

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE *OPEN-GOVERNMENT* Y TRANSPARENCIA PARA EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE PATERNA

PROYECTO FIN DE CARRERA

Autor: Alejandro Moreno Sánchez

Director: José Carlos de Bartolomé Cenzano

Valencia, 2013

ÍNDICE GENERAL

1. INTRODUCCIÓN.....	7
1.1 RESUMEN.....	7
1.2 OBJETO DE ESTUDIO.....	8
1.3 OBJETIVOS.....	8
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS UTILIZADAS.....	9
1.5 RELACIÓN DEL TFC CON OTROS TRABAJOS ANTERIORMENTE PRESENTADOS.....	13
2. METODOLOGÍA.....	14
2.1 METODOLOGÍA GENERAL Y PLAN DE TRABAJO.....	14
2.2 DELIMITACIÓN DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.....	15
2.3 ANTECEDENTES.....	17
3. MARCO LEGAL Y ORGANIZATIVO Y SITUACIÓN ACTUAL.....	22
3.1 MARCO LEGAL.....	22
3.1.1 ANÁLISIS DEL PROYECTO DE LEY DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y BUEN GOBIERNO.....	22
3.1.2 ANÁLISIS DE LA LEGISLACIÓN REFERIDA A LOS PROCESOS DE <i>OPEN GOVERNMENT</i> . <i>LOS DATOS ABIERTOS</i>	30
3.2 SITUACIÓN ACTUAL.....	35
3.2.1 INTRODUCCIÓN.....	35
3.2.2 LA FUNCIÓN DEL LOS PROFESIONALES DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN MUNICIPAL DEL AYTO. DE PATERNA.....	39
3.2.2.1 FUNCIONES DEL ÁREA DE HACIENDA.....	39
3.2.2.2 FUNCIONES DEL ÁREA DE CONTROL PRESUPUESTARIO.....	40
3.2.2.3 FUNCIONES DEL ÁREA DE CONTRATACIÓN.....	41
3.2.2.4 FUNCIONES DEL ÁREA DE PATRIMONIO.....	42
3.2.2.5 FUNCIONES DEL ÁREA DE EMPRESA.....	43
3.2.2.6 FUNCIONES DEL ÁREA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	43
3.2.2.7 FUNCIONES DEL ÁREA DE DEPORTES.....	44
3.2.3 PROCEDIMIENTOS EXISTENTES.....	45

3.2.3.1 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HACIENDA.....	45
3.2.3.2 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CONTROL PRESUPUESTARIO.....	46
3.2.3.3 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CONTRATACIÓN.....	47
3.2.3.4 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE PATRIMONIO.....	48
3.2.3.5 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE EMPRESA.....	49
3.2.3.6 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	50
3.2.4 ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE PATERNA.....	51
3.2.5 RÉGIMEN RETRIBUTIVO Y DISCIPLINARIO DEL PERSONAL AL SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN MUNICIPAL.....	63
4. PROPUESTA DE MEJORA. DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	70
4.1 INTRODUCCIÓN. OBJETIVO. MOTIVACIÓN.....	70
4.2 ¿QUÉ ES UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?.....	70
4.2.1 OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	70
4.2.2. UTILIDAD DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	71
4.2.3. CONTENIDO GENERAL DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	72
4.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	72
4.3.1 OPINIÓN DE LOS EXPERTOS.....	72
4.3.2 PLANES DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO EN LAS ENTIDADES LOCALES.....	73
4.3.3 LA EXPERIENCIA DE OTRAS ENTIDADES LOCALES.....	96
4.4. PROPUESTA DE MEJORA: DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	110
4.4.1 METODOLOGÍA PARA LA MEJORA.....	110
4.4.1.1 METODOLOGÍA PARTICULARIZADA DE LA FASE DE PROPUESTA.....	110
4.4.1.2 APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA.....	112
4.4.2 PRESUPUESTO.....	115
4.4.3 VIABILIDAD.....	120

4.4.4. APLICACIÓN PRÁCTICA: ÁREA DE HACIENDA, COMO REFERENTE DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE PATERNA.....	121
4.5 PLAN DE IMPLANTACIÓN, CONTROL Y EVALUACIÓN.....	128
4.5.1 MÉTODOS DE IMPLANTACIÓN.....	128
4.5.2 ACCIONES DE IMPLANTACIÓN.....	130
4.5.3. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	130
4.5.4 SISTEMAS DE CONTROL Y EVALUACIÓN.....	131
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES.....	140
5.1 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS PARA EL TRABAJO FINAL DE CARRERA.....	140
5.2 VIABILIDAD.....	140
5.3 UTILIDAD PRÁCTICA.....	141
BIBLIOGRAFÍA.....	143
ANEXOS.....	147
ANEXO 1: RESEÑA LEY 11/2007, DE 22 DE JUNIO, DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	147
ANEXO 2: RESEÑA LEY 37/2007, DE 16 DE NOVIEMBRE, SOBRE REUTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO.....	178

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Justificación de asignaturas de GAP con cada capítulo del TFC.	9
Tabla 2: Países con leyes de acceso a la información y año de aprobación.	20
Tabla 3: Gastos de personal del Departamento de Gestión Municipal del Ayto. de Paterna para 2013.	68
Tabla 4: Plazas de personal eventual y su remuneración (año 2012) en el Ayto. de Getafe.	108

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Estructura interna del Ayuntamiento de Paterna.....	16
Gráfico 2: Beneficios de la aplicación de la transparencia en los sistemas políticos.....	18
Gráfico 3: Niveles madurez del Estado en relación con las peticiones de acceso a datos	34
Gráfico 4: Organigrama del Departamento de Gestión Municipal del Ayto. de Paterna.....	51
Gráfico 5: Pilares del Open Government	74
Gráfico 6: Red Social Globonet de la FEMP	80
Gráfico 7: Ejemplo de Mapa de servicios (Ayto. de Helsinki)	85
Gráfico 8: Ejemplo de página web con datos públicos.	90
Gráfico 9: Ejemplo de transparencia online en la gestión municipal.....	93
Gráfico 10: Presupuestos dinámicos en Euskadi (ejemplo de Open Data).	101
Gráfico 11: Información estadística de Cataluña en Google Public Data	104
Gráfico 12: Ejemplo de plan de open-government por el Ayto. de Sant Boi de Llobregat.	106
Gráfico 13: Portal de teledemocracia. Ayuntamiento de Jun (Granada).	108
Gráfico 14: Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo.....	114

1. INTRODUCCIÓN.

1.1 RESUMEN.

Con este trabajo se pretende otorgar importancia a los procesos de *open-government* en la Administración Pública y más concretamente en la Administración Local, siendo nuestro objeto de estudio el Departamento de Gestión Municipal del Ayuntamiento de Paterna. Se trata de mejorar los procedimientos administrativos que lleva a cabo este Departamento en sus correspondientes áreas a fin de otorgar servicios más transparentes, eficaces y eficientes mediante el diseño de un manual de procedimiento.

En el primer capítulo del trabajo es el dedicado a la introducción, con la exposición de este resumen, más el objeto de estudio junto a los objetivos a alcanzar. Además, se justifica la relación de asignaturas de GAP cuyos contenidos han sido útiles a la hora de su elaboración así como la relación con otros TFC's presentados anteriormente.

El segundo capítulo es el dedicado a la metodología. En él se describe ésta junto con el plan general de trabajo. Así mismo, se delimitan las unidades administrativas que van a ser analizadas y se hace referencia a los antecedentes a partir de los cuales se basa el trabajo.

En el tercer capítulo se aborda en primer lugar el marco legal respectivo tanto para los procesos de *open-government* como de transparencia, haciendo especial hincapié en el proyecto de Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, una ley muy demandada en nuestra sociedad puesto que son muy pocos los países democráticos avanzados que no tienen una ley de transparencia.

