



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

**Análisis y propuesta de mejora de la
gestión de la solicitud de autorización
de zona de acampada o área recreativa
de la Comunidad Valenciana**

Estefanía Ramón Cerveró

TRABAJO FINAL DE CARRERA

DIPLOMATURA DE GESTIÓN DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Julio del 2013

Diplomatura Gestión | ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA SOLICITUD DE
Administraciones | AUTORIZACIÓN DE ZONA DE ACAMPADA O ÁREA RECREATIVA DE LA
Públicas | COMUNIDAD VALENCIANA

Índice de contenido

Abreviaturas, siglas y acrónimos.....	6
1. Introducción	8
1.1 Resumen general.....	8
1.2 Objeto del trabajo.....	10
1.3 Objetivos.....	10
1.4 Delimitación de la unidad objeto de trabajo.....	10
1.5 Metodología y plan de trabajo.....	11
1.6 Estructura documental.....	12
1.7 Justificación de las asignaturas relacionadas.....	13
1.7.1 Capítulo 1: Introducción.....	13
1.7.2 Capítulo 2: Análisis del funcionamiento del área.....	14
1.7.3 Capítulo 3: Análisis y diagnóstico de la situación actual.....	14
1.7.4 Capítulo 4: Propuesta de mejora.....	15
1.7.5 Capítulo 5: Presupuesto.....	15
1.7.6 Capítulo 6: Conclusiones.....	16
2. Análisis del funcionamiento de las áreas recreativas.....	18
2.1 Introducción.....	18
2.2 El sistema recreativo en la Comunidad Valenciana	20
2.2.1 Historia.....	20
2.3 Información que recibe el público.....	34
3. Análisis y diagnóstico de la situación actual.....	36
3.2 ¿Para que sirve la solicitud?.....	36
3.3 Análisis del proceso actual de recogida e información de solicitudes.....	36
3.3.1 Trámite.....	40
3.3.2 Plazos de presentación	44
3.3.3 Notificación de resultados.....	44
3.4 Identificación del problema.....	53
4. Propuesta de mejora.....	61
4.1 Objetivo.....	67
4.2 Solicitud telemática.....	68
4.2.1 Programa que utilizaremos.....	69

4.2.2. ¿Qué necesitamos para su utilización?.....	73
4.2.3. Beneficios	74
4.2.4. Periodo de implantación	75
5. Presupuesto.....	77
5.1 Coste de la propuesta.....	77
5.2 Coste del análisis y propuesta de mejora.....	79
6. Conclusiones.....	81
Bibliografía.....	87
Documentos anexos	89

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Montes de Gestión Pública.....	32
Ilustración 2: Zonas de Acampada de la Comunidad Valenciana.....	33
Ilustración 3: Página web de Senda verde.....	34
Ilustración 4: Diagrama de flujo solicitud para 10 o menos personas.....	50
Ilustración 5: Diagrama de flujo solicitud para 10 o más personas.....	51
Ilustración 6: Diagrama de flujo solicitud telemática.....	71
Ilustración 7: Solicitud Zona de Acampada y Áreas recreativas Comunidad Valenciana (pagina 1).....	88
Ilustración 8: Solicitud Zona de Acampada y Áreas recreativas Comunidad Valenciana (pagina 2).....	89
Ilustración 9: Solicitud Zona de Acampada y Áreas recreativas Comunidad Valenciana (pagina 3).....	90
Ilustración 10: Solicitud Zona de Acampada y Áreas recreativas Comunidad Valenciana (pagina 4).....	91

Índice de tablas

Gráfico 1: Capacidad de las áreas recreativas de la Comunidad Valenciana en el 2002.....	26
Gráfico 2: Comparación de la distribución áreas recreativas de la Comunidad Valenciana.....	27
Tabla1:Sistemas Operativos.....	74
Tabla2:Ahorro esperado.....	78
Tabla3:Coste de la propuesta.....	79
Tabla4:Coste Del Análisis Y Propuesta De Mejora.....	80

Abreviaturas, siglas y acrónimos

Avda.	Avenida
CIF	Código de Identificación Fiscal
DNI	Documento Nacional de Identidad
DOGV	Diario Oficial de la Generalitat Valenciana
ICONA	Instituto para la Conservación de la Naturaleza
IRPF	Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas
ISO	Organización Internacional de Normalización
ITACA	Innovación Tecnológica Administrativa para Centros y Alumnado de la Consellería de Educación
MB	Mega byte
Mh	Mega hercio
NTIC	Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación
OP	Oferta Pública
PA	Procedimiento Administrativo
PADRE	Programa de Ayuda para la Declaración de la Renta
TFC	Trabajo Final Carrera
TIC	Tecnología de la Información y Comunicación
TV	Televisión

Capítulo 1

Introducción

1. Introducción

1.1 Resumen general

Como estiman los autores de *Gestión Administrativa I*, Rafael F Oltra C. y Maria del Rosario de Miguel M.: “Debemos considerar los servicios públicos como el producto final (output) que genera la Organización Administración Pública en beneficio de sus usuarios y, a su vez, legítimos propietarios. Hay que insistir una y otra vez que la propiedad de la Administración Pública no es de los Políticos, sino de los Ciudadanos que exigen la calidad total en los servicios públicos prestados.”

Por todo esto, el presente Trabajo de Final de Carrera consistirá en una propuesta de mejora del sistema de solicitud de zonas de acampada y áreas recreativas de la Comunidad Valenciana.

Partiremos de una introducción donde explicaremos el objeto general del proyecto, se desarrollan los objetivos específicos, su delimitación, la metodología de elaboración utilizada y explicaremos la estructura documental que lo forma además de la relación existente ente el trabajo y las asignaturas cursadas en la carrera de Gestión de Administraciones Públicas.

Seguidamente realizaremos una exposición sobre el funcionamiento de las áreas recreativas dentro de la Comunidad Valenciana. Expondremos los diferentes legislaciones que regulan el funcionamiento de estas áreas hasta la actualidad, los principales objetivos. Describiremos el motivo de su concepción y sus usos hasta la actualidad. También distinguiremos el perfil del ciudadano que demanda este servicio, dado que una buena Administración debe adaptarse dinámicamente a los usuarios y a las alteraciones que se producen en su alrededor y responder con eficacia a las demandas, exigencias y reivindicaciones de los ciudadanos.

En el siguiente capítulo se analiza con detalle la situación actual respecto a la solicitud de zonas de acampada y de áreas recreativas que es el objeto del presente Trabajo de Final de Carrera. Para ello comenzaremos por definir que es una solicitud como se tramita, se recoge la información los plazos de presentación y la notificación de resultados. Con todo esto , posteriormente identificaremos y analizaremos los problemas observados y como estos afectan a las actividades recreativas y a las acampadas.

Observamos que uno de los problemas más significativo consiste en la realización de una serie de gestiones que consumen el tiempo y otros recursos tanto de los usuarios como de los trabajadores. Otro de los problemas es el proceso de notificación de resultados para la zonas de acampada debido a que es un proceso dilatado.

La consecuencia de esta lentitud en la resoluciones lleva a que muchos usuarios no soliciten esta instalaciones por miedo a que esta sea denegada. En el caso de ser denegada esta solicitud, el solicitante deberá pedir otras zonas de acampada en áreas de otras Comunidades Autónomas antes de que prescriba el plazo de presentación de solicitudes o en poco tiempo deberá buscar una zona privada de acampada que este libre.

El análisis de la situación actual del trámite administrativo nos encaminan al planteamiento de una propuesta de mejora. La solución que se planea para esta serie de problemáticas es la definición de un nuevo modo de gestión de las solicitudes de forma telemática para reducir así el tiempo empleado en la tramitación, el coste económico entre otros muchos beneficios.

He elegido este tema, dado que soy usuaria de esta instalaciones, por ello veo la necesidad de mejorar la gestión de las solicitudes para mejorar la rapidez de la notificación de resultados para el beneficio tanto del usuario como del funcionamiento del área.

1.2 Objeto del trabajo

El objeto del presente Trabajo de Fin de Carrera es aplicar los conocimientos teóricos y prácticos obtenidos a través de las diferentes asignaturas impartidas durante la Diplomatura en Gestión y Administración Pública a un caso real relacionado con el trabajo profesional de un futuro diplomado. Con este fin planteamos una propuesta de mejora del sistema de gestión de la solicitud de autorización de zona de acampada o área recreativa de la Comunidad Valenciana con el fin de facilitar al usuario la petición y así facilitar el uso y aprovechamiento de las instalaciones.

1.3 Objetivos

Nuestros objetivos son:

- Analizar el sistema recreativo tanto en España como en la Comunidad Valenciana
- Analizar el funcionamiento del área encargada de la gestión en cuanto a la elaboración del proceso de solicitud de áreas recreativas y zonas de acampada
- Analizar y diagnosticar la situación en la actualidad
- Proponer una mejora
- Calcular un presupuesto para la puesta en marcha de esta mejora.

1.4 Delimitación de la unidad objeto de trabajo

La Delimitación de la unidad objeto del presente trabajo es la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente concretamente al área que se dedica al medio natural. AVDA. BLASCO IBÁÑEZ, 50 , 46010 Valencia(Valencia) o calle Ricardo Micó.

1.5 Metodología y plan de trabajo

La metodología usada para el Trabajo de Fin de Carrera (TFC) se ha elaborado según las normas de Facultad de Administración y Dirección de Empresas sobre la elaboración de TFC correspondiente a la Diplomatura en Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia. En relación a la estructura y contenidos utilizamos la Norma ISO 690/1987 de referencias bibliográficas y la Norma ISO 690-2/1997 de referencias bibliográficas de documentos electrónicos.

El presente trabajo cuenta con un índice numerado y contiene además de otros apartados adicionales, los requeridos por la normativa:

- Resumen.
- Objeto del TFC y justificación de las asignaturas relacionadas.
- Objetivos.
- Antecedentes (situación actual).
- Desarrollo(metodología y resultados).
- Propuestas de actuación y/o conclusiones.
- Bibliografía.

Para la realización del TFC se sigue la metodología, estructurada en cuatro fases:

- 1. Conocer las áreas recreativas y su funcionamiento**
Con los conocimientos adquiridos durante la carrera y la información recogida y analizaremos la normativa que se aplica para este caso.
- 2. Análisis y evaluación de la situación actual**
En base a los conocimientos adquiridos y la información recogida, se analiza y evalúa la situación actual de la unidad objeto de estudio.
- 3. Alternativas de mejora**
Seguidamente sobre la base anterior propondremos posibles mejoras.
- 4. Propuesta de mejora**
Elegiremos la mejor alternativa y la desarrollaremos.

1.6 Estructura documental

Capítulo 1. Introducción: Resumen general, objeto del trabajo, objetivos, delimitación de la unidad objeto de trabajo, metodología y plan de trabajo, estructura documental y justificación de las asignaturas relacionadas.

Capítulo 2. Análisis del funcionamiento del área donde se realiza una visión del sistema.

Capítulo 3. Análisis y diagnóstico de la situación actual. En este apartado se analizará con detalle la situación actual para requerir solicitudes y conoceremos los usuarios que utilizan este servicio.

Capítulo 4. Propuesta de mejora: Implantación de un programa con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios y del área con respecto a las solicitudes de autorización de zona de acampada o área recreativa de la Comunidad Valenciana.

Capítulo 5. Presupuesto: se formulará el coste aproximado que supondría la implantación de la propuesta.

Capítulo 6. Conclusiones: Observaríamos que consecuencias tendría nuestra implantación y se presentarían las principales conclusiones del Trabajo Final de Carrera.

Bibliografía.

-Documentos anexos

1.7 Justificación de las asignaturas relacionadas

En los sucesivos epígrafes se detallaran los distintos apartados del trabajo y su relación con las asignaturas cursadas en la diplomatura que han permitido la elaboración del Trabajo Fin de Carrera.

1.7.1 Capítulo 1: Introducción

Asignaturas relacionadas:

- Gestión Administrativa I, II y III
- Información y Documentación Administrativa/ Informática Básica
- Información y Documentación Administrativa II

En este capítulo se relacionan con la asignatura de Información y Documentación Administrativa/ Informática Básica utilizaremos este conocimiento para el tratamiento de textos, hojas de cálculo, bases de datos entre otros programas y aplicaciones.

Utilizaremos los conocimientos de Información y Documentación Administrativa II sobre la gestión de la información en las Administraciones públicas, su tipología documental e instituciones documentales, sistemas y fuentes de información administrativa entre otros.

La asignaturas de Gestión Administrativa I, II y III utilizaremos los métodos, técnicas, herramientas y procedimientos básicos de la gestión de servicios públicos y utilizaremos los conocimientos de estas asignaturas para establecer el procedimiento más adecuado para adoptar decisiones en diferentes situaciones y resolver los problemas con los que nos encontremos.

1.7.2 Capítulo 2: Análisis del funcionamiento del área.

Asignaturas relacionadas:

- Gestión Administrativa I, II y III
- Control de la Eficacia en las Administraciones Públicas
- Teoría Social I y II
- Derecho Administrativo I y II
- El Ciudadano y sus Derechos

Las asignaturas de Gestión Administrativa I, II y III nos sirven para poder analizar la Administración, las distintas actividades y sus niveles de gestión.

Teoría Social I y II la utilizaremos para conocer la realidad social y comprender a las instituciones y los usuarios a los que se refiere nuestro trabajo.

Las asignaturas de el Ciudadano y sus Derechos y Derecho Administrativo I y II proporcionan conocimientos sobre la constitución y los principios básicos que deben regir la actividad de la administración pública y conocer las normas jurídicas.

1.7.3 Capítulo 3: Análisis y diagnóstico de la situación actual.

Asignaturas relacionadas:

- Dirección de Organizaciones
- Gestión de Calidad

En este capítulo se realizará un análisis para conocer la situación actual de la gestión de la solicitud de autorización de zona de acampada o área recreativa de la Comunidad Valenciana y así poder elaborar el diagnóstico y la posterior propuesta de mejora.

Para ello utilizaremos los conocimientos adquiridos en las asignaturas Dirección de Organizaciones y Gestión de Calidad con el objetivo de buscar la medida más satisfactoria.

1.7.4 Capítulo 4: Propuesta de mejora.

Asignaturas relacionadas:

- Gestión de Calidad
- Gestión Administrativa I, II y III
- Información y Documentación Administrativa II

En este capítulo procederemos a escoger la mejor opción siguiendo las diferentes fases estudiadas Gestión de Calidad y Gestión Administrativa I, II y III para mejorar la calidad del servicio.

También esta relacionado con la asignatura de Información y Documentación Administrativa II para el tratamiento de la información y de los documentos generados y enseña técnicas de gestión de documentos administrativos y conocimientos sobre la documentación y la administración electrónica.

1.7.5 Capítulo 5: Presupuesto.

Asignaturas relacionadas:

- Gestión Financiera y Contabilidad I,II y III

Este capítulo va dirigido al análisis económico y financiero del área. Estudiar los presupuestos: concepto y tipología, control y procedimientos entre otros conocimientos que hemos adquirido en la asignatura de Gestión Financiera y Contabilidad I,II y III.

1.7.6 Capítulo 6: Conclusiones.

Asignaturas relacionadas:

- Gestión de Calidad
- Gestión Administrativa I, II y III
- Información y Documentación Administrativa/ Informática Básica
- Información y Documentación Administrativa II

Para concluir utilizaremos todas las asignaturas relacionadas con nuestro trabajo para su cumplir nuestros objetivos y conseguir su implantación.

Capítulo 2

Análisis del funcionamiento de las áreas recreativas

2. Análisis del funcionamiento de las áreas recreativas.

2.1 Introducción

Comenzaremos señalando la existencia de cuatro tipos de zonas: áreas recreativas, zonas de acampada autorizada, refugios o cabañas, y acampadas itinerantes que definiremos a continuación.

Se entiende por áreas recreativas, aquellas zonas ubicadas en montes o terrenos forestales públicos, debidamente acondicionadas y autorizadas para su utilización en estancias de día para actividades recreativas y de aire libre las cuales no está permitida la pernocta en las mismas.

Las zonas de acampada autorizada son aquellos espacios de terreno forestal público, debidamente delimitados y acondicionados, que cuentan con las autorizaciones oficiales pertinentes, destinados para su ocupación temporal con tiendas de campaña, que puedan ser utilizados por el público en general. Toda zona de acampada precisa la autorización de la Consellería de Medio Ambiente para su funcionamiento.

Para realizarse como tal, un área recreativa o una zona de acampada deberán reunir como mínimo las siguientes características (Decreto 233/1994, de 8 de noviembre, del Gobierno Valenciano, Capítulo III, Artículo 11).

1. Deberán estar perfectamente delimitadas, mediante hitos, estacas o elementos similares, y deberá así mismo señalizarse su perímetro con las tablillas correspondientes.
2. No se utilizarán vallas metálicas ni otros cerramientos artificiales que den lugar a una pantalla continua o afecten negativamente a la estética del paisaje.

