“información relacionada con los servicios públicos electrónicos y sus indicadores”*. Lo que viene a ser el OBSAE explicado desde un principio.

CENTRO DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA

El CTT se encarga de publicar un directorio general de aplicaciones y soluciones, con el objetivo de que estas *sean reutilizadas por todas las AAPP. Es posible encontrar soluciones de Administración electrónica disponibles para su uso como servicios, normativa, aplicaciones.*

Este centro de transferencia tiene una serie de objetivos:

- Establecer un “repositorio común de software” para así poder reutilizarlo en las AAPP.
- Establecer conocimiento básico para las diferentes soluciones técnicas en el entorno de la e-Admin.
- Establecer un lugar donde se compartan las experiencias y se pueda cooperar en esta materia.
- Dedicar un espacio en el que cualquier administración, de manera independiente, pueda publicar y gestionar sus proyectos.

El directorio de soluciones está especializado en la búsqueda de estas, está destinado para las AAPP y se puede acceder directamente desde Internet, además dispone de contenido exclusivo para las AAPP desde la redSARA.

Su funcionamiento se basa en dos aspectos:

1. Solución o proyecto. En ella se encuentran todas las funcionalidades ofrecidas.
2. Niveles de acceso. Mediante esta funcionalidad se puede personalizar los servicios e información que cada usuario desea buscar, ya que existen diferentes perfiles de acceso.

Cualquier AAPP puede:

- Consultar toda la información pública disponible.
- Solicitar el alta de nuevas soluciones o de nuevos proyectos de desarrollo colaborativo en el CTT.
- Solicitar el alta de una nueva comunidad.
- Beneficiarse de las soluciones, proyectos y comunidades actuales o participar activamente en ellas.

Cualquier empresa o particular puede:

- Beneficiarse de la información y servicios públicos de las soluciones y proyectos actuales.
- Participar activamente en el desarrollo colaborativo de proyectos de su interés.

Conclusiones sobre el CTT. Fuente: www.administracionelectronica.gob.es

4.MARCO LEGAL

3.1 Unión Europea

Está claro que una de las metas de las AAPP es satisfacer las necesidades digitales, que actualmente están demandando tanto las empresas como los ciudadanos, a través de los servicios electrónicos. La Unión Europea es consciente de esta transformación digital que deben sufrir los gobiernos por lo que se compromete contribuir con la reducción de cargas administrativas, suprimiendo las barreras digitales, etc...

Para ello cuenta con un *Plan de Acción de Administración Electrónica 2016-2020*. Este Plan permite que tanto las instituciones como las AAPP europeas sean más inclusivas, abiertas y eficientes. Tiene como objetivo principal suprimir las barreras digitales que existen para el Mercado Único Digital, y así impedir un mayor fraccionamiento de la modernización de las AAPP. Cada estado miembro tiene su propia estrategia y actividades, sin embargo, con el Plan de Acción lo que pretende la UE es tener unos principios comunes para que las futuras iniciativas de los estados miembros estén dirigidas a proporcionar los beneficios que el e-gobierno puede dar a sus ciudadanos, a las empresas y a las AAPP en sí.

También existe la *Estrategia Digital Europea* formada por 4 bloques:

- *Tecnología que funciona para las personas.* Se trata de implantar, en el día a día de los ciudadanos, una tecnología diferencial. Así como una economía que dé forma a la tecnología respetando los valores europeos.
- *Una economía digital justa y competitiva.* Consiste en igualdad de condiciones entre todas las empresas independientemente de su tamaño o del sector al que pertenezca a la hora de utilizar las tecnologías para su desarrollo y comercialización aumentando su competitividad a nivel global y por supuesto incrementando su productividad. De esta manera los consumidores tendrán la seguridad de que se respetan sus derechos.
- *Una sociedad digital, abierta, democrática y sostenible.* Los ciudadanos deben de tener la capacidad de poder interactuar en un entorno que genere confianza. La transformación digital que propone la UE supone respetar los derechos fundamentales, mejorar los valores democráticos y cooperar con una economía sostenible en la que los recursos se utilicen de la manera más eficiente.
- *Europa como jugador digital global.* Existe un compromiso por parte de la Unión Europea para el establecimiento de unos "estándares globales" para las tecnologías nuevas emergentes. También estará abierta a cualquier inversión o comercio que quiera hacer negocio dentro de su territorio siempre y cuando se acepten y respeten las normas europeas.

3.2 España

A nivel nacional también existe una legislación en materia de administración electrónica:

Leyes y normas básicas en e-administración

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

Ambas leyes establecen que la tramitación electrónica debe formar parte de la actuación de las AAPP de manera habitual, sirviendo así mejor a los principios de eficiencia y eficacia, ahorrando en costes, atendiendo a las obligaciones de transparencia y las garantías de los ciudadanos.

La ley 39/15 alude especialmente a los aspectos:

- Documentos y archivos de documentos que aportan los interesados
- Eficacia y validez de las copias que realizan las Administraciones Públicas
- Ayuda para el uso de los medios electrónicos
- Registros electrónicos
- Sistemas de identificación de los interesados en el procedimiento
- Notificar mediante los medios electrónicos
- Emisión de documentos por las Administraciones Públicas

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.

Esta norma se crea con la finalidad de constituir los requisitos que deben cumplir a la hora de digitalizar los documentos en cualquier tipo de soporte que no sea electrónico (papel u otro) y que sea susceptible de digitalizar mediante fotoeléctricos.

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 Expediente Electrónico.

Establece tanto el formato como la estructura del expediente electrónico, especifica los servicios de remisión y los pone a disposición.

Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, [estructura departamentos ministeriales]

Se trata de una nueva distribución competencial para reforzar el desarrollo de la estructura de los departamentos ministeriales y así concretar los órganos directivos de los ministerios.

Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica

Tiene por objeto regular aspectos en materia de firma electrónica, prestación de certificación, así como la eficacia jurídica de esta.

Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana

Es función del Estado, salvaguardar la seguridad de los ciudadanos para que estos ejerzan sus derechos y libertades públicas, por lo que esta ley regula las diferentes actuaciones, independientemente de su naturaleza, dirigidas a la tutela de la seguridad ciudadana, protegiendo tanto a las personas como a los bienes manteniendo la tranquilidad de los ciudadanos.

Orden PRE/878/2010, de 5 de abril, por la que se establece el régimen del sistema de dirección electrónica habilitada previsto en el artículo 38.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre

A través de la dirección electrónica que se habilita, esta orden establece el régimen de un sistema de notificación. Estará a disposición de los organismos y órganos dependientes o que tengan vinculación con la AGE que no dispongan de un sistema propio.

Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Con la finalidad de garantizar los requisitos necesarios para acceder a las webs y aplicaciones mediante los dispositivos móviles pertenecientes a los organismos del sector Público.

Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

Se establecen tanto los criterios como las condiciones que se estiman básicas para garantizar que las personas con discapacidad a las tecnologías puedan acceder a los productos y servicios que ofrezca la sociedad de la información u otro medio de comunicación social, atendiendo a los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal.

Se modifica el artículo 9, y se derogan los arts. 5, 6 y 7.

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Lo que se pretende con esta ley es:

En primer lugar, *“adaptar el ordenamiento jurídico español al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos, y completar sus disposiciones.”* (Ley orgánica 3/18 de protección de Datos personales)

En segundo lugar, las personas físicas tienen el derecho de protección de datos personales, considerado como derecho fundamental que se ejercerá con arreglo a lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 y en esta ley orgánica.

En tercer lugar, según el mandato instaurado en el art. 18.4 de la CE, se garantizarán los derechos digitales de los ciudadanos.

Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, [Reglamento General de Protección de datos (RGPD)]

Regula el tratamiento de los datos personales de los ciudadanos y la libre circulación de estos. Deroga la Directiva 95/46/CE. Es aplicable a todos los Estados miembros.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)

Se debe proteger y garantizar las libertades públicas, los derechos fundamentales y el tratamiento de datos personales de todas las personas físicas, haciendo hincapié en su intimidad personal, familiar y en su honor.

3.3 Comunidad Valenciana

La Comunidad Valenciana también dispone de normativa en materia de Administración electrónica de las cuales cabe destacar:

DOCV. LEY 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana

Uno de los objetivos de esta ley es fomentar la AE moderna de forma coordinada, homogénea y colaboradora dentro del marco de la Comunidad Valenciana, así como de las administraciones y organizaciones públicas dentro de su ámbito territorial estableciéndoles a todas ellas ciertas obligaciones para garantizar el derecho que tiene los ciudadanos de relacionarse con estas electrónicamente.

DOCV. DECRETO 87/2010, de 21 de mayo, del Consell, por el que se establecen las condiciones técnicas y normativas para el uso de la Plataforma de Facturación Electrónica de la Generalitat, Gefactura.

Este Decreto regular las condiciones de uso y acceso a la Plataforma Ge-factura. También se encarga de dotar de validez el envío de facturas electrónicas a los departamentos de la administración de la Generalitat. Asimismo, empresas y demás sector público de la Generalitat, universidades, entidades locales y otras instituciones de autogobierno pueden uso de la plataforma, así lo establece el art. 3 de este decreto.

DOCV. DECRETO 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público.

Uno de los ejes que forma parte de este plan tiene como objetivo “orientar la administración de la Generalitat al ciudadano: una Administración cercana y accesible”.

Se trata de la incorporación de una línea de actuación dirigida a mejorar la eficiencia del proceso administrativo y a reducir las cargas administrativas impuestas a los ciudadanos en relación con la Administración.

DOCV. DECRETO 21/2011, de 4 de marzo, del Consell, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica.

Para este decreto caben destacar algunas modificaciones:

- El Ente Prestador de Servicios de Certificación Electrónica de la Comunidad Valenciana pasa a denominarse Agencia de Tecnología y Certificación electrónica, así lo prevé Ley 3/2010, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.
- Los bienes incorporables de naturaleza tecnológica adscritos a los organismos de la Generalitat y a las consellerías podrán ser explotados con criterio de rentabilidad por la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, fijándose previamente unas condiciones y términos de uso.
- La administración de la Generalitat considerará medio propio de servicio técnico a la Agencia de Tecnología, así como de sus entidades y organismos de derecho público, de esta manera puede encomendarle trabajos y tareas correspondientes al ámbito de su competencia.
- Las funciones de la Autoridad Certificadora de la generalitat se adscriben a la Agencia.

- Tendrá la competencia administrativa del servicio de representación electrónica a través del Registro de Representantes

DOCV. DECRETO 18/2004, de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat.

El objeto de este Decreto es la creación de un Registro Telemático de la Generalitat, y a su vez definir tanto los criterios como las reglas que permitan garantizar la constancia de la presentación y remisión de escritos, comunicaciones entre ciudadano y administración, solicitudes.

DOCV: Núm. 7500 de 08/04/2015: Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana. [2015/3137]

Regula tanto la obligación de informar y dar publicidad a la acción pública como el derecho a la información pública.

DOCV: núm. 7764 de 20/04/2016: Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

Regula los instrumentos generales del sistema para así lograr mejorar la calidad de la Administración de la Generalitat y su sector instrumental. De esta manera se garantiza la prestación de servicios públicos de calidad, y a su vez establecer unas directrices para evaluar si se cumplen, obteniendo resultados de los planes y programas, y realizar su publicidad correspondiente.

5. METODOLOGÍA

Existen diferentes formas de conocer la usabilidad y la accesibilidad que tiene una página web por parte de sus usuarios. Entendiendo por usabilidad como la disciplina que estudia el desarrollo de Sitios Web con el objetivo de permitir a los usuarios interactuar con estas webs de la manera más sencilla, intuitiva y cómoda posible. (Hassan, 2002). La manera más adecuada de

crear una página web utilizable es que su diseño esté orientado más al usuario que a la tecnología o a la creatividad, ya que esto podría suponer un problema de manejabilidad del sitio web.

Por otro lado, se entiende que una página web es accesible cuando su desarrollo está enfocado en la disponibilidad para cualquier de los servicios y contenidos ofrecidos, independientemente de sus capacidades, auditivas, virtuales, cognitivas etc. (PAe)

El objetivo de este Trabajo de Fin de Grado es el análisis de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Meliana. Este análisis consiste en concretar cuáles son los servicios que ofrece a los usuarios a través de sede electrónica, así como conocer los trámites que estos puedan realizar mediante la misma, para después proponer un listado de mejoras en los servicios y trámites que presenten algún tipo de dificultad o carencia. Cada propuesta de mejora vendrá asociada con su respectivo presupuesto.

Para cumplir con el objetivo de este trabajo se aplicará la metodología utilizada en la tesis doctoral de *Marta Pagán Martínez* (2013). Esta consiste en el uso de 74 indicadores agrupados en 9 categorías que reúnen la mayor parte de los contenidos de los sitios web de los ayuntamientos. Tanto las categorías como los indicadores que se pueden observar en *tabla 1*, serán desarrollados y aplicados más adelante, en otro capítulo específico para el análisis de la sede electrónica del ayuntamiento de Meliana.

CATEGORÍAS	INDICADORES
Aspectos formales	1 - 5
Funcionalidad	6 - 16
El Ayuntamiento	17 - 25
La ciudad o municipio	26 - 29
Información para los ciudadanos	30 - 40
Información turística y de ocio (no residentes)	41 - 47
Información sobre las empresas	48 - 50
Servicios de participación ciudadana	51 - 54
Gestiones on-line	55 - 74

Tabla 1 Categorías e indicadores para el análisis de las sedes municipales. Fuente: tesis de Marta Pagán. Análisis y evaluación de las webs municipales de la provincia de Albacete.

TAW

Además de utilizar la metodología previamente mencionada, también se hará uso de la herramienta TAW. Esta es una herramienta on-line que se utiliza para analizar la accesibilidad de los sitios web. Fue creada basándose, técnicamente, en las *las pautas de accesibilidad al contenido web (WCAG 2.0)*¹⁰ del W3C, contando con más de 15 años, siendo la herramienta de referencia en habla hispana.” (tawdis.net)

Se trata básicamente de verificar el nivel de accesibilidad que ha alcanzado la página web en cuanto a su desarrollo y diseño, con la finalidad de que cualquier persona tenga acceso a ella. No se requiere experiencia previa para poder hacer uso de esta herramienta, por lo que puede ser utilizada por usuarios principiantes como profesionales de este sector (desarrolladores, diseñadores de sitios web, webmasters...)

Como bien se ha mencionado al principio, a la hora de valorar el nivel de accesibilidad de una página web, TAW como referencia WCAG 2.0, agrupando así los niveles de la siguiente manera según www.tawdis.net :

- *WCAG 2.0 A. Cumple todos los puntos de verificación de prioridad 1*
- *WCAG 2.0 AA. Cumple todos los puntos de verificación de prioridad 1 y 2*
- *WCAG 2.0 AAA. Cumple todos los puntos de verificación de prioridad 1, 2 y 3*

Además, existen dos tipos de categorías para las comprobaciones que se realizan con esta herramienta:

1. Comprobaciones Automáticas. Son dificultades de acceso que TAW detecta de forma predeterminada, por lo que deben ser resueltas.
2. Comprobaciones Manuales. El evaluador/a debe decidir si confirma o descarta el posible problema que ha detectado TAW.

¹⁰ Tener de referencia estas pautas, ayuda a que el contenido de la web sea accesible a personas con diferentes discapacidades (sordera, ceguera, pérdida auditiva, problemas de aprendizaje, etc...)

Finalmente, tras tener los resultados del análisis, se puede añadir el logotipo obtenido según el nivel de accesibilidad que haya obtenido la página web analizada.

6. EL AYUNTAMIENTO DE MELIANA

Es un municipio de la Comunidad valenciana, perteneciente a la provincia de Valencia, más concretamente en la comarca huerta norte. Geográficamente, está situado al norte de Valencia, cerca de la costa. Tiene una superficie de 4.7 km², su centro urbano está al oeste del término municipal, con una superficie de 75,70 ha. Demográficamente hablando, Meliana cuenta con 10.822 habitantes (INE 2019), y el predominio lingüístico es el valenciano.