Por otra parte, se describe el marco organizativo del objeto de estudio (el Departamento de Gestión Municipal del Ayuntamiento de Paterna), desglosando las funciones y procedimientos de cada una de sus áreas (Hacienda, Control Presupuestario, Contratación, Patrimonio, Empresa, Participación Ciudadana y Deportes) y se hace referencia al régimen retributivo y disciplinario de su personal. Por último, se describe cuál es la situación actual del departamento.

En el cuarto capítulo se parte de la situación actual del departamento para impulsar una propuesta de mejora a través del diseño de un manual de procedimientos. Así pues, se describe qué es un manual de procedimientos (sus objetivos, su utilidad, su contenido general) y a continuación se justifica la necesidad de elaboración de un manual de procedimientos para el departamento.

Se presta atención a la opinión de los expertos y se compara con otros planes y experiencias en otras entidades locales.

A continuación se establece la metodología a emplear para la elaboración del manual de procedimientos en cada una de sus respectivas fases (fase de propuesta, negociación de la propuesta, fase de control de la implantación y de la fase de evaluación).

Por último en este cuarto capítulo se establece el plan de implantación, control y evaluación con sus métodos y acciones.

El quinto y último capítulo del trabajo trata de establecer las conclusiones del trabajo. Primero se hace una revisión del cumplimiento de los objetivos establecidos para el TFC, a continuación se trata la viabilidad del proyecto y por último su utilidad práctica.

Al final del trabajo se incorpora la correspondiente bibliografía consultada y los Anexos que proceden.

1.2 OBJETO DE ESTUDIO.

Con este trabajo se pretende otorgar importancia a los procesos de *open-government* en la Administración Pública y más concretamente en la Administración Local, siendo nuestro objeto de estudio el Departamento de Gestión Municipal del Ayuntamiento de Paterna. Se trata de mejorar los procedimientos administrativos que lleva a cabo este Departamento en sus correspondientes áreas a fin de otorgar servicios más transparentes, eficaces y eficientes mediante el diseño de un manual de procedimiento.

Paterna es un municipio de la provincia de Valencia, situada en la Comarca de l'Horta Nord con una población de 67.356 habitantes en el año 2012, siendo la décima ciudad por número de habitantes de la Comunidad Valenciana y la segunda del área metropolitana de Valencia¹.

1.3 OBJETIVOS.

Con este trabajo se pretende evaluar el estado actual que tiene una administración local española, como es el Ayuntamiento de Paterna, en cuanto a gobierno abierto y todo lo que éste conlleva (transparencia, gobierno corporativo, rendición de cuentas, administración electrónica) y cómo poder

¹Wikipedia. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Paterna>. Fecha consulta: 30/09/2013.

desarrollar estrategias para una mejor implantación de cara a modernizar la administración y mejorar los servicios que ésta ofrece a sus ciudadanos-clientes.

Para ello se propone el diseño de un manual de procedimiento de *open-government* y transparencia para el departamento de Gestión Municipal de dicho ayuntamiento.

Por tanto, los objetivos son:

1. Describir el estado actual de los procedimientos en el Departamento de Gestión Municipal del Ayuntamiento de Paterna (Valencia).
2. Determinar la necesidad de proponer un manual de procedimientos en el Departamento de Gestión Municipal de dicho ayuntamiento.
3. Diseñar el manual.
4. Presupuestar el manual de procedimientos.
5. Planificar la implantación, control y evaluación.

Es importante destacar que las Admones. Locales son las que tienen un contacto más habitual y fluido con los ciudadanos debido a su relación de proximidad.

Es por ello de vital relevancia que éstas estén debidamente modernizadas y tengan implantados estos procesos de *e-government*.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS UTILIZADAS.

A continuación en las siguientes tablas se resumen las asignaturas de la Diplomatura de GAP que son adecuadas y útiles para cada capítulo del TFC, según el contenido de cada una de ellas.

Tabla 1: Justificación de asignaturas de GAP con cada capítulo del TFC.

Capítulo del TFC	1. INTRODUCCIÓN
Asignaturas relacionadas	-Información y documentación administrativa, informática básica -Información y documentación Administrativa I -Información y documentación Administrativa II

Breve justificación	<p>En este capítulo se va a hablar de cuál es el objeto de estudio del trabajo, describir cuáles son los objetivos que se pretenden lograr, así como describir cuál es la metodología empleada para realizar el trabajo.</p> <p>A lo largo del trabajo se utilizan diversas herramientas ofimáticas, así como documentos electrónicos y nuevas tecnologías de la información, habiéndose adquirido o perfeccionado parte de estos conocimientos en las asignaturas Información y documentación administrativa/informática básica, e Información y documentación administrativa I. Es necesario tener habilidades en materia de análisis documental, una técnica que se ve reforzada concretamente en la asignatura de IDA II para saber sintetizar de manera adecuada la múltiple información que se puede localizar en cada documento analizado o consultado.</p>
---------------------	--

Capítulo del TFC	2. MARCO LEGAL Y ORGANIZATIVO Y SITUACIÓN ACTUAL
Asignaturas relacionadas	<p>-Derecho Administrativo I y II</p> <p>-Gestión Administrativa I, II,III</p>
Breve justificación	<p>En este capítulo se trata de describir el marco legal que afecta a los procesos de <i>open-government</i> y transparencia.</p> <p>Se trata de hacer una descripción de cómo adaptar los diversos procedimientos administrativos y leyes administrativas a esta exigencia de transparencia. Para ello son necesarios los conocimientos adquiridos en las asignaturas de Derecho Administrativo, en las cuales se nos describen cuál es la normativa exigible para los diversos trámites administrativos.</p> <p>De las asignaturas de Gestión Administrativa podemos extraer el funcionamiento de las diversas unidades</p>

DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE OPEN-GOVERNMENT Y
TRANSPARENCIA PARA EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN MUNICIPAL DEL AYTO. DE
PATERNA

	administrativas y su coordinación.
--	------------------------------------

Capítulo del TFC	3. PROPUESTA DE MEJORA. DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
Asignaturas relacionadas	<ul style="list-style-type: none"> -Derecho Constitucional I y II. -Derecho Administrativo I y II. -Gestión Administrativa I , II y III. -Gestión de la Calidad
Breve justificación	<p>Las asignaturas de Derecho Constitucional nos sirve para adecuar las posibles mejoras que se hagan mediante el manual de procedimientos dentro del marco constitucional existente y tratar de respetar al máximo los derechos y deberes de los ciudadanos.</p> <p>Las asignaturas de Derecho Administrativo nos sirven para analizar los procedimientos administrativos existentes en las diversas áreas administrativas objeto de estudio y sus plazos de ejecución.</p> <p>Las asignaturas de Gestión Administrativa nos sirven para comprender cuál va a ser la metodología para la elaboración y aplicación del manual de procedimientos.</p> <p>La asignatura de Gestión de Calidad está relacionada con la petición de la ciudadanía de aumentar la calidad de los servicios administrativos, sobre todo de las administraciones locales, como el Ayuntamiento de Paterna,</p>

	<p>puesto que son las administraciones más cercanas a los ciudadanos y con las que más interactúan y más servicios demandan y necesitan de ellas.</p>
--	---

Capítulo del TFC	4. CONCLUSIONES
Asignaturas relacionadas	<ul style="list-style-type: none"> - Metodología para la elaboración del TFC. - Gestión Administrativa I, II y III - Gestión de Calidad.
Breve justificación	<p>La asignatura de Metodología para la elaboración del TFC sirve para comprobar que se ha cumplido con los objetivos establecidos para los TFC's puesto que en esta asignatura se aprenden los pasos a llevar a cabo para la elaboración de un TFC y qué objetivos deben ser cubiertos.</p> <p>Las asignaturas de Gestión Administrativa son adecuadas para dar cuenta de la viabilidad del proyecto puesto que en estas asignaturas se estudian las diversas formas de organización de las estructuras administrativas y dependiendo del tipo de estructura administrativa será o no viable una actuación (entran factores en juego como la complejidad organizativa, la forma de trabajar, el clima de la organización, su cultura organizacional, la motivación de los empleados para adaptarse e las nuevas circunstancias de un entorno cambiante...)</p> <p>También la asignatura de Gestión de la Calidad es útil puesto que la mejora será adecuada si ofrece un servicio con mejor calidad, con más eficacia y eficiencia y en esta asignatura se aprende a gestionar esas mejoras de los servicios administrativos.</p>

1.5 RELACIÓN DEL TFC CON OTROS TRABAJOS ANTERIORMENTE PRESENTADOS.

Aunque los temas de transparencia y *open-government* son de reciente actualidad (en España todavía no había legislación al respecto) y pese a no haber TFC's de compañeros que se hayan ocupado de dicho tema, sí que se han podido analizar 3 trabajos en los que la metodología era similar, puesto que eran trabajos basados en la implantación de un manual de procedimientos en algunas unidades administrativas.