3. Para mantener el máximo carácter natural del área forestal, se incorporarán las mínimas instalaciones. Estas se construirán con materiales y estilos acordes al paisaje donde estén enclavados.
4. El almacenamiento de residuos se efectuará en recipientes de fácil limpieza, provistos de tapa. La retirada de residuos se realizará con la frecuencia y medios adecuados y se depositarán en los contenedores del ayuntamiento en cuyo término municipal se realice la actividad, o en un vertedero controlado.
5. Existirá una franja perimetral de seguridad frente al riesgo de incendios, con las características técnicas que se señalen de acuerdo con las condiciones del terreno.
6. Dispondrán de agua potable y de las instalaciones sanitarias adecuadas.

También deberán cumplir esta disposición las cabañas o refugios, que se entienden como aquella instalación cubierta y cerrada con llave, situada en montes o terrenos forestales públicos, debidamente acondicionada y autorizada para su ocupación temporal por el público en general. La estancia en cabañas o refugios está sometida a precio público y fianza.

Por otro lado, las acampadas itinerantes son aquéllas motivadas por marchas organizadas en terrenos forestales, de grupos formados por un número máximo de nueve personas y de tres tiendas. Sólo se podrá pernoctar en el mismo lugar una noche, debiéndose levantar las tiendas una vez transcurrida la noche.

El uso recreativo de estos espacios de interés ecológico-paisajístico se ha incrementado notablemente en los últimos años generando una afluencia masiva de visitantes que hacen peligrar su conservación.

Por ello, existe una política forestal que contempla la dependencia recíproca existente entre la disponibilidad de los recursos forestales y la demanda de aprovechamiento que la sociedad plantea, y que ésta, admite la necesidad de establecer ciertas limitaciones en su uso, a fin de evitar una degradación o agotamiento irreversible de dichos recursos.

Desde la década de los setenta la administración forestal ha creado áreas recreativas con el objeto de minimizar los impactos provocados por un acceso desordenado, así como para evitar la progresiva reducción del grado de satisfacción de los usuarios. Esto hace necesario regular la referida actividad.

2.2 El sistema recreativo en la Comunidad Valenciana

2.2.1 Historia

Para entender la creación de este servicio debemos remontarnos a la década de los setenta donde comienza la concepción sobre el uso público de los espacios de interés ecológico-paisajístico.

Simultáneamente se incorpora la ideología del ecologismo más reciente en incorporarse a las preocupaciones de la sociedad. Apenas se pueden encontrar antecedentes históricos del ecologismo, como no sean las actitudes higienistas del siglo XIX, puesto que el deterioro del medio natural está ligado directamente al aumento de la industrialización en todos los países de Occidente, y a la utilización de combustibles fósiles y recursos no renovables, así como a la sobre explotación de los mismos.

El ecologismo comienza a tomar cuerpo en el siglo XX. Los primeros grupos ecologistas analizarán los efectos negativos para la vida, de toda la contaminación industrial y urbana.

El ecologismo supone una nueva forma de hacer política, lo que implica un choque teórico con los economistas, un debate entre el desarrollo sostenible y el beneficio rápido.

En multitud de ocasiones se ha presentado a la ecología como un freno al desarrollo, sin tener en cuenta que la existencia de materia prima en buenas condiciones, en la naturaleza, es una condición fundamental para la actividad económica. La ecología influye en todos los aspectos de la actividad económica, particularmente en la generación y fabricación de bienes. En realidad, abarca todo el ciclo del producto, desde la extracción

de materias primas, a la fabricación, transporte, venta, consumo y hasta el fin de su vida útil y su gestión como residuo. En todo ello, y en todo el proceso, se pueden encontrar mejoras impliquen una mejora de la calidad ambiental.

Los Estados se han visto en la obligación de legislar con normas e informes técnicos ante la pujanza del ecologismo en todo el mundo y ha provocado multitud de reuniones diferentes, de carácter internacional.

En el seno de la Comunidad Europea la política medioambiental tiene un importante peso específico y, en el futuro, el diseño de los planes para el desarrollo económico y social europeo ha de tener como uno de sus ejes vertebradores la compatibilización de aquél con el respeto al entorno para el desarrollo sostenible. En la Cumbre de la Tierra quedó patente la necesidad imperiosa de definir una política universal para la preservación de los bosques que, en sus distintas formas y categorías, constituyen una de las reservas más importantes de biodiversidad.

Por otra parte debemos hablar que en España se centra en el aprovechamiento de los espacios de interés ecológico-paisajístico, la interpretación de la naturaleza y la educación ambiental, ampliándose con la aparición de nuevas funciones relacionadas con la recreación y el turismo sobre todo en los terrenos forestales. Este enriquecimiento conceptual revaloriza aún más la dimensión económica y sociocultural de unos espacios que se suelen localizar en el medio rural.

Las áreas naturales contando con figuras de protección, con la planificación adecuada se pueden transformar en productos turísticos que ayudan a cualificar y diversificar la oferta tanto a nivel regional como comarcal y municipal.

Como la Constitución remarca, en virtud del artículo 149.1.23 : *“Legislación básica sobre protección del medio ambiente, sin perjuicio de las facultades de las Comunidades Autónomas de establecer normas adicionales de protección. La legislación básica sobre montes, aprovechamientos forestales y vías pecuarias. “*; tiene la competencia sobre la legislación básica en materia de montes y aprovechamientos forestales, es a la

Generalitat Valenciana, a quien corresponde la competencia exclusiva sobre la materia, con arreglo al artículo 148.1 del texto Constitucional.

Artículo 148

1. Las comunidades Autónomas podrán asumir competencias en las siguientes materias con respecto a el tema que tratamos:

2.Las alteraciones de los términos municipales comprendidos en su territorio y, en general, las funciones que correspondan a la Administración del Estado sobre las Corporaciones locales y cuya transferencia autorice la legislación sobre Régimen Local.

8.Los montes y aprovechamiento forestales.

9.La gestión en materia de protección del medio ambiente.

18.Promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial.

19.Promoción del deporte y de la adecuada utilización del ocio.

También nos podemos referir al artículo 31.10 del Estatuto de Autonomía: Artículo 31.

1. Los aprovechamientos en terrenos forestales, cualquiera que sea la naturaleza del monte, necesitarán autorización expresa de la administración forestal competente, salvo los supuestos previstos en los siguientes apartados.
2. Para los aprovechamientos que se efectúen conforme a instrumentos de gestión expresamente aprobados por la administración forestal, bastará que el interesado presente una declaración responsable, en la que se manifieste, bajo su responsabilidad, la descripción de las actuaciones a realizar, fecha y lugar de la ejecución de las mismas, que se encuentran previstas en un instrumento de gestión aprobado por la administración, referenciando el mismo con indicación del título, fecha y órgano que lo aprobó, así como cualquier otro dato que permita la

identificación inequívoca de dicho instrumento, y el compromiso de ejecutarlas conforme a lo previsto en dicho instrumento.

5. Los instrumentos de gestión y las autorizaciones fijarán, en su caso, los condicionamientos técnicos a que habrán de someterse los aprovechamientos forestales y el plazo de su vigencia.” Esta ley se dicta, igualmente, en virtud de la competencia en materia de medio ambiente, que faculta a esta Comunidad Autónoma tanto para el desarrollo de la legislación básica estatal, como para dictar normas adicionales de protección.

Por otra parte, el capítulo V del título II de la Ley 3/1993, de 9 de diciembre, Forestal de la Comunidad Valenciana, atribuye a la administración forestal la facultad de regular la actividad recreativa y educativa en los montes bajo el principio de armonización con la conservación y protección del medio natural, y, establece expresamente, la obligatoriedad de contar con la autorización del propietario del monte y del órgano competente de la administración valenciana en toda aquella acampada que se realice en montes o terrenos forestales de la Comunidad Valenciana.

Por todo ello, la transformación en productos turístico es conveniente desde el punto de vista de la competitividad en la mayoría de los destinos turísticos consolidados; aunque también plantea cuestiones complejas de ordenación territorial debido al notable incremento de la demanda surgen planteamientos sobre la necesidad de implementar nuevas fórmulas de planificación territorial y ambiental acordes con los principios que rigen la sostenibilidad.

La gestión sostenible de las áreas recreativas, entendidas como la infraestructura básica que canaliza este tipo de demandas, requiere de mecanismos de articulación institucional que eviten posicionamientos sectoriales y que permitan la inserción armoniosa del turismo en el paisaje. Por ello, se precisó que la administración empleará un enfoque integral que reafirmará el sentido multifuncional de estos espacios, valorando simultáneamente su naturaleza física, social y económica.

En España la administración forestal es la que se encarga de gestionar los montes y los equipamientos con funciones turístico-recreativas que en ellos se localizan. Esta situación es fruto de la labor desarrollada por el desaparecido Instituto de Conservación de la Naturaleza (ICONA) que fue un organismo administrativo español para el estudio y actuación en la conservación de la naturaleza, que por el Decreto-Ley 17/197 de 28 de octubre reemplazaba al preexistente de la *Dirección General de Montes*. Estuvo adscrito al Ministerio de Agricultura. El ICONA durante su existencia se dedicó a la conservación de los espacios naturales y tras la asunción de la mayoría de sus competencias por las distintas Comunidades Autónomas, fue sustituido en 1991 por la Dirección General de Conservación de la Naturaleza.

ICONA concibió para reducir los efectos perniciosos de las prácticas recreativas al aire libre medio millar de áreas recreativas en todo el territorio nacional durante los años setenta. La Estrategia Forestal Española publicada en el año 2006 por el Ministerio de Medio Ambiente asentó un nuevo marco operativo de la política forestal, insertándola en el contexto del desarrollo sostenible y reconocimiento que la multifuncionalidad de los montes.

La Administración del Estado, a través del ICONA, inicia a principios de los setenta la construcción de áreas recreativas con el objeto de reducir los impactos ocasionados por la frecuentación masiva de espacios ecológicamente frágiles.

La transferencia a las Comunidades Autónomas de las competencias en materia forestal, trae consigo la consiguiente aprobación de la ley 3/93, Forestal de la Comunidad Valenciana, a fin de conciliar las demandas planteadas por la sociedad con las funciones ecológicas, productivas y terciarias de los montes, siendo la primera norma en legislar sobre el uso recreativo de los terrenos forestales.

Hay que esperar al Decreto 233/94 para disponer de los criterios y condiciones que actualmente rigen la creación y el uso de las instalaciones recreativas valencianas,

quedando excluidos de este ámbito de aplicación los campamentos de turismo regulados por el Decreto 63/86.

En la citada resolución, las instalaciones recreativas se clasifican en cuatro tipos: áreas recreativas, zonas de acampada autorizada, refugios o cabañas, y acampadas itinerantes, las cuales hemos definido anteriormente:

En el 2002, la Comunidad Valenciana contaba con 342 instalaciones con una capacidad para 29.407 personas. Atendiendo a la clasificación del Decreto 233/94, destacan sobremanera las áreas recreativas con el 52% de la capacidad total. Las áreas de acampada controlada suponen el 39% mientras que el 8% restante se distribuye en partes iguales entre refugios y las zonas de acampada de carácter educativo y social.

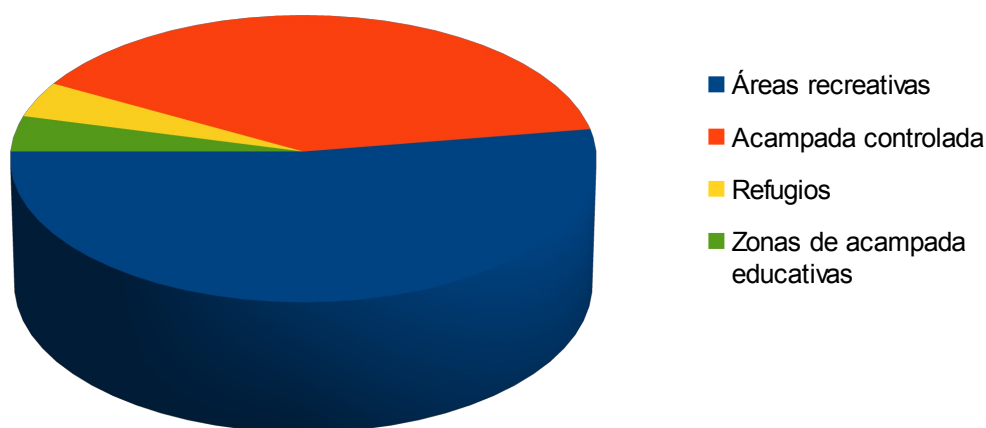


Gráfico 1: Capacidad de las áreas recreativas de la Comunidad Valenciana en el 2002

Por provincias, Valencia cuenta con el mayor número de instalaciones, en concreto con 227 con una capacidad para 21.834 personas. Le sigue Alicante aunque contenía más instalaciones que Castellón, 66 frente a 49, su capacidad era inferior en 245 persona. Según estudios realizados por la Consellería de Medio ambiente en 2002 en el marco del Plan General de Ordenación Forestal, esta infraestructura, con capacidad para algo menos 30.000 personas, tiene que acoger una afluencia anual de 1.8 millones de visitantes.

En la actualidad (2013), la Comunidad Valenciana cuenta con 208 instalaciones 134 menos que hace diez años. Dividido en provincias el mayor número de instalaciones lo continua teniendo Valencia con 138 y Castellón y Alicante con 36 y 34 respectivamente. Podemos observar claramente en la gráfica la disminución de la cantidad de instalaciones en la Comunidad Valenciana.

Las áreas recreativas se localiza principalmente en los espacios montañosos del interior de la comunidad, los mejor valorados para el disfrute de la naturaleza por la calidad del paisaje y por la posibilidad de practicar actividades de ocio activo. La mayor concentración aparece en las comarcas de los Serranos (58), La Plana de Útiel-Requena (20), La Vall d'Albaida (14), El Alto Palancia (12) y Camp del Túria (4). Son áreas que están a una distancia menor de 100 km de Valencia teniendo fácil acceso a infraestructuras viarias de alta capacidad (N-III y N-330).

Distribución áreas recreativas de la Comunidad Valenciana

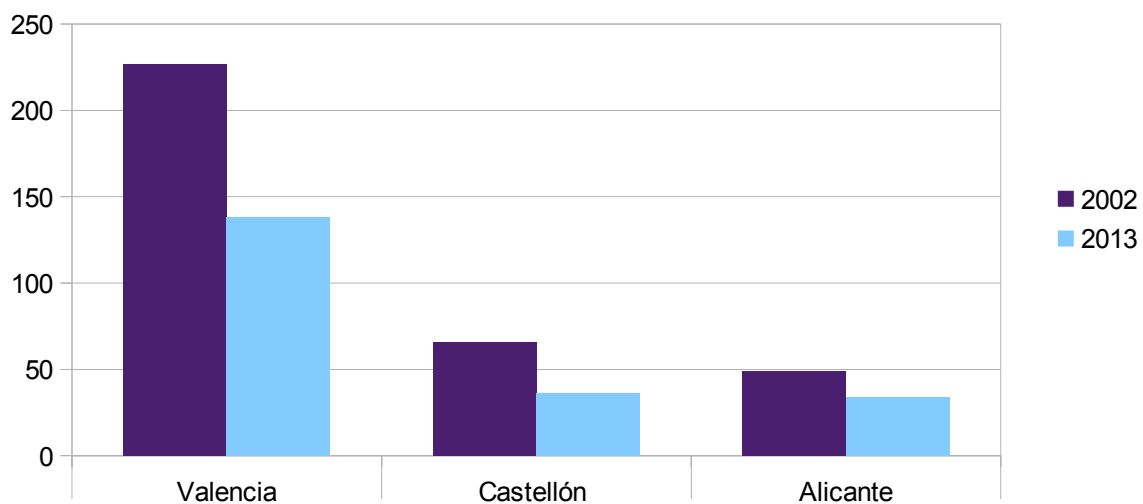


Gráfico 2: Comparación de la distribución áreas recreativas de la Comunidad Valenciana

Por todo esto no debemos olvidar que nuestra sociedad demanda el disfrute de los recursos forestales el cual responde, en líneas generales, a un nivel de desarrollo postindustrial, caracterizado por una utilización de los recursos principalmente enfocada a la protección ambiental y al recreo; una extensión forestal más o menos estable, y una intensidad de su aprovechamiento limitada por factores ecológicos y sociales.

Como a hemos dicho antes existe una política forestal que contempla la dependencia recíproca existente entre la disponibilidad de los recursos forestales y la demanda de aprovechamiento que la sociedad plantea, y que ésta, asuma la necesidad de establecer ciertas limitaciones en su uso, a fin de evitar una degradación o agotamiento irreversible de dichos recursos.

La legislación ambiental, en general, y la Ley Forestal en particular, han de cimentarse en la flexibilidad como garantía de adaptabilidad. Es necesario conjugar el derecho al disfrute lúdico y económico del patrimonio forestal con una atención y protección adecuadas del mismo.

