



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Facultad de Administración y Dirección de Empresas

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA SEDE ELECTRÓNICA
DEL AYUNTAMIENTO DE ALMUSSAFES

Trabajo Fin de Grado

Grado en Gestión y Administración Pública

AUTOR/A: Escrivá Garcia, Alexandre

Tutor/a: Devece Carañana, Carlos Alberto

CURSO ACADÉMICO: 2021/2022

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	03
ÍNDICE DE TABLAS.....	04
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	05
1. <u>INTRODUCCIÓN</u>.....	06
1.1 Resumen.....	06
1.2 Objeto.....	06
1.3 Objetivos.....	06
1.4 Metodología.....	07
2. <u>LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</u>.....	08
2.1 Marco Teórico.....	08
2.1.1 Concepto de Administración Electrónica y Sede Electrónica.....	08
2.1.2 Elementos que componen la Administración Electrónica.....	11
2.1.3 Implantación de la Administración Electrónica en España.....	13
2.1.4 Ventajas, desventajas y principios organizativos.....	17
2.2 Marco Normativo.....	19
2.2.1 Normativa Europea sobre Administración Electrónica.....	19
2.2.2 Normativa sobre Administración Electrónica en España.....	22
2.2.3 Normativa sobre Administración Electrónica en la Comunidad Valenciana.....	29
3. <u>ANÁLISIS DE LA SEDE ELECTRÓNICA DE ALMUSSAFES</u>.....	32
3.1 El municipio de Almussafes.....	32
3.2 Análisis Descriptivo.....	36
3.3 Análisis y evaluación mediante indicadores.....	49
3.4 Análisis DAFO.....	69
3.5 Propuestas de mejora.....	70
4. <u>CONCLUSIÓN</u>.....	75
5. <u>BIBLIOGRAFÍA</u>.....	76
6. <u>ANEXOS</u>.....	86

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Proceso de firma electrónica simple.	10
Ilustración 2. 75 medidas de seguridad recogidas en el Esquema Nacional de Seguridad.	25
Ilustración 3. Acceso sede electrónica.	35
Ilustración 4. Página web Ayuntamiento de Almussafes.	35
Ilustración 5. Acceso a la sede electrónica a través de la web del Ayuntamiento de Almussafes).....	36
Ilustración 6. Acceso a la sede electrónica a través de la web del Ayuntamiento de Almussafes) (2).	36
Ilustración 7. Sede Electrónica de Almussafes.	37
Ilustración 8. Sistemas de identificación de la Sede Electrónica de Almussafes	38
Ilustración 9. Catálogo de trámites.....	39
Ilustración 10. Inicio de sesión para la consulta de trámites.....	39
Ilustración 11. Consulta de trámites.....	40
Ilustración 12. Buscador Tablón de Anuncios	40
Ilustración 13. Incidencias Sede Electrónica Almussafes.....	41
Ilustración 14. Otras sedes electrónicas	41
Ilustración 15. Plataforma de Contratación del Sector Público.....	42
Ilustración 16. Acceso a reclamaciones, quejas y sugerencias.....	43
Ilustración 17. Requisitos de la instancia de reclamaciones, quejas y sugerencias	43
Ilustración 18. Acceso a la normativa de la Sede Electrónica Almussafes	43
Ilustración 19. Certificado de conformidad con el Esquema Nacional.	44
Ilustración 20. Validación de documentos Sede Electrónica Almussafes	45
Ilustración 21. Calendario de la Sede Electrónica de Almussafes.....	45
Ilustración 22. Acceso al Portal de Transparencia desde la Sede Electrónica de Almussafes	46
Ilustración 23. Ubicación del Catálogo de trámites de la Sede Electrónica de Almussafes.	63
Ilustración 24. Buscador de la Sede Electrónica de Almussafes.	63
Ilustración 25. Resultado de búsqueda de "certificado de empadronamiento".	64
Ilustración 26. Métodos de autenticación disponibles en la Sede Electrónica de Almussafes.	64
Ilustración 27. Solicitud de un justificante de empadronamiento en la Sede Electrónica de Almussafes.....	65
Ilustración 28. Obtención del certificado de empadronamiento	65
Ilustración 29. Datos de contacto de la página web del Ayuntamiento de Almussafes.....	47
Ilustración 30. Resultados del Test TAW de nivel A de la Sede Electrónica de Almussafes. ..	49
Ilustración 31. Resultados del Test TAW de nivel AA de la Sede Electrónica de Almussafes.	50
Ilustración 32. Resultados del Test TAW de nivel AAA de la Sede Electrónica de Almussafes.	50
Ilustración 33. Acceso a la corporación y regidores en la web municipal del Ayuntamiento de Almussafes.....	52
Ilustración 34. Acceso a las actas de los plenos municipales del Ayuntamiento de Almussafes.	

.....	52
Ilustración 35. Calendario fiscal del Ayuntamiento de Almussafes.....	53
Ilustración 36. Historia, vila y localización del municipio de Almussafes.	54
Ilustración 37. Datos estadísticos del municipio de Almussafes.....	54
Ilustración 38. Galería fotográfica en la web del Ayuntamiento de Almussafes.....	55
Ilustración 39. Noticias de actualidad y agenda de actividades del Ayuntamiento de Almussafes.....	56
Ilustración 40. Directorio de los diferentes servicios que ofrece el municipio de Almussafes. .	56
Ilustración 41. Información acerca de la Oficina de Turismo del Ayuntamiento de Almussafes.	57
Ilustración 42. Apartado de quejas y sugerencias de la web del Ayuntamiento de Almussafes.	59
Ilustración 43. Contacto del Alcalde y parte de los regidores para solicitar cita previa.....	59
Ilustración 44. Respuesta recibida por el Ayuntamiento de Almussafes por correo electrónico.	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categorías de análisis e indicadores utilizados para el análisis de sedes electrónicas municipales.....	6
Tabla 2. Etapas de madurez de los servicios online.....	7
Tabla 3. Ahorros en cargas administrativas para ciudadanos y empresas desde el 2009 hasta la actualidad.....	17
Tabla 4. Resumen presupuesto ingresos Almussafes 2021.....	34
Tabla 5. Resumen presupuesto gastos Almussafes 2021.....	34
Tabla 6. Indicadores utilizados en la primera categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes.	47
Tabla 7. Indicadores utilizados en la segunda categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes.	48
Tabla 8. Indicadores utilizados en la tercera categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes.	51
Tabla 9. Indicadores utilizados en la cuarta categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes.	53
Tabla 10. Indicadores utilizados en la quinta categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes.	55
Tabla 11. Indicadores utilizados en la sexta categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes.	57
Tabla 12. Indicadores utilizados en la séptima categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes.	58
Tabla 13. Indicadores utilizados en la octava categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes.	59

Tabla 14. Indicadores utilizados en la novena categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes.	61
Tabla 15. Análisis DAFO de la Sede Electrónica de Almussafes.	68
Tabla 16. Presupuesto Plan Mejora.....	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Evolución del número de habitantes en Almussafes.....	31
Gráfico 2. Habitantes según lugar de nacimiento 2021	32
Gráfico 3. Pirámide poblacional del municipio de Almussafes	33
Gráfico 4. Nivel de los indicadores con una puntuación de 0-3.....	69
Gráfico 5. Nivel de los indicadores con una puntuación de 0-4.....	70

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Resumen

En este Trabajo Fin de Grado nos encontraremos ante un análisis funcional de la sede electrónica de Almussafes, haciendo previamente una base teórica y normativa de la Administración Electrónica en España y finalizando con un caso práctico y la correspondiente evaluación de la sede. En los últimos años, las Tecnologías de la Información han ido evolucionando y la sociedad con ellas. Los ciudadanos y las empresas exigen cada vez que los trámites administrativos sean más rápidos y eficaces y es por ello por lo que nace la e-Administración y con ello la Sede Electrónicas en todos los Ayuntamientos de las ciudades y municipios. Esta herramienta constituye un vínculo entre la administración y el ciudadano, garantizando la ya comentada necesidad de rapidez en los trámites además de la cercanía y sencillez en la comunicación entre ambos. En el presente documento, trataremos de comprobar si la sede electrónica de Almussafes cumple con todos los elementos necesarios para que dicha cercanía con el ciudadano y la correcta eficiencia de los trámites se cumpla, y en cualquier caso ofrecer una serie de propuestas de mejora.

1.2 Objeto

El objeto de este TFG es la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Almussafes desde una perspectiva funcional y legal.

1.3 Objetivo

El objetivo general del siguiente Trabajo Final de Grado es analizar y evaluar la Sede Electrónica de Almussafes desde una perspectiva funcional y legal, como ciudadano y usuario de esta.

Objetivos específicos:

1. Conocer y estudiar la Administración Electrónica española y los elementos que la componen.
2. Examinar la normativa legal que regula las Administraciones Electrónicas y los derechos de los ciudadanos.
3. Analizar todos los aspectos que conforman la sede electrónica del Ayuntamiento de Almussafes.
4. Comprobar y evaluar las herramientas y servicios con los que cuenta la Administración Electrónica de Almussafes

1.4 Metodología

En este apartado se describen las metodologías que se han empleado para la realización del análisis y evaluación, las cuales son fundamentales para la ejecución del Trabajo Final de Grado.

1. Análisis descriptivo.

Se realizará un breve análisis de todos los aspectos que se encuentran en la Sede Electrónica como, trámites que se pueden realizar, herramientas disponibles, información y servicios que ofrece, publicaciones oficiales, acceso y muchos más elementos que la componen.

2. Análisis y Evaluación mediante indicadores

Se trata de la metodología expuesta por Pagán Martínez (2013), en su tesis doctoral.

Esta metodología consiste en 74 indicadores que se han agrupado bajo 9 conceptos que suelen reunir la mayoría de los contenidos de las páginas web municipales, los cuales son:

CATEGORÍAS	INDICADORES
1. Aspectos formales	1-5
2. Funcionalidad	6-16
3. El Ayuntamiento	17-25
4. La ciudad o municipio	26-29
5. Información para los ciudadanos	30-40
6. Información turística de ocio	41-47
7. Información sobre las empresas	48-50
8. Servicios de participación ciudadana	51-54
9. Gestiones online (e-Administración)	55-74

Tabla 1. Categorías de análisis e indicadores utilizados para el análisis de sedes electrónicas municipales.

De las 9 categorías, la autora tan solo tiene en cuenta la presencia o ausencia en las 8 primeras, es decir (SI/NO). En cuanto a la categoría 9, esta se valorará del 0 al 4 según el grado de desarrollo de la prestación de los servicios públicos online. La valoración se ajustará a los siguientes criterios:

ETAPAS	SIGNIFICADO
ETAPA 0	No existe información

ETAPA 1	Información en línea sobre el servicio público
ETAPA 2	Interacción, descarga de formularios online
ETAPA 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, si procediese.

Tabla 2. Etapas de desarrollo de los servicios online.

3. Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades)

Se ha desarrollado un análisis DAFO para medir los puntos fuertes y débiles de la sede, así como sus oportunidades y amenazas, con el objetivo de conocer cuál es su situación actual y como mejorar situación en el futuro.

2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

A continuación, se ofrece una base teórica de la Administración Electrónica y de su marco legal con el objetivo de facilitar el desarrollo del tema principal del trabajo.

2.1 Marco teórico

2.1.1 Concepto de la Administración Electrónica y Sede Electrónica

La Administración Electrónica, también conocida como e-Administración, hace referencia a la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en las oficinas de las Administraciones Públicas, con el fin de mejorar la productividad, la eficiencia y eficacia y la transparencia.

La definición institucional establecida por la Comisión Europea (2003), es la siguiente:

“Definimos aquí la administración electrónica como el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las administraciones públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas.

La administración electrónica es un factor que hace posible una administración mejor y más eficiente, mejora la elaboración y aplicación de las políticas públicas y ayuda al sector público a hacer frente al difícil problema de prestar más y mejores servicios con menos recursos.

Aun cuando la tecnología no puede volver buenos unos procedimientos malos, la administración electrónica ofrece al sector público la posibilidad de hacer su trabajo de otra manera.”

Por otra parte, la Administración Española también define en su propio portal lo que entiende por Administración Electrónica.

“la Administración electrónica, nace como respuesta a la evolución que la Administración electrónica ha experimentado en estos últimos años y las nuevas necesidades de información, conocimiento y colaboración que ha generado. Habiendo cambiado el panorama de la Administración Pública y la forma en que ésta presta sus servicios a la sociedad de forma sustancial, se hace necesario crear un centro de referencia que sea puerta de entrada para toda la información sobre situación, desarrollo, análisis, novedades e iniciativas que surgen en torno a la Administración electrónica, integrando contenidos y servicios de fuentes muy diversas, convirtiéndose en el agregador de opinión, motor de participación y dinamización de toda la Comunidad con intereses en sus diferentes áreas.”

Teniendo en cuenta estas dos interpretaciones, podríamos decir que los principales elementos, ideas y objetivos que conforman la Administración Electrónica son los siguientes:

En primer lugar, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), las cuales hacen posible el cambio de los procedimientos ordinarios con papel a los nuevos procedimientos informatizados.

En segundo lugar, desde un punto de vista interno, es decir en la propia Administración, transformar las oficinas tradicionales con el objetivo de mejorar la productividad, reducir los costes de producción y simplificar las tareas.

Por último, desde un punto de vista externo, la Administración empieza a utilizar nuevos mecanismos de comunicación con el fin de mejorar la relación ciudadano-administración además de obtener procesos más simples, rápidos y transparentes.

Como conclusión general del concepto de Administración Electrónica, teniendo en cuenta la definición institucional de la Comisión Europea, el concepto de e-Administración establecido por la propia Administración Española y los elementos que la forman, Ruben Martinez Gutierrez, Profesor Titular de Derecho Administrativo de la Universidad de Alicante, define la Administración Electrónica en su tesis, **Administración electrónica. Administración pública y nuevas tecnologías en la Sociedad del Conocimiento como:**

“un nuevo modelo de administrar basado en la aplicación de las tecnologías de las información y la comunicación en el desarrollo de las actividades administrativas con dos dimensiones diferenciadas: de un lado, la dimensión interna que comprende la aplicación de las TIC en el trabajo administrativo interno y en las relaciones interadministrativas; y, de otro lado, la dimensión externa, referida a la aplicación de las TIC con el objetivo de ofrecer servicios públicos y procedimientos administrativos con sede electrónica a los administrados”.

Por otra parte, según el artículo 9 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, una sede electrónica es:

“1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 38 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, una sede electrónica es aquella dirección electrónica disponible para la ciudadanía por medio de redes de telecomunicaciones. Mediante dicha sede electrónica se realizarán todas las actuaciones y trámites referidos a procedimientos o a servicios que requieran la identificación de la Administración Pública y, en su caso, la identificación o firma electrónica de las personas interesadas.

2. La titularidad de la sede electrónica corresponde a una Administración Pública, o bien a uno o varios organismos públicos o entidades de derecho público en el ámbito de sus competencias.”

Una definición más formal sería la de una página web de la cual es titular una Administración Pública, encargada de su gestión y mantenimiento, y a la que pueden acceder todos los ciudadanos con el objetivo de llevar a cabo telemáticamente sus trámites con dicha Administración a cualquier momento del día.

Diferencias

Para finalizar, como acabamos de ver, la Administración Electrónica y la Sede Electrónica son dos cosas distintas y los elementos que las diferencian son los siguientes:

En primer lugar, la Sede Electrónica se encuentre dentro de la Administración Electrónica, y, es más, según el Artículo 26 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, toda administración pública tiene que disponer de una sede electrónica con garantías legales.

En segundo lugar, el contenido del que disponen ambas es distinto, por una parte, la Sede Electrónica debe disponer de una ordenanza que regule su contenido además de todos los trámites que se pueden hacer con la administración. Por otra parte, la Administración Electrónica o página web municipal suele disponer de un contenido más activo, con imágenes destacadas y noticias o eventos referentes al municipio o ciudad.

Por último, el nivel de seguridad de una Sede Electrónica está regulado por ley con el fin de asegurar un entorno seguro, sin embargo, Una página web municipal también puede disponer de una navegación segura pero no ocurre siempre así ya que no está regulado y depende de cada administración los recursos que esté dispuesta a invertir.

Los principales objetivos de la Administración Electrónica.

Los principales objetivos de la e-administración quedan recogidos por el Observatorio de la Administración Electrónica del Estado. Entre ellos podemos encontrar la simplificación de los procedimientos, eliminando o disminuyendo todas las tareas innecesarias y redundantes de la administración, la reducción de los costes informáticos, promover la transparencia en las administraciones públicas y por

supuesto mejorar la eficiencia de las administraciones públicas.

2.1.2 Elementos que componen la Administración Electrónica

Son aquellos componentes puestos a disposición por todas las Administraciones Públicas, que pueden ser integrados en distintas aplicaciones para construir un servicio de administración electrónica.

Los elementos extraídos directamente del Portal Electrónico de la Administración Española, los cuales están disponibles en todas las Administraciones Electrónicas, son los siguientes:

- **Firma electrónica:** “Conjunto de datos electrónicos que acompañan o que están asociados a un documento electrónico”. Se trata de uno de los elementos esenciales que conforman la Administración Electrónica. Sirve para identificar al firmante de manera inequívoca y asegurar la integridad del documento firmado.

Este servicio lo podemos encontrar facilitado, junto a muchos otros, por la Secretaría del Estado.

Estos productos son los siguientes:

@firma: “Plataforma de validación de certificados y firmas, ofrecida como servicio desde la secretaria general de Administración Digital.”

TS@ Autoridad de sellado de tiempo: Se encarga del sellado, validación y resellado de sellos de tiempo.

CI@ve: Plataforma de identificación de personas físicas en base a certificados, claves concertadas, y otros sistemas de identificación europeos.

CI@vefirma: Servicio de firma con certificados.



Ilustración 1. Proceso de firma electrónica simple.

- **Intermediación de datos:** es una aplicación del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas de España. Esta presta servicios para el intercambio de información entre usuarios de las Administraciones Públicas. Ofrece distintos servicios como:

“Servicios de Verificación y Consulta de datos. Plataforma de Intermediación”.

“Servicio de Cambio de Domicilio.”

“Portal de Comunicación de Cambio de Domicilio.”

- **Registros de la Administración:** “conjunto de iniciativas que permiten avanzar en la implantación de los registros electrónicos en todos los ámbitos administrativos “.
- **Notificaciones en la Administración:** son las publicaciones de las comunicaciones administrativas en la Sede Electrónica.
- **Servicios dirigidos a las Administraciones Públicas:** son aquellos servicios comunes que pueden ser integrados en distintas aplicaciones para construir o sustentar un servicio de administración electrónica. Entre ellos:

Servicio compartido de gestión de Notificaciones (Notifica): Se encarga de gestionar todas las comunicaciones que lleguen por parte de las Administraciones.

Dirección Electrónica Habilitada única: Sirve para recoger las notificaciones en un único punto para comodidad de los usuarios.

- **Servicios dirigidos a la ciudadanía y empresas.**

Dirección Electrónica Habilitada única: tiene como objetivo facilitar el acceso y la comparecencia a las notificaciones. Para ello, se está trabajando en la entrada progresiva de cada vez más organismos para así centrar todas las comunicaciones en un solo sitio.

Dirección Electrónica Habilitada: Este servicio se retirará próximamente en favor de la DEHú.

- **Autentica:** “Autentica es un servicio de autenticación, Inicio de Sesión Único y autorización de empleados públicos, altos cargos y personal relacionado, para aplicaciones internas de las AA.PP. Dispone de un repositorio horizontal de usuarios provenientes de fuentes primarias. Autentica provee atributos de los usuarios, como la unidad y el puesto.”
- **Pasarela de Pagos:** “Servicio que facilita el pago telemático en las aplicaciones que gestionan trámites que conlleven el pago de tasas, en los Organismos de la Administración General del Estado”.