Los trabajos que han sido examinados han sido los siguientes:

- *“Propuesta de Manual de Procedimientos del sistema de gestión de los ingresos municipales de contribuyentes del Ayuntamiento de Valencia”* realizado por José Luis Cano Martínez.
- *“Instituto de enseñanza secundaria Serpis de Valencia. Análisis de la situación actual de la secretaría del centro y propuesta de mejora: Manual de Procedimientos Administrativos “* realizado por María Desamparados Roca Barberá.
- *Manual de usuario para la configuración del Sistema de Información Contable (GEMA) para Administración Local”* realizado por Susana Micaela Santonja Marí.
- Analogías:
 - ✓ Metodología general.
 - ✓ Autores que se siguen.
 - ✓ Objeto general de mejora.
 - ✓ Técnicas generales aplicadas.
 - ✓ Diferencias.
 - ✓ Organización para la que se diseña la mejora.
 - ✓ Objeto concreto de mejora.
 - ✓ Técnicas concretas aplicadas.
 - ✓ Ámbito concreto de aplicación.

Aquí se termina el capítulo 1 en el que se ha presentado el objeto y los objetivos del TFC, la metodología a utilizar a lo largo del trabajo, así como las asignaturas que han servido de apoyo, por lo que a continuación se presenta el capítulo 2 en que se trata el marco legal y organizativo utilizado en el TFC.

2. METODOLOGÍA.

2.1 METODOLOGÍA GENERAL Y PLAN DE TRABAJO.

Para la confección de este trabajo se ha seguido la normativa establecida por la Facultad de ADE para la realización del TFC y Prácticum en la titulación de GAP, en cuanto a estructura y contenidos, así como en las normas sobre bibliografía.

Se ha tenido en cuenta los puntos indicados en estas normas, debiendo cumplir lo siguiente:

- Ser un trabajo original.
- Ser un trabajo basado en problemas reales.
- Ser fundamentalmente práctico y aplicado.
- Se debe de apoyar en las asignaturas cursadas y relacionadas con la naturaleza del trabajo.
- Estar relacionado con el trabajo profesional de un diplomado de GAP.
- Tender un puente hacia el ejercicio profesional habitual.
- Contener todos los apartados exigidos en la normativa.
- Cumplir los aspectos formales.
- Ser aceptado por la Comisión Coordinadora de TFC o Prácticum.

En cuanto a la bibliografía que se utilice, las citas se harán siguiendo la norma UNE 50-104-94 equivalente a las normas ISO 690/1987 de referencias bibliográficas e ISO 690-2/1997 de referencias bibliográficas sobre los documentos electrónicos.

Para la realización de este prácticum se ha realizado un análisis y evaluación de la situación actual en materia de transparencia y *open-government* en el Ayto. de Paterna, más concretamente en su Departamento de Gestión Municipal.

A continuación, se ha presentado la propuesta de mejora de un Manual de Procedimientos en dicho departamento que nos sirva como documento

descriptivo de las actividades que deben seguirse en la realización de sus respectivas funciones/competencias asignadas.

En cuanto al plan de trabajo:

Para la consecución del objetivo del presente TFC se va a seguir la siguiente secuencia:

1. Describir los puestos de trabajo y procedimientos que tiene asignado el Departamento de Gestión Municipal del Ayuntamiento de Paterna.
2. Propuesta de diseño de un Manual de Procedimientos.

Se propone diseñar un Manual de Procedimientos en el Departamento de Gestión Municipal explicando los objetivos que se quieren llevar a cabo diseñando dicho manual.

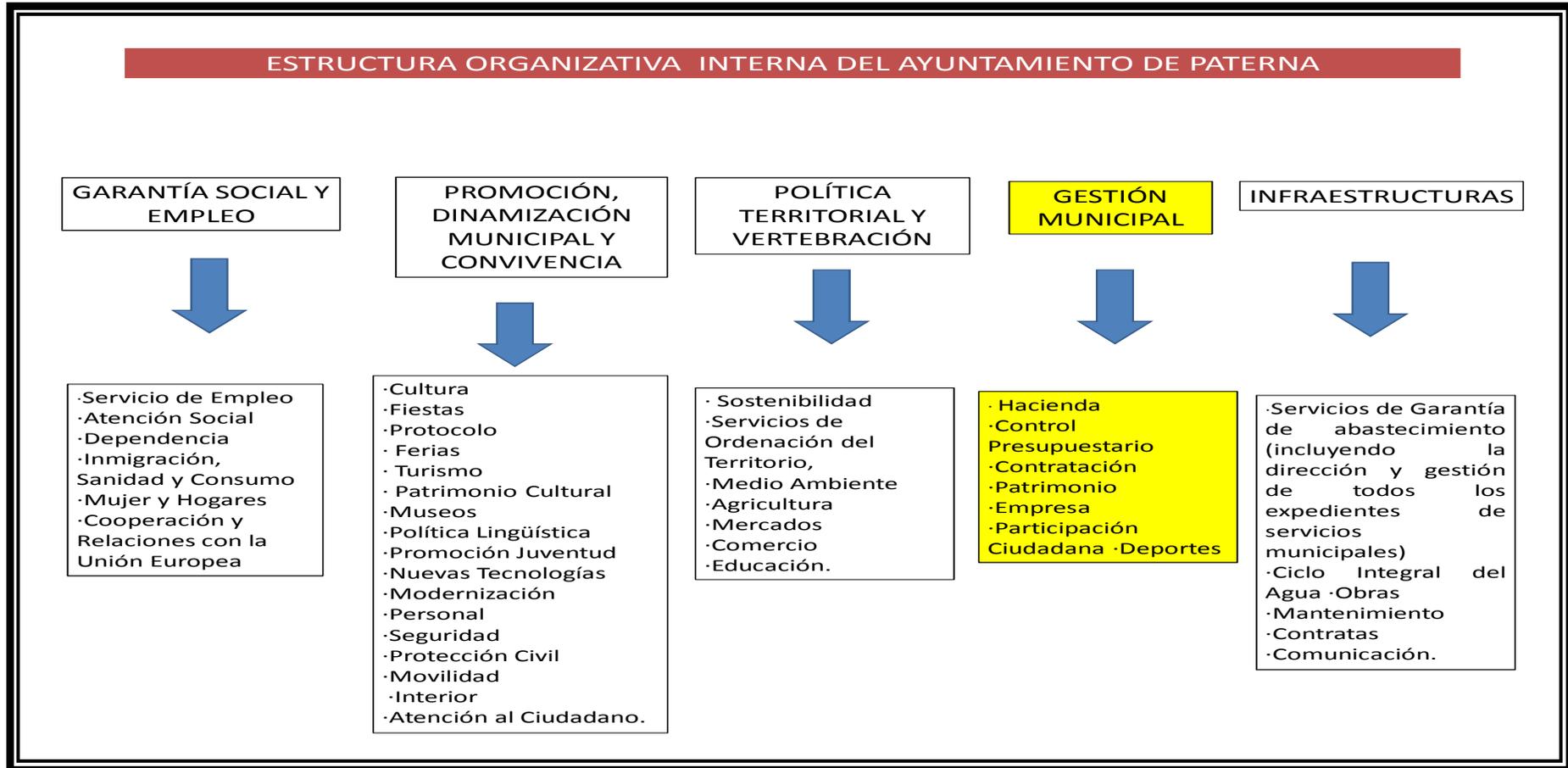
3. Plan de implantación del Manual de Procedimientos

Se plantea implantar el Manual de Procedimientos dentro del Departamento de Gestión Municipal en el Ayuntamiento de Paterna.