Localización de Meliana en la provincia de Valencia.

En cuanto a la agricultura, las hortalizas y las chufas (para hacer horchata) son los cultivos que predominan. Ya en menor cantidad se encuentran los agrios, el tabaco y algunos frutales. Aunque su localización se encuentre cerca de la costa, sin embargo, no es un pueblo de pescadores. En este caso, la actividad predominante es la actividad industrial tanto con producción como en mano de obra, y gracias a su polígono industrial denominado “La Closa”, se han instalado PYMES que posibilita el crecimiento de la población.

Dos celebraciones para destacar son la celebración de la feria Comercial y Agrícola de Meliana y de la Huerta Norte (FIMEL), permitiendo que Meliana sea centro de referencia de la comarca. Y las fiestas mayores, una en honor al Cristo de la Providencia y la Virgen de la Misericordia (del

11 al 14 de septiembre) y el desfile de “Moros y cristianos” que se celebra una semana antes la primera.

Por otro lado, la composición del ayuntamiento de Meliana se conforma de la siguiente manera:

- Alcalde. Josep Riera Vicent, se licenció en filología Valenciana en la Universidad de Valencia en 1991, así como en esta misma finalizó sus estudios de máster en Asesoramiento Lingüístico por la Universidad de Valencia y la Generalitat Valenciana en 1995. Es alcalde de este municipio desde junio de 2015, y a su vez se encarga de gestionar las áreas de Urbanismo, Personal y Seguridad Ciudadana.
- Concejales del ayuntamiento y Junta de Gobierno. Son en total 5, siendo Manuel Ferrer concejal de Deportes; M^a Pilar Asensio concejala de Hacienda, Fiestas y Obras y Servicios; Amparo Martí concejala de Roca, Fomento Económico, Agricultura y Turismo; Josep Mateu concejal de Cultura y presidente del instituto municipal de cultura; y finalmente, Rafael Pla concejal de igualdad de género, intercultural y cooperación.
- Equipo de Gobierno. Está formado por el alcalde, los 5 concejales y 5 regidores que son Joan Orts (regidor de Ocupación y Educación), Marta Valero (regidora de Servicios Sociales y Mayores), Rosa Peris (regidora de Medio Ambiente y Energía y Juventud), Rafael A. Comeche (regidor de Proyectos Europeos, Salud y Promoción del Valenciano), y Alba Pilar Juanes (regidora de Participación Ciudadana, Transparencia y Nuevas Tecnologías).
- Corporación municipal. Compromís, PSPS-PSOE, Unides podem – Esquerra Unida Meliana, PP y Ciudadanos.

7.ANÁLISIS DE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE MELIANA.

En el capítulo 5 se ha explicado la metodología que se va a utilizar para el análisis de la administración electrónica en el Ayuntamiento de Meliana, en este caso los objetos de estudio

son la página web del Ayuntamiento de Meliana (<http://www.meliana.es/es/portada>) y su sede electrónica (<https://meliana.sede.dival.es/opencms/opencms/sede/index.html?lang=es>).

De las 9 categorías que Marta Pagán utiliza en su tesis “Análisis y evaluación de las webs municipales en la provincia de Albacete”, y que se toma como referencia para este estudio, la primera es “Aspectos formales”, los indicadores correspondientes a este concepto indicarán si se identifica fácilmente la responsabilidad y autoría de la página web, además de conocer su última actualización, y si se puede contactar con los responsables de la web.

ASPECTOS FORMALES	SI/NO (página web del Ayto)	SI/NO(sede electrónica)
1. ¿La autoría de la página web está claramente definida por el ayuntamiento?	SI	SI
2. Indicación de la Dirección Postal	SI	SI
3. Indica el teléfono de contacto con el Ayuntamiento	SI	SI
4. Indica el e-mail del ayuntamiento o del webmaster	SI	SI
5. Indica cuando ha sido la última actualización en la home page, página principal o página de inicio	SI	SI

Tabla 2 Indicadores de la primera categoría para valorar el grado de cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales. Fuente: tesis de Marta Pagán. Análisis y evaluación de las webs municipales de la provincia de Albacete.

Se puede observar en la *tabla 2*, que tanto la página web del ayuntamiento como la sede electrónica cumple con todos los indicadores de esta primera categoría. En la *ilustración 1* se puede ver claramente cómo la página web del ayuntamiento incluye la autoría de esta mediante un logo, lo mismo ocurre en la sede electrónica. Con la *Ilustración 2* se comprueba que sí aparecen los datos de contacto del ayuntamiento, y finalmente con la *Ilustración 3* hay un apartado de actualidad sobre las noticias de Meliana en el que se puede ver cuándo fue la última actualización de la web. Sin embargo, en la sede electrónica para conocer la última actualización hace falta entrar en algún apartado de información para conocer este dato, como por ejemplo en el tablón de anuncios.



Il·lustració 3. Autoria de la sede electrónica del Ayuntamiento de Meliana. Fuente: Página web del Ayuntamiento de Meliana.



Il·lustració 2. Apartado de las noticias actuales indicando la última actualización de la web. Fuente: Página web ayuntamiento de Meliana.



Il·lustració 1. Datos de contacto de la página web del Ayuntamiento de Meliana). Fuente: Página web del Ayuntamiento de Meliana.

En relación con la segunda categoría denominada “funcionalidad”, está compuesta por 11 indicadores que permite evaluar los aspectos físicos de la web como la interfaz de los usuarios.

FUNCIONALIDAD	SI/NO (página web ayto)	SI/NO (sede electrónica)
6. Mapa web	NO	SI
7. Buscador interno	SI	SI
8. Versiones en otros idiomas	SI	SI
9. Enlaces hacia otras administraciones	SI	SI
10. Descarga de utilidades	NO	NO
11. Resolución de pantalla optimizada	NO	SI
12. Navegadores para los que está optimizada	NO	NO
13. Cumple con las normas WAI (Accesibilidad: AAA/AA/A)	NO	A
14. Profundidad (número de clics)	2	2
15. Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web	SI	SI

Tabla 3. Indicadores utilizados en la segunda categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales. Fuente: tesis de Marta Pagán. Análisis y evaluación de las webs municipales de la provincia de Albacete.

En base a la información que proporciona la *tabla 3*, después de haber comprobado cada uno de los indicadores en ambas páginas web se puede observar lo siguiente:

- La página web del ayuntamiento no tiene un mapa web que ayude al usuario a encontrar fácilmente lo que desea sin necesidad de hacer uso del buscador interno, sin embargo, la sede electrónica sí que dispone de ese mapa web como se puede observar en la *ilustración 4*. Por lo que respecta al buscador interno mencionado, ambas páginas disponen de uno cada una.



Ilustración 4. Mapa web de la sede electrónica del ayuntamiento de Meliana. Fuente: sede electrónica del ayuntamiento de Meliana.

- En cuanto a las versiones de otros idiomas, ambas webs disponen de dos versiones, castellano y valenciano, ya que este último es el predominio lingüístico de los ciudadanos de Meliana. La disposición de las versiones es visible al usuario, situadas en la parte superior derecha de la página de manera fija, para así cambiar de idioma con tan solo un click.
- Ambas ofrecen enlaces hacia otras administraciones, en la sede electrónica se encuentra al final de la página de inicio como se puede ver en la *ilustración 5*, pero la página web del ayuntamiento ofrece estos enlaces dentro de los diferentes apartados que la conforman, es decir, no se encuentra en la página de inicio. Ninguna de las webs ofrece descarga de utilidades.



Ilustración 5. Enlaces hacia otras administraciones Fuente: sede electrónica del ayuntamiento de Meliana.

- No hay ningún tipo de información sobre los navegadores para los que las páginas están optimizadas, así como tampoco se indica la resolución de pantalla optimizada, aunque esto no ocurre en la sede electrónica, ya que al acceder a algún servicio deseado al final de la página indica tanto la resolución recomendada como la versión con su correspondiente fecha, como se puede ver en la *ilustración 6*.

Hora Oficial | Requisitos necesarios | Aviso Legal | Información de protección de datos | Condiciones Generales de uso | Accesibilidad en el Portal | Acerca de | Contacte
 AYUNTAMIENTO DE MELIANA. Major, 1. Meliana (València/valencia). Tel: 961490065. Resolución recomendada 1280 x 1024 | Versión: 2.7.0.2 - 29/04/2020

Ilustración 6. Resolución de pantalla recomendada. Fuente: sede electrónica del ayuntamiento de Meliana.

- En el caso de la profundidad de las webs, en las dos se puede acceder a la información deseada realizando básicamente uno o dos clicks, ya que en algunos casos al situar el cursor o flecha encima de algún apartado de la web (ambas), se despliega una lista de los contenidos que lo forman. En la *ilustración 7* se puede ver el ejemplo.



Ilustración 5. Listado de contenidos de los apartados de la página web del ayuntamiento de Meliana sin ningún nº de clicks. Fuente: página web del ayuntamiento de Meliana.

- La sede electrónica dispone del menú conocido como **“Hilo de Ariadna”** o **“ Migas de pan”** (ilustración 8), esto es de mucha utilidad para el usuario ya que le facilita saber dónde está situado dentro de la página, así como volver al punto de inicio. La página web del ayuntamiento no dispone de este menú, por lo que dificulta al usuario buscar información y situarla en el contexto de la web.

Inicio » FORMACIÓN, EMPLEO Y CALIDAD

Trámites



Ilustración 6. Menú hilo de Ariadna de la sede electrónica del ayuntamiento de Meliana. Sede electrónica del Ayuntamiento de Meliana.

- Finalmente, para conocer si las webs cumplen con las normas WAI de accesibilidad, se aplicará el test TAW mencionado anteriormente.

Antes de comenzar el análisis de los sitios web que son objeto de estudio de este trabajo, se explicarán algunos aspectos importantes para así poder comprender los resultados obtenidos.

La guía WCAG 2.0 agrupa las recomendaciones de accesibilidad en cuatro conceptos referentes a que el contenido web sea:

1. Perceptible: la información debe ser presentada de manera que sea de fácil visibilidad para los usuarios. Se valora que la información pueda presentarse de distintas maneras, sin crear confusiones por falta de información. Es decir, que los elementos informativos sean distintivos como por ejemplo que las imágenes tengan textos alternativos.
2. Operable: No debe haber obstáculos para el usuario a la hora de interactuar con los elementos informativos y de navegación. Esta interacción se debe realizar a través de diversos tipos de entrada (ratón, teclado...). No debe existir riesgo alguno para la salud del usuario a la hora de consultar el contenido web.
3. Comprensible: la información de la interfaz y el funcionamiento de la misma deben ser inteligibles para los usuarios.
4. Robusto: la composición de la sintaxis que debe tener el código que se utiliza para diseñar las páginas (*HTML, CSS, XHTML, etc*) debe ser la adecuada. La robustez de una página web supone tener mayor compatibilidad con otros navegadores, y asegurará que los contenidos se adapten a las futuras tecnologías. (Pagán,2013)

Por otro lado, se existen niveles de conformidad que indican qué tan accesible es un sitio web.

- Nivel de conformidad "A". La página web cumple con los requisitos básicos, por lo que esta es accesible para algunos usuarios.
- Nivel de conformidad "AA". El sitio web cumple con los requisitos básicos más aquellos requisitos necesarios para que ciertos usuarios accedan a la información sin mayor dificultad.
- Nivel de conformidad "AAA". Se trata del máximo grado de accesibilidad. Para ello se deben cumplir todos los requisitos necesarios

para que ciertos usuarios tengan acceso a todo el contenido web (visual, auditivo...)

PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE MELIANA

Al realizar el primer análisis de accesibilidad de nivel A se obtienen los siguientes resultados:

- **Perceptibilidad:** se puede ver en la *Ilustración 7* que existen problemas tanto en los contenidos no textuales y la información y relaciones, es decir, aquel contenido que no se presente mediante texto, debe tener un texto alternativo que cumpla misma función, cosa que no se cumple en este caso ya que presenta dificultades. En lo que respecta a los medios basados en el tiempo (grabaciones, subtítulos o audiodescripción) aparecen con un resultado *na*, es decir, no se obtiene resultado del análisis por lo que cabría revisar este tipo de contenido. También requiere una revisión manual el contraste mínimo que debe tener el contenido visual de la página, así como la secuencia en la que se presenta ya que afecta a su significado. Y finalmente es imposible realizar una revisión automática de las instrucciones proporcionadas para entender y operar el contenido (características sensoriales) y del uso del color.
- **Operabilidad:** la accesibilidad al contenido mediante el teclado (funciones completas, sin bloqueos de teclado), la suficiencia del tiempo (el usuario puede detener o ajustar el límite de tiempo antes de encontrarse con el contenido, así como la información que se desplaza o parpadee debe de durar x segundos y existe un mecanismo para pausar, detener u ocultar esta información), y el umbral de destellos (las páginas web no tienen contenido que destelleen más de 3 veces por segundo) no se les puede realizar una comprobación automática. En cuanto a si el contenido es navegable, según los resultados obtenidos, requieren revisión manual. Finalmente, existe problemas en el propósito de los enlaces, es decir, posiblemente estos enlaces no cumplan con su función asignada. Véase la *ilustración 8*.
- **Comprensibilidad:** en el único aspecto que no se ha encontrado problemas ha sido en el idioma de la página, pero por lo que concierne a las etiquetas o

instrucciones cuando el contenido requiera la introducción de datos por parte del usuario, sí presenta problemas. La identificación de errores a la hora de introducir datos por parte de usuario debe ser revisada manualmente. Así se puede ver en la *ilustración 9*.

- Robusto: como se puede observar en la *ilustración 10*, presenta problemas en los contenidos elaborados mediante lenguaje de etiquetado (procesamiento), y en los elementos de formulario, enlaces y componente.

Perceptible

La información y los componentes de la interfaz de usuario deben ser presentados a los usuarios de modo que puedan percibirlos.

Pauta	Nivel	Resultado	Problemas	Advertencias	No verificados
1.1-Textos alternativos			8	38	0
1.1.1 - Contenido no textual	A	✘	8	38	
1.2-Medios basados en el tiempo			0	0	0
1.2.1 - Sólo audio y solo vídeo (grabaciones)	A	na			
1.2.2 - Subtítulos (pregrabados)	A	na			
1.2.3 - Audiodescripción o Medio Alternativo (Pregrabado)	A	na			
1.3-Adaptable			10	35	1
1.3.1 - Información y relaciones	A	✘	10	1	
1.3.2 - Secuencia con significado	A	!		34	
1.3.3 - Características sensoriales	A	?			1
1.4-Distinguible			0	1	3
1.4.1 - Uso del color	A	?			1
1.4.2 - Control del audio	A	na			
1.4.3 - Contraste (Mínimo)	A	!		1	2

Ilustración 7. Resultado del contenido perceptible del análisis nivel A con la herramienta TAW. Fuente: www.taw.net

Operable

Los componentes de la interfaz de usuario y la navegación deben ser operables.

Pauta	Nivel	Resultado	Problemas	Advertencias	No verificados
2.1- Accesible mediante el teclado			0	0	1
2.1.1 - Teclado	A	?			1
2.1.2 - Sin bloqueos de teclado	A	?			1
2.2-Tiempo suficiente			0	0	1
2.2.1 - Tiempo ajustable	A	?			1
2.2.2 - Pausar, detener, ocultar	A	?			1
2.3- Provocar ataques			0	0	1
2.3.1 - Umbral de tres destellos o menos	A	?			1
2.4-Navegable			39	43	3
2.4.1 - Evitar bloques	A	!		8	2
2.4.2 - Páginas tituladas	A	!		1	
2.4.3 - Orden del foco	A	!		28	1
2.4.4 - Propósito de los enlaces (en contexto)	A	✘	39	6	

Ilustración 8. Resultado del contenido operable del análisis nivel A con la herramienta TAW. Fuente: www.taw.net

Comprensible

La información y el manejo de la interfaz de usuario debe ser comprensible.