El uso recreativo de espacios de interés ecológico-paisajístico se ha incrementado notablemente en los últimos años generando una afluencia masiva de visitantes que hacen peligrar su conservación. Desde la década de los setenta la administración forestal ha creado áreas recreativas con el objeto de minimizar los impactos provocados por un acceso desordenado, así como para evitar la progresiva reducción del grado de satisfacción de los usuarios. Esto hace necesario regular la referida actividad. Por todo ello podemos deducir los objetivos que persigue con la introducción de este servicio. (DOGV .Ley 3/1993, de 9 de diciembre, de la Generalitat valenciana, forestal de la comunidad valenciana,CAPITULO III . Objetivos Artículo sexto, punto 1. Son objetivos de la presente ley:)

Objetivos que debe cumplir este servicio:

- a) Potenciar el bosque en cuanto referencia cultural de primera magnitud, favoreciendo su recuperación y el mantenimiento de las especies autóctonas.
- e) Delimitar las áreas de mayor interés forestal y en ellas potenciar la capacidad productora de los terrenos forestales, armonizable con la tutela de las masas boscosas,

obteniendo los recursos naturales renovables necesarios para atender las demandas sociales.

h) Favorecer, con las cautelas necesarias, el uso excursionista, recreativo y pedagógico de estos terrenos y promover la concienciación social sobre los valores culturales, ecológicos, ambientales y económicos, que comporta el patrimonio forestal valenciano.

m) Crear en las zonas periféricas del bosque de menor riesgo de degradación espacios de esparcimiento y disfrute del bosque, adonde encauzar la demanda de usos recreativos de los ciudadanos también se hace necesario establecer unos criterios objetivos para el uso de las instalaciones de las áreas recreativas que gestiona la Consellería de Medio Ambiente.

En la Comunidad Valenciana la gestión de estas áreas de esparcimiento recae en última instancia en los municipios, que pueden tomar la iniciativa para crearla y de este modo intervenir en la conservación y mejora del medio ambiente local. Esto constituye un interesante aliciente para potenciar demandas turísticas de calidad y contribuye a afianzar posiciones de mercado más competitivas

A continuación de estos objetivos seguiremos analizando de los componentes esenciales del proceso de dirección estratégica para poder entender la finalidad de este servicio.

No hay que olvidar que la supervivencia de cualquier empresa o proyecto se basa en definir correctamente conceptos como la misión, la visión y valores para tener una política de actuación a largo plazo. A continuación se desarrollan cada uno de los conceptos relacionados.

La misión

Definiremos la misión como la razón de ser de la organización. La misión define lo que la organización quiere ser en el futuro.

R.L. Daft define la misión como la razón de ser de la organización para existir. Constituye un conglomerado de los valores, aspiraciones y razón de ser de la misma. La misión es la meta general de la organización, basada en las premisas de la planeación que justifica la existencia de una organización. Peter Druker señala que es la declaración duradera de objetivos que identifica una organización de otra similar.

La misión no es un objetivo "diana" sino un objetivo guía y debe definir el servicio que presta.

En el caso de organizaciones de la Administraciones Públicas la misión tendría que responder a la pregunta: ¿qué esperan los ciudadanos de sus instituciones? Podemos decir que los ciudadanos esperan que la Administración Pública sirva con objetividad los intereses generales y actúe de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho. Como dicta el artículo 103 de la Constitución punto 1.

Las instituciones en este sentido trascienden las voluntades individuales, al identificarse con la imposición de un propósito en teoría considerado como un bien social. Por medio de la legislación y con nuestra actuación podemos llegar a satisfacer los intereses generales.

La visión

En cuanto a la visión, define y describe la situación futura que desea tener la empresa, el propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de ésta.

La visión es la imagen de nuestra organización que queremos proyectar hacia el exterior es decir, como queremos ser contemplados desde fuera o como deseamos que se nos vea desde el exterior.

Un elemento motivador y creador de compromiso colectivo, dando a la organización un sentido de propósito y misión. Consiste en la creación de una imagen mental que todos comparten y que marque la ruta a seguir. En nuestro caso deseamos que se nos vea

desde el exterior como una administración pública más transparente, eficaz y eficiente.

Metas y objetivos

Al definir las metas tratamos de proyectar una situación futura deseada por la organización, concepto que se refiere a fines específicos perseguidos en una acción a largo plazo.

Los objetivos son un fin o un resultado a alcanzar, no una tarea a realizar. Los objetivos fines específicos a corto plazo.

Los objetivos deben ser: múltiples y estar relacionados entre sí, estar jerarquizados, ser concretos, flexibles y factibles, motivadores y comprensibles, tienen que diseñarse con la participación de las personas responsables. Como ya hemos anunciado estos son:

(DOGV. Ley 3/1993 ,de 9 de diciembre)

a) Potenciar el bosque en cuanto referencia cultural de primera magnitud, favoreciendo su recuperación y el mantenimiento de las especies autóctonas.

e) Delimitar las áreas de mayor interés forestal y en ellas potenciar la capacidad productora de los terrenos forestales, armonizable con la tutela de las masas boscosas, obteniendo los recursos naturales renovables necesarios para atender las demandas sociales.

h) Favorecer, con las cautelas necesarias, el uso excursionista, recreativo y pedagógico de estos terrenos y promover la concienciación social sobre los valores culturales, ecológicos, ambientales y económicos, que comporta el patrimonio forestal valenciano.

m) Crear en las zonas periféricas del bosque de menor riesgo de degradación espacios de esparcimiento y disfrute del bosque, adonde encauzar la demanda de usos recreativos de los ciudadanos también se hace necesario establecer unos criterios objetivos para el

uso de las instalaciones de las áreas recreativas que gestiona la Consellería de Medio Ambiente.

La estrategias

La estrategia: se puede definir de muchas formas, la siguiente definición trata de contemplar los distintos elementos que le dan vida a la hora de proyectarla o implementarla sobre la organización de que se trate:

También la podemos definir como la declaración de intenciones a través de la cual se orienta a la organización al cumplimiento de los fines previstos, tratando de utilizar de manera óptima los recursos disponibles, aprovechando las oportunidades y evitando los riesgos que se generan en nuestra relación con el entorno.

La estrategia de una organización debe ser como la brújula que va marcando el rumbo a seguir por la organización, en función de las oportunidades y riesgo del entorno, de sus puntos fuertes y débiles y de la capacidad de los que la dirigen para orientar la con éxito.

La estrategia trata de armonizar y optimizar el uso de simultaneo de puntos fuertes y débiles de la organización, así como de optimizar las oportunidades y neutralizar las amenazas del entorno.

La mayoría de los modelos estratégicos actuales identifican tres dimensiones de estrategia: (ROBINS ,S. P.y JUDGE, T. A. *Introducción al Comportamiento Organizativo, 2010*)

- Una estrategia de innovación no persigue generar solo cambios sencillos o cosméticos de ofertas anteriores, sino innovaciones significativas y singulares.
- Una estrategia de reducción de costes controla estrechamente los costes, evita gastos de innovación o marketing innecesarios y reduce precios vendiendo productos básicos.
- La estrategia de imitación intenta capitalizar lo mejor de las dos estrategias anteriores: minimizar el riesgo y maximizar la oportunidad de lograr beneficio.

A la hora de elaborar la estrategia, los valores y aspiraciones personales de la alta dirección es decir, de las personas que intervienen en dicha elaboración, quedan reflejados y ejercen una influencia directa sobre la misma, pues no cabe duda que la forma de pensar y operar mentalmente se proyecta sobre la estrategia o guía fundamental de la organización. Para diseñar una estrategia análisis interno y externo.

Ilustración 1: Montes de Gestión Pública

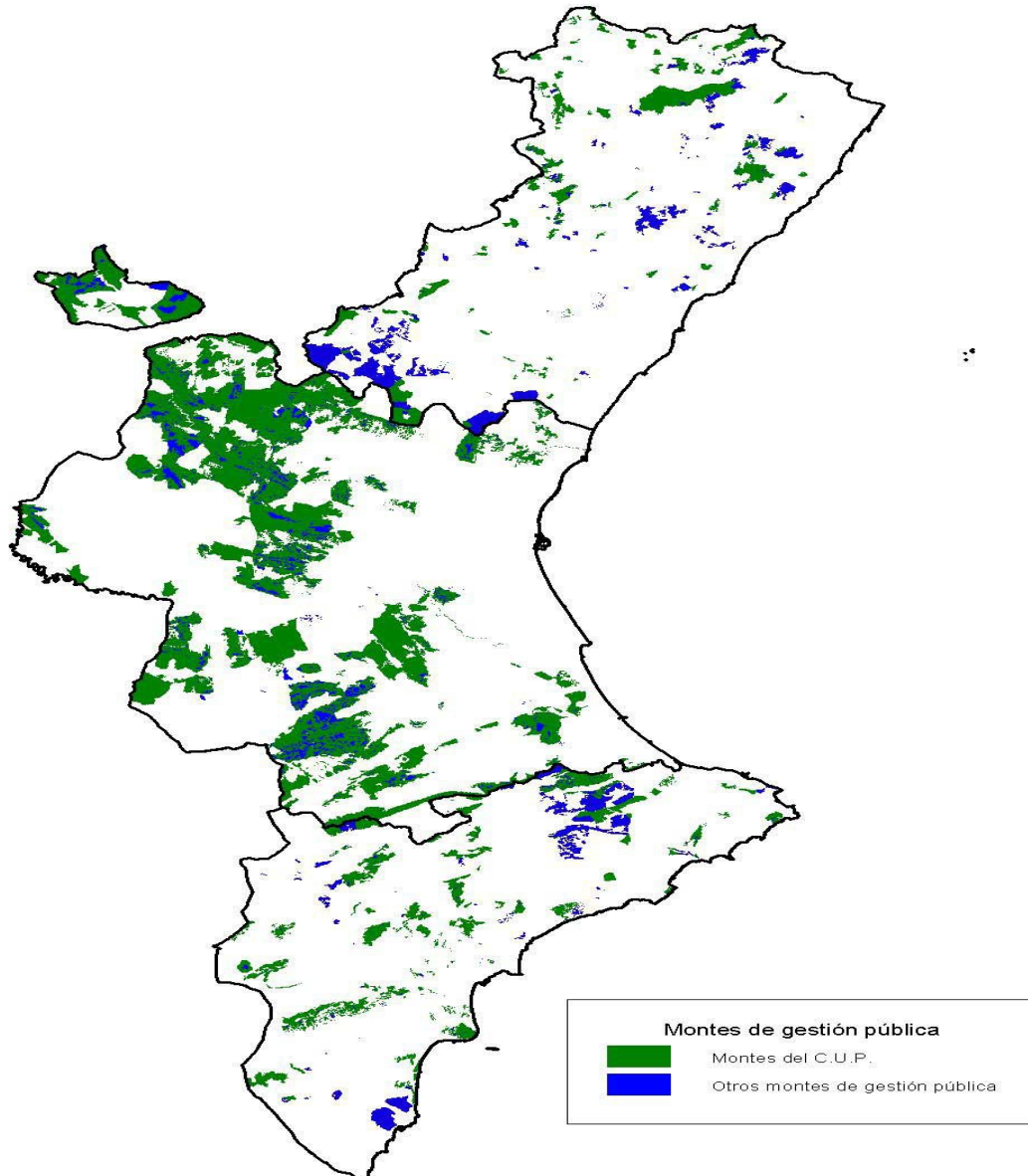


Ilustración 2: Zonas de Acampada de la Comunidad Valenciana



2.3 Información que recibe el público

Actualmente el usuario o público en general interesado tanto por la cartografía de senderos e instalaciones recreativas, legislación instalaciones recreativas, legislación sobre senderismo, folleto de la red de refugios, cabañas, campamentos y sobre el procedimiento de reserva. Lo puede encontrar a través de la pagina web de la Generalitat Valenciana: Consellería de infraestructuras territorio y medio ambiente concretamente en la página web: <http://www.cma.gva.es/web/indice.aspx?nodo=68723&idioma=C> o agregando en un buscador de internet: senda verde. También puede encontrar información a través de Boletín Oficial y las leyes forestales.

Con esto accederemos a la siguiente página web:

The screenshot shows the website interface for 'Senda Verde'. At the top, there is a header with the logo 'Senda... Verde...' and a search bar. Below the header, there is a navigation bar with 'Infraestructuras y Transportes' and 'Territorio y Medio Ambiente'. The main content area is divided into several sections:

- Si buscas...:** A list of search options including 'Cartografía de Senderos e Instalaciones Recreativas', 'Legislación Instalaciones Recreativas', 'Legislación Senderismo', 'Folleto de la Red de Refugios, Cabañas y Campamentos', and 'PROCEDIMIENTO DE RESERVA'.
- Senda Verde:** A section with links for 'Senderos', 'Instalaciones', 'Búsqueda avanzada', 'Cartografía', and 'Buzón de consultas'.
- Destacamos:** A section with highlights including 'Anteproyecto de Ley de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje', 'Marca Parcs Naturals', 'centanynostra', 'Estrategia Territorial', and 'cidam 10 años'.
- Promociones:** A section with 'Estatuto de Autonomía 30 años'.

The central content area features a large image of a mountain landscape with a hiking trail. Below the image, there is text about the 'Ley forestal 3/93 de la Comunidad Valenciana' and the 'Proyecto Senda Verde'.

Ilustración 3: Página web de Senda verde

Capítulo 3

Análisis y diagnóstico de la situación actual

3. Análisis y diagnóstico de la situación actual

3.2 ¿Para que sirve la solicitud?

Antes debemos hablar de que es una solicitud según la Real Academia Española la solicitud es *“Pedir algo, especialmente de manera respetuosa o rellenando una instancia’ y ‘requerir a alguien”*.

La solicitud es utilizada por los propietarios de terrenos forestales o por los usuarios para que puedan declarar que quieren utilizar o que se utilice una zona de acampada o área recreativa demostrando que se cumplen con los requisitos que se requiere.

3.3 Análisis del proceso actual de recogida e información de solicitudes

Antes de analizar el proceso actual de recogida e información de solicitudes, con el que estamos trabajando, debemos hablar de los procesos administrativos para poder entenderlos y mejorarlos. Comenzaremos explicando la metodología que utilizaremos para su análisis.

Como nos explica Carles Ramió en *Teoría de la Organización y Administración Pública*: En las Organizaciones los procesos hacen referencia a las secuencias ordenadas de actividades que deben realizarse para completar un trabajo, al final del cual se obtiene un producto o un servicio. Los procesos persiguen el objetivo de satisfacer necesidades concretas del cliente interno o externo a la Organización.

En la Administraciones Publica se utiliza mas el termino “ procedimiento”; que suele implicar una mayor formalización que el termino “proceso”:

Procedimiento Administrativo (PA) es la secuencia ordenada de etapa que se siguen para efectuar de una forma completa cualquier actuación de una Administración Pública.

Incluye como en este caso la solicitud debido a que es una actividad compleja que requiere una ordenación rigurosa de sus etapas para que se desarrolle correctamente.

La actuación en la que culmina el Procedimiento Administrativo (PA) es el resultado de aportaciones individualizadas o colectivas de un conjunto determinado de profesionales de la Administración Pública. Para llevar a cabo una actuación se debe contar con la participación de las unidades administrativas, cuyas funciones estén relacionadas con la actuación. Estas aportaciones se deben hacer siguiendo un orden lógico; coherente con la actuación. Por tanto; el objetivo del Procedimiento Administrativo, desde el punto de vista de la organización; incluye:

1. Definir sin ambigüedades cuáles son las unidades o los participantes en una actuación
2. Definir las etapas en las que se debe concretar la actuación y ordenarlas en el tiempo
3. Definir unas agrupaciones de unidades participantes en un PA (“constelaciones reales de trabajo”) que pueden o no coincidir con la estructura orgánica formal. Las unidades participantes en un PA completo definen una constelación propia.

Seguidamente expondremos los elementos y fases de un procedimiento administrativo formal.

Desde el punto de vista formal un procedimiento administrativo se define como el proceso de toma de decisiones de la Administración Pública, es decir, la secuencia ordenada de actuaciones que se siguen para la formación de la voluntad expresada en decisiones (actos administrativos) sobre materias de su competencia.

La existencia de un procedimiento administrativo no se deriva, como puede ser el caso de otras organizaciones de carácter privado, de una autoregulación, sino que es una consecuencia de la legislación como podemos observar en este caso según dicta el DOGV; Decreto 233/1994, de 8 de noviembre, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan las acampadas y el uso de instalaciones recreativas en los montes de la Comunidad Valenciana.(número. 2391, de 21.11.94) . Así se pretende garantizar tanto la

tutela de los intereses generales, encomendada a la administración pública, como la satisfacción del interés concreto del ciudadano que se relaciona con aquélla. Así, por ejemplo si un ciudadano solicita una zona de acampada debe comprobarse que reúne todos los requisitos establecidos de este procedimiento administrativo.

Los Procesos Administrativos (PA) puede dividirse en tres grandes fases de análisis:

1. Inicio de PA
2. Ejecución de PA
3. Entrega del producto final

Para la identificación del problema antes debemos realizar un análisis de procedimientos. En cada una de estas fases hay unas preguntas claves que debemos responder:

- Inicio del PA: ¿Es posible reducir el número de veces que se ejecuta el PA? Generadores de actividad. Si se pueden reducir estos generadores de actividad, sin menoscabo de los objetivos que se quieren cumplir, se disminuye la actividad.
- PA en ejecución: ¿Es posible simplificarlo? ¿Es posible automatizarlo? Sin disminuir el valor añadido del procedimiento se despoja de toda aquella actividad superflua y se automatiza /informatiza al máximo
- Producto final¿ El producto final responde a las necesidades de la OP y de ciudadano-Cliente? Se trata de verificar que el producto final cumpla efectivamente los objetivos previstos.