2.2 DELIMITACIÓN DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.

En el siguiente gráfico se han delimitado las distintas unidades administrativas en las que se descompone la organización interna del Ayuntamiento de Paterna. Dentro de cada unidad aparecen descritas las áreas sobre las cuáles tiene competencia. Se ha destacado en amarillo el Departamento de Gestión Municipal puesto que éste es precisamente nuestro objeto de trabajo al cual se le va a diseñar el manual de procedimiento.

Gráfico 1: Estructura interna del Ayuntamiento de Paterna.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos facilitados en:

<https://sedepaterna.sede.dival.es/opencms/opencms/sede/paginas/index.jsp?opcion=detalle&agrupacion=DatosInstitucionales&servicio=AreasGestionMunicipal>. Fecha consulta 1/10/13

2.3 ANTECEDENTES.

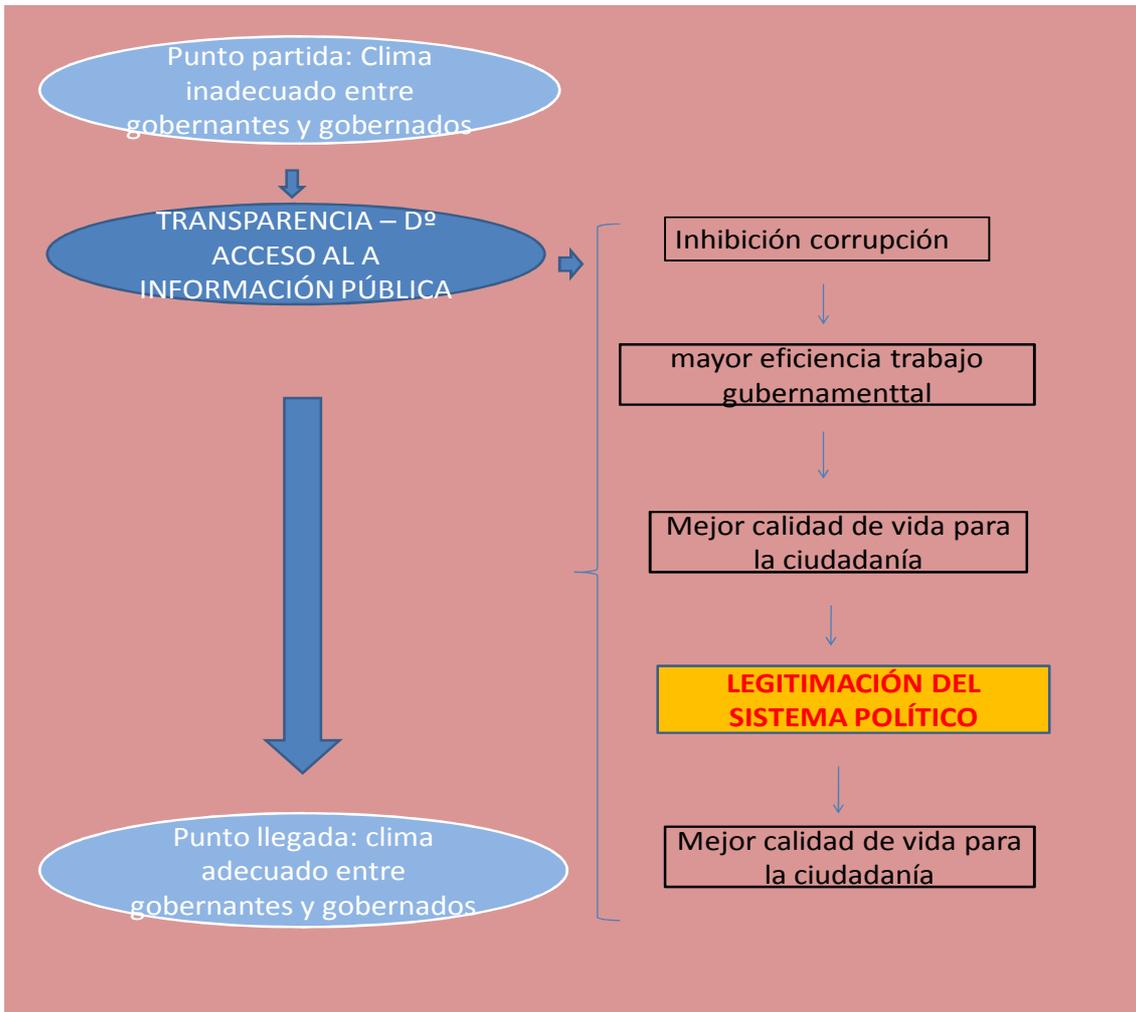
Detrás de los procesos de transparencia y *open-government* se encuentra la necesidad y demanda de información por parte de la ciudadanía. En un Estado que se considere democrático y avanzado, como el nuestro, los ciudadanos deben pasar de ser súbditos de la Administración a ser ciudadanos/clientes y a su vez sus legítimos propietarios.

La calidad democrática aumenta sin duda, a medida que los ciudadanos pueden conocer sin trabas la información que deseen saber sobre la actuación de los poderes públicos. A fin de cuentas, la soberanía tal y como dice la Constitución reside en el pueblo (Art. 1.2 CE: “La soberanía nacional reside en el pueblo español, del que emanan los poderes del Estado”²).

El desarrollo de la legislación en materia de transparencia y acceso a la información pública en el mundo ha respondido a razones y situaciones/condiciones particulares de cada nación. Sin embargo, puede decirse que la legislación se ha enfocado primordialmente al combate de la corrupción y a erradicar los esquemas de privilegios y desigualdad. No obstante lo anterior, la experiencia internacional refleja que los beneficios de la transparencia van mucho más allá: la transparencia y el derecho de acceso a la información pública, además de inhibir la corrupción, hacen eficiente el trabajo gubernamental (que necesariamente se traduce en una mejor calidad de vida para todos); lo legitiman, fortaleciendo la confianza de la sociedad en las instituciones y propiciando un clima adecuado para la relación entre gobernantes y gobernados. El derecho de acceso a la información pública constituye, por una parte, una herramienta fundamental para la toma de decisiones en la vida cotidiana (la información pública para la toma de decisiones privadas) y, por otra, beneficia a la sociedad al proporcionar las condiciones para elegir, vigilar y guiar la función pública en su beneficio y bienestar económico, social, cultural. Por lo anterior, la motivación fundamental del desarrollo de leyes en materia de acceso a la información a nivel internacional ha sido otorgarle poder a la sociedad para que pueda vigilar el desempeño de su gobierno y exigirle que haga bien su trabajo, para así mejorar sus condiciones de vida. Según estudios del Banco Mundial, un gobierno que cuenta con instituciones y mecanismos de transparencia tiene un impacto positivo en términos de crecimiento del producto nacional, en términos de riqueza y logros sociales. 1 El impacto positivo de la transparencia en las democracias modernas depende de muchos factores políticos, económicos, idiosincrásicos. A continuación, se presentan los antecedentes, reflexiones y conclusiones sobre el desarrollo de los marcos legales para garantizar el derecho de acceso a la información pública en el mundo, y se despliegan algunas consideraciones sobre los ideales, los principios fundamentales que deben seguirse en dicho proceso.