Pauta	Nivel	Resultado	Problemas	Advertencias	No verificados
3.1-Legible			0	0	0
3.1.1 - Idioma de la página	A	✓			
3.2-Predecible			0	0	1
3.2.1 - Al recibir el foco	A	?			1
3.2.2 - Al introducir datos	A	?			1
3.3-Introducción de datos asistida			1	2	0
3.3.1 - Identificación de errores	A	!		2	
3.3.2 - Etiquetas o instrucciones	A	✗	1		

Ilustración 9. Resultado del contenido comprensible del análisis nivel A con la herramienta TAW. Fuente: www.taw.net

Robusto

El contenido debe ser suficientemente robusto como para ser interpretado de forma fiable por una amplia variedad de agentes de usuario, incluyendo las ayudas técnicas.

Pauta	Nivel	Resultado	Problemas	Advertencias	No verificados
4.1-Compatible			54	152	1
4.1.1 - Procesamiento	A	✗	53	152	
4.1.2 - Nombre, función, valor	A	✗	1		1

No se han encontrado problemas
 Existen problemas
 Requiere revisión manual
 Imposible realizar comprobación automática
 nano aplicable

Ilustración 10. Resultado del contenido robusto del análisis nivel A con la herramienta TAW. Fuente: www.taw.net

Teniendo en cuenta las especificaciones anteriores, junto con resumen del análisis de accesibilidad de nivel A realizado a la página web del ayuntamiento de Meliana en la *Ilustración 11*, se puede decir que no cumple con los requisitos mínimos de accesibilidad, ya que presenta 112 problemas por lo que son necesarias las correcciones; 273 advertencias que se deben revisar manualmente; y 9 criterios no verificados lo que significa que se debe realizar un completa comprobación manual.

112 Problemas en 6 criterios de éxito Son necesarias correcciones Perceptible 18 Operable 39 Comprensible 1 Robusto 54	273 Advertencias en 10 criterios de éxito Es necesario revisar manualmente Perceptible 74 Operable 45 Comprensible 2 Robusto 152	9 No verificados en 9 criterios de éxito Comprobación completamente manual Perceptible 2 Operable 5 Comprensible 2 Robusto 0
--	--	--

Ilustración 11. Resultado del análisis de accesibilidad de nivel A con la herramienta TAW. Fuente: www.taw.net

Para el segundo análisis a nivel AA se obtiene lo siguiente en cuanto al contenido:

- Perceptibilidad. Respecto al análisis del nivel A, los resultados son los mismo, sin embargo, se añaden dos aspectos más para valorar (rendimiento del texto e imágenes del texto). Ambos tienen como resultado de análisis: requieren revisión manual, y no se puede realizar comprobación automática, respectivamente. Así se puede comprobar en la *ilustración 12*.
- Operabilidad. Ocurre lo mismo que en el caso anterior, se obtienen los mismos resultados que en nivel A, pero se añaden 3 aspectos más a valorar: múltiples vías (se proporciona más de un camino para localizar la página web), encabezados y etiquetas (si describen el tema o propósito), y foco visible. El primer aspecto es imposible comprobarlo de forma automática, y los otros dos restantes tienen advertencias para que sean revisados manualmente. (*Ilustración 13*).
- Comprensibilidad. Se añaden 4 aspectos más: la navegación e identificación consistentes (mecanismos y componentes que tienen la misma función dentro del conjunto de la página deben ser consistentes), en este caso no se pueden comprobar de manera automática; la sugerencia antes errores y la prevención de errores (legales, financieros...) tienen advertencias que requieren revisión manual. *Ilustración 14*.
- Robusto. No varía respecto a los resultados del análisis de nivel A.

Perceptible

La información y los componentes de la interfaz de usuario deben ser presentados a los usuarios de modo que puedan percibirlos.

Pauta	Nivel	Resultado	Problemas	Advertencias	No verificados
1.1-Textos alternativos			8	38	0
1.1.1 - Contenido no textual	A	✘	8	38	
1.2-Medios basados en el tiempo			0	0	0
1.2.1 - Sólo audio y solo video (grabaciones)	A	na			
1.2.2 - Subtítulos (pregrabados)	A	na			
1.2.3 - Audiodescripción o Medio Alternativo (Pregrabado)	A	na			
1.2.4 - Subtítulos (en directo)	AA	na			
1.2.5 - Descripción auditiva (Pregrabada)	AA	na			
1.3-Adaptable			10	35	1
1.3.1 - Información y relaciones	A	✘	10	1	
1.3.2 - Secuencia con significado	A	!		34	
1.3.3 - Características sensoriales	A	?			1
1.4-Distinguible			0	19	4
1.4.1 - Uso del color	A	?			1
1.4.2 - Control del audio	A	na			
1.4.3 - Contraste (Mínimo)	A	!		1	2
1.4.4 - Redimensionamiento del texto	AA	!		18	
1.4.5 - Imágenes de texto	AA	?			1

Ilustración 12. Resultado del contenido perceptible del análisis nivel AA con la herramienta TAW. Fuente: www.taw.net

Operable

Los componentes de la interfaz de usuario y la navegación deben ser operables.

Pauta	Nivel	Resultado	Problemas	Advertencias	No verificados
2.1- Accesible mediante el teclado			0	0	1
2.1.1 - Teclado	A	?			1
2.1.2 - Sin bloqueos de teclado	A	?			1
2.2-Tiempo suficiente			0	0	1
2.2.1 - Tiempo ajustable	A	?			1
2.2.2 - Pausar, detener, ocultar	A	?			1
2.3- Provocar ataques			0	0	1
2.3.1 - Umbral de tres destellos o menos	A	?			1
2.4-Navegable			39	71	5
2.4.1 - Evitar bloques	A	!		8	2
2.4.2 - Páginas tituladas	A	!		1	
2.4.3 - Orden del foco	A	!		28	1
2.4.4 - Propósito de los enlaces (en contexto)	A	✘	39	8	
2.4.5 - Múltiples vías	AA	?			1
2.4.6 - Encabezados y etiquetas	AA	!		25	
2.4.7 - Foco visible	AA	!		1	1

Ilustración 13. Resultado del contenido operable del análisis nivel AA con la herramienta TAW. Fuente: www.taw.net

Comprendible

La información y el manejo de la interfaz de usuario debe ser comprensible.

	Pauta	Nivel	Resultado	Problemas	Advertencias	No verificados
3.1-Legible						
3.1.1 - Idioma de la página		A		0	0	1
3.1.2 - Idioma de las partes		AA				1
3.2-Predecible						
3.2.1 - Al recibir el foco		A				1
3.2.2 - Al introducir datos		A				1
3.2.3 - Navegación consistente		AA				1
3.2.4 - Identificación consistente		AA				1
3.3-Introducción de datos asistida						
3.3.1 - Identificación de errores		A			2	
3.3.2 - Etiquetas o instrucciones		A		1		
3.3.3 - Sugerencias ante errores		AA			1	
3.3.4 - Prevención de errores (legales, financieros, datos)		AA			3	

Ilustración 14. Resultado del contenido comprensible del análisis nivel AA con la herramienta TAW. Fuente: www.taw.com

En el caso del resultado del análisis de accesibilidad de nivel AA que se puede contemplar en la *ilustración 15*, también indica que tampoco cumple con los requisitos de este nivel, debido a que presenta 132 problemas, 323 advertencias y 14 criterios no verificados.

<p>112 Problemas en 6 criterios de éxito Son necesarias correcciones</p> <ul style="list-style-type: none"> Perceptible 18 Operable 39 Comprensible 1 Robusto 54 	<p>321 Advertencias en 15 criterios de éxito Es necesario revisar manualmente</p> <ul style="list-style-type: none"> Perceptible 92 Operable 71 Comprensible 6 Robusto 152 	<p>14 No verificados en 14 criterios de éxito Comprobación completamente manual</p> <ul style="list-style-type: none"> Perceptible 3 Operable 6 Comprensible 5 Robusto 0
--	--	--

Ilustración 15. Resultado del análisis de accesibilidad de nivel AAA con la herramienta TAW. Fuente: www.taw.net

Para finalizar los resultados del análisis de nivel AAA presenta las siguientes novedades, respecto a los resultados del nivel AA:

- **Perceptibilidad.** En los medios basados en el tiempo, en este caso se valoran también el lenguaje de signos, autodescripción extendida, alternativa textual completa y solo audio en directo, estos aspectos tienen un valor *na* (*ilustración16*), es decir, el análisis no se puede aplicar ya que no se encuentran en la página. En lo que se refiere al contraste mejorado, la presentación visual y las imágenes de texto no se les puede realizar una comprobación de manera automática.
- **Operabilidad.** Por lo que respecta al tiempo suficiente, el usuario sí que puede retrasar o eliminar las interrupciones que aparecen. No se puede comprobar de

manera automática si el usuario puede continuar la actividad sin pérdida de datos después de volver a identificarse al expirar una sesión autenticada. Respecto a los demás resultados coincide con los del nivel AA, exceptuando los 3 aspectos añadidos, el propósito de los enlaces (solo los enlaces en sí, sin contexto) y el encabezado de sección para organizar el contenido aparecen con problemas; ya lo que es ubicación (ubicación del usuario dentro del conjunto de las páginas web) no se puede comprobar de manera automática. *Ilustración 17.*

- Comprensibilidad. No se ha podido comprobar de manera automática que las palabras inusuales, las abreviaturas, la pronunciación y el nivel de lectura sean comprensibles para la interfaz del usuario. Así como existen advertencia de revisión manual para la sección de introducción de datos asistida (ayuda sensible al contexto, cambios bajo petición del usuario...). *Ilustración 18*
- Robusto. Presenta los mismos resultados que el análisis de nivel A/ AA.

Pauta	Nivel	Resultado	Problemas	Advertencias	No verificados
1.1-Textos alternativos			8	38	0
1.1.1 - Contenido no textual	A	✘	8	38	
1.2-Medios basados en el tiempo			0	0	0
1.2.1 - Sólo audio y solo vídeo (grabaciones)	A	na			
1.2.2 - Subtítulos (pregrabados)	A	na			
1.2.3 - Audiodescripción o Medio Alternativo (Pregrabado)	A	na			
1.2.4 - Subtítulos (en directo)	AA	na			
1.2.5 - Descripción auditiva (Pregrabada)	AA	na			
1.2.6 - Lenguaje de signos	AAA	na			
1.2.7 - Audiodescripción Extendida (Pregrabada)	AAA	na			
1.2.8 - Alternativa textual completa	AAA	na			
1.2.9 - Sólo audio (en directo)	AAA	na			
1.3-Adaptable			10	35	1
1.3.1 - Información y relaciones	A	✘	10	1	
1.3.2 - Secuencia con significado	A	!		34	
1.3.3 - Características sensoriales	A	?			1
1.4-Distinguible			0	19	7
1.4.1 - Uso del color	A	?			1
1.4.2 - Control del audio	A	na			
1.4.3 - Contraste (Mínimo)	A	!		1	2
1.4.4 - Redimensionamiento del texto	AA	!		18	
1.4.5 - Imágenes de texto	AA	?			1
1.4.6 - Contraste (Mejorado)	AAA	?			1
1.4.7 - Sonido de fondo bajo o ausente	AAA	na			
1.4.8 - Presentación visual	AAA	?			1
1.4.9 - Imágenes de texto (sin excepciones)	AAA	?			1

Ilustración 16. Resultado del contenido perceptible del análisis nivel AAA con la herramienta TAW. Fuente: www.taw.com

Pauta	Nivel	Resultado	Problemas	Advertencias	No verificados
2.1- Accesible mediante el teclado			0	0	1
2.1.1 - Teclado	A	?			1
2.1.2 - Sin bloqueos de teclado	A	?			1
2.1.3 - Teclado (sin excepciones)	AAA	na			1
2.2- Tiempo suficiente			0	0	1
2.2.1 - Tiempo ajustable	A	?			1
2.2.2 - Pausar, detener, ocultar	A	?			1
2.2.3 - Sin límite temporal	AAA	?			1
2.2.4 - Interrupciones	AAA	✓			1
2.2.5 - Nueva autenticación	AAA	?			1
2.3- Provocar ataques			0	0	1
2.3.1 - Umbral de tres destellos o menos	A	?			1
2.3.2 - Tres destellos	AAA	?			1
2.4- Navegable			55	71	6
2.4.1 - Evitar bloques	A	!		8	2
2.4.2 - Páginas tituladas	A	!		1	
2.4.3 - Orden del foco	A	!		28	1
2.4.4 - Propósito de los enlaces (en contexto)	A	✗	39	8	
2.4.5 - Múltiples vías	AA	?			1
2.4.6 - Encabezados y etiquetas	AA	!		25	
2.4.7 - Foco visible	AA	!		1	1
2.4.8 - Ubicación	AAA	?			1
2.4.9 - Propósito de los enlaces (Sólo enlaces)	AAA	✗	8		
2.4.10 - Encabezados de sección	AAA	✗	8		

Ilustración 17. Resultado del contenido operable del análisis nivel AAA con la herramienta TAW. Fuente: www.taw.com

Comprensible

La información y el manejo de la interfaz de usuario debe ser comprensible.

Pauta	Nivel	Resultado	Problemas	Advertencias	No verificados
3.1- Legible			0	0	1
3.1.1 - Idioma de la página	A	✓			
3.1.2 - Idioma de las partes	AA	?			1
3.1.3 - Palabras inusuales	AAA	?			1
3.1.4 - Abreviaturas	AAA	?			1
3.1.5 - Nivel de lectura	AAA	?			1
3.1.6 - Pronunciación	AAA	?			1
3.2- Predecible			0	17	4
3.2.1 - Al recibir el foco	A	?			1
3.2.2 - Al introducir datos	A	?			1
3.2.3 - Navegación consistente	AA	?			1
3.2.4 - Identificación consistente	AA	?			1
3.2.5 - Cambios bajo petición	AAA	!		17	
3.3- Introducción de datos asistida			1	8	0
3.3.1 - Identificación de errores	A	!		2	
3.3.2 - Etiquetas o instrucciones	A	✗	1		
3.3.3 - Sugerencias ante errores	AA	!		1	
3.3.4 - Prevención de errores (legales, financieros, datos)	AA	!		3	
3.3.5 - Ayuda	AAA	!		1	
3.3.6 - Prevención de errores (todos)	AAA	!		1	

Ilustración 18. Resultado del contenido comprensible del análisis nivel AAA con la herramienta TAW. Fuente: www.taw.com

En comparación con los resúmenes de los dos niveles anteriores, el número de problemas aumenta (128), el número de advertencias también varía (340), así como el número de criterios no verificados (25). Por lo que se llega a la misma conclusión, es decir no cumple con los requisitos demandados por este nivel. Ilustración 19.



Ilustración 19. Resultado del análisis de accesibilidad sede la sede electrónica nivel A con la herramienta TAW.
Fuente: www.taw.net

Por tanto, con los resultados obtenidos de los 3 niveles de conformidad se confirma que la página web del Ayuntamiento de Meliana no está diseñada para el acceso de ciertos grupos de usuarios. No cumple con las normas de WAI.

SEDE ELETRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE MELIANA.

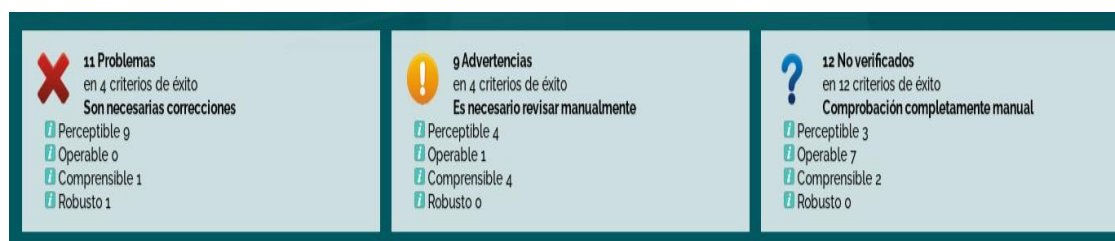


Ilustración 20. Resultado del análisis de accesibilidad sede la sede electrónica nivel A con la herramienta TAW.
Fuente: www.taw.net

Para el análisis de la sede electrónica del ayuntamiento de Meliana, no se especificarán tanto los resultados como en el análisis de la página del ayuntamiento, ya que entre ambos la diferencia es muy notoria. El número de problemas, y advertencias de la sede es mucho menor que de la web del ayuntamiento.