Por lo tanto, llegamos a la conclusión de que el orden más eficiente del análisis de PA es:

Primero: analizar el producto final. Si el producto final no satisface a las necesidades de la organización pública y/o de los ciudadanos-clientes, no hay que proceder a ninguna racionalización; basta con suprimir el producto y, con él, el procedimiento y la carga de trabajo que conlleva.

Segundo: analizar el inicio del PA. Es más fácil trabajar con pequeños volúmenes de documento que con grandes volúmenes, a igualdad de complicación en el procedimiento. Por lo tanto, si es posible, se trata de reducir el tamaño del problema reduciendo los generadores de actividad.

Tercero: analizar el PA en ejecución. Una vez justificada la necesidad del procedimiento y reducido el tamaño al mínimo indispensable, se procede a la racionalización del procedimiento en sí.

De cara al análisis de PA; éste debe tener en cuenta:

1. Definir una estrategias generales que orienten el análisis de PA
2. Estructurar el análisis en un conjunto de etapas: determinación de las causas; definición del circuito administrativo concreto.
3. Analizar y proponer mejoras en los PA utilizando unas técnicas específicas.

3.3.1 Trámite

Como ya hemos enunciado comenzaremos a definir cuáles son las unidades o los participantes en el trámite de la solicitud. Como observamos en el decreto 233/1994, de 8 de noviembre, del gobierno de la Comunidad Valenciana, encontramos el Artículo trece donde nos habla de las características de los participantes en este trámite.

Como nos indica el punto 1. Las solicitudes de acampada para grupos organizados por asociaciones, entidades, organismos y grupos de más de diez personas o como comenta el artículo catorce, el punto 1. Las solicitudes de acampada para una o más personas, sin superar un máximo de diez, que no formen grupos organizados por asociaciones, entidades u organismos, en las zonas gestionadas directamente por la Consellería de Medio Ambiente.

Por otra parte en este mismo decreto del gobierno de la Comunidad Valenciana, encontramos:

Artículo trece

4. Corresponde a los directores territoriales de la Conselleria de Medio Ambiente, la concesión a grupos del permiso de disfrute de estas zonas de acampada, en función de la capacidad de acogida de las mismas.

Artículo catorce

4. Corresponde a los directores territoriales de la Conselleria de Medio Ambiente, la concesión a una o más personas sin superar un máximo de diez del permiso de disfrute de estas zonas de acampada, en función de la capacidad de acogida de las mismas.

Artículo dieciséis

En el caso de que haya sido cedida, mediante convenio con la Generalitat Valenciana, la gestión de las zonas de acampada o áreas recreativas a los ayuntamientos, corresponderá a los mismos conceder los permisos a los usuarios o restringir el acceso a las áreas recreativas.

Seguidamente definiremos las etapas en las que se debe concretar la tramitación y la ordenaremos en el tiempo.

Fases para la administración

- 1. Fase previa** antes de la iniciación formal del procedimiento puede darse un trámite dirigido al conocimiento y comprobación de hechos y circunstancias, y de cuya realización se derivará la decisión de iniciar o no el procedimiento.
- 2. Fase inicial:** es el momento en el que comienza la tramitación del procedimiento por la unidad responsable, y a partir del cual se inicia el cómputo de los plazos de tramitación que deben ser respetados por la unidad gestora del mismo.
Cuando el procedimiento se inicia a solicitud del interesado, la ley prevé que dicha solicitud de iniciación pueda presentarse en distintos lugares, entre los que se señalan los requisitos de cualquier órgano administrativo de la Administración pública responsable del procedimiento (el objetivo es la comodidad del ciudadano en la entrega de la solicitud). De todos modos, hasta que la solicitud no tiene entrada en el registro del órgano administrativo competente no se inicia el procedimiento a efectos del cómputo del plazo.

En este caso la tramitación debe entregarse las solicitudes de permisos para acampar en las zonas de acampada de la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente en la provincia de Valencia, se realizarán tan solo en el PROP de Valencia (calle Gregorio Gea, 27) los miércoles y los jueves de cada semana y como mínimo 7 días antes de comenzar la actividad.

Registro del Servicio Territorial de Medio Ambiente - Alicante
Registro de la Dirección Territorial de infraestructuras, Territorio I Medio Ambiente – Castellón o en mano y por correo

3. Fase de desarrollo: El desarrollo o introducción del procedimiento puede agrupar las acciones de elaboración del informe, búsqueda de pruebas y propuesta de resolución.

4. Fase final: La determinación del modelo final del procedimiento está constituido por la adopción de la correspondiente resolución por el órgano administrativo correspondiente. Existen otras formas de terminar los procedimientos.

-Finalización mediante un acuerdo de voluntades entre la Administración y el interesado.

Desistimiento y renuncia del interesado

Imposibilidad material de continuar el procedimiento por causas sobrevenidas, caducidad y prescripción

5. Fases posteriores: El ciudadano puede manifestar su disconformidad con lo resuelto mediante un recurso administrativo, que constituye un procedimiento autónomo, en virtud del cual el interesado pretende la revisión del acto administrativo por considerar que no se ajusta al derecho. En este sentido, podrá presentar recurso contencioso-administrativo o recurso ordinario, dependiendo de que la resolución ponga fin o no a la vía administrativa: Otra forma de revisión del acto administrativo es la revisión de oficio, el la que es la propia Administración la que procede a revisar sus actos.

Para el demandante del tramite

1ª Inicio de PA

En el decreto 233/1994, de 8 de noviembre, del gobierno de la Comunidad Valenciana, encontramos el Artículo 13. 1, donde nombra la documentación que debe entregar o rellenar el usuario, la cual es la siguiente:

- a) Nombre y domicilio de la asociación, entidad, organismo o persona que organiza dicha actividad y fotocopia del CIF o DNI. Acreditación del responsable legal. Las asociaciones deberán comunicar su número de inscripción en el Registro de asociaciones.
- b) Nombre y apellidos, DNI, dirección y teléfono del responsable del grupo que siempre será una persona mayor de edad.
- c) Número de participantes y edad de los mismos.
- d) Lugares que se solicitan.
- e) Fecha de inicio y final de la acampada.
- f) Programa de actividades que se desee realizar con expresa indicación de los fines y expectativas que se persiguen, que deberán estar en consonancia con la conservación de la naturaleza.
- g) Plan de asistencia médica prevista.
- h) Compromiso de aplicar las condiciones que se establezcan para la conservación y mantenimiento de la zona de acampada.

3.3.2 Plazos de presentación

2ª Etapa entrega de la documentación

En el art. 13.2 Las solicitudes se harán, como mínimo, siete días antes del comienzo de la actividad, excepto para las fechas de Semana Santa, Pascua, Julio y Agosto, que se presentarán durante los meses de enero y febrero del mismo año en el que se va a desarrollar dicha actividad.

Artículo catorce

2. Las solicitudes se harán como mínimo siete días antes del comienzo de la actividad.

A partir del 15 de noviembre de 2012, las solicitudes de permisos para acampar en las zonas de acampada de la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente en la provincia de Valencia, se realizarán en el PROP de Valencia (calle Gregorio Gea, 27) los miércoles y los jueves de cada semana y como mínimo 7 días antes de comenzar la actividad.

3.2.3 Notificación de resultados

3ª Etapa resolución o Fase final

La finalización del procedimiento se realizará mediante un acuerdo de voluntades entre la Administración y el interesado. La determinación del modelo final del procedimiento está constituido por la adopción de la correspondiente resolución por el órgano administrativo correspondiente.

Como dicta (DOGV .DECRETO 233/1994, DE 8 DE NOVIEMBRE) el art 13. 3. Los criterios de adjudicación se harán públicos anualmente junto al listado de zonas de acampada para grupos.

Artículo 14.3. La adjudicación se hará en el momento de la solicitud

Corresponde a los directores territoriales de la Consellería de Medio Ambiente, la concesión a una o más personas sin superar un máximo de diez del permiso de disfrute de estas zonas de acampada, en función de la capacidad de acogida de las mismas.

Por otro lado el tramite de los propietarios de terrenos forestales públicos. Corresponde a la Dirección General de Recursos Forestales, la autorización de la zona de acampada o área recreativa, previo informe de los servicios territoriales de la Consellería de Medio Ambiente.

Las autorizaciones se concederán para períodos determinados, y se podrán renovar o anular, dependiendo de su estado de conservación y de los beneficios o perjuicios ocasionados a la masa forestal circundante.

Por otro lado también debemos hablar de las diferentes formas de terminar los procedimientos como: desistimiento y renuncia del interesado e imposibilidad material de continuar el procedimiento por causas sobrevenidas, caducidad y prescripción. En estas sera denegada la solicitud.

Como dicta la Ley 30/1992 26 noviembre el artículo 42 la administración pública tiene la obligación de resolver:

1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación.

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en la normativa comunitaria europea.

3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses. Este plazo y los previstos en el apartado anterior se contarán:

- **a)** En los procedimientos iniciados de oficio, desde la fecha del acuerdo de iniciación.
- **b)** En los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

4. Las Administraciones públicas deben publicar y mantener actualizadas, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos, con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo.

En todo caso, las Administraciones públicas informarán a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo.

5. El transcurso del plazo máximo legal para resolver un procedimiento y notificar la resolución se podrá suspender en los siguientes casos:

a) Cuando deba requerirse a cualquier interesado para la subsanación de deficiencias y la aportación de documentos y otros elementos de juicio necesarios, por el tiempo que medie entre la notificación del requerimiento y su efectivo cumplimiento por el destinatario, o, en su defecto, el transcurso del plazo concedido, todo ello sin perjuicio de lo previsto en el artículo 71 de la presente Ley.

b) Cuando deba obtenerse un pronunciamiento previo y preceptivo de un órgano de las Comunidades Europeas, por el tiempo que medie entre la petición, que habrá de comunicarse a los interesados, y la notificación del pronunciamiento a la Administración instructora, que también deberá serles comunicada.

c) Cuando deban solicitarse informes que sean preceptivos y determinantes del contenido de la resolución a órgano de la misma o distinta Administración, por el tiempo que medie entre la petición, que deberá comunicarse a los interesados, y la recepción del informe, que igualmente deberá ser comunicada a los mismos. Este plazo de suspensión no podrá exceder en ningún caso de tres meses.

d) Cuando deban realizarse pruebas técnicas o análisis contradictorios o dirimientes propuestos por los interesados, durante el tiempo necesario para la incorporación de los resultados al expediente.

e) Cuando se inicien negociaciones con vistas a la conclusión de un pacto o convenio en los términos previstos en el artículo 88 de esta Ley, desde la declaración formal al respecto y hasta la conclusión sin efecto, en su caso, de las referidas negociaciones que se constatará mediante declaración formulada por la Administración o los interesados.

6. Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.

Excepcionalmente, podrá acordarse la ampliación del plazo máximo de resolución y notificación mediante motivación clara de las circunstancias concurrentes y sólo una vez agotados todos los medios a disposición posibles.

De acordarse, finalmente, la ampliación del plazo máximo, éste no podrá ser superior al establecido para la tramitación del procedimiento.

Contra el acuerdo que resuelva sobre la ampliación de plazos, que deberá ser notificado a los interesados, no cabrá recurso alguno.

7. El personal al servicio de las Administraciones públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.

El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio a la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa vigente.

Artículo 43 Silencio administrativo en procedimientos iniciados a solicitud del interesado

1. En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, sin perjuicio de la resolución que la Administración debe dictar en la forma prevista en el apartado 3 de este artículo, el vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado resolución expresa legitima al interesado o interesados que hubieran deducido la solicitud para entenderla estimada por silencio administrativo, excepto en los supuestos en los que una norma con rango de ley por razones imperiosas de interés general o una norma de Derecho comunitario establezcan lo contrario.

Asimismo, el silencio tendrá efecto desestimatorio en los procedimientos relativos al ejercicio del derecho de petición, a que se refiere el artículo 29 de la Constitución, aquellos cuya estimación tuviera como consecuencia que se transfirieran al solicitante o a terceros facultades relativas al dominio público o al servicio público, así como los procedimientos de impugnación de actos y disposiciones. No obstante, cuando el recurso de alzada se haya interpuesto contra la desestimación por silencio administrativo de una solicitud por el transcurso del plazo, se entenderá estimado el mismo si, llegado el plazo de resolución, el órgano administrativo competente no dictase resolución expresa sobre el mismo.

2. La estimación por silencio administrativo tiene a todos los efectos la consideración de acto administrativo finalizador del procedimiento. La desestimación por silencio administrativo tiene los solos efectos de permitir a los interesados la interposición del recurso administrativo o contencioso-administrativo que resulte procedente.

3. La obligación de dictar resolución expresa a que se refiere el apartado primero del artículo 42 se sujetará al siguiente régimen.

- a)** En los casos de estimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior a la producción del acto sólo podrá dictarse de ser confirmatoria del mismo.

b) En los casos de desestimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior al vencimiento del plazo se adoptará por la Administración sin vinculación alguna al sentido del silencio.

4. Los actos administrativos producidos por silencio administrativo se podrán hacer valer tanto ante la Administración como ante cualquier persona física o jurídica, pública o privada. Los mismos producen efectos desde el vencimiento del plazo máximo en el que debe dictarse y notificarse la resolución expresa sin que la misma se haya producido, y su existencia puede ser acreditada por cualquier medio de prueba admitido en Derecho, incluido el certificado acreditativo del silencio producido que pudiera solicitarse del órgano competente para resolver. Solicitado el certificado, éste deberá emitirse en el plazo máximo de quince días.

Artículo 44 Falta de resolución expresa en procedimientos iniciados de oficio

En los procedimientos iniciados de oficio, el vencimiento del plazo máximo establecido sin que se haya dictado y notificado resolución expresa no exime a la Administración del cumplimiento de la obligación legal de resolver, produciendo los siguientes efectos:

- **1.** En el caso de procedimientos de los que pudiera derivarse el reconocimiento o, en su caso, la constitución de derechos u otras situaciones jurídicas individualizadas, los interesados que hubieren comparecido podrán entender desestimadas sus pretensiones por silencio administrativo.
- **2.** En los procedimientos en que la Administración ejercite potestades sancionadoras o, en general, de intervención, susceptibles de producir efectos desfavorables o de gravamen, se producirá la caducidad. En estos casos, la resolución que declare la caducidad ordenará el archivo de las actuaciones, con los efectos previstos en el artículo 92.