² CE de 1978. Art. 1.2. Disponible en “Noticias Jurídicas”:
http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/constitucion.tp.html#a1. Consultado el 2-10-13

Gráfico 2: Beneficios de la aplicación de la transparencia en los sistemas políticos.



Fuente: elaboración propia.

A pesar de la importancia del tema, el acceso a la información pública es un derecho de “reciente creación”. Si bien el derecho de acceso a la información, como derecho fundamental, tiene su origen en el reconocimiento de los derechos humanos del hombre, contemplado en diversos tratados internacionales³, su inclusión inicial en dichos documentos fue muy genérica y, por tanto, difícil de poner en práctica en los diferentes países firmantes. Sin embargo, a lo largo de los años, el desarrollo de la legislación en materia de derechos humanos hizo posible que fueran protegidos de manera mucho más específica y, por lo tanto, más eficaz. Encontramos en este proceso de definición y legislación en materia de derechos humanos los siguientes tratados internacionales: Declaración Universal de los Derechos Humanos, ONU (1948); Pacto Internacional de

³ Carta de las Naciones Unidas, 1945; Declaración de Derechos, 1776, Bill of Rights; Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, adoptada por la Asamblea Constituyente Francesa, 1789.

Derechos Económicos, Sociales y Culturales (aprobado en 1966; entró en vigor en 1976) y Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1976)⁴.

Leyes de acceso a la información en el mundo:

La primera ley de acceso a la información en el mundo fue la promulgada en Suecia, en 1776, bajo el nombre de “Ley para la Libertad de Prensa y del Derecho de Acceso a las Actas Públicas”. Tuvieron que pasar dos siglos para que Finlandia aprobara la siguiente ley en la materia, en 1951. A ésta le siguieron las leyes de Estados Unidos (1966), Dinamarca (1970), Noruega (1970), y a partir de entonces se desató el desarrollo de las legislaciones en materia de acceso a la información pública en el mundo.

Actualmente, 69 de los 193 países reconocidos por las Naciones Unidas cuentan con leyes en materia de transparencia, de las cuales alrededor del 80 por ciento han sido creadas en los últimos 10 años. Además, alrededor de 20 países se encuentran en proceso de creación de dichas leyes, confirmando la tendencia internacional.

Entre los factores que han incidido en la adopción de leyes de información destacan:

- Transiciones democráticas.
- Escándalos políticos de corrupción
- Presión de la sociedad civil (medios de comunicación y grupos ambientales).
- Presión de las organizaciones internacionales (Transparencia Internacional, Carter Center, Fundación MacArthur, etcétera).

- La comunidad internacional:
 - ▶ La Organización de Estados Americanos ha publicado guías o modelos de dichas leyes.
 - ▶ El Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional han presionado para que los países que reciben su apoyo económico, adopten dichas leyes para disminuir sus niveles de corrupción.
 - ▶ Naciones Unidas ha promovido la firma de un tratado de acceso a la información ambiental.

- Escándalos políticos de corrupción

El éxito o fracaso de una debida protección o garantía del derecho de acceso a la información en el mundo depende de diversos factores. La cultura y prácticas de cada

⁴ Revista Folios. El derecho de acceso a la información pública en el mundo. Disponible en: <http://www.revistafolios.mx/articulos/acceso-la-informacion-publica/el-derecho-de-acceso-la-informacion-publica-en-el-mundo>. Fecha de consulta: 2-10-13

país o comunidad influyen o afectan en la aplicación de leyes en la materia. Por ello, cada país ha legislado el derecho a la información de manera distinta.

Tabla 2: Países con leyes de acceso a la información y año de aprobación.

Año de aprobación	País	Año de aprobación	País	Año de aprobación	País	Año de aprobación	País
1776	Suecia		Corea del Sur		Estonia		Alemania
1951	Finlandia	1996	Islandia	2001	Rumania	2005	Angola
1964	Dinámica		Lituania		Polonia		Suiza
1966	EE. UU.	1997	Uzbequistán		Jamaica		Antigua y Barbuda
1970	Noruega		Tailandia		México		Argentina
1978	Francia	1998	Irlanda	2002	Paquistán	2006	Aservaijan
	Países Bajos		Israel		Panamá		Macedonia
1982	Australia		Letonia		Tajiquistán		Montenegro
	Nueva Zelanda		Liechtenstein		Perú		Uganda
1983	Canadá	1999	Georgia		Zimbabwe		
1985	Colombia		Albania		Armenia		
1986	Grecia		Japón		Croacia		
1987	Austria		Trinidad y Tobago	2003	Eslovenia		
	Filipinas		República Checa		India		
1990	Italia		Bosnia Herzegovina		Kosovo		
	Hungría		Bulgaria		Turquía		
1992	España	2000	Eslovenia	2004	Ecuador		
	Ucrania		Moldavia		Servia		
1993	Portugal		Reino Unido		República Dominicana		
1994	Bélgica		Sudáfrica				
	Belice						

Fuente: Privacy International, Freedom of information Around the World 2006. Global Survey of Access to Government Information Laws. Septiembre de 2006. Disponible en: www.generalist.org.uk/foi/countrytable.html. Fecha de la consulta: 2-10-13

En Europa, todos los países de más de un millón de habitantes tienen alguna norma que regula el acceso de los ciudadanos a la información sobre los gobiernos y sus administraciones. España estaba siendo ya durante demasiado tiempo la excepción.

En el caso de nuestro país en julio de 2012 el proyecto de Ley de Transparencia fue remitido a las Cortes, donde se ha estado debatiendo durante más de un año hasta su aprobación el pasado 12 de septiembre.

La parte correspondiente al Código de Buen Gobierno entrará en vigor en el momento de la aprobación de la norma y su publicación en el Boletín Oficial del Estado (BOE), mientras que la parte de Transparencia e Información tendrá un año de plazo a partir de ese momento.

Sobre dicha normativa se hablará en este TFC en el apartado 2.1.

Por su parte, en el Ayuntamiento de Paterna en materia de *open-government* y en un intento de acercar la Administración a los ciudadanos y de simplificación de trámites, en el año 2008 tuvo lugar una experiencia de voto electrónico.

Se trató de que los ciudadanos decidieran mediante su voto electrónico....

3. MARCO LEGAL Y ORGANIZATIVO Y SITUACIÓN ACTUAL.

3.1 MARCO LEGAL.

3.1.1 ANÁLISIS DEL PROYECTO DE LEY DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y BUEN GOBIERNO.

El anteproyecto español de ley (ordinaria) de transparencia y acceso a la información tiene enormes limitaciones y defectos de técnica legislativa. La propuesta normativa responde a la distinción entre libertad de expresión y derecho de acceso a documentos, como si se tratara de dos derechos no vinculados. Igualmente, este anteproyecto considera al acceso a la información un derecho administrativo, por una parte, y lo encadena al art. 105 del texto fundamental, por otra. Desde una perspectiva objetiva, lo que, por una parte, parece responder a una visión extensiva (se busca favorecer el acceso a toda la información y no sólo a la tratada documentalmente), por otra, lo hace a una visión reduccionista, al referirse sólo a informaciones públicas, dejando fuera de los deberes de acceso y del principio de transparencia a entidades privadas, básicamente no cotizadas. Entre los errores llamativos del anteproyecto se encuentra el relativo a la politización de la transparencia, lejos de considerarla una forma de hacer justicia informativa así como el argumento de la manida “cultura de la transparencia”; el concerniente a que es la transparencia, y no los actos del gobierno, los que generan confianza o desconfianza en la comunidad; la identificación entre transparencia y publicidad; la doble naturaleza de esta futura norma como ley especial, unas veces, y ley general, otras; el uso inapropiado del término “accesibilidad”, por acceso, del término ; la referencia interpretativa a un Convenio supraestatal que busca el acceso a documentos, y no a informaciones, mucho más restrictivo, por lo tanto, que la ley que se pretende articular; la asimilación del principio de proporcionalidad, después de haberlo criticado en el art. 37 de la LRJAE; se prima el enfoque funcional y no el subjetivo de la personalidad, al identificar los entes públicos sometidos a la transparencia; se acogen las excepciones sin término del Reglamento Comunitario 1049/2001; se obliga al demandante de información a iniciar dos procedimientos para que el funcionario se haga eco de su consulta; se escoge arbitrariamente un órgano que asumirá las funciones correspondientes al ejercicio del derecho de acceso; la motivación de la demanda de información no se excluye del todo; se discrimina a la ciudadanía sin “necesidades especiales” pero incapaz de precisar la información que requiere; se copian las excepciones del Reglamento UE 1049/2001, devenidas limitaciones; se imponen el modo escrito y unos plazos largos al solicitante de información⁵.