Como se ha dicho análisis de accesibilidad de nivel A de su sede electrónica presenta unos resultados completamente distintos y así aparecen en la *ilustración 20*, en este caso tan solo hay 11 problemas que serían necesarios resolver; 9 advertencias que revisar manualmente; y 12 criterios no verificados. Por lo que se puede decir, que la sede electrónica de Meliana cumple con los requisitos básicos del nivel A.

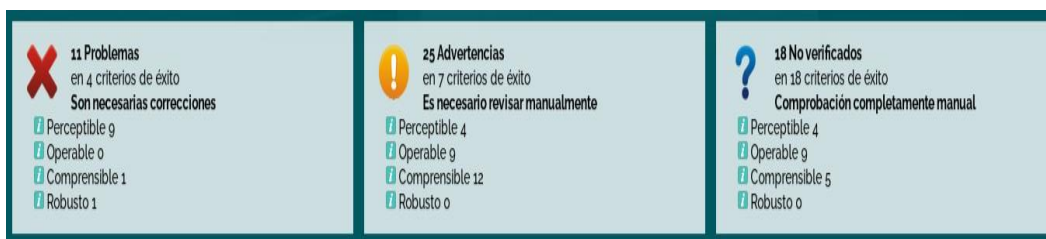


Ilustración 21. Resultado del análisis de accesibilidad sede la sede electrónica nivel AA con la herramienta TAW. Fuente: www.taw.net

Con la *ilustración 21* se comprueba que el número de problemas no varía, aunque el nivel de análisis haya cambiado, lo que sí varía son las advertencias (25) y los criterios no verificados (18), por lo que la sede electrónica de Meliana no cumple con los requisitos de este nivel. Ya que hay demasiadas advertencias de criterios que requieren revisión, así como bastantes criterios que no se pueden comprobar de forma automática y se desconoce su verificación.

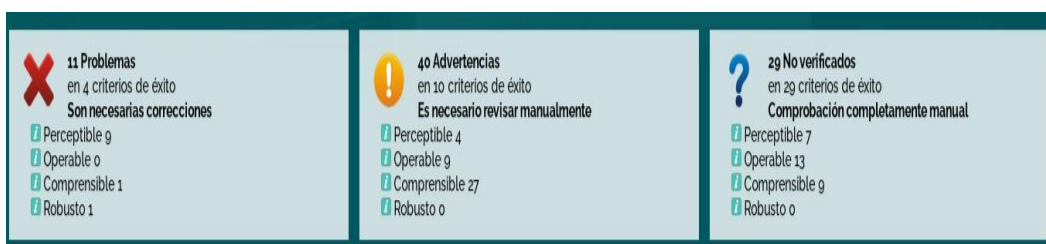


Ilustración 22. Resultado del análisis de accesibilidad sede la sede electrónica nivel AAA con la herramienta TAW. Fuente: www.taw.net

Finalmente, con la información proporcionada por la *ilustración 22* se determina que la sede electrónica no cumple con los requisitos del nivel AAA, porque, aunque el número de problemas no haya aumentado respecto al nivel A, tanto el número de advertencias como el de criterios que no se han podido verificar manualmente sí lo han hecho y de una forma muy considerable, 40 y 29 respectivamente.

Por lo que, a pesar de que la sede electrónica del ayuntamiento de Meliana cumple con los requisitos de accesibilidad de nivel A, no es suficiente para afirmar que su diseño está preparado para que cualquier usuario, independientemente de sus características, pueda acceder a todo el contenido que ofrece este sitio web.

La tercera categoría recibe el nombre de “Ayuntamiento”, ya que los indicadores que forman parte de este concepto evalúan la información institucional que proporcionan los ayuntamientos mediante sus páginas. La valoración se ha realizado, concretamente, a la página del ayuntamiento de Meliana, ya que toda esta información se encuentra en su página y no en la sede electrónica ya que de lo contrario sería repetir el mismo contenido innecesariamente.

EL AYUNTAMIENTO	SI/NO
17. Bienvenida del Alcalde	SI
18. Indica los Órganos de gobierno	SI
19. Grupos políticos que conforman la corporación municipal o en su caso, la composición completa del pleno municipal	SI
20. Actas de los plenos municipales	SI
21. Ordenanzas municipales	SI
22. Calendario Fiscal municipal	NO
23. Presupuestos municipales	SI
24. Directorio de los servicios municipales	SI
25. Se puede consultar el plan de Ordenación urbana del municipio	SI

Tabla 4. Indicadores utilizados en la tercera categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales. Fuente: tesis de Marta Pagán. Análisis y evaluación de las webs municipales de la provincia de Albacete.

Respecto a los indicadores de la *tabla 4*, los más destacados son “Actas de los plenos municipales” y “Ordenanzas municipales” debido a que estos muestran la evidencia de trabajo que realiza el ayuntamiento como institución democrática. En lo que refiere a las actas del pleno del ayuntamiento de Meliana, se puede observar en la *ilustración 23* que no están publicadas las actas correspondientes al año 2019, lo que significa que falta la actualización de este apartado.

Pleno Municipal	
+	Calendario de sesiones de las Comisiones Informativas y Plenos
+	Grabació de les sessions plenàries de l'Ajuntament
+	Actas Plenos 2018
+	Actas Plenos 2017
+	Actes Plens 2016
+	Actes Plens 2015
+	Actes Plens 2014
+	Actes Plens 2013
+	Actes Plens 2012
+	Actes Plens 2011

Ilustración 23. Actas de los plenos municipales. Fuente: web del ayuntamiento de Meliana.

Estos indicadores, junto con el “Presupuesto municipal” y “Plan de ordenación urbana” indican el nivel de transparencia informativa del ayuntamiento mediante su web.

Pasando ya a la cuarta categoría “La ciudad o municipio”, se encuentran los indicadores que miden la información que ofrece la web sobre aspectos generales del municipio. Una vez más, ocurre lo mismo que en el análisis anterior, es decir, la valoración se aplicará a la página web del ayuntamiento y no a su sede por el motivo expuesto anteriormente.

CIUDAD O MUNICIPIO	SI/NO
26. Situación geográfica de la misma	SI
27. Historia de la ciudad o municipio	SI
28. Recursos multimedia: Galería fotográfica, vídeos, webcams, etc	SI
29. Incluye un apartado con los principales datos estadísticos	NO

Tabla 6. Indicadores utilizados en la cuarta categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales. Fuente: tesis de Marta Pagán. Análisis y evaluación de las webs municipales de la provincia de Albacete

El indicador destacable para esta categoría es el 28 “Recursos multimedia” ya que mediante estos recursos se pueden visualizar los monumentos y paisajes importantes del municipio. Como se observa en la *tabla 6*, sí se cumple con este indicador porque existe en la web el apartado “Galería” en el que se pueden encontrar tanto fotos como vídeos, sin embargo, estas imágenes y vídeos tratan sobre las actividades realizadas en el municipio donde los protagonistas son los ciudadanos y la ejecución de los eventos (*Ilustración 24*), por lo que no se aprovecha para resaltar los monumentos y paisajes significativos de Meliana.

LLISTAT DE GALERIA

I Torneig de la Fallera Calavera amb l'associació Socarrel

3/08/2020

Rally fotogràfic 2020 - Les dos cares de l'horta

3/08/2020

Audicions fi de curs 2019/2020 Conservatori Municipal de Música

17/06/2020

Reunió informativa matrícula curs 2020-2021

4/06/2020

Presentació dels centres educatius de Meliana. Matriculació curs 2020/2021

14/05/2020

Exaltació de les Falleres Majors i Presidents 2020

13/03/2020

Il·lustració 24. Listado de galería de la página web del ayuntamiento de Meliana. Fuente: web del ayuntamiento de Meliana.

El quinto grupo denominado "Información para el ciudadano", con sus indicadores, proporcionan datos relacionados con actividades cotidianas del municipio dirigidas para los ciudadanos, y de interés para los visitantes.

INFORMACIÓN PARA LOS CIUDADANOS Y RESIDENTES	SI/NO (página web ayto)	SI/NO (sede electrónica)
30. Noticias de actualidad del municipio	SI	NO
31. Agenda de actividades municipales	SI	NO
32. Oficina de Atención al Ciudadano	SI	SI
33. Directorio sobre servicios de urgencias	NO	NO
34. Directorio cultural	SI	NO
35. Directorio de Centros Educativos	NO	NO
36. Directorio de Centros Sanitarios	SI	NO
37. Información sobre el transporte público	NO	NO
38. Callejero de la localidad	SI	NO
39. Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc	SI	NO
40. Posibilidad de conseguir de forma gratuita una cuenta de correo electrónico	NO	NO

Tabla 7. Indicadores utilizados en la quinta categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales. Fuente: tesis de Marta Pagán. Análisis y evaluación de las webs municipales de la provincia de Albacete.

La evaluación con los indicadores de la *tabla 7* se ha aplicado a ambas webs, ya que cabe la posibilidad que entre ambas se complementaran en cuanto a la distribución sobre la información para el ciudadano. Los indicadores en los que cabe hacer aclaraciones, aunque estén marcados con un SI, son:

- “Directorio cultural” (34) y “Directorio de Centros Sanitarios” (36). En la página web del Ayuntamiento, tan solo aparecen los números de teléfono que se pueden encontrar en el apartado de “ Teléfonos de Interés” situados en la página de inicio. Sin embargo, no proporciona ni la dirección en la que se puede encontrar el centro o centros sanitarios, ni la casa de la cultura, así como tampoco aparece ningún correo al que dirigirse en caso de querer contactar vía e-mail. Así se puede observar en la *Ilustración 25*.
- “Callejero de la localidad” (38). Esta herramienta se encuentra en la página del ayuntamiento de Valencia, a través del buscador, sin embargo, el enlace *Callejero* está vinculado directamente a la página de Google maps con el nombre de Meliana en el buscador. Es decir, no existe ningún vínculo que dirija al usuario a una página independiente, en la que aparte de situar a Meliana en el mapa de la provincia de Valencia, proporcione información de interés para el ciudadano o visitante como los servicios o lugares turísticos (hoteles, restaurantes, tiendas, farmacias...).

Telèfons d'interés

Ajuntament de Meliana	96 149 00 65
Policía Local	96 149 36 86
Servicios Sociales	96 149 58 08
Institut Municipal de Cultura (IMC)	96 149 60 70
Casa de la Cultura	96 149 61 35
Biblioteca Municipal	96 148 09 06
Conservatorio Municipal de Música	96 148 05 63
E.P.A	96 149 23 92
Polideportivo Municipal	96 149 38 73

Ilustración 25. Teléfonos de interés. Fuente: página web del ayuntamiento de Meliana.

“información turística y de Ocio” es la sexta categoría, con indicadores que valoran si la web tiene contenido relacionado con la información turística y de ocio del municipio. En este caso, los indicadores se aplicarán a la página del Ayuntamiento de Meliana.

INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE OCIO	SI/NO
41. Información sobre cómo llegar al municipio	NO
42. Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	NO
43. Directorio de alojamientos de la localidad	NO
44. Información sobre la oficina de Turismo	NO
45. Fiestas y tradiciones de la localidad	SI
46. Guía Turística con los principales lugares de interés del municipio	NO
47. Gastronomía y productos típicos	NO

Tabla 7. Indicadores utilizados en la sexta categoría y grado de cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales. Fuente: tesis de Marta Pagán. Análisis y evaluación de las webs municipales de la provincia de Albacete.

Realizada la valoración de la página web del ayuntamiento de Meliana, en la *tabla 8* se puede observar que, de los 7 indicadores, solo se cumple 1. Por lo que, no hay ningún tipo de información turística y de ocio ni para los residentes ni para los visitantes de Meliana. Se podría decir que esta falta de información podría tener cierta relevancia en la economía del municipio, ya que una buena promoción del turismo y ocio pueden suponer entrada de ingresos.

La séptima categoría se denomina “Información sobre las empresas”, está formada por 3 indicadores que proporcionan información del polígono industrial, empresas y celebración de ferias del municipio. Evaluación aplicada a la página web del ayuntamiento, ya que esta información no se puede encontrar en la sede electrónica.

INFORMACIÓN SOBRE LAS EMPRESAS	SI/NO
48. Directorio empresarial y/o comercial	SI
49. Información sobre el polígono industrial de la localidad	SI
50. Información sobre las ferias que se realicen en la localidad	SI

Tabla 8. Indicadores utilizados en la séptima categoría y grado de cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales. Fuente: tesis de Marta Pagán. Análisis y evaluación de las webs municipales de la provincia de Albacete.

Claramente, a través de la página del ayuntamiento se puede encontrar información completa relacionada con las empresas, el polígono y las ferias que se realicen en Meliana.

El penúltimo grupo de análisis es “ Servicios de Participación Ciudadana”, sus indicadores tienen la finalidad de ver si hay mecanismos que fomenten la interactividad entre el Ayuntamiento y los ciudadanos.

SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	SI/NO (web del ayto)	SI/NO (sede electrónica)
51. Buzón de quejas o sugerencias	SI	SI
52. Respondió a la pregunta realizada. Pregunta realizada: ¿Qué trámites debo realizar para darme de alta en el Padrón de su municipio?		-
53. Mecanismo de participación ciudadana (encuestas, foro de debate, etc.)	SI	NO
54. Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal	SI	NO

Tabla 9. Indicadores utilizados en la séptima categoría y grado de cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales. Fuente: tesis de Marta Pagán. Análisis y evaluación de las webs municipales de la provincia de Albacete

Basándose en los resultados de los indicadores de la *tabla 9*, cabe puntualizar que en la página del ayuntamiento de Meliana existe “buzón de ciudadano” mediante el cual los usuarios pueden realizar cualquier tipo de comentario de forma pública o privada , sin embargo mediante la sede electrónica para realizar cualquier sugerencia o queja es necesario solicitar el alta de interesado, y para estar solicitud es necesario acceder a través de certificado digital o cl@ve, cabe aclarar que al intentar acceder por el certificado digital, el primer intento no es válido debido que aparece un tipo de error , véase *lustración 26*, sin embargo ya con el segundo intento se consigue. Una vez dado de alta, se rellena el impreso de solicitud. Por lo tanto, si se desea presentar alguna queja o sugerencia telemáticamente, es obligatorio tener certificado digital o mediante el sistema cl@ve, en caso de no disponer de alguno de estos, se tendrá que realizar presencialmente, dificultando así la participación ciudadana.

Acceder

auth.error Sesión no válida.

Acceso mediante certificado digital.
Pulse el siguiente botón para acceder a la aplicación usando su certificado digital.

▶ Acceder

Acceso mediante Cl@ve
Pulse el siguiente botón para acceder a la aplicación usando Cl@ve (Acceso sólo para personas físicas).

▶ cl@ve

Volver

Ilustración 26. Mensaje de error para acceder a la solicitud de alta como interesado mediante certificado digital. Fuente: sede electrónica de Meliana.

En el apartado "Alcaldía" de la página del ayuntamiento se puede solicitar cita previa al Alcalde, véase la *ilustración 27*. Pero para solicitar cita con el resto de los miembros de la corporación municipal, tan solo se dispone del número de teléfono para contactar con cada uno.