Diagrama de flujo simbología ANSI 10 o menos

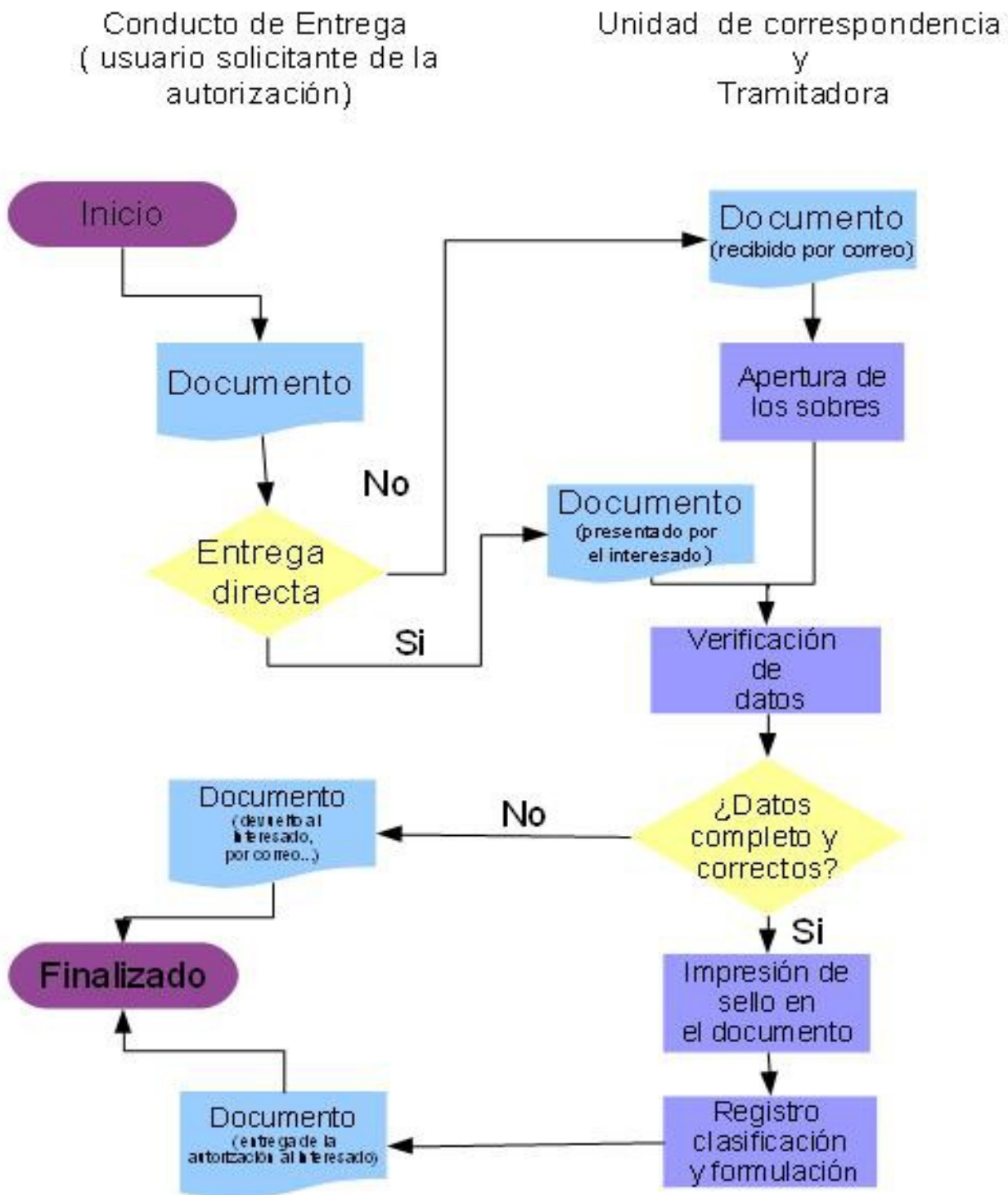


Ilustración 4: Diagrama de flujo solicitud para 10 o menos personas

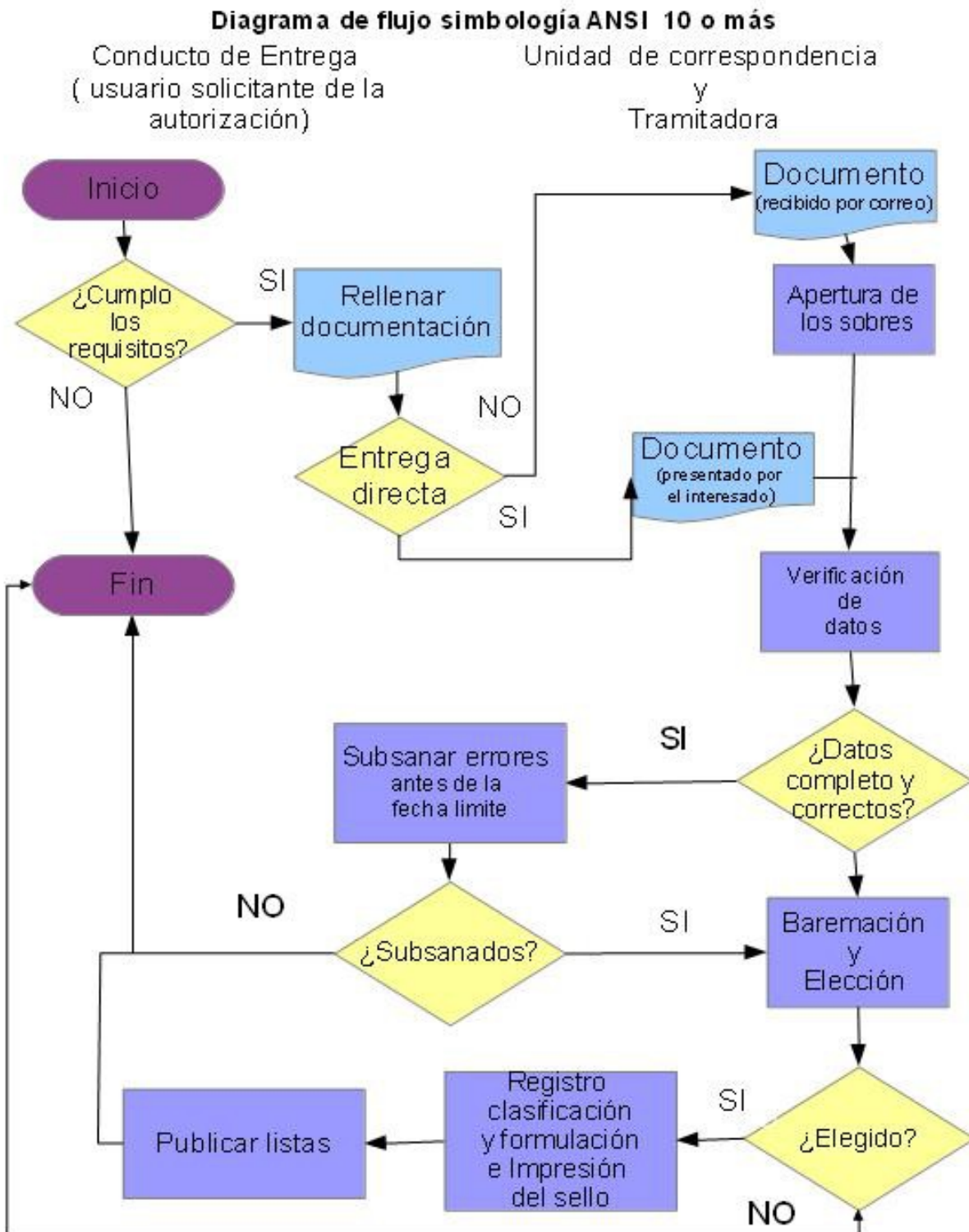


Ilustración 5: Diagrama de flujo solicitud para 10 o más personas

3.4 Identificación del problema

Como nos indica Ramió Matas, C. en *Teoría de la Organización y Administración Pública*. para el análisis de PA debe:

- Definir una estrategias generales que orienten el análisis de PA
- Estructurar el análisis en un conjunto de etapas: determinación de las causas; definición del circuito administrativo concreto.
- Analizar y proponer mejoras en los PA utilizando unas técnicas específicas.

Por todo esto concluiremos este aparatado analizando y proponiendo mejoras en los PA utilizando unas técnicas específicas.

A continuación pasaremos a redactar la metodología y estrategias generales para la identificación de este. Existen tres estrategias previas que nos servirán de orientación para un análisis correcto de los procesos-procedimientos administrativos:

1. Auditar los procesos de manera selectiva: Criterios
 - Reducir tiempos muertos (ratio tempo sea mayor)
 - Reducir Tiempo de los procesos: para la OP y para el usuario (tiempo del proceso sea mayor)
 - Incrementar la calidad
2. Incluir a los ciudadanos en el análisis del procedimiento. Debido a que el ciudadano tiene una participación activa en el proceso, incurre en unos costos y reclama una calidad de servicio. La participación consiste en la realización de una serie de gestiones que le consumen tiempo y otros recursos y que serán mejor o peor consideradas según la complejidad que tengan y las molestias que le causen. Por lo tanto, a los criterios mencionados añadiremos otros que optimicen el proceso según las necesidades del ciudadano-cliente: minimización del tiempo que ha de

dedicar el receptor, minimización del tiempo que ha de dedicar el receptor, minimización de costes, simplificación del tiempo que ha de dedicar el receptor, minimización de costes, simplificación de documentos, etc.

3. Racionalizar los procesos. No confundir con automatizar/informatizar

Tras realizar un análisis de procedimientos. Debemos realizar en cada una de las fases unas preguntas claves que responderemos para mejorar el procedimiento administrativo estas son:

- Inicio del PA: ¿Es posible reducir el número de veces que se ejecuta el PA?
Se podrían reducir estos generadores de actividad si la documentación entregada estuviera completa, correcta y el solicitante no debiera de comenzar de nuevo el PA , sin menoscabo de los objetivos que se quieren cumplir, se disminuiría el inicio de la actividad actividad.
- PA en ejecución: ¿Es posible simplificarlo? ¿Es posible automatizarlo?
Se podría automatizar sin disminuir el valor añadido del procedimiento se despoja de toda aquella actividad superflua y se automatiza /informatiza al máximo por ejemplo realizando tanto la entrega, la ejecución y la resolución final de la solicitud de forma telemática.
- Producto final ¿ El producto final responde a las necesidades de la OP y del ciudadano-Cliente?
Debemos nombrar los objetivos para poder considerar si se cumplen o no las necesidades que se persiguen estos son:
 - a) Potenciar el bosque en cuanto referencia cultural de primera magnitud, favoreciendo su recuperación y el mantenimiento de las especies autóctonas.
 - e) Delimitar las áreas de mayor interés forestal y en ellas potenciar la capacidad productora de los terrenos forestales, armonizable con la tutela de las masas boscosas, obteniendo los recursos naturales renovables necesarios para atender las demandas sociales.

h) Favorecer, con las cautelas necesarias, el uso excursionista, recreativo y pedagógico de estos terrenos y promover la concienciación social sobre los valores culturales, ecológicos, ambientales y económicos, que comporta el patrimonio forestal valenciano.

m) Crear en las zonas periféricas del bosque de menor riesgo de degradación espacios de esparcimiento y disfrute del bosque, adonde encauzar la demanda de usos recreativos de los ciudadanos.

Podemos enunciar que el producto final si cumple los objetivos debido a que este servicio favorece el uso excursionista, recreativo y pedagógico de estos terrenos y promueve la conciencia social sobre los valores culturales, ecológicos, ambientales y económicos. Asignando, las zonas periféricas del bosque de menor riesgo de degradación, como espacios de esparcimiento y disfrute del bosque. Encauzando la demanda de usos recreativos de los ciudadanos.

Evaluaremos la posición actual de esta organización a partir de un conocimiento del entorno realizando un análisis de los recursos humanos y materiales disponibles, para lo cual será imprescindible elaborar un Dafo detectar y conocer los puntos fuertes y débiles de la organización, así como sus oportunidades y riesgos plantear las distintas alternativas posibles. Elegir la estrategia a aplicar.

Pasaremos a analizar y detectar anomalías del circuito que hemos analizando, detectando los problemas y las causas. Por una parte, los problemas generales, problemas específicos, causas de los problemas específicos y por último propondremos mejoras.

En este caso observamos que uno de los problemas más significativo consiste en la realización de una serie de gestiones que consumen el tiempo y otros recursos que

serán peor consideradas según la complejidad que tengan y las molestias que le causen al ciudadano-Cliente.

Observamos que en nuestro caso concreto uno de los problemas más significativo es el proceso de notificación de resultados para la zonas de acampada debido a que es un proceso dilatado.

La consecuencia de esta lentitud en la resoluciones lleva a que muchos usuarios no soliciten esta instalaciones por miedo a que esta sea denegada. Este solicitante no podrá pedir otras zonas de acampada en áreas de otras Comunidades Autónomas por que se habrá prescrito el plazo de presentación de solicitudes y en poco tiempo deberá buscar una zona privada de acampada que este libre.

Decimos que este plazo es tardío por que las solicitudes para zonas de campada en fechas de Semana Santa pocos días antes sale la resolución debido a que la fecha límite de entrega de la solicitud es el 30 de enero y deben esperar a que todas las resoluciones que llegan por correo estén para baremar y realizar una lista con los solicitantes con la zona que han solicitado que pueden tardar de una a dos semanas.

Los problemas específicos, por otra parte, la recogida de la documentación conlleva una serie de gestiones que consumen el tiempo y otros recursos. Debido a que se notificaría de una forma más rápida, si hubiese una forma más de entregar la documentación.

La entrega de la solicitud es incomoda debido a que debes trasladarte para entregar la solicitud a los registros de los órganos administrativos donde se dirigen o en cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado a cualquier Comunidad Autónoma, o a la de alguna de las entidades que forman la Administración Local si, en este ultimo caso; se hubiera suscrito el oportuno convenio, así como las representaciones diplomáticas o las oficinas consulares de España al extranjero.

También en cualquier oficina de Correos. En este caso se deberá presentar en un sobre abierto para que se pueda estampar el sello y la fecha en el impreso de la solicitud y en la copia.

A partir del 15 de noviembre de 2012, las solicitudes de permisos para acampar en las zonas de acampada de la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente en la provincia de Valencia, se realizarán tan solo en el PROP de Valencia (calle Gregorio Gea, 27) los miércoles y los jueves de cada semana y como mínimo 7 días antes de comenzar la actividad

- Se recomienda que esta solicitud se entregue , en :

- REGISTRE DEL SERVICI TERRITORIAL DE MEDI AMBIENT - ALACANT
C/ CHURRUCA, 29
03003 Alicante
Tel: 012
- REGISTRE DE LA DIRECCIÓ TERRITORIAL D'INFRAESTRUCTURES,
TERRITORI I MEDI AMBIENT - CASTELLÓ
AVDA. HERMANOS BOU, 47
12003 Castellón de la Plana
Tel: 012
- REGISTRE DEL SERVICI TERRITORIAL DE MEDI AMBIENT - VALÈNCIA
C/ GREGORIO GEA, 27
46009 Valencia
Tel: 012

Como ya hemos nombrado solo se podemos entregar la solicitud por correo o en determinados lugares a mano según nos corresponda según la provincia que pertenezcamos y si faltará algún documento deberíamos llevarlos en mano esto podría provocar la tardanza de las resoluciones o el fin de nuestra tramitación.

En el caso de que se deniegue la solicitud el usuario deberá buscar en un corto periodo de tiempo nuevo lugar para realizar las actividades. Esto ocasiona que muchos posibles demandantes no soliciten acampadas públicas por desconocimiento o por las dificultades al solicitarlo y causa que se desaproveche este servicio que nos ofrece la administración pública.

Por lo tanto, a los criterios mencionados añadiremos otros que optimicen el proceso según las necesidades del ciudadano-cliente: minimización del tiempo que ha de dedicar el receptor, minimización de costes, simplificación del tiempo que ha de dedicar el receptor, simplificación de documentos, etc.

Por todo ello nuestra propuesta de mejora contendrá una propuesta de racionalización (simplificar, reducir tiempo, transporte y errores)

- Eliminar el trabajo innecesario o actividades o partes de las mismas
- Modificar las operaciones o actividades o partes de las mismas
- Simplificar las actividades u operaciones imprescindibles
- Modificar las actividades de las unidades administrativas y/o de los PT y equilibrar las cargas de trabajo

Diplomatura Gestión | ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA SOLICITUD DE
Administraciones | AUTORIZACIÓN DE ZONA DE ACAMPADA O ÁREA RECREATIVA DE LA
Públicas | COMUNIDAD VALENCIANA

Capítulo 4

Propuesta de mejora

4. Propuesta de mejora

Como hemos observado en el capítulo anterior vemos la necesidad de realizar cambios para la mejora de la gestión que realiza la Consellería de Medio Ambiente para tramitar la solicitud de autorización de zona e acampada o área recreativa. Una vez analizada la situación actual proponemos una mejora del proceso de esta autorización que se desarrollará a lo largo del presente capítulo.

El análisis de este proceso implica una visión de cómo la Organización Pública añade valor en sus actividades y su estudio supone una mejora continua de cómo se hacen la cosas. La orientación de procesos (frente a la orientación funcional tradicional) obliga a un diseño de los puestos de trabajo y a una mejor utilización de la tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) (GIL, 1999). La orientación a procesos está también de actualidad en las empresas.

Así como la Ley 30/1992 26 noviembre artículo 45.1 nos dicta que las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes.

Como dice SEGARRA TORMO, S. *“Existe un alto grado e interacción entre procedimientos y tecnologías de la información y de las comunicaciones en los dos sentidos. Por una parte, las TICs tienen que ajustarse a la normativa que regula la actuación administrativa y, por otra, debe realizarse una reingeniería en los procedimientos administrativos para obtener todas las ventajas que ofrece la utilización de las TICs”* (“El papel de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la reforma de la Administración”,2004)

Para entender todo esto; comenzaremos definiendo que son las tecnologías de la información y la comunicación (TIC o bien NTIC para nuevas tecnologías de la información y de la comunicación) agrupan los elementos y las técnicas usadas en las telecomunicaciones en el tratamiento y la transmisión de la información, principalmente la informática, Internet y otras vías telemáticas.

Las TIC conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular la información: los ordenadores, los programas informáticos y las redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla.

Se puede clasificar las TIC según:

- Las redes:Telefonía fija, banda ancha,telefonía móvil, redes de televisión, redes en el hogar, etc.
- Los terminales:Ordenador personal, navegador de Internet, sistemas operativos para ordenadores, Teléfono móvil Televisor Reproductores portátiles de audio y vídeo consolas de juego, etc.
- Los servicios:Correo electrónico, búsqueda de información, banca on line, audio y música, TV y cine, comercio electrónico, E-administración- E-gobierno, etc.

En la actualidad, las TIC han llegado a ser uno de los pilares básicos de la sociedad. Las tecnologías de la información y la comunicación en la actualidad han sido incorporadas en muchos terrenos de la administración llegando a ser la tercera actividad que más realizan los internautas es visitar webs de servicios públicos, se encuentra sólo por detrás de la búsqueda de información y de los correos electrónicos. Es una realidad, que cada vez más usuarios de Internet piden una administración capaz de sacar más provecho y adaptada a la sociedad de la información. La implantación de este tipo de servicios es una prioridad para todos los gobiernos de los países desarrollados.