El anteproyecto lo es de una ley ordinaria de “transparencia y acceso de los ciudadanos a la información pública”. Las implicaciones del mero título son significativas. Para el

⁵ Cousido González, M^a P. *Comentarios al Anteproyecto de Ley Español sobre Transparencia y Acceso a la Información*. Disponible en: <http://derecom.com/numeros/pdf/anteproyecto.pdf>. Fecha de consulta: 7-10-13.

introducido en la materia indica que la ley no será desarrollo del artículo 20 de la Constitución, puesto que, en ese caso, tendría forma de Ley Orgánica. Por otro lado, se menciona en la disposición final primera que el fundamento competencial estatal deriva del artículo 149.1.18 de la Constitución, que atribuye al Estado competencias en cuanto a las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas y procedimiento administrativo común. Sin embargo, la pretensión de la mayoría de los estudiosos de la transparencia es que entre la transparencia y el derecho de acceso, por un lado, y el derecho a la información, por otro, se establezca un vínculo claro. Se entiende que la efectividad del derecho de acceso y del principio de transparencia estarán ligadas al derecho a la información o carecerán del significado que textos supranacionales pretenden darle.

Lamentablemente tampoco puede ponerse como ejemplo la normativa de la Unión Europea. Tras el fracaso del texto llamado a convertirse en Constitución Europea, la versión 2007 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión mantiene la distinción entre la libertad de informar y opinar (el derecho a la información de la Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948) (art. 11 de la Carta) y el derecho de acceso a los documentos (art. 42 de la Carta), lo que no deja de ser un error radical en su conceptualización, que el anteproyecto español reitera. Pese a lo cual, la Unión Europea concluye considerando al derecho de acceso a documentos comunitarios (y no a información, en general, pública) como un derecho fundamental, lo que no sucede en este anteproyecto, en el que se reafirma la vocación del derecho de ser administrativo (o legal). Otro aspecto que deriva de la denominación del texto en estudio es la atribución al ciudadano de la titularidad del acceso (se supone que del derecho de acceso) a la información pública. Este planteamiento subjetivo refuerza lo anticipado líneas arriba; mientras que el derecho constitucional a la información es de titularidad universal, el derecho de acceso será de titularidad restringida a los ciudadanos. Por lo tanto, los extranjeros, aún residentes en territorio español, no deberían tener la expectativa de poder ejercerlo. Igualmente, cabe concluir del título del anteproyecto que el objeto de la transparencia y del acceso será la información, en su sentido más amplio, y no sólo los documentos, es decir, la información tratada documentalmente, pero de carácter público. Aunque será necesario determinar qué se entiende por información pública, cabe colegir que el anteproyecto no se plantea la transparencia y el ejercicio legítimo del derecho de acceso a información corporativa o institucional de carácter privado. Así, puede decirse que, para empezar, de esta ley escaparían todas las empresas, las fundaciones, las organizaciones no gubernamentales, las instituciones y organizaciones civiles, etc.

Esto no significa que las organizaciones privadas carezcan de obligaciones de transparencia. Por el contrario, los deberes de acceso a información y de transparencia activa de las empresas, en concreto, cotizadas, es previa en el tiempo porque también lo ha sido la ley que se ha ocupado de la cuestión. No obstante, resulta evidente que del conjunto de entes personificados que operan en cualquier sector de la vida social y económica de España, a partir de esta ley, sólo las entidades privadas no cotizadas

carecerían de deberes de transparencia y de acceso a la información. Aunque esta afirmación es excesivamente general, podría mantenerse si no se entra en leyes o disposiciones especiales. A menos que se trate de entes con archivos privados, pero sostenidos, total o parcialmente, con fondos públicos, como se indica en la disposición adicional segunda punto 4 de este anteproyecto.

Los aspectos destacables de la extensa Exposición de Motivos que merecen ser reseñados son los siguientes:

1º La incredulidad con que el redactor aborda la redacción de un texto dirigido a actualizar el principio de la transparencia. De hecho, la Exposición de Motivos es reveladora cuando comienza diciendo que “El reconocimiento y garantía del derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública es una práctica de buen gobierno”. Por el contrario, la afirmación debería ser mucho más ambiciosa: “El reconocimiento y garantía del derecho de acceso a información pública es un acto de justicia informativa”. Claro que esta afirmación tendría un ribete iusnaturalista que entroncaría el asunto con Ulpiano y su vieja y clásica definición de la justicia que, seguramente, no será del agrado del legislador por su carácter comprometedor. Esto, a su vez, tendría una traducción práctica evidentiísima: la ley sería orgánica, y no ordinaria.

2º El discurso de la Exposición de Motivos que liga la transparencia con la confianza y el mejor servicio a la sociedad, aparte de parecer calcado de obras doctrinales de amplia difusión, no es exacto. Un gobierno transparente no genera confianza por el hecho de serlo. Lo que genera confianza en la ciudadanía es su buen hacer, que puede traslucirse gracias a la transparencia. Lo que la transparencia puede llegar a causar, por el contrario, es verdadero pavor cuando la sociedad conoce lo que hace y piensa su gobierno.

3º Parece excesivo deducir que la transparencia es un auténtico principio constitucional por el hecho de que varios artículos de la Constitución vigente mencionen el principio de publicidad. La transparencia, como principio, hace referencia a aspectos que difícilmente pueden considerarse incluidos en el democrático principio de publicidad. Así, aspectos como la rendición de cuentas sin previa petición ciudadana.

4º El enraizamiento expreso de esta norma en el artículo 105.1 b) de la Constitución y la pretensión de que lo que se está haciendo es complementar y reforzar el derecho fundamental a recibir información libremente (art. 20.1.d) incide en la idea de que el derecho de acceso se considera, definitivamente, al margen del artículo 20 pretendiéndose, en cambio, extenderle las virtudes del mismo (pluralismo, entre otras), cuando, en el fondo, parece más bien ajeno al mensaje de ideas y de opiniones y mucho más próximo al mensaje de hechos o noticias, como fruto precisamente de la articulación constitucional que se efectúa.

5º Las referencias a “la cultura de la transparencia”, otra forma tópica de referirse a cualquier cuestión –cultura de esto, cultura de aquello- son una prueba evidente de que se están manejando tópicos en esta redacción y de que al redactor le falta afinidad con el principio.