The image shows a screenshot of the Meliana town council website. At the top, there is a navigation bar with the following items: INICI, AJUNTAMENT, EL POBLE, VIURE MELIANA, ECONOMIA, and TRÀMITS. Below this, there is a main menu with the following options: ALCALDIA, FINANCES MUNICIPALS, MESURES DE PREVENCIÓ PER EVITAR L'EXPANSIÓ DEL COVID-19, MELIANA CONTRA EL COVID19, SALUTACIÓ DE L'ALCALDE, and CONTACTA AMB L'ALCALDE. The 'CONTACTA AMB L'ALCALDE' option is highlighted. Below the menu, there is a form with the following fields: 'El vostre nom', 'La vostra adreça electrònica *', 'Assumpte *', and 'Missatge *'. Each field has a corresponding input area.

Ilustración 27- Solicitud para cita previa con el alcalde. Fuente: web ayuntamiento de Meliana.

La última categoría, pero no menos importante, es "Gestiones on-line" que tiene 20 indicadores que se encargan de medir el nivel de satisfacción de los servicios on-line proporcionados por los ayuntamientos mediante sus sitios web. Los indicadores están valorados teniendo como referencia las pautas de los planes e-Europe para así saber el grado de madurez, sofisticación y de avance de los servicios públicos que están en línea. El único indicador evaluado de manera diferente es el indicador 64, el cual sigue las pautas de los indicadores anteriores (SI/NO).

Para medir ese nivel de madurez, se utilizarán las 5 etapas empleadas por Marta Pagán (0-4) siendo:

- *Etap 0: No existe información*
- *Etap 1: Información en línea sobre el servicio público*
- *Etap 2: Interacción, descarga de formularios on-line.*
- *Etap 3: Interacción bilateral, permite la cumplimentación y envío de formularios, el acceso a bases de datos, etc.*

- *Etapa 4: Transacción o tramitación telemática permite la formalización y entrega de formularios con acuse de recibo, así como el pago del servicio, en su caso.*

GESTIONES ON-LINE	PUNTUACIÓN POSIBLE	PUNTUACIÓN OBTENIDA
55. Trámites sobre impuestos municipales: IBI	0-3	1
56. Trámites sobre impuestos municipales: vehículos (IVTM)	0-3	1
57. Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales	0-3	1
58. Domiciliación de impuestos y tasas	0-3	2
59. Trámites para la obtención de licencias de obras	0-4	4
60. Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos	0-4	4
61. Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas (concursos, licitaciones, etc.)	0-4	0
62. Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	0-3	3
63. Trámites para la expedición de certificado de empadronamiento, etc.	0-4	4
64. Dispone el ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web	SI/NO	SI
65. Existe información sobre las ayudas y subvenciones municipales para las nuevas empresas que se creen en el municipio (o las ya existentes)	0-3	2
66. Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales (no tener deudas pendientes con el ayuntamiento)	0-4	0
67. Es posible realizar denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía	0-3	1
68. Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	0-4	4
69. Posibilidad de matricularse en cursos gestionados por el ayuntamiento.	0-4	0
70. Existe información sobre la oferta pública de empleo del ayuntamiento	0-3	1
71. Existe información sobre las ayudas, subvenciones y becas municipales, hacia los ciudadanos del municipio	0-3	2
72. Información sobre la Biblioteca Municipal ¿Tiene web propia? ¿existe un enlace? ¿Se puede consultar el catálogo?	0-4	1
73. Información sobre el ALA/WALA de la localidad (aula de libre acceso a internet). Reserva online	0-3	0
74. Pedir cita en el Centro de Salud a través de la web municipal	0-3	0

Tabla 10. Indicadores utilizados en la novena categoría y grado de cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales. Fuente: tesis de Marta Pagán. Análisis y evaluación de las webs municipales de la provincia de Albacete

En base a las puntuaciones que se reflejan en la *tabla 10*, se observa que:

- Los indicadores 55, 56 y 57 que tratan sobre los “Trámites de impuestos municipales” tienen un nivel de madurez 1, debido a que estos trámites no se pueden llevar a cabo a través de la página web del ayuntamiento, ni a través de su sede electrónica (no aparece ningún tipo de información en esta última). Es cierto que, en apartado TRÁMITES de la página web del ayuntamiento no aparece nada relacionado con los impuestos municipales. Para poder obtener algún tipo de información sobre estos, hace falta realizar una búsqueda con el buscador interno, y es entonces cuando se obtiene un listado de enlaces, de los cuales uno corresponde al pago de tributos de la diputación de Valencia (*Ilustración 28*. Aun accediendo a él se muestra un mensaje de “página no encontrada” (*ilustración 29*).

Enlaces

Seleccione un enlace el cual le llevará a la página del Servicio que haya seleccionado en una nueva ventana:

[Pago de Tributos Diputación Valencia](#)

Los contribuyentes de los Ayuntamientos que recauda la Diputación pueden pagar sus tributos por Internet.

[Servicio PROP de la Generalitat Valenciana](#)

Prestación de Servicios de la Generalitat Valenciana a ciudadanos y empresas.

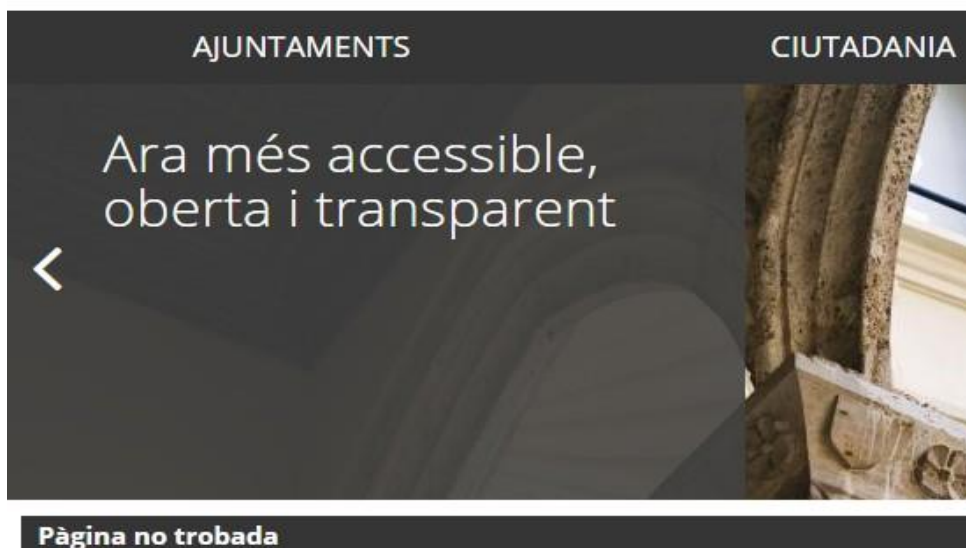
[Oficina Virtual del Catastro](#)

Comprobación Certificados Catastrales, Cartografía y Datos Catastrales entre otros servicios.

[Administración General del Estado](#)

Información y acceso a servicios de la Admón. General del Estado.

Ilustración 28. Enlaces relacionados con los tributos. Fuente: web del ayuntamiento de Meliana.



La pàgina sol·licitada no s'ha pogut trobar.

Il·lustración 29. Pàgina no encontrada redirigida por uno de los enlaces proporcionados por la web del ayuntamiento de Meliana. Fuente: Diputación de Valencia.

- En el caso del indicador sobre la domiciliación de impuestos y tasas (58), alcanza un nivel de madurez 2, ya que la página web del ayuntamiento solo proporciona el formulario para rellenar, pero en la sede electrónica no existe ningún apartado con información para la solicitud de domiciliación y así presentarlo. Este formulario se encuentra en el **ANEXO 1**.
- El nivel de madurez para los trámites de la licencia de obras (59) es 4, debido a que existen formularios que se encuentran disponibles en la página web del ayuntamiento, y se presentan en la sede electrónica. El usuario dispone de unos apartados específicos, tanto para licencia de obras mayores como obras menores, para la solicitud de la tramitación. Al iniciar el proceso de solicitud se encuentran todos los detalles sobre el trámite (descripción, quién puede realizarlo, plazos, normativa...). Ambos formularios de estos trámites se encuentran en el **ANEXO 1**.
- El procedimiento para los trámites de obtención de licencia de apertura de establecimiento (60) también tiene un nivel de madurez de 4, porque cumplen las

mismas pautas explicadas en el indicador anterior. Los formularios correspondientes se encuentran en el **ANEXO 1**.

- No hay información sobre el indicador 64, por lo que su nivel de madurez es 0. En el tablón de anuncios no constan publicaciones de obras y servicios, o incluso compras públicas (*Ilustración 30*). Al lado derecho del tablón se encuentra el calendario de publicación con las fechas marcadas, en algunas de estas, a pesar de estar marcadas, no aparece ninguna publicación.

The image shows a screenshot of the Meliana electronic portal displaying five public notices. Each notice includes a reference number, a title, publication and deadline dates, a brief description, and icons for downloading the document and viewing details.

N.º	Título	Publicado el	Fecha fin	Descripción	Acciones
2020/0000000043	ATORGAMENT D'AJUDES A L'ACTIVITAT COMERCIAL AMB MOTIU DEL COVID 19	27/08/2020 14:32:24	02/11/2020 00:00:00	Es publica l'anunci sobre l'atorgament de les ajudes de referència obrint un termini d'un mes per a possibles recursos de reposició	Descargar Documento, Detalle Anuncio
2020/0000000041	DELEGACIÓ DE LA COMPETÈNCIA EN MATÈRIA DE CONTRACTACIÓ DE LA CONSTRUCCIÓ D'UN CENTRE DE DIA A MELIANA	24/08/2020 13:36:34	31/12/2020 00:00:00	El Ple de l'Ajuntament de Meliana en sessió ordinària de 30 de juliol de 2020 acordà la delegació de la competència en matèria de contractació per la tramitació de l'expedient corresponent al contracte d'obres per la construcció d'un Centre de Dia a Meliana	Descargar Documento, Detalle Anuncio
2020/0000000042	EXPOSICIÓ PÚBLICA DE L'APROVACIÓ INICIAL DE LA MODIFICACIÓ DE LA RELACIÓ DE LLOCOS DE TREBALL DE L'AJUNTAMENT DE MELIANA	17/08/2020 08:18:57	08/09/2020 00:00:00	S'exposa l'acord plenari adoptat en sessió ordinària de 30 de juliol de 2020	Descargar Documento, Detalle Anuncio
2020/0000000040	EXPOSICIÓ PÚBLICA DE L'APROVACIÓ INICIAL DE LA MODIFICACIÓ DE DIVERSES ORDENANCES FISCALS	14/08/2020 13:27:50	29/09/2020 00:00:00	S'exposa al públic per termini de 30 dies l'aprovació inicial de la modificació de diverses ordenances fiscals aprovada pel Ple de l'Ajuntament de Meliana en sessió ordinària de 30 de juliol de 2020	Descargar Documento, Detalle Anuncio
2020/0000000039	APROVACIÓ DEL PROJECTE DEL CENTRE DE DIA	14/08/2020 13:27:14	01/11/2020 00:00:00		Descargar Documento, Detalle Anuncio

Ilustración 30. Anuncios publicados en el tablón de anuncios de Meliana. Fuente: sede electrónica de Meliana.

- Los indicadores 62 y 63 alcanzan su máximo nivel de madurez, 3 y 4 respectivamente, ya que se obtiene información de dichos trámites, y se puede realizar su solicitud vía online, rellenando sus respectivos formularios disponibles en la página web. Los formularios se encuentran en el **ANEXO 1**.
- La sede electrónica dispone de un sistema de seguimiento de expedientes (64) a través de "Carpeta Ciudadana" > "Mis solicitudes" (*ilustración 31*).

Mis solicitudes

> Buscar solicitudes

Solicitudes / Expedientes

Tipo solicitante	Solicitud / Expediente	Tipo solicitud	Fecha Alta	Estado	Organismo	Acciones
No hay elementos que mostrar.						

Ilustración 31. Datos sobre el seguimiento de solicitudes / expedientes. Fuente: sede electrónica de Meliana.

- En el caso del indicador 65, alcanza un nivel de madurez 2. Cabe aclarar que la información sobre las ayudas no está actualizada, o está incompleta. Es cierto que existe el formulario para la solicitud de las subvenciones, pero al no tener información completa de estas, no se puede rellenar correctamente. Lo que sí se proporciona es los datos de contacto con la Agencia de Fomento para así solicitar algún tipo de información, véase la *ilustración 32*.

Agencia fomento económico

<p>Horario de la Agencia de Fomento Económico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Oficina: Lunes a Jueves de 10:00 a 13:00 horas.• Atención al público: Lunes y Miércoles de 10:00 a 13:00 horas. <p>Para cualquier consulta y para cita previa (dentro del horario)</p> <p>Email: afe@meliana.es</p> <p>Teléfono: 96- 148.03.77</p> <p>Móvil: 627.56.38.82</p>

Ilustración 32. Datos de contacto con la Agencia de fomento económico de Meliana. Fuente: Sede electrónica de Meliana.

- Respecto a los indicadores 65 y 71 sobre las ayudas y subvenciones municipales para las empresas y ciudadanos, tienen un nivel de madurez 2 ya que hay cierta información sobre algunas ayudas, pero es información desorganizada y desactualizada, es decir no hay un espacio dedicado a este tema en el que se proporcione datos completos sobre las posibles ayudas o subvenciones. Existe un formulario proporcionado por la sede para la solicitud de la subvención/ayuda deseado, sin embargo, al no disponer de información completa no se puede solicitar correctamente. El formulario se encuentra en el ANEXO 1.

- Los indicadores que alcanzan un nivel de madurez 0, es decir, de los cuales no se obtiene información en ninguna de los sitios web del ayuntamiento de Meliana, son los indicadores 66, 69, 73 y 74.
- Para el resto de los indicadores (67 y 70) su nivel de madurez es 1, ya que tan solo se proporciona información, es decir, no hay posibilidad de obtener algún formulario para solicitar el trámite deseado.

8. PROPUESTAS DE MEJORAS PARA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE MELIANA.

Una vez realizado el análisis a ambos sitios web, y teniendo en cuenta los resultados obtenidos aplicando la metodología que utilizó Marta Pagán en su tesis, con los 74 indicadores de las 9 categorías, junto con la herramienta TAW, se procede mencionar aquellas propuestas que sirven para corregir o mejorar los fallos o errores que presentan ambas webs, acorde con la Ley 39/2015 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y con la ley 40/2015 de 1 de octubre de régimen jurídico del sector público.

1. Mejorar la accesibilidad para personas con algún tipo de discapacidad. Es decir, se debe asegurar que el sitio web sea de acceso universal, para cualquier persona independientemente de sus características diferenciales. Esto no ocurre con la administración electrónica del ayuntamiento de Meliana, ya que a través del análisis Taw se ha podido comprobar que no alcanzan el nivel AAA de accesibilidad, presentando problemas en los contenidos no textuales, no existen grabaciones, subtítulos etc que ayude a otros usuarios a tener acceso al contenido. Es por ello por lo que se propone rediseñar la página web del ayuntamiento, añadiendo mapa web, en los laterales de la página principal, para así facilitar la búsqueda al usuario sin necesidad de hacer uso del buscador interno. Añadir (en ambas webs) más contenido audio visual, imágenes con textos alternativos (gráficas...), contenido más dinámico, que con ayuda de las descargas de utilidades, como por ejemplo algún programa multimedia como el quicktime, se pueda contribuir con la accesibilidad para aquellos usuarios que tengan ciertas discapacidades.

2. Una de las responsabilidades del titular de las sedes electrónicas recogidas en el art. 38 de la ley 40/2015 es la *“integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma”* por lo que una de las mejoras en este caso sería actualizar e incorporar toda aquella información necesaria para que los ciudadanos estén al día, a través de las siguientes actuaciones:
- a. Añadir el calendario fiscal para que así cualquier ciudadano de Meliana pueda consultar las fechas en los que pueden consultar datos, presentar documentos o realizar trámites y gestiones dentro de los plazos.
 - b. Incorporar directorios sobre los servicios de urgencias y los centros educativos, y de los que ya dispone, como es el caso de directorio cultural o de centros sanitarios, ampliar información sobre estos como la localización, horario de atención, correo electrónico...
 - c. Hacer uso de un callejero más completo, que tenga una página independiente, en la que los residentes y visitantes puedan encontrar información de interés (hoteles, restaurantes, sitios más visitados...), eliminando así el callejero del que dispone actualmente ya que ese tan solo sitúa geográficamente a la localidad a través de Google maps. A este callejero, se le podría añadir información sobre el transporte público disponible para llegar a la localidad, ya que esta información no se encuentra en ni en la página del ayuntamiento ni en la sede electrónica.
 - d. Integrar un espacio exclusivamente para toda la información sobre turismo y ocio, es decir, información sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, la oficina de turismo, lugares de interés, gastronomía etc.
 - e. Eliminar aquellos enlaces, algunos repetitivos, que no dirigen a ningún tipo de información a la hora de utilizar el buscador interno, sino todo lo contrario, llevan al usuario a espacios en blanco y confunden al usuario haciéndole creer que no hay información sobre su búsqueda, como es el caso de *“asociaciones”*. Porque como hemos visto en los resultados del análisis TAW, uno de aspectos valorados que tiene problemas son los propósitos de los enlaces, con el contexto que presenta y los enlaces en sí.

- f. Agrupar con coherencia la información que se ofrece en la página web del ayuntamiento junto con la sede electrónica. Un ejemplo de esto es el directorio del tablón de anuncios, este aparece en ambos sitios web, el directorio correcto el de la sede electrónica. De esta manera, ese espacio se podría utilizar para otra información que actualmente no ofrecen las webs, como es el caso del transporte público. Esto también está relacionado con los problemas de enlaces presentados por la herramienta TAW.
 - g. Actualizar la casi toda la información sobre los trámites que se desean realizar a través de la sede electrónica, como las subvenciones, ayudas, becas, empleo público. Y a su vez ampliar el listado de trámites on-line.
3. Ley 40/2015 contempla que las AAPP tiene como deber garantizar que los ciudadanos puedan relacionarse con ellas a través de medios electrónicos, por lo que una de las mejoras consiste en revisar el sistema de identificación mediante el certificado digital, ya que falla al acceder por primera vez cada vez que se solicita realizar algún trámite que requiera identificación telemática.
4. Mejorar los buscadores internos de ambas webs, añadiendo la opción de búsqueda avanzada para que la búsqueda sea más exacta y concreta.

8.1 Presupuesto

Para presupuestar la implementación de las propuestas de mejoras se tendrá en cuenta en primer lugar, el especialista que debe intervenir para realizar el trabajo deseado. Y en segundo lugar las horas de trabajo al mes para así tener el coste mensual. Cabe aclarar previamente, que el ingeniero de sistemas está implicado en todas las tareas (1 – 4) debido a que es experto en administrar redes, diseño y programación, mantenimiento del sistema informática e identificación de las necesidades de software y hardware. Así como también lo estará el ingeniero en informática, debido a que este segundo es especialista en creación de programas y aplicaciones, programador web, diseños de sistemas informáticos... y entre ambos se pueden complementar y cubrir todas las necesidades de las páginas web. Por tanto:

- Será responsabilidad del ingeniero de sistemas e informática, del diseñador de páginas web y del técnico multimedia de añadir más contenido a la página web y rediseñarla (TAREA 1).
- Junto con estos dos ingenieros, y el asesor fiscal se encargarán de implementar el calendario fiscal con toda la información completa que pueda proporcionar el asesor para añadirlo en la web. (TAREA 2A)
- En lo que respecta a las restantes (TAREA 2 restante, 3 y 4), junto con los funcionarios del ayuntamiento que dispongan de la información necesaria, que ya tienen un sueldo asignado por lo que no proporcionarán ningún gasto adicional.

En el caso de las horas de trabajo del asesor fiscal como en el del diseñador web, no tiene horas asignadas ya que cobran por trabajo realizado según su dificultad, debido a que son necesidades puntuales que no se requieren en el tiempo a lo largo del año.

COSTE DE LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN LA PÁGINA WEB				
RECURSOS HUMANOS	TAREAS	HORAS DE TRABAJO	€/HORAS	TOTAL
Ingeniero de sistemas	1, 2,3 Y 4	100	24	2400
Diseñador de páginas web	1 y 2D	-		300 -500
Técnico multimedia	1	80	15	1200
Asesor Fiscal	2A	-		100 - 150
Ingeniero informático	1, 2, 3 y 4	100	20	2000

Tabla 11. Coste de la implementación de mejoras en la página web

9.CONCLUSIONES

Tras haber realizado el análisis completo de la página web del ayuntamiento de Meliana y de su sede electrónica, se puede decir que:

En primer lugar, ninguna de las dos webs es apta para personas que tengan dificultades de accesibilidad por presentar algún tipo de discapacidad, así se pudo comprobar con el sistema TAW. Ya que el contenido no es el adecuado para que cualquier persona pueda acceder a él, por ejemplo, existen problemas de presentación visual de la página, hay apartados que no pueden ser analizados y valorados porque la página carece de estos recursos, como el de grabaciones, subtítulos, videos en directo, etc... Tampoco se puede decir que este contenido es apto o adaptable para futuras tecnologías, ya que en todos los niveles de análisis realizados ha presentado problemas en el apartado de robustez del contenido. Teniendo en cuenta, actualmente cualquier AP debería tener recursos suficientes para poder hacer frente a estos problemas.

En segundo lugar, uno de los aspectos más importantes y de vital importancia para estos sitios web, es la información que ofrece a sus ciudadanos. En este caso, se puede afirmar que sus sitios web carecen de información necesaria para realizar trámite vía on-line, y de la información que ya disponen no está actualizada, en algunas publicaciones la última fecha de actualización corresponde al año 2015 o 2017, lo que significa que ya no es información válida para los usuarios, no es útil. Una de las consecuencias de este problema, la falta de accesibilidad para ciertos grupos de usuarios que se comenta al principio, ya que no se hace uso de los recursos innovadores/actuales que las administraciones públicas tienen disponibles para ofrecer servicios de manera más eficiente. La falta de organización a la hora de distribuir o agrupar la información también es otra de las consecuencias de la falta de actualizaciones. Esto perjudica a la usabilidad que el usuario pueda darle a la página web, ya que dificulta su interacción con esta, catalogándola como un web más compleja, menos intuitiva e incómoda para navegar. Es por ello que se ha propuesto una reorganización y actualización de la página, así como también la mejora del sistema, ya que al realizar algunos trámites con identificación digital falla en algunos intentos.

En tercer, lugar cabe destacar hay cierta variedad entre los valores obtenidos en los indicadores utilizados en la novena categoría para el análisis de sedes electrónicas municipales. En este caso, los indicadores que obtienen un valor “completo” son los que

están relacionado con la realización de trámites telemáticamente. Y los indicadores que han obtenido una puntuación bajo/nula están relacionados con la obtención de información y a su vez con la realización de ciertos trámites.

En definitiva, las webs del ayuntamiento de Meliana no son completas, es decir, ya que no disponen de todos los servicios necesarios para sus ciudadanos, y de los que dispone no son de fácil localización y acceso. Tampoco permite realiza muchos trámites telemáticamente porque están limitados. Es decir, muchos de sus enlaces redireccionan a otras webs sin una orientación previa, a una web sin información encontrada o redireccionan al mismo punto de partida, en este caso la sede electrónica. Y considerando las propuestas de mejoras, el ayuntamiento de Meliana debería de invertir más tiempo y dedicación en los sistemas utilizados para ofrecer servicios y la gestión de trámites a través de estas plataformas, ya que esto sería una buena inversión que a lo largo del tiempo supondría ahorro y una reducción de gastos.

BIBLIOGRAFÍA

Legislación

Comunidad Valenciana. DOCV. LEY 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.
<https://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=005124/2010&L=1>

Comunidad Valenciana. DOCV. DECRETO 87/2010, de 21 de mayo, del Consell, por el que se establecen las condiciones técnicas y normativas para el uso de la Plataforma de Facturación Electrónica de la Generalitat, Gefectura.
<http://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?id=26&sig=005905/2010&L=1&url_lista=%20>

Comunidad Valenciana. DOCV. DECRETO 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público.<https://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=011062/2010&L=1>

Comunidad Valenciana. DOCV. DECRETO 21/2011, de 4 de marzo, del Consell, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica.
<https://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=002886/2011&L=1>

Comunidad Valenciana. DOCV. DECRETO 18/2004, de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat.<http://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?id=24&sig=0686/2004&L=1&url_lista=>>

Comunidad Valenciana. DOCV: Núm. 7500 de 08/04/2015: Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.

<http://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?L=1&sig=002988%2F2015>

Comunidad Valenciana. DOCV: núm. 7764 de 20/04/2016: Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

<https://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=002575/2016&L=1>

España. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. *BOE*, 23 de junio de 2007, núm. 150, p. 27150 a 27166

España. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. *BOE*, 02 de octubre de 2015, núm. 236, p. 89343 a 89410.

España. 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 Digitalización de Documentos. *BOE*, 30 de julio de 2011, núm. 182

España. 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 Expediente Electrónico. *BOE*, 30 de julio de 2011, núm. 182.

España. Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales. *BOE*, 29 de enero de 2020, núm. 25, p. 8675 a 8694.

España. Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. *BOE*, 20 de diciembre de 2003, núm. 304.

España. Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana. *BOE*, 31 de marzo de 2015, núm. 77, p. 27216 a 27243

España. Orden PRE/878/2010, de 5 de abril, por la que se establece el régimen del sistema de dirección electrónica habilitada previsto en el artículo 38.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre. *BOE*, 12 abril de 2010, núm. 88, p. 32552 a 32556.

España. Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. *BOE*, 19 de septiembre de 2018, núm. 227, p. 90533 a 90549

España. Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social. *BOE*, 21 de noviembre 2007, núm. 279, p. 47567 a 47572.

España. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. *BOE*, 06 de diciembre de 2018, núm. 294, p. 119788 a 119857

España. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. *BOE*, 14 de diciembre de 1999, núm. 298, p. 43088 a 43099

Páginas web o Portales web

Ayuntamiento de Meliana. < <http://www.meliana.es/es/transparencia/informacion-publica> > [Consulta: 21 de agosto de 2020]

Peñarrubia Carrión, J.P. Fernández Solano, I. Tricas Lamana, F. García Maldonado, L. San Martín Villas, C. Museros Recatalá, J.M. (2004). *PISTA ADMINISTRACIÓN LOCAL: una plataforma de administración electrónica para pequeños y medianos ayuntamientos*. file:///C:/Users/Scarlet/Downloads/2_009.pdf

Portal de la Administración electrónica. <www.administracionelectronica.gob.es> [Consulta: 28 de marzo de 2020]

PORTAL DEL MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y FUNCIÓN PÚBLICA. *Administración Electrónica*. <<https://www.mptfp.gob.es/portal/funcionpublica/administracion-electronica.html>> [Consulta: 31 de marzo de 2020]

MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL. *Red.es*. <<https://red.es/redes/>> [Consulta: 16 de julio de 2020]

Portal de Salud de España. <<https://www.sanidad.es/>> [Consulta: 16 de julio de 2020]

Real Academia Española. <<https://dej.rae.es/lema/administracion-publica>> [Consulta: 28 de marzo de 2020]

Sede electrónica de Meliana. < <https://meliana.sede.dival.es/opencms/opencms/sede> > [Consulta: 21 de agosto de 2020]

Test de Accesibilidad Web. < <https://www.tawdis.net/> > [Consulta: 19 de agosto de 2020]

Planes y programas

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO. *Plan 2006-2010 para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de Convergencia con Europa y entre Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas*. < https://avancedigital.gob.es/planes-TIC/DescargasPlanesAvanza/Plan%20Avanza/plan_avanza-Documento_completo.pdf > [Consulta: 16 de julio de 2020]

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO. *Plan Avanza2*. <<https://avancedigital.gob.es/planes-TIC/DescargasPlanesAvanza/Planes%20Avanza%20y%20su%20estrategia/PlanAvanza2.pdf>> [Consulta: 20 de julio de 2020]

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO. *Plan Avanza2: Estrategia 2011-2015*. <<https://avancedigital.gob.es/planes-TIC/DescargasPlanesAvanza/Planes%20Avanza%20y%20su%20estrategia/PlanAvanza2.pdf>> [Consulta: 20 de julio de 2020]

MINISTERIO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA. *España.es: Programa de Actuaciones para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en España.* <<https://avancedigital.gob.es/planes-TIC/DescargasPrimerasIniciativas/2004-Iniciativa-Espana.pdf>> [Consulta: 16 de julio de 2020]

Tomé Muguruza, B. (2001). *Plan de Acción Info XXI: La Sociedad de la Información para todos.* Economía Industrial. <https://avancedigital.gob.es/planes-TIC/DescargasPrimerasIniciativas/2001-Plan-InfoXXI.pdf>

Otros

BENLLOH ORTÍ, C. *Las tecnologías de información y comunicación.* Valencia: Universidad de Valencia. <<https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>> [Consulta: 28 de marzo de 2020]

HASSAN MONTERO, Y (2002). "Introducción a la Usabilidad" en *No Solo Usabilidad*, nº 1. <nosolousabilidad.com>. ISSN 1886-8592


SERRANO GARCÍA, N.E (2016). *Desarrollo histórico de la administración electrónica en España previo a internet, y su relación al caso de hacienda del gobierno español.* Narciso Pizarro Ponce de la Torre. Tesis Doctoral. Madrid: Universidad Complutense de Madrid <https://eprints.ucm.es/37501/1/T37154.pdf>

PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). *Análisis y evaluación de las webs municipales en la provincia de Albacete.* Director: Rodríguez Muñoz, José Vicente. Tesis. Murcia: Universidad de Murcia. <<http://hdl.handle.net/10803/128669>> [Consulta: 19 de agosto de 2020].

VIÑARÁS -ABAD, M. ABAD ALCALÁ, L. LLORENTE - BORROSO, C. SÁNCHEZ-VALLE, M. PRETEL-JIMÉNEZ, M (2017): "Administración electrónica y e-inclusión de las personas mayores" en *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, pp. 197 a 218.

ANEXO 1

En este anexo se adjuntan los formularios que se pueden encontrar en la página del ayuntamiento de Meliana (www.meliana.es) y en su sede electrónica (<https://meliana.sede.dival.es/opencms/opencms/sede/index.html?lang=es>) para la realización de trámites telemáticamente.

(Registro de Entrada)	 Ajuntament de Meliana								
SOLICITUD DE DOMICILIACIÓN DE RECIBOS									
DATOS PERSONALES									
Apellidos y nombre ¹ _____, con DNI _____									
(si cabe) en representación de _____, con DNI/CIF _____									
dirección _____, núm. _____ pta. _____									
localidad _____, C.P. _____, provincia _____, tel. _____									
fax _____ y correo electrónico _____									
EXPONE:									
Que soy titular de los recibos que a continuación se detallan:									
Sujeto pasivo: _____									
Ref. núm.: _____ Hecho imponible: _____									
Sujeto pasivo: _____									
Ref. núm.: _____ Hecho imponible: _____									
Sujeto pasivo: _____									
Ref. núm.: _____ Hecho imponible: _____									
Sujeto pasivo: _____									
Ref. núm.: _____ Hecho imponible: _____									
SOLICITA:									
La domiciliación bancaria de estos recibos en la siguiente cuenta corriente de la que soy titular:									
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"><thead><tr><th>ENTIDAD</th><th>OFICINA</th><th>D.C.</th><th>NÚM. DE CUENTA</th></tr></thead><tbody><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></tbody></table>		ENTIDAD	OFICINA	D.C.	NÚM. DE CUENTA				
ENTIDAD	OFICINA	D.C.	NÚM. DE CUENTA						
DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:									
<input type="checkbox"/> Fotocopia del DNI de los contrayentes y de los testigos. (una copia del presente se entregará en la entidad bancaria)									
<small>(firma)</small>									

Formulario para la solicitud de domiciliación de recibos. Fuente: www.meliana.es

(Registro de Entrada)



Ajuntament de Meliana

SOLICITUD DE LICENCIA DE OBRA MAYOR

Exp. ____ / ____

DATOS PERSONALES

Apellidos y nombre¹ _____, con DNI _____
(si cabe) en representación de _____, con DNI/CIF _____
dirección _____, núm. _____ pta. _____
localidad _____, C.P. _____, provincia _____, tel. _____
fax _____ y correo electrónico _____

EXPONE:

Que tengo interés en ejecutar las obras consistentes en:

- Obras de nueva planta
- Obras de habilitación
- Obras de derribo
- Obras de restauración – rehabilitación de edificios catalogados
- Obras de reforma y ampliación que afectan a estructura, aspecto exterior o distribución interior

en el siguiente emplazamiento: av/c/pl: _____

Presupuesto: _____ €. Constructor: _____
Dirección: _____
Población: _____
Tel.: _____
Fax: _____
Técnico director de la obra: _____

Para realizar las obras, necesito ocupar _____ m² de la vía pública durante un plazo máximo de _____ días.

SOLICITA:

El otorgamiento de la licencia municipal de obra mayor y de ocupación de la vía pública.

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:

- Fotocopia del DNI / CIF de la persona solicitante.
- Justificante del pago de las tasas correspondientes según ordenanza en vigor. *Continúa al dorso*

(firma)

Meliana, ____ de ____ de ____

SR. ALCALDE DEL AYUNTAMIENTO DE MELIANA

¹ Los datos que se facilitan en este formulario pasando a formar parte de los archivos automatizados propiedad del Ayuntamiento de Meliana y podrán ser utilizados por el titular del fichero para el ejercicio de las funciones que le sean propias y en el ámbito de sus competencias. De conformidad con lo dispuesto en el art. 3 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se podrá ejercer los derechos de acceso, de rectificación, de cancelación y de oposición mediante una solicitud presentada en el Registro General de Entrada del Ayuntamiento de Meliana.

Plaza Mayor, 1. 46133 Meliana (Valencia) Tel. 96 149 00 65 Fax 96 149 02 60

Solicitud de licencia de obra mayor. Fuente: www.meliana.com

(Registro de Entrada)




Ajuntament de Meliana

DOCUMENTACIÓN PRESENTADA PARA TRAMITAR SOLICITUD DE LICENCIA DE OBRA MAYOR

- Fotocopia del DNI / CIF del representante si la solicitud no la firma el interesado. Además, se acompañará copia del poder de representación que lo legitime a actuar en nombre de quien representa.
- Fotocopia de la escritura de constitución de la sociedad si la solicitud se formula en nombre de persona jurídica.
- Dos ejemplares del proyecto básico (memoria de la obra, justificación del cumplimiento de las ordenanzas y demás normas exigibles y resumen de presupuesto) o de ejecución, firmado por facultativo competente y visado por el correspondiente colegio oficial.
- Dos ejemplares del proyecto de telecomunicaciones firmado por facultativo competente y visado por el correspondiente colegio oficial (caso de edificios).
- Dos ejemplares del estudio de seguridad y salud firmado por facultativo competente visado por el correspondiente colegio oficial.
- Impreso de estadística, edificación y vivienda.
- Fotocopia del alta en el Impuesto de Actividades Económicas (IAE) del constructor.
- Nombramiento de dirección facultativa y constructor de la obra.

* Las datos que se facilitan en este formulario pasarán a formar parte de los ficheros automatizados propiedad del Ayuntamiento de Meliana y podrán ser utilizados por el Ayuntamiento de Meliana para el ejercicio de las funciones que le son propias y en el ámbito de sus competencias. De conformidad con lo dispuesto en el art. 15 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se podrá ejercer las acciones de acceso, de rectificación, de cancelación y de oposición mediante una solicitud presentada en el Registro General de Entrada del Ayuntamiento de Meliana.

Solicitud de licencia de obra mayor, página 2. Fuente: www.meliana.com

 LLICÈNCIA URBANÍSTICA D'OBRA LICENCIA URBANÍSTICA DE OBRA			
AYUNTAMIENTO DE MELIANA			
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			
Codl Via Codigo Via		Nom Via Nombre Via	Número Via Número Via
Lletres Letras	Escala Escalera	Pla Piso	Porta Puerta
Telèfon Teléfono		Mòbil Móvil	Correu electrònic Correo electrónico
Província Provincia		Municipi Municipio	Codl Postal Codigo Postal
DADES DE L'OBRA DATOS DE LA OBRA			
Emplaçament Emplazamiento			
Número Número		Codl postal Codigo postal	
Activitat Actividad		IAE IAE	
Referència Catastral Referencia Catastral			
PRESUPPOST D'OBRES I INSTAL·LACIÓ PRESUPUESTO DE OBRAS E INSTALACIÓN			
Presupost sense IVA Presupuesto sin IVA			
Descripció de les obres Descripción de las obras			
AGENTS INTERVINENTS EN L'EDIFICACIÓ AGENTES INTERVINIENTES EN LA EDIFICACIÓN			
Projectista Proyectista			

Licencia Urbanística de obra. Fuente: <https://meliana.sede.dival.es/opencms/opencms/sede>

Projectista	
Directoria de Obra Directora de la obra	Directoria d'execució d'obra Directora de ejecución de obra
Constructoria Constructoria	

SOL·LICITA SOLICITA
Que, previs els tràmits pertinents, se m'autorize l'execució de les obres indicades concedint-me la llicència municipal sol·licitada. Que, previos los trámites pertinentes, se me autorice la ejecución de las obras indicadas concediéndome la licencia municipal solicitada.

INFORMACIÓ D'AVISOS I NOTIFICACIONS INFORMACIÓN DE AVISOS Y NOTIFICACIONES	
<input type="checkbox"/> Desitge que m'informeu mitjançant l'enviament d'un missatge electrònic dels canvis en aquest expedient. Deseo que se me informe mediante el envío de un correo electrónico de los cambios en este expediente.	
Trieu el mitjà de notificació pel qual desitge ser notificat (només per a subjectes no obligats a rebre notificacions telemàtiques*): Elija el medio de notificación por el cual desee ser notificado (sólo para sujetos no obligados a recibir notificaciones telemáticas*):	
<input type="checkbox"/> Desitge ser notificat de manera telemàtica. Deseo ser notificado/a de forma telemática.	
<input type="checkbox"/> Desitge rebre la notificació per correu certificat al domicili indicat més amunt. Deseo ser notificado/a por correo certificado al domicilio antes indicado.	
*Nota: segons l'article 14 de la Llei 39/2015, estan obligats a relacionar-se electrònicament: a) Les persones jurídiques. b) Les entitats sense personalitat jurídica. c) Els qui exercisquen una activitat professional per a la qual es requereixca col·legiació obligatòria en exercici d'aquesta activitat professional. d) Els qui representen un interessat que estiga obligat a relacionar-se electrònicament. e) Els empleats de les administracions públiques per als tràmits i actuacions que realitzen amb aquestes per raó de la seua condició d'empleat públic.	*Nota: Según el artículo 14 de la Ley 39/2015, están obligados a relacionarse electrónicamente: a) Las personas jurídicas. b) Las entidades sin personalidad jurídica. c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, en ejercicio de dicha actividad profesional. d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente. e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público.

En compliment del que disposa el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'estes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, l'AYUNTAMIENTO DE MELIANA li informa que les seues dades personals aportats en este formulari seran incorporats a un fitxer titularitat del mateix Organisme, amb la finalitat de la gestió dels servicis objecte del formulari, oferts per este Ajuntament en el seu àmbit de les seues funcions. També s'informa que, en els termes previstos per la legislació vigent, es podran cedir dades a altres Administracions, Ens Públics Municipals, de caràcter públic o privat, i Òrgans de Control. Si ho desitja, podrà exercitar els drets d'accés, rectificació, limitació de tractament, supressió, portabilitat i oposició al tractament de les seues dades de caràcter personal, així com a la retirada del consentiment prestat per al tractament dels mateixos, per mitjà d'un escrit dirigit a Direcció PLAZA Major, 1. Meliana (València/Valencia). . A més, pot consultar la informació adicional i detallada sobre Protecció de Dades en la nostra Seu Electrònica.	En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, el AYUNTAMIENTO DE MELIANA le informa que sus datos personales aportados en este formulario serán incorporados a un fichero titularidad del mismo Organismo, con la finalidad de la gestión de los servicios objeto del formulario, ofrecidos por este Ayuntamiento en su ámbito de sus funciones. También se informa que, en los términos previstos por la legislación vigente, se podrán ceder datos a otras Administraciones, Entes Públicos Municipales, de carácter público o privado, y Organos de Control. Si lo desea, podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal, así como a la retirada del consentimiento prestado para el tratamiento de los mismos, mediante escrito dirigido a Dirección PLAZA Major, 1. Meliana (València/Valencia). . Asimismo, puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra Sede Electrónica.
<input type="checkbox"/> He llegit i accepto els termes referents a la Protecció de Dades. He leído y acepto los términos referentes a la Protección de Datos.	

CONSULTA DE DADES CONSULTA DE DATOS	
<input type="checkbox"/> El sol·licitant manifesta expressament la seua oposició al fet que l'Administració actuant pugua consultar o recaptar dades i documents de qualsevol Administració, en aquest cas haurà d'aportar amb la sol·licitud la documentació acreditativa corresponent (art. 28.2 de la Llei 39/2015. Redactat per la disposició final 12 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre). El solicitante manifiesta expresamente su oposición a que la Administración actuante pueda consultar o recabar datos y documentos de cualquier Administración, en cuyo caso deberá aportar con la solicitud la documentación acreditativa correspondiente (art. 28.2 de	

Licencia urbanística de obra, página 2. Fuente:
<https://meliana.sede.dival.es/opencms/opencms/sede>

(Registro de Entrada)



Ajuntament de Meliana

SOLICITUD DE LICENCIA DE APERTURA

Exp. ____ / ____

DATOS PERSONALES

Apellidos y nombre¹ _____, con DNI _____
(si cabe) en representación de _____, con DNI/CIF _____
dirección _____, núm. _____ pta. _____
localidad _____, C.P. _____, provincia _____, tel. _____
fax _____ y correo electrónico _____

EXPONE:

Que mediante:

- Decreto de Alcaldía núm.: _____ / _____
- Acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha _____ de _____ de _____

se me otorgó licencia ambiental para el ejercicio de la instalación siguiente:

- Actividad: _____
- Emplazamiento: c/ _____ núm. _____, pta. _____

Que de acuerdo con lo que establece el art. 63 de la Ley 2/2006, de 5 de mayo, de Prevención de la Contaminación y Calidad Ambiental, manifiesto que la construcción ha finalizado, ajustándose al proyecto presentado y a las medidas impuestas en el acuerdo de concesión de la licencia ambiental, hecho que se acredita con la presentación de certificación entregada por el técnico director.

SOLICITA:

El otorgamiento de la licencia de apertura al amparo de lo que establece la Ley 2/2006, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de Prevención y Calidad ambiental.

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:

- Certificado emitido por técnico/a competente y visto por el colegio oficial, que acredite el correspondiente ejercicio del proyecto de acuerdo con la licencia que se otorgó.
- Documentación especificada en el acto administrativo de concesión de la licencia ambiental.

(Firma)

Meliana, ____ de ____ de ____

SR. ALCALDE DEL AYUNTAMIENTO DE MELIANA

¹ Los datos que se facilitan en este formulario pasan a formar parte de los ficheros automatizados propiedad del Ayuntamiento de Meliana y podrán ser utilizados por el Estado del Tribunal para el ejercicio de las funciones que le son propias y en el ámbito de sus competencias. De conformidad con lo dispuesto en el art. 3 de la Ley Orgánica 1/2004, de 12 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se podrá ejercer los derechos de acceso, de rectificación, de cancelación y de oposición mediante una solicitud presentada en el Registro General de Entrada del Ayuntamiento de Meliana.

Plaza Mayor, 1. 46133 Meliana (Valencia) Tel. 96 149 00 65 Fax 96 149 02 60

Solicitud de Licencia de apertura. Fuente: www.meliana.com



LLICENCIA D'OBERTURA LICENCIA DE APERTURA

AYUNTAMIENTO DE MELIANA

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 Via	Nom Via Nombre Via	Número Via Número Via	
Lletra Letra	Escala Escalera	Pis Piso	Porta Puerta
Telèfon Teléfono	Mòbil Móvil	Correu electrònic Correo electrónico	
Província Provincia	Municipi Municipio	Codi Postal Código Postal	

TIPUS D'ACTUACIÓ TIPO DE ACTUACION

Tipus d'actuació Tipo de actuación
Observacions Observaciones

DADES DE L'ACTIVITAT DATOS DE LA ACTIVIDAD

Codi Via Código Via	Nom Via Nombre Via	Número Via Número Via
Província Provincia	Municipi Municipio	Codi Postal Código Postal
Telèfon Teléfono	Fax Fax	Correu electrònic Correo electrónico
Grup IAE Grupo IAE	Nom comercial de l'activitat Nombre comercial de la actividad	
Superfície sòl (m²) Superficie sòl (m²)	Nombre d'estades Número de estancias	
Aforament Aforo	Hora d'obertura Hora de apertura	
Referència cadastral	Data d'inici de l'activitat	

Licencia de apertura. Fuente: <https://meliana.sede.dival.es/opencms/opencms/sede>

Referència catastral	Fecha de inicio de la actividad
Descripció de l'activitat Descripción de la actividad	

INFORMACIÓ D'AVISOS I NOTIFICACIONS INFORMACION DE AVISOS Y NOTIFICACIONES	
<input type="checkbox"/> Desitge que m'informeu mitjançant l'enviament d'un missatge electrònic dels canvis en aquest expedient. Deseo que se me informe mediante el envío de un correo electrónico de los cambios en este expediente.	
Trie el mitjà de notificació pel qual desitge ser notificat (només per a subjectes no obligats a rebre notificacions telemàtiques*): Elija el medio de notificación por el cual desee ser notificado (sólo para sujetos no obligados a recibir notificaciones telemáticas*):	
<input type="checkbox"/> Desitge ser notificat de manera telemàtica. Deseo ser notificado/a de forma telemática.	
<input type="checkbox"/> Desitge rebre la notificació per correu certificat al domicili indicat més amunt. Deseo ser notificado/a por correo certificado al domicilio antes indicado.	
<p>*Nota: segons l'article 14 de la Llei 39/2015, estan obligats a relacionar-se electrònicament: a) Les persones jurídiques. b) Les entitats sense personalitat jurídica. c) Els qui exercisquen una activitat professional per a la qual es requereisca col·legiació obligatòria en exercici d'aquesta activitat professional. d) Els qui representen un interessat que estiga obligat a relacionar-se electrònicament. e) Els empleats de les administracions públiques per als tràmits i actuacions que realitzen amb aquestes per raó de la seua condició d'empleat públic.</p>	<p>*Nota: Según el artículo 14 de la Ley 39/2015, están obligados a relacionarse electrónicamente: a) Las personas jurídicas. b) Las entidades sin personalidad jurídica. c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, en ejercicio de dicha actividad profesional. d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente. e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público.</p>

<p>En compliment del que disposa el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, l'AYUNTAMIENTO DE MELIANA II informa que les seues dades personals aportats en este formulari seran incorporats a un fitxer titularitat del mateix Organisme, amb la finalitat de la gestió dels serveis objecte del formulari, oferits per este Ajuntament en el seu àmbit de les seues funcions. També s'informa que, en els termes previstos per la legislació vigent, es podran cedir dades a altres Administracions, Entes Públics Municipals, de caràcter públic o privat, i Òrgans de Control. Si ho desitja, podrà exercitar els drets d'accés, rectificació, limitació de tractament, supressió, portabilitat i oposició al tractament de les seues dades de caràcter personal, així com a la retirada del consentiment prestat per al tractament dels mateixos, per mitjà d'un escrit dirigit a Direcció PLAZA Major, 1. Meliana (València/Valencia). . A més, pot consultar la informació addicional i detallada sobre Protecció de Dades en la nostra Seu Electrònica.</p>	<p>En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, el AYUNTAMIENTO DE MELIANA le informa que sus datos personales aportados en este formulario serán incorporados a un fichero titularidad del mismo Organismo, con la finalidad de la gestión de los servicios objeto del formulario, ofrecidos por este Ayuntamiento en su ámbito de sus funciones. También se informa que, en los términos previstos por la legislación vigente, se podrán ceder datos a otras Administraciones, Entes Públicos Municipales, de carácter público o privado, y Organos de Control. Si lo desea, podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal, así como a la retirada del consentimiento prestado para el tratamiento de los mismos, mediante escrito dirigido a Dirección PLAZA Mayor, 1. Meliana (València/Valencia). . Asimismo, puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra Sede Electrónica.</p>
<input type="checkbox"/> He llegit i accepto els termes referents a la Protecció de Dades. He leído y acepto los términos referentes a la Protección de Datos.	

CONSULTA DE DADES CONSULTA DE DATOS
<input type="checkbox"/> El sol·licitant manifesta expressament la seua oposició al fet que l'Administració actuant puga consultar o recaptar dades i documents de qualsevol Administració, en aquest cas haurà d'aportar amb la sol·licitud la documentació acreditativa corresponent (art. 28.2 de la Llei 39/2015. Redactat per la disposició final 12 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre). El solicitante manifiesta expresamente su oposición a que la Administración actuante pueda consultar o recabar datos y documentos de cualquier Administración, en cuyo caso deberá aportar con la solicitud la documentación acreditativa correspondiente (art. 28.2 de la Ley 39/2015. Redactado por la disposición final 12 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre).

DECLARE SOTA LA MEUA RESPONSABILITAT la veracitat dels documents aportats, i em compromet a provar documentalment els mateixos quan així se sol·licte. DECLARO BAJO MI RESPONSABILIDAD la veracidad de los documentos aportados, y me comprometo a probar documentalmente los mismos cuando así se solicite.

Licencia de apertura, página2. Fuente: <https://meliana.sede.dival.es/opencms/opencms/sede>



Ajuntament de Meliana

SOL·LICITUD DE CERTIFICAT D'EMPADRONAMENT

DADES PERSONALS

Cognoms i nom _____, amb DNI _____
 (si cal) en representació de _____, amb DN/CIF _____
 adreça _____, núm. _____ pta. _____
 localitat _____, C.P. _____, província _____, tel. _____
 fax _____ i adreça electrònica _____

EXPOSE:

Que necessite un certificat d'empadronament amb motiu de:

SOL·LICITE:

Em siga expedit un:

- Certificat d'empadronament individual.
- Certificat d'empadronament individual amb històric (en el que consten tots els moviments en el meu full padronal).
- Certificat d'empadronament col·lectiu amb històric (en el que consten tots els moviments en el meu full padronal).
- Certificat d'empadronament on consten totes les persones inscrites en la meua fulla padronal.

(signatura)

Meliana, _____ de/d' _____ de _____

SR. ALCALDE DE L'AJUNTAMENT DE MELIANA

*Les dades que figuren en este formulari passen a formar part dels fitxers automatitzats propietat de l'Ajuntament de Meliana i poden ser utilitzades per l'òrgan del Poder Local de Meliana que li són preceptiu i en l'òrgan de les seues competències. De conformitat amb el que es disposa en l'art. 15 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, podria existir una altra còpia, de notificació, de caràcter no obligatori, que es troba presentada davant el Registre d'Entrada d'Entrada de l'Ajuntament de Meliana.

Plaça Major, 1. 46133 Meliana (València) Tel. 96 149 00 65 Fax 96 149 02 60

Solicitud de certificado de empadronamiento. Fuente: www.meliana.es

(Registro de Entradas)



Ajuntament de Meliana

DECLARACIÓN PARA TRAMITAR LA BAJA DE OFICIO EN EL PADRÓN DE HABITANTES

DATOS PERSONALES:

Apellidos y nombre¹ _____ con DNI _____
(si cabe) en representación de _____ con DNI / CIF _____
dirección _____ núm. _____ pta. _____
localidad _____ CP _____ provincia _____ tel. _____
fax _____ y correo electrónico _____

DECLARA:

Que las personas que se relacionan a continuación no residen en mi domicilio, situado en la calle _____ núm. _____ pta. _____ y que desconozco si figuran inscritas en el padrón de habitantes de otro municipio.

También manifiesto mi conformidad para que se inicie el trámite de expediente de baja de oficio en el padrón de habitantes, para que causen baja del domicilio antes mencionado.

Nombre y Apellidos	Fecha de nacimiento	Documento de identidad

Cosa que manifiesto de conformidad con lo dispuesto en el art. 70 del RD 2612/1996, de 20 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales y la Resolución de 9 de abril de 1997 de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, por la cual se dictan instrucciones técnicas a los ayuntamientos sobre gestión y revisión del padrón municipal (BOE 169 de 16-07-1997).

(firma)


Meliana, ____ de ____ de ____

AYUNTAMIENTO DE MELIANA

¹ Los datos que se facilitan en este formulario pasanán a formar parte de los ficheros automatizados propiedad del Ayuntamiento de Meliana y podrán ser utilizados por el Estado del trabajo para el ejercicio de las funciones que le son propias y en el ámbito de sus competencias. De conformidad con lo dispuesto en el art. 3 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así podrá ejercer los derechos de acceso, de modificación, de cancelación y de oposición respecto a los ficheros automatizados de este Ayuntamiento de Meliana.

Direcció Meliana (Ajuntament de Meliana) Tlf: 984 400 085 Fax: 984 400 080

Declaración para tramitar la baja de oficio en el padrón de habitante. Fuente: www.meliana.com

 Ajuntament de Meliana		HOJA DE INSCRIPCIÓN EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES				SECRETARÍA GENERAL ESTADÍSTICA	
Calle, Avenida, Plaza, etc.:		Nombre vía:				<i>A cumplimentar por el Ayuntamiento</i>	
Número:	Bloque:	Portal:	Escalera:	Piso:	Puerta:	Distrito:	Sección: Hoja
<i>Información Voluntaria:</i>		Teléfono móvil:	Teléfono fijo:	E-mail:			
*Domicilio para envío de recibos y/o notificaciones fiscales municipales:							
Nº Orden 1	Nombre:	Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/>	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> NIE		Fecha de nacimiento:	Provincia de nacimiento:	CAUSA DE LA INSCRIPCIÓN <input type="checkbox"/> Nacimiento <input type="checkbox"/> Omisión <input type="checkbox"/> Cambio <input type="checkbox"/> Traslado de residencia desde: Provincia / Consulado: Municipio / País:
	1º Apellido:		Número	Letra	Municipio o país de nacimiento:		
	2º Apellido:		Nivel de Estudios Terminados (código en el reverso)		País de nacionalidad:		
Nº Orden 2	Nombre:	Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/>	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> NIE		Fecha de nacimiento:	Provincia de nacimiento:	CAUSA DE LA INSCRIPCIÓN <input type="checkbox"/> Nacimiento <input type="checkbox"/> Omisión <input type="checkbox"/> Cambio <input type="checkbox"/> Traslado de residencia desde: Provincia / Consulado: Municipio / País:
	1º Apellido:		Número	Letra	Municipio o país de nacimiento:		
	2º Apellido:		Nivel de Estudios Terminados (código en el reverso)		País de nacionalidad:		
Nº Orden 3	Nombre:	Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/>	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> NIE		Fecha de nacimiento:	Provincia de nacimiento:	CAUSA DE LA INSCRIPCIÓN <input type="checkbox"/> Nacimiento <input type="checkbox"/> Omisión <input type="checkbox"/> Cambio <input type="checkbox"/> Traslado de residencia desde: Provincia / Consulado: Municipio / País:
	1º Apellido:		Número	Letra	Municipio o país de nacimiento:		
	2º Apellido:		Nivel de Estudios Terminados (código en el reverso)		País de nacionalidad:		
Nº Orden 4	Nombre:	Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/>	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> NIE		Fecha de nacimiento:	Provincia de nacimiento:	CAUSA DE LA INSCRIPCIÓN <input type="checkbox"/> Nacimiento <input type="checkbox"/> Omisión <input type="checkbox"/> Cambio <input type="checkbox"/> Traslado de residencia desde: Provincia / Consulado: Municipio / País:
	1º Apellido:		Número	Letra	Municipio o país de nacimiento:		
	2º Apellido:		Nivel de Estudios Terminados (código en el reverso)		País de nacionalidad:		
Declaramos que las personas relacionadas en esta hoja residen en el domicilio indicado y que sus datos son correctos							
Nº total de personas inscritas en esta hoja	Firma de los mayores de edad que se indican en esta hoja (padres o tutores legales en caso de altas de menores)				(para otras inscripciones existentes) Firma de persona mayor de edad inscrita anteriormente		(a rellenar por el Ayuntamiento) Fecha de entrega de la hoja y firma de la persona a quien se le entrega

Los datos personales contenidos en la presente serán tratados e incorporados al Registro Municipal de Padrón de Habitantes de Meliana. Los datos de carácter personal que se recogen en esta hoja de inscripción son: nombre, apellidos, número de identificación del municipio, código postal, número de la residencia y del domicilio de cada vecino. Estos datos podrán utilizarse de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos. Los interesados pueden ejercer ante el Ayuntamiento los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

Hoja de inscripción padronal. Fuente: www.meliana.com

	SOL·LICITUD DE SUBVENCIONS SOLICITUD DE SUBVENCIONES
AYUNTAMIENTO DE MELIANA	

DADES DEL SOL·LICITANT DATOS DEL SOLICITANTE		
Tipus de Document d'identificació <small>Tipo de Documento de Identificación</small>	Número de Document <small>Número de Documento</small>	Nom <small>Nombre</small>
Primer Cognom <small>Primer Apellido</small>	Segon Cognom <small>Segundo Apellido</small>	

DADES DEL REPRESENTANT DATOS DEL REPRESENTANTE		
Tipus de Document d'identificació <small>Tipo de Documento de Identificación</small>	Número de Document <small>Número de Documento</small>	Nom <small>Nombre</small>
Primer Cognom <small>Primer Apellido</small>	Segon Cognom <small>Segundo Apellido</small>	

DOMICILI DE NOTIFICACIÓ DOMICILIO DE NOTIFICACIÓN			
Codi Via <small>Código Via</small>		Nom Via <small>Nombre Via</small>	
		Número Via <small>Número Via</small>	
Lletra <small>Letra</small>	Escala <small>Escalera</small>	Pla <small>Piso</small>	Porta <small>Puerta</small>
Telèfon <small>Teléfono</small>		Mòbil <small>Móvil</small>	Correu electrònic <small>Correo electrónico</small>
Província <small>Provincia</small>		Municipi <small>Municipio</small>	Codi Postal <small>Código Postal</small>

SUBVENCIO SOL·LICITADA SUBVENCIÓN SOLICITADA

EXPOSA EXPONE

SOL·LICITA SOLICITA

INFORMACIÓ D'AVISOS I NOTIFICACIONS INFORMACIÓN DE AVISOS Y NOTIFICACIONES

Solicitud de subvención. Fuente: <https://meliana.sede.dival.es/opencms/opencms/sede>

Desitge que m'informeu mitjançant l'enviament d'un missatge electrònic dels canvis en aquest expedient.
 Deseo que se me informe mediante el envío de un correo electrónico de los cambios en este expediente.

Trie el mitjà de notificació pel qual desitge ser notificat (només per a subjectes no obligats a rebre notificacions telemàtiques*):
 Elija el medio de notificación por el cual desea ser notificado (sólo para sujetos no obligados a recibir notificaciones telemáticas*):

Desitge ser notificat de manera telemàtica.
 Deseo ser notificado/a de forma telemática.

Desitge rebre la notificació per correu certificat al domicili indicat més amunt.
 Deseo ser notificado/a por correo certificado al domicilio antes indicado.

*Nota: segons l'article 14 de la Llei 39/2015, estan obligats a relacionar-se electrònicament: a) Les persones jurídiques. b) Les entitats sense personalitat jurídica. c) Els qui exercisquen una activitat professional per a la qual es requereisca col·legiació obligatòria en exercici d'aquesta activitat professional. d) Els qui representen un interès que estiga obligat a relacionar-se electrònicament. e) Els empleats de les administracions públiques per als tràmits i actuacions que realitzen amb aquestes per raó de la seua condició d'empleat públic.	*Nota: Según el artículo 14 de la Ley 39/2015, están obligados a relacionarse electrónicamente: a) Las personas jurídicas. b) Las entidades sin personalidad jurídica. c) Quiénes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, en ejercicio de dicha actividad profesional. d) Quiénes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente. e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público.
--	---

En compliment del que disposa el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la llibre circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, l'AYUNTAMIENTO DE MELIANA II informa que les seues dades personals aportats en este formulari seran incorporats a un fitxer titularitat del mateix Organisme, amb la finalitat de la gestió dels servicis objecte del formulari, oferts per este Ajuntament en el seu àmbit de les seues funcions. També s'informa que, en els termes previstos per la legislació vigent, es podran cedir dades a altres Administracions, Ens Públics Municipals, de caràcter públic o privat, i Òrgans de Control. Si ho desitja, podrà exercitar els drets d'accés, rectificació, limitació de tractament, supressió, portabilitat i oposició al tractament de les seues dades de caràcter personal, així com a la retirada del consentiment prestat per al tractament dels mateixos, per mitja d'un escrit dirigit a Direcció PLAZA Major, 1. Meliana (València/Valencia). . A més, pot consultar la Informació adicional i detallada sobre Protecció de Dades en la nostra Seu Electrònica.	En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, el AYUNTAMIENTO DE MELIANA le informa que sus datos personales aportados en este formulario serán incorporados a un fichero titularidad del mismo Organismo, con la finalidad de la gestión de los servicios objeto del formulario, ofrecidos por este Ayuntamiento en su ámbito de sus funciones. También se informa que, en los términos previstos por la legislación vigente, se podrán ceder datos a otras Administraciones, Entes Públicos Municipales, de carácter público o privado, y Órganos de Control. Si lo desea, podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal, así como a la retirada del consentimiento prestado para el tratamiento de los mismos, mediante escrito dirigido a Dirección PLAZA Major, 1. Meliana (València/Valencia). . Asimismo, puede consultar la Información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra Sede Electrónica.
--	---

He llegit i accepto els termes referents a la Protecció de Dades.
 He leído y acepto los términos referentes a la Protección de Datos.

CONSULTA DE DADES
CONSULTA DE DATOS

El sol·licitant manifesta expressament la seua oposició al fet que l'Administració actuant puga consultar o recaptar dades i documents de qualsevol Administració, en aquest cas haurà d'aportar amb la sol·licitud la documentació acreditativa corresponent (art. 28.2 de la Llei 39/2015. Redactat per la disposició final 12 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre).
 El solicitante manifiesta expresamente su oposición a que la Administración actuante pueda consultar o recabar datos y documentos de cualquier Administración, en cuyo caso deberá aportar con la solicitud la documentación acreditativa correspondiente (art. 28.2 de la Ley 39/2015. Redactado por la disposición final 12 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre).

DECLARE SOTA LA MEUA RESPONSABILITAT la veracitat dels documents aportats, i em comprometo a provar documentalment els mateixos quan així se sol·licte.
DECLARO BAJO MI RESPONSABILIDAD la veracidad de los documentos aportados, y me comprometo a probar documentalmente los mismos cuando así se solicita.

AYUNTAMIENTO DE MELIANA, Direcció PLAZA Major, 1. Meliana (València/Valencia). 961490065

Solicitud subvención, página 2. Fuente: <https://meliana.sede.dival.es/opencms/opencms/sede>