- **CORINTO-Correspondencia interadministrativa:** “Servicio de comunicaciones entre administraciones incluyendo el envío de información no estructurada.”
- **Plataformas integradas para las Entidades Locales y Comunidades Autónomas:** se trata de una herramienta de gestión de los empleados públicos de las entidades locales y/o comunidades autónomas. En función de los destinatarios de los servicios integrados se ofrecen 2 puntos de acceso perfectamente diferenciados: **Portal de Entidades Locales y Portal de Comunidades Autónomas:**

Todos estos son los elementos, servicios, productos y herramientas que componen la Administración Electrónica Española de forma horizontal, es decir, que son comunes en todas las Administraciones Electrónicas del estado. Son de libre y gratuito acceso para todos los ciudadanos y necesarios para la tramitación de muchos procesos administrativos electrónicos.

2.1.3 Implantación de la Administración Electrónica en España

Según la Administración Española, ofrecer a la ciudadanía la posibilidad de relacionarse con la administración a través de internet ha sido y es uno de los grandes objetivos del gobierno en la tarea de modernizar los servicios públicos.

La implantación de la Administración Electrónica en España la podríamos resumir en 3 fases:

1. Fase de impulsión.

Según Vicenta Colás Gil, Secretaria Interventora del Servicio Cuarto Espacio de la Diputación Provincial de Zaragoza, la implantación de la Administración Electrónica se pone en marcha con la aprobación de la **Ley 30/1992 del 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común** en la cual se establecían una serie de medidas para el impulso de la Administración Electrónica.

En efecto, el artículo 45 de dicha ley “*Incorporación de medios técnicos*” dice lo siguiente:

“1. Las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes.”

5. Los documentos emitidos, cualquiera que sea su soporte, por medios electrónicos, informáticos o telemáticos por las Administraciones Públicas, o los que éstas emitan como copias de originales almacenados por estos mismos medios, gozarán de la validez y eficacia de documento original siempre que quede garantizada su

autenticidad, integridad y conservación y, en su caso, la recepción por el interesado, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos por esta u otras Leyes.”

Sin embargo, con la aprobación de esta ley no llega a ser suficiente para que la implantación de la Administración Electrónica en España se lleve a cabo y solo sirve como una antesala para la próxima fase.

2. Fase de implantación.

No es hasta el 2007, con la publicación de la **Ley 11/2007 del 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos**, que se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos y junto a ello establece la obligación de las Administraciones Públicas de rediseñar sus procedimientos y dotarse de los medios técnicos necesarios para que el ejercicio del nuevo derecho sea plenamente efectivo.

El artículo 1 de la Ley 11/2007 de 22 de junio dice así:

“Artículo 1. Objeto de la Ley.

1. La presente Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

2. Las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ley, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias.”

Con esto, podríamos afirmar que la Ley 11/2007 es la que introduce la Administración Electrónica en España de forma directa además del uso de las tecnologías de la información y estableciendo los que podrían considerarse los principios generales de esta (disponibilidad, acceso, integridad, autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias).

3. Fase de consolidación.

La consolidación de la Administración Electrónica en España viene dada por dos leyes:

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

Vicenta Colás Gil afirma en su libro, *Guía de Administración local para alcaldes y concejales*, que las novedades que la ley 39/2015 implementan en materia de Administración Electrónica y la aplicación de las nuevas tecnologías a los procedimientos administrativos constituye el eje fundamental de la reforma, ya que se pretende que la tramitación electrónica se instaure como actuación habitual en las Administraciones Públicas.

El preámbulo de la Ley 39/2015 dice:

“La tramitación electrónica no puede ser todavía una forma especial de gestión de los procedimientos, sino que debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Porque una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no solo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados. Con efecto, la constancia de documentos y actuaciones en un archivo electrónico facilita el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, pues permite ofrecer información puntual, ágil y actualizada a los interesados”.

Además, el artículo 14 consolida definitivamente el derecho de los ciudadanos a poder elegir la forma de relacionarse con la administración y lo amplía.

“Artículo 14. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

1. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

2. En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:

- a) Las personas jurídicas.*
- b) Las entidades sin personalidad jurídica.*
- c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones*

Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.

d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.

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 la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.

3. Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.”

Por otra parte, la Ley 40/2015 en materia de Administración Electrónica se centra, en el uso de las TIC en la vertiente ad intra.

En el Capítulo V de la Ley 40/2015, *Funcionamiento electrónico del Sector Público*, se definen los nuevos conceptos que ofrece esta nueva administración y su funcionamiento y regulación.

“Artículo 38. *La sede electrónica.*

Artículo 39. *Portal de internet.*

Artículo 40. *Sistemas de identificación de las Administraciones Públicas*

Artículo 41. *Actuación administrativa automatizada*

Artículo 42. *Sistemas de firma para la actuación administrativa automatizada.*

Artículo 43. *Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas.*

Artículo 44. *Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación.*

Artículo 45. *Aseguramiento e interoperabilidad de la firma electrónica*

Artículo 46. *Archivo electrónico de documentos.*

Artículo 46 bis. *Ubicación de los sistemas de información y comunicaciones para el registro de datos*

Artículo 47. *Definición y tipos de convenios.*

Artículo 48. *Requisitos de validez y eficacia de los convenios.*

Artículo 49. *Contenido de los convenios*

Artículo 50. *Trámites preceptivos para la suscripción de convenios y sus efectos*

Artículo 51. *Extinción de los convenios.*

Artículo 52. *Efectos de la resolución de los convenios.*

Artículo 53. *Remisión de convenios al Tribunal de Cuentas.”*

Las Leyes 39/2015 y 40/2015, establecen el hecho de la utilización de los medios electrónicos como algo habitual en el funcionamiento de las Administración Públicas, lo que favorece el impulso de la transformación digital en las mismas.

Estas leyes entraron en vigor el 2 de octubre de 2016.

No obstante, las previsiones relativas al *Registro Electrónico de Apoderamientos, Registro Electrónico, Registro de Empleados Públicos Habilitados, Punto de*

Acceso General Electrónico de la Administración y Archivo único Electrónico, disponía, la Disposición Final Séptima de la Ley 39 /2015, que producirían efectos a los dos años de la entrada en vigor de esta Ley, es decir el 2 de octubre de 2018. Este plazo de 2 de octubre de 2018 se amplía en dos años, hasta el 2 de octubre de 2020, tras la modificación de la Disposición Final Séptima de la Ley 39/2015, efectuada por el Decreto-Ley 11/2018, de 31 de agosto.

Para finalizar con este apartado, cito las palabras de Vicenta Colás Gil en su libro ***Guía de Administración local para alcaldes y concejales***.

“Hemos de señalar que la implantación de la e-Administración Electrónica exige una reestructuración y organización de la Administración y de los procesos administrativos. Debe servir a las Administraciones Locales para conseguir cumplir con el principio de eficiencia en la prestación de los servicios. Es necesario para esta implantación un liderazgo y compromiso tanto político como administrativo. Además, el personal al servicio de las Administraciones ha de formarse en las nuevas herramientas y plataformas de tramitación electrónica.

Hemos de conseguir con la implantación de la Administración Electrónica:

Unos servicios eficientes y ágiles completamente digitales.

Modernizar el funcionamiento interno de la Administración Local.

Trabajar de forma coordinada e interoperable con otras Administraciones.

La implantación de la Administración Electrónica incide en otras materias en las Administraciones Locales. Sin una Administración Electrónica en los municipios, no se podrá cumplir.”

2.1.4 Ventajas, desventajas y principios organizativos de la Administración Electrónica

La Administración Electrónica cuenta con distintas ventajas e inconvenientes las cuales vamos a analizar en el siguiente punto.

Ventajas

Como indican los autores Eduardo Gamero Casado y Severiano Fernández Ramos (2004), en su libro *Manual básico de derecho administrativo*, la implantación de la Administración electrónica supone grandes ventajas que conviene destacar.

La principal a destacar y la más fundamental, sería que la Administración Electrónica está abierta las 24 horas del día los 365 días del año. Los trámites administrativos de los ciudadanos se han vuelto mucho más fáciles gracias a que no es necesario atender a unas horas concretas los mismos y ofrece la posibilidad de poder presentar una solicitud o recibir una notificación, obtener información pública, consultar los boletines oficiales en cualquier momento.

La segunda ventaja que ofrece la e-Administración sería el ahorro del tiempo que va ligado a la no necesidad de presencialidad, la Administración Electrónica agiliza los procedimientos y la tramitación de expedientes. Los procesos son prácticamente instantáneos ya sea dentro de la administración o en la relación administración-ciudadano llegando a la automatización de ciertos procesos como son las emisiones

de certificados y facturas electrónicas, lo que beneficia al interesado y a la Administración.

En tercer lugar, la reducción de costes tanto para la Administración como para los ciudadanos.

Según una nota técnica de la OBSAE (Observatorio de la Administración Electrónica), escrita por la D.G. de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica en 2014, en la que se calculaba la reducción de cargas en la Administración desde la implantación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación decía lo siguiente:

“En España se adquirió el compromiso de reducir en un 30% estos costes en cargas administrativas, para el periodo 2008- 2012, lo que suponía una cantidad de 15.000 millones de euros. Estos objetivos se han superado, siendo el ahorro total en cargas administrativas hasta la fecha, de 25.951 millones de euros, de las cuales, el 80% corresponden a la implantación de la Administración Electrónica.”

UNIDAD DE CARGAS ADMINISTRATIVAS (AHORROS EN AGE años 2009-2013)						
AÑO	TOTALES (*)			ADMON. ELECTRÓNICA		
	EMPRESAS	CIUDADANO	TOTAL	EMPRESAS	CIUDADANO	TOTAL
2009	1.498.760.993	1.167.135.330	2.665.896.323	1.156.668.796	900.736.690	2.057.405.486
2010	1.857.037.751	122.564.154	1.979.601.905	1.433.168.884	94.588.886	1.527.757.770
2011	12.998.276.163	4.207.648.755	17.205.924.918	10.031.419.629	3.247.252.927	13.278.672.556
2012	2.020.094.035	232.917.507	2.253.011.542	1.559.007.572	179.754.086	1.738.761.658
2013	456.567.720	1.389.598.677	1.846.166.397	386.550.349	1.072.422.779	1.458.973.128
TOTAL	18.830.736.662	7.119.864.423	25.950.601.085	14.566.815.230	5.494.755.368	20.061.570.598
(*) En miles de euros						

Tabla 3. Ahorros en cargas administrativas para ciudadanos y empresas desde el 2009 hasta la actualidad.

Así mismo, durante 2013, se han realizado más de 480 millones de trámites electrónicos con la Administración General del Estado, según los datos del Sistema de Información Administrativa.

Por último, la transparencia y buen gobierno es una de las ventajas más importantes que ofrece la Administración Electrónica.

Cualquier persona debería poder saber qué, cuándo, cómo, quién y por qué se han realizado las actuaciones políticas y tener acceso a toda la información que disponen las Administraciones Públicas.

Tal y como se dice en la propia Ley de Transparencia, *“sólo cuando la acción de los responsables públicos se somete a escrutinio, cuando los ciudadanos pueden conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones podremos hablar del inicio de un proceso en el que los poderes públicos comienzan a responder a una sociedad que es crítica, exigente y que demanda participación de los poderes públicos.”*

La Administración electrónica ha hecho posible el acceso a la información de la

sociedad en su globalidad. Hoy en día, cualquier persona, en cualquier parte del mundo, puede acceder a la Sede electrónica o Portal de transparencia de un Ayuntamiento y acceder a toda su información.

Desventajas:

En cuanto a las desventajas, los autores antes citados informan de los inconvenientes de la Administración electrónica, los cuales entorpecen este suceso.

La formación personal sería uno de los principales inconvenientes de esta nueva administración, los empleados públicos requieren cada vez de más conocimientos informáticos. Muchos empleados no cuentan con estos conocimientos por lo que es necesario formarles e instruirles a medida que va evolucionando la administración.

Otro inconveniente sería la incompatibilidad de programas, la existencia de problemas de interoperabilidad entre Administraciones y también dentro de las mismas debido a que los diferentes programas y softwares que se utilizan son incompatibles entre sí. Un ejemplo que nos proporcionan Gamero Casado y Fernández Ramos es la de un padrón municipal el cual puede estar informatizado con un programa que no permita ser puesto en la red para su consulta por los ciudadanos desde el portal del Ayuntamiento, o que no pueda volcar su información a otros órganos municipales. En esta situación sería necesario desarrollar un nuevo programa informático y así poder volcar toda la información, lo que habitualmente resulta costoso, complejo y lento.

Por último, dado la gran importancia de las TIC en la nueva administración, la dependencia de la Agencia del Conocimiento y la Tecnología para realizar cualquier modificación en el aplicativo es otro de los inconvenientes que encontramos. Anteriormente el propio Servicio introducía las modificaciones en su base de datos por lo que no se dependía tanto de este departamento y los cambios tecnológicos necesarios eran más rápidos y sencillos.

Como conclusión, a pesar de las principales desventajas nombradas, los beneficios de la Administración Electrónica son de mayor importancia que los inconvenientes, además de que estos son de fácil solución como una mejor preparación profesional para la nueva forma de Administración Pública y unos mayores recursos informáticos.

2.2 Marco normativo

2.2.1 Normativa Europea sobre Administración Electrónica

A continuación, se muestran las disposiciones normativas, reglamentos y decisiones por parte de la Unión Europea en lo referente a los diferentes ámbitos de regulación de la Administración Electrónica.

Todas estas disposiciones se encuentran publicadas en la legislación del Diario Oficial de la Unión Europea y han sido extraídas del Portal de Administración Electrónica del Gobierno de España.

a) Programa Europa Digital

Se trata de unas medidas centradas en fortalecer las capacidades de Europa en materia digital. Está regulado por el **“Reglamento (UE) 2021/694 del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2021 por el que se establece el Programa Europa Digital y por el que se deroga la Decisión (UE) 2015/2240 (Texto pertinente a efectos del EEE)”**.

b) Identidad, Firma Electrónica

Establece las condiciones para el reconocimiento mutuo de identidades electrónicas entre países de la UE.

“Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (eIDAS) y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE”.

c) Seguridad en redes y sistemas de información, Comunicaciones electrónicas, Ciberseguridad

“Reglamento (UE) 2021/887 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2021, por el que se establecen el Centro Europeo de Competencia Industrial, Tecnológica y de Investigación en Ciberseguridad y la Red de Centros Nacionales de Coordinación”.

d) Datos abiertos, Gobernanza de datos, Reutilización de datos del sector público

“Reglamento (UE) 2022/868 del Parlamento Europeo y del Consejo de 30 de mayo de 2022 relativo a la gobernanza europea de datos y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2018/1724 (Reglamento de Gobernanza de Datos). DOUE: núm. 152, de 03/06/2022”.

e) Accesibilidad

Se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la UE.

“Decisión de Ejecución (UE) 2021/1339 de la Comisión, de 11 de agosto de 2021, por la que se modifica la Decisión de Ejecución (UE) 2018/2048 en lo que atañe a la norma armonizada aplicable a los sitios web y a las aplicaciones para dispositivos móviles (redactada en apoyo de la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo). DOUE: serie L núm. 289, de 12/08/2021”.

f) Interoperabilidad, Servicios públicos europeos de administración electrónica

“Decisión (UE) 2015/2240 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015 por la que se establece un programa relativo a las soluciones de interoperabilidad y los marcos comunes para las administraciones públicas, las empresas y los ciudadanos europeos (programa ISA2) como medio de modernización del sector público. (Texto pertinente a efectos del EEE)”.

g) Interoperabilidad, mercado interior/servicios/portales/ventanillas únicas

“Reglamento (UE) 2021/953 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de junio de 2021 relativo a un marco para la expedición, verificación y aceptación de certificados COVID-19 interoperables de vacunación, de prueba diagnóstica y de recuperación (certificado COVID digital de la UE) a fin de facilitar la libre circulación durante la pandemia de COVID-19”.

h) Contratación, Factura electrónica

“Directiva 2014/55/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, relativa a la facturación electrónica en la contratación pública”.

i) Protección de datos personales

“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 (Reglamento General de Protección de Datos)”.

Este Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

j) Normalización, calidad, organismos de normalización

“Reglamento (UE) nº 1025/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, sobre la normalización europea, por el que se modifican las Directivas 89/686/CEE y 93/15/CEE del Consejo y las Directivas 94/9/CE, 94/25/CE, 95/16/CE, 97/23/CE, 98/34/CE, 2004/22/CE, 2007/23/CE, 2009/23/CE y 2009/105/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y por el que se deroga la Decisión 87/95/CEE del Consejo y la Decisión nº 1673/2006/CE del Parlamento Europeo y del Consejo”.

2.2.2 Normativa sobre Administración Electrónica en España

La actuación de la Administración Pública en España se encuentra recogida en el **artículo 103.1 de la Constitución Española (CE)**.

Este artículo impone a las AAPP a servir al interés público mediante los principios de Eficacia, Jerarquía, Descentralización, Desconcentración y Coordinación, pero siempre y cuando lo haga con objetividad y con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

A continuación, se detallan las diferentes Leyes encargadas de regular la Administración Electrónica en España divididas conforme al ámbito o herramienta en el que se aplica, incluida la Sede Electrónica.

a) Comunicación y firma electrónica

“La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas tiene por objeto regular la esfera jurídica referente a los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las AAPP ligado al artículo 103 de la CE. En su artículo 14 se establece que las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no”.

También se declara la obligación de ciertas personas a comunicarse a través de medios electrónicos. Se especifican los siguientes sujetos:

“a) Las personas jurídicas.

b) Las entidades sin personalidad jurídica.

c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este 41 colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.

d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.

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 la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.”

“La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público establece en su artículo 42 los sistemas de firma empleados por la Administración Pública en sus documentos generados automáticamente”.

Se especifican dos supuestos de sistemas de firma:

1. “Sello electrónico de la Administración Pública basado en un certificado electrónico reconocido que reúna los requisitos establecidos en la Ley de firma electrónica”.
2. “Código seguro de verificación¹¹ (CSV) vinculado a la Administración Pública”.

Tal y como se declara en la exposición de motivos de la **Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica**, la firma electrónica es un instrumento capaz de llevar a cabo una comprobación de la procedencia y de la integridad de los mensajes intercambiados a través de redes de telecomunicaciones.

En el artículo 3 de la presente ley, se define documento firmado electrónicamente como: *“la información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.”*

Para concluir el apartado de firma electrónica, es necesario mencionar el **acuerdo del Consejo de Ministros por el que se aprueba la herramienta explicada anteriormente, CI@ve**. Tiene su raíz en el empleo de las TIC por parte del Sector Público Administrativo Estatal.

Así es como surge CI@ve, un sistema que permite al ciudadano identificarse ante la Administración Pública mediante el uso un usuario y contraseña.

b) Sede electrónica

En primer lugar, ***el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.***

Cabe destacar el artículo 3 de esta ley, en el que se concreta la creación de la Sede Electrónica, se establece el órgano encargado de la creación de esta y sus diversas responsabilidades.

“Los órganos de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma crearán sus sedes electrónicas, de acuerdo con los requisitos establecidos en el presente real decreto”.