6º La alusión al carácter de norma básica que se atribuye al art. 37 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, no es preciso. Tampoco parece serlo el intento de anteponerle esta norma sobre transparencia. Esta nueva disposición está llamada a ser la ley general sobre transparencia pública, pero el art. 37 de la Ley 30/1992 debería mantener su carácter de norma especial para los procedimientos administrativos, de conformidad, además, con la disposición adicional segunda punto 1. Las 3 deficiencias que el legislador detecta en esta norma (LRJAE) son la limitación del derecho de acceso a documentos (y no a informaciones) de procedimientos terminados y archivados, la discrecionalidad de la decisión administrativa y el sometimiento del acceso a la eficacia del funcionamiento de la Función Pública. A su vez, la Ley de Transparencia Pública operará como norma general, también, respecto a otras especiales, citadas expresamente en la disposición adicional segunda, a saber, la ley de secretos oficiales, la del registro civil, la del registro de la propiedad, la del registro mercantil, la del registro central de penados y rebeldes, la de la función estadística pública, la del censo electoral, la del padrón municipal, la de registros judiciales, la de informaciones sanitarias y otros. En cambio, por propia disposición del anteproyecto, la Ley de Transparencia se aplicaría como Ley especial al acceso a información ambiental, al acceso a información pública destinada a reutilización comercial y a la información de archivos históricos públicos, lo que deviene relevante en el actual contexto de reivindicación política de la memoria histórica, en relación con víctimas en la Guerra Civil.

7º La transformación del principio de acceso (a la información) en deber de accesibilidad podría dar lugar a equívocos en la medida en que este último es un término preferentemente manejado en relación con las infraestructuras y telecomunicaciones de cara a facilitar a todas las personas el acceso a infraestructuras y redes de comunicación.

8º La referencia al Convenio Europeo, del Consejo de Europa, y no de la Unión Europea, sobre Acceso a Documentos Públicos (2008) que, por cierto, España no ha firmado, supone la identificación como referente de un documento más restrictivo que el que se propone en este anteproyecto en la medida en que el Convenio no alude a informaciones, sino a documentos, lo que supone una reducción del ámbito objetivo considerable.

9º La identificación de los 4 pilares fundamentales del anteproyecto es correcta, en el sentido de anticipar lo que puede leerse en el texto articulado, después, cuando proclama el principio de generalidad, desde un punto de vista subjetivo, pues queda dicho que no será un derecho de todas las personas, sino sólo de los nacionales; el carácter administrativo del mismo, al que somete, contra lo advertido en párrafos

iniciales, al principio de proporcionalidad –precisamente, éste es uno de los 3 aspectos criticados por el propio legislador al referirse a la Ley 30/1992-; la necesaria convivencia del derecho con otros derechos, igualmente garantizados en el ordenamiento, citándose expresamente, y de forma innecesariamente reduccionista, la protección de datos personales; y la articulación de un conjunto de garantías que aseguren la efectividad del derecho de acceso.

10° Al identificar al sujeto pasivo de la futura ley, son referenciadas todas las instancias públicas, en cuanto a su actividad administrativa y a la actividad derivada del ejercicio de sus funciones se refiera, salvo previsiones especiales en otras normas. Al apuntar al ámbito objetivo, el redactor titubea, en realidad, pues quiere aludir a la universalidad de la información por contraposición a la generalidad del documento, sin atreverse a hacerlo: “(...) la noción (...) más omnicompreensiva (...)”, como si hubiera niveles de omnicompreensión. Será, por otra parte, líneas abajo de esta Exposición de Motivos, cuando disponga que si bien los datos personales –intimidad, vida privada de toda clase de personas, físicas o jurídicas- cierran el paso a la información pública, cuando las informaciones estén directamente vinculadas a la organización, funcionamiento y actividad públicas, no será óbice que contengan datos personales, con tal de que no sean ni íntimos, ni privados, como aclarará, más tarde, el artículo 6. Se deja, en todo caso, abierta la puerta a que predomine el interés privado sobre el público. Al identificar a los poderes obligados a rendir información solicitada se prima el enfoque funcional (naturaleza pública de la actividad) sobre el subjetivo (personalidad jurídica pública o privada), lo que extiende ampliamente la lista de entes afectados por el deber de transparentarse, aunque en el ámbito legislativo y judicial se insinúan ya las peculiaridades que podrán condicionar la efectividad del derecho, lo que, previsiblemente, reducirá la rendición de cuentas (accountability) de estos dos poderes. Entre los entes obligados a ser transparentes figuran las corporaciones públicas⁶.

11° El redactor pierde el control del texto cuando señala que este anteproyecto atribuye “la titularidad del derecho de acceso a toda persona por igual, cualquiera que sea su condición y sus circunstancias (...)”, se trata de un derecho administrativo específico de los nacionales (o ciudadanos) y de haber proclamado el principio subjetivo de generalidad líneas arriba. El legislador sabe bien que “toda persona” no es “todo ciudadano”.

12° Al señalar que el demandante de información ya no deberá justificar su solicitud y que, por el contrario, el poder público deberá motivar su denegación de acceso, vuelve a hacer presentes el principio de proporcionalidad –que anteriormente había criticado- y las limitaciones legales –y no las excepciones jurídicas- situándose una y otra vez en el terreno estrictamente gubernamental o de los decretos y leyes ordinarias, que someten al derecho a la coyuntura política del gobierno de turno.

⁶ En el específico ámbito de la comunicación audiovisual, supone una afectación de la Corporación de RTVE, a partir de la Ley 27/2006. Igualmente, de forma expresa, deben entenderse afectadas por el principio de transparencia las universidades públicas.

13° Al sintetizar el espíritu normativo, disponiendo que transparencia y publicidad sean la norma y que la excepción sean los intereses públicos y privados, que permitirían imponer el deber de reserva, se está ocultando la escandalosa lista de excepciones del Reglamento Comunitario citado en la propia Exposición de Motivos, el 1049/2001⁷, que aparte de tener un ámbito objetivo muy restringido, admite tantas excepciones, que sería factible denegar siempre los documentos solicitados. Al legislador español, a menudo, le sucede que piensa que por citar un documento o una actitud o comportamiento europeo ya ha justificado su propio documento, actitud o comportamiento. Por el contrario, hay bastantes orientaciones, normas y actividades comunitarias que deberían ser criticadas desde un enfoque democrático ambicioso. No obstante, la aparición de circunstancias limitativas del derecho de acceso no se traducirá forzosamente en una denegación del derecho de acceso. Dará lugar a una ponderación de derechos, a la que tan aficionados han resultado ser nuestros altos tribunales. El criterio que inclinará la balanza será la presencia o no de “interés público” en la difusión de la información. Que el “interés público” sea un concepto jurídico indeterminado no hace sino complicar la decisión de la autoridad administrativa y someterla a un margen de discrecionalidad enorme, que se suma a la lista de intereses públicos y privados que el Reglamento Comunitario impone, sin necesidad de que sean traspuestos por norma interna alguna.

14° Se atribuye un valor positivo al silencio administrativo, aunque se exige una actitud activa por parte del solicitante de información, al requerírsele la confirmación de la solicitud, destinada a obtener una resolución expresa, lo que, en la práctica, significará que los órganos administrativos no se moverán hasta que llegue la mencionada confirmación de solicitud informativa. Una actitud activa se exige también a los poderes públicos, que no podrán conformarse con responder a solicitudes de información, sino que deberán generar información y difundir, sin que ésta haya sido solicitada (la famosa “proactividad”).

15° Al señalar que las decisiones administrativas sobre acceso abren paso directo a la vía judicial se extiende a este ámbito un enfoque que se da, ya, en otros ámbitos iusinformáticos (Registro de Patentes y Marcas, etc.). Se crea la posibilidad de una reclamación potestativa ante la Agencia de Protección de Datos y se establece que el procedimiento judicial será contencioso-administrativo, en su caso.

16° Se transforma la Agencia de Protección de Datos española en Agencia de Protección de Datos y Acceso a la Información, lo que tiene explicación desde la crisis económica que atravesamos puesto que, en función de los diferentes intereses públicos y privados llamados a operar como límites, son diversos los organismos que podrían haber sido receptores de esta competencia. Esta decisión orgánica no deja de ser arbitraria.

⁷ REGLAMENTO (CE) N° 1049/2001 Del Parlamento Europeo y del Consejo de 30 de mayo de 2001 relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión.