En los países de la Unión Europea el grado de evolución se mide por el grado de implantación y desarrollo de los veinte servicios básicos definidos en el programa eEurope 2005, y que se detallan algunas continuación:Servicios públicos a los ciudadanos:

- Pagos de impuestos.
- Búsqueda de ocupación.
- Beneficios de la Seguridad Social (tres entre los cuatro siguientes).
 - Subsidio de desocupación.
 - Ayuda familiar.
 - Gastos médicos (reembolso o pagos directos).
 - Becas de estudios.
- Documentos personales (pasaporte y permiso de conducir).
- Matriculación de vehículos (nuevos, usados e importados).
- Solicitud de licencias de construcción.
- Denuncias a la policía.
- Bibliotecas públicas (disponibilidad de catálogos, herramientas de búsqueda).
- Certificados (nacimiento, matrimonio).
- Matriculación en la enseñanza superior/universidad.
- Declaración de cambio de domicilio.
- Servicios relacionados con la Salud.

Servicios públicos a las empresas:

- Contribuciones a la Seguridad Social para empleados.
- Impuestos de sociedades:declaración, presentación.
- IVA: declaración, presentación.
- Registro de nuevas sociedades.
- Tramitación de datos para estadísticas oficiales.
- Declaraciones de aduanas.
- Permisos medioambientales (presentación de informes incluido).

Seguidamente, realizaremos un análisis DAFO el cual es una herramienta analítica que

nos permite conocer el entorno del mercado actual y previsiones futuras de la evolución de un negocio y facilita la toma de decisiones futuras de carácter estratégico de nuestra propuesta . “El análisis del entorno y la identificación de las posibles debilidades (puntos críticos) en el funcionamiento de una organización, constituyen el punto de partida para diseñar las estrategias necesarias de corrección”. (BAÑÓN, R. y CARRILLO, E, 1997)

A través de la matriz DAFO se obtiene una visión interna y externa de la actividad respecto al mercado en el que se va a operar.

Así podremos analizar los factores generales del entorno los cuales afectan en menor o mayor medida a casi todas las organizaciones. Este análisis se basa en cuatro puntos fundamentales: por una parte en el nivel externo a la empresa, es decir el entorno socioeconómico en el que opera, se analizan las posibilidades futuras de la empresa (oportunidades) y hándicaps actuales y futuros (amenazas).

Por otro lado, en el nivel interno de la empresa existen ventajas competitivas (fortalezas) y carencias esenciales (debilidades).

Analizando el nivel externo el entorno actual podemos decir que es inestable y hostil, complejo y diversificado muestra de ello es la situación actual de crisis Mundial y de España en particular.

El entorno ocasiona unos factores de cambio de una complejidad importante, que exigen unas respuestas de adaptación por parte de las organizaciones, obligando a revisar el qué se quiere, el qué hacer y cómo hacerlo, qué se logra, qué es lo que puede dar paso a nuevas actitudes, nuevos enfoques de adaptación, nuevos enfoques de diseño y nuevas formas de organizar.

Los cambios del entorno en las administraciones publicas determinan nuevas configuraciones de recursos y capacidades, necesarios para lograr los objetivos.

Este nos permite identificar como afectan a las organizaciones las tendencias políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ecológicas o medioambientales y legales y permite

obtener los datos necesarios para identificar los principales motores de cambio.

Seguidamente se va a comentar más al detalle cada uno de los aspectos estudiados en la matriz DAFO:

- Debilidades: valores negativos que está presentes dentro de la organización y que son en realidad un obstáculo para el progreso de la misma y para alcanzar sus objetivos.
- Amenazas: riesgos o hechos, situaciones, fenómenos que están presentes en el exterior de la organización de forma muy explícita y definida, pero que pueden tener un fuerte impacto negativo en el proceso de desarrollo de la organización, dada la magnitud y envergadura de los mismos.
- Fortalezas: valores que está presentes dentro de la organización y que pueden ser utilizados en sus estado actual o bien potenciados para conseguir metas de progreso y desarrollo.
- Oportunidades: hechos, situaciones y fenómenos que están presentes en el exterior de la organización y que pueden generar acciones alternativas que favorezcan el desarrollo de la misma, si se determina aprovecharlas desde dentro de la organización.

A continuación pasaremos a analizar cada una de ellas en nuestro caso:

Fortalezas

- Buena formación de los miembros de la administración pública: son elementos característicos del capital humano presente en el sector, aspecto de especial relevancia en un contexto en el que las personas y sus conocimientos emergen como el principal valor añadido.

Adecuado posicionamiento en términos de calidad y gestión por parte de la administración. Alta sensibilidad hacia los procesos de asegurar la calidad, la mejora continua.

-Baja inversión inicial: el hecho de trabajar en un ámbito on-line, reduce los costes en infraestructura e inmovilizado así como en comunicación, promoción.

Debilidades

Tardanza en el despegue de las infraestructuras telemáticas de forma que en la actualidad se puede hablar de una insuficiencia manifiesta en este campo, con un claro retraso respecto a los países más avanzados.

- Inexperiencia de los trabajadores: la inexperiencia puede fracturar en ciertos momentos, sobre todo al inicio de cualquier proyecto empresarial.
- Poca cultura tecnológica en España: la poca cultura tecnológica que existe en España puede perjudicar el inicio del proyecto sobre todo a la hora de la captación de los usuarios.

Etapas de introducción dificultades debido al entorno es muy cambiante

Oportunidades

- Grandes posibilidades de demanda potencial: existe una demanda latente de importantes proporciones puesto que hay un gran número de demandantes sin explotar. La tendencia que presentan los servicios en internet de hacerse imprescindibles como herramientas de trabajo y promoción empresarial, incide en el alto potencial de crecimiento del sector.
- Posibilidades de internet: hay que destacar las posibilidades que está generando Internet en el desarrollo de nuevas oportunidades y facilidades a los usuarios.
- Crecimiento del sector de las TIC: Aprovechamos las ventajas que presenta trabajar con las Tecnología de Información y Telecomunicaciones (TIC).
- Factores tecnológicos positivos (Nuevos descubrimiento desarrollos): los descubrimientos y desarrollos son siempre bienvenidos y son siempre favorables y más para una empresa del sector de las TIC.

Amenazas

- Retos legales del uso de las nuevas tecnologías: el rápido desarrollo inicial de las nuevas tecnologías va creando nuevas situaciones jurídicas y vacíos legales en uso, que suponen retos de importante magnitud que será necesario abordar y solucionar para promocionar y garantizar la seguridad y protección de los derechos de los usuarios.

- Tendencia creciente a la contratación de gestores únicos en grandes proyectos: en la actualidad se observa una tendencia creciente a la contratación de proyectos integrados como un único gestor que posteriormente subcontrata a las empresas, sus productos y servicios. Esto supone una pérdida de la relación directa de la administración con el usuario.

- Crisis económica: el momento actual de crisis mundial y de España en particular no es la mejor de las situaciones para iniciar un proyecto.

Factores políticos negativos: la dificultad burocrática que existe para la introducción de cambios dentro de la administración pública.

Factores tecnológicos negativos (baja inversión en I+D+I): el esfuerzo de España por ponerse al nivel de los demás países europeos en gasto en I+D+I en los últimos años no ha sido suficiente para alcanzar el nivel tecnológico de éstos. Además la tendencia futura es negativa.

4.1 Objetivo

La propuesta que se expone en este capítulo es la de establecer un proceso de solicitud de autorización telemática. Con esta mejora perseguimos los objetivos de:

- Ahorro de espacio.
- Reducción de costes.
- Trámites más ágiles.
 - Agilizar el proceso de notificación de resultados
 - Reducir tiempo, modificando las operaciones o actividades o partes de las mismas: Para fusionar dos operaciones en una sola o bien cambiar el orden de las operaciones o bien cambiar el orden de las operaciones que hagan el procedimiento más lógico y eficiente. (eliminar los desplazamientos superfluos de los documentos)
- Procedimiento seguro.
 - Reducir a lo mínimo los posibles errores
- Optimización del proceso administrativo.
 - Simplificar, eliminando el trabajo innecesario o actividades o partes de las mismas: Todo procedimiento es defectuoso y por ello es necesario mejorarlo, eliminando esfuerzos, documentos, operaciones o tareas que consideremos innecesarias

Con el cumplimiento de estos objetivos conseguir una mayor afluencia del número de personas puedan disfrutar de este servicio.

4.2 Solicitud telemática

Por todo esto, debemos definir que es el término telemática, según la Real Academia Española de la Lengua: *“Aplicación de las técnicas de la telecomunicación y de la informática a la transmisión a larga distancia de información computarizada.”*

La definición de telemática se refiere a conjunto de métodos , técnicas y servicios que derivan de la evolución y la unión de la telecomunicación y de la informática. Nos permite disponer de una circulación de comunicación universal, rápida, asequible en la que cualquier persona puede ser transmisor del mensaje.

En la comunicación telemática, no es imprescindible que el receptor esté presente a la hora de difundir el mensaje y el receptor puede recibir los mensajes cuando se conecte a la red.

La telemática abarca entre otros conceptos los siguientes planos funcionales:

- El plano de usuario, donde se distribuye y procesa la información
- El plano de señalización y control, donde se distribuye y procesa la información de control del propio sistema, y su interacción con los usuarios.
- El plano de gestión, donde se distribuye y procesa la información de operación y gestión del sistema y los servicios, y su interacción con los operadores de la red.

Después de conocer la definición de la palabra telemática podemos definir solicitud telemática como “el acto de solicitar la autorización de una área recreativa o zona de acampada a través de la utilización de las redes informáticas sin necesidad de acudir a ningún lugar concreto.

4.2.1 Programa que utilizaremos

Utilizaremos un programa concorde con las necesidades de este sector para ello tomaremos como ejemplo otros programas utilizados en la gestión de documentación en la administración pública como el programa PADRE o el programa ITACA.

El programa PADRE es en la actualidad un programa telemático para realizar la declaración de la renta. Este programa ha sido creado por la Agencia Tributaria para que los contribuyentes puedan hacer la declaración sin necesidad de utilizar la calculadora y los papeles oficiales. (La Vanguardia, 2013)

Este programa nos permite cumplimentar la declaración de IRPF y nos permite incluir datos que Hacienda dispone de cada contribuyente y podemos ver cuál sería el resultado de declaración de acuerdo con las opciones fiscales a nuestra disposición (declaración conjunta o individual, compensar minusvalías, otras deducciones por vivienda, entre otras).

Tomando como ejemplo otros programas que ya están en pleno funcionamiento pretendemos que este proyecto se presente como una propuesta innovadora que permitirá llevar toda la gestión administrativa de solicitud y reserva para las zona de acampadas o áreas recreativas de la Comunidad Valenciana.

Este sistema ofrecerá la posibilidad de conectar a todos los usuarios tanto de la Comunidad Valenciana como de cualquier lugar del mundo. Intentaremos que el programa sea sencillo de utilizar y vaya guiando al usuario en todo momento a través de la solicitud

El primer paso para empezar a utilizar el Programa para solicitar sería descargarlo.

Antes que nada existirán dos formas de realizar el proceso:

- Desde un ordenador personal
- Desde el lugar de entrega de la solicitud

El procedimiento que pretendemos que siga será el siguiente:

1. Identificación
2. Introducción de la solicitudes
3. Impresión de la solicitud (como justificación del envío de la solicitud)
4. Envío al lugar correspondiente

Para la realización de estos paso es necesaria de conexión a internet.

SOLICITUD TELEMÁTICA

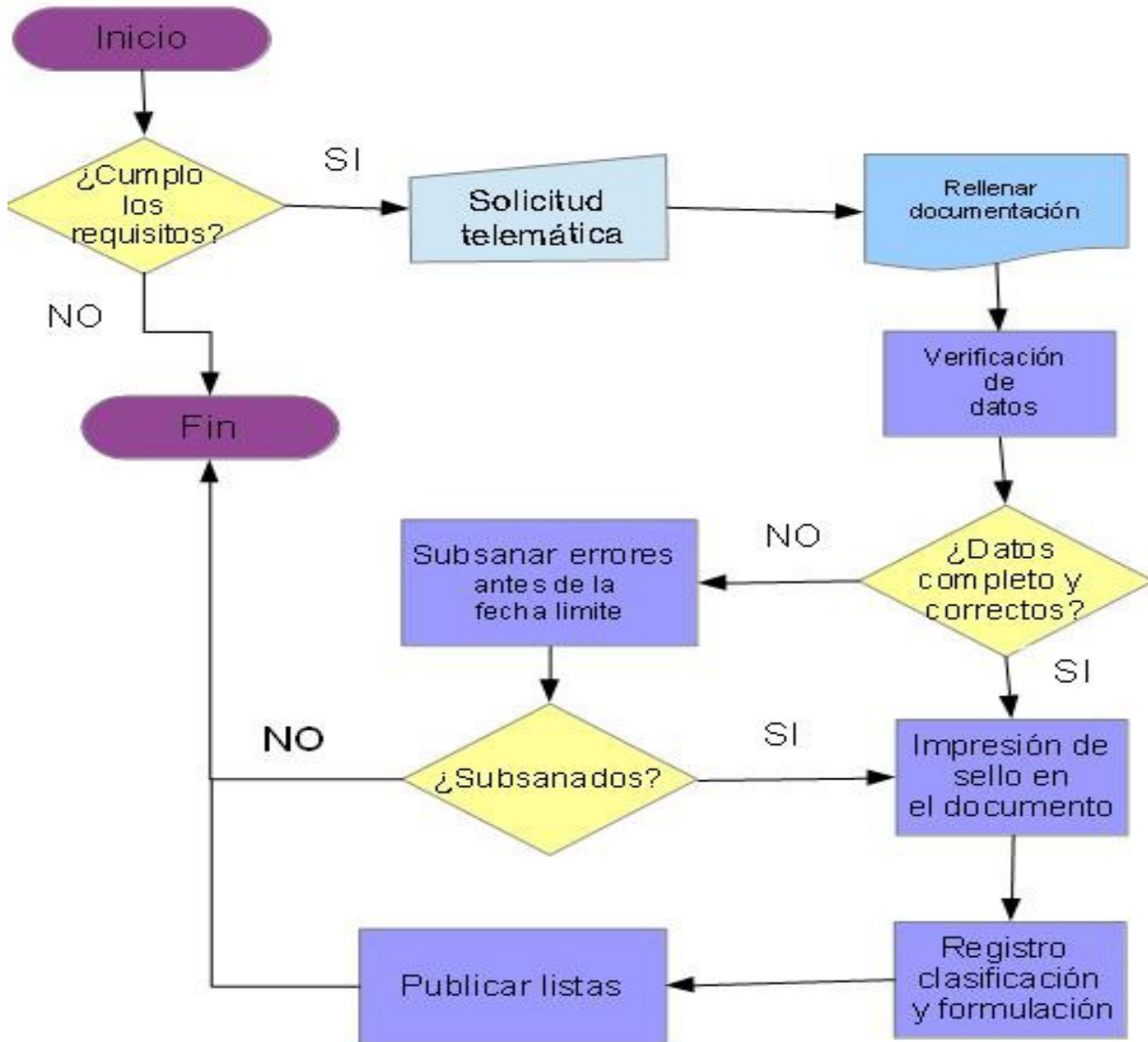


Ilustración 6: Diagrama de flujo solicitud telematica

4.2.2. ¿Qué necesitamos para su utilización?

- Crear un programa para poder solicitar por vía telemática campamentos y zonas recreativas.
- Disponer de ordenadores conectados a la red en la Consellería de medio ambiente. (Conexión a Internet con ancho de banda de 1 mega para garantizar un refresco apropiado de pantalla).
- Para los puestos que accedan a la aplicación:
 - Pentium III 800 Mhz (o equivalente)
 - 128 MB of RAM
 - Monitor
 - Lliurex 7.11, Linux o Windows 2000, Milenium, XP, Vista o Windows 8
 - Navegadores:

	Internet Explorer (y otros navegadores compatibles con los controles y los plug-in de Internet Explorer ActiveX)
Windows	Internet Explorer (Windows 8) Firefox, Mozilla, Netscape, Opera (y otros navegadores basados en plug-ins) Chrome (Flash Player basado en Pepper)
Macintosh	Firefox, Opera, Safari
OS X	Chrome (Flash Player basado en Pepper) Mozilla, Firefox, SeaMonkey (Flash Player 11.2 es la última versión de Flash Player compatible con Linux. Adobe seguirá proporcionando actualizaciones de seguridad.)
Linux	Chrome (Flash Player basado en Pepper)
Solaris	Flash Player 11.2.202.223 es la última versión de Flash Player compatible con Solaris

Tabla 1: Sistemas Operativos

4.2.3. Beneficios

Pasaremos a mostrar los posibles beneficios que causara nuestra propuesta de solicitud telemática:

- **Simplificación de trabajo con la recogida y almacenamiento de solicitudes**

Gracias a la centralización podremos eliminar la logística en la recepción de información y así optimizar el proceso administrativo, lo que derivará en menos recursos destinados a ello y con ello a una reducción de costes. Los trabajadores podrán acceder a la información que les sea pertinente para su trabajo . Esto significara que la información no tendrá que viajar en otros medios y sera más rápida la comunicación así conseguiremos trámites más ágiles.

Un ejemplo de ello serian trabajadores como agentes forestales los cuales antes de ir a la zona ya sabrían las personas que hay quien se encarga y evitaría posibles infracciones. O por otra parte los mismos administradores tienen la posibilidad de conocer quien obtiene los permisos.

Podrán decidir con mayor rapidez si el usuario obtiene o no la autorización para utilizar las instalaciones si tienen la documentación antes con ello se acortan los tiempos de espera.

- **Mayor satisfacción para los usuarios**

La interacción entre los usuarios y la Administración. Logrará mayor agilidad en los procesos de notificación de resultados de la solicitud eliminando los desplazamientos superfluos de los documentos. Será beneficioso tanto de la comunidad valenciana como de la unión europea sin necesidad de personarse para la entrega de la solicitud.

Por otra parte la interacción con esta red telemática será de fácil manejo para los usuarios ofrecerá un lenguaje y un acceso simplificado, accesible para todos, así podrán acceder un mayor número de estos.

- **Información de mayor calidad**

Toda la información de los usuarios se podrá guardar o eliminar con facilidad. Esto producirá mejor información para los usuarios y los que intervienen. Se podrán realizar estudios estadísticos en pocos minutos, como pueden ser la afluencia a estos lugares entre otras para así mejorar rápidamente la calidad del servicio. Flexibilidad en la transmisión de información escritas.

- **Legalidad y seguridad**

Estos sistemas ayudaran a cumplir la Ley Orgánica de Protección de Datos así pudiendo reducir a lo mínimo los posibles errores.

- **Ahorro de espacio físico** para el almacenamiento de las solicitudes

4.2.4. Periodo de implantación

El periodo de implantación creemos que no será muy tardío debido a las grandes posibilidades que se abren a partir de la implantación del proyecto.

Capítulo 5

Presupuesto

5. Presupuesto

Por una parte se formulará el coste aproximado que supondría la puesta en marcha de las soluciones propuestas, el coste de implementación, el ahorro esperado. Por otra se calculará el coste económico de la elaboración del proyecto en sí.

5.1 Coste de la propuesta

Concluyendo el análisis que hemos realizado de las necesidades e identificación de problemas, se ha propuesto la implantación de un nuevo sistema de información para sustituir el actual sistema de gestión. La solución, además de parecernos la más adecuada no sería excesivamente costosa y supondrá un ahorro futuro.

Presupuesto del ahorro esperado		
Envío de la solicitud por correo (Hasta 1Kg.)	6,50 €	$6,50 \cdot X = 6,50x$
Aviso de recibo	0,81€	$0,81 \cdot X = 0,81x$
Gestión del Documento Único Administrativo	12,84€	$12,84 \cdot X = 12,84x$
Reembolso	1,67€	$1,67 \cdot X = 1,67x$
500 Folios	3,95€	$3,95 \cdot 3 \cdot x = 11,85x$
Tiempo de procedimiento Administrativo	1200€ por año	1200
Impresión/Tinta	0,10 € por hoja	$0,10 \cdot 3 \cdot x = 0,3x$
Total	$6,50x + 0,81x + 1,67x + 12,85x + 0,3x =$	$= 22,13x + 1200$

Tabla 2: Ahorro esperado

X= por cada solicitud

Por una solicitud de autorización de zona de acampada o área recreativa de la Comunidad Valenciana la administración ahorrará 22,13 más lo que ahorre en tiempo del procedimiento que serán 1200€ en un año.

También supondrá un beneficio organizativo y una mejora en la calidad del servicio que presta la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente por lo que se deriva en un beneficio social.

Teniendo en cuenta que la aplicación para el desarrollo de nuestra propuesta no existe. Sería necesario la contratación de un informático. Debemos tener en cuenta que para la implementación de esta solicitud antes debemos enseñar su funcionamiento a los funcionarios que trabajan para la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente.

Los lugares para la entrega en mano de las solicitudes ya están equipados con equipos informáticos ese coste no lo añadimos a nuestro presupuesto. Si añadiremos un curso para los administrativos que prestan este servicio sepan utilizar este programa.

Coste de implementación		
Programador de ordenador (nivel 3)	1.194,12€/mes(salario base)	6 *1.194,12=7164,72€
Curso	60€/persona	50*60=4500€
Total		11664,72

Tabla 3: Coste de la propuesta

5.2 Coste del análisis y propuesta de mejora

La elaboración total del trabajo Final de Carrera ha requerido un periodo total 7 meses de trabajo. Este periodo se puede dividir en un periodo de recogida de información y otro periodo para la redacción del proyecto.

El primer periodo de esta fase la utilizamos para la investigación del funcionamiento y las necesidades de la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente como se organizan y que necesidades tienen. La siguiente fase del proyecto se ha dedicado a la recogida de información leyendo artículos, entrevistando a usuarios y trabajadores de este sector, búsqueda de información en internet para posteriormente elaborar el proyecto.

Teniendo en cuenta y empleando un salario bruto de 7 € la hora, salario aproximado que están cobrando los diplomados, y unos 22 días por mes trabajado, suponiendo que trabaje media jornada que son 4 horas al día, el coste total de nuestro proyecto sería:

Coste total del Proyecto	
Meses trabajados	7
Días/mes	22 días
Horas/ día	4 horas
€/hora	7,00 €
Total	4.312,00 €

Tabla 4: Coste Del Análisis Y Propuesta De Mejora

Capítulo 6

Conclusiones

6. Conclusiones

Para finalizar el TFC sobre el análisis y propuesta de mejora de la gestión de la solicitud de autorización de zona de acampada o área recreativa de la Comunidad Valenciana. Nuestros objetivos eran estudiar la legislación de los sistemas recreativos tanto en España como en la Comunidad Valenciana, analizar el funcionamiento del área encargada de la gestión en cuanto a la elaboración del proceso de solicitud de áreas recreativas y zonas de acampada y a partir de ellos plantear una alternativa al sistema actual.

Se van a enumerar las conclusiones que se han ido obteniendo de cada capítulo desarrollado en el proyecto. Para una mayor claridad y una mejor comprensión de dichas conclusiones se van a presentar atendiendo al orden de los diferentes apartados del proyecto.

Análisis del funcionamiento de las áreas recreativas

Este capítulo lo dedicamos a desarrollar el funcionamiento de las áreas recreativas en la Comunidad Valenciana exponemos las diferentes legislaciones que regulan el funcionamiento de estas áreas hasta la actualidad, desde cuando se inicia este servicio en la administración pública, los principales objetivos de su concepción y sus usos hasta la actualidad. Acabando con la información que recibe el público para el uso de estas instalaciones.

Análisis y diagnóstico de la situación actual

En este apartado comprobamos la situación actual respecto a la solicitud de zonas de acampada y de áreas recreativas y realizamos un diagnóstico de la situación. Exponemos que es una solicitud, analizamos el sistema definiendo cuáles son las unidades o los participantes en una actuación y las etapas en las que se debe concretar la actuación. Las ordenamos en el tiempo los pasos a seguir tanto por los que administran este servicio

como para los usuarios.

Así podemos analizar como se tramita, se recoge la información y los plazos de presentación, la notificación de resultados las diferentes clases que podemos encontrar y su legislación correspondiente. Todo esto nos facilita posteriormente concluir con la identificación del problema que afecta al funcionamiento de estas áreas.

Propuesta de mejora

El análisis de la situación actual del trámite administrativo nos encaminan al planteamiento de una propuesta de mejora de la gestión que realiza la Consellería de Medio Ambiente para tramitar la solicitud de autorización de zona e acampada o área recreativa. El análisis que hemos realizado del procedimiento de solicitud ha mostrado los beneficio de implantar un sistema de gestión de las solicitudes de forma telemática.

Como ya hemos nombrado anteriormente, podemos definir solicitud telemática como “el acto de solicitar la autorización de una área recreativa o zona de acampada a través de la utilización de las redes informáticas sin necesidad de acudir a ningún lugar concreto”.

Las tecnologías de la información y la comunicación en la actualidad han sido incorporadas en muchos terrenos de la administración llegando a ser la tercera actividad que más realizan los internautas es visitar webs de servicios públicos, se encuentra sólo por detrás de la búsqueda de información y de los correos electrónicos.

Debido a esta realidad nos encontramos con la exigencia de cada vez más usuarios de Internet piden una administración capaz de sacar más provecho y adaptada a la sociedad de la información. La implantación de este tipo de servicios debe ser una prioridad para todos los gobiernos de los países desarrollados.

Por esta exigencia hemos propuesto utilizar un programa concorde con las necesidades de este sector para ello tomaremos como ejemplo otro programas que ya esta en pleno funcionamiento utilizados en la gestión de documentación en la

administración pública como el programa PADRE o el programa ITACA.

Pretendemos que este proyecto se presente como una propuesta innovadora que permitirá llevar toda la gestión administrativa de solicitud y reserva para las zona de acampadas o áreas recreativas de la Comunidad Valenciana.

Este sistema ofrecerá la posibilidad de conectar a todos los usuarios tanto de la Comunidad Valenciana como de cualquier lugar del mundo. Intentaremos que el programa sea sencillo de utilizar y vaya guiando al usuario en todo momento a través de la solicitud.

Para la puesta en marcha de esta solicitud telemática hemos observado la necesidad de:

- Crear un programa para poder solicitar por vía telemática campamentos y zonas recreativas.
- Disponer de ordenadores conectados a la red en la Consellería de medio ambiente. (Conexión a Internet con ancho de banda de 1 mega para garantizar un refresco apropiado de pantalla).
- Para los puestos que accedan a la aplicación ordenadores previamente equipados

Por otra parte, pasamos a mostrar los posibles beneficios que causara nuestra propuesta de solicitud telemática teniendo en cuenta los objetivos propuestos:

- **Simplificación de trabajo con la recogida y almacenamiento de solicitudes**

Gracias a la centralización podremos eliminar la logística en la recepción de información y así optimizar el proceso administrativo, lo que derivará en menos recursos destinados a ello y con ello a una reducción de costes. Los trabajadores podrán acceder a la información que les sea pertinente para su trabajo . Esto significara que la información no tendrá que viajar en otros medios y sera más rápida la comunicación así conseguiremos trámites más ágiles. Esto nos permitirá disponer de una circulación de comunicación universal, rápida, asequible en la que cualquier persona puede ser transmisor del mensaje.

Un ejemplo de ello serían trabajadores como agentes forestales los cuales antes de ir a la zona ya sabrían las personas que hay quien se encarga y evitaría posibles infracciones. O por otra parte los mismos administradores tienen la posibilidad de conocer quien obtiene los permisos.

Podrán decidir con mayor rapidez si el usuario obtiene o no la autorización para utilizar las instalaciones si tienen la documentación antes con ello se acortan los tiempos de espera.

- **Mayor satisfacción para los usuarios**

La interacción entre los usuarios y la Administración sin necesidad de que el emisor esté presente a la hora de difundir el mensaje y el receptor puede recibir los mensajes cuando se conecte a la red.

Logrará mayor agilidad en los procesos de notificación de resultados de la solicitud eliminando los desplazamientos superfluos de los documentos. Será beneficioso tanto de la Comunidad Valenciana como en toda la Unión Europea debido a que no habría necesidad de personarse para la entrega de la solicitud.

Por otra parte la interacción con esta red telemática será de fácil manejo para los usuarios ofrecerá un lenguaje y un acceso simplificado, accesible para todos, así podrán acceder un mayor número de estos.

- **Información de mayor calidad**

Toda la información de los usuarios se podrá guardar o eliminar con facilidad. Esto producirá mejor información para los usuarios y los que intervienen. Se podrán realizar estudios estadísticos en pocos minutos, como pueden ser la afluencia a estos lugares entre otras para así mejorar rápidamente la calidad del servicio. Flexibilidad en la transmisión de información escritas.

- **Legalidad y seguridad**

Estos sistemas ayudaran a cumplir la Ley Orgánica de Protección de Datos así pudiendo reducir a lo mínimo los posibles errores.

- **Ahorro de espacio** físico para el almacenamiento de las solicitudes

Con el cumplimiento de estos objetivos nos proponemos que a largo plazo consigamos una mayor afluencia del número de personas puedan disfrutar de este servicio.

El periodo de implantación creemos que debe ser ágil debido a las grandes posibilidades que se abren a partir de la implantación del proyecto y sus muchos beneficios.

Con todo esto concluimos que este programa permite que la Consellería de Territorio y Medio Ambiente avance informáticamente.

Permitiendo no solo la simplificación de los tramites administrativos como las solicitudes. Así pudiendo reparar los problemas más significativos en el proceso de notificación de resultados para la zonas de acampada la recogida de la documentación por su proceso dilatado.

Teniendo en cuenta que las las áreas recreativas y las zonas de acampada se crearon, en todo el territorio nacional, para reducir los efectos nocivos de las practicas recreativas al aire libre, la recreación y el turismo en los terrenos forestales.

Debido a la transformación en productos turísticos de los terrenos forestales se hace conveniente desde el punto de vista de la competitividad y la sostenibilidad que este proyecto se lleve a cabo para que estas zonas sirvan para lo que han sido creadas y los usuarios puedan acceder a ellas si ningún tipo de dificultad gracias a la solicitud telemática. Abriendo la posibilidades de uso y disfrute de estas instalaciones a más usuarios siempre acordes con los principios que rigen la sostenibilidad de medio ambiente y la legislación vigente.

Por otra parte, la sociedad avanza rápidamente y los cambios que se producen en esta deben ser reflejados por la administración, que debe estar atenta a los mismos y adecuarse a las nuevas necesidades para así responder eficazmente a las nuevas demandas ciudadanas.

Así mismo con la presentación de este trabajo se espera superar la Diplomatura en Gestión y Administración Pública, para después presentar el TFC al departamento.

Por último, el proyecto final de carrera cumple con los requisitos para la elaboración del TFC que son:

- a) Estar basado en problemas reales.
- b) Ser fundamentalmente práctico y aplicado.
- c) Apoyarse en las asignaturas cursadas por el alumno y relacionadas con la naturaleza del trabajo.
- d) Estar relacionado con el trabajo profesional de un Diplomado de GAP
- e) Tender un puente hacia el ejercicio profesional habitual.
- f) Ser original

Bibliografía

BAÑON, R. y CARRILLO, E. *La Nueva Administración Pública*. Madrid: Alianza Editorial, S.A, 1997. ISBN 8420681628.

BOE, Jueves 13 de octubre de 2011 , Convenio colectivo Nacional de empresas de Ingeniería y Oficinas de estudios técnicos.

<http://www.boe.es/boe/dias/2011/10/13/pdfs/BOE-A-2011-16097.pdf> [En línea 2013]

FLORES, F. *Constitución Española de 1978*, Valencia: Editorial Tirant Lo Blanch, 1999. ISBN:848002870X

GENERALITAT VALECIANA 2013 , Guia del PROP. <<http://www.gva.es> >.[En línea 2013]

GUÍA DE CALIDAD.Análisis DAFO. <http://www.guiadelacalidad.com/> [En línea 2013]

LA VANGUARDIA, 2013, Definición programa PADRE.

< <http://www.lavanguardia.com/economia/declaracion-renta/20120408/54282657266/programa-padre-renta-2012.html> >[En línea 2013]

MORANT GANZALEZ, M *Desarrollo de un modelo para la determinación de la capacidad de carga recreativa y su aplicación a espacios naturales protegidos de la Comunidad Valenciana*, Tesis. Univ. Politécnica de Valencia.

NOTICIAS JURÍDICAS. 2013. Disponible en <<http://noticias.juridicas.com/>>.[En línea 2012]

OLTRA CLIMENT, R. F. de MIGUEL MOLINA, M. R. *Gestión Administrativa I*. Valencia: Editorial UPV, 2007. ISBN 9788483631744.

RAMIÓ MATAS, C. *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Barcelona: Ed. TECNOS,1999. ISBN 8430934502.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA 2013 , Definición telemática.Disponible en
<<http://lema.rae.es/drae/?val=telematica> >[En línea 2013]

ROBINS ,S. P.y JUDGE, T. A. *Introducción al Comportamiento Organizativo*. 10^a ed. Madrid :Editorial Pearson Prentice Hall, 2010. ISBN 9788483226568.

SEGARRA TORMO, S. “El papel de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la reforma de la Administración” en Sainz (Dir.)
Estudios para la reforma de la Administración Pública
Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública,2004, Cap. VI, pág. 533-580

VAERSA ,Senda Verde , Disponible en
<http://www.cma.gva.es/web/indice.aspx?nodo=68723&idioma=C>[En línea] 2013

SUAREZ ANDRADE, M. La formación de la imagen turística desde la perspectiva de la distancia cultural del viajero: Marco teórico y estudio de caso. Estudios y perspectivas en turismo. *Revista Peer Reviewed*,Vol 20 p.1237.

TUDELA, J.W. *Experimentos de elección en la priorización de políticas de gestión en áreas naturales protegidas*. Desarrollo y Sociedad. *Revista Peer Reviewed*. 2010, Vol.66 p 183.