Además, también se menciona el método por el cual se llevará a cabo dicha creación. *“Las sedes electrónicas se crearán mediante orden del ministro correspondiente o resolución del titular del organismo público”.*

Por otra parte, la ***Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público***, se regula el funcionamiento electrónico aplicable al sector público. En su artículo 38 se define a la sede electrónica como:

“aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias”

Además, la ley garantiza que la sede electrónica cuente con los medios y herramientas necesarias para que los usuarios puedan llevar a cabo las sugerencias y quejas a través de la misma sede.

c) Acceso a la información pública

En el **artículo 105, apartado b de la Constitución Española**, se establece la regulación del acceso, por parte de los ciudadanos, a los archivos y registros administrativos. El propio artículo excluye el acceso a estos cuando la información que de ellos puede recabarse afecte a la seguridad y defensa del Estado, a la

averiguación de los delitos y a la intimidad de las personas.

Además, la propia Ley establece límites a su acceso. Así, el artículo 14 establece que el derecho de acceso podrá ser limitado cuando acceder a la información implicase un inconveniente para:

- “a) La seguridad nacional.*
- b) La defensa.*
- c) Las relaciones exteriores.*
- d) La seguridad pública.*
- e) La prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios.*
- f) La igualdad de las partes en los procesos judiciales y la tutela judicial efectiva.*
- g) Las funciones administrativas de vigilancia, inspección y control.*
- h) Los intereses económicos y comerciales.*
- i) La política económica y monetaria.*
- j) El secreto profesional y la propiedad intelectual e industrial.*
- k) La garantía de la confidencialidad o el secreto requerido en procesos de toma de decisión.*
- l) La protección del medio ambiente.”*

No obstante, en el segundo apartado el artículo 14 se dispone que la aplicación de los límites deberá ser proporcionada y ajustada a la finalidad de protección.

d) Protección de datos

Como se indica en el resumen ejecutivo de la agencia española de protección de datos (AEPD), **el Reglamento General de Protección de Datos y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales** (en adelante, LOPDGDD) contemplan la posibilidad de que la introducción de tecnologías disruptivas, innovadoras o no suficientemente maduras en las actividades de tratamiento sean un factor que incremente el riesgo para los derechos y libertades de los interesados.

La Protección de Datos se encuentra reconocida en **el artículo 8 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea**:

“Toda persona tiene derecho a la protección de los datos de carácter personal que le conciernan”.

En el **artículo 18.4 de la Constitución Española** se insta a que *“la ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos”.*

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

Esta ley: “incluye a cualquier persona u organización que realice un tratamiento total o parcialmente automatizado de datos personales, así como al tratamiento no automatizado de datos personales contenidos o destinados a ser incluidos en un fichero. Por lo tanto, las Administraciones Públicas se ven obligadas a cumplir lo que determine la presente ley en los numerosos procedimientos que realicen los

ciudadanos con ellas”.

En el artículo 27 de la misma, en relación con la sede electrónica, se especifica que: “en cuanto al tratamiento de datos relativos a infracciones y sanciones administrativas, se especifica que los responsables son los órganos competentes que iniciaron el procedimiento sancionador y el tratamiento de los datos únicamente perseguirá la finalidad sancionadora requerida. Cuando la finalidad sea diferente, los tratamientos de estos datos deberán contar con el consentimiento expreso del interesado o deberán estar autorizados por una norma con rango de ley”.

e) Interoperabilidad y Servicios Públicos

En este apartado se detallarán algunas de las leyes más importantes del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

En primer lugar, en la **Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público**, en su artículo número 156 se especifica que es el ENI y cuál es su objeto:

“1. El Esquema Nacional de Interoperabilidad comprende el conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.

2. El Esquema Nacional de Seguridad tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la presente Ley, y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que garanticen adecuadamente la seguridad de la información tratada.”

Además, en el **artículo 17.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, se establece que los medios o soportes en que se almacenen documentos deberán contar con medidas de seguridad, de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad. Al igual que en el artículo 27.3 de esta misma ley, se especifica la validez de las copias que realicen las Administraciones Públicas:

“Para garantizar la identidad y contenido de las copias electrónicas o en papel, y por tanto su carácter de copias auténticas, las Administraciones Públicas deberán ajustarse a lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad”

El Esquema Nacional de Seguridad, como indica en su página web oficial, tiene como objetivo fundamental la confianza en los sistemas de información de las Administraciones Públicas, de forma que dichos sistemas presten sus servicios y custodien la información de la manera adecuada. El ENS deben implantarlo las administraciones, así como las empresas externas que presten servicio a estas. El Esquema Nacional de Seguridad es un requisito establecido por **la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos**, y

regulado por el Real Decreto 3/2018, de 8 de enero.

Cabe mencionar que en 2015 se publicó la modificación del Esquema Nacional de Seguridad a través del “Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, en respuesta a la aparición y evolución de las nuevas tecnologías de la información”.

El ENS establece 75 medidas para garantizar la seguridad de los sistemas, de los datos, de las comunicaciones y de los servicios electrónicos (Centro Criptológico Nacional 2019). A continuación, se muestra una ilustración donde se observan los diferentes marcos que componen las medidas de seguridad expuestas en el ENS.



Ilustración 2. 75 medidas de seguridad recogidas en el Esquema Nacional de Seguridad.

Normas de Interoperabilidad

Por último mencionar las normas técnicas que establece el Esquema Nacional de Interoperabilidad, en el Portal de Administración Electrónica del Gobierno de España, de obligado cumplimiento para las Administraciones Públicas:

Catálogo de estándares

- “Resolución de 3 de octubre de 2012 (BOE 31 de octubre), de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Catálogo de estándares”.

Documento electrónico

- “Resolución de 19 de julio de 2011 (BOE de 30 de julio), de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico”.

Digitalización de documentos

- “Resolución de 19 de julio de 2011 (BOE de 30 de julio), de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos”.

Expediente electrónico

- “Resolución de 19 de julio de 2011 (BOE de 30 de julio), de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico”.

Política de firma electrónica y de certificados de la Administración

- “Resolución de 27 de octubre de 2016 (BOE de 3 de noviembre), de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de Firma y Sello Electrónicos y de Certificados de la Administración”.

Protocolos de intermediación de datos

- “Resolución de 28 de junio de 2012 (BOE de 26 de julio), de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Protocolos de intermediación de datos”.

Relación de modelos de datos

- “Resolución de 28 de junio de 2012 (BOE de 26 de julio), de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Relación de modelos de datos”.

Política de gestión de documentos electrónicos

- “Resolución de 28 de junio de 2012 (BOE de 26 de julio), de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos”.

Requisitos de conexión a la Red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas

- “Resolución de 19 de julio de 2011 (BOE de 30 de julio), de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de requisitos de conexión a la red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas”.

Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos, así como desde papel u otros medios físicos a formatos electrónicos

- “Resolución de 19 de julio de 2011 (BOE de 30 de julio), de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos”.

Modelo de Datos para el intercambio de asientos entre las Entidades Registrales

- “Resolución de 19 de julio de 2011 (BOE de 30 de julio), de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de

Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales”.

Reutilización de recursos de información

- “Resolución de 19 de febrero de 2013 (BOE de 4 de marzo), de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Reutilización de recursos de la información”.

Por último, se mencionarán todas las leyes, decretos, reglamentos y ordenes de menor importancia pero que también sirven como normativa estatal para regular los diferentes aspectos de la Administración Electrónica.

Estructura organizativa. Órganos responsables de la Administración Electrónica

- “Real Decreto 769/2017, de 28 de julio, (Funciones y estructura de la Secretaría General de Administración Digital (SGAD))”.
- “Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, (estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Función Pública y Secretaría General de Administración Digital (SGAD))”.
- “Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, (organización e instrumentos operativos de las TIC en la AGE)”.
- “Real Decreto 802/2014, de 19 de septiembre, (funciones y estructura de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC))”.

Registro Electrónica General

- “Orden HAP/566/2013, de 8 de abril, (Registro Electrónica Común de la AGE)”.

Notificación Electrónica

- “Orden PRE/878/2010, de 5 de abril, (de Dirección Electrónica Habilitada)”.

2.2.3 Normativa sobre Administración Electrónica en la Comunidad Valenciana

Ya desarrollada la normativa española, es necesario pasar a la normativa de la Comunidad Valenciana debido a que el objeto de este TFG es el análisis de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Almussafes, el cual se encuentre ubicado en la Comunidad Valenciana por lo que está regulado bajo las leyes de esta.

1. Competencia

La primera ley que cabe mencionar es la **Ley 3/2005, de 15 de junio, de la Generalitat, de Archivos la Generalitat**, la cual, asume la competencia en el ámbito de archivos públicos exceptuando aquellos que sean de titularidad estatal. Con esta Ley, se quiere procurar la exigencia, por parte de los ciudadanos, por unos archivos al servicio de la ciudadanía. En ellos, se conservan los documentos que afectan a todos los intereses e incluso a derechos personales, por ello, se debe asegurar que los

documentos se conservan de manera que su autenticidad no se vea afectada.

En su artículo 6, relativo a la promoción de las nuevas tecnologías se especifica:

“1. La Generalitat y el resto de las administraciones públicas valencianas promoverán el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en todos los aspectos de la gestión documental y difusión de los documentos.

2. El tratamiento, conservación y difusión de los documentos autenticados mediante certificación electrónica requerirán de reglamentación adecuada a las características de dichos documentos, sea cual sea el soporte físico en que aparezcan.

3. La preservación de los documentos electrónicos se realizará de forma que se garantice que los documentos permanecen completos, tanto en su contenido como en su estructura y su contexto; fiables, en cuanto puedan seguir dando fe del contenido; auténticos, en cuanto que originales que no han sufrido alteración en las eventuales migraciones; y accesibles, en cuanto a su localización y legibilidad.”

En conclusión, esta ley es una de las principales bases reguladoras de la Comunidad Valenciana en materia de Administración Digital y Archivos Electrónicos, además de apoyar la integridad de dichos archivos y su correcta preservación.

2. Reglamento de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana

La actual **Ley 5/2013, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat** deroga a la anterior Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

Esta nueva ley establece que, en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la presente ley, el Consell deberá aprobar, mediante Decreto, el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, para la adaptación a la normativa básica dictada por la Administración del Estado en esta materia.

Como consecuencia de esto, se aprueba el **Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell**, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana con la finalidad de contribuir al desarrollo de la sociedad de la información mediante la modernización de la Administración de la Comunitat Valenciana en todos sus niveles. Es fundamental indicar que el decreto también hace hincapié en las relaciones entre los ciudadanos y las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, y a las propias relaciones de estas mismas administraciones entre sí.

Este decreto fue modificado tras la aprobación de la **Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas** mediante otros decretos como:

“**DECRETO 218/2017, de 29 de diciembre, del Consell**, de modificación del Decreto 220/2014, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de administración electrónica.”

“**DECRETO 87/2018, de 22 de junio, del Consell**, por el que se modifica el Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de administración electrónica de la Comunitat Valenciana.”

Estas modificaciones apoyan la nueva forma de relacionarse de los ciudadanos con la Administración mediante medios electrónicos y de las propias Administraciones entre sí, tanto externa como internamente.

Mediante estas leyes y sus correspondientes modificaciones mediante Decretos, nombrados anteriormente, la Generalitat se implica en la transformación digital la Administración Pública.

3. Información Pública

En tercer lugar, otra de las leyes que rigen la normativa de la Comunitat Valenciana en cuanto a Administración Electrónica es la actual **Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana**.

Esta ley se centra en la información pública por parte de la Administración hacia los ciudadanos.

Al igual que en el ámbito estatal, el artículo 105 apartado b de la CE regula este tema, es la ley mencionada anteriormente la encargada de la regulación en el ámbito de la Generalitat.

Se basa en regular dos aspectos; por un lado, la obligación de informar, y por otro, el derecho de acceso a la información pública. La información ciudadana se llevará a cabo mediante el Portal de Transparencia de la Generalitat Valenciana en el ámbito de la Administración de la Generalitat y de sus organismos. El resto de las entidades, difundirán la información a través de sus propias páginas web.

En el apartado 8 de dicha ley, se deja claro que la información facilitada por las Administraciones deberá ser Veraz, Objetiva y Actualizada, además de que la información deberá publicarse de forma clara, estructurada, comprensible y fácilmente localizable.

Por otra parte, en el capítulo segundo, se regula el derecho a la información pública por parte del ciudadano, el cual podrá requerir el acceso a la información que la administración no haya publicado, siempre que lo haga mediante una solicitud previa. En caso de que así lo haga, la administración estará obligada a responder según los siguientes supuestos:

1. *“Se estimará la solicitud cuando no contravenga los límites contemplados en la ley.*

2. *Art. 14: En ocasiones solamente será posible el acceso parcial a la información.*
3. *Art. 16: Puede darse el caso de la inadmisión de la solicitud.*
4. *Gestión documental, la organización y el funcionamiento de los archivos de la Generalitat.”*

Por último, el **Decreto 50/2018, de 27 de abril, del Consell**, por el que se regula la gestión documental, la organización y el funcionamiento de los archivos de la Generalitat, surge con el objetivo de regular el sistema general de gestión de la documentación de la Administración de la Generalitat y determinar los criterios básicos de organización y funcionamiento de los archivos que custodian esta documentación en sus diferentes fases, así como regular las condiciones generales de utilización, acceso y conservación que garanticen los derechos de las personas físicas y jurídicas y la mejora de la gestión administrativa.

El contenido de este decreto es el siguiente:

- a) **Informe sobre la situación actual de los archivos de la Generalitat:** Se trata de un estudio que tiene como objetivo conocer la situación y funcionamiento actual de los archivos centrales de los departamentos de la Generalitat.
- b) **Normativa sobre archivos:** normativa que regula todos los aspectos sobre los Archivos de la Generalitat.
- c) **Gestión documental de la Generalitat:** El flujo que siguen los documentos producidos por la Generalitat viene establecido por su ciclo de vida.

Archivos de oficina → Archivos centrales de las consellerias → Archivo Intermedio → Arxiu Històric de la Comunitat Valenciana.

- d) **Acceso a la documentación:** El acceso a la documentación pública está regulada por la Ley de Archivos.
- e) **Eliminación de documentos administrativos:** Una vez haya pasado el período de vigencia administrativa, los organismos que han producido o recibo dicha documentación podrán eliminarla, previa valoración.

El citado Decreto 50/2018 se encuentra ligado a la **Ley 3/2005, de la Generalitat, de Archivos**, mencionada con anterioridad. En su preámbulo queda señalado que la gestión documental y la organización de los archivos constituyen un elemento clave de la gestión administrativa y de los servicios que estos prestan a la ciudadanía.

3. ANÁLISIS DE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE ALMUSSAFES

Una vez realizada una introducción teórica sobre la Administración Electrónica y la Sede Electrónica y analizado la estructura normativa que regula ambas, tanto en ámbito estatal, de la Comunidad Valenciana y local, se procede a desarrollar el eje principal del trabajo, el análisis de la sede electrónica del Ayuntamiento de Almussafes.

El siguiente apartado dará comienzo con un breve contexto del municipio, acompañado de información relevante respecto al mismo.

Seguidamente, se realizará un análisis descriptivo de la sede electrónica, en el que se expondrán los diferentes tramites y herramientas que se pueden encontrar, el cual, una vez finalizado dará paso a la evaluación de estos.

Finalmente, se llevará a cabo una matriz DAFO, donde quedaran recogidas las principales debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la Administración Electrónica de Almussafes y se concluirá con el apartado de propuestas de mejora.

3.1 El municipio de Almussafes

El municipio de Almussafes se encuentra dentro de la Comunidad Valenciana, España. Situado en el este de la provincia de Valencia, en la comarca de la Ribera Baja. Según el INE, el municipio cuenta actualmente con 8.984 habitantes.

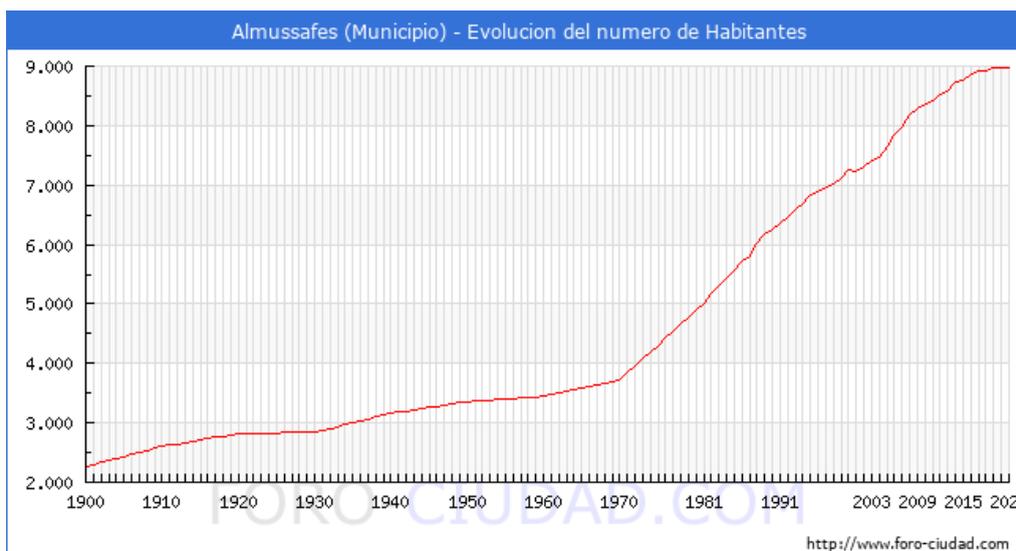


Gráfico 1. Evolución del número de habitantes en Almussafes.

La actividad económica de Almussafes y las poblaciones limítrofes se concentra alrededor de la factoría de automóviles Ford Motor Company. El origen de la fábrica

se remonta a 1973 cuando la multinacional estadounidense entonces dirigida por Henry Ford II decidió adquirir 636 huertos en la comarca con una extensión total de 270 hectáreas. La empresa pidió reducir la cuota de componentes nacionales del 90% al 50%, a cambio de comprometerse a exportar el 66% de la producción a otros países de Europa. Se inauguró el 18 de octubre de 1976 con el lanzamiento del Ford Fiesta, que se produjo allí hasta 2012.

Allí se han fabricado más de 9 millones de vehículos. Esta factoría ensambla en la actualidad los modelos Ford Kuga, Ford Mondeo, Ford S-Max, Ford Galaxy y Ford Transit Connect.

La factoría de Ford ofrece empleo directo a 9000 personas, mientras que la industria auxiliar ocupa a unos 21.000 trabajadores adicionales. La cuota de Ford Motor en el Producto Interior Bruto de la Comunidad Valenciana asciende al 8,2%

Según los datos publicados por el INE procedentes del padrón municipal de 2021 el 37.14% (3.337) de los habitantes empadronados en el Municipio de Almussafes han nacido en dicho municipio, el 52.93% han emigrado a Almussafes desde diferentes lugares de España, el 38.49% (3.458) desde otros municipios de la provincia de Valencia, el 1.00% (90) desde otras provincias de la Comunidad Valenciana, el 13.44% (1.207) desde otras comunidades autónomas y el 9.93% (892) han emigrado a Almussafes desde otros países.

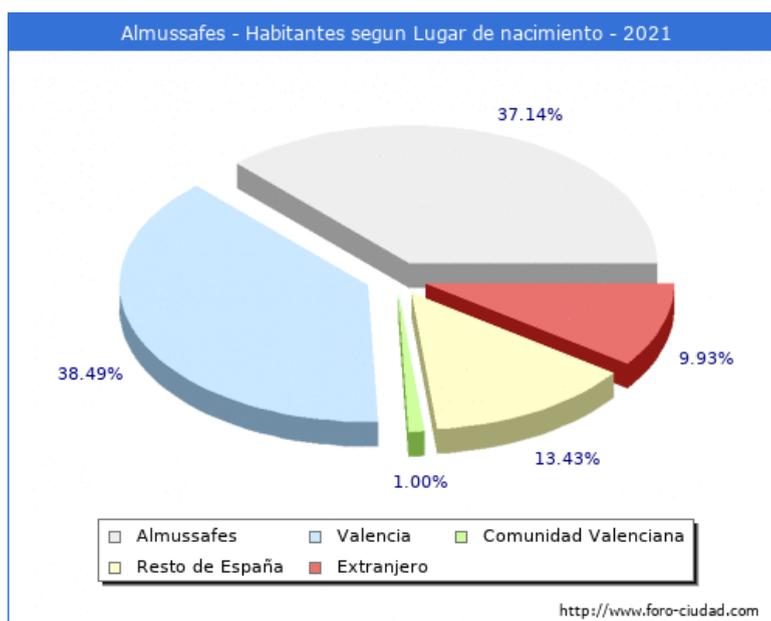


Gráfico 2. Habitantes según lugar de nacimiento 2021

Para finalizar este apartado, se muestra a continuación la pirámide poblacional del municipio.

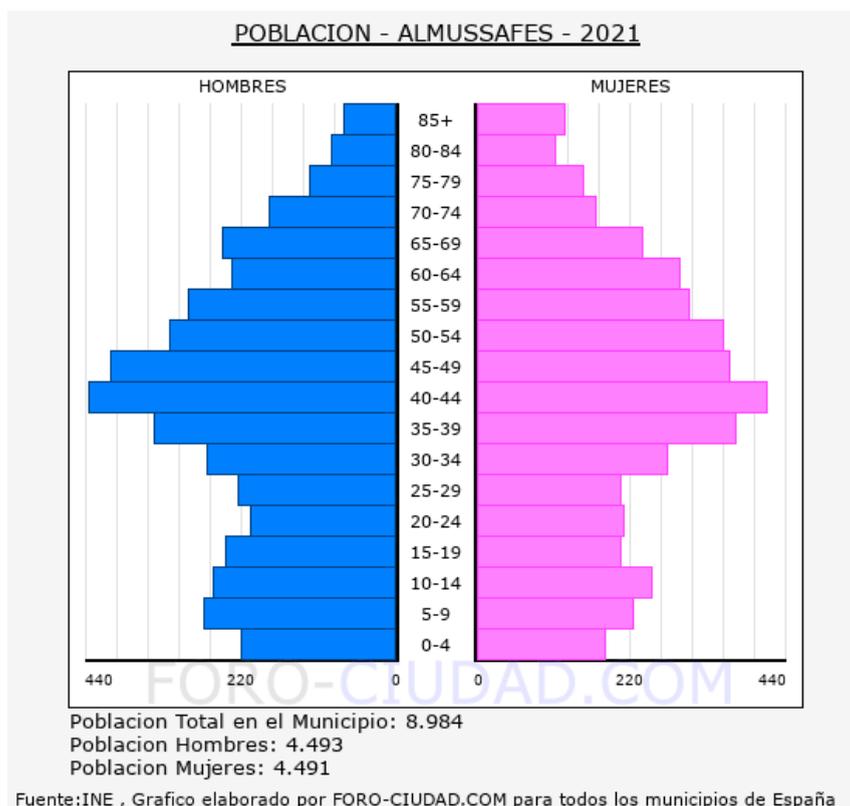


Gráfico 3. Pirámide poblacional del municipio de Almussafes

La media de edad de los habitantes de Almussafes es de 41,58 años.

La población menor de 18 años en Almussafes es de 1.700 (903 H, 797 M), el 18,9%.

La población entre 18 y 65 años en Almussafes es de 5.832 (2.899 H, 2.933 M), el 64,9%.

La población mayor de 65 años en Almussafes es de 1.452 (691 H, 761 M), el 16,2%.

Según el análisis realizado por Foro-Ciudad.com, con los datos extraídos del INE, en 2019 Almussafes se situó como el municipio nº25 con una mayor renta bruta media de la provincia de Valencia, y en la posición nº36 en la Comunidad Valenciana.

Presupuesto del Ayuntamiento de Almussafes

El presupuesto municipal es el principal documento económico que tiene un Ayuntamiento, en él se ven reflejado el flujo económico del municipio y como se gestiona en representación de todos los ciudadanos.

El Ayuntamiento de Almussafes conto con un presupuesto de 14.600.000 millones de euros para el ejercicio de 2021 aprobado mediante pleno municipal a fecha de 25 de noviembre de 2020.

El presupuesto para el ejercicio de 2021 se muestra, a continuación, en la siguiente tabla:

PREVISIONES INGRESOS 2021	
OPERACIONES CORRIENTES	
CAPITULO 1. IMPUESTOS DIRECTOS	10.262.500,00
CAPITULO 2. IMPUESTOS INDIRECTOS	217.500,00
CAPITULO 3. TASAS Y OTROS INGRESOS	1.305.400,00
CAPITULO 4. TRANSFERENCIAS CORRIENTES	2.586.781,98
CAPITULO 5. INGRESOS PATRIMONIALES	86.100,00
OPERACIONES DE CAPITAL	
CAPITULO 6. ALIENACIÓN DE INVERSIONES	0,00
CAPITULO 7. TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	0,00
OPERACIONES FINANCIERAS	
CAPITULO 8. ACTIVOS FINANCIEROS	50.000,00
CAPITULO 9. PASIVOS FINANCIEROS	91.718,02
TOTAL INGRESOS	14.600.000,00

Tabla 4. Resumen presupuesto ingresos Almussafes 2021.

PREVISIONES GASTOS 2021	
OPERACIONES CORRIENTES	
CAPITULO 1. GASTOS DE PERSONAL	6.833.721,51
CAPITULO 2. GTOS. CTES. BIENES Y SERVICIOS	4.256.989,69
CAPITULO 3. GASTOS FINANCIEROS	20.000,00
CAPITULO 4. TRANSFERENCIAS CORRIENTES	2.770.217,16
CAPITULO 5. Fondo de Contingencia y Otros Imprevistos	0,00
OPERACIONES DE CAPITAL	
CAPITULO 6. INVERSIONES REALES	225.100,00
CAPITULO 7. TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	58.100,00
OPERACIONES FINANCIERAS	
CAPITULO 8. ACTIVOS FINANCIEROS	50.000,00
CAPITULO 9. PASIVOS FINANCIEROS	385.871,64
TOTAL GASTOS	14.600.000,00

Tabla 5. Resumen presupuesto gastos Almussafes 2021.

3.2 Análisis descriptivo de la Sede electrónica de Almussafes

La sede electrónica es el espacio donde se realizan todos los trámites, actuaciones, procedimientos, de forma telemática, con el correspondiente Ayuntamiento.

Para acceder a la sede electrónica del ayuntamiento de Almussafes se puede hacer directamente desde el buscador de Google, escribiendo “sede electrónica Almussafes” y aparecerá el enlace directo <https://almussafes.sede.dival.es/default.aspx>.

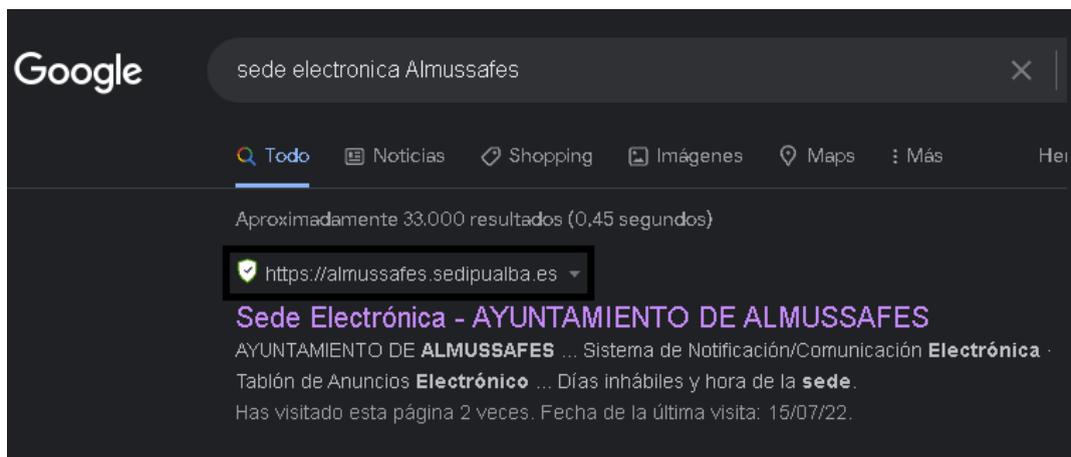


Ilustración 3. Acceso sede electrónica.

Por otro lado, también se puede acceder a la sede a través de la página web del Ayuntamiento de Almussafes, <https://almussafes.net/>.

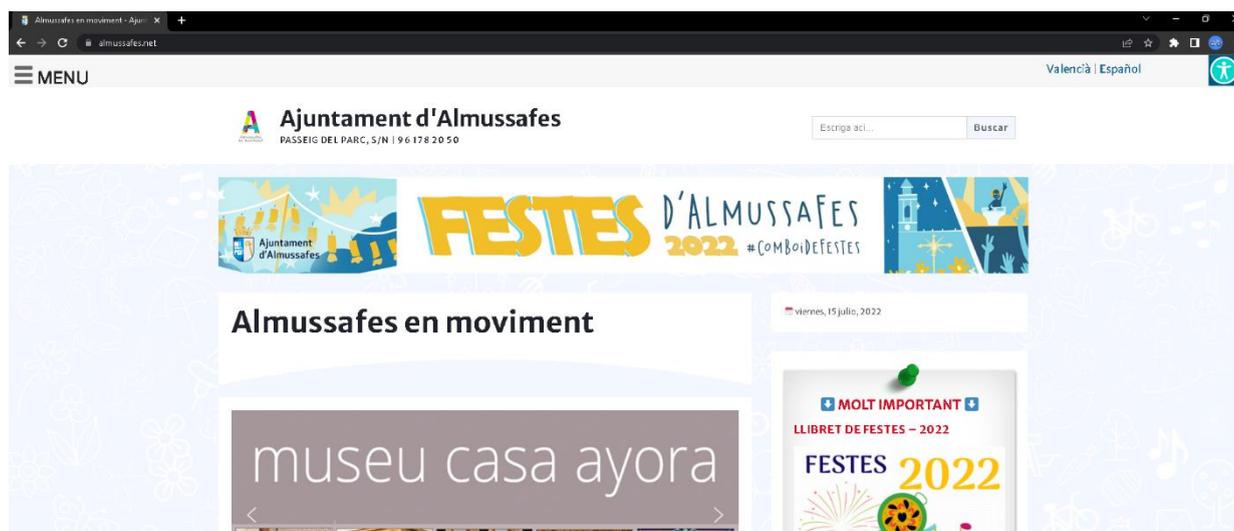


Ilustración 4. Página web Ayuntamiento de Almussafes.

Una vez en ella, solo tendremos que acceder al menú arriba a la izquierda, ir al apartado de “Ayuntamiento” y hacer clic en “Sede Electrónica”, de esta forma nos llevara directamente a ella.

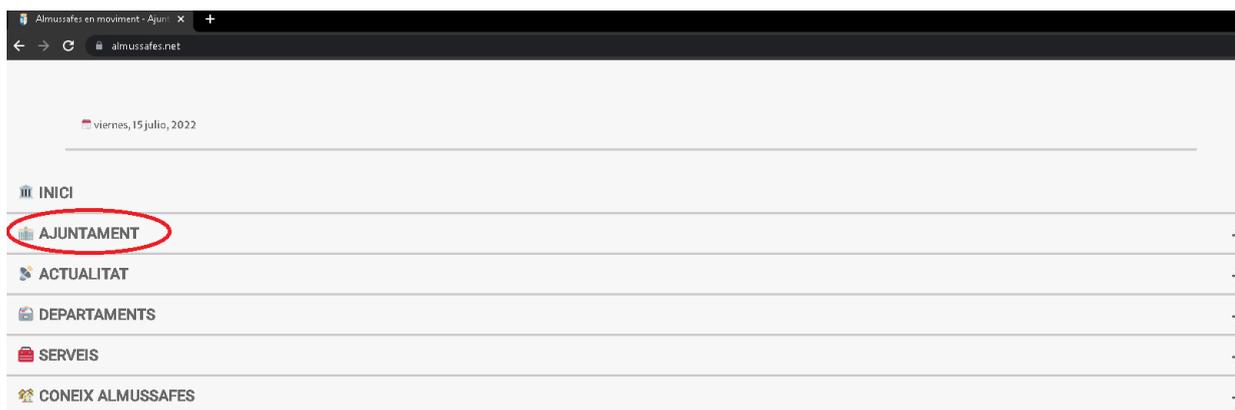


Ilustración 5. Acceso a la sede electrónica a través de la web del Ayuntamiento de Almussafes.

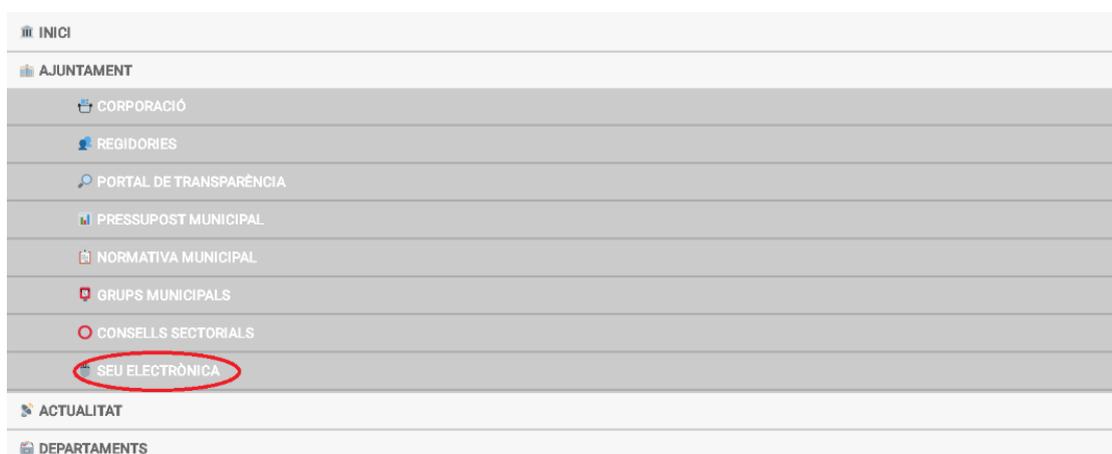


Ilustración 6. Acceso a la sede electrónica a través de la web del Ayuntamiento de Almussafes) (2).

Como se ha comentado anteriormente, la sede electrónica se encuentra dentro de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Almussafes. Así pues, el Ayuntamiento se relaciona por medios electrónicos con los ciudadanos y las demás Administraciones.

La sede electrónica es por lo general, al igual que el resto, de acceso libre y gratuito y no exige ninguna suscripción o registro por parte del usuario. No obstante, para beneficiarse de todos los servicios que esta ofrece, el usuario deberá identificarse en ciertas situaciones.



Ilustración 7. Sede Electrónica de Almussafes.

Una vez entramos en la sede electrónica, la primera impresión es la de una página con diferente información por todos lados.

3.2.1 Sistemas de Identificación y Firma Electrónica

En primer lugar, como hemos comentado anteriormente, con el objetivo de relacionarse con la sede, y poder llevar a cabo todas sus funciones, será necesario identificarse en la misma.

Los sistemas de identificación electrónica disponibles en la sede electrónica del Ayuntamiento de Almussafes son los siguientes:

➤ **Certificado digital**

Se hace una distinción entre certificados dirigidos a personas físicas o jurídicas: Para personas físicas: se admite el DNI.

En caso de que el interesado sea una persona jurídica, la sede indica que es obligatorio que se relacione con la Administración usando esta modalidad (Ley 39/2015).

➤ **Sistema Cl@ve**

En lo que respecta a las claves concertadas, el sistema Cl@ve admite dos posibilidades de uso:

Mediante Cl@ve ocasional (Cl@ve PIN): sistema de contraseña de validez, dirigida a usuarios que acceden esporádicamente a los servicios.

O mediante Cl@ve permanente: sistema de contraseña de validez duradera en el tiempo, pero no ilimitada, dirigida a usuarios habituales.

Para poder utilizar este sistema de identificación, los ciudadanos deben registrarse previamente en el sistema Cl@ve, aportando los datos de carácter personal en las oficinas de registro habilitadas para ello.



Ilustración 8. Sistemas de identificación de la Sede Electrónica de Almussafes.

Una vez comentada la forma de relacionarse con la administración, procedemos a describir los diferentes servicios y herramientas que ofrece.

En primer lugar, en la parte superior se distinguen hasta siete apartados diferentes.

➤ **Selector de idioma**

Se puede elegir entre el valenciano y el castellano. Todos los elementos y textos que componen la sede electrónica se modifican automáticamente según el idioma seleccionado.

➤ **Información general**

Aquí se nos ofrece la vista principal de la sede, se trata de lo mostrado en la Ilustración 10. Desde esta página se puede acceder a todos los apartados de la sede, como los tramites destacados, reclamaciones, normativa, validación de documentos...

➤ **Catálogo de trámites**

En este apartado se muestran todos los trámites que tiene disponible el ciudadano con el Ayuntamiento. Se dividen en dos grupos, según el ámbito del servicio o trámite o según el área encargada del mismo.

ÁMBITOS	SERVICIOS RELACIONADOS CON LA CIUDADANÍA / TODAS LAS ÁREAS
Servicios relacionados con la ciudadanía	
Servicios relacionados con empresas	<ul style="list-style-type: none"> Reclamaciones, quejas y sugerencias Ejercicio de derechos de protección de datos Registro Electrónico/Presentación Instancia General Comunicación Mecanismo de Aviso Notificación Electrónica Sistema de Notificación/Comunicación Electrónica Tablón de Anuncios Electrónico Plataforma de Contratación del Sector Público Prestación económica individualizada de emergencia Servicio de ayuda a domicilio Solicitud de plaza residencial de tercera edad Quejas y sugerencias Solicitud de Acceso a la Información Pública por los ciudadanos-Transparencia Baja en el Padrón Municipal de Habitantes Comunicación cambio de domicilio en el Padrón Municipal de Habitantes Modificación de datos personales Acceso a documentación del Archivo Municipal Alternativa a sanción económica por denuncia de tránsito Certificado servicios prestados Instancia cementerio Solicitud para la celebración de matrimonio civil Alta o modificación de domiciliación bancaria de recibos de cobro periódico Alta o modificación de vados Anulación de domiciliación bancaria Baja de vado y prorrateo de la cuota, si procede Bonificación de IVTM para vehículos con antigüedad mínima de 25 años Bonificación en el IAE por creación de empleo Bonificación en el IBI por familia numerosa Declaración del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IVTNU), Plusvalía Devolución de Ingresos Indevidos Exención de IVTM por ser maquinaria agrícola provista de Cartilla de Inspección Agrícola Exención por minusvalía en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica Fraccionamiento de IBI Urbana del ejercicio Plan de pagos personalizado Prorrateo de IAE por cese en la actividad Prorrateo de IVTM por baja definitiva
Servicios relacionados con personal empleado	
Servicios relacionados con ayuntamientos	
Servicios relacionados con diputados/as	
Servicios relacionados con concejales/as y consejeros/as	
Servicios relacionados con asociaciones	
Servicios relacionados con los estudiantes	
Todos los ámbitos	
ÁREAS	
ADL	
BIENESTAR SOCIAL	
CULTURA	
DEPORTES	
EDUCACIÓN	
GENERAL	
IM@C	
JUVENTUD	
PADRÓN DE HABITANTES	
SECRETARÍA GENERAL	
SEGURIDAD CIUDADANA	

Ilustración 9. Catálogo de trámites.

➤ Consulta de trámites

Para acceder a esta opción de la sede, será necesaria la identificación del usuario mediante certificado digital o con una cuenta de correo electrónico.

📄 Información general
📁 Catálogo de trámites
📂 Consulta de sus trámites
📰 Tablón de anuncios
⚠️ Incidencias
🌐 Otras sedes electrónicas

INICIAR SESIÓN

Es necesario que se identifique mediante uno de los mecanismos que se indican a continuación. Esto le permitirá volver más tarde y acceder a los exper

Con certificado digital (obligatorio para personas jurídicas) o cl@ve PIN

Con una cuenta de correo electrónico

Ilustración 10. Inicio de sesión para la consulta de trámites.

Una vez iniciamos sesión, en mi caso mediante certificado digital, podremos ver la lista de nuestros trámites en proceso.

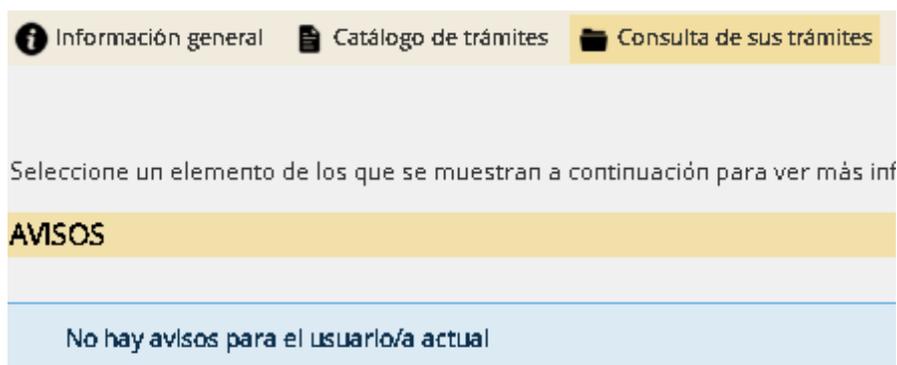


Ilustración 11. Consulta de trámites.

En caso de no tener ningún trámite en proceso, aparecerá el mensaje que se muestra en la ilustración 14.

➤ **Tablón de anuncios**

Aquí se pueden encontrar todos los anuncios que publica la Administración. Cuenta con un buscador, además de la opción de filtrar la búsqueda según el área que te interese.

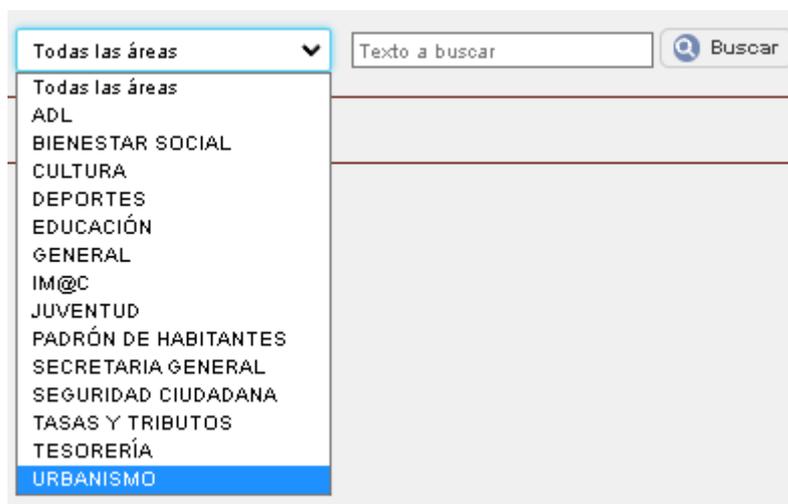


Ilustración 12. Buscador Tablón de Anuncios.

➤ **Incidencias**

El apartado de incidencias es donde el usuario puede ver los problemas que ha tenido la sede electrónica y en que fechas.

Código	Fechas	Descripción
97	02/06/2022 15:00 - 02/06/2022 22:00	Debido a la realización de labores de mantenimiento, esta Sede Electrónica puede no estar disponible entre las horas indicadas.
96	13/05/2022 16:00 - 13/05/2022 19:00	Debido a la realización de labores de mantenimiento, esta Sede Electrónica puede no estar disponible entre las horas indicadas.
95	11/03/2022 15:30 - 13/03/2022 12:30	Debido a la realización de labores de mantenimiento, esta Sede Electrónica no estará disponible.
94	24/02/2022 16:00 - 24/02/2022 18:50	Esta Sede Electrónica no estará disponible debido a la realización de labores de mantenimiento.
93	09/02/2022 17:00 - 09/02/2022 19:00	Pueden producirse cortes intermitentes en el acceso a esta Sede, debido a la realización de labores de mantenimiento en nuestra infraestructura.

Ilustración 13. Incidencias Sede Electrónica Almussafes.

➤ Otras sedes electrónicas

Por último, la sede electrónica facilita el acceso a cualquier sede electrónica de España desde este apartado.



Ilustración 14. Otras sedes electrónicas.

Por otra parte, en el lado izquierdo de la sede encontramos diferentes apartados como:

➤ Trámites destacados

Este apartado se compone de el sistema de notificación/Comunicación Electrónica, el Tablón de Anuncios Electrónico y la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Para la utilización de estos servicios será necesaria la identificación del usuario, una vez identificado, cada herramienta le ofrecerá un servicio distinto.

El sistema de notificación sirve para ver las comunicaciones que hace el Ayuntamiento al usuario sobre los trámites finalizados.

Desde aquí, el usuario podrá consultar todos los trámites, instancias, expedientes y requerimientos tanto como interesado como representante.

La plataforma de Contratación del Sector Público es un acceso directo a la página oficial de contratación del estado <https://contrataciondelestado.es/wps/portal/plataforma>.



Ilustración 15. Plataforma de Contratación del Sector Público.

De esta forma, la sede de Almussafes y la plataforma de contratación del estado están directamente conectadas mediante un enlace de fácil acceso.

➤ Reclamaciones, quejas y sugerencias

Aquí, el usuario podrá presentar instancias formulando cualquier reclamación queja o sugerencia que desee transmitir al Ayuntamiento de Almussafes.



Ilustración 16. Acceso a reclamaciones, quejas y sugerencias.

RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Plazo de Instancia A partir del día 01/01/2021

Reclamaciones, quejas y sugerencias

REQUISITOS DE LA INSTANCIA

- La instancia deberá ser firmada
- Permite interesados que sean personas físicas
- Permite interesados que sean personas jurídicas
- Permite interesados que sean personas físicas representadas por otra persona física

[+ Nueva instancia](#)

Ilustración 17. Requisitos de la instancia de reclamaciones, quejas y sugerencias.

Como vemos en la Ilustración 20, antes de crear una nueva instancia, la sede nos informa de cuáles son los requisitos necesarios para presentarla.

➤ Normativa

También podemos encontrar una sección donde poder consultar la normativa de la sede.

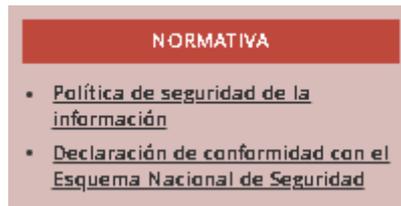


Ilustración 18. Acceso a la normativa de la Sede Electrónica Almussafes.

Esta se divide en:

Política de seguridad de la información: Se trata de un enlace directo al tablón de anuncios del portal municipal del Ayuntamiento de Almussafes en el que se encuentra toda la información y los documentos con la Política de Seguridad que regula la información en el Ayuntamiento.

Certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad: Se trata de un documento firmado por la directora técnica de la empresa, LGAI TECHNOLOGICAL CENTER, S.A. (Aplus+), certificando la validez de los sistemas de información empleados en la Sede Electrónica de Almussafes y los servicios relacionados.



CERTIFICADO DE CONFORMIDAD CON EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

LGAI TECHNOLOGICAL CENTER, S.A. (Applus+) certifica que los sistemas de información reseñados, todos ellos de categoría *MEDIA*, y los servicios que se relacionan, de

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALBACETE
Paseo Libertad, 5
2001 Albacete (Albacete)

Han sido auditados y encontrados conforme con las exigencias del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración electrónica, según se indica en el correspondiente informe de Auditoría de 29 y 30 de noviembre de 2021 para:

Los sistemas de información que soportan los procesos de:

- Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones para la Administración Electrónica
- Desarrollo de aplicaciones para el almacenamiento de datos en ficheros y bases de datos.
- Mantenimiento de redes, comunicaciones y servidores necesarios para las aplicaciones de Administración.

Prestados por DIPUALBA, según la declaración de aplicabilidad en vigor (ENS.03 de fecha 02/03/2021).

Fecha de certificación de conformidad inicial: 28/01/2022
Fecha de renovación de la certificación de conformidad: 27/01/2024

Madrid a, 28 de enero de 2022

Directora Técnica
Applus Certification, B.U.

BACHILLER
MARTINEZ
CRISTINA -
50311639J

Firmado digitalmente por
BACHILLER MARTINEZ
CRISTINA - 50311639J
Fecha: 2022.01.28
15:32:46 +01'00'

Cristina Bachiller Martínez



Ilustración 19. Certificado de conformidad con el Esquema Nacional.

➤ Validación

En este apartado, se puede comprobar la autenticidad de los documentos que incluyan el código seguro de verificación.

Este, se podrá introducir en la casilla y comprobaremos si el documento es válido o no.

Esto resulta útil en caso de que el ciudadano imprima el documento electrónico y lo presente ante algún organismo o institución. A través del verificador, dicha entidad puede comprobar la veracidad del documento presentado y contrastar que no ha sido alterado con posterioridad a su emisión.

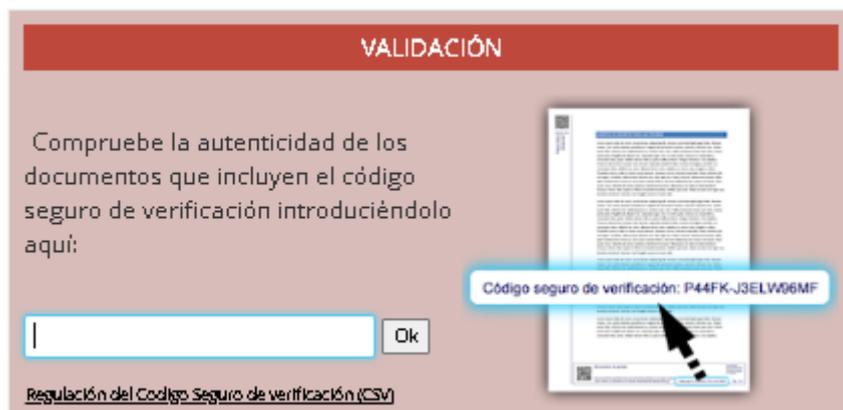


Ilustración 20. Validación de documentos Sede Electrónica Almussafes.

El código seguro de verificación es una de las herramientas más importantes de la sede electrónica ya que garantiza la autenticidad de los documentos que se tratan en la misma.

Como indica el Servicio de Informática mediante un anuncio en boletín Oficial de la Diputación de Albacete, el Código Seguro de Verificación es un Sistema de firma electrónica vinculado a la Administración Pública, órgano o entidad y, en su caso, a la persona firmante del documento, que permite comprobar la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica correspondiente y viene regulado en s tanto en los preceptos no derogados del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre como en las disposiciones de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Por último, en la parte izquierda encontraremos tres apartados diferentes:

➤ **Días hábiles y hora de la sede**

Aquí se muestra un calendario, indicando la fecha y la hora exacta.

Además, indica en rojo los días inhábiles, que según la Ley 39/2015, todos los sábados y domingos tienen la consideración de días inhábiles por lo que todos se muestran en rojo.



Ilustración 21. Calendario de la Sede Electrónica de Almussafes.

➤ **Transparencia**

Como indica la propia sede en esta sección:

“El portal de transparencia ofrece información acerca de la actividad pública institucional y permite ejercer el derecho de acceso a dicha información por parte de ciudadanos y empresas, todo ello en cumplimiento de la normativa vigente en esta materia”

Aquí, la sede facilita un acceso directo al portal de transparencia del Ayuntamiento de Almussafes, donde se puede consultar toda la información de una categoría en concreto, Institucional, Normativa, Económica o de Protección de Datos, o también se puede consultar información según el área que te interese como cultura, educación, comercio, seguridad, transporte...



Ilustración 22. Acceso al Portal de Transparencia desde la Sede Electrónica de Almussafes.

➤ **Certificados digitales admitidos**

Se admiten los correspondientes a personas físicas, empleados públicos y representantes, emitidos por los prestadores de servicios electrónicos de confianza cualificados según el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, entre los que se encuentran CERES-FNMT, DNI-e, ACCV, Camerfirma y Firmaprofesional.

3.3 Evaluación mediante indicadores

En primer lugar, se analizará la página web del ayuntamiento de Almussafes empleando los primeros 54 indicadores del sistema indicado en la metodología, expuesta por Marta Pagán Martínez en su tesis doctoral titulada *Análisis y evaluación de las webs municipales en la provincia de Albacete*.

En segundo lugar, se pasará a analizar la sede electrónica mediante 19 indicadores con distintos grados de profundidad, tal y como también se indica en el apartado de metodología empleada del presente trabajo.

1. Aspectos formales

En este apartado se comprobará si la página web del Ayuntamiento de Almussafes cumple con los indicadores de la primera categoría.

Como se comenta en la metodología, este sistema únicamente valora la presencia de los indicadores de las ocho primeras categorías, por lo que se valorará con (SI/NO) dependiendo de si se encuentran en la página web o no.

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

Tabla 6. Indicadores de aspectos formales y grado de su cumplimiento.



Ajuntament d'Almussafes

Passeig del Parc, S/N

96178 20 50

informacion@almussafes.org

Ilustración 23. Información de contacto en la página web de Almussafes.

Como se observa en la tabla 6 y se justifica en la Ilustración número 33, la página web del Ayuntamiento de Almussafes cumple con todos los aspectos formales,

indicadores 1, 2, 3 y 4, de la categoría uno excepto el **indicador número 5** ya que la última actualización de la página principal no aparece indicada en ningún sitio.

2. Funcionalidad

A continuación, se comprobará si se cumplen con los indicadores de la categoría número dos, la funcionalidad.

2. FUNCIONALIDAD	SI/NO
6. Mapa web	NO
7. Buscador interno	SI
8. Versiones en otros idiomas	SI
9. Enlaces hacia otras administraciones	SI
10. Descarga de utilidades	NO
11. Resolución de pantalla para la que está optimizada	NO
12. Navegadores para los que está optimizada	NO
13. Cumple con las normas WAI (Accesibilidad: AAA/AA/A)	NO
14. Profundidad (número de clics)	5
15. Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web	SI
16. Posee menú “migas de pan” para facilitar la usabilidad	NO

Tabla 7. Indicadores de funcionalidad y grado de su cumplimiento.

Como podemos observar, en cuanto a la funcionalidad, el portal municipal de Almussafes cuenta con los **indicadores 7, 8, 9 y 15**. La web cuenta con un buscador interno y un buscador avanzado, también tiene la opción de traducir la página al valenciano o castellano y contiene diversos enlaces hacia otras administraciones, además de un botón de inicio con el que se puede volver a la página de inicio en cualquier momento.

En cuanto a los indicadores que no se cumplen, en primer lugar, la página no cuenta con un mapa web, **indicador 6**, tampoco cuenta con utilidades o plugins para descargar y mejorar la funcionalidad de la página, **indicador 10**, no se indica la resolución ni los buscadores para los que esta optimizada y tampoco posee el menú conocido como “migas de pan” para facilitar la vuelta a la página anterior sin tener que volver a la página de inicio, **indicadores 11, 12 y 16**. En cuanto al **indicador número 14**, profundidad de la página web, este se refiere a los clics necesarios para llegar a la información que buscas, en caso de esta web es de 5, lo cual es el máximo permitido antes de considerar que la web tiene algún error de diseño.

Para finalizar con esta categoría, pasaremos a ver si la página cumple con las normas WAI. Las normas WAI Web Accessibility Initiative o Iniciativa para la Accesibilidad Web son una serie de estándares internacionales para la accesibilidad web.

Para comprobar si la página web del Ayuntamiento de Almussafes cumple con estos estándares, se llevará a cabo el test TAW (Test de Accesibilidad Web).

Los resultados de esta prueba se dividen en 4 niveles, los cuales según la Guía de Contenido de Accesibilidad Web, son los siguientes:

- Valor NO: “la web no es accesible”.
- Valor A: “la web es accesible en primer nivel, es decir, cumple con los requisitos básicos para que algunos usuarios puedan acceder a la web”.
- Valor AA: “la web es accesible en segundo nivel, es decir, aparte de cumplir con los requisitos de nivel A, cumple con un conjunto de requisitos adicionales para eliminar una mayor cantidad de barreras de acceso”.
- Valor AAA: “máximo grado de accesibilidad, es decir, cumple con todos los requisitos necesarios para que una página web sea accesible para personas con algún tipo de discapacidad visual, motriz, auditiva o cognitiva”.

Según Fernando Maciá, fundador y director de Human Level, consultora de posicionamiento Web y marketing online de referencia en España, exigido el nivel de adecuación habitualmente exigido (es un objetivo que todos los sitios Web de administraciones públicas cumplan con este mínimo) es el nivel AA ya que, según la propia WAI reconoce, el nivel máximo AAA no es recomendable pues muchos contenidos no pueden adecuarse para que cumplan con este nivel de certificación de la accesibilidad.

El test TAW ofrece la posibilidad de analizar una página web seleccionando el nivel de análisis deseado.

a) Análisis nivel A

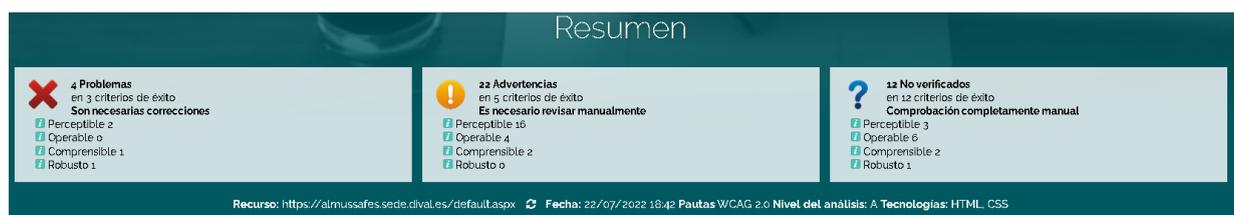


Ilustración 24. Resultados del Test TAW de nivel A de la Sede Electrónica de Almussafes.

Como se muestra, el análisis de nivel A indica que la web tiene 4 problemas de accesibilidad que requieren de correcciones, divididos en cuatro categorías:

- Perceptible: 2 incidencias
- Operable: 0 incidencias
- Comprensible: 1 incidencia
- Robusto: 1 incidencia

Esto indica que la página web no cumple del todo con los requisitos básicos de

accesibilidad y se pueden hacer mejoras para solucionarlo, como la falta de contexto de los enlaces, no se proporcionan etiquetas que indiquen instrucciones cuando se requiera la introducción de información...

b) Análisis nivel AA

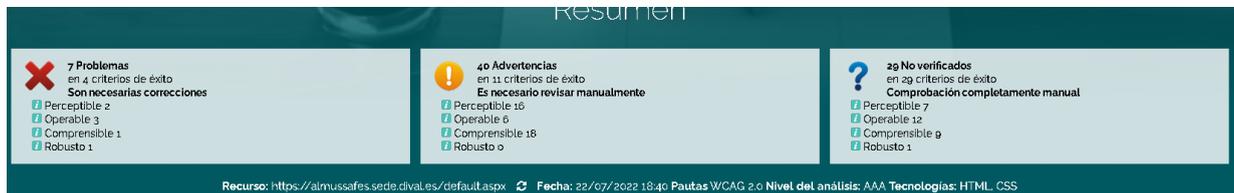


Ilustración 25. Resultados del Test TAW de nivel AA de la Sede Electrónica de Almussafes.

En el análisis de nivel AA, el test muestra 7 problemas, 3 más que el de nivel AA divididos en:

- Perceptible: 2 incidencias
- Operable: 3 incidencias
- Comprensible: 1 incidencia
- Robusto: 1 incidencia

Como vemos, estas 3 nuevas incidencias detectadas se sitúan en la categoría de operabilidad.

c) Análisis AAA

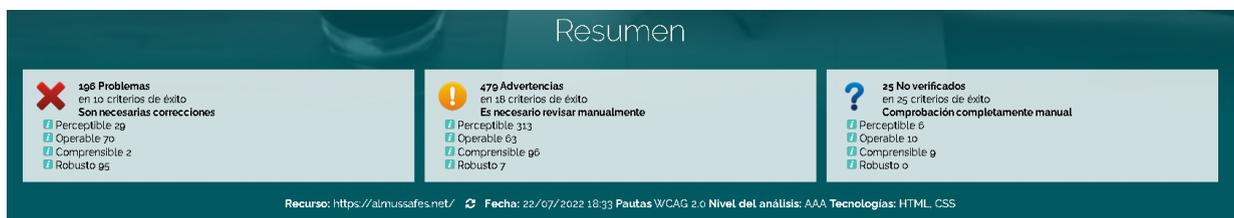


Ilustración 26. Resultados del Test TAW de nivel AAA de la Sede Electrónica de Almussafes.

Por último, en caso del nivel AAA, el número de problemas es de 196, es decir, 34 más que en los niveles A y AA.

- Perceptible: 29 incidencias
- Operable: 70 incidencias
- Comprensible: 2 incidencias
- Robusto: 95 incidencias

Como vemos, estos 34 problemas adicionales se sitúan en la categoría de operabilidad.

Como conclusión, respecto a el **indicador número 13** de la categoría de funcionalidad, vemos que no cumple con las normas WAI de accesibilidad, debido a las diferentes incidencias que presenta la web, en los diferentes niveles analizados. A

pesar de esto, los problemas son pocos y se pueden solucionar fácilmente mediante una serie de medidas y correcciones por parte del equipo informático.

3. El Ayuntamiento

En tercer lugar, vamos a pasar a analizar El Ayuntamiento, analizaremos si el Ayuntamiento de Almussafes cumple con los indicadores propuestos y ofrece la información necesaria a la ciudadanía.

3. EL AYUNTAMIENTO	SI/NO
17. Bienvenida del alcalde	NO
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	SI
23. Presupuestos municipales	SI
24. Directorio de los Servicios Municipales	SI
25. Se puede consultar el Plan de Ordenación Urbana del municipio	SI

Tabla 8. Indicadores utilizados para el Ayuntamiento y grado de su cumplimiento.

En cuanto a la tercera categoría, vemos que se cumplen todos los indicadores excepto el **número 17**, ya que la página web del Ayuntamiento de Almussafes no cuenta con la correspondiente bienvenida del alcalde, la cual introduce la Institución Municipal.

Por otra parte, resto de **indicadores, el 18 y 19** sirven para mostrar la formación de la Institución Municipal del Ayuntamiento, la cual se encuentra indicada en la web incluyendo todos los órganos de gobierno, el organigrama municipal y todos los regidores.



Il·lustració 27. Acceso a la corporación y regidores en la web municipal del Ayuntamiento de Almussafes.

Los **indicadores 20 y 21**, como indica Pagán Martínez, M. en su tesis, son los indicadores que reflejan el trabajo realizado por el Ayuntamiento como Institución Democrática. El indicador 20 indica la ausencia o constancia del acceso por parte de la ciudadanía a las actas de los plenos municipales, como vemos el Ayuntamiento de Almussafes sí que ofrece el acceso a todas las actas de los plenos municipales desde el año 2012.



Il·lustració 28. Acceso a las actas de los plenos municipales del Ayuntamiento de Almussafes.

Al igual que también cuenta con el acceso a las ordenanzas municipales a través del portal de transparencia, indicador 21.

También cuenta con el calendario fiscal, **indicador 22**, así como un resumen y un documento PDF para poder descargar.

CALENDARI FISCAL 2022		
CONCEPTE	PERIODE VOLUNTARI	DATA DE CÀRRECS DOMICILIATS
IBI RÚSTICA IBI URBANA <ul style="list-style-type: none"> SOL·LICITUD BONIF. 90% IBI PER A FAMÍLIES NOMBROSES SOL·LICITUD PAGAMENT IBI EN 3 CÀRRECS 	26 d'abril al 27 de juny Fins al 2 de maig Fins al 31 de maig	16 de juny 3 càrrecs 05/07 05/10 05/12
IVTM	3 d'octubre al 5 de desembre	24 de novembre
IAE	3 d'octubre al 5 de desembre	24 de novembre
TAXA GUALS	21 de març al 23 de maig	16 de maig
MERCAT INTERIOR	22 de febrer al 22 d'abril	4 càrrecs 21/03 20/06 20/09 20/12
MARQUESINES	22 de febrer al 22 d'abril	4 càrrecs 21/03 20/06 20/09 20/12
MERCAT EXTERIOR	20 de gener al 21 de març	14 de març
PLA DE PAGAMENT PERSONALITZAT		
Els pagaments es realitzaran en 10 càrrecs el dia 5 de cada mes, des de febrer fins a novembre.		

Il·lustración 29. Calendario fiscal del Ayuntamiento de Almussafes.

Los presupuestos municipales, **indicador 23**, también se encuentran disponibles para todos los ciudadanos desde el año 2011, así como el directorio de los servicios municipales se encuentra en la página principal de la web, **indicador 24**.

Por último, los ciudadanos también pueden consultar el Plan de Ordenación Urbana por lo que se cumple con el **indicador 25**.

4. La ciudad o municipio

En este apartado se valora la información que ofrece la web acerca del municipio.

4. LA 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	SI

Tabla 9. Indicadores utilizados para la ciudad o municipio y grado de su cumplimiento.

El portal municipal de Almussafes cumple con los 4 indicadores de esta categoría, en la web encontramos un apartado exclusivo con información del municipio.



Il·lustració 30. Historia, vila y localización del municipio de Almussafes.

En este apartado encontramos la localización del municipio, **indicador 26**, así como un mapa de carreteras, la historia del municipio, y por último cuenta con un apartado con datos estadísticos y galería fotográfica de Almussafes, **indicadores 27, 28 y 29**.

POBLACIÓ HISTÒRICA D'ALMUSSAFES (nombre aproximat d'habitants)	EVOLUCIÓ DE LA POBLACIÓ D'ALMUSSAFES AL SEGLE XX I PRINCIPIS DEL XXI	TAXA D'INCREMENT D'HABITANTS PER DÈCADES EN TERMES ABSOLUTS I EN %
1250 90	1900 2.285	1900-10 + 312 habitants (+14%)
1281 167	1910 2.597	1910-20 + 280 habitants (+8%)
1351 144	1920 2.877	1920-30 - 31 habitants (-1%)
1528 149	1930 2.846	1930-40 + 411 habitants (+11%)
1572 185	1940 3.257	1940-50 + 125 habitants (+6%)
1609 315	1950 3.382	1950-60 + 212 habitants (+2,5%)
1646 265	1960 3.594	1960-70 + 148 habitants (+7,8%)
1692 252	1970 3.742	1970-81 + 1.348 habitants (+33%)
1735 418	1975 4.038	1981-90 +1.140 habitants (+20,%)

Il·lustració 31. Datos estadísticos del municipio de Almussafes.

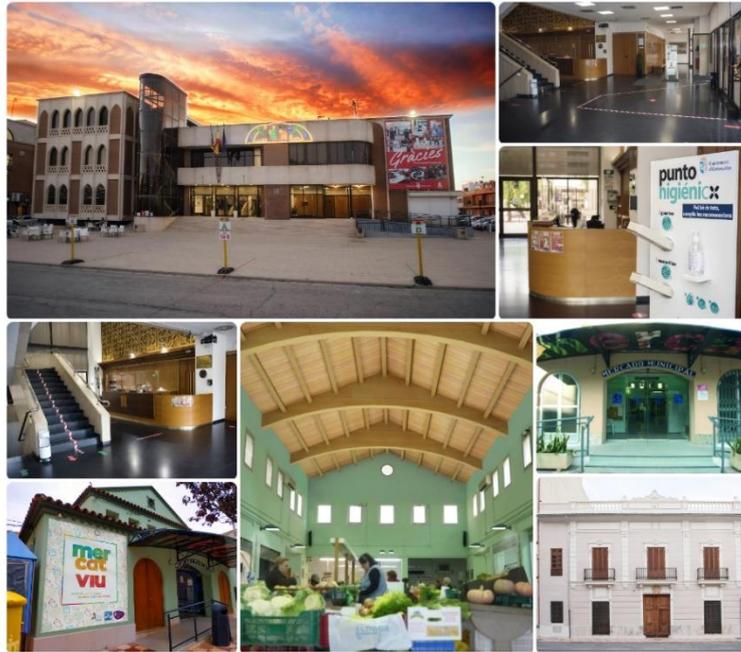


Ilustración 32. Galería fotográfica en la web del Ayuntamiento de Almussafes.

5. Información para los ciudadanos y residentes

Seguidamente, se va a analizar si la página web cumple con los indicadores de la quinta categoría referentes a la información dirigida a los ciudadanos y residentes acerca de las actividades, noticias y eventos que realiza el municipio.

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

Tabla 10. Indicadores utilizados para la información hacia los ciudadanos y residentes y grado de su cumplimiento.

Bien, en este caso, la web de Almussafes cuenta con la mayoría de los indicadores exigidos, sin embargo, carece de una oficina de Atención al Ciudadano, integrada en la página, **indicador 32**, ni del servicio del callejero de la localidad. Además de que no ofrece la posibilidad de conseguir de forma gratuita una cuenta de correo electrónico, **indicadores 38 y 40**.

Por otra parte, la página sí que cuenta con un apartado de noticias y agenda, **indicadores 30 y 31**.

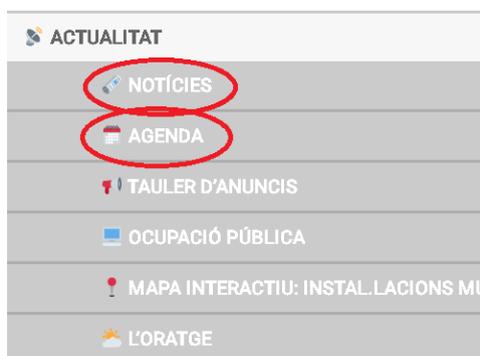


Ilustración 33. Noticias de actualidad y agenda de actividades del Ayuntamiento de Almussafes.

Además, también cuenta con los directorios de todos los servicios de urgencia, de los servicios culturales, de los centros educativos y sanitarios y de las diferentes asociaciones, **indicadores 33, 34, 35, 36 y 39** y con la información del transporte público (**indicador 37**).



Ilustración 34. Directorio de los diferentes servicios que ofrece el municipio de Almussafes.

6. Información turística y de ocio

En sexto lugar, se analizan los indicadores de información turística y de ocio.

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

Tabla 11. Indicadores utilizados en la información turística y de ocio y grado de su cumplimiento.

Como se ha comentado en la categoría 4, la página web del Ayuntamiento de Almussafes cuenta con la localización del municipio, **indicador 41**, así como el mapa de carreteras.

En cuanto a los **indicadores 42 y 43**, la web no cuenta con los números de teléfono de restaurantes, bares, o alojamientos del municipio y tampoco se indica ninguna guía de la gastronomía ni productos típicos del pueblo.

Por último, en la web se puede consultar la información sobre la Oficina de Turismo, **indicador 44**, así como una guía turística con los principales lugares de interés, rutas turísticas y las fiestas del municipio, **indicadores 46 y 47**. En cambio no cumple con el **indicador 47** y no cuenta con la información acerca de la gastronomía ni productos típicos.

OFICINA DE TURISME



- **Horari:** De dilluns a divendres de 9:00 a 22:00 hores
- * **Dissabte i diumenge segons activitats**
- **Direcció:** Avinguda d'Ausiàs March, 39 (Centre Cultural)
- **Telèfon:** 96 178 45 55
- **Em@il:** almussafes_cul@gva.es

Il·lustració 35. Informació acerca de la Oficina de Turismo del Ayuntamiento de Almussafes.

7. Información sobre empresas

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

Tabla 12. Indicadores utilizados para la información sobre empresas y grado de su cumplimiento.

Como vemos, la web de Almussafes sí que cuenta con un Directorio Comercial, **indicador 48**.

DIRECTORI COMERCIAL



Y también ofrece toda la información de las ferias que se realizan en el municipio, **indicador 50**.

Por el contrario, respecto el **indicador 49**, la web no cuenta con un apartado específico acerca del Polígono Industrial, lo que resulta raro debido a la gran importancia que tiene el polígono de Almussafes.

8. Servicios de participación ciudadana

A continuación, se analizará los indicadores de los servicios de participación ciudadana, los cuales sirven para mantener la cercanía entre el ciudadano y el Ayuntamiento.

8. SERVICIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	SI/NO
51. Buzón de quejas o sugerencias	SI
52. Respondió a la pregunta realizada. Pregunta realizada: ¿Qué trámites debo realizar para darme de alta en el Padrón de su municipio?	SI

53. Mecanismos de participación ciudadana (encuestas, foros de debate, etc.)	NO
54. Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal	SI

Tabla 13. Indicadores utilizados para los servicios de participación ciudadana y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes.

El portal municipal sí que cuenta con un apartado de quejas y sugerencias, **indicador 51**.



Reclamacions, queixes i suggeriments

Ilustración 36. Apartado de quejas y sugerencias de la web del Ayuntamiento de Almussafes.

Y también ofrece la posibilidad de solicitar cita previa con el Alcalde, **indicador 54**, y los demás miembros de la corporación municipal mediante correo electrónico o llamando al ayuntamiento.

The screenshot shows a grid of contact information for the Mayor and several council members. Each entry includes a photo, name, title, department, phone number, and email address.

<p>TONI GONZÁLEZ RODRÍGUEZ ALCALDE</p> <p>Delegació d'Ocupació i Indústria 96 178 20 50 alcaldia@almussafes.org</p>	<p>ALEX FUENTES VALERO Delegació de Cultura, Comerç i Mercat alex_fuentes@almussafes.org</p>
<p>DAVINIA CALATAYUD SEBASTIÀ Delegació d'Urbanisme, Medi Ambient i Personal davinia_calatayud@almussafes.org</p>	<p>PAQUI OLIVER GIL Delegació de Majors i Cementerí paqui_oliver@almussafes.org</p>
	<p>FAUSTINO MANZANO FUENTES Delegació de Serveis Socials, Sanitat, Polí, Cultura faustino_manzano@almussafes.org</p>

Ilustración 37. Contacto del Alcalde y parte de los regidores para solicitar cita previa

En cuanto al **indicador número 52**, el Ayuntamiento sí que respondió a la pregunta formulada, en un corto periodo de tiempo (menos de 24h). En el correo de respuesta, indicaron los requisitos necesarios para realizar el trámite deseado y en caso de tener

más dudas adjuntan un número de teléfono para llamar y resolverlas.

Buenos días. Para darse de alta necesita pasar por el departamento im@c del Ayuntamiento y rellenar un formulario, aportando DNI, escritura o contrato de alquiler según el caso. Si prefiere, puede llamarnos al 961782050

--



M^a José Pla Oroval
Administrativa de Secretaría
(IM@C)
informacion_ipo@almussafes.org

Passeig del Parc s/n
46440 Almussafes
Teléfono 961782050
www.almussafes.es

Este mensaje y los ficheros anexos son confidenciales dirigiéndose exclusivamente al destinatario mencionado en el encabezamiento. Los mismos contienen información reservada que no puede ser difundida. Si usted ha recibido este correo por error, tenga la amabilidad de eliminarlo de su sistema y avisar al remitente. No deberá copiar el mensaje ni divulgar su contenido a ninguna persona.

Los datos personales facilitados por usted o por terceros serán tratados por el Ayuntamiento de Almussafes con la finalidad de gestionar y mantener los contactos y relaciones que se produzcan como consecuencia de la relación que mantiene con el Ayuntamiento. Normalmente, la base jurídica que legitima este tratamiento, será su consentimiento, el interés legítimo o la necesidad para gestionar una relación contractual o similar. El plazo de conservación de sus datos vendrá determinado por la relación que mantiene con nosotros. Para más información al respecto, o para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación o portabilidad, dirija una comunicación por escrito al Ayuntamiento de Almussafes, Carrer Passeig del Parc, 46440 Almussafes, València, o a nuestro Delegado de Protección de Datos dpd@almussafes.org. En caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrá interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es). Asimismo, es responsabilidad suya comprobar que este mensaje o sus archivos adjuntos no contengan virus informáticos, y en caso que los tuviera eliminarlos.

Ilustración 38. Respuesta recibida por el Ayuntamiento de Almussafes por correo electrónico.

Como vemos, la respuesta recibida no es automática, sino enviada por un funcionario/a del Ayuntamiento, en este caso la Administrativa de Secretaría, M^a Jose Pla Oroval, por lo que sí que se cumple correctamente con el indicador.

Por el contrario, el **indicador número 53** no se cumple ya que no se cuenta con ningún mecanismo de participación para la ciudadanía, como encuestas o foros de debate.

9. Gestión online (e-Administración)

Por último, pasaremos a analizar la categoría 9, la cual evaluara los trámites de la sede electrónica del Ayuntamiento de Almussafes, valorándolos de 0 a 4 tal como se indica en la metodología.

9. GESTIÓN ONLINE (e-Administración)		
INDICADOR	PUNTUACIÓN POSIBLE	PUNTUACIÓN OBTENIDA
55. Trámites sobre impuestos municipales: IBI	0-3	3
56. Trámites sobre impuestos municipales: vehículos (IVTM)	0-3	3
57. Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales	0-3	3
58. Domiciliación de impuestos y tasas	0-3	3
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	1
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	3
66. Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales (no tener deudas pendientes con el ayuntamiento)	0-4	4
67. Es posible realizar denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía	0-3	0
68. Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	0-4	1
69. Posibilidad de matricularse en cursos gestionados por el ayuntamiento	0-4	4
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	3
72. Información sobre la Biblioteca Municipal ¿Tiene web propia? ¿Existe un enlace? ¿Se puede consultar el catálogo?	0-4	3
73. Información sobre el ALA/WALA de la localidad (aula de libre acceso a internet). Reserva on-line	0-3	0
74. Pedir cita en el Centro de Salud a través de la web municipal	0-3	3

Tabla 14. Indicadores utilizados para medir la Gestión Online y grado de su cumplimiento.

El criterio de valoración se detalla en el apartado de metodología y será el siguiente:

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

Estas puntuaciones son las que desarrolla, Marta Pagán Martínez (2013), en su tesis doctoral “Análisis y evaluación de las webs municipales en la provincia de Albacete” y la cual hemos escogido para la realización de nuestro análisis.

Como vemos en la tabla 14, en este caso habrá varios indicadores que no lleguen a la puntuación de nivel 4 por lo que se añade una columna con la puntuación posible para cada indicador.

Una vez mencionados los criterios de valoración, pasaremos a analizar las puntuaciones de cada indicador:

En primer lugar, los 4 indicadores referentes a los trámites de los diferentes presupuestos y la posibilidad de realizar la domiciliación bancaria a través del formulario electrónico, **55, 56, 57 y 58**, tienen la máxima puntuación ya que en la sede se puede realizar la cumplimentación de los formularios que ofrece la misma y el envío de estos, así como el alta o la anulación de la domiciliación bancaria.

En segundo lugar, el **indicador 59** también se cumple completamente ya que la sede cuenta con la tramitación de las licencias de Obra Mayor y Obra Menor y en ellos se indica toda la información, documentación a aportar, normativa, tipo de gravamen y además sí que cuenta con la posibilidad de realizar la instancia telemáticamente.

En cambio, el **indicador 60** tiene una puntuación de 1 debido a que únicamente hay información de las licencias de obras, pero no hay ninguna información acerca de la apertura de establecimientos.

Sobre el **indicador 61**, este tiene una puntuación de 0 debido a que la sede no cuenta con el perfil del contratante del Ayuntamiento de Almussafes en el que incluya las compras públicas de obras y servicios. En el caso de querer consultar las licitaciones, contratos menores, encargos... se deberá acceder al perfil a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público.

3.3.1 Caso práctico: Solicitud del Certificado de Empadronamiento

Para los **indicadores 62 y 63**, con el fin de exponer la parte práctica de la sede electrónica y la valoración de estos indicadores, se ha llevado a cabo la realización de un caso práctico como es la solicitud de un certificado de empadronamiento en el municipio de Almussafes y así mostrar paso a paso como se realizaría.

En primer lugar, accedemos a la sede electrónica del Ayuntamiento de Almussafes, bien a través del buscador de Google o de la página web del Ayuntamiento de Almussafes.

Una vez dentro, nos dirigimos al apartado “Catálogo de trámite” el cual se encuentra en la parte superior de la página principal.

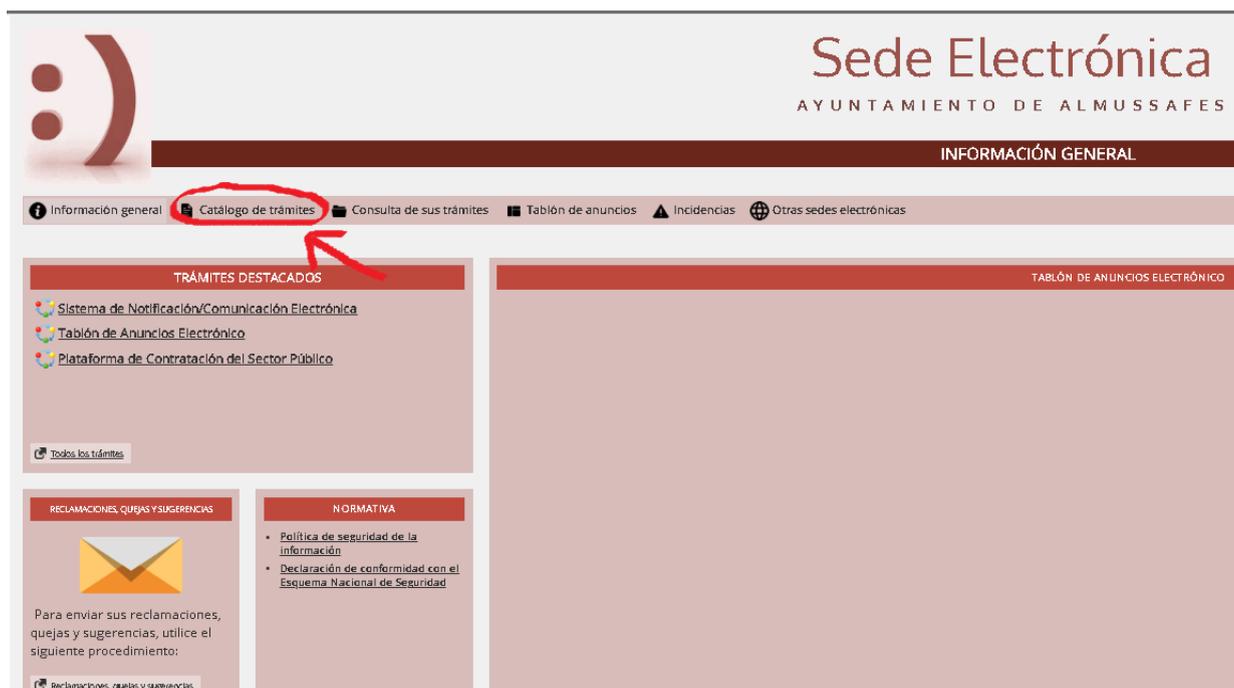


Ilustración 39. Ubicación del Catálogo de trámites de la Sede Electrónica de Almussafes.

Quando estemos dentro del catálogo de trámites, tan solo tendremos que buscar, a través del buscador situado arriba a la derecha, el trámite que queremos llevar a cabo, en este caso, “certificado de empadronamiento”.

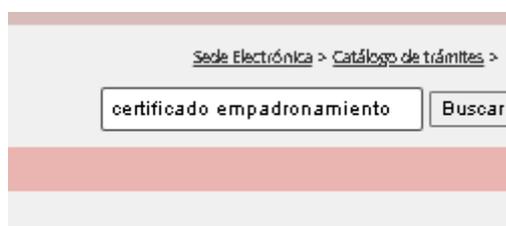


Ilustración 40. Buscador de la Sede Electrónica de Almussafes.



Ilustración 41. Resultado de búsqueda de "certificado de empadronamiento".

De esta forma encontraremos rápidamente el trámite que buscamos. A continuación, accederemos al trámite, sin embargo, la sede nos pedirá que nos identifiquemos antes de continuar. Se ofrecen dos métodos de autenticación, mediante DNI electrónico o certificado digital o mediante el programa Cl@ve.

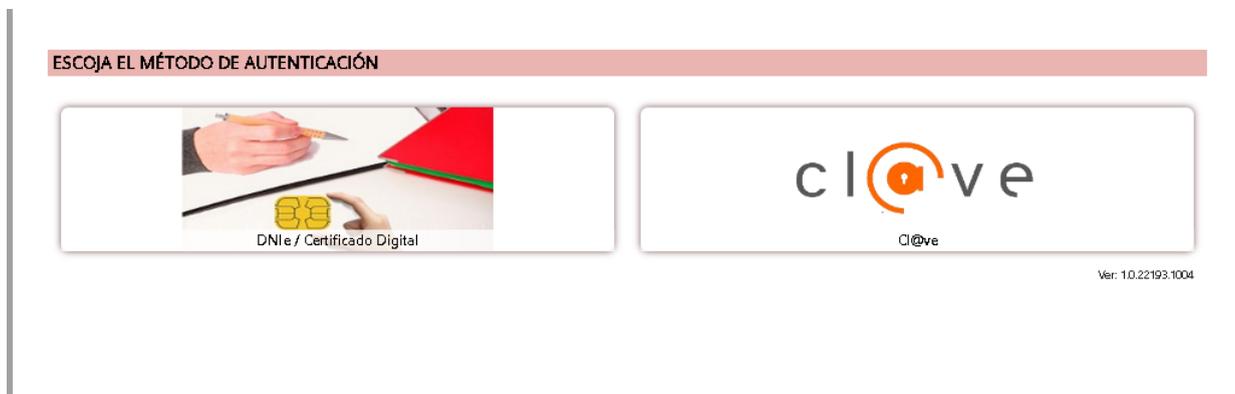


Ilustración 42. Métodos de autenticación disponibles en la Sede Electrónica de Almussafes.

Al identificarnos, accederemos al trámite en cuestión, es decir, a partir de este punto los pasos serán diferentes dependiendo del trámite que estemos realizando, en este caso será necesario rellenar una serie de datos del solicitante, así como el efecto para el que se expide este certificado, el motivo, el tipo de justificante y la categoría.

Información general | Catálogo de trámites | Consulta de sus trámites | Tablón de anuncios

LA PETICIÓN SERÁ REALIZADA POR PARTE DE ALEXANDRE ESCRIVA GARCIA

NIF, NIE o Pasaporte:
 Fecha de nacimiento (sólo para pasaportes):
 Efecto para el que se expide:
 Idioma:
 Motivo:
 Tipo de Justificante:
 Categoría del Justificante:

[▶ Obtener justificante](#)

Ilustración 43. Solicitud de un justificante de empadronamiento en la Sede Electrónica de Almussafes.

Una vez rellenados los datos, le damos a “obtener justificante” y se nos mostrará una tabla con el tipo de documento, el DNI del solicitante y dos enlaces para acceder a un documento PDF de nuestro certificado.

LA PETICIÓN SERÁ REALIZADA POR PARTE DE ALEXANDRE ESCRIVA GARCIA

NIF, NIE o Pasaporte:
 Fecha de nacimiento (sólo para pasaportes):
 Efecto para el que se expide:
 Idioma:
 Motivo:
 Tipo de Justificante:
 Categoría del Justificante:

[▶ Obtener justificante](#)

Tipo	Documento		
Certificado de Empadronamiento Individual	[REDACTED]	Mostrar	Mostrar en nueva ventana

Ilustración 44. Obtención del certificado de empadronamiento.

Como conclusión a este trámite, cabe destacar la rapidez con la que se ha realizado tanto por la sencillez con la que se ha encontrado el trámite deseado, así como la fluidez de la página web. En todo momento la sede te guía paso a paso y te indica todos los datos necesarios para poder llevar a cabo un trámite tan común como esencial como es la obtención de un certificado de empadronamiento, el cual puede

necesitar ciudadanos de todas las edades y ámbitos.

El **indicador 64** sí que se cumple, la sede dispone de una Carpeta Ciudadana que contiene todos los trámites y expedientes del usuario. Para acceder a ella es necesaria la previa identificación en la sede.

En quinto lugar, los **indicadores 65 y 66** cuentan ambos con la máxima puntuación. Por una parte, en la web se puede encontrar toda la información en lo referente a las ayudas disponibles para las empresas municipales y en la sede se puede llevar a cabo la justificación para las ayudas municipales a las empresas y autónomos. Por otra parte, en la sede electrónica puedes solicitar el certificado de estar al corriente de pagos en los tributos municipales.

En sexto lugar, en cuanto al **indicador 67**, realización de denuncias, en la sede no existe ninguna información acerca del esto y la web solo proporciona el número de contacto de la Policía Local.

Al igual que el **indicador 68**, la realización de pago y reserva para la utilización de las Instalaciones deportivas no se puede realizar ni por la sede ni por la web, únicamente a través de la aplicación AlmuESPORT.

El **indicador 69** sí que se cumple completamente, en la página web del Ayuntamiento puedes matricularte en los diferentes cursos que se publican a través de dos métodos online diferentes:

- A través de la plataforma Serviweb
- Por transferencia bancaria

Posteriormente, el **indicador 70**, el cual mide si existe o no información sobre la oferta de empleo público en el municipio es valorado con un nivel 1, es decir, que tan solo se puede encontrar información sobre la oferta de empleo público y no dentro de la sede electrónica, si no de la página web del Ayuntamiento, en el apartado de “ocupación pública”.

En cuanto al **indicador 71**, la sede electrónica con un apartado dedicado a todos los trámites y servicios a la ciudadanía en el que se encuentran todas las ayudas y subvenciones disponibles, con la posibilidad de la cumplimentación y envío telemático de los mismos.

El **indicador 72** cuenta con una puntuación de 3 sobre 4 debido a que se puede acceder a la información acerca de la Biblioteca de Almussafes a través de la página web, además de consultar su catálogo, sin embargo, no es posible reservar telemáticamente los documentos de esta.

Por último, en cuanto al **indicador 73** no hay ninguna información al respecto y en cuanto al **indicador 74**, posibilidad de solicitar cita en el Centro de Salud a través de la web, sí que se cumple ya que esta cuenta con un apartado específico para ello, en el que el ciudadano puede consultar sus citas y solicitarlas.

En conclusión, la Sede Electrónica de Almussafes obtiene una puntuación de 43 sobre

59, lo que equivale a un 7,3 sobre 10 de nota final, por lo que la Administración Electrónica y la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Almussafes se podría decir que es óptima y eficiente, a pesar de que podría mejorar ciertos aspectos.

3.4 Análisis DAFO

El análisis DAFO consiste en una herramienta de estudio aplicable a una organización o, en este caso, a una Administración Pública como lo es el Ayuntamiento de Almussafes.

Según López Herrera (2020), el principal objetivo consiste en determinar los factores estratégicos de la Administración para usarlos y, mediante ellos, impulsar los cambios organizacionales necesarios. Como resultado obtenemos la identificación de las fortalezas, las debilidades, las ventajas y las amenazas externas.

El análisis DAFO consta de dos pilares esenciales:

- Un análisis interno, correspondiente a las fortalezas y debilidades.
- Un análisis externo, relativo a las oportunidades y amenazas.

En primer lugar, en cuanto a las **fortalezas** de la sede electrónica del Ayuntamiento de Almussafes, es la opción de poder traducir toda la sede a dos lenguas, Valenciano y Castellano, además de que el buscador está también adaptado a estos dos lenguajes. La sede cuenta con diferentes accesos, los cuales son sencillos de encontrar y accesibles para todo tipo de usuarios. Toda la información, servicios y enlaces principales que ofrece la sede electrónica se encuentran en la página principal de forma bien organizada y interactiva. Por último, para identificarse, la sede ofrece diferentes opciones como distintos certificados disponibles, el programa Cl@ve o mediante un correo electrónico.

Por otra parte, en cuanto a las **debilidades**, el presupuesto del Ayuntamiento de Almussafes está destinado principalmente al gasto de personal y gastos de transferencia y queda una pequeña parte del presupuesto para invertir en el desarrollo de la Sede Electrónica y mejorar la formación de los empleados en las novedades tecnológicas. Por otro lado, la sede electrónica no está adaptada para dispositivos móviles y tampoco cuenta con aplicación móvil.

Una de las principales **oportunidades** de la sede electrónica es la implementación de las Tecnologías de la Comunicación, además de diferentes herramientas de gestión y apoyo.

El Ayuntamiento de Almussafes cuenta con un elevado presupuesto para la pequeña dimensión del municipio, gracias a la gran extensión y número de empresas situadas en su polígono industrial. Con este presupuesto, el Ayuntamiento tiene la posibilidad de invertir en la mejora de la sede electrónica y de su mantenimiento.

Para finalizar, en cuanto a las **amenazas**, al igual que en cualquier ámbito tecnológico de hoy en día, la brecha digital es uno de los principales inconvenientes que afecta a la gran mayoría de la tercera edad. Siguiendo este punto, hoy en día las administraciones están en constante evolución digital por lo que es posible que, en unos años, la sede electrónica quede obsoleta por algún nuevo sistema de administración.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANÁLISIS INTERNO	<p>Dos lenguas disponibles.</p> <p>Distintos accesos, fáciles de encontrar.</p> <p>Información organizada y interactiva a corto alcance.</p> <p>Diferentes posibilidades de identificación.</p>	<p>Poca parte del presupuesto destinada a la mejora de la sede.</p> <p>No está adaptada para dispositivos móviles.</p> <p>No cuenta con aplicación móvil.</p>
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS EXTERNO	<p>Implementación de las TIC y distintas herramientas digitales.</p> <p>El Ayuntamiento cuenta con un elevado presupuesto.</p>	<p>La brecha digital afecta a la tercera edad.</p> <p>Posibilidad de quedar obsoleta ante la constante evolución tecnológica.</p>

Tabla 15. Análisis DAFO de la Sede Electrónica de Almussafes.

3.5 Resultados y propuestas de mejora

Una vez finalizado el análisis descriptivo, la evaluación mediante indicadores y el análisis DAFO, los resultados que se pueden extraer respecto las ocho primeras categorías son las siguientes:

En primer lugar, de los 54 indicadores medios, se cumplen 38, lo cual indica que la web del Ayuntamiento de Almussafes es de un nivel notable, eficiente en muchos aspectos, pero deficiente en algunos otros como en el ámbito de funcionalidad, participación ciudadana o falta de información.

Cabe destacar la categoría de funcionalidad, concretamente las normas de accesibilidad WAI, las cuales, como ya vimos en el Test TAW realizado, no se cumplen al 100%.

Por otra parte, en lo que respecta a los indicadores de la categoría 9, relacionados con el contenido de la sede electrónica, se han extraído las siguientes conclusiones:

En cuanto a los indicadores con un nivel de 0-3, de los once indicadores existentes, nueve cuentan con la máxima puntuación, es decir, la mayoría de los trámites pueden realizarse por vía telemática. Los dos restantes tiene una puntuación de 0, es decir, no hay ninguna información respecto a estos temas.

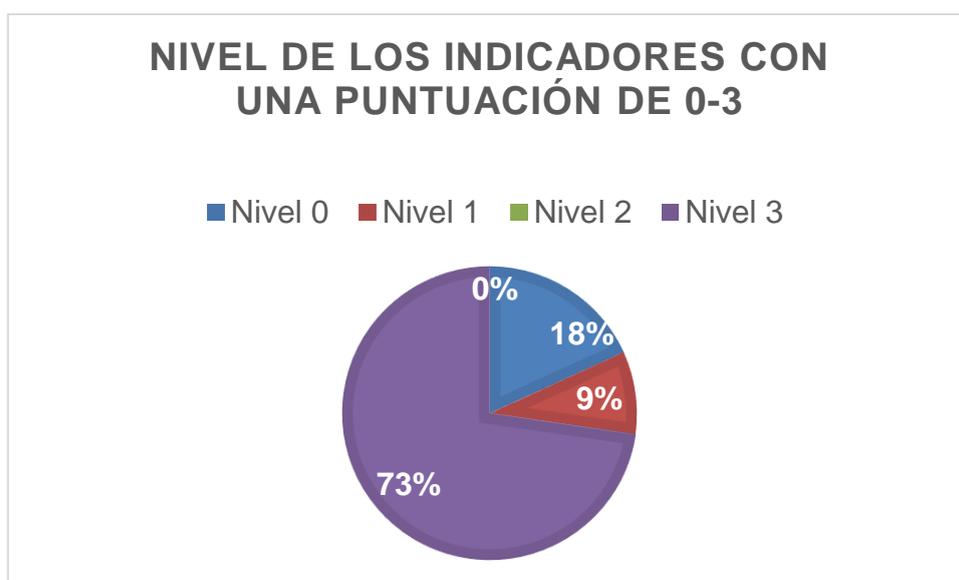


Gráfico 4. Nivel de los indicadores con una puntuación de 0-3.

Respecto a los indicadores con un nivel de valoración de 0-4 observamos que:

De los ocho indicadores existentes, cuatro cuentan con la valoración más alta, uno cuenta con una puntuación de 3, dos tienen una puntuación de 1 y uno con una puntuación de 0.

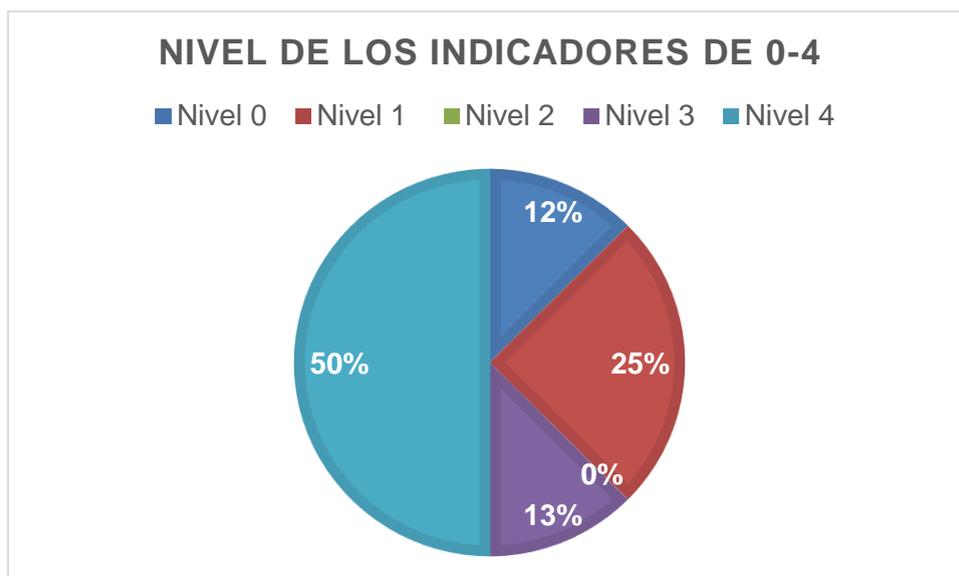


Gráfico 5. Nivel de los indicadores con una puntuación de 0-4.

Una vez comentados los resultados, se elaborarán las correspondientes propuestas de mejora en base a los mismos.

1. Mejora de la optimización y corrección de deficiencias funcionales

En primer lugar, como se comenta al principio, la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Almussafes es deficiente en algunos aspectos funcionales como una correcta optimización para todos los navegadores, indicación de la resolución de pantalla para la que esta optimizada, descarga de plugins que mejoren la experiencia y faciliten la navegación a través de la página... Toda una serie de detalles que mejoran la operatividad y que no requieren de mucho dinero para ser solucionados.

Además, como se vio al realizar el test TAW, la Sede Electrónica cuenta con una serie de pequeñas incidencias que ralentizan la navegación del usuario por la misma.

Con un presupuesto de alrededor de 2000€, el Ayuntamiento podría **contratar a un programador web** para que solucionara estos pequeños fallos de optimización y funcionalidad rápidamente.

2. Creación de una App Móvil

En segundo lugar, con el fin de mejorar las debilidades que tiene la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Almussafes en lo relacionado con la adaptación a los teléfonos móviles, se propone la **creación de una Aplicación para móviles** en la que el ciudadano pueda acceder a sus trámites, notificaciones y demás información.

El Ayuntamiento de Almussafes sí que cuenta con una aplicación para la realización de reservas en las instalaciones deportivas, por lo que, simplemente tendría que ponerse en contacto con los programadores que les hicieron dicha aplicación y pedirles un nuevo encargo.

3. Mejora de la participación ciudadana mediante encuestas o foros de debate

En tercer lugar, el Ayuntamiento debería añadir ciertos mecanismos de participación ciudadana a través del portal electrónico, como encuestas, foros de debate...

Además, con el fin de mejorar la información hacia la ciudadanía, proponemos que se cree un apartado de ofertas de empleo local.

Estos servicios pueden ser llevados a cabo por un diseñador o programador web que como ya se ha comentado anteriormente costaría alrededor de unos 2000 euros.

Por último, se exponen dos propuestas diferentes con la finalidad de reducir las dos posibles amenazas analizadas en el DAFO.

4. Contratación fija de un programador web especializado en TIC y Administración Pública

Para evitar la posible obsolescencia de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Almussafes, se propone la contratación de un programador web especializado en TIC y en Administración Pública, que se encargue de mantener actualizada la página web además de informar de los requisitos necesarios para mantener su correcta optimización.

Esto conllevaría la contratación de un técnico lo cual serían alrededor de 26.700 euros anuales, según el cargo que ocupase podría variar.

5. Realización de cursos informáticos especializados

Por último, proponemos que se lleven a cabo una serie de cursos informáticos dedicados específicamente a el funcionamiento de la Administración y Sede Electrónica. Debería tratarse de cursos sencillos en los que se enseñe como llevar a cabo los trámites de forma telemática para aquellas personas que les resulte más complejo, como puede ser el caso, principalmente, de la tercera edad.

Consultando diferentes empresas y páginas web, el coste de estos cursos sería alrededor de 12.000 euros, teniendo en cuenta que el contratante sería un Ayuntamiento que quiere llevar a cabo numerosas sesiones de esta actividad.

Presupuesto de las propuestas de mejora

La contratación de un programador web que se encargase de solucionar los fallos de funcionalidad y de la correcta optimización de la web, solucionando las incidencias reveladas por el test TAW. Teniendo en cuenta que un programador web en España puede cobrar entre 12.5-15 €/hora y que las incidencias a solucionar tampoco son muchas, estaríamos hablando de un presupuesto de 1500 euros por 2 semanas y media de trabajo.

La creación de una aplicación de móvil sencilla puede costar alrededor de 20.000 o 25.000 euros según diversas páginas web y empresas.

Los diferentes servicios y herramientas de participación ciudadana se pueden implementar también por un diseñador o programador web por lo que se trataría de

unos 1500 euros más.

Por último, la contratación de un programador web especializado en TIC y en Administración Pública puede suponer unos 26.700 euros, si tenemos en cuenta que obtendría el cargo de técnico superior.

La realización de los cursos de informática tendría un coste de unos 12.000 euros anuales para el Ayuntamiento.

En resumen, para llevar a cabo las propuestas de mejora se necesitaría de un presupuesto aproximado como el siguiente:

PRESUPUESTO DE MEJORA	
Mejora de la funcionalidad y optimización	
Contratación de los servicios de un programador web por 125 horas de servicio.	12,5 € x 125 horas = 1562,5€
Creación de una App Móvil.	
Contratación de una empresa especializada en la creación de Apps.	22.500€
Creación de servicios y herramientas de participación ciudadana en el portal web.	
Contratación de un diseñador web por 125 horas de trabajo.	12,5 € x 125 horas = 1562,5€
Contratación fija de un programador web especializado en TIC y Administración Pública.	26.700€
Cursos de informática	12.000€
PRESUPUESTO TOTAL	64.325€

Tabla 16. Presupuesto Plan Mejora.

4. CONCLUSIÓN

Como conclusión final de este Trabajo Fin de Grado, la Administración Pública lleva desde unos años inmersa en un proceso de transición hacia la e-Administración gracias a la aparición de las Tecnologías de la Información, las cuales facilitan en gran medida las tareas de las AAPP, así como la de los ciudadanos.

Esta transición ha ido acompañada de ciertos cambios normativos por parte del Gobierno, con el fin de facilitar e incentivar este cambio, que tantos beneficios aporta a la relación Administración-ciudadano, desarrollando cada vez más servicios y herramientas para que esto sea posible.

Entre estos nuevos servicios y herramientas, cabe destacar el cual ha sido el objeto de este trabajo, la Sede Electrónica, en concreto la Sede Electrónica de Almussafes. A través del análisis realizado se ha conseguido identificar todos los elementos que componen la sede electrónica, se han valorado las fortalezas y oportunidades de esta, así como se han expuesto sus debilidades y amenazas. Por último, se ha mostrado como sería la perspectiva de un usuario que lleva a cabo un trámite en la sede y se ha evaluado tanto la web municipal como la propia sede mediante un sistema de indicadores.

Respecto a los objetivos de este trabajo, estos se consideran alcanzados.

En primer lugar, se ha estudiado los diferentes aspectos de la administración electrónica, así como los elementos que la forman, las distintas definiciones que se la atribuyen, sus ventajas e inconvenientes y cuáles son sus objetivos.

En segundo lugar, como se propone como objetivo de este trabajo, se realiza un balance de toda la normativa relacionada con la administración electrónica en ámbito estatal, de la Comunidad Valenciana y del municipio. En este apartado se mencionan todas las leyes, reglamentos, normas y decretos que regulan la e-Administración y tienen un importante papel en su desarrollo.

En tercer lugar, se lleva a cabo el análisis de la Sede Electrónica. Se ha realizado en primer lugar un análisis descriptivo en el que se comenta cada apartado de la sede y su función. En segundo lugar, se ha llevado a cabo un análisis DAFO y un caso práctico de sede.

El último objetivo se ha alcanzado mediante la aplicación del análisis por indicadores propuesto por Marta Pagán Martínez en su tesis doctoral titulada "Análisis y evaluación de las webs municipales en la provincia de Albacete", expuesta en el año 2013 en la Facultad de Información y Comunicación de la Universidad de Murcia, con el cual ha sido posible la evaluación de todos los elementos, servicios y herramientas, tanto del Portal Municipal como de la Sede Electrónica.

En conclusión, se puede afirmar que los objetivos específicos de este trabajo han sido completados uno por uno, al igual que el objetivo principal.

5. BIBLIOGRAFÍA

Administracion.gob.es. (2022). *Punto de Acceso General*. administracion.gob.es.

<https://administracion.gob.es/> [Consulta 27 de julio de 2022]

Agencia Española Protección Datos. (2022). *Guía de Protección de Datos por*

Defecto. <https://www.aepd.es/sites/default/files/2020-10/guia-proteccion-datos-por-defecto.pdf>

Ajuntament d'Almussafes. (2022). *Almussafes en moviment*. <https://almussafes.net/>

APPI. (2018). *Plano de Ubicación de Empresas*. <https://appi-a.com/plano-ubicación>

[empresas-appi/](https://appi-a.com/plano-ubicación) [Consulta 12 de junio de 2022]

Comisión de las Comunidades Europeas. (2003). *Comunicación de la comisión al*

consejo, al parlamento europeo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones. [http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0567:FIN:ES:PDF)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0567:FIN:ES:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0567:FIN:ES:PDF)

De Pablo, F., Merchán, M & Ballarat, J. (2010). *Administración Electrónica y Desarrollo*

Sostenible, una meta alcanzable en nuestra generación.

<https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/377/57.pdf>

Fraille Escrich, M., Guijarro Antón, M. ^a. I., Samaniego Riaño, P., Fernández Torroba, M. A., & Martínez Elvira, M. *Pros y contras del uso obligatorio y exclusivo de los procedimientos administrativos electrónicos amparados por la Ley 11/2007.*

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:54873aca-6ce0-4906-bee4-767c018f433a/59inciativas-legales.pdf

Foro-Ciudad.com. (2021). *Habitantes Almussafes 1900–2021.*

<https://www.forociudad.com/valencia/almussafes/habitantes.html#:~:text=Segun%20los%20datos%20publicados%20por,el%20en%20el%20a%C3%B1o%202020>

[Consulta 15 de julio de 2022]

Gamero Casado, E. & Fernández Ramos, S. (2010). *Manual básico de derecho administrativo / Basic Manual of Administrative Law.* Tecnos Editorial S a.

García Morales, E. (2013). *Gestión de documentos en la e-administración.* UOC.

Generalitat Valenciana. (2022). *Archivos.* <https://ceice.gva.es/es/web/archivos/inicio>

[Consulta 26 de mayo de 2022]

Generalitat Valenciana. (2022). *Libro, Archivos y Bibliotecas.*

<https://ceice.gva.es/es/web/libro-archivos-bibliotecas/libro-archivos-y-bibliotecas>

[Consulta 26 de mayo de 2022]

Generalitat Valenciana. (2022). *Política de Gestión Documental de la Generalitat.*

[gva.es https://gvaoberta.gva.es/es/politica-de-gestion-documental-de-la-generalitat](https://gvaoberta.gva.es/es/politica-de-gestion-documental-de-la-generalitat)

Grupo de Trabajo de Sedes Electrónicas. (2010). *Guía de Sedes Electrónicas*.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Documentacion/pae_Metodolog/pae_Guias_de_Sedes.html

Herrera, Á. L. (2020). *Hacer un análisis DAFO paso a paso*.
<https://alvarolopezherrera.com/hacer-analisis-dafo/> [Consulta 31 de agosto de 2022]

Martínez Gutiérrez, R. (2016). *Elementos para la configuración de la Administración Digital*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8510533>

Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. (2021). *Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021 -2025*.
https://administracionelectronica.gob.es/dam/jcr:ae43f87a-9cdb-4ed9-9d78-d665a5d8491a/Plan_Digitalizacion_sp_ACC.pdf

PAe - General. (2022). *Portal de administración electrónica. Interoperabilidad*.
https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Interoperabilidad_Inicio.html [Consulta 2 de junio de 2022]

PAe – General. (2022). *Portal de administración electrónica. Observatorio - OBSAE*
https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_OBSAE.html [Consulta 2 de junio de 2022]

Pagán Martínez, M. (2013). *Análisis y Evaluación de la Webs Municipales de la Provincia de Albacete*. <https://www.tdx.cat/handle/10803/128669>

Sánchez Quero, J. A., Gros Frauca, B., Colás Tenas, J., Sánchez Torralba, G., Colás Gil, V & Rubio Beltrán, J. (2019). *Guía de Administración Local para alcaldes y concejales*. [Libro electrónico]. Diputación Provincial de Zaragoza.

<http://www.dpz.es/areas/area-de-asistencia-y-modernizacion-local/asistencia-a-municipios/guias/guia-admon-local>

Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos Y Transformación Digital. (2007). *Portal Administración Electrónica Española*.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/

Sede Electrónica de Almussafes. (2022). *Ayuntamiento de Almussafes*.

<https://almussafes.sede.dival.es/default.aspx>

Servicio de Informática. (2017). *Anuncio diputación de Albacete*.

<http://www.dipualba.es/bop/ficheros/2017/111/BOP%20111-17-P-3.PDF>

Sidar. *Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.0*. (2022).

<http://www.sidar.org/traducciones/wcag20/es/>

Solano Gadea, M. (2017). *Diccionario de términos y conceptos de la Administración Electrónica* (2.ª ed.) [Libro electrónico]. Ministerio de Hacienda y Función Pública.

https://www.hacienda.gob.es/Documentacion/Publico/SGT/CATALOGO_SEFP/266_Diccionario%20de%20t%C3%A9rminos%20y%20conceptos%20de%20la%20Administraci%C3%B3n%20Electr%C3%B3nica.pdf

Wikipedia, la enciclopedia libre (2022). *Almussafes*.
<https://es.wikipedia.org/wiki/Almussafes> [Consulta 13 de julio de 2022]

5.1 Bibliografía legal y normativa

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO. Constitución Española. (1978). BOE.es.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana. (2006). BOE.es.
https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2006-6472

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (2015). BOE.es.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. (2015). BOE.es.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10566>

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.* (1985). BOE.es.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-5392>

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO. *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.* (2013). BOE.es.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887>

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. *Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.* (2021). BOE.es
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-5032>

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. *Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.* (1986). BOE.es.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1986-33252>

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO. *Real Decreto 769/2017, de 28 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Función Pública y se modifica el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.* (2017). BOE.es. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2017-9012>

BOELTÍN OFICIAL DEL ESTADO. *Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso*

electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. (2009). BOE.es.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-18358>

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO. *Reglamento (UE) 2021/694 del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2021 por el que se establece el Programa Europa Digital y por el que se deroga la Decisión (UE) 2015/2240.* (2021). BOE.es. <https://boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2021-80609>

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO. *Reglamento (UE) n ° 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE.* (2014). BOE.es <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2014-81822# analisis>

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO. *Reglamento (UE) 2021/887 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2021, por el que se establecen el Centro Europeo de Competencia Industrial, Tecnológica y de Investigación en Ciberseguridad y la Red de Centros Nacionales de Coordinación.* (2021). BOE.es <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2021-80746>

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO. *Reglamento (UE) 2022/868 del Parlamento Europeo y del Consejo de 30 de mayo de 2022 relativo a la gobernanza europea de datos y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2018/1724 (Reglamento de Gobernanza de Datos).* (2022). BOE.es <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2022-80835>

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO. *Decisión (UE) 2015/2240 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por la que se establece un programa relativo a las soluciones de interoperabilidad y los marcos comunes para las administraciones públicas, las empresas y los ciudadanos europeos (programa ISA2) como medio de modernización del sector público.* (2015). BOE.es <https://boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2015-82423>

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO. *Reglamento (UE) 2021/953 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de junio de 2021 relativo a un marco para la expedición, verificación y aceptación de certificados COVID-19 interoperables de vacunación, de prueba diagnóstica y de recuperación (certificado COVID digital de la UE) a fin de facilitar la libre circulación durante la pandemia de COVID-19.* (2021). BOE.es <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2021-80782>

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO. *Directiva 2014/55/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, relativa a la facturación electrónica en la contratación pública.* (2014). BOE.es <https://boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2014-80922>

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO. *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*

(Reglamento general de protección de datos). (2016). BOE.es
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2016-80807>

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO. *Reglamento (UE) nº 1025/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, sobre la normalización europea, por el que se modifican las Directivas 89/686/CEE y 93/15/CEE del Consejo y las Directivas 94/9/CE, 94/25/CE, 95/16/CE, 97/23/CE, 98/34/CE, 2004/22/CE, 2007/23/CE, 2009/23/CE y 2009/105/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y por el que se deroga la Decisión 87/95/CEE del Consejo y la Decisión nº 1673/2006/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.* (2012). BOE.es <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2012-82195>

Diari Oficial de la Generalitat Valenciana. (2018). *Decreto 87/2018, de 22 de junio, del Consell, por el que se modifica el Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de administración electrónica de la Comunitat Valenciana*].
https://dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=006967/2018&L=1#:~:tx=DECRETO%2087%2F2018%2C%20de%2022,%5B2018%2F7067%5D

Diari Oficial de la Generalitat Valenciana. (2017). *Decreto 218/2017, de 29 de diciembre, del Consell, de modificación del Decreto 220/2014, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de administración electrónica.*
https://dogv.gva.es/datos/2018/01/15/pdf/2018_262.pdf

Diario Oficial de la Unión Europea. (2016). *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 (Reglamento general de protección de datos).

<https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>

6. ANEXOS

ANEXO

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Reflexión sobre la relación del TFG con los ODS en general y con el/los ODS más relacionados.

El desarrollo de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación supone la introducción de un canal electrónico entre las Administraciones Públicas y la Sociedad.

El uso de las TIC en las Administraciones Públicas supone un uso más eficiente del capital humano, una ganancia económica y por supuesto una disminución de la huella ambiental contribuyendo con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 11, “Ciudades y Comunidades Sostenibles” y con el número 13, “Acción por el Clima”.

Contribuyendo al desarrollo y evolución de la Administración Electrónica, a través de las TIC, obtendremos, por una parte, una considerable reducción del uso de papel en las Administraciones Públicas lo que a su vez supone una mejora de calidad del aire y el agua, reduciendo las emisiones de gases y las emisiones contaminantes del agua.

Por otra parte, desde una perspectiva más administrativa, el desarrollo de la e-Administración supone una mejora económica para todas las administraciones, así como una mejora de la eficacia, tanto de la infraestructura como del uso de los RR. HH y contribuyendo a la eficiencia energética por lo que está relacionado directamente con la promoción de la creación de ciudades y comunidades sostenibles.

Criterios de valoración

ETAPAS	SIGNIFICADO
ETAPA 0	No existe información
ETAPA 1	Información en línea sobre el servicio público
ETAPA 2	Interacción, descarga de formularios online
ETAPA 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, si procediese.

Categorías de los indicadores

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 de ocio	41-47
Información sobre las empresas	48-50
Servicios de participación ciudadana	51-54
Gestiones online (e-Administración)	55-74

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

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

3. EL AYUNTAMIENTO	SI/NO
17. Bienvenida del alcalde	
18. Indica los órganos de gobierno	
19. Grupos políticos que conforman la corporación municipal o en su caso, la composición completa del pleno municipal	
20. Actas de los plenos municipales	
21. Ordenanzas municipales	
22. Calendario fiscal municipal	
23. Presupuestos municipales	
24. Directorio de los Servicios Municipales	
25. Se puede consultar el Plan de Ordenación Urbana del municipio	

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

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

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

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

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

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