



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

ADE

Facultad de Administración  
y Dirección de Empresas /UPV

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Facultad de Administración y Dirección de Empresas

"Análisis de la demora de la Administración Pública en dar  
una respuesta: Ayuntamiento de Benidorm."

Trabajo Fin de Grado

Grado en Gestión y Administración Pública

AUTOR/A: de la Torre Aparisi, María

Tutor/a: Delgado Espinós, Julio

Cotutor/a: Devece Carañana, Carlos Alberto

CURSO ACADÉMICO: 2023/2024



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

ADE

Facultad de Administración  
y Dirección de Empresas /UPV

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Facultad de Administración y Dirección de Empresas

“Análisis de la demora de la Administración Pública en dar una  
respuesta: Ayuntamiento de Benidorm.”

Trabajo de Fin de Grado

Grado en Gestión y Administración Pública

AUTOR/A: de la Torre Aparisi, María

Tutor/A: Delgado Espinós, Julio

Cotutor/a: Devece Carañana, Carlos Alberto

CURSO ACADÉMICO: 2023/2024

## Tabla de contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1. RESUMEN</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3. OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>1.4. METODOLOGÍA</b> .....	<b>4</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1. CONCEPTO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b> .....	<b>5</b>
<b>2.2. CONCEPTO DE TIEMPO DE RESPUESTA Y DEMORA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b> .....	<b>9</b>
<b>2.3. CONCEPTO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b> .....	<b>10</b>
<b>2.4. CONCEPTO DE ENTIDAD LOCAL</b> .....	<b>13</b>
<b>2.5. MEDIOS DE CONSULTA DE UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA QUE PUEDE UTILIZAR EL CIUDADANO</b> .....	<b>15</b>
<b>2.6. CAUSAS DEL PROBLEMA DE LA DEMORA EN RESPONDER</b> .....	<b>18</b>
<b>2.7. IMPACTO DEL PROBLEMA DE LA DEMORA EN LA SOCIEDAD Y LA ECONOMÍA</b> .....	<b>20</b>
<b>3. MARCO NORMATIVO</b> .....	<b>24</b>
<b>3.1. NORMATIVA SOBRE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN ESPAÑA</b> .....	<b>24</b>
<b>3.2. NORMATIVA SOBRE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN LA COMUNITAT VALENCIANA</b> .....	<b>36</b>
<b>3.3. NORMATIVA SOBRE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN LA UNIÓN EUROPEA</b> .....	<b>42</b>
<b>4. CASO DE ESTUDIO: ANÁLISIS DE LA DEMORA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN DAR UNA RESPUESTA: AYUNTAMIENTO DE BENIDORM</b> .....	<b>47</b>
<b>4.1. LA CIUDAD DE BENIDORM</b> .....	<b>47</b>
<b>4.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO</b> .....	<b>53</b>
<b>4.3. ANÁLISIS COMPARATIVO</b> .....	<b>77</b>
<b>4.4. ANÁLISIS DAFO</b> .....	<b>78</b>
<b>4.5. PROPUESTAS DE MEJORA</b> .....	<b>82</b>
<b>5. CONCLUSIONES</b> .....	<b>83</b>
<b>6. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>85</b>
<b>7. ANEXOS:</b> .....	<b>90</b>
<b>ANEXO I. RELACIÓN DEL TRABAJO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA AGENDA 2030</b> .....	<b>90</b>

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Indicador 16.10.2 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).....	12
Ilustración 2. Presupuesto de Ingresos (Benidorm 2024).....	51
Ilustración 3. Sitio web oficial del Ayuntamiento de Benidorm y sus servicios. ....	55
Ilustración 4. Enlaces de contacto con el Ayuntamiento de Benidorm. ....	56
Ilustración 5. Página principal de la web del Ayuntamiento de Benidorm. ....	57
Ilustración 6. Acceso Sede Electrónica del Ayuntamiento de Benidorm. ....	57
Ilustración 7. Identificación del ciudadano Sede Electrónica del Ayuntamiento de Benidorm. .....	58
Ilustración 8. Plataforma de identificación para las Administraciones. ....	58
Ilustración 9. Carpeta ciudadana de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Benidorm. ....	59
Ilustración 10. Solicitud General vía Sede Electrónica del Ayuntamiento de Benidorm. ....	62
Ilustración 11. Página principal de la web del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer. ....	66
Ilustración 12. Servicios disponibles en la web del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer. .....	67
Ilustración 13. Portal de participación vía online del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer. .....	67
Ilustración 14. Acceso al sitio web del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer.....	69
Ilustración 15. Sede Electrónica del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer. ....	69
Ilustración 16. Identificación electrónica de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer. ....	70
Ilustración 17. Plataforma de identificación para las Administraciones (Canet d'En Berenguer).....	70
Ilustración 18. Acceso a la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer. .	71
Ilustración 19. Procedimiento de la solicitud de información a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer.....	74
Ilustración 20. Instancia General vía Sede Electrónica del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer. ....	75

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de Entidades locales y de sus entidades dependientes. ....	14
Tabla 2. Análisis DAFO - Ayuntamiento de Benidorm. ....	81
Tabla 3. Análisis DAFO - Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer.....	82

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Evolución del número de habitantes en Benidorm (2000-2023). ....	48
Gráfico 2. Habitantes en Benidorm según lugar de nacimiento (2022). ....	49
Gráfico 3. Pirámide poblacional de Benidorm 2022 (Sexo y Edad).....	50
Gráfico 4. Capítulos de Ingresos (Benidorm 2024).....	51
Gráfico 5. Presupuesto de Gastos (Benidorm 2024).....	52
Gráfico 6. Áreas de Gasto (Benidorm 2024).....	52

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1. RESUMEN

En este contexto, el presente Trabajo de Fin de Grado se adentra en un análisis profundo sobre un tema de interés general para aquellas personas que trabajan de manera asidua con las Administraciones Públicas en su día a día.

La evolución de la forma en que los ciudadanos se ponen en contacto con las Administraciones Públicas está experimentando transformaciones sustanciales, especialmente en los últimos años. Pasando de métodos tradicionales, como el contacto directo o el envío de cartas por correo postal - opciones familiares que normalmente resultan en tiempos de respuesta largos y lentos a causa de la falta de tecnología y burocracia - a opciones digitales enfocados a la interacción con los ciudadanos, tales como los diversos servicios en línea. Estos métodos mejoran la accesibilidad para realizar y presentar consultas y solicitudes relacionadas con la obtención de información a través de sitios web como las sedes electrónicas, los correos electrónicos y los formularios de contacto. Asimismo, mejoran notablemente la eficiencia y reducen los tiempos de respuesta al ofrecer nuevos medios de comunicación más rápidos y accesibles.

Para comprobar la evolución en los tiempos de respuesta del Ayuntamiento de Benidorm, se realiza un estudio que mide, compara y analiza estos tiempos a través de distintos medios de comunicación, tanto tradicionales como digitales. El análisis incluye enfoques descriptivos, comparativos y un análisis DAFO. La metodología consiste en seleccionar los medios, enviar y registrar solicitudes, comparar y analizar estadísticamente los tiempos de respuesta, evaluar la eficiencia y los factores que influyen en la demora, y formular conclusiones y recomendaciones para mejorar la eficiencia del Ayuntamiento.

## 1.2. OBJETO

El objeto del TFG es comprender en detalle el problema planteado y proponer una serie de recomendaciones que mejoren la eficiencia en los tiempos de respuesta de una Administración Pública.

## 1.3. OBJETIVO

El objetivo general del **TFG** es analizar de forma exhaustiva las causas, el impacto y las posibles soluciones para abordar el problema de la demora en la respuesta de la Administración Pública, con el fin de poder proporcionar una comprensión profunda y ofrecer recomendaciones concretas que ayuden a mejorar el problema.

Objetivos específicos:

1. **Identificar y analizar las causas** subyacentes de la demora en la respuesta de la administración pública, incluyendo la burocracia, la falta de recursos, los procedimientos ineficientes, y la falta de tecnología entre otros.
2. **Evaluar el impacto de la demora** en la respuesta en la sociedad, incluyendo retrasos en trámites legales, pérdida de oportunidades económicas y descontento público.
3. **Proponer recomendaciones concretas y factibles** para acelerar los tiempos de respuesta de la administración pública, incluyendo la implementación de tecnología, la simplificación de procesos y la capacitación del personal.
4. **Analizar el marco legal y político** relacionado con la administración pública y el acceso a la información pública.
5. **Ofrecer conclusiones** basadas en la investigación realizada y destacar la importancia de abordar la demora en la respuesta de la administración pública como un factor clave para mejorar la calidad de los servicios gubernamentales y la satisfacción de los ciudadanos.

#### 1.4. METODOLOGÍA

Las metodologías empleadas para realizar este **TFG** establecen los pasos necesarios para abordar de manera precisa la problemática mencionada y así poder alcanzar los objetivos.

- **Análisis Descriptivo.**

El análisis descriptivo se fundamenta, en primer lugar, de una descripción detallada del municipio de Benidorm, comentando aspectos claves de su geografía, población, economía, etc.... Posteriormente, se procederá a detallar todos los medios disponibles que pone a disposición de la ciudadanía el Ayuntamiento de Benidorm, y por último, se realizará un análisis que tendrá como objetivo recopilar los tiempos de respuesta reales de la Entidad Local a las solicitudes y consultas de los ciudadanos a través de los distintos canales físicos, digitales y telefónicos.

- **Análisis Comparativo.**

Se comparará el análisis de tiempos de respuesta realizado al Ayuntamiento de Benidorm, con otro análisis del mismo tipo en el que un municipio distinto haya logrado

abordar con éxito la cuestión de los tiempos de respuesta, en este caso será el Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer.

- **Análisis DAFO.**

El análisis DAFO proporcionará una visión general de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que la Entidad Local y la comparada tendrán en el momento en el que se realicen los análisis, que servirán de ayuda a identificar y abordar el problema.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. CONCEPTO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

La Administración Pública es el conjunto de organizaciones que se centra y se preocupa en cómo las entidades gubernamentales e instituciones del sector público toman decisiones, gestionan recursos, establecen políticas públicas y proporcionan servicios a la población para satisfacer las necesidades de la sociedad y el bienestar de los ciudadanos para conseguir el beneficio en su conjunto.

Las Administraciones Públicas son:

- La Administración General del Estado.
- Las Administraciones de las Comunidades Autónomas.
- Las Entidades que integran la Administración Local.
- Las Entidades de Derecho Público con personalidad jurídica propia que dependan de cualquiera de las Administraciones Públicas también serán consideradas como Administración Pública.

La definición oficial establecida por la **RAE** es la siguiente:

*“Adm. Conjunto de órganos y entidades que, encuadrados en el gobierno estatal, autonómico o local, sirven con objetividad los intereses generales ejecutando las leyes y prestando los servicios públicos correspondientes.”*

Por otra parte, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, O.A., M.P. (**INSST**) establece lo siguiente:

*“La Administración pública puede ser considerada desde una doble perspectiva:*

- *Objetiva, o como actividad o función (actividad administrativa)*
- *Subjetiva, o como organización (organización administrativa)”*

Lo que el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (**INSST**) quiere plantear, es una distinción importante en la definición de Administración Pública, dividiéndola en dos perspectivas: objetiva y subjetiva.

Considera la Perspectiva Objetiva o Actividad Administrativa como una actividad o función en la que la Administración Pública se refiere a las acciones y tareas que realiza el gobierno y sus instituciones para gestionar y regular diversos aspectos de la sociedad. Esto incluye la elaboración y ejecución de políticas públicas, la regulación de sectores específicos, la prestación de servicios públicos, la toma de decisiones, la planificación y otras funciones relacionadas con la gestión de los asuntos públicos.

La Perspectiva Subjetiva u Organización Administrativa la entiende a como la Administración Pública se refiere a la organización y las instituciones que llevan a cabo la actividad administrativa. Es decir, se trata de las agencias gubernamentales, entidades, ministerios, departamentos, instituciones y organismos que conforman el aparato estatal y que son responsables de ejecutar la actividad administrativa mencionada anteriormente.

En resumen, esta diferenciación resalta que la Administración Pública abarca no solo las acciones ejecutadas por el gobierno (actividad administrativa), sino también la organización y estructura gubernamental necesaria para llevar a cabo esas funciones (organización administrativa). Esta dualidad subraya la complejidad inherente a la administración pública, ya que involucra tanto las operaciones gubernamentales como la infraestructura institucional que las sustenta.

En relación con lo que establece el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, O.A., M.P. (**INSST**), un Abogado Catedrático de la Universidad de Salamanca, llamado Eduardo García de Enterría, realiza un análisis de la relación entre la Ley y la Administración Pública y coincide con lo que plantea el **INSST**:

*“La sumisión de la Administración Pública a la Ley y el control efectivo de ese sometimiento por un sistema eficaz de justicia administrativa que garantice a los ciudadanos, constituye un rasgo esencial y definitivamente establecido del Estado contemporáneo. El sistema de justicia administrativa se ha ido sometiendo a la Ley. Lo que comenzó presentándose como un control "objetivo", realizado en el propio interés de la legalidad administrativa, ha pasado a ser, sin perjuicio de ese efecto reflejo, una técnica de garantía "subjetiva" de los ciudadanos, cuyos intereses vitales de cualquier carácter no pueden ser afectados por las Administraciones Pública más que "en virtud de la Ley", porque sólo en la Ley las sociedades occidentales admiten la prevalencia del poder público sobre esos intereses privados.”*

*“La Administración Pública no podrá nunca reducirse a un sistema de respuestas fijas, que puedan quizás ser codificadas un día agotadoramente por un ordenador. Lo sustancial de los poderes administrativos es que son poderes discrecionales, que es*

*verdad que es la Ley la que los otorga y regula, que es verdad que el juez administrativo podrá controlar en cuanto a sus posibles excesos, pero que sustancialmente dejan a los administradores extensos campos de libertad, de cuyo ejercicio podrá derivarse una buena o una mala gestión.”*

El autor destaca la importancia de que la Administración Pública esté sujeta a la ley y que ese cumplimiento sea supervisado de manera efectiva a través de un sistema de justicia administrativa. Esto se considera un aspecto fundamental y firmemente establecido en los estados modernos. A lo largo del tiempo, el sistema de justicia administrativa ha evolucionado para estar en conformidad con la ley.

Inicialmente, el autor entiende que este proceso de supervisión se concebía como un control "objetivo", cuyo propósito era asegurar que la administración pública cumpliera con la legalidad en el ejercicio de sus funciones. No obstante, con el transcurso del tiempo, este enfoque ha evolucionado hacia una dimensión "subjetiva", poniendo un énfasis mayor en la salvaguarda de los intereses esenciales de los ciudadanos. En este contexto, establece que las actuaciones de las entidades gubernamentales no pueden incidir en los intereses privados de los ciudadanos a menos que cuenten con el respaldo explícito de la ley. En otras palabras, en las sociedades occidentales, se reconoce que la autoridad del poder público sólo prevalece sobre los intereses privados cuando existe una clara base legal que lo respalde.

También destaca que la Administración Pública no puede simplificarse a un sistema de respuestas predefinidas que se puedan codificar de manera exhaustiva mediante un ordenador. En su núcleo, los poderes y decisiones de la administración pública son discrecionales, lo que significa que, si bien están otorgados y regulados por la ley, permiten a los administradores un cierto grado de libertad y margen para tomar decisiones. La ley establece los límites y las pautas dentro de las cuales los poderes administrativos deben ejercerse, y un juez administrativo puede supervisar y controlar estos poderes para asegurarse de que no se cometan excesos. Sin embargo, en la práctica, los administradores públicos tienen áreas de discreción donde pueden tomar decisiones basadas en su conocimiento y juicio, lo que puede influir en la calidad de la gestión. Esto significa que la administración pública no puede reducirse a un conjunto de reglas rígidas, ya que la toma de decisiones eficaz a menudo requiere flexibilidad y adaptación a situaciones específicas.

El autor quiere enfatizar la importancia de que la Administración Pública se someta a la ley y de que exista un sistema de justicia administrativa que proteja los intereses de los ciudadanos, asegurando que las acciones gubernamentales se ajusten a la legalidad, que aborden la complejidad de la gestión pública y se adapten a las situaciones cambiantes.

Para finalizar, si se considera a las empresas para esta definición de Administración Pública, algunas de ellas, como es el caso de PwC, el expresidente de esta, Carlos Mas Ivars, coincide en que las Administraciones Públicas tienen la función de garantizar la calidad de vida de los ciudadanos, promover el funcionamiento eficiente de la sociedad y proporcionar los medios necesarios para una convivencia justa y segura.

*“Las Administraciones Públicas sirven para que los ciudadanos puedan vivir como tales, para que la sociedad funcione adecuadamente y para contar con instrumentos y recursos que permitan a los individuos convivir de manera justa y segura.”*

*“Una sociedad sin Administración Pública es una sociedad desarticulada y sin capacidad de gestionar la voluntad de sus ciudadanos. Sin instituciones públicas, un grupo humano no es una sociedad, es algo más parecido a una horda.*

*Por tanto, podemos decir que la Administración Pública es imprescindible y que debemos aspirar a la mejor posible. Se puede cuestionar su tamaño, su papel o su funcionamiento, pero no cabe duda de que no podemos vivir sin el sector público. Se puede y se debe discutir si lo público responde a las necesidades de los ciudadanos o si está adaptado a un mundo en pleno cambio, pero esto no significa que la Administración deje de tener un papel clave en las sociedades del siglo XXI.”*

El expresidente de la empresa enfatiza la importancia vital de la Administración Pública en la estructura y funcionamiento de una sociedad organizada, y que una sociedad sin una Administración Pública efectiva sería desorganizada y carecería de la capacidad necesaria para gestionar las necesidades y deseos de los ciudadanos. Por tanto, las instituciones públicas tienen un papel importante sobre la cohesión social y la toma de decisiones que benefician al conjunto de la comunidad. Además, Carlos Mas Ivars subraya que la existencia de la Administración Pública es ineludible y que es una parte integral de la vida moderna que cumple con un papel crucial en el objetivo de lograr el bienestar de las sociedades contemporáneas. Afirma que se puede y se debe discutir si el sector público satisface las necesidades cambiantes de los ciudadanos en un mundo que está en constante evolución, y que esto no debe desacreditar la importancia continua de la Administración en el siglo XXI.

El autor del libro “New Public Administration”, 1980, Fredericson, concibe a la Administración Pública como el medio para llevar a cabo los valores y deseos de individuos, grupos, estratos sociales y sociedades completas. A menudo, las organizaciones gubernamentales promueven valores que pueden entrar en conflicto entre sí, lo que hace necesario establecer prioridades. La Nueva Administración Pública sugiere dar preferencia a valores más actuales sin abandonar los valores tradicionales.

*“Los valores tradicionales de la administración pública –economía, eficiencia, eficacia, receptividad hacia las autoridades políticas, responsabilidad– nos han servido bien. Pero las experiencias de la última década indican que otros valores –no necesariamente nuevos– son importantes para cualquier ética de servicio público. Ciertamente, la receptividad hacia los ciudadanos, la participación de los trabajadores y de los ciudadanos en el proceso de decisión, la distribución equitativa de los servicios públicos, la provisión de una variedad de opciones entre las que puedan elegir los ciudadanos y la responsabilidad administrativa por la eficacia de los programas son valores que se adaptan a nuestro tiempo. Si existe, o incluso debería haber, una ética de servicio público, estos valores son tan convincentes como lo son los compromisos mejor entendidos con los valores gerenciales» (Fredericson, 1980).”*

## **2.2. CONCEPTO DE TIEMPO DE RESPUESTA Y DEMORA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

El tiempo de respuesta en la Administración Pública hace referencia al lapso que tiene disponible una entidad gubernamental para atender y resolver una solicitud o consulta desde que un ciudadano, una empresa u organización la presenta hasta que el solicitante recibe una respuesta o resolución, este período puede variar según el tipo de solicitud y la administración en cuestión.

La demora en la respuesta de la administración pública hace referencia a la demora que enfrenta una entidad gubernamental al proporcionar respuestas, resoluciones o atención oportuna a las solicitudes, consultas y peticiones presentadas por ciudadanos, empresas u organizaciones. Este concepto se vincula con la eficiencia, calidad del servicio y la capacidad de la administración pública para gestionar de manera ágil y efectiva las demandas de los ciudadanos. La demora en responder puede generar insatisfacción entre los solicitantes y socavar la transparencia y la confianza en las instituciones gubernamentales.

En relación con este concepto el despacho de abogados Calderón-Corredera destaca lo siguiente.

*“Realizar un trámite con la Administración pública casi siempre resulta una tarea complicada que implica un gran esfuerzo. A ello se suma la gran incertidumbre, en cuanto al tiempo que puede tardar en resolverse dicho trámite y en cuanto al resultado de este.”*

*“Hay ocasiones en las que – transcurrido un largo tiempo – no se recibe ninguna respuesta por parte de la Administración, y tampoco resulta posible contactar con la misma para aclarar la situación en la que se encuentra el procedimiento.”*

Esto quiere decir que la interacción con la Administración Pública puede ser una experiencia complicada y que requiere un esfuerzo considerable por parte de los ciudadanos y las empresas. Esto se debe a la complejidad de los procedimientos administrativos, la burocracia involucrada y la falta de claridad en cuanto a los tiempos de resolución y los resultados esperados. Los solicitantes normalmente no saben cuánto tiempo tardarán en obtener una respuesta ni qué resultado pueden esperar. Además, la falta de comunicación o de un mecanismo que aclare el estado de un procedimiento agrava la situación, generando frustración y desconfianza en el sistema administrativo.

El despacho de abogados destaca que la administración está siempre obligada a resolver y notificar.

*“Ello quiere decir que, con independencia de las circunstancias, y del tiempo que haya transcurrido desde el inicio del trámite, el ciudadano siempre podrá exigir que se dé una respuesta.”*

Es esencial proponer soluciones para abordar el problema y la mejora de la eficiencia en la gestión de trámites y solicitudes, sabiendo que el periodo de tiempo para responder puede variar según el tipo de solicitud y la entidad administrativa involucrada.

### **2.3. CONCEPTO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

El concepto de derecho de acceso a la información pública es la facultad de los ciudadanos para obtener y acceder a documentos y datos en posesión de las autoridades, con el propósito de garantizar la transparencia, fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones y fortalecer la confianza en las instituciones gubernamentales.

La definición que establece el Portal de Transparencia es la siguiente:

*“Se entiende por información pública los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos que integran las Administraciones Públicas y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.”*

Según el Consejo de Europa en su Informe Explicativo del Convenio sobre el acceso a los documentos oficiales, este derecho va más allá de simplemente recibir información, implica utilizarla para mejorar el sistema democrático y, en consecuencia, la calidad de vida de los ciudadanos. La transparencia de los poderes públicos es un elemento esencial de un gobierno democrático y pluralista, que

previene la corrupción y facilita la participación informada de los ciudadanos en los asuntos públicos. Además, el acceso a los documentos oficiales es crucial para el desarrollo personal y el ejercicio de los derechos humanos fundamentales, lo que refuerza la legitimidad de las instituciones públicas y la confianza de los ciudadanos en ellas.

*“La transparencia de los poderes públicos es una característica clave del buen gobierno y un indicador de si una sociedad es verdaderamente democrática y pluralista, opuesta a toda forma de corrupción, capaz de criticar a sus gobernantes y abierta a la participación informada de los ciudadanos en los asuntos de interés público. El derecho de acceso a los documentos oficiales es también esencial para el autodesarrollo de las personas y para el ejercicio de los derechos humanos fundamentales. También refuerza la legitimidad de los poderes públicos ante los ciudadanos y su confianza en ellos. Teniendo en cuenta esto, los sistemas jurídicos nacionales deberían reconocer y aplicar adecuadamente un derecho de acceso de todos a los documentos oficiales producidos o en poder de las autoridades públicas.”*

La **UNESCO** define el derecho de acceso a la información pública como una libertad fundamental esencial para la construcción de sociedades del conocimiento inclusivas y equitativas. Este derecho está vinculado al artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que asegura y garantiza la libertad de expresión, como un mecanismo clave para promover y facilitar el estado de derecho y otros derechos fundamentales claves en el desarrollo sostenible de áreas como la salud, el medio ambiente, la lucha contra la pobreza y la corrupción.

*“La **UNESCO** aboga por el acceso a la información como una libertad fundamental y un pilar clave en la construcción de sociedades del conocimiento inclusivas. La organización promueve los derechos y valores señalados en el artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos. El acceso a la información es parte integrante de la libertad de expresión y un instrumento importante para promover el estado de derecho u otros derechos, a fin de fomentar la confianza. Es un facilitador del desarrollo sostenible en ámbitos como la salud, el medio ambiente, la lucha contra la pobreza y la lucha contra la corrupción.”*

La **UNESCO** juega un papel importante en apoyar a los Estados Miembros para que cumplan e implementen normativas internacionales que garanticen el acceso universal a la información, contribuyendo al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (**ODS**), especialmente el indicador 16.10.2, que supervisa la adopción de garantías constitucionales y legales para el acceso público a la información.

<p><b>16</b> PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> 	<p>Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas</p> <p><b>Indicador 16.10.2. Número de países que adoptan y aplican garantías constitucionales, legales o normativas para el acceso público a la información</b></p>
--	--

*Ilustración 1. Indicador 16.10.2 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).*

Este enfoque destaca el acceso a la información como un derecho humano fundamental, indispensable para la realización de otros derechos y para el progreso socioeconómico en general.

El derecho de acceso a la información pública, según las Naciones Unidas, es un derecho humano fundamental que garantiza a todas las personas el derecho de buscar, recibir y compartir información que esté en posesión de las autoridades. Es esencial para asegurar la transparencia, la rendición de cuentas y el buen gobierno, y está estrechamente relacionado con el derecho a la libertad de expresión, establecido en el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

*“El acceso universal a la información significa que toda persona tiene derecho a buscar, recibir y difundir información. Este derecho es parte integral del derecho a la libertad de expresión. Los medios de comunicación juegan un papel crucial en informar al público sobre temas de interés, pero también se basan en la capacidad de buscar y recibir información. Por tanto, el derecho al acceso universal a la información también está ligado al derecho a la libertad de prensa.”*

*“Los ciudadanos informados pueden tomar decisiones informadas, por ejemplo, cuando van a las urnas. Solo cuando los ciudadanos sepan cómo son gobernados, podrán hacer que sus gobiernos rindan cuentas por sus decisiones y acciones. La información es poder. Por tanto, el acceso universal a la misma es una piedra angular de sociedades del conocimiento saludables e inclusivas.”*

**“Artículo 19**

*Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.”*

Cuando se dice que "la información es poder", refuerza que el conocimiento que proviene del acceso universal a la información permite a las personas ejercer un control efectivo sobre las decisiones que afectan sus vidas, creando sociedades de conocimiento justas, saludables e inclusivas, donde todos los ciudadanos, independientemente de su estatus social o económico, pueden participar de manera equitativa en la vida pública.

## 2.4. CONCEPTO DE ENTIDAD LOCAL

Una entidad local es una administración o gobierno que opera a nivel local o municipal. Las entidades locales son responsables de la gestión de asuntos y servicios que afectan directamente a una comunidad, municipio o región determinada. Estas entidades pueden variar en su estructura y nombres según el país o región, y pueden incluir ayuntamientos, concejos, distritos, municipalidades u otras denominaciones similares. La función principal de una Entidad Local es asegurar la prestación de los servicios públicos esenciales, la regulación local, la planificación urbana y el bienestar de los ciudadanos.

En el contexto del análisis que se realizará en el TFG, un ayuntamiento es la Entidad Local encargada de la gestión de los asuntos locales en un municipio o localidad específica.

El Portal de Rendición de Cuentas del Gobierno de España define a una Entidad Local de la siguiente forma.

*“Las Entidades locales constituyen la Administración local, que es la más cercana y con mayor nivel de interacción con los ciudadanos y está formada necesariamente por los Municipios, las Provincias y las Islas. Además, existen otras Entidades locales cuyo ámbito territorial supera al municipio, como Mancomunidades de municipios, Comarcas y Áreas metropolitanas; así como otras Entidades de ámbito territorial inferior al municipio (**EATIM**), también denominadas entidades locales menores, como las juntas vecinales, parroquias rurales, pedanías, etc.*

*Asimismo, las Entidades locales principales pueden tener otras entidades adscritas o dependientes: Organismos autónomos, entidades públicas empresariales, sociedades mercantiles -íntegra o mayoritariamente participadas o controladas por una Entidad local- y fundaciones y otras instituciones sin fin de lucro constituidas para la realización de fines de interés general.”*

Tipos de Entidades locales y de sus entidades dependientes:

ENTIDADES PRINCIPALES		
EXISTENCIA NECESARIA	EXISTENCIA VOLUNTARIA	ENTIDADES DEPENDIENTES
Municipio Provincia	Mancomunidades de municipios  Comarcas  Áreas metropolitanas	Organismos autónomos  Entidades públicas empresariales  Sociedades mercantiles con control efectivo.
Isla	Entidades de ámbito territorial inferior al municipio (EATIM)	Fundaciones

*Tabla 1. Tipos de Entidades locales y de sus entidades dependientes.*

El Portal de Rendición de Cuentas del Gobierno de España destaca la complejidad de las Entidades locales en España, que forman parte de la Administración local. Estas entidades son las más cercanas a los ciudadanos y desempeñan un papel fundamental prestando servicios y gestionando asuntos locales. En este contexto, se identifican varios niveles y tipos de Entidades locales, incluyendo:

- **Municipios:** Son las unidades administrativas más básicas y comunes en la Administración local, encargadas de la gestión de un área geográfica específica, como ciudades, pueblos o localidades.
- **Provincias e Islas:** A nivel territorial, las provincias y las islas tienen sus propias Entidades locales, que colaboran en la coordinación y gestión de asuntos a nivel provincial o insular.
- **Entidades locales supramunicipales:** Mancomunidades de municipios, Comarcas y Áreas metropolitanas, que operan en un ámbito geográfico más

amplio que el municipio y trabajan en colaboración para abordar cuestiones regionales o metropolitanas.

- **Entidades locales menores:** Estas son unidades de gobierno que operan en ámbitos territoriales más pequeños que el municipio, como juntas vecinales, parroquias rurales o pedanías. Su papel suele estar enfocado en la gestión local a nivel de barrios o áreas rurales.

Las Entidades locales principales pueden tener entidades adscritas o dependientes, como organismos autónomos, entidades públicas empresariales, sociedades mercantiles (total o mayoritariamente participadas por una Entidad local) y fundaciones u otras instituciones sin fines de lucro que se establecen para fines de interés general. Estas entidades adicionales desempeñan roles específicos y contribuyen a la diversidad de la Administración local en España.

Si se enfoca el concepto de Entidad local a un Ayuntamiento, esta se refiere a una organización que opera a nivel local en una entidad principal de existencia necesaria, municipio o localidad, y que está vinculada al funcionamiento y gestión del Ayuntamiento. Las funciones que tienen son la colaboración con la administración, la toma de decisiones locales, la prestación de servicios públicos, el desarrollo, asuntos de interés local...

## **2.5. MEDIOS DE CONSULTA DE UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA QUE PUEDE UTILIZAR EL CIUDADANO**

Para conocer los medios de consulta disponibles para buscar información, realizar consultas, preguntas o solicitudes en una Administración Pública, es necesario visitar la página web de la entidad gubernamental en cuestión.

Los ciudadanos tienen a su disposición una variedad de canales para consultar a la Administración Pública, ya sea para obtener información, plantear consultas, realizar preguntas o presentar solicitudes. Estos medios incluyen:

- **Atención presencial:** Visitando las oficinas de la Administración Pública, como ayuntamientos u oficinas gubernamentales, para recibir asistencia y realizar consultas en persona.

- **Páginas web y portales en línea:** Accediendo a sitios web gubernamentales que ofrecen información, formularios, servicios y la posibilidad de enviar consultas y solicitudes en línea. La Sede Electrónica.
- **Correo electrónico:** Enviando consultas por escrito a través de direcciones de correo electrónico específicas proporcionadas por las entidades gubernamentales.
- **Teléfono:** Utilizando líneas telefónicas de atención al ciudadano para realizar consultas o recibir asistencia por vía telefónica.
- **Redes sociales:** Interactuando con entidades gubernamentales a través de plataformas de redes sociales como Facebook o Twitter, donde se responden consultas y preocupaciones.
- **Buzones de sugerencias o quejas:** Dejando comentarios y preguntas por escrito en buzones instalados en las dependencias de la Administración Pública.
- **Oficinas de atención al ciudadano (OAC):** Visitando estas oficinas que se dedican a proporcionar información, resolver dudas y ayudar a los ciudadanos en trámites y consultas.
- **Aplicaciones móviles:** Utilizando aplicaciones móviles ofrecidas por algunas Administraciones Públicas para acceder a servicios, información y realizar consultas desde dispositivos móviles.

La elección del medio de consulta depende de las preferencias y necesidades de los ciudadanos, así como de la naturaleza de la consulta o solicitud. En general, las Administraciones Públicas buscan ofrecer una amplia gama de opciones para facilitar la comunicación y la interacción con los ciudadanos.

Las preferencias y necesidades individuales pueden variar en función de diversos factores, por ello, los ciudadanos eligen el medio que mejor se adapte a sus circunstancias personales y a la naturaleza de su consulta o solicitud específica.

- **Accesibilidad:** La disponibilidad de servicios en línea o aplicaciones móviles puede ser preferible para personas con movilidad reducida o discapacidades que dificultan la visita presencial.
- **Rapidez:** Si la consulta es urgente o requiere una respuesta rápida, los ciudadanos pueden optar por medios de consulta que prometan una respuesta más inmediata, como una llamada telefónica.
- **Nivel de privacidad:** Medios que brinden mayor privacidad en la consulta, especialmente si se trata de asuntos personales o confidenciales.
- **Experiencia previa:** Las experiencias anteriores con la Administración Pública y la satisfacción o insatisfacción con ciertos canales pueden influir en la elección del medio.
- **Disponibilidad de tiempo:** Algunos ciudadanos pueden tener preferencia por métodos de consulta que requieran menos tiempo de desplazamiento, como el uso de medios en línea.
- **Comodidad personal:** Algunas personas pueden sentirse más cómodas utilizando medios de consulta que se ajusten a sus preferencias personales, como la comunicación escrita por correo electrónico.
- **Naturaleza de la consulta:** Dependiendo de si la consulta es técnica, personal, legal, administrativa o sobre un tema específico, los ciudadanos pueden preferir medios que se adapten mejor a su necesidad. Por ejemplo, una consulta legal podría requerir una visita presencial o una comunicación por correo electrónico, mientras que una consulta general podría resolverse por teléfono.
- **Recursos tecnológicos:** La disponibilidad de dispositivos tecnológicos y acceso a internet también puede ser un factor determinante en la elección de medios en línea.

- **Ubicación:** La ubicación física de las oficinas de la Administración Pública en relación con la residencia del ciudadano también puede influir en la elección de medios de consulta.

## 2.6. CAUSAS DEL PROBLEMA DE LA DEMORA EN RESPONDER

Las Administraciones Públicas tienen la obligación de responder y emitir una resolución expresa y notificar en todos los procedimientos, independientemente de cómo se hayan iniciado. Esta resolución es considerada un acto administrativo y debe cumplir con ciertos requisitos:

- 1) Debe ser **emitida por el órgano competente** de acuerdo con el procedimiento establecido.
- 2) El contenido de la resolución **debe cumplir con las disposiciones legales** y ser específico y adecuado a sus propósitos.
- 3) Debe estar **debidamente fundamentada** en casos específicos.
- 4) Normalmente **se redacta por escrito**, a menos que la naturaleza del asunto permita o requiera otro medio de expresión o registro.
- 5) Todo procedimiento administrativo, independientemente de si se ha iniciado de oficio o a petición del interesado, **debe llegar a una conclusión**.

El período máximo para emitir una resolución se computa a partir de la fecha en que la solicitud se registra electrónicamente en la Administración u Organismo competente para su tramitación en los procedimientos iniciados a solicitud del interesado. Es importante tener en cuenta que la normativa que regula el procedimiento no puede establecer un período superior a seis meses, a menos que se trate de una norma con rango de Ley o que así lo disponga el Derecho de la Unión Europea, y en los casos en que la normativa que regula el procedimiento no establezca un plazo específico, se aplicará un plazo máximo de tres meses.

Las Administraciones Públicas tienen la obligación de publicar en su portal web, con fines informativos, las listas de procedimientos de su competencia. Estas listas deben incluir los plazos máximos de duración de los procedimientos y los posibles efectos del silencio administrativo.

Además, las Administraciones Públicas deben informar a los interesados sobre el plazo máximo establecido para responder o resolver los procedimientos y para

notificar los actos que los concluyen, así como sobre las implicaciones del silencio administrativo.

La demora en las respuestas de la administración pública puede tener múltiples causas, que varían según el contexto y la entidad específica. Algunos factores comunes que contribuyen a esta demora incluyen:

- 1) **Recursos limitados:** La falta de recursos, tanto financieros como de personal, puede impactar en la capacidad de la administración para responder de manera oportuna.
- 2) **Carga de trabajo:** Cuando la administración pública enfrenta un alto volumen de solicitudes y consultas, la capacidad de respuesta puede verse afectada, especialmente si no dispone de suficiente personal o recursos para gestionar la demanda.
- 3) **Plantilla insuficiente:** Falta de personal, el número de empleados disponibles no se corresponde con el necesario para hacer frente a la carga de trabajo.
- 4) **Obsolescencia tecnológica:** La falta de sistemas de información eficientes o problemas técnicos pueden dificultar la comunicación y el procesamiento de solicitudes.
- 5) **Procesos internos complicados:** Los procedimientos internos de la administración pueden ser complicados y burocráticos, lo que dificulta la tramitación eficiente de las solicitudes.
- 6) **Cumplimiento de normativa:** La necesidad de cumplir con regulaciones y normativas específicas puede ralentizar los procesos de toma de decisiones y la respuesta a las solicitudes.
- 7) **Cambios en la legislación:** La necesidad de adaptar los procedimientos y políticas internas a cambios en la legislación puede ocasionar retrasos en la respuesta.
- 8) **Solicitudes complejas:** En ocasiones, las solicitudes presentadas por ciudadanos o empresas son particularmente complicadas, lo que requiere un tiempo adicional para su evaluación y respuesta.
- 9) **Falta de priorización:** La ausencia de una adecuada priorización de solicitudes puede resultar en demoras para asuntos más urgentes.

- 10) **Falta de incentivos para la eficiencia:** La falta de incentivos o medidas de rendimiento puede no motivar a los empleados de la administración pública a ser ágiles en sus respuestas.

Para hacer frente a este problema, es necesario adoptar un enfoque integral que aborde las causas y trabaje en soluciones que mejoren la eficiencia, y que también aumenten la capacidad de respuesta de la administración pública. De este modo, se logrará proporcionar un servicio más rápido y satisfactorio para el beneficio de la sociedad en general.

## **2.7. IMPACTO DEL PROBLEMA DE LA DEMORA EN LA SOCIEDAD Y LA ECONOMÍA**

La demora en la respuesta de la Administración Pública puede ser causada por diversos factores, como los mencionados en el punto anterior, la limitación de recursos, la abrumadora carga de trabajo, la insuficiencia de personal, la obsolescencia tecnológica, procesos internos complejos, el cumplimiento de regulaciones, cambios en la legislación, solicitudes complicadas, falta de priorización y la carencia de incentivos para la eficiencia.

Estas demoras no solo afectan el funcionamiento interno de la Administración Pública, sino que también tienen un impacto significativo en la sociedad y la economía en general, por ejemplo:

- 1) **Incertidumbre:** La falta de respuestas oportunas crea incertidumbre, lo que puede frenar la inversión y el crecimiento económico.
- 2) **Retrasos en Decisiones Empresariales:** Las empresas y emprendedores pueden experimentar retrasos en la toma de decisiones estratégicas y la implementación de proyectos debido a la demora en la administración pública.
- 3) **Costos Adicionales:** La demora puede resultar en costos adicionales para ciudadanos y empresas, ya sea a través de tiempos de espera o la necesidad de recurrir a vías legales.
- 4) **Pérdida de Productividad:** Las demoras en trámites y decisiones gubernamentales pueden reducir la productividad económica y obstaculizar el desarrollo.

- 5) **Procesos burocráticos ineficientes:** La administración pública puede verse afectada por procesos internos complejos que carecen de agilidad en la toma de decisiones, lo que conlleva una demora en la resolución de solicitudes y reclamaciones.
  
- 6) **Falta de coordinación y comunicación:** Puede haber una falta de coordinación y una comunicación deficiente entre los diversos departamentos o unidades dentro de la administración pública, lo que resulta en demoras en las respuestas y decisiones contradictorias al ciudadano, pudiendo obtener más de una.
  
- 7) **Descontento Ciudadano:** Las demoras en las respuestas gubernamentales pueden generar descontento entre los ciudadanos, socavando la confianza en las instituciones públicas.
  
- 8) **Inequidad:** La diferencia en los tiempos de respuesta puede dar lugar a desigualdades y afectar la igualdad de oportunidades.
  
- 9) **Menor Transparencia:** La falta de respuestas oportunas puede disminuir la transparencia y la rendición de cuentas en la administración pública, erosionando la confianza pública en las instituciones.
  
- 10) **Desincentivo a la Participación:** La percepción de respuestas lentas puede desalentar a las personas y empresas a participar en procesos gubernamentales y presentar propuestas.

Para comprender el impacto de la demora en las respuestas de la Administración Pública, ha sido fundamental analizar ejemplos concretos en los que esta demora ha perjudicado a ciudadanos y empresas. Estos ejemplos sirven para visualizar cómo la falta de una respuesta oportuna por parte de la administración pública puede tener consecuencias significativas en diferentes ámbitos de la vida y la economía.

Se ha escogido un ejemplo más completo que ilustra los impactos de la demora en la respuesta de la Administración Pública:

*“En el caso planteado al despacho, el contribuyente adquirió un terreno mediante un contrato de arrendamiento financiero o leasing, suscrito con una entidad bancaria. La autoliquidación se presentó, obviamente, a nombre de la entidad bancaria. Sin*

*embargo, el contribuyente fue el que asumió el pago del impuesto, al haberlo pactado así en el propio contrato de leasing. Todo ello ocurrió en 2015.*

*Al conocer la sentencia de 11-5-2017 del Tribunal Constitucional, este contribuyente solicitó en su propio nombre la rectificación de la autoliquidación presentada, y la devolución de ingresos indebidos.*

*Finalmente, y tras más de tres años de espera, el Ayuntamiento de turno ha resuelto ahora (2020) su solicitud. Y ello, inadmitiéndola, por entender que la rectificación sólo podía presentarla el sujeto pasivo. Es decir, la entidad bancaria. Sin embargo, los perjuicios que, en el presente caso, ha generado al contribuyente la demora en resolver, van mucho más allá de la propia inadmisión.*

*De hecho, al haber tardado tanto en inadmitir la reclamación, es bastante probable que, si se insta nuevamente la rectificación y devolución de ingresos indebidos, pero esta vez a nombre de la entidad bancaria, la Administración considere que ha prescrito el derecho a hacerlo. Y ello, por no haberse interrumpido la prescripción por la reclamación del interesado.”*

En este caso, la demora en la respuesta de la Administración Pública no solo ha tenido un impacto en la propiedad de los proveedores y en la oferta de bienes y servicios, sino que también plantea la posibilidad de que el derecho a rectificar y solicitar una devolución de ingresos indebidos haya prescrito debido a la demora de la administración.

#### **Relación causas e impactos:**

- **Recursos limitados:** La insuficiencia de recursos, tanto financieros como de personal, puede resultar en **Costos Adicionales** para ciudadanos y empresas debido a las demoras, así como **Retrasos en Decisiones Empresariales** causados por la demora de la administración pública.
- **Carga de trabajo:** Cuando la administración pública enfrenta una carga de trabajo elevada, la **Falta de coordinación y comunicación** se vuelve más evidente, generando **Decisiones contradictorias** y **Descontento Ciudadano** debido a retrasos y problemas en los procesos.
- **Plantilla insuficiente:** La carencia de personal adecuado está directamente relacionada con **Costos Adicionales** debido a tiempos de espera prolongados y puede provocar **Incertidumbre** en la sociedad y en los negocios debido a la falta de respuestas oportunas.

- **Obsolescencia tecnológica:** La falta de sistemas de información eficientes o problemas técnicos se asocia con **Procesos burocráticos ineficientes** debido a la carencia de agilidad en la toma de decisiones y la comunicación.
- **Procesos internos complicados:** Los procedimientos internos complejos están vinculados con **Descontento Ciudadano** debido a las demoras y dificultades en los procesos.
- **Cumplimiento de normativa:** La necesidad de cumplir con regulaciones y normativas específicas puede causar **costos adicionales** para ciudadanos y empresas, ya que pueden tener que recurrir a vías legales para resolver problemas debido a la demora de la administración pública.
- **Cambios en la legislación:** La necesidad de adaptar procedimientos internos y políticas a cambios en la legislación puede dar lugar a **pérdida de productividad** debido a la demora en la respuesta.
- **Solicitudes complejas:** Las solicitudes particularmente complicadas están relacionadas con **costos Adicionales** y **retrasos en recisiones empresariales**, ya que pueden requerir tiempos adicionales para su evaluación y respuesta.
- **Falta de priorización:** La **inequidad** puede surgir debido a la falta de una adecuada priorización de solicitudes, lo que afecta a la igualdad de oportunidades y puede dar lugar a **descontento ciudadano**.
- **Falta de incentivos para la eficiencia:** La falta de incentivos o medidas de rendimiento en la administración pública puede dar lugar a **procesos burocráticos ineficientes** y **desincentivo a la Participación** debido a la percepción de respuestas lentas.

### 3. MARCO NORMATIVO

#### 3.1. NORMATIVA SOBRE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN ESPAÑA

##### CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA

El Título IV "Del Gobierno y de la Administración" de la Constitución Española, establece los principios fundamentales que rigen la Administración Pública en España.

Los principios que se detallan a continuación sirven como instrucción para asegurar que la Administración Pública funcione de manera eficiente, respetando siempre el interés general, el Estado de Derecho y el respeto a la legalidad. Se aplican a todas las Administraciones Públicas, y asegura la coherencia de la actuación administrativa en toda España.

- **Objetividad:** El principio de objetividad establece que la Administración Pública debe actuar de manera imparcial y con el único propósito de servir los intereses generales de la sociedad. Esto implica que la Administración no tiene autonomía de voluntad similar a las entidades privadas, y su actuación debe estar siempre alineada con el interés público.
- **Sometimiento pleno a la ley y al Derecho:** La Administración Pública debe operar dentro de los límites establecidos por la ley y el ordenamiento jurídico. Esto garantiza que no pueda apartarse de su propósito o tomar decisiones que no estén en conformidad con la legalidad.
- **Eficacia:** La eficacia es un principio esencial que rige la acción de la Administración Pública. Significa que esta debe cumplir sus funciones de manera efectiva y lograr los objetivos perseguidos de la forma más eficiente posible.
- **Jerarquía:** El principio de jerarquía se aplica en la estructura interna de cada Administración Pública, determinando la dependencia y las relaciones de autoridad entre los diferentes órganos administrativos.
- **Descentralización y desconcentración:** Estos principios se refieren a la distribución de competencias y responsabilidades dentro de una Administración Pública. La descentralización implica la delegación de competencias entre distintas entidades públicas, mientras que la desconcentración se refiere a la transferencia de poder y toma de decisiones

de órganos superiores a órganos subordinados dentro de la misma Administración.

- **Coordinación:** La coordinación es esencial para evitar conflictos y superposiciones entre distintas Administraciones Públicas, especialmente en un sistema descentralizado como el de España. Este principio busca garantizar que las diferentes entidades públicas trabajen juntas de manera armoniosa.
- **Principio de eficiencia:** La eficiencia es un objetivo clave para la Administración Pública, que debe utilizar los recursos disponibles de manera efectiva y proporcionar servicios de alta calidad a los ciudadanos.
- **Respeto a la buena fe y confianza legítima:** La Administración Pública debe respetar la buena fe y la confianza legítima de los ciudadanos en sus relaciones con ellos.
- **Principio de cooperación y colaboración:** En sus relaciones con otras Administraciones Públicas, se rige por el principio de cooperación y colaboración para lograr objetivos comunes.
- **Transparencia y participación:** En sus relaciones con los ciudadanos, la Administración Pública debe actuar con transparencia y permitir la participación de los ciudadanos en asuntos públicos.

### **LEY 39/2015, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.**

La Ley establece los objetivos y principios que regulan los aspectos fundamentales de la Administración Pública, como los actos administrativos, los procedimientos administrativos y la potestad reglamentaria.

Los artículos del Título II que proporcionan el marco normativo y legal necesario para poder comprender la demora en responder de la Administración Pública y como afecta a las relaciones con los ciudadanos son los siguientes:

*“Artículo 13. Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas.”*

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

Los artículos 13 y 14 establecen los derechos y deberes de los ciudadanos al interactuar con la Administración Pública, lo cual es esencial para analizar cómo la falta de respuestas oportunas afecta a los ciudadanos.

**“Artículo 15. Lengua de los procedimientos.”**

El artículo 15 establece que el idioma en el que se desarrollan los procedimientos es crucial, especialmente en un contexto multicultural como el de España. Este análisis es relevante para comprender cómo se manejan varios idiomas en los procedimientos administrativos.

**“Artículo 16. Registros.”**

**“Artículo 17. Archivo de documentos.”**

Los artículos 16 y 17 establecen que la manera en que se registran y archivan los documentos es fundamental para asegurar la transparencia y eficiencia en la Administración Pública, lo que se relaciona directamente con la demora en responder.

**“Artículo 18. Colaboración de las personas.”**

**“Artículo 19. Comparecencia de las personas.”**

Los artículos 18 y 19 indican que la colaboración de los ciudadanos y su comparecencia en procedimientos administrativos son aspectos cruciales en la relación entre la Administración Pública y los ciudadanos, y pueden influir en la rapidez de las respuestas.

**“Artículo 20. Responsabilidad de la tramitación.”**

**“Artículo 21. Obligación de resolver.”**

**“Artículo 22. Suspensión del plazo máximo para resolver.”**

**“Artículo 23. Ampliación del plazo máximo para resolver y notificar.”**

Los artículos 20, 21, 22 y 23 tratan sobre la responsabilidad en la tramitación, la obligación de la Administración de resolver, la suspensión del plazo máximo para responder y la ampliación del plazo máximo para responder y notificar. Analizar cómo se cumplen estas obligaciones puede revelar las causas detrás de la demora en responder.

La Ley aborda la obligación de cumplir con plazos y términos en los procedimientos administrativos, lo que incluye los plazos para que la Administración Pública emita respuestas o resoluciones. La demora en responder puede estar relacionada con el incumplimiento de estos plazos.

**“Artículo 24.** *Silencio administrativo en procedimientos iniciados a solicitud del interesado.*”

**“Artículo 25.** *Falta de resolución expresa en procedimientos iniciados de oficio.*”

Los artículos 24 y 25 estudian cómo se aplica el silencio administrativo en los procedimientos que se inician a solicitud del interesado y procedimientos iniciados de oficio, es relevante para entender por qué a veces no se obtiene una respuesta clara y oportuna.

**“Artículo 29.** *Obligatoriedad de términos y plazos.*”

**“Artículo 30.** *Computo de plazos.*”

**“Artículo 31.** *Computo de plazos en los registros.*”

**“Artículo 32.** *Ampliación.*”

Los artículos 29, 30, 31 y 32 abordan la obligatoriedad de los términos y plazos, así como su cálculo. Estos aspectos son esenciales para analizar la demora en responder y cómo se gestionan los plazos en los procedimientos administrativos.

**“Artículo 33.** *Tramitación de urgencia.*”

El artículo 33 establece que la tramitación de urgencia es especialmente relevante en situaciones que requieren respuestas rápidas de la Administración. Este artículo puede ser clave para analizar cómo se manejan los casos urgentes y su relación con la demora en responder.

## **LEY 40/2015, DE RÉGIMEN JURÍDICO DEL SECTOR PÚBLICO.**

La Ley 40/2015 establece las normas y principios generales que gobiernan los procedimientos administrativos en España.

Es esencial para comprender cómo funcionan los procesos de la Administración Pública, incluido el inicio, desarrollo y finalización de estos. La demora en recibir respuestas es un aspecto crucial de estos procedimientos y se convierte en un punto central para la investigación del TFG.

**“Artículo 3.** *Principios generales.*

El Artículo 3 de la Ley 40/2015 establece el conjunto de principios y directrices para el correcto funcionamiento de las Administraciones Públicas. Estos principios tienen como objetivo garantizar una administración que sea eficaz, clara y orientada al ciudadano, promoviendo una gestión pública que satisfaga adecuadamente las necesidades y expectativas de la sociedad, al mismo tiempo que se adhiere a los valores de responsabilidad y cooperación.

Los principios fundamentales que guían la actuación de las Administraciones Públicas en España son:

“1. Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho.

Deberán respetar en su actuación y relaciones los siguientes principios:

- a) Servicio efectivo a los ciudadanos.
- b) Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.
- c) Participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa.
- d) Racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión.
- e) Buena fe, confianza legítima y lealtad institucional.
- f) Responsabilidad por la gestión pública.
- g) Planificación y dirección por objetivos y control de la gestión y evaluación de los resultados de las políticas públicas.
- h) Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.
- i) Economía, suficiencia y adecuación estricta de los medios a los fines institucionales.
- j) Eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.
- k) Cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas.”

La ley también aborda la relación electrónica con las Administraciones Públicas. Esto puede influir en cómo se gestionan los procedimientos electrónicos, cómo se notifican respuestas y cómo se abordan las demoras en este contexto.

La relación electrónica con los ciudadanos puede llevarse a cabo a través de la Sede Electrónica, el Portal de Internet y el Archivo Electrónico de Documentos.

- 1) **Sede Electrónica:** es el punto de acceso electrónico que permite a los ciudadanos interactuar de manera segura con la entidad pública encargada de

gestionarla, ya que garantiza la seguridad, la actualización y la exactitud de la información solicitada.

- 2) **Portal de Internet:** es la página web oficial de la entidad pública en la que los ciudadanos pueden acceder a la información pública que deseen.
- 3) **Archivo Electrónico de Documentos:** es el sistema de almacenamiento electrónico de documentos administrativos, que están disponibles para acceso, cumpliendo con las normativas de seguridad y protección de datos.

En relación con el funcionamiento electrónico del sector público los artículos 38, 39, y 46 regulan:

**“Artículo 38. *La sede electrónica.***

Define las directrices para el establecimiento y gestión de las sedes electrónicas, garantizando que sean accesibles, seguras y actualizadas, e incluyendo medidas para asegurar la transparencia y la comunicación segura.

**“Artículo 39. *Portal de internet.***

Especifica el rol de los portales de internet como puntos de acceso a la información pública y a las sedes electrónicas, facilitando la disponibilidad de estos recursos para los ciudadanos.

**“Artículo 46. *Archivo electrónico de documentos.***

Establece las normas para el almacenamiento y conservación de documentos electrónicos, asegurando su seguridad y accesibilidad, y cumpliendo con las normativas de protección y seguridad.

## **LEY DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y BUEN GOBIERNO.**

La Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno es fundamental, ya que proporciona un marco normativo que influye en cómo las Administraciones Públicas gestionan la información y responden a las solicitudes de los ciudadanos.

**“Artículo 1. *Objeto.*”**

El Artículo 1 del Título Preliminar de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno establece el propósito fundamental en términos generales que esta ley busca:

- **Tener mayor transparencia:** El objetivo central es aumentar y fortalecer la transparencia en la actividad pública.
- **Derecho de acceso a la información:** Regular y garantizar el derecho de las personas a acceder a la información relacionada con la actividad pública.
- **Obligaciones de Buen Gobierno:** Establecer las responsabilidades que los funcionarios públicos deben cumplir en términos de buen gobierno.
- **Consecuencias por incumplimiento:** Definir las sanciones que pueden aplicarse en caso de que los responsables públicos no cumplan con sus obligaciones.

*“Artículo 2. Ámbito subjetivo de aplicación.”*

El Artículo 2 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno establece el alcance de aplicación de esta legislación.

- **Administraciones Públicas:** La Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas, las Ciudades de Ceuta y Melilla y las entidades que forman parte de la Administración Local.
- **Seguridad Social:** Las entidades gestoras y los servicios comunes de la Seguridad Social, las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que colaboran con la Seguridad Social.
- **Organismos y Entidades de Regulación y Supervisión:** Los organismos autónomos, las Agencias Estatales, las entidades públicas empresariales y las entidades de Derecho Público que tienen funciones de regulación o supervisión externa en un sector o actividad específica entran dentro del ámbito de esta ley.
- **Entidades de Derecho Público:** Las Entidades de Derecho Público con personalidad jurídica propia que estén vinculadas o dependientes de cualquier Administración Pública, incluyendo las Universidades públicas.
- **Corporaciones de Derecho Público:** Actividades sujetas a Derecho Administrativo, estas corporaciones también están sujetas a esta ley.
- **Instituciones y Órganos Gubernamentales:** La Casa de su Majestad el Rey, el Congreso de los Diputados, el Senado, el Tribunal Constitucional, el Consejo General del Poder Judicial, así como otras instituciones autonómicas y órganos

gubernamentales, están sujetos a esta ley en relación con sus actividades sometidas a Derecho Administrativo.

- **Sociedades Mercantiles:** Las sociedades mercantiles en las cuales la participación, directa o indirecta, de las entidades mencionadas en este artículo sea superior al 50 por ciento también están incluidas.
- **Fundaciones del Sector Público:** Las fundaciones del sector público contempladas en la legislación de fundaciones también están cubiertas por esta ley.
- **Asociaciones Constituidas por las Administraciones Públicas:** Las asociaciones formadas por las Administraciones, organismos y entidades mencionadas en este artículo, incluyendo los órganos de cooperación.

Los artículos 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 del Capítulo II de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, forman un marco que regula los requisitos necesarios para la divulgación de información por parte de las entidades y organismos del sector público.

**“Artículo 5. Principios generales.”**

Establece los principios fundamentales que rigen la publicidad activa, enfatizando la necesidad de que las entidades publiquen información relevante de manera periódica y actualizada.

**“Artículo 6. Información institucional, organizativa y de planificación.”**

Requiere que las entidades divulguen información sobre su estructura organizativa, funciones y planes y programas anuales y plurianuales, además de proporcionar detalles sobre los responsables de los diferentes órganos.

**Artículo 6 bis. Registro de Actividades de Tratamiento.”**

Impone la obligación de mantener un registro de las actividades de tratamiento de datos personales, tal como lo exige la Ley Orgánica de Protección de Datos.

**“Artículo 7. Información de relevancia jurídica.”**

Establece la obligación de publicar directrices, instrucciones, acuerdos, circulares y respuestas a consultas que tengan implicaciones legales, así como proyectos de Ley y proyectos de Decretos Legislativos.

**“Artículo 8. Información económica, presupuestaria y estadística.”**

Requiere la divulgación de información económica y presupuestaria, como contratos, convenios, subvenciones, presupuestos, cuentas anuales y retribuciones de altos cargos.

**“Artículo 9. Control.”**

Aborda cuestiones relacionadas con el control y fiscalización de la aplicación de la Ley, asegurando su cumplimiento.

**“Artículo 10. Portal de la Transparencia.”**

Establece la creación de un Portal de la Transparencia como plataforma centralizada para acceder a la información requerida por la Ley.

**“Artículo 11. Principios técnicos.”**

Define principios técnicos que deben seguirse al publicar información en línea, incluyendo la accesibilidad, la interoperabilidad y la reutilización.

Los artículos 12, 13, 14, 15 y 16, del Capítulo III Derecho de Acceso a la Información Pública de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, establecen el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública. La demora en responder puede afectar adversamente este derecho, ya que retrasa la disponibilidad de información de interés público. Esto puede influir en la percepción de la Administración y su compromiso con la transparencia.

**“Artículo 12. Derecho de acceso a la información pública.”**

Establece el derecho fundamental de los ciudadanos a solicitar y obtener información pública que está en posesión de las entidades y organismos del sector público.

**“Artículo 13. Información pública.”**

Define qué se considera información pública y destaca la importancia de que esta información esté disponible para el público.

**“Artículo 14. Límites al derecho de acceso.”**

Establece las circunstancias en las que el ejercicio del derecho de acceso puede estar sujeto a restricciones, como cuestiones de seguridad nacional, protección de la privacidad y secretos profesionales.

**“Artículo 15. Protección de datos personales.”**

Aborda la protección de datos personales y regula cómo se debe tratar la información que incluye datos personales en el contexto del ejercicio del derecho de acceso.

**“Artículo 16. Acceso parcial.”**

Establece que, si una solicitud de información contiene datos que deben ser protegidos, la entidad debe proporcionar acceso a la parte de la información que no está protegida.

El Título II, Buen Gobierno de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública se enfoca una serie de artículos relacionados con el buen gobierno en el sector público que abordan cuestiones como conflictos de intereses, principios de buen gobierno, infracciones y sanciones, entre otros, y, además, establece las responsabilidades que los funcionarios públicos deben cumplir en estos términos. Los artículos que determinan esto son los siguientes:

**“Artículo 25. *Ámbito de aplicación.*”**

Define el alcance de aplicación de las disposiciones relacionadas con el buen gobierno.

**“Artículo 26. *Principios de buen gobierno.*”**

Establece los principios fundamentales y principios de buen gobierno, que deben orientar la actuación de los responsables públicos en el ejercicio de sus funciones.

**“Artículo 27. *Infracciones y Sanciones en Materia de Conflicto de Intereses.*”**

Detalla las infracciones y las sanciones correspondientes en casos de conflicto de intereses.

**“Artículo 28. *Infracciones en Materia de Gestión Económico-Presupuestaria.*”**

Aborda las infracciones vinculadas a la gestión económico-presupuestaria en el ámbito público.

**“Artículo 29. *Infracciones Disciplinarias.*”**

Trata las infracciones disciplinarias cometidas por los responsables públicos.

**“Artículo 30. *Sanciones.*”**

Describe las sanciones aplicables en casos de infracciones relacionadas con el buen gobierno.

**“Artículo 31. *Órgano Competente y Procedimiento.*”**

Establece cuál es el órgano competente para llevar a cabo los procedimientos relacionados con infracciones y sanciones en materia de buen gobierno, así como los pasos a seguir en dicho proceso.

“Artículo 32. Prescripción.”

Regula el periodo de prescripción aplicable a las infracciones y sanciones contempladas en este contexto.

El Título III, Consejo de Transparencia y Buen Gobierno de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, representa el órgano independiente que goza de autonomía y que garantiza que las funciones que realice se desarrollen sin interferencias y salvaguardando los principios de transparencia y buen gobierno.

El Consejo está encargado de promover y fortalecer la transparencia en la Administración Pública, asegurando que la información relevante se encuentre disponible y accesible para los ciudadanos.

### **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.**

El artículo 2 del Real Decreto 203/2021, define los principios generales para la utilización de medios electrónicos en la administración pública en España, destacando que su uso sea accesible y fácil de utilizar.

“Artículo 2. Principios generales.”

*“El sector público deberá respetar los siguientes principios en sus actuaciones y relaciones electrónicas:*

**a) Los principios de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las tecnologías y sistemas de comunicaciones electrónicas**, para garantizar tanto la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas necesarias para relacionarse con las Administraciones Públicas por parte de las personas interesadas y por el propio sector público, como la libertad para desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado. A estos efectos, el sector público utilizará estándares abiertos, así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado. Las herramientas y dispositivos que deban utilizarse para la comunicación por medios electrónicos, así como sus características técnicas, serán no discriminatorios, estarán disponibles de forma general y serán compatibles con los productos informáticos de uso general.

b) **El principio de accesibilidad**, entendido como el conjunto de principios y técnicas que se deben respetar al diseñar, construir, mantener y actualizar los servicios electrónicos para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias, en particular de las personas con discapacidad y de las personas mayores.

c) **El principio de facilidad de uso**, que determina que el diseño de los servicios electrónicos esté centrado en las personas usuarias, de forma que se minimice el grado de conocimiento necesario para el uso del servicio.

d) **El principio de interoperabilidad**, entendido como la capacidad de los sistemas de información y, por ende, de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información entre ellos.

e) **El principio de proporcionalidad**, en cuya virtud sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones electrónicos.

f) **El principio de personalización y proactividad**, entendido como la capacidad de las Administraciones Públicas para que, partiendo del conocimiento adquirido del usuario final del servicio, proporcione servicios precumplimentados y se anticipe a las posibles necesidades de estos.”

### **LA LEY 39/2015, DE 1 DE OCTUBRE, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.**

El artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, otorga a los ciudadanos el derecho a comunicarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, de acuerdo con lo que establece esta ley y sus normas relacionadas. También permite a los ciudadanos ejercer sus derechos y cumplir con sus responsabilidades utilizando estos medios, salvo en situaciones donde haya limitaciones técnicas u otras razones justificadas. Además, la ley exige a las Administraciones Públicas que faciliten el acceso electrónico a documentos, informes e información pertinente durante los procedimientos administrativos.

“**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.”

### **3.2. NORMATIVA SOBRE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN LA COMUNITAT VALENCIANA.**

#### **LEY 1/2022, DE 13 DE ABRIL, DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO DE LA COMUNITAT VALENCIANA.**

La Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana regula los aspectos más importantes relacionados con la administración pública y el acceso a la información pública.

Los aspectos más importantes que regula son:

- **Transparencia en la Administración Pública:** la ley regula las obligaciones y mecanismos establecidos para garantizar al ciudadano la transparencia en la gestión de la administración pública, para ello, las decisiones llevadas a cabo por las administraciones públicas quedan publicadas, de esa forma, el ciudadano puede conocer y entender las actuaciones.
- **Acceso a la Información Pública:** la ley regula el derecho de los ciudadanos a solicitar información pública sin tener la necesidad de justificarlo.
- **Buen Gobierno:** la ley define los principios que debe seguir una administración pública, como la responsabilidad, la imparcialidad y la eficacia y eficiencia en la toma de decisiones.
- **Derecho de Acceso:** la ley regula las normas generales para poder ejercer el derecho de acceso a la información pública.

Con relación a este último aspecto, los artículos 27, 28, y 29 del Capítulo III de esta Ley, regulan los aspectos claves.

*“Artículo 27. Derecho de acceso a la información pública.”*

Este apartado establece que cualquier individuo, ya sea de forma personal o en representación de una entidad legalmente constituida, tiene el derecho de acceder a la información pública. No es necesario justificar la solicitud ni citar la legislación correspondiente para ejercer este derecho.

Se aclara y distingue que el derecho de acceso a la información pública se diferencia de otros procedimientos administrativos, tales como el derecho de petición, consultas generales, quejas, y sugerencias. En estos casos, la solicitud debe ser remitida al canal específico que corresponda.

Para determinados temas que cuenten con un régimen de acceso específico, se aplicarán las disposiciones adicionales establecidas en la ley.

*“Artículo 28. Restricciones al derecho de acceso a la información pública.”*

Este artículo establece que las restricciones al derecho de acceso se regulan conforme al artículo 14 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, sobre transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Las limitaciones deben ser aplicadas de manera proporcional, siempre en favor del derecho de acceso, y deben interpretarse de manera restrictiva. Si la información solicitada incluye datos personales, se debe seguir lo dispuesto en el artículo 9.

Las restricciones al acceso pueden ser temporales y se mantendrán únicamente mientras persistan las razones que las justifiquen. Una vez que estas causas desaparezcan, el solicitante puede iniciar un nuevo procedimiento de acceso. Las decisiones que limiten o nieguen el derecho de acceso deben estar justificadas, fundamentadas y deben especificar claramente la restricción aplicada.

**“Artículo 29. Acceso parcial.”**

Este artículo señala que si alguna parte de la información solicitada está sujeta a restricciones, se debe proporcionar acceso a la información no afectada. Sin embargo, si la omisión de la parte restringida distorsiona el contenido, se debe informar al solicitante sobre las partes que han sido omitidas.

Los artículos 30, 31, 32, 33 y 34 regulan el procedimiento y las garantías para ejercer su derecho a solicitar el acceso a la información pública, así como la resolución y causas de inadmisión.

**“Artículo 30. Procedimiento para el acceso a la información pública.”**

Este artículo establece que el proceso para ejercer el derecho de acceso a la información pública tiene una naturaleza especial, siendo regulado principalmente por esta ley y complementado por la normativa general de procedimientos administrativos. Además, indica que deben suprimirse todos aquellos requisitos o formalidades que puedan dificultar o impedir este acceso, en especial lo relacionado con la identificación y firma de quienes realizan la solicitud.

**“Artículo 31. Solicitud de acceso a la información pública.”**

Este artículo describe cómo debe iniciarse el proceso para acceder a la información, mediante el uso de medios electrónicos. La solicitud debe enviarse al departamento o entidad encargada de poseer la información, y debe incluir detalles como la identidad del solicitante, una descripción clara de la información requerida, y el método preferido de notificación.

**“Artículo 32. Causas de inadmisión.”**

Este artículo establece que las razones para inadmitir las solicitudes de acceso están definidas en la Ley 19/2013. Además, señala que reglamentariamente se establecerán los criterios para delimitar los supuestos de inadmisión.

**“Artículo 33. Tramitación.”**

Este artículo regula el proceso que sigue la administración al recibir una solicitud, incluyendo los pasos a seguir si la información solicitada no está en poder del

destinatario, si afecta a terceros, o si la solicitud es ambigua. Establece cómo se debe proceder en cada caso, definiendo plazos y condiciones para la comunicación y la resolución.

**“Artículo 34. Resolución.”**

Este artículo regula el plazo máximo para resolver y notificar la decisión sobre las solicitudes de acceso a la información pública, que es de un mes, con la posibilidad de extenderse un mes adicional en casos de mayor complejidad. También especifica que las resoluciones que limiten el acceso deben estar justificadas y permite la opción de recurrir ante la jurisdicción contencioso-administrativa o, de manera opcional, ante el Consejo Valenciano de Transparencia.

**“Artículo 35. Órganos competentes para la resolución del procedimiento de solicitud de acceso a la información pública.”**

Establece quiénes son responsables de responder a las solicitudes de acceso a la información pública en diferentes contextos:

- En la **Administración de la Generalitat** los responsables de resolver las solicitudes son los titulares de los órganos superiores y directivos que manejan la información solicitada, o aquellos en quienes deleguen esta responsabilidad.
- En las **organizaciones mencionadas en el artículo 3.1.b** la competencia para resolver las solicitudes recae en los órganos designados por sus estatutos o normas internas. Si no se especifica, el órgano ejecutivo máximo asume la responsabilidad.
- En **otras instituciones y organizaciones** la competencia debe ser establecida por sus normas internas. Si no lo hacen, la responsabilidad recaerá en sus máximas autoridades de gobierno.

**“Artículo 36. Formalización del acceso a la información.”**

Este artículo regula el procedimiento para formalizar el acceso a la información pública:

- El acceso a la información a través de medios electrónicos o en persona, en la sede del órgano que posee la información, no tendrá costo alguno.
- Si se requieren copias o la conversión de la información a un formato diferente, podrían aplicarse tasas, conforme a la normativa vigente sobre tasas de la Generalitat.

**“Artículo 37. Asistencia y colaboración.”**

Este artículo detalla las obligaciones de las entidades para facilitar el acceso a la información pública:

- **Procedimientos telemáticos:** Las entidades deben incluir opciones telemáticas para que la ciudadanía pueda solicitar información pública y ofrecer guías o instrumentos similares para orientarlos en el proceso.
- **Asistencia del personal:** El personal de estas entidades tiene el deber de ayudar e informar a los ciudadanos sobre cómo y dónde pueden presentar sus solicitudes de acceso a la información, sin importar el medio utilizado.
- **Atención a colectivos vulnerables:** Se debe tener especial consideración por las necesidades de grupos vulnerables como niños, personas con discapacidades, o aquellas que enfrentan dificultades para acceder a la información pública o a medios electrónicos.

### **LEY 8/2010, DE RÉGIMEN LOCAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA.**

La Ley 8/2010, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana establece las normas que rigen la organización territorial y el funcionamiento de las entidades locales dentro de la Comunitat Valenciana. Esta ley define cómo deben estructurarse y operar los municipios, comarcas, provincias, y otras entidades locales como áreas metropolitanas, mancomunidades de municipios y entidades locales menores.

Aspectos clave regulados por la ley:

- **Estructura Territorial:** Reconoce a los municipios, comarcas, y provincias como entidades locales, garantizando su autonomía para gestionar sus propios asuntos.
- **Competencias y Marco Normativo:** Indica que las entidades locales valencianas deben seguir las disposiciones de esta ley y las normas que las desarrollen, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa estatal básica.
- **Organización Interna:** Establece que los reglamentos orgánicos de cada entidad local serán aplicables en lo no previsto por la legislación básica, por la ley misma y por los reglamentos que se desarrollen en su aplicación.

“Artículo 1. *Entidades locales.*”

Este artículo establece que la organización territorial de la Comunitat Valenciana está compuesta por municipios, comarcas y provincias, las cuales tienen garantizada su autonomía para gestionar sus propios intereses. Además, reconoce como entidades locales a las entidades menores, áreas metropolitanas y mancomunidades de municipios.

*“Artículo 2. Legislación sobre régimen local.”*

Se determina que las entidades locales de la Comunitat Valenciana se regirán principalmente por esta ley y las normativas que la desarrollen, siempre respetando la normativa básica del Estado. Los reglamentos orgánicos de cada entidad local se aplicarán en los aspectos no cubiertos por la legislación básica, esta ley, o sus desarrollos reglamentarios.

*“Artículo 25. Derechos y deberes de los vecinos y vecinas.”*

Establece los derechos y obligaciones de los vecinos en su relación con la administración local:

- **Derechos y obligaciones:**

**Participación en la gestión municipal:** Pueden involucrarse en la administración municipal, ya sea directamente o a través de asociaciones, en los Consejos Territoriales de Participación.

**Acceso a servicios públicos:** Tienen derecho a utilizar los servicios municipales y a acceder a recursos comunales, conforme a las normativas.

**Acceso a la información municipal:** Pueden solicitar información y presentar peticiones a la administración municipal.

**Consulta popular:** Tienen el derecho de solicitar la realización de consultas populares.

- **Derechos de los extranjeros:**

Aclara que la inscripción de extranjeros en el Padrón municipal no prueba su residencia legal ni les otorga derechos adicionales más allá de lo que la legislación vigente permite.

- **Protección de derechos:**

Los vecinos pueden presentar quejas al Síndic de Greuges o al Defensor de los Vecinos, y también iniciar los procedimientos legales necesarios para proteger sus derechos.

Los artículos 137, 138, 140 y 141 se centran en garantizar la transparencia de las corporaciones locales y en promover la participación activa de los ciudadanos en la vida municipal.

**“Artículo 137. Aspectos generales.”**

El artículo obliga a las corporaciones locales a ser transparentes en su gestión, proporcionando información sobre su actividad.

**“Artículo 138. Derechos de los ciudadanos y ciudadanas.”**

Este artículo otorga a los ciudadanos el derecho de acceso a los expedientes y documentos municipales, siendo componente clave de la transparencia. Esto asegura que los ciudadanos puedan ejercer un control y seguimiento sobre la gestión local.

**“Artículo 140. Formas de participación ciudadana.”**

Establece las formas en que las entidades locales deben garantizar y promover la participación ciudadana, como la difusión de convocatorias de sesiones, la creación de oficinas de información, y la utilización de medios tecnológicos para facilitar el acceso a la información.

**“Artículo 141. Otras formas de participación ciudadana.”**

El artículo establece otros procedimientos para la participación efectiva de los vecinos, destacando la importancia del acceso al uso de las tecnologías a través de la inclusión social, de esta forma se facilita la transparencia y la comunicación entre las autoridades locales y los vecinos.

### **3.3. NORMATIVA SOBRE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN LA UNIÓN EUROPEA.**

#### **REGLAMENTO (CE) NO 1049/2001 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO DE 30 DE MAYO DE 2001 RELATIVO AL ACCESO DEL PÚBLICO A LOS DOCUMENTOS DEL PARLAMENTO EUROPEO, DEL CONSEJO Y DE LA COMISIÓN.**

El Reglamento de la Comisión Europea tiene como objetivo establecer un conjunto de normas que regulen el acceso a los documentos del Parlamento Europeo, del

Consejo y de la Comisión, tal como lo contempla el artículo 255 del Tratado **CE**. Su finalidad es garantizar la mayor transparencia posible, facilitando el acceso amplio y efectivo de los ciudadanos a estos documentos. Asimismo, el Reglamento define los principios, condiciones y límites necesarios para proteger intereses públicos o privados, al tiempo que promueve buenas prácticas administrativas que aseguren la accesibilidad y el ejercicio sencillo de este derecho por parte de la ciudadanía.

*“El objeto del presente Reglamento es:*

- a) **Definir los principios, condiciones y límites**, por motivos de interés público o privado, por los que se rige el derecho de acceso a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión (en lo sucesivo denominadas «las instituciones») al que se refiere el artículo 255 del Tratado CE, de modo que se garantice el acceso más amplio posible a los documentos;
- b) **Establecer normas** que garanticen el ejercicio más fácil posible de este derecho.
- c) **Promover buenas prácticas administrativas** para el acceso a los documentos.”

Las consideraciones establecidas en el reglamento subrayan que la transparencia es clave para garantizar una mayor participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones, lo que a su vez refuerza la legitimidad, eficacia y responsabilidad de la administración en un sistema democrático. Este enfoque es coherente con los principios de democracia y respeto a los derechos fundamentales consagrados en el Tratado de la Unión Europea y la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

El propósito del reglamento es asegurar de manera completa el derecho del público a acceder a los documentos, definiendo los principios generales y los límites que lo rigen. Además, se enfatiza la importancia de proporcionar un acceso más amplio a los documentos cuando las instituciones actúan en su función legislativa, incluso cuando se delegan poderes, mientras se garantiza la eficacia del proceso de toma de decisiones.

Aunque se promueve un acceso amplio, el reglamento reconoce la necesidad de proteger ciertos intereses públicos y privados, estableciendo excepciones a la divulgación de documentos. Asimismo, permite que las instituciones resguarden sus consultas y deliberaciones internas para mantener su capacidad operativa. Al aplicar estas excepciones, las instituciones deben considerar los principios vigentes en la legislación comunitaria sobre la protección de datos personales, asegurando que estos se respeten en todas las áreas de actividad de la Unión Europea.

Los artículos 6, 7, 8, 10, 11, 12 y 14 del presente reglamento, regulan el derecho de los ciudadanos a acceder a los documentos de las instituciones europeas, asegurando que el proceso sea accesible, eficiente y transparente. Estableciendo plazos claros, asistencia para los solicitantes y mecanismos de revisión, se garantiza que el acceso a la información pública sea un derecho efectivo y no solo teórico. La combinación de registros accesibles y el fomento del acceso electrónico refuerza la modernización y democratización del acceso a la información.

**“Artículo 6. Solicitudes.”**

Este artículo establece un proceso accesible y fácil para los ciudadanos, permitiéndoles solicitar información sin la carga de justificar sus motivos, lo que refuerza la transparencia y la accesibilidad.

**“Artículo 7. Tramitación de las solicitudes iniciales.”**

Este artículo asegura una respuesta oportuna de las instituciones y establece un marco claro para manejar las solicitudes de manera eficiente, lo que es esencial para mantener la confianza pública en la administración.

**Artículo 8. Tramitación de las solicitudes confirmatorias.”**

Permite a los solicitantes presentar una segunda solicitud si la inicial es denegada. La institución debe reconsiderar su decisión y responder dentro de 15 días laborables. Si la denegación persiste, el solicitante es informado sobre sus opciones de recurso legal.

**Artículo 10. Acceso tras la presentación de una solicitud.”**

Establece las modalidades para acceder a los documentos, ya sea mediante consulta in situ o mediante la entrega de copias, que pueden ser electrónicas si están disponibles. Se puede cobrar al solicitante únicamente por los costos reales de reproducción y envío, garantizando que ciertos tipos de acceso sean gratuitos.

**“Artículo 11. Registros.”**

El artículo establece que las instituciones deben mantener un registro público de documentos, accesible electrónicamente, que contenga información básica como el número de referencia, asunto, y fecha de los documentos. Este registro debe estar disponible sin demora.

**“Artículo 12. Acceso directo a través de medios electrónicos o de un registro.”**

Este artículo fomenta el acceso directo a los documentos a través de medios electrónicos o registros, con énfasis en los documentos legislativos y aquellos

relacionados con la formulación de políticas o estrategias. Si no se facilita el acceso directo, el registro debe indicar dónde están disponibles los documentos.

**“Artículo 14. Información.”**

Este artículo obliga a las instituciones a tomar las medidas necesarias para informar al público sobre sus derechos de acceso a la información. Además, establece la cooperación de los Estados miembros para facilitar esta información a los ciudadanos.

## **CARTA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA UNIÓN EUROPEA.**

*“La Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (la Carta) protege los derechos fundamentales de los que disfrutaban las personas en la Unión Europea (UE). Es un instrumento moderno y completo de legislación de la UE que protege y promueve los derechos y libertades de las personas a la luz de los cambios en la sociedad, el progreso social y los avances científicos y tecnológicos.”*

El artículo 41 de la Carta establece el derecho a una buena administración:

**“Artículo 41. Derecho a una buena administración.”**

*“Toda persona tiene derecho a que las instituciones y órganos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente, y dentro de un plazo razonable.*

*Este derecho incluye, en particular:*

- a) El derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en su contra una medida individual que le afecte desfavorablemente.*
- b) El derecho de toda persona a acceder a su expediente, respetando los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial.*
- c) La obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones.”*

*“Toda persona tiene derecho a la reparación por parte de la Unión de los daños causados por las instituciones o por sus agentes en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los principios generales comunes a los derechos de los Estados miembros.”*

*“Toda persona podrá dirigirse a las instituciones de la Unión en una de las lenguas del Tratado y deberá recibir una respuesta en la misma lengua.”*

**DECISIÓN (UE) 2015/2240 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, DE 25 DE NOVIEMBRE DE 2015.**

*“La Decisión (UE) 2015/2240 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 25 de noviembre de 2015, establece el programa sobre interoperabilidad en soluciones de administración electrónica (ISA<sup>2</sup>) para el sector público.”*

Esta decisión tiene una relación directa con la administración pública y el acceso a la información pública, fomenta que se facilite una respuesta eficiente y efectiva a las solicitudes de acceso a la información por parte de los ciudadanos.

En un entorno donde las administraciones pueden intercambiar información y coordinarse sin problemas, se reduce el tiempo y el esfuerzo necesario para cumplir con las solicitudes de información pública, por lo que fortalece la transparencia y la rendición de cuentas, y, además, mejora la percepción y la confianza del público en la administración.

#### **4. CASO DE ESTUDIO: ANÁLISIS DE LA DEMORA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN DAR UNA RESPUESTA: AYUNTAMIENTO DE BENIDORM**

Una vez realizada la introducción teórica sobre la Administración Pública y tras haber analizado la estructura normativa que la regula, tanto a nivel estatal, como en la Comunidad Valenciana y en el ámbito europeo, se procede a desarrollar el eje principal del trabajo, la demora por parte del Ayuntamiento de Benidorm en la respuesta a las solicitudes y consultas realizadas por los ciudadanos a través de los distintos medios disponibles.

En el marco presente Trabajo de Fin de Grado, se analizará la demora administrativa en la respuesta a solicitudes de información por parte de los Ayuntamientos de Benidorm y Canet d'En Berenguer. Este estudio se centrará en la gestión de las solicitudes hechas a los ayuntamientos a través de distintos canales de comunicación, tomando como ejemplo práctico la solicitud de información acerca de la Ordenanza Fiscal de la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos.

El siguiente apartado dará comienzo con un breve contexto sobre la ciudad de Benidorm, proporcionando información relevante que ayude a situar el análisis.

A continuación, realizaremos un análisis descriptivo de los medios de consulta y solicitud disponibles en el Ayuntamiento de Benidorm, evaluando los tiempos de respuesta para cada uno de estos canales, el cual una vez finalizado, dará paso a un análisis comparativo, que abordará el papel de la Administración Pública del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer, permitiendo así identificar las áreas donde el servicio de ambos y que podría estar enfrentando retrasos con tal de ofrecer una visión crítica sobre la efectividad de la administración en la práctica.

Finalmente, se llevará a cabo un análisis DAFO, donde quedarán recogidas y expuestas las principales fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la Administración Pública de Benidorm y se concluirá con el apartado de propuestas de mejora.

##### **4.1. LA CIUDAD DE BENIDORM.**

Benidorm es una ciudad que se sitúa en la Comunidad Valenciana, España. Se encuentra en la provincia de Alicante, en la comarca de la Marina Baja. Según los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística (**INE**) a 1 de enero de 2023, **el número de habitantes en Benidorm es de 72.342**, 2604 habitantes más que en el año 2022.

### Evolución del número de habitantes en Benidorm (2000-2023)

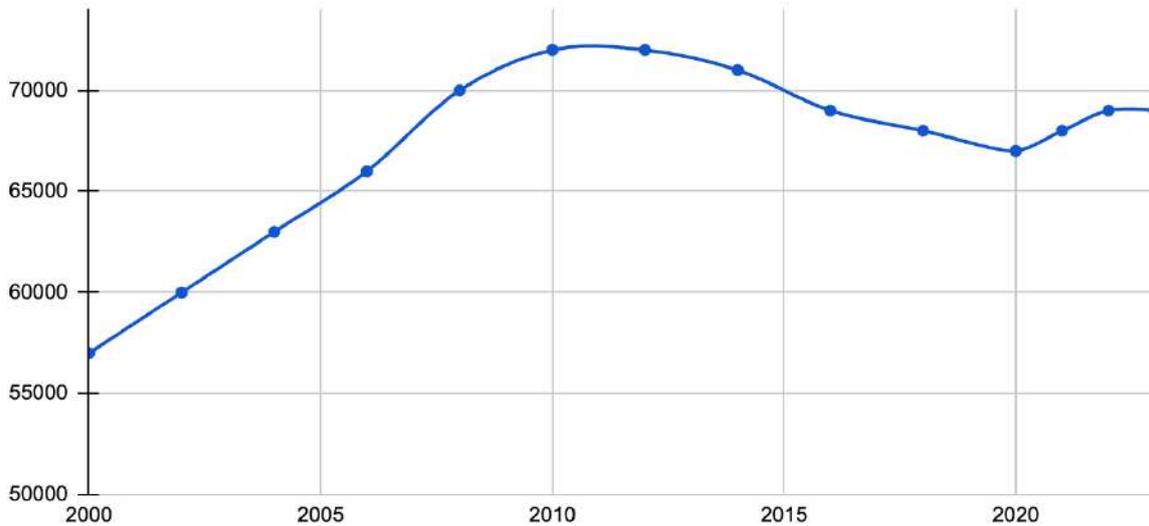


Gráfico 1. Evolución del número de habitantes en Benidorm (2000-2023).

La actividad económica del municipio de Benidorm está principalmente orientada al sector terciario, con un énfasis significativo en el turismo, la hostelería, y los servicios relacionados.

El turismo se postula como principal motor económico de Benidorm. La ciudad es conocida significativamente por su gran oferta hotelera, playas, vida nocturna, y atracciones turísticas, atrayendo a millones de turistas anualmente, tanto nacionales como internacionales, impulsando sectores como el hotelero, de restauración, y entretenimiento. La ciudad también hospeda varios parques temáticos y de atracciones, como, por ejemplo: Terra Mítica, Aqualandia y Mundomar, que complementan y acentúan su oferta turística.

Además del turismo de ocio, Benidorm se está definiendo como destino de turismo de negocios, con infraestructuras para eventos empresariales y congresos.

El comercio y los servicios también son sectores clave, impulsados por la demanda de los residentes y visitantes. Esto incluye desde tiendas minoristas hasta grandes centros comerciales, así como una amplia variedad de restaurantes y bares que ofrecen gastronomía local e internacional, fomentando la llegada de turistas.

A causa del apogeo turístico, el sector de la construcción se ha ido expandiendo, caracterizado por una constante demanda de nuevos hoteles, apartamentos turísticos, y complejos residenciales. La inversión en infraestructuras ha sido decisiva para mantener y expandir la capacidad de acogida de la ciudad, acompañada de una contundente presencia de inversión extranjera en el mercado inmobiliario, con

compradores principalmente del Reino Unido, Países Bajos y otros países europeos que adquieren propiedades como segundas residencias.

Con el paso del tiempo, Benidorm ha trabajado por un turismo más sostenible, implementando varias iniciativas como la gestión de residuos y el uso de energías renovables en infraestructuras públicas y privadas. Además, existe un interés creciente en diversificar la economía hacia sectores como la tecnología y la innovación, aunque el turismo sigue siendo el sector predominante.

Según los datos del padrón municipal de 2022 publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), la distribución de los habitantes de Benidorm en función de su lugar de nacimiento es la siguiente:

El **18.9%** (13.167) de los habitantes empadronados en Benidorm nacieron en la misma ciudad, el **46,7%** de los habitantes se han trasladado a Benidorm desde diferentes lugares de España, el **12.9%** (9.010) desde otros municipios de la provincia de Alicante, el **2.3%** (1.583) desde otras provincias de la Comunidad Valenciana, mientras que el **31.5%** (21.936) provienen de otras comunidades autónomas. Y el **34.5%** restante (24.042) de los habitantes, han emigrado a Benidorm desde otros países, reflejando una significativa población extranjera, especialmente de países europeos como el Reino Unido, Alemania y los Países Bajos.

### Benidorm - Habitantes según Lugar de Nacimiento - 2022

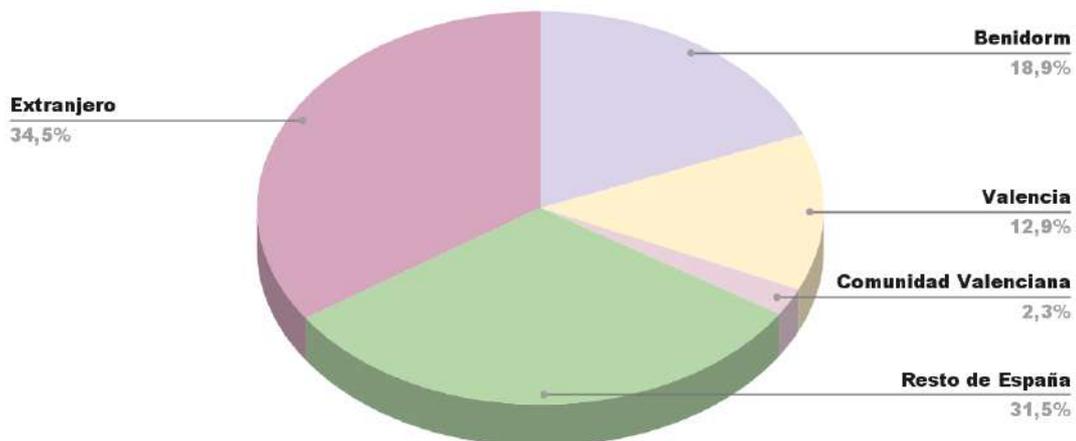


Gráfico 2. Habitantes en Benidorm según lugar de nacimiento (2022).

Para finalizar este apartado, se muestra a continuación la pirámide poblacional de la ciudad de Benidorm.

## Pirámide de población 2022 (Sexo y Edad)

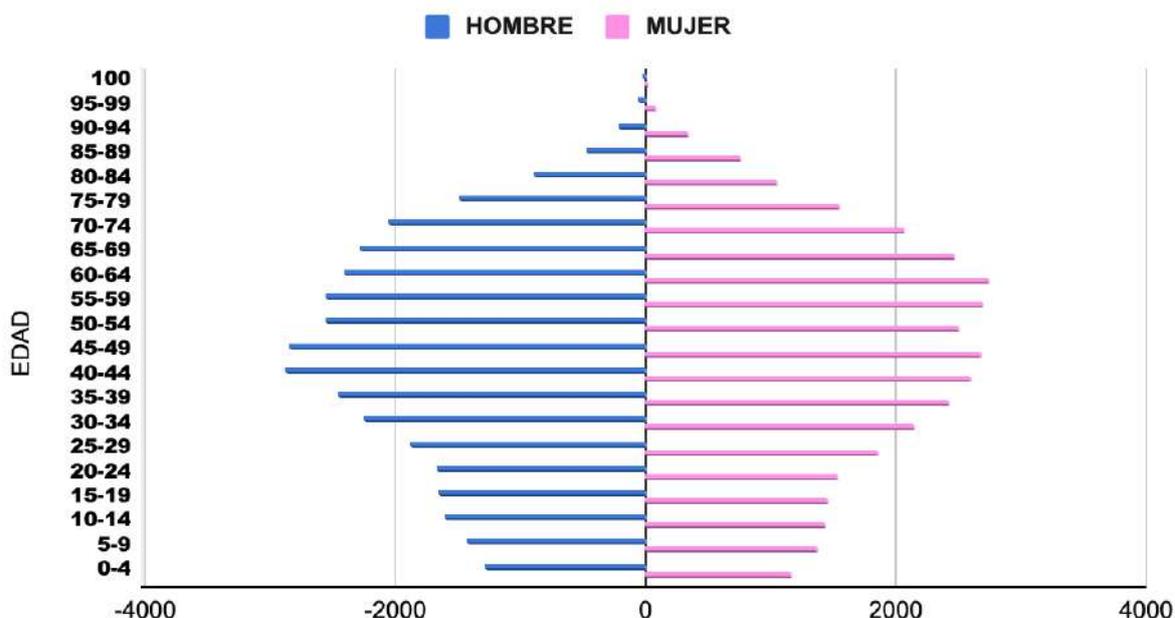


Gráfico 3. Pirámide poblacional de Benidorm 2022 (Sexo y Edad).

La media de edad de los habitantes de Benidorm es de **45'22 años**, 2'02 años más que hace cinco años que era de **43,20 años**.

- **La población menor de 18 años** en Benidorm es de **10.100**, lo que representa el **14,5%**.
- **La población entre 18 y 65 años** en Benidorm es de **44.861**, lo que representa el **64,3%**.
- **La población mayor de 65 años** en Benidorm es de **14.777**, lo que representa el **21,2%**.

## PRESUPUESTO DEL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM

El presupuesto municipal es un documento financiero que detalla los ingresos y gastos planificados por un Ayuntamiento o entidad local para un periodo fiscal específico, que generalmente es un año.

El Ayuntamiento de Benidorm contó con un presupuesto de 141.683.787,51 millones de euros para el ejercicio de 2024 aprobado mediante el pleno municipal a fecha de 27 de febrero de 2024.

El presupuesto para el ejercicio de 2024 se muestra, a continuación, en la siguiente tabla:

PRESUPUESTO DE INGRESOS 2024		
CAPÍTULO	CONCEPTO	IMPORTE
1	Impuestos Directos	52.743.000,00 €
2	Impuestos Indirectos	3.000.000,00 €
3	Tasas y Otros Ingresos	32.537.421,85 €
4	Transferencias Corrientes	32.509.458,01 €
5	Ingresos Patrimoniales	1.800.000,00 €
6	Enajenaciones Inversiones	0,00 €
7	Transferencias de Capital	12.466.057,65 €
8	Activos Financieros	227.850,00 €
9	Pasivos Financieros	6.400.000,00 €
	<b>TOTAL</b>	<b>141.683.787,51 €</b>

Ilustración 2. Presupuesto de Ingresos (Benidorm 2024).

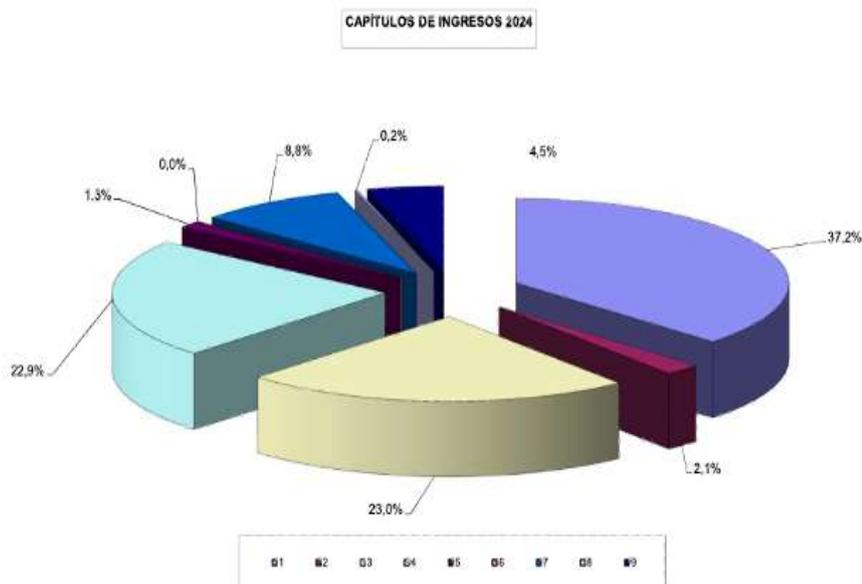


Gráfico 4. Capítulos de Ingresos (Benidorm 2024).

PRESUPUESTO DE GASTOS 2024		
CAPÍTULO	CONCEPTO	IMPORTE
1	Gastos de Personal	49.647.967,05 €
2	Bienes Corrientes y Servicios	55.619.405,77 €
3	Gastos Financieros	2.936.000,00 €
4	Transferencias Corrientes	6.638.735,601 €
5	Fondo de Contingencia	689.333,02 €
6	Inversiones Reales	22.272.555,35 €
7	Transferencias de Capital	751.940,72 €
8	Activos Financieros	227.850,00 €
9	Pasivos Financieros	2.900.000,00 €
	<b>TOTAL</b>	<b>141.683.787,51 €</b>

Gráfico 5. Presupuesto de Gastos (Benidorm 2024)

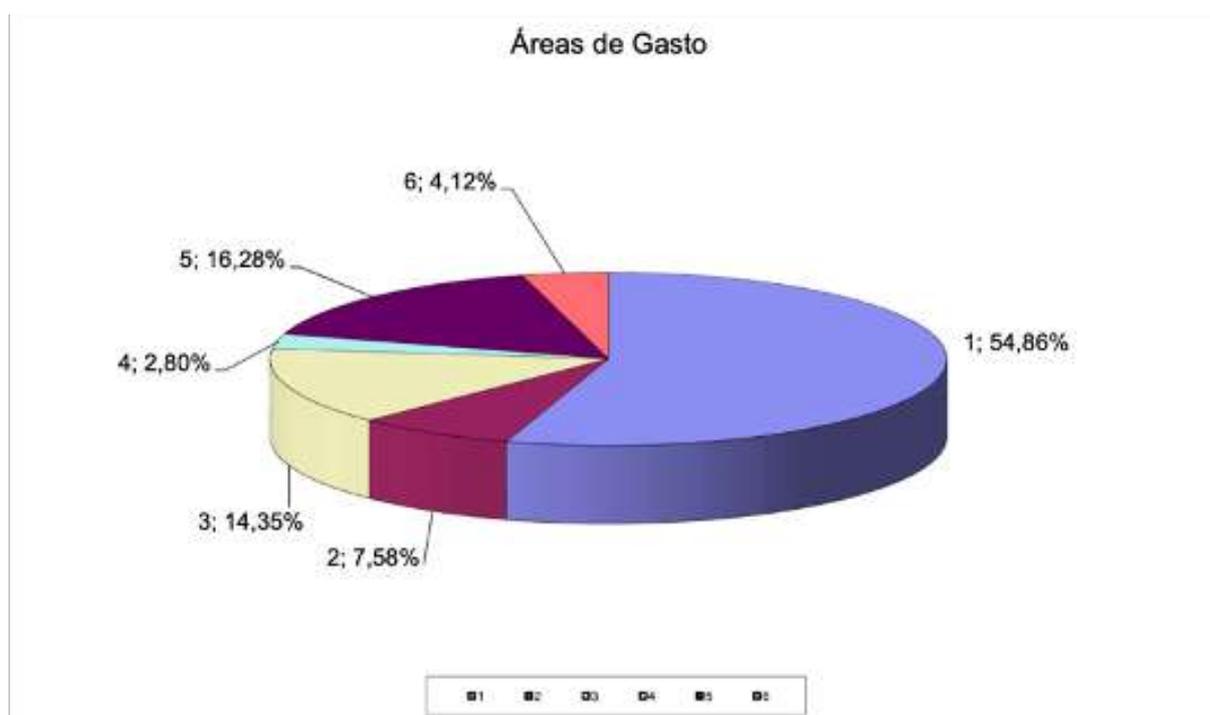


Gráfico 6. Áreas de Gasto (Benidorm 2024).

## 4.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

### AYUNTAMIENTO DE BENIDORM

Una vez situada la ciudad de Benidorm, y tras haber expuesto en detalle datos censales, gráficos demográficos y explicado la importancia del turismo para la ciudad, damos por concluida su contextualización.

A continuación, se desarrollará un análisis descriptivo sobre el Ayuntamiento teniendo como eje principal el análisis de los diferentes medios disponibles para contactar con el Ayuntamiento de Benidorm, abarcando tanto opciones tangibles como intangibles, incluyendo la web del ayuntamiento, los teléfonos disponibles, correos electrónicos, la sede electrónica, y las visitas presenciales, ya que, resulta esencial conocer cómo los ciudadanos y visitantes pueden interactuar y comunicarse con el gobierno local.

- **PRINCIPALES MEDIOS TANGIBLES DISPONIBLES**

El Ayuntamiento de Benidorm ofrece una gran diversidad de medios para que los ciudadanos puedan ponerse en contacto con la administración municipal.

A continuación, indicaremos los principales medios tangibles que el Ayuntamiento proporciona a los ciudadanos:

#### **A. Visitas presenciales**

Los ciudadanos pueden acudir personalmente si así lo desean al Ayuntamiento, que se encuentra en la siguiente dirección: **Plaza SS.MM. Los Reyes de España, 1, 03501 Benidorm, Alicante, España.**, cuyo horario de atención es de lunes a viernes de 08:00h a 15:00h. Allí podrán obtener información general, así también como, recibir atención al ciudadano de forma personalizada.

#### **B. Teléfonos**

El Ayuntamiento de Benidorm también pone a disposición de la ciudadanía una serie de teléfonos de contacto, siendo el principal el que corresponde a la Centralita Municipal - **965 855 500 / 966 815 400**. Además, disponen de otros teléfonos con los que es también posible contactar con el Ayuntamiento pero que sin embargo están designados a Departamentos Específicos como el de Registro General - **966 815 497**, Información Municipal - **966 815 428**, Servicios Sociales - **966 815 450** o el de Turismo - **966 815 445**.

## **C. Correo Postal**

Los ciudadanos pueden enviar cartas, solicitudes, documentos y otras comunicaciones oficiales a la siguiente dirección:

*Ayuntamiento de Benidorm, Plaza SS.MM. Los Reyes de España, 1, 03501 Benidorm, Alicante, España.*

Este tipo de comunicación con el Ayuntamiento de Benidorm sigue siendo una opción válida para aquellos que así lo prefieran o necesiten. Sin embargo, las comunicaciones por este canal de comunicación pueden tardar más tiempo en ser procesadas en comparación con medios electrónicos -que detallaremos más adelante-, por lo que es importante tener en cuenta los plazos al utilizar este método.

### **• PRINCIPALES MEDIOS INTANGIBLES DISPONIBLES**

Con el paso del tiempo, y dada la continua evolución de las tendencias tecnológicas, el Ayuntamiento de Benidorm ha desarrollado una serie de medios intangibles para facilitar la comunicación y la interacción con los ciudadanos y visitantes. Estos medios digitales permiten un acceso eficiente y continuo a los servicios municipales, ofreciendo una plataforma total para la gestión de trámites y la obtención de información.

A continuación, se presenta un análisis detallado de los principales medios intangibles disponibles:

#### **A. Sitio Web del Ayuntamiento**

El sitio web oficial del Ayuntamiento de Benidorm ([www.benidorm.org](http://www.benidorm.org)) supone un pilar fundamental en la estrategia de comunicación digital de la ciudad. Este portal ofrece una amplia variedad de servicios e información, desde noticias y eventos locales hasta los recursos para la gestión de trámites administrativos. Los usuarios pueden acceder a apartados específicos sobre servicios sociales, turismo, cultura y más, haciendo del sitio web una herramienta imprescindible para mantenerse informado y realizar gestiones desde cualquier lugar.

Si bien, existe un apartado específico, el cual expone los diferentes métodos para contactar directamente con el Ayuntamiento de Benidorm. Uno de estos métodos, corresponde con un formulario de contacto, el cual queda principalmente a disposición de la ciudadanía y, cuya finalidad es gestionar las solicitudes de quejas, sugerencias e incidencias, a priori, de manera sencilla, rápida y eficaz. Este formulario podemos encontrarlo al final de la web del Ayuntamiento, en la que también se expone un apartado de contacto, ofreciendo así también como, los diferentes métodos

disponibles que la administración pone a disposición de la ciudadanía, desde teléfonos de contacto (siendo los principales, Centralita Municipal - 965 855 500 / 966 815 400, Registro General - 966 815 497, Información Municipal - 966 815 428), redes sociales, y más, así también como correos electrónicos ([ayuntamiento@benidorm.org](mailto:ayuntamiento@benidorm.org)).

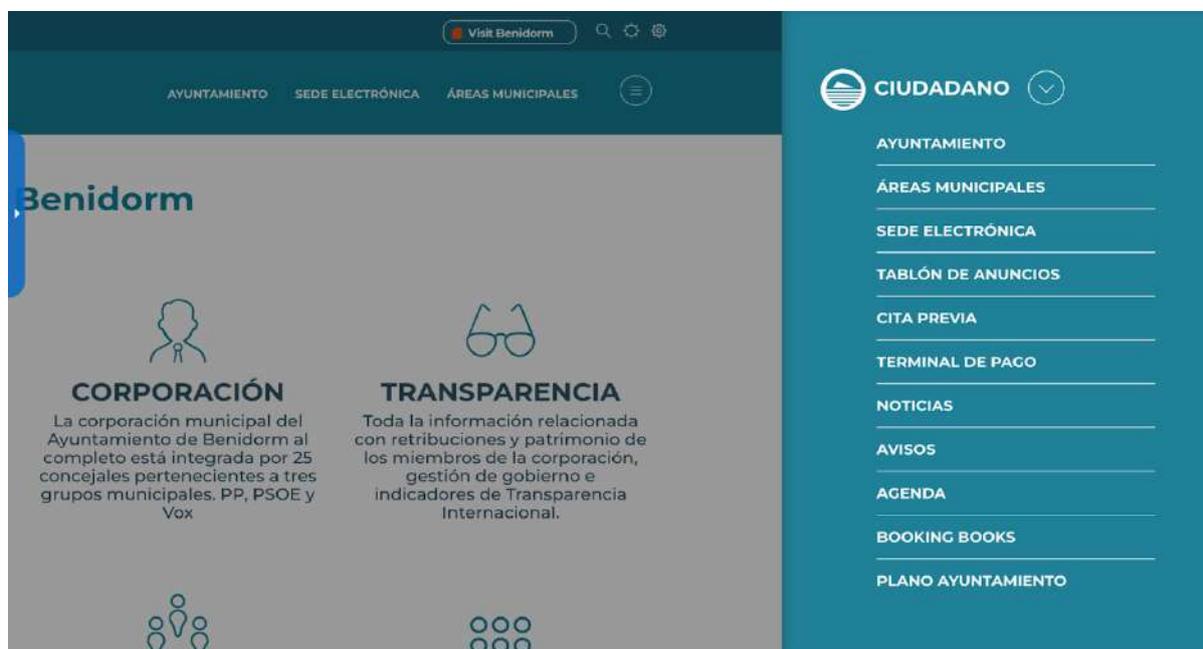


Ilustración 3. Sitio web oficial del Ayuntamiento de Benidorm y sus servicios.

## B. Correo Electrónico

El correo electrónico es otro medio intangible decisivo para la comunicación con el Ayuntamiento. La dirección de correo general ([ayuntamiento@benidorm.org](mailto:ayuntamiento@benidorm.org)) y las direcciones específicas para distintos departamentos ([turismo@benidorm.org](mailto:turismo@benidorm.org), [incidencias@benidorm.org](mailto:incidencias@benidorm.org) y [bienestarsocial@benidorm.org](mailto:bienestarsocial@benidorm.org)) ofrecen canales directos para enviar documentos, realizar consultas, sugerencias o denuncias y recibir respuestas rápidas. Este medio brinda una comunicación accesible y formal, adaptándose a las necesidades de los usuarios.

## C. Redes Sociales

El Ayuntamiento de Benidorm también ha incorporado el uso de redes sociales para interactuar con la comunidad de manera más dinámica y en tiempo real. Plataformas como [Facebook](#), X ([@benidormmayto](https://twitter.com/benidormmayto)) e Instagram ([@ayuntamientodebenidorm](https://www.instagram.com/ayuntamientodebenidorm)) se emplean para difundir información relevante, promocionar eventos y recibir retroalimentaciones de los ciudadanos. Estas redes facilitan la participación activa de la población en la vida municipal.

Además, permiten contactar directamente con la administración municipal mediante el perfil oficial del Ayuntamiento, que cuenta con un canal directo de mensajería y, el cual, queda al alcance de todos los usuarios.



Ilustración 4. Enlaces de contacto con el Ayuntamiento de Benidorm.

## D. Sede Electrónica

La Sede Electrónica es una plataforma digital oficial con la que los ciudadanos pueden interactuar con el ayuntamiento de forma segura y eficiente a través de internet. Mediante esta sede electrónica, los ciudadanos pueden realizar una gran variedad de trámites y/o consultas sin necesidad de acudir físicamente a las oficinas del ayuntamiento.

Para acceder a la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Benidorm, bastará con hacerlo desde el siguiente enlace, <https://sede.benidorm.org/eAdmin/Sede.do>.

También es posible acceder a ella mediante la página web del Ayuntamiento, <https://benidorm.org/es>

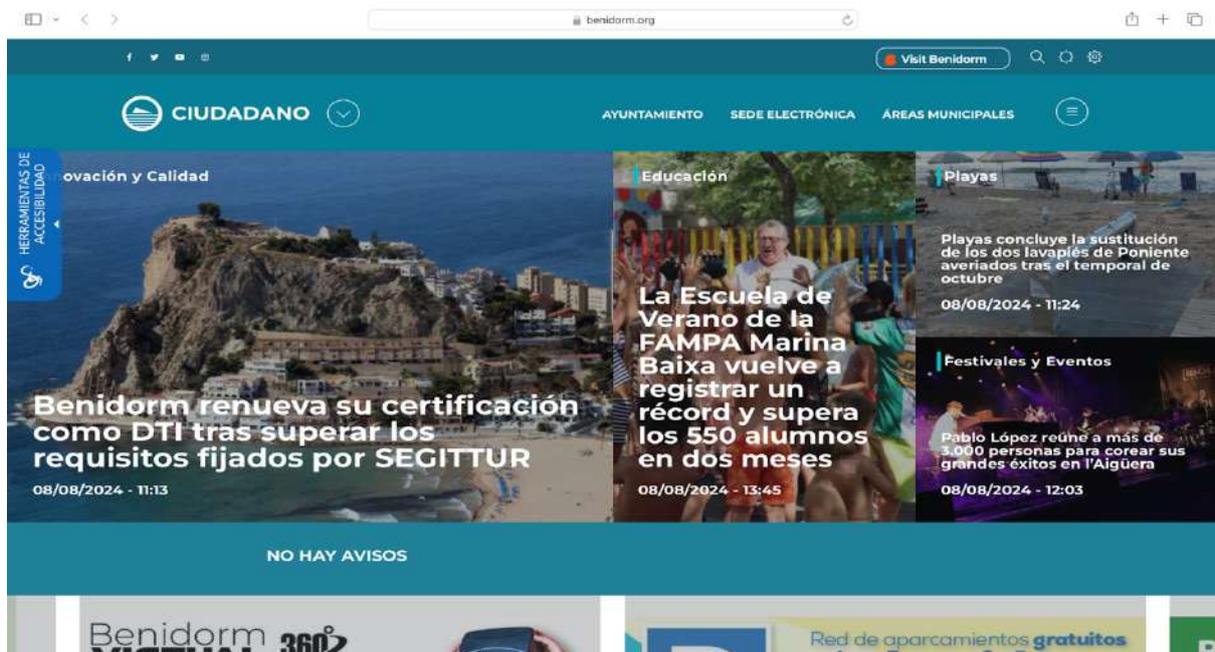


Ilustración 5. Página principal de la web del Ayuntamiento de Benidorm.

Una vez se haya accedido a la página web del Ayuntamiento de Benidorm, se tendrá que ir arriba a la izquierda y pulsar sobre “Sede Electrónica”, automáticamente nos llevará a ella.

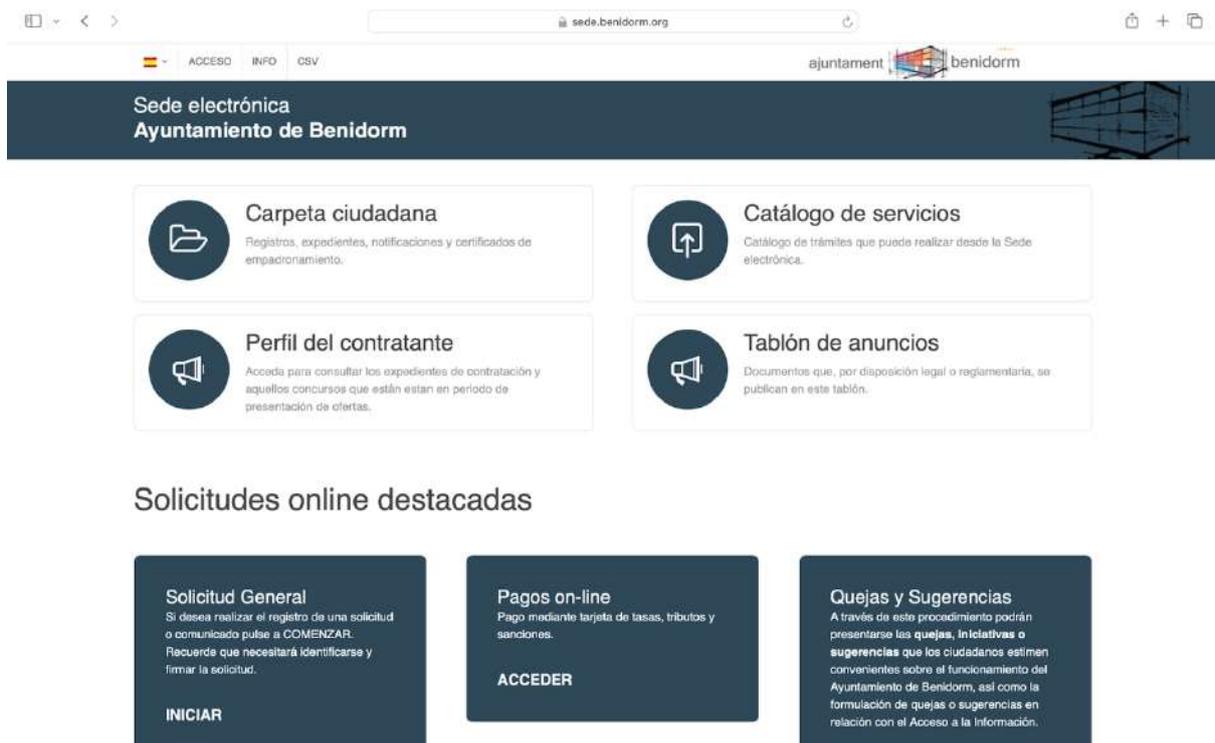


Ilustración 6. Acceso Sede Electrónica del Ayuntamiento de Benidorm.

Para poder llevar a cabo un trámite y/o consulta, el usuario deberá identificarse. Por tanto, se debe ir arriba a la izquierda y pulsar sobre “Acceso”. De forma casi instantánea, se abrirá una nueva página en la que se presentan los diferentes sistemas de identificación disponibles al alcance del usuario, que, en este caso, será posible mediante la plataforma [cl@ve](https://cl@ve).



Ilustración 7. Identificación del ciudadano Sede Electrónica del Ayuntamiento de Benidorm.

Siguiendo con el proceso de identificación, se pulsará sobre el recuadro blanco en el que aparece “cl@ve”, que nos llevará a otro portal en el que se presentan los diferentes métodos de identificación de Cl@ve.

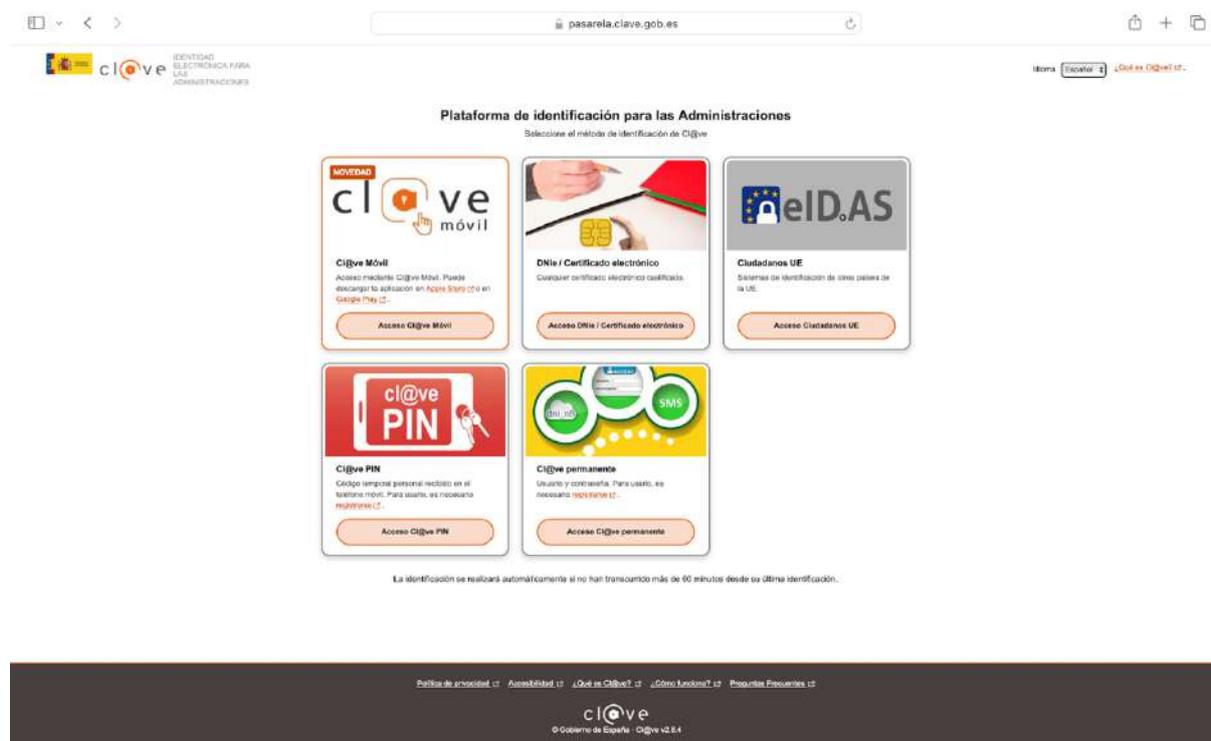


Ilustración 8. Plataforma de identificación para las Administraciones.

En este caso, para seguir con el proceso de identificación, se hará mediante “Certificado Electrónico”. Al elegir este método, se abrirá una pestaña la cual permitirá seleccionar un certificado con tal de autenticar la identidad del usuario.

Una vez se acceda, y, por tanto, se haya completado la identificación como usuario, se podrán realizar los trámites pertinentes.



*Ilustración 9. Carpeta ciudadana de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Benidorm.*

Una vez indicados cada uno de los medios que pone a disposición el Ayuntamiento de Benidorm para contactar con esta Entidad Pública, se analizará mediante un caso práctico, la demora en dar una respuesta por parte de esta Administración Pública a los ciudadanos a través de los distintos medios mencionados con anterioridad.

#### **4.2.1 CASO PRÁCTICO. ANÁLISIS DE LA DEMORA EN LA RESPUESTA DEL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM A UNA PETICIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LA ORDENANZA FISCAL QUE REGULA LA TASA POR EXPEDICIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.**

En el marco del presente Trabajo de Fin de Grado, se analizará la demora administrativa del Ayuntamiento de Benidorm.

El objetivo principal de este caso práctico es analizar la demora en la respuesta, por parte del Ayuntamiento de Benidorm, a una solicitud de información sobre la Ordenanza Fiscal que regula la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos.

Esta Ordenanza Fiscal es un documento clave que establece las tarifas que los ciudadanos deben pagar por obtener documentos emitidos por el Ayuntamiento, como, por ejemplo, certificados, licencias y permisos. Dado que estos documentos

son necesarios para diversas gestiones, es fundamental que los ciudadanos tengan acceso rápido y fácil a la normativa que regula estos costes.

- **Vía telefónica:**

Benidorm es un municipio de la Comunidad Valenciana con una elevada actividad turística y económica, lo que genera una compleja estructura administrativa para la gestión de servicios públicos.

En este contexto, se contacta telefónicamente con el Ayuntamiento de Benidorm, (**965 855 500 / 966 815 400**) con tal de obtener información específica de esta ordenanza. Sin embargo, la respuesta del Ayuntamiento no es inmediata.

El día **1 de marzo de 2024 a las 10.00 AM.**, se intenta contactar con el Ayuntamiento de Benidorm por vía telefónica para obtener información sobre una **Ordenanza Fiscal que regula la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos**. Sin embargo, **la primera llamada no fue contestada**, lo que obligó a realizar un segundo intento, que resultó ser exitoso. En este segundo intento, se logró contactar con el Ayuntamiento tras unos minutos de espera. La llamada fue atendida por una operadora que, tras escuchar la solicitud, procedió a transferirla al área correspondiente. La persona responsable en atender la solicitud facilitó la información requerida directamente en la misma llamada, con una duración total de aproximadamente **15 minutos**. Además, se ofreció enviar un enlace a la ordenanza por correo electrónico.

La demora inicial en responder la primera llamada y el tiempo de espera en la segunda llamada pueden considerarse moderados, pero en un contexto administrativo donde la eficiencia es determinante, este tiempo podría generar descontento en algunos usuarios.

A pesar de que la atención recibida fue adecuada, la demora inicial en responder la primera llamada y el tiempo de espera en la segunda, aunque moderados, podrían generar descontento en algunos usuarios en un contexto donde la demora es clave. La falta de respuesta en la primera llamada podría indicar una sobrecarga en el sistema o insuficiencia de personal disponible. Sin embargo, la transferencia eficaz a la persona responsable y la iniciativa de enviar un enlace con la información solicitada por correo electrónico son aspectos positivos que contribuyen a una percepción favorable del servicio y que demuestra una iniciativa activa por parte del personal del Ayuntamiento para facilitar acceso a la información.

- **Vía correo electrónico:**

En este mismo contexto, siguiendo con el caso práctico basado en la petición de información sobre la Ordenanza Fiscal que regula la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos, se sigue analizando la demora administrativa del Ayuntamiento de Benidorm, esta vez, se contacta con el Ayuntamiento de Benidorm mediante uno de los correos electrónicos de contacto ([incidencias@benidorm.org](mailto:incidencias@benidorm.org)) que ponen a disposición en su [página web](#).

El día **5 de marzo de 2024, a las 10:15 AM**, se envía un correo electrónico al Ayuntamiento de Benidorm solicitando información sobre la **Ordenanza Fiscal que regula la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos**. El correo enviado solicitaba acceso al texto completo de la ordenanza, posteriormente, se recibe un mensaje automático a través del sistema de correo electrónico del Ayuntamiento, en el que se indica que nuestra petición no había podido ser entregada ya que el buzón de correo del destinatario estaba lleno y no podía aceptar mensajes por el momento, rogando que se intentase el envío del mensaje más tarde.

Al día siguiente, **6 de marzo**, se lleva a cabo un **segundo intento** y con ello el reenvío del correo. Esta vez, el sistema de correo electrónico del ayuntamiento envió un acuse de recibo automático para confirmar que la solicitud había sido recibida.

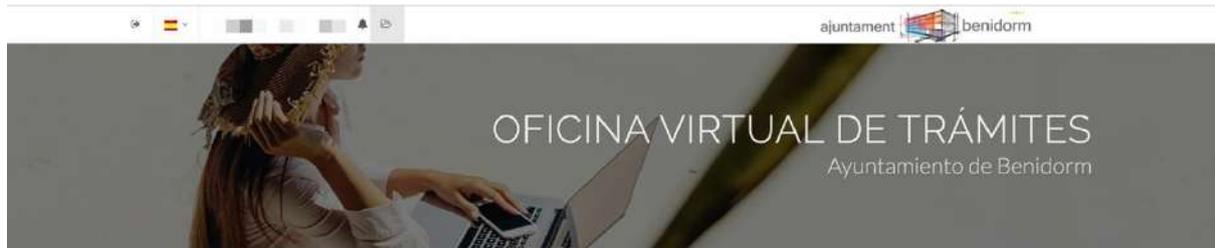
El **11 de marzo de 2024**, el correo fue leído; sin embargo, la **respuesta oficial** no llegó hasta el **13 de marzo**, es decir, cinco días hábiles después de haber enviado la solicitud. En el correo de respuesta, se proporcionó un enlace al documento solicitado y se adjuntó un archivo PDF con información adicional sobre las tasas y precios públicos.

La información facilitada en el correo fue completa y precisa, quedando resueltas todas las preguntas planteadas en la solicitud. Además, se ofrecieron datos de contacto adicionales para aclarar cualquier duda.

- **Sede electrónica:**

El **14 de marzo de 2024**, se presenta una solicitud de información a través de la **Sede Electrónica** del Ayuntamiento de Benidorm. Se pretende analizar la experiencia completa desde la presentación de la solicitud hasta la obtención de la respuesta, con especial atención a los tiempos.

Para iniciar dicho trámite, se accede a la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Benidorm mediante su página web oficial. Luego, se inicia sesión utilizando el certificado digital. Una vez dentro de la Sede Electrónica, se busca la opción de Registro Telemático, ya que este formulario permite hacer solicitudes generales.



TRÁMITE ON-LINE

## SOLICITUD GENERAL



## INTERESADO / REPRESENTADO

Indique si desea representar a alguien en el campo representado

SOLICITANTE

NIF/CIF SOLICITANTE

SOY EL INTERESADO

SOY REPRESENTANTE

## NOTIFICACIONES

Seleccione como quiere ser notificado

Telemáticamente       Por correo postal

Escriba un teléfono móvil y un email para recibir aviso de notificación disponible

MÓVIL

EMAIL

RECIBIR NOTIFICACIONES

BREVE DESCRIPCIÓN DE LO QUE SOLICITA: (Máx. 254 caracteres)

Solicitud de acceso a la Ordenanza Fiscal que regula la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos

EXPONE: (Máx. 2000 caracteres)

A / A Área de Tesorería del Ayuntamiento de Benidorm,  
Por la presente, necesito acceder a la vigente Ordenanza Fiscal que regula

SOLICITA: (Máx. 256 caracteres)

Que se me facilite el documento o acceso a la Ordenanza Fiscal que regula la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos vigente en el Ayuntamiento de Benidorm.

Ilustración 10. Solicitud General vía Sede Electrónica del Ayuntamiento de Benidorm.

Una vez completado el campo de Datos Personales, se procede a la descripción del asunto, la exposición de los hechos y lo que se desea solicitar.

En el asunto queda indicado la petición: **“Solicitud de acceso a la Ordenanza Fiscal que regula la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos.”**

En el campo de exposición: **“A / A Área de Tesorería del Ayuntamiento de Benidorm, Por la presente, necesito acceder a la vigente Ordenanza Fiscal que regula la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos para conocer de antemano los importes por la expedición de los distintos documentos.”**

Por último, en el apartado de solicitud se indica el ruego: **“Que se facilite el documento o acceso a la Ordenanza Fiscal que regula la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos vigente en el Ayuntamiento de Benidorm.”**

Finalmente, se firma digitalmente la instancia y queda registrada en el sistema. Automáticamente, se recibe un acuse de recibo al correo indicado previamente en el que queda indicado que la instancia ha sido registrada y completada.

La **respuesta oficial** llegó el **18 de abril, 21 días hábiles después**, lo que podría indicar un volumen elevado de solicitudes. Cabe tener en cuenta los días festivos que han tenido lugar durante las semanas de Fallas y/o Semana Santa, y que, por tanto, hayan contribuido notablemente a dicha demora.

En la notificación electrónica recibida por parte del Ayuntamiento de Benidorm, se adjunta la ordenanza fiscal correspondiente a la información solicitada, así como una explicación de esta.

- **Redes sociales:**

Otra de las vías de comunicación que pone a disposición el Ayuntamiento de Benidorm a la ciudadanía son sus redes sociales.

El día **14 de marzo, a las 11:00 am.**, se escribe un mensaje directo al usuario del Ayuntamiento de Benidorm ([@ayuntamientodebenidorm](#)).

El mensaje es el siguiente:

- **“Hola, buenos días. Me gustaría obtener información sobre la ordenanza fiscal que regula la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos. ¿Podrían facilitarme el enlace al documento o indicarme cómo puedo acceder a esta información? ¡Gracias!”**

La **respuesta oficial** por parte del Ayuntamiento fue recibida al día siguiente, **15 de marzo, a las 12:52 pm.**:

- ***“¡Hola! Gracias por contactarnos. Para obtener información detallada sobre la ordenanza municipal que regula las tasas y precios públicos, te recomendamos visitar nuestra web oficial en la sección de Ordenanzas Municipales:  
<http://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/hacienda/tesoreria/ordenanzas-fiscales>. Si tienes alguna pregunta específica, puedes escribirnos a [incidencias@benidorm.org](mailto:incidencias@benidorm.org) o acudir directamente al Ayuntamiento, donde te atenderemos con gusto. ¡Saludos!”***

El Ayuntamiento de Benidorm respondió dentro de un margen de respuesta razonable a la solicitud de información realizada vía Instagram, en poco más de 24 horas. La respuesta proporcionada fue clara y útil, ya que, el link obtenido redirige automáticamente a la fuente oficial de la [información solicitada](#) y, además, se facilitan alternativas adicionales de contacto como la visita presencial al Ayuntamiento.

- **Visita presencial:**

Siguiendo con el caso práctico, se decide realizar una visita a las oficinas del Ayuntamiento de Benidorm para obtener más información sobre la ordenanza municipal que regula las tasas y precios públicos. Esta visita permitirá evaluar la demora del proceso de atención en persona y la eficiencia en la respuesta a solicitudes de información.

El **8 de abril, a las 9:30 a.m.**, se acude de manera presencial al Ayuntamiento de Benidorm -situado en la Plaza SS.MM. Los Reyes de España, 1- con tal de **solicitar información sobre la ordenanza municipal**. Después de llevar a cabo el registro y esperar aproximadamente **25 minutos**, se acude al mostrador de atención al ciudadano, donde una funcionaria informa que era necesario esperar el turno para ser atendido por la persona responsable. Sin embargo, esta **persona no se encontraba disponible** en ese momento y se sugirió la ayuda de otro compañero que tal vez podría resolver las cuestiones relativas a la solicitud. Tras **20 minutos de espera**, el **funcionario que había sido recomendado** por la responsable de atención al ciudadano atendió la solicitud, facilitando únicamente información sobre dónde encontrar la ordenanza. Se indicó que **no podía resolver la duda** planteada en concreto, ya que la intención era aclarar algunas cuestiones sobre la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos. Finalmente, se propuso dejar los datos de contacto para que una vez la persona responsable estuviera disponible, se pusiera en contacto para resolver cualquier duda acerca de la ordenanza requerida.

La experiencia de la visita presencial, en general, estuvo marcada por la larga espera y la falta de coordinación entre los funcionarios del Ayuntamiento.

## **AYUNTAMIENTO DE CANET D'EN BERENGUER**

El Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer pone a disposición de sus ciudadanos una variedad de medios de contacto que combinan lo tradicional con lo digital. Desde la atención presencial y el correo postal, hasta la Sede Electrónica y las redes sociales. Se busca garantizar que todos los ciudadanos, independientemente de sus preferencias, puedan comunicarse de manera efectiva con la administración local.

A continuación, se detallan los diferentes medios disponibles:

- **PRINCIPALES MEDIOS TANGIBLES**

Los principales medios tangibles o tradicionales que el Ayuntamiento proporciona a los ciudadanos son los siguientes:

### **A. Visitas Presenciales**

Los ciudadanos pueden acudir personalmente a las oficinas del Ayuntamiento para realizar trámites, consultas, quejas y/o solicitudes. El horario de atención es de **lunes a viernes de 10h a 13h y de 16h a 20h**.

### **B. Teléfonos**

El Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer pone a disposición de la ciudadanía su Teléfono de Atención al Público/ Registro de Entrada (Ext 222) - **962 698 020** activo de **lunes a viernes de 09h a 14h (con cita previa)**, Servicios Sociales - **962 698 020** disponible **martes y viernes de 09h a 14h o previa cita**. También ofrece un número Fax - **962 681 929**. Estos números permiten a los ciudadanos realizar consultas generales, gestionar trámites y obtener información.

### **C. Correo Postal**

Los ciudadanos pueden enviar documentos, solicitudes, cartas y otras comunicaciones oficiales al Ayuntamiento a la siguiente dirección:

*Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer, Plaza Félix Rodríguez de la Fuente, 1, 46529 Canet d'En Berenguer, Valencia, España.*

Este método es útil para aquellos que necesitan enviar documentación oficial o que prefieren la correspondencia física.

- **PRINCIPALES MEDIOS INTANGIBLES**

El Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer pone a disposición diferentes servicios digitales que garantizan una comunicación rápida y eficaz, y son los siguientes:

### **A. Sitio Web del Ayuntamiento**

La web del Ayuntamiento de Canet (<https://www.canetdenberenguer.es/va>), es un recurso clave para la información y gestión de trámites. Ofrece acceso a noticias locales, información sobre servicios municipales, agenda cultural y turística, y documentos de interés para los ciudadanos



*Ilustración 11. Página principal de la web del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer.*

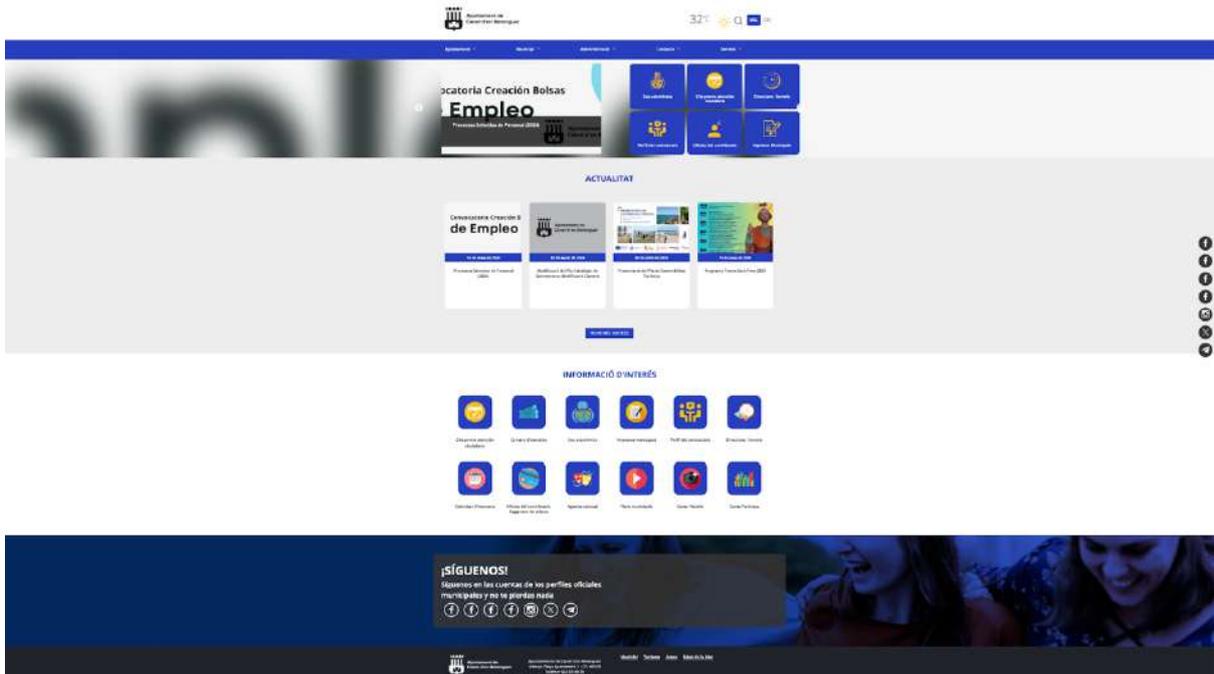


Ilustración 12. Servicios disponibles en la web del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer.

A través de esta misma página web, los ciudadanos pueden enviar sugerencias, quejas o comentarios mediante el Portal de Participación (<https://canetparticipa.es/ca>). Este medio permite al Ayuntamiento recibir *feedback* sobre los servicios prestados y actuar de manera consecuente.

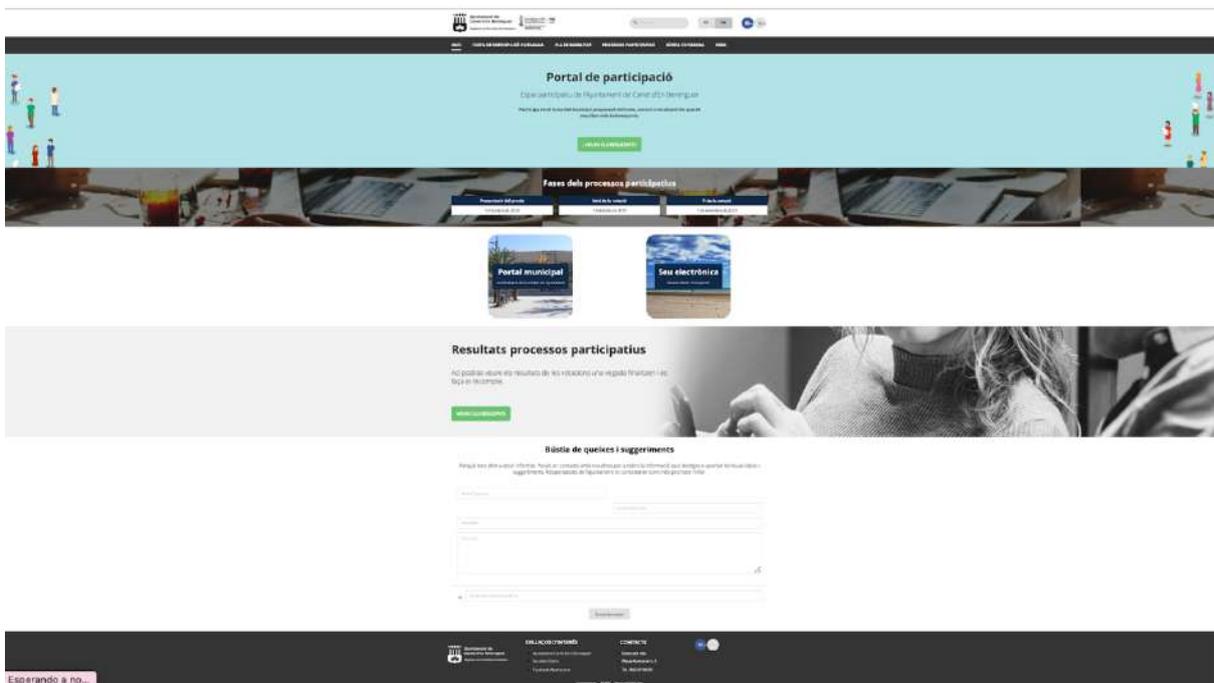


Ilustración 13. Portal de participación vía online del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer.

## **B. Correo Electrónico**

El correo electrónico es una vía rápida y eficaz para resolver dudas, solicitar información o gestionar trámites administrativos de forma accesible, rápida y formal.

Para consultas generales y trámites, los ciudadanos pueden utilizar la dirección de correo general del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer ([buzonciudadano@canetdenberenguer.es](mailto:buzonciudadano@canetdenberenguer.es)). Además, el Ayuntamiento dispone de otro correo electrónico que, en este caso, va dirigido a la Atención Ciudadana ([atencionciudadana@canetdenberenguer.es](mailto:atencionciudadana@canetdenberenguer.es)).

## **C. Redes Sociales**

El Ayuntamiento de Canet dispone de redes sociales como [Facebook](#), Instagram (@ajuntamentcanetdenberenguer), X (@TurismoCanet) y [Telegram](#) con tal de mantenerse en contacto con los ciudadanos, publicar noticias, eventos y actualizaciones importantes. Estas plataformas son útiles para una comunicación más dinámica y en tiempo real.

## **D. Sede Electrónica**

Este recurso resulta esencial para facilitar el acceso a los servicios públicos sin necesidad de acudir presencialmente en este caso, al Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer.

Para acceder a la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Canet, bastará con hacerlo desde el siguiente enlace, <https://canetdenberenguer.sedelectronica.es/info.0>. También podemos acceder a ella mediante la página web del Ayuntamiento, <https://www.canetdenberenguer.es/va>.



Ilustración 14. Acceso al sitio web del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer.

Una vez se haya accedido a la página web del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer, será necesario pulsar sobre el apartado “Sede Electrónica” e instantáneamente llevará a ella.

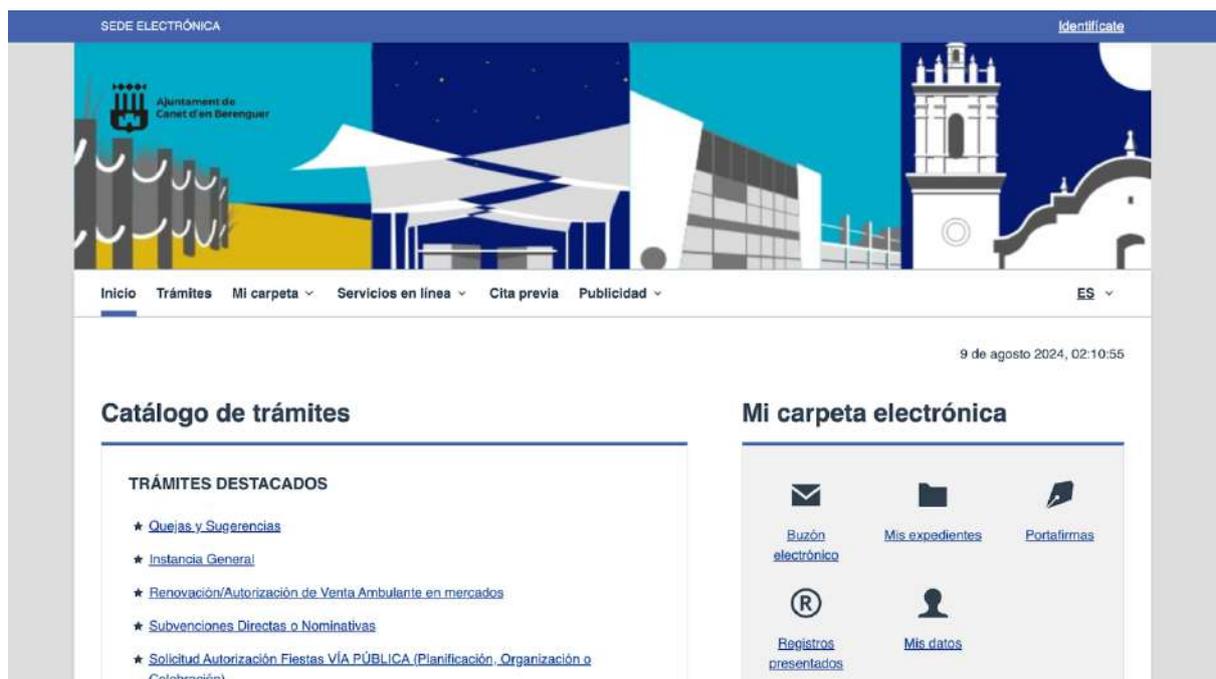


Ilustración 15. Sede Electrónica del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer.

Para poder llevar a cabo un trámite y/o consulta, es necesario identificarse como usuario. Para ello, se debe dirigir a la parte superior derecha de la página y seleccionar la opción “Identifícate”. Esto abrirá una nueva página en la que se muestran los diferentes sistemas de identificación disponibles, entre los cuales se utilizará la plataforma [Cl@ve](#).



Ilustración 16. Identificación electrónica de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer.

Para seguir con el proceso de identificación, se utilizará el método de “Certificado Electrónico”. Al elegir este método, se abrirá una pestaña que permite seleccionar un certificado con tal de autenticar la identidad del usuario.



Ilustración 17. Plataforma de identificación para las Administraciones (Canet d'En Berenguer).

Una vez se haya accedido e identificado como usuario, se podrán realizar los trámites pertinentes.

SEDE ELECTRÓNICA Desconectar  
[Actuar como representante](#)

Inicio Trámites Mi carpeta Servicios en línea Cita previa Publicidad ES

Inicio > Trámites > Instancia General

## Instancia General

Código SIA: 1789667

[Iniciar tramitación electrónica](#)

**Descripción**  
Este trámite permite relacionarse con esta Entidad a cualquier persona física o jurídica.

**Requisitos**  
De conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común, toda persona jurídica o física podrá dirigirse a la Administración presentando las solicitudes, comunicaciones y escritos que considere oportunos, tan solo deberán de cumplir estos con el contenido mínimo regulado en dicha normativa.

**Plazo de presentación**  
Continuo

**Efecto del Silencio**  
Según normativa aplicable

**Plazo de Resolución**  
Según normativa aplicable

**Observaciones**  
**NO VÁLIDO PARA TRÁMITES SOBRE EL PADRÓN DE HABITANTES, ESTE TRÁMITE ES PRESENCIAL**

**Normativa aplicable**

- [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales](#) (Norma Completa)
- [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#). (Art. 13.d, Art. 14, Art. 21.4, Art. 22, Art. 24, Art. 40, Art. 53.1.a), Art. 82, Art. 94, Arts. 109-110, Arts. 5-6, Disp.Final 7\*)
- [Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#). (Art. 23)
- [Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local](#). (Art. 21.1.s)
- [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](#). (Art. 165.1.b)

*Ilustración 18. Acceso a la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer.*

#### 4.2.2 CASO PRÁCTICO. ANÁLISIS DE LA DEMORA EN LA RESPUESTA DEL AYUNTAMIENTO DE CANET D'EN BERENGUER A UNA PETICIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LA ORDENANZA FISCAL QUE REGULA LA TASA POR EXPEDICIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.

- **Vía Telefónica**

El proceso se inicia el día **1 de marzo de 2024 a las 12.00 AM** con una llamada telefónica al número general de contacto del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer (**962 698 020**). La llamada fue atendida por el contestador automático, fue necesario pulsar el número "0" para hablar con la operadora, quién tras exponer la solicitud de información, procedió a transferir la llamada al área correspondiente, que en este caso era el área de Hacienda y así poder solicitar la ordenanza en cuestión.

Durante la conversación, la **persona responsable** no sólo **proporcionó la información básica solicitada**, sino que también **facilitó un enlace a la ordenanza en la página web oficial del Ayuntamiento**. Una vez facilitada la ordenanza, el funcionario se prestó y **se aseguró de resolver todas las dudas** en relación con cualquier punto de la ordenanza.

Además, antes de finalizar la llamada **propuso enviar un resumen por correo electrónico** que recogiese la información básica facilitada acerca de la ordenanza para una mayor comodidad.

La **duración total de la llamada** fue de aproximadamente **10 minutos**. El Ayuntamiento de Canet demostró una alta capacidad de respuesta, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la calidad de la información facilitada.

- **Vía Correo Electrónico**

Se envía un **correo electrónico** el **5 de marzo de 2024 a las 10:15 am.**, a la dirección de contacto general del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer [buzonciudadano@canetdenberenguer.es](mailto:buzonciudadano@canetdenberenguer.es) **solicitando acceso al texto completo de la Ordenanza Fiscal que regula la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos**. En el correo se describió brevemente la solicitud y se pidió específicamente en formato PDF o un enlace para acceder a ella en línea.

El **7 de marzo**, es decir, **dos días hábiles después**, se recibe la **respuesta oficial** del Ayuntamiento. El correo incluía un **enlace directo** a la sección de Ordenanzas Municipales en la página web del Ayuntamiento, así como un **archivo PDF adjunto** con la ordenanza específica solicitada. Asimismo, el mail incluía **información adicional** sobre los procedimientos relacionados con la tasa y ofrecía un número de contacto directo para cualquier consulta adicional.

La respuesta no solo fue rápida, sino también detallada y útil, lo que refleja una rápida gestión de solicitudes por correo electrónico y un compromiso con la transparencia y accesibilidad de la información para los ciudadanos.

- **Vía Sede Electrónica**

El **14 de marzo** se presentó una **solicitud de información a través de la Sede Electrónica** del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer, disponible en su página web oficial. Para ello, se accedió a la plataforma y se utilizó un certificado digital para acceder a ella. En la plataforma online, se eligió "**Instancia General**", que permite presentar solicitudes formales al Ayuntamiento.

Una vez completado el campo de Identificación y Datos del Interesado, se procede a la exposición de los hechos y lo que se desea solicitar.

En la exposición de los hechos, se describió la necesidad de acceder a la ordenanza para conocer las tarifas aplicables a la expedición de documentos administrativos por el Ayuntamiento, y se solicitó el documento o un enlace al mismo, destacando la importancia de contar con esta información para la gestión de trámites personales.

SEDE ELECTRÓNICA Desconectar  
Actuar como representante

Inicio **Trámites** Mi carpeta ▼ Servicios en línea ▼ Cita previa Publicidad ▼ ES ▼

Inicio > Trámites > Presentación telemática

## Instancia General

Código SIA: 1789667

1 Identificación      2 Formulario      3 Documentos      4 Firmar      5 Acuse de recibo

### 2. Formulario

**Datos del interesado**

Tipo de persona	Nº de identificación	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido
Física	██████████	██████	██████	██████

**Datos a efectos de notificaciones**

Medio de notificación	Email *	Móvil *
Electrónica <span>▼</span>	██████████@gmail.com	██████████

Recuerde que la notificación se remitirá al interesado, llegando un aviso al correo electrónico que se haya incluido. Para recoger la notificación electrónica será necesario acceder con un certificado de persona física del interesado.

**Expone / Solicita**

**Expone**

A / A Área de Tesorería del Ayuntamiento de Benidorm, Por la presente, necesito acceder a la vigente Ordenanza Fiscal que regula la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos para conocer de antemano los importes por la expedición de los distintos documentos.

**Solicita**

Que se facilite el documento o acceso a la Ordenanza Fiscal que regula la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos vigente en el Ayuntamiento de Benidorm.

Guardar y continuar
Volver al paso anterior

Ilustración 19. Procedimiento de la solicitud de información a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer.

Una vez presentada la solicitud, se **recibe automáticamente un acuse de recibo** en el correo electrónico facilitado en los datos del interesado, **confirmando que la solicitud había sido registrada correctamente** en el sistema.

### Instancia General

**Datos del interesado**

Tipo de persona	Nº de identificación	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido
Física				

**Datos a efectos de notificaciones**

Medio de notificación	Email *	Móvil *
Electrónica	@gmail.com	

Recuerde que la notificación se remitirá al interesado, llegando un aviso al correo electrónico que se haya incluido. Para recoger la notificación electrónica será necesario acceder con un certificado de persona física del interesado.

**Expone / Solicita**

**Expone**

A / A Área de Tesorería del Ayuntamiento de Benidorm, Por la presente, necesito acceder a la vigente Ordenanza Fiscal que regula la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos para conocer de antemano los importes por la expedición de los distintos documentos.

**Solicita**

Que se facilite el documento o acceso a la Ordenanza Fiscal que regula la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos vigente en el Ayuntamiento de Benidorm.

**Consentimiento y Deber de Informar a los Interesados sobre Protección de Datos**

Información básica sobre protección de datos

Responsable	Ajuntament de Canet d'en Berenguer
Finalidad	Tramitar procedimientos y actuaciones administrativas.
Legitimación	Cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos otorgados a esta Entidad.
Destinatarios	Se cederán datos, en su caso, a otras Administraciones Públicas y a los Encargados del Tratamiento de los Datos. No hay provisión de transferencias a terceros países.
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, tal y como se explica en la información adicional.
Información Adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la siguiente dirección <a href="#">Protección de datos</a>

*Ilustración 20. Instancia General vía Sede Electrónica del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer.*

El **25 de marzo de 2024**, seis días hábiles después, se recibió una notificación electrónica del Ayuntamiento en la que se adjuntaba la Ordenanza Fiscal solicitada. Además, la respuesta incluía una **explicación detallada sobre cómo interpretar las tasas y a qué documento se aplican**, junto con la información de contacto para consultas adicionales.

La respuesta oficial fue relativamente corta para un trámite como este, lo que refleja un sistema bien gestionado y orientado a satisfacer las necesidades de los ciudadanos minimizando los tiempos de respuesta.

- **Vía Redes Sociales**

El **14 de marzo de 2024, a las 11:00 am.**, se envía un mensaje directo a la cuenta oficial del Ayuntamiento de Canet **vía Instagram** (@ajuntamentcanetdenberenguer). El mensaje era breve y directo, **solicitando información sobre la Ordenanza Fiscal que regula la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos y solicitando un enlace o instrucciones sobre cómo acceder a dicha información.**

El mensaje enviado es el siguiente:

- ***“Buenos días, me gustaría obtener información sobre la Ordenanza Fiscal que regula la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos. ¿Podrían facilitarme el enlace al documento o indicarme cómo acceder a esta información? ¡Gracias!”***

La **respuesta oficial** llegó ese mismo día a las **13:30**, es decir, en menos de 3 horas. El mensaje adjuntaba un [enlace directo a la ordenanza](#) en la [página web](#) del Ayuntamiento y **ofrecía ayuda adicional** si se requería más información. La respuesta fue clara, concisa y proporcionó exactamente la información solicitada, sin demoras innecesarias.

- **Vía Visita Presencial**

El **08 de abril de 2024, a las 09:30 am.**, se hace una **visita al Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer, situado en la Plaza Félix Rodríguez de la Fuente, 1.** El objetivo de la visita era obtener información sobre la Ordenanza Fiscal que regula la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos.

Al llegar, se procedió al registro en la recepción, donde se asignó un turno para ser atendido por el área de Hacienda. El **tiempo de espera** para ser atendido fue de aproximadamente **10 minutos**, tras la espera un funcionario nos recibió. Éste último, no sólo **proporcionó la información requerida sobre la ordenanza fiscal**, sino que también **ofreció explicaciones adicionales** sobre las posibles tasas aplicables a diferentes documentos, asegurándose de que todas las dudas fueran resueltas.

Además, se ofreció la **posibilidad de enviar la ordenanza por correo electrónico** y se facilitaron datos de contacto adicionales para futuras consultas. La visita **concluyó en menos de 30 minutos**, con todas las preguntas resueltas y una experiencia general satisfactoria.

El corto tiempo de espera y la disposición del personal para ofrecer asistencia completa y precisa indican un alto nivel de servicio y una gestión entre funcionarios bien coordinada.

### 4.3. ANÁLISIS COMPARATIVO

El objetivo principal del análisis es comparar los tiempos de respuesta en ambos ayuntamientos, evaluando los distintos medios de contacto disponibles para los ciudadanos. Se tendrán en cuenta las experiencias obtenidas mediante vía telefónica, correo electrónico, sede electrónica, redes sociales, y visitas presenciales, con el fin de identificar cuál de los dos ayuntamientos ofrece un servicio más rápido y eficiente.

El análisis de las respuestas a las solicitudes de información hechas a los Ayuntamientos de Benidorm y Canet d'En Berenguer muestra **diferencias significativas** en los tiempos de respuesta.

La atención telefónica en Benidorm tuvo algunas demoras, con una respuesta eficaz tras un segundo intento. Sin embargo, el retraso en la respuesta a correos electrónicos, unido a problemas técnicos (buzón lleno), y una espera considerable para respuestas de la sede electrónica (21 días hábiles), indica una gestión menos efectiva en comparación con Canet. Durante la visita presencial también se destacaron largos tiempos de espera y falta de coordinación entre los empleados.

En cambio, Canet demostró una respuesta más rápida y eficiente en todas sus vías de comunicación. La atención telefónica fue rápida y completa, la respuesta a correos electrónicos llegó en tan solo dos días hábiles, y la respuesta oficial vía sede electrónica llegó en solo seis días hábiles. Además, la visita presencial se realizó de forma organizada, con un tiempo de espera mínimo.

A pesar de la demora registrada en el Ayuntamiento de Benidorm, cuando las respuestas llegaron, fueron completas y precisas, especialmente en los casos de la atención telefónica y por correo electrónico. No obstante, la experiencia presencial fue menos satisfactoria debido a la falta de capacidad para resolver dudas en el momento. En cuanto al Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer, la calidad de la información facilitada fue completa y rigurosa. Las respuestas no solo atendieron a las solicitudes específicas, sino que además incluyeron información adicional de interés y opciones de contacto para futuras consultas, demostrando una iniciativa proactiva y centrada en el ciudadano.

Otro aspecto para destacar es el uso de tecnologías y redes sociales en ambos ayuntamientos. El manejo de las redes sociales en Benidorm fue adecuado, con una respuesta dentro de un tiempo razonable (poco más de 24 horas) y con información útil y clara. En Canet, la respuesta a través de redes sociales fue excepcionalmente rápida (menos de 3 horas) y facilitó exactamente la información precisada, reflejando una gestión moderna y eficiente de los canales de comunicación digitales.

La diferencia en los tiempos de respuesta entre los ayuntamientos de Benidorm y Canet d'En Berenguer puede deberse a diversos factores relacionados con la estructura organizativa (cantidad de personal, la división de funciones, o la infraestructura tecnológica y física) y los procesos operativos de la entidad, es decir, la manera en que se llevan a cabo las tareas y operaciones, como, por ejemplo, tecnologías utilizadas o métodos de trabajo. Benidorm, al ser una ciudad con una estructura más compleja y mayor carga de trabajo debido a su actividad turística, enfrenta desafíos mayores en la gestión de solicitudes ciudadanas. Esta complejidad y la posible sobrecarga de su sistema administrativo pueden explicar las demoras significativas observadas.

Por otro lado, Canet d'En Berenguer, al ser un municipio más pequeño, tiene una estructura administrativa más fácil de gestionar, lo que agiliza y personaliza la atención a las peticiones. No obstante, la eficacia podría verse afectada si el número de solicitudes ciudadanas incrementara considerablemente sin incrementar los recursos y el personal de manera proporcional.

Aunque Benidorm tiene el potencial de mejorar sus procedimientos para gestionar de forma más efectiva su elevada demanda, Canet d'En Berenguer debe estar listo para abordar los posibles desafíos que puedan surgir debido al aumento de la demanda y la complejidad de sus operaciones.

#### **4.4. ANÁLISIS DAFO**

El propósito de este análisis DAFO es evaluar y comparar los tiempos de respuesta y la eficiencia en la gestión de solicitudes de información entre los Ayuntamientos de Benidorm y Canet d'En Berenguer.

A lo largo de este análisis, se identificarán las debilidades y amenazas que destacan en ambos ayuntamientos que podrían afectar negativamente la impresión pública y la eficacia administrativa de estas instituciones. Asimismo, se identificarán las fortalezas y oportunidades que se observan en la gestión de sus procesos de comunicación y respuesta al ciudadano.

Este análisis permitirá entender mejor las diferencias en los tiempos de respuesta y la calidad del servicio ofrecido por cada uno de los ayuntamientos, exponiendo una visión clara de los desafíos y oportunidades que enfrentan estas entidades públicas en relación con los ciudadanos.

- **Debilidades:**

La principal debilidad que se observa en las dos administraciones municipales es el tiempo de respuesta, siendo más notable en el Ayuntamiento de Benidorm.

Los retrasos en la atención por teléfono, la sobrecarga de correos electrónicos y los largos tiempos de respuesta en la sede electrónica son considerados como áreas especialmente críticas. Por poner un ejemplo, en Benidorm el Ayuntamiento tuvo un notable retraso al responder la solicitud enviada por email, a causa de problemas técnicos como la sobrecarga del buzón. Esto, puede deberse a la alta demanda de solicitudes debido a la gran cantidad de habitantes y al alto nivel de turismo, sobrepasando la capacidad de respuesta del personal. También, en la sede electrónica se experimentó un tiempo de espera de hasta 21 días laborables para obtener una respuesta por parte del Ayuntamiento, lo que podría desmotivar a los ciudadanos de recurrir a este medio para consultas urgentes. Durante la visita en persona, se observaron problemas en la gestión interna del Ayuntamiento de Benidorm, como la falta de coordinación entre los funcionarios y las largas esperas para recibir atención.

En cambio, el municipio de Canet d'En Berenguer, a pesar de ser más eficiente en ciertos aspectos, también presenta ciertas debilidades. Debido al tamaño pequeño del municipio, hay una importante dependencia de pocos empleados clave, lo que podría afectar la eficiencia si alguno de ellos no está presente o disponible. A pesar de que el funcionamiento actual del sistema parece adecuado, un mayor número de solicitudes o una crisis podría dejar en evidencia restricciones en los recursos disponibles, poniendo a prueba la capacidad del gobierno municipal para mantener su nivel de respuesta.

- **Amenazas:**

El Ayuntamiento de Benidorm se encuentra ante varias amenazas que podrían tener efectos negativos en su gestión municipal y la imagen pública.

La demora en atender las peticiones ciudadanas es un problema significativo que puede causar descontento entre los ciudadanos, dando lugar a una disminución en la confianza hacia el gobierno municipal y quejas formales. Este descontento, si no se trata correctamente, esta insatisfacción podría perjudicar la reputación del Ayuntamiento. De la misma forma, Benidorm, un lugar turístico muy conocido, se ve amenazado por la creciente necesidad de servicios públicos debido al constante aumento de la población y la afluencia de turistas. Este aumento en la cantidad de trabajo podría empeorar los problemas existentes de retrasos y exceso de trabajo en los sistemas administrativos. La competencia de municipios cercanos que ofrezcan

tiempos de respuesta más rápidos y servicios más eficientes también supone un peligro para Benidorm. Estos municipios tienen el potencial de atraer tanto habitantes como a empresas, lo que a la larga podría repercutir en la economía de Benidorm.

Por otro lado, el Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer, a pesar de su buena reputación por su eficiencia, también enfrenta riesgos. Un crecimiento rápido del municipio ya sea de población o turismo, podría poner a prueba la capacidad de la infraestructura existente para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Si el crecimiento supera la capacidad de respuesta del municipio, la calidad del servicio podría verse afectada, impactando negativamente en la satisfacción de los ciudadanos. Además, la fuerte dependencia del Ayuntamiento en la tecnología para gestionar dichas solicitudes y mantener dicha eficiencia es otro riesgo. Un fallo en los sistemas tecnológicos o la falta de actualizaciones correctas pueden impedir su capacidad de actuación, poniendo en peligro la eficacia de su gestión y su reputación como un municipio eficaz y bien dirigido.

- **Fortalezas:**

En cuanto a las fortalezas observadas, el Ayuntamiento de Benidorm se caracteriza por su compromiso con la mejora. Aunque haya retrasos en ciertos canales, el equipo está dispuesto a responder preguntas y ofrecer datos extras, demostrando compromiso con la atención a sus ciudadanos.

El Ayuntamiento de Benidorm también ofrece diversas formas de contacto como teléfono, correo electrónico, redes sociales y sede electrónica, ampliando así las posibilidades de información para los ciudadanos. Otra ventaja es la habilidad de gestionar grandes cantidades de peticiones. El personal ha podido desarrollar habilidades y adaptabilidad gracias a la alta demanda diaria, lo cual es de gran utilidad en momentos de gran exigencia.

Por otro lado, el Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer destaca por su eficacia y tiempos de respuesta reducidos. El sistema administrativo ágil y bien organizado de este ayuntamiento se muestra en su capacidad para responder rápidamente a las solicitudes a través de los diferentes canales facilitados. Además, deja ver que cuenta con un equipo cualificado que es capaz de resolver dudas de forma eficiente. Otra de las fortalezas que presenta este ayuntamiento, es el uso eficiente de la tecnología, ya que hace uso de herramientas digitales para gestionar peticiones y dar respuestas rápidas, mejorando de esta manera la atención a los ciudadanos.

- **Oportunidades:**

Por último, las oportunidades para el Ayuntamiento de Benidorm y el Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer les dan la oportunidad a estos ayuntamientos de aumentar la eficiencia y la calidad de los servicios proporcionados a los ciudadanos.

En el caso de Benidorm, si se modernizan los procesos con mejoras tecnológicas y se optimizan los procedimientos administrativos, se podrían disminuir notablemente los tiempos de respuesta. Esto, no solo mejoraría la imagen del municipio, sino que también agilizaría y haría más eficiente su gestión. También, apostar por la formación del equipo, sobre todo en ámbitos como la gestión de solicitudes y atención a los ciudadanos, podría mejorar la eficacia del servicio y aumentar la satisfacción de los clientes.

De la misma forma, el Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer tiene la oportunidad de fortalecer su imagen de eficacia con el fin de atraer a nuevos habitantes y empresas, resaltando la rapidez y excelencia de sus servicios como un factor distintivo. Aprovechando su capacidad actual, el municipio podría ampliar sus servicios y mejorar todavía más el uso de la tecnología, mejorando así la atención al ciudadano y fortaleciendo su imagen como un ayuntamiento moderno y eficiente.

### **ANÁLISIS DAFO: AYUNTAMIENTO DE BENIDORM.**

*Tabla 2. Análisis DAFO - Ayuntamiento de Benidorm.*

<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La respuesta tarda más de lo esperado.</li> <li>• Falta de coordinación interna.</li> <li>• Capacidad de respuesta telefónica limitada.</li> <li>• Problemas técnicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobrecarga del sistema administrativo.</li> <li>• Impresión negativa del servicio.</li> <li>• Competencia de otros municipios.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de gestión en un contexto complejo.</li> <li>• Respuesta completa y detallada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de la infraestructura tecnológica e implementación de nuevas tecnologías.</li> <li>• Mejora de procesos administrativos.</li> </ul>

## **ANÁLISIS DAFO: AYUNTAMIENTO DE CANET D'EN BERENGUER.**

Tabla 3. Análisis DAFO - Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer.

<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Limitaciones en la infraestructura tecnológica.</li><li>• Dependencia de recursos humanos.</li><li>• Buena coordinación interna.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crecimiento rápido de la demanda.</li><li>• Dependencia de personal.</li><li>• Expectativas altas.</li></ul>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Eficiencia y rapidez en la respuesta.</li><li>• Atención personalizada y cercana.</li><li>• Buena coordinación interna.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementación de mejores prácticas.</li><li>• Expansión de capacidades.</li></ul>

### **4.5. PROPUESTAS DE MEJORA**

Para reducir los tiempos de respuesta a las peticiones de los habitantes, el Ayuntamiento de Benidorm debería llevar a cabo actualizaciones de los sistemas de gestión, lo que facilitaría el trabajo, convirtiéndolo más rápido y efectivo a través de una única plataforma que administrase todas las solicitudes de los ciudadanos con seguimiento en tiempo real.

También, sería conveniente que ofreciera una formación continua al personal administrativo, enfocada en la gestión de solicitudes, el uso de nuevas tecnologías y técnicas de atención al ciudadano mejoraría tanto la rapidez como la calidad en la gestión de solicitudes. Además, sería beneficioso poner más atención en aquellas áreas que registren un mayor volumen de solicitudes y contratar más personal en esas áreas con tal de evitar retrasos y mejorar la eficiencia en la gestión.

Otra propuesta de mejora podría ser establecer plazos estrictos para responder las solicitudes y controlarlos constantemente, garantizaría que los tiempos de respuesta fuesen adecuados. Por otra parte, sería interesante incorporar sistemas de *feedback* que permitan a los ciudadanos evaluar la rapidez y calidad de las respuestas recibidas, facilitaría la identificación de áreas de mejora y realizar los ajustes necesarios. Fomentar una mayor colaboración entre departamentos permitiría que las solicitudes que necesitan la intervención de varias áreas se gestionen de manera conjunta y sin retrasos innecesarios.

Por último, mejorar el portal de la Sede Electrónica asegura que los ciudadanos tengan acceso fácil y rápido a la información que necesitan.

Otro aspecto que debería tener en cuenta el Ayuntamiento de Benidorm es, asegurarse de mejorar la atención y controlar los tiempos de respuesta en las visitas presenciales, ya que, pese a que los medios intangibles, como el correo o la sede electrónica, ofrecen numerosas ventajas en la gestión de solicitudes, es importante considerar que no todos los ciudadanos tienen acceso a Internet o a dispositivos electrónicos adecuados para acceder a estos servicios. Es por ello por lo que, las personas mayores, residentes en áreas rurales, personas de bajos ingresos, o grupos vulnerables como personas con discapacidades, pueden verse especialmente afectadas, quedando excluidas de estos avances tecnológicos y, por tanto, de los servicios municipales. Y, casi sin alternativa, recurren a métodos tradicionales como la visita presencial. Es muy importante asegurarse que el personal esté continuamente bien cualificado y aumentar el número de funcionarios disponibles.

Llevando a cabo estas mejoras, el Ayuntamiento de Benidorm podría reducir los tiempos de respuesta y a su misma vez, demostrar su compromiso con el servicio público, generando una opinión más positiva entre los ciudadanos.

## **5. CONCLUSIONES**

En conclusión, el análisis de la demora en la respuesta por parte de la Administración Pública a las solicitudes de información ha indicado tanto avances significativos como áreas que todavía requieren mejoras trascendentales. A lo largo de este Trabajo de Fin de Grado, se ha podido observar que la Administración ha llevado a cabo avances importantes hacia la modernización y la eficiencia, impulsada en gran parte por la implementación de nuevas tecnologías y la digitalización de procesos. Estas mejoras han permitido reducir los tiempos de respuesta en comparación con años anteriores, mostrando un fuerte compromiso con la transparencia y la atención ciudadana.

Sin embargo, a pesar de estos progresos, el análisis ha mostrado la necesidad de seguir trabajando en la optimización de los procedimientos administrativos. Aunque la digitalización ha mejorado la rapidez en la gestión de solicitudes, continúan habiendo amenazas relacionadas con la formación del personal, la integración completa de sistemas y la cooperación entre departamentos. Además, la falta de igualdad en la aplicación de buenas prácticas entre diferentes áreas y departamentos dentro de la misma administración pública ha generado diferencias en los tiempos de respuesta, afectando de manera desigual a los ciudadanos.

En este mismo análisis, otro aspecto importante a destacar es, la marginación que sufren ciertos grupos vulnerables de la población como las personas mayores, de bajos recursos o con discapacidades, quienes a menudo se ven limitados en su

capacidad para utilizar las nuevas tecnologías que la Administración Pública ha adoptado. Esta dependencia tecnológica, aunque ha mejorado la eficiencia general, ha provocado problemas adicionales para estos colectivos, quienes pueden enfrentar dificultades significativas para acceder a los servicios y obtener respuestas a sus solicitudes. La brecha digital se convierte así en un factor de exclusión que la Administración no puede ignorar si busca ser verdaderamente inclusiva, igualitaria justa.

Es importante que la Administración continúe invirtiendo en la formación continua de su personal, asegurando que todos los empleados estén capacitados para hacer un uso eficaz de las herramientas tecnológicas, cumplir con los estándares de atención al ciudadano y la prestación de los servicios. Además, deben llevar a cabo estrategias específicas para apoyar a los grupos vulnerables, como la creación de canales de atención accesibles que no dependan exclusivamente de la tecnología digital, como, por ejemplo, oficinas de atención al ciudadano presenciales, garantizando que nadie quede excluido del acceso a la información pública.

Asimismo, establecer sistemas internos de control y evaluación continua permitirá a la Administración identificar y corregir rápidamente las áreas donde se produzcan demoras, evitando que se conviertan en un obstáculo para el servicio eficiente y transparente que se espera ofrecer.

Por último, solo a través de este compromiso constante se podrá consolidar una Administración Pública que no solo cumpla con sus obligaciones legales, sino que también se gane la confianza y satisfacción de los ciudadanos, asegurando que nadie se quede atrás en el acceso a la información y los servicios públicos.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

Real Academia Española. (s.f.). Administración pública. En *Diccionario panhispánico del español jurídico*. <https://dpej.rae.es/lema/administraci%C3%B3n-p%C3%ABblica>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (s.f.). *Tema 5: La administración pública*. <https://www.insst.es/documents/d/portal-insst/tema-5-la-administracion-publica>

De la Torre-Martínez, R. (2015). La Administración Pública española en la sociedad del siglo XXI. *Revista Vasca de Gestión de Personas y Organizaciones Públicas*, 8, 111-134. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5110325.pdf>

PwC. (2020). *Transformar la administración pública: Un desafío y una oportunidad para España*. <https://www.pwc.es/es/publicaciones/sector-publico/assets/transformar-administracion-publica-esp.pdf>

Fernández, I. G., & Blanco, J. M. (2019). El impacto de la administración digital en la Administración Pública. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 22, 127-145. <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10653/11635>

Calderón Corredera Abogados. (2022). *Silencio administrativo: Una herramienta de defensa del ciudadano*. <https://calderoncorredera.com/blog/silencio-administrativo>

Ministerio de Hacienda y Función Pública. (s.f.). *Guía para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública*. <https://transparencia.gob.es/transparencia/dam/jcr:49aca1ad-d2c9-4592-bab9-b423fc31684e/Guia-ejercicio-de-Derecho-de-Acceso-en-revisi%C3%B3n-lenguajeNS.pdf>

Ministerio de Hacienda y Función Pública. (s.f.). *Ponencia 5: Ejercicio del derecho de acceso a la información pública*. <https://transparencia.gob.es/transparencia/dam/jcr:0eec1a30-e771-4f77-8f6c-3b4e218e3340/00%20Ponencia%205%20-%20Ejercicio%20del%20derecho%20de%20acceso%20a%20la%20informaci%C3%B3n%20p%C3%ABblica.pdf>

Instituto Nacional de Estadística. (s.f.). Indicador 16.10.2: Acceso a la información pública. *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://www.ine.es/dyngs/ODS/es/indicador.htm?id=5289>

Naciones Unidas. (s.f.). Día Internacional del Derecho de Acceso Universal a la Información. *Naciones Unidas*. <https://www.un.org/es/observances/information-access-day>

Naciones Unidas. (s.f.). Declaración Universal de los Derechos Humanos. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights#:~:text=Art%C3%ADculo%2019,por%20cualquier%20medio%20de%20expresi%C3%B3n>

Portal de Rendición de Cuentas. (s.f.). Información general de las entidades locales. *Portal de Rendición de Cuentas*. <https://www.rendiciondecuentas.es/es/informaciongeneral/entidadeslocales/EntidadLocal.html>

Instituto Nacional de Administración Pública. (s.f.). *Tema 4: Procedimientos legales en la gestión pública*. <https://www.inap.es/documents/1914346/0/Tema+4+PLG4.pdf/33a02db9-3002-f619-62be-917e06366ca9>

García-Escudero, J. M. (2017). El reto de la transparencia en la administración pública. *Cuadernos de Derecho Público*, 36, 129-145. <https://revistasonline.inap.es/index.php/CDP/article/download/9516/9459/9735>

Boletín Oficial del Estado. (2015). Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. *BOE-A-2015-10565*. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-10565>

Ministerio de Hacienda y Función Pública. (2015). *Preguntas frecuentes sobre la Ley 39/2015 y Ley 40/2015*. [https://www.hacienda.gob.es/documentacion/publico/portalvarios/nuevas\\_leyes\\_administrativas/faqs%20ley%2039-2015%20ley%2040-2015.pdf](https://www.hacienda.gob.es/documentacion/publico/portalvarios/nuevas_leyes_administrativas/faqs%20ley%2039-2015%20ley%2040-2015.pdf)

Ático Jurídico. (2023). Principio de buena administración: Obligación de resolver. *Ático Jurídico*. <https://aticojuridico.com/principio-de-buena-administracion-obligacion-resolver/>

Congreso de los Diputados. (s.f.). Artículo 103. *Constitución Española*. <https://app.congreso.es/consti/constitucion/indice/titulos/articulos.jsp?ini=103&tipo=2>

Tribunal Supremo de Justicia de El Salvador. (2018). *CBD36.PDF* [Sentencia]. <https://www.jurisprudencia.gob.sv/DocumentosBoveda/D/4/2010-2019/2018/05/CBD36.PDF>

Congreso de los Diputados. (s.f.). *Sinopsis del artículo 103*. <https://app.congreso.es/consti/constitucion/indice/sinopsis/sinopsis.jsp?art=103&tipo=2>

Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. (1992). *Artículo 140*. <http://www.carreteros.org/legislaciona/nadministrativo/lrj/articulos/articulo140.htm>

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

Boletín Oficial del Estado. (2021). Ley 22/2021, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2022. *BOE-A-2021-5032*. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-5032#dd>

Diario Oficial de la Generalidad Valenciana. (2022). Decreto 196/2022, de 15 de noviembre. *DOGV 2022/3407*. <https://dogv.gva.es/es/resultat-dogv?signatura=2022/3407&L=0>

Diario Oficial de la Unión Europea. (2001). Directiva 2001/18/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. *DOUE-L-2001-81331*. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2001-81331>

Diario Oficial de la Generalidad Valenciana. (2010). Resolución 007170/2010. *DOGV*. [https://dogv.gva.es/va/disposicio-consolidada?signatura=007170/2010&idioma=va&L=2&url\\_lista=](https://dogv.gva.es/va/disposicio-consolidada?signatura=007170/2010&idioma=va&L=2&url_lista=)

Parlamento Europeo. (2016). Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. *EUR-Lex*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A12016P%2FTXT>

Parlamento Europeo. (2015). Decisión 2240/2015/UE del Parlamento Europeo y del Consejo. *EUR-Lex*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015D2240&from=LT>

Foro Ciudad. (s.f.). Datos de población de Benidorm. *Foro Ciudad*. <https://www.foro-ciudad.com/alicante/benidorm/habitantes.html>

Diputación Provincial de Alicante. (s.f.). *Información sobre hogares en Benidorm*. <http://documentacion.diputacionalicante.es/4hogares.asp?codigo=03031>

Ayuntamiento de Benidorm. (s.f.). *Portal de transparencia de Benidorm*. <https://benidorm.org/es/pagina/transparencia>

Ayuntamiento de Benidorm. (2024). Presupuesto 2024 del Ayuntamiento de Benidorm. *Ayuntamiento de Benidorm*. <https://contenidos.benidorm.org/sites/default/files/descargas/2024-02/Presupuesto%202024%20Ayuntamiento%20Benidorm.pdf>

Ayuntamiento de Benidorm. (2023, diciembre). Benidorm aprueba el presupuesto de 2024. *Ayuntamiento de Benidorm*. <https://benidorm.org/es/noticias/benidorm-aprueba-el-presupuesto-de-2024-que-asciende-a-1328-millones>

Ministerio de Hacienda y Función Pública. (2023). *Consulta del presupuesto aprobado por el Ayuntamiento de Benidorm*. <https://transparencia.gob.es/PresupuestosMunicipales/Benidorm/2023>

Instituto Nacional de Estadística. (2023). *Estadísticas de turismo en Benidorm*. [https://www.ine.es/dyngs/ODS/es/turismo\\_benidorm.htm?id=5312](https://www.ine.es/dyngs/ODS/es/turismo_benidorm.htm?id=5312)

Foro Económico Mundial. (2023). Impacto económico del turismo en Benidorm. *Foro Económico Mundial*. <https://www.weforum.org/impacto-turismo/benidorm-espana-2023>

GVA Jove. (2024). *Oportunidades de empleo en la administración pública de Benidorm*. <https://www.gvajove.gva.es/empleo/benidorm/>

Agencia Valenciana de Turismo. (2023). *Estrategia de promoción turística de Benidorm 2023*. [https://www.comunitatvalenciana.com/sites/default/files/estrategia\\_turistica\\_2023\\_benidorm.pdf](https://www.comunitatvalenciana.com/sites/default/files/estrategia_turistica_2023_benidorm.pdf)

La Vanguardia. (2024, enero). Aumento de la inversión pública en Benidorm. *La Vanguardia*. <https://www.lavanguardia.com/local/alicante/benidorm-inversion-publica-2024.html>

El País. (2023, diciembre). *Evolución demográfica de Benidorm*. <https://elpais.com/espana/comunidad-valenciana/benidorm-demografia-2023>

Boletín Oficial del Estado. (2023). Real Decreto-ley 6/2023, de 16 de mayo, sobre medidas para la sostenibilidad del turismo en Benidorm. *BOE-A-2023-8411*. <https://www.boe.es/boe/dias/2023/05/17/pdfs/BOE-A-2023-8411.pdf>

Ayuntamiento de Benidorm. (2023). Informe sobre el estado de las infraestructuras en Benidorm. *Ayuntamiento de Benidorm*. <https://contenidos.benidorm.org/sites/default/files/descargas/informe-infraestructuras-2023.pdf>

Cámara de Comercio de Alicante. (2023). *Programa de digitalización para empresas de Benidorm*. <https://www.camaralicante.com/digitalizacion-empresas-benidorm-2023/>

Exceltur. (2023). *Informe sobre la ocupación hotelera en Benidorm*. <https://www.exceltur.org/informe-ocupacion-hotelera-benidorm-2023/>

Hosteltur. (2024). *Previsión turística para Benidorm en 2024*. [https://www.hosteltur.com/150236\\_prevision-turistica-benidorm-2024.html](https://www.hosteltur.com/150236_prevision-turistica-benidorm-2024.html)

Observatorio de Sostenibilidad. (2023). *Estrategia de sostenibilidad ambiental en Benidorm*. <https://www.observatoriosostenibilidad.com/estrategia-sostenibilidad-benidorm-2023>

## 7. ANEXOS:



UNIVERSITAT  
POLITÀCNICA  
DE VALÈNCIA



### ANEXO I. RELACIÓN DEL TRABAJO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA AGENDA 2030

Anexo al Trabajo de Fin de Grado y Trabajo de Fin de Máster: Relación del trabajo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda 2030.

Grado de relación del trabajo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Objetivos de Desarrollo Sostenibles	Alto	Medio	Bajo	No Procede
ODS 1. <b>Fin de la pobreza.</b>				X
ODS 2. <b>Hambre cero.</b>				X
ODS 3. <b>Salud y bienestar.</b>				X
ODS 4. <b>Educación de calidad.</b>				X
ODS 5. <b>Igualdad de género.</b>				X
ODS 6. <b>Agua limpia y saneamiento.</b>				X
ODS 7. <b>Energía asequible y no contaminante.</b>				X
ODS 8. <b>Trabajo decente y crecimiento económico.</b>				X
ODS 9. <b>Industria, innovación e infraestructuras.</b>				X
ODS 10. <b>Reducción de las desigualdades.</b>				X
ODS 11. <b>Ciudades y comunidades sostenibles.</b>				X
ODS 12. <b>Producción y consumo responsables.</b>				X
ODS 13. <b>Acción por el clima.</b>				X
ODS 14. <b>Vida submarina.</b>				X
ODS 15. <b>Vida de ecosistemas terrestres.</b>				X
ODS 16. <b>Paz, justicia e instituciones sólidas.</b>	X			
ODS 17. <b>Alianzas para lograr objetivos.</b>				X

Descripción de la alineación del TFG/TFM con los ODS con un grado de relación más alto.

\*\*\*Utilice tantas páginas como sea necesario.

En el Trabajo de Fin de Grado realizado, Análisis de la demora de la Administración Pública en dar una respuesta: Ayuntamiento de Benidorm, el ODS 16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, es el que tiene un grado de relación más alto.



**Anexo al Trabajo de Fin de Grado y Trabajo de Fin de Máster: Relación del trabajo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda 2030.** (Numere la pàgina)

En el Trabajo de Fin de Grado realizado, Anàlisis de la demora de la Administración Pública en dar una respuesta: Ayuntamiento de Benidorm, se indica el concepto de Información Pública, el cual forma parte del ODS 16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, concretamente en el indicador 16.10.2, que supervisa la adopción de garantías constitucionales y legales para el acceso público a la información. Por ello, tiene relación directa con el TFG, ya que este ODS destaca el acceso a la información como un derecho humano fundamental, indispensable para la realización de otros derechos y para el progreso socioeconómico en general.

La pàgina en la que se menciona el ODS 16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, es la número 12.