UPV , Normativa del trabajo fin de carrera de las titulaciones Ido. en ADE y diplomado en GAP de la facultad de ADE.Disponible en
<<http://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/U0566550.pdf> >[En línea 2012]

Documentos anexos


1/3) EXEMPLAR PER A LA CONSELLERIA D'INFRAESTRUCTURES, TERRITORI I MEDI AMBIENT / EJEMPLAR PARA LA CONSELLERIA DE INFRAESTRUCTURAS, TERRITORIO Y MEDIO AMBIENTE			SOL·LICITUD D'AUTORIZACIÓ D'ÚS D'INSTAL·LACIONS RECREATIVES SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INSTALACIONES RECREATIVAS		
	A DADES D'IDENTIFICACIÓ (*) / DATOS DE IDENTIFICACIÓN (*)				
	COGNOMS/RAÓ SOCIAL / APELLIDOS/RAZÓN SOCIAL		NOM / NOMBRE		CIF/NIF
	DOMICILI (CARRER / PLAÇA I NÚMERO) / DOMICILIO (CALLE / PLAZA Y NÚMERO)				C. POSTAL
	LOCALITAT / LOCALIDAD		PROVÍNCIA / PROVINCIA		TELÈFON / TELÉFONO
	B DADES DEL REPRESENTANT (*) / DATOS DEL REPRESENTANTE (*)				
	COGNOMS / APELLIDOS		NOM / NOMBRE		CIF/NIF
	DOMICILI (CARRER / PLAÇA I NÚMERO) / DOMICILIO (CALLE / PLAZA Y NÚMERO)				C. POSTAL
	PROVÍNCIA / PROVINCIA		LOCALITAT / LOCALIDAD		TELÈFON / TELÉFONO
	COM A / EN CALIDAD DE		ADREÇA DE CORREU ELECTRÒNIC / DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO		
	C DADES DE LA INSTAL·LACIÓ I ÚS / DATOS DE LA INSTALACIÓN Y USO				
	TIPUS D'INSTAL·LACIÓ / TIPO DE INSTALACIÓN ACAMPADA <input type="checkbox"/> REFUGI / REFUGIO <input type="checkbox"/> CAMPAMENT / CAMPAMENTO <input type="checkbox"/>			DENOMINACIÓ / DENOMINACIÓN	
	LOCALITAT / LOCALIDAD		NRE D'USUARIS Nº. DE USUARIOS	DATA D'INICI FECHA DE INICIO	DATA ACABAMENT FECHA FINALIZACIÓN
D SOL·LICITUD / SOLICITUD					
L'autorització de l'ús de la instal·lació indicada i per al període que s'assenyala i s'accepta plenament la totalitat de condicions especificades. La autorización del uso de la instalación indicada y por el período que se señala, aceptando plenamente la totalidad de condiciones especificadas.					
_____ de _____ de _____ La persona sol·licitant / La persona solicitante					
Firma: _____				REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA	
(*) Les dades contingudes en aquest apartat podran ser incorporades a un fitxer informatitzat amb una finalitat exclusivament administrativa (art. 10 al 13 del Decret 96/1998, de 6 de juliol, del Govern Valencià i Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre). Los datos contenidos en este apartado podrán ser incorporados a un fichero informatizado con una finalidad exclusivamente administrativa (art. 10 al 13 del Decreto 96/1998, de 6 de julio, del Gobierno Valenciano y Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre).				DATA ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT/ FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE	
CONSELLERIA D'INFRAESTRUCTURES, TERRITORI I MEDI AMBIENT CONSELLERIA DE INFRAESTRUCTURAS, TERRITORIO Y MEDIO AMBIENTE					
E AUTORITZACIÓ / AUTORIZACIÓN					
S'autoritza la persona sol·licitant a l'ús de la instal·lació recreativa en el període indicat. Se autoriza a la persona solicitante al uso de la instalación recreativa en el período indicado.					
_____ de _____ de _____ EL DIRECTOR TERRITORIAL					
Firma: _____					

Ilustración 7: Solicitud Zona de Acampada y Áreas recreativas Comunidad Valenciana pagina 1

A DADES D'IDENTIFICACIÓ (*) / DATOS DE IDENTIFICACIÓN (*)			
COGNOMS/IRAÓ SOCIAL / APELLIDOS/RAZÓN SOCIAL		NOM / NOMBRE	
DOMICILI (CARRER / PLAÇA I NÚMERO) / DOMICILIO (CALLE / PLAZA Y NÚMERO)		C. POSTAL	
LOCALITAT / LOCALIDAD		PROVÍNCIA / PROVINCIA	
		TELÈFON / TELÉFONO	
B DADES DEL REPRESENTANT (*) / DATOS DEL REPRESENTANTE (*)			
COGNOMS / APELLIDOS		NOM / NOMBRE	
DOMICILI (CARRER / PLAÇA I NÚMERO) / DOMICILIO (CALLE / PLAZA Y NÚMERO)		C. POSTAL	
PROVÍNCIA / PROVINCIA		LOCALITAT / LOCALIDAD	
COM A / EN CALIDAD DE		ADREÇA DE CORREU ELECTRÒNIC / DIRECCIÓ DE CORREO ELECTRÓNICO	
C DADES DE LA INSTAL·LACIÓ I ÚS / DATOS DE LA INSTALACIÓN Y USO			
TIPUS D'INSTAL·LACIÓ / TIPO DE INSTALACIÓN		DENOMINACIÓ / DENOMINACIÓN	
ACAMPADA <input type="checkbox"/> REFUGI / REFUGIO <input type="checkbox"/> CAMPAMENT / CAMPAMENTO <input type="checkbox"/>			
LOCALITAT / LOCALIDAD		NRE D'USUARIS Nº DE USUARIOS	DATA D'INICI FECHA DE INICIO
		DATA ACABAMENT FECHA FINALIZACIÓN	
D SOL·LICITUD / SOLICITUD			
L'autorizació de l'ús de la instal·lació indicada i per al període que s'assenyala i s'accepta plenament la totalitat de condicions especificades. La autorización del uso de la instalación indicada y por el período que se señala, aceptando plenamente la totalidad de condiciones especificadas.			
<p>_____ , _____ de _____ de _____</p> <p>La persona sol·licitant / La persona solicitante</p>			
Firma: _____			REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA DATA ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT/ FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE
(*) Les dades contingudes en aquest apartat podran ser incorporades a un fitxer informatitzat amb una finalitat exclusivament administrativa (art. 10 al 13 del Decret 96/1998, de 6 de juliol, del Govern Valencià i Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre). Los datos contenidos en este apartado podrán ser incorporados a un fichero informatizado con una finalidad exclusivamente administrativa (art. 10 al 13 del Decreto 96/1998, de 6 de julio, del Gobierno Valenciano y Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre).			
CONSELLERIA D'INFRAESTRUCTURES, TERRITORI I MEDI AMBIENT CONSELLERIA DE INFRAESTRUCTURAS, TERRITORIO Y MEDIO AMBIENTE			
E AUTORITZACIÓ / AUTORIZACIÓN			
S'autoritza la persona sol·licitant a l'ús de la instal·lació recreativa en el període indicat. Se autoriza a la persona solicitante al uso de la instalación recreativa en el período indicado.			
<p>_____ , _____ de _____ de _____</p> <p>EL DIRECTOR TERRITORIAL</p>			
Firma: _____			

(2/3) EXEMPLAR PER A L'AGENT AMBIENTAL / EJEMPLAR PARA EL AGENTE MEDIOAMBIENTAL

CMAAUH - SDOCA

DIN - A4

IA - 27009 - 01 - E

Ilustración 8: Solicitud Zonas de Acampada y Áreas recreativas de la Comunidad Valenciana página 2


		SOL·LICITUD D'AUTORITZACIÓ D'ÚS D'INSTAL·LACIONS RECREATIVES SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INSTALACIONES RECREATIVAS	
A DADES D'IDENTIFICACIÓ (*) / DATOS DE IDENTIFICACIÓN (*)			
COGNOMS/RAÓ SOCIAL / APELLIDOS/RAZÓN SOCIAL		NOM / NOMBRE	CIF/NIF
DOMICILI (CARRER / PLAÇA I NÚMERO) / DOMICILIO (CALLE / PLAZA Y NÚMERO)			C. POSTAL
LOCALITAT / LOCALIDAD		PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO
B DADES DEL REPRESENTANT (*) / DATOS DEL REPRESENTANTE (*)			
COGNOMS / APELLIDOS		NOM / NOMBRE	CIF/NIF
DOMICILI (CARRER / PLAÇA I NÚMERO) / DOMICILIO (CALLE / PLAZA Y NÚMERO)			C. POSTAL
PROVÍNCIA / PROVINCIA		LOCALITAT / LOCALIDAD	TELÈFON / TELÉFONO
COM A / EN CALIDAD DE		ADREÇA DE CORREU ELECTRÒNIC / DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	
C DADES DE LA INSTAL·LACIÓ I ÚS / DATOS DE LA INSTALACIÓN Y USO			
TIPUS D'INSTAL·LACIÓ / TIPO DE INSTALACIÓN		DENOMINACIÓ / DENOMINACIÓN	
ACAMPADA <input type="checkbox"/>	REFUGI / REFUGIO <input type="checkbox"/>	CAMPAMENT / CAMPAMENTO <input type="checkbox"/>	
LOCALITAT / LOCALIDAD	NRE D'USUARIS Nº DE USUARIOS	DATA D'INICI FECHA DE INICIO	DATA ACABAMENT FECHA FINALIZACIÓN
D SOL·LICITUD / SOLICITUD			
L'autorització de l'ús de la instal·lació indicada i per al període que s'assenyala i s'accepta plenament la totalitat de condicions especificades. La autorización del uso de la instalación indicada y por el período que se señala, aceptando plenamente la totalidad de condiciones especificadas.			
_____, _____ de _____ de _____ La persona sol·licitant / La persona solicitante		REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA DATA ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT/ FECHA ENTRADA EN ORGANO COMPETENTE	
Firma: _____			
(*) Les dades contingudes en aquest apartat podran ser incorporades a un fitxer informatitzat amb una finalitat exclusivament administrativa (art. 10 al 13 del Decret 96/1998, de 6 de juliol, del Govern Valencià i Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre). Los datos contenidos en este apartado podrán ser incorporados a un fichero informatizado con una finalidad exclusivamente administrativa (art. 10 al 13 del Decreto 96/1998, de 6 de julio, del Gobierno Valenciano y Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre).			
CONSELLERIA D'INFRAESTRUCTURES, TERRITORI I MEDI AMBIENT CONSELLERIA DE INFRAESTRUCTURAS, TERRITORIO Y MEDIO AMBIENTE			
E AUTORITZACIÓ / AUTORIZACIÓN			
S'autoriza la persona sol·licitant a l'ús de la instal·lació recreativa en el període indicat. Se autoriza a la persona solicitante al uso de la instalación recreativa en el período indicado.			
_____, _____ de _____ de _____ EL DIRECTOR TERRITORIAL		(3/3) EXEMPLAR PER A LA PERSONA INTERESSADA / EJEMPLAR PARA LA PERSONA INTERESADA CMAAUH - SOCA DIN - A4 IA - 27009 - 01 - E	
Firma: _____			

Ilustración 9: Solicitud Zonas de Acampada y Áreas recreativas de la Comunidad Valenciana página 3

CONDICIONS GENERALS / CONDICIONES GENERALES

La Direcció Territorial de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient es reserva el dret de cancel·lar aquesta autorització si l'usuari no compleix les condicions següents:

1. Mostrar aquesta autorització quan ho demanen els agents ambientals o qualsevol autoritat competent.
2. Complir les normes de seguretat contra incendis, d'acord amb l'Ordre de 30 de març de 1994, de la Conselleria de Medi Ambient.
3. Mantenir la zona sol·licitada i l'entorn nets de fems, respectar l'arbratge confrontant i retirar de la zona tota classe de restes i depositar-les als contenidors.
4. D'acord amb el Decret 18/1995, de 16 de maig, del Govern Valencià, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 3/1993, forestal de Comunitat Valenciana, es prohibeix fer foc a tots els terrenys ocupats per les forests de la Comunitat Valenciana, d'acord amb la definició que d'aquestes fa el títol I de la Llei forestal, i en una faixa de 500 metres al voltant.
5. Advertim els usuaris que no s'ha realitzat cap tipus de tractament de desinfecció de l'aigua.
6. La Direcció Territorial de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient no es fa responsable de cap accident que puguen tenir els usuaris de les àrees recreatives, especialment per l'ús de les basses d'aigua, que són dipòsits per al cas d'incendi.
7. La persona sol·licitant es fa responsable directament i subsidiàriament del total compliment d'aquestes condicions.

La Dirección Territorial de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente se reserva el derecho de cancelar esta autorización si el usuario no cumple las condiciones que siguen:

1. Mostrar la presente autorización a requerimiento de los agentes medioambientales o cualquier autoridad competente.
2. Cumplir las normas de seguridad contra incendios, de acuerdo con la Orden de 30 de marzo de 1994, de la Conselleria de Medio Ambiente.
3. Mantener la zona solicitada y su entorno limpios de basuras, respetar el arbolado colindante y retirar de la zona toda clase de restos y depositarlos en los contenedores.
4. De acuerdo con el Decreto 18/1995, de 16 de mayo, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 3/1993, Forestal de Comunidad Valenciana, se prohíbe encender fuego en la totalidad de los terrenos ocupados por los montes de la Comunidad Valenciana, de acuerdo con la definición que hace de los mismos el título I de la Ley Forestal, y en una faja de 500 metros alrededor de los mismos.
5. Se advierte a los usuarios que no se ha realizado ningún tipo de tratamiento de desinfección en el agua.
6. La Dirección Territorial de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente no se hace responsable de cualquier accidente que pueda producirse entre los usuarios de las áreas recreativas, especialmente por el uso de las balsas de agua, que son depósitos para el caso de incendio.
7. La persona solicitante se hace responsable directa y subsidiaria del total cumplimiento de estas condiciones.

CONDICIONS PARTICULARS PER A L'ÚS DE REFUGIS I CABANYES CONDICIONES PARTICULARES PARA EL USO DE REFUGIOS Y CABAÑAS

1. L'usuari haurà de recollir la clau el dia _____, i la tornarà sense falta el dia _____.
L'incompliment d'aquesta condició comportarà la pèrdua de la fiança.
2. S'han d'ingressar _____ euros en concepte de fiança per a respondre dels possibles danys efectuats per la persona sol·licitant i els acompanyants i, si no hi ha danys, es tornarà la fiança per transferència bancària. Si el cost de les reparacions dels danys o de la retirada del fem és superior a la fiança depositada, l'usuari n'haurà de pagar la diferència.
3. L'horari de recollida de les claus d'aquestes instal·lacions recreatives és des de les 9.00h fins a les 18.00h. És imprescindible per a l'adequat funcionament complir els horaris establerts per al lliurament i la retirada de les claus.

NOTA: Per a l'ús de campaments i aules de la natura, a més de les condicions generals, es donarà un plec de condicions especials que l'usuari haurà d'acceptar abans d'obtenir l'autorització.

Accepte les condicions,
Data:
Firma:

1. El usuario recogerá la llave el día _____, y la devolverá sin falta el día _____.
El incumplimiento de esta condición supondrá la pérdida de la fianza.
2. Se ingresarán _____ euros en concepto de fianza para responder de posibles daños producidos por la persona solicitante y sus acompañantes y, si no existieran éstos, la fianza se devolverá por transferencia bancaria. En caso de que el coste de las reparaciones de los daños o la retirada de basuras fuera superior a la fianza depositada, el usuario deberá abonar la diferencia.
3. El horario de entrega y recogida de llaves de estas Instalaciones Recreativas es desde las 9.00 hasta las 18.00h. Es imprescindible para el correcto funcionamiento cumplir con los horarios establecidos para la entrega y la retirada de las llaves.

NOTA: Para el uso de campamentos y aulas de la naturaleza, además de las condiciones generales se entregará un pliego de condiciones especiales que el usuario deberá aceptar antes de proceder a su autorización.

Acepto las condiciones,
Fecha:
Firma:

**CONSELLERIA D'INFRAESTRUCTURES,
TERRITORI I MEDI AMBIENT**

D.T. VALÈNCIA - Gregori Gea, 27 - 46009 València
D.T. ALACANT - Av. Aguilera, 1 - 03007 Alacant
D.T. CASTELLÓ - Germans Bou, 47 - 12003 Castelló de la Plana

Telèfon 012

**CONSELLERIA DE INFRAESTRUCTURAS,
TERRITORIO Y MEDIO AMBIENTE**

D.T. VALENCIA - Gregorio Gea, 27 - 46009 Valencia
D.T. ALICANTE - Av. Aguilera, 1 - 03007 Alicante
D.T. CASTELLÓN - Hermanos Bou, 47 - 12003 Castellón de la Plana

Telefono 012

CINMAUT-SOCI
DIN-A4
IA-27008-02-E

Ilustración 10: Solicitud Zonas de Acampada y Áreas recreativas de la Comunidad Valenciana página 4