17° Se contempla el acceso parcial a información, como en la Unión Europea, cuando una parte de la información se entienda accesible y otra, no, y se insinúa la existencia de plazos de clasificación de la información pública, lo que tampoco es totalmente preciso pues la carencia de plazos legales es uno de los defectos más evidentes de la vigente Ley de Secretos Oficiales, franquista, para más señas, pese a todos los pesares, y por más que hayamos tenido gobiernos de todo signo desde el inicio de la democracia, en esta última etapa, lo que debería avergonzar a todos los partidos del espectro político.

18° Siguiendo la pauta del Reglamento 1049 de la Unión, se alude a la autoría de la información, como un factor a considerar a la hora de proporcionar o denegar la información solicitada.

Ya en el texto articulado aparecen incorrecciones formales o sustantivas que deberían ser, igualmente, corregidas. Así,

- a) en el artículo 1, la coma de la línea inicial debería ser sustituida por dos puntos.
- b) En el artículo 2, al identificar qué ha de entenderse por “información pública” se menciona el elemento de la posesión pública como exigencia clave para que una información, por ejemplo, inicialmente, privada, pueda tener, en cambio, en su momento, la consideración de pública. En el artículo 2.3 se separa el sujeto del verbo mediante una coma, lo que resulta de una incorrección reprochable.
- c) El artículo 3 establece el modo electrónico como preferente para la distribución de la información solicitada, lo que no hace la difusión de información pública más justa, pues una parte amplísima de la sociedad española actual no es capaz de manejarse en redes (el peso de la tercera edad es enorme en un país tan avejentado como el nuestro). Para evitar confusiones con la normativa comunitaria, debería sustituirse la referencia al término “directiva” por otro igualmente válido. Posiblemente, “directriz” sería aplicable en el artículo 3.2.
- d) El artículo 4, al indicar que no será necesario motivar la solicitud, no excluye dicha motivación. Es probable que las solicitudes motivadas, en tal caso, sean mejor vistas por las autoridades públicas. Por lo tanto, debería cambiarse la redacción para excluir completamente la motivación. Por su parte, el artículo 10, al regular el procedimiento de solicitud, exige que conste “la indicación precisa de la documento o expediente concreto”. En cambio, por tratarse de información, y no de documento, debería contemplarse la posibilidad de que la información fuera solicitada en términos imprecisos pues el que solicita información está poniendo de manifiesto que puede necesitar guías u orientaciones que le permitan identificar o precisar la propia información requerida. Y aunque la imprecisión se contempla, es para sancionarla con el desistimiento, si en el plazo legal de 10 días no es capaz, el solicitante, de precisarla. El artículo 10 prevé la prestación de asistencia a los “colectivos” con necesidades especiales a la hora de precisar la información, lo que puede ser una medida discriminatoria para la ciudadanía sin necesidades especiales, pero incapaz de precisar, por algún motivo, la información que necesita.

e) El artículo 5 convierte las “excepciones” del Reglamento 1049 de la Unión, del que se entiende tributario, en “limitaciones”. No es el momento de señalar las consecuencias ni las implicaciones doctrinales que esta distinción tiene, pero han quedado apuntadas en el inicio de este análisis. Dichas limitaciones coinciden con las excepciones de la Unión y la referencia al “interés público superior” es una copia del propio texto del Reglamento.

f) El artículo 6 identifica como “datos íntimos” que impedirán la difusión de la información solicitada los relativos a la ideología de las personas, la afiliación sindical, la religión, las creencias, el origen racial, la salud y la sexualidad. Probablemente, a esta enumeración podrían añadirse algunas otras referencias, lo que queda abierto, de conformidad con la redacción del propio artículo 6, lo que reduce de forma imprecisa e incierta las posibilidades de una transparencia pública efectiva. Las personas afectadas por esta eventual difusión de información serán consultadas y dispondrán de un plazo de 20 días, desde la notificación, para hacer alegaciones respecto a la difusión de la información.

g) Los criterios del artículo 8 para limitar el derecho de acceso (aparentemente, dos) se reducen a uno (la razón que justifique la limitación del acceso) puesto que la referencia al plazo queda muy mermada, si, como se ha mencionado anteriormente, se recuerda, que una ley tan importante como la de secretos oficiales carece de referencia a plazos que limiten la clasificación de informaciones oficiales.

h) El artículo 11 introduce otro elemento discrecional cuando excluye del derecho de acceso aquellas solicitudes que sean manifiestamente irrazonables.

i) Se fija en 30 días –ampliables a otros 30-, desde su recepción, el plazo máximo para la resolución de una solicitud de información. La interposición de la solicitud confirmatoria de la solicitud de información podrá producirse en los 10 siguientes al plazo máximo fijado para la resolución expresa. El transcurso de 30 días tras la interposición de la solicitud confirmatoria, sin respuesta, se interpretará como estimación de la solicitud. Los plazos parecen excesivos en la sociedad de la información en que vivimos.

j) Es llamativo que tanto la resolución como la solicitud confirmatoria deban efectuarse por escrito, cuando se admite el modo electrónico para el acceso a la información. Aunque la modalidad de acceso será, preferentemente la elegida por el demandante de información, el artículo 16 contempla suficientes excepciones como para que su pretensión modal no sea atendida y deba aceptar la recepción de la información por la vía impuesta por la Administración Pública.

k) El contenido del artículo 17 del anteproyecto, con obligaciones para la Administración General del Estado (A.G.E.), en el sentido de mantener un

comportamiento activo a la hora de difundir información sobre actividades y presupuestos podría provocar que la Casa Real diese a conocer, por fin, sus presupuestos y distribución. No es evidente que la jefatura del Estado pueda considerarse parte del poder ejecutivo que sería el que directamente quedaría afectado por el concepto de “A.G.E.”, en el sentido de la Ley 6/1997, de Organización y Funcionamiento de la A.G.E. El anteproyecto especifica también, en cambio, la forma de acceder a informaciones del Tribunal Constitucional, del Consejo General del Poder Judicial y del Tribunal de Cuentas.

3.1.2 ANÁLISIS DE LA LEGISLACIÓN REFERIDA A LOS PROCESOS DE *OPEN GOVERNMENT*. LOS DATOS ABIERTOS.

Las llamadas políticas de gobierno abierto se expanden y multiplican por todo el mundo de la mano de iniciativas para facilitar y garantizar el derecho de acceso a la información y la apertura de datos públicos, que en algunos casos ha incluido profundos cambios en el andamiaje institucional de los gobiernos y sus administraciones públicas. Esta tendencia se ha visto potenciada por el uso cada vez más intensivo de internet, las nuevas tecnologías y la masividad de las redes sociales digitales en amplios sectores de la sociedad, que han venido impactando la forma (y el fondo) de cómo se venía entendiendo hasta ahora el hacer gobierno y gestionar los asuntos públicos. En la actualidad, cuando hablamos de gobierno abierto, al menos existe un relativo consenso respecto a los principios que guían su aplicación práctica y que se relacionan a los siguientes ámbitos:

- a) mejorar los niveles de transparencia y acceso a la información mediante la apertura de datos públicos (para ejercer control social sobre los gobiernos y demandar rendición de cuentas) y la reutilización de la información del sector público (para promover la innovación y el desarrollo económico);
- b) facilitar la participación de la ciudadanía en el diseño e implementación de las políticas públicas (e incidir en la toma de decisiones);
- c) favorecer la generación de espacios de colaboración e innovación entre los diversos actores, particularmente entre las administraciones públicas, la sociedad civil y el sector privado, para co-diseñar y/o co-producir valor público, social y cívico.

Frente a este escenario surgen diversas inquietudes: ¿existen las capacidades estatales necesarias para promover, adoptar y adaptar las medidas ligadas a la idea de gobierno abierto?, ¿se dispone de una arquitectura institucional en los gobiernos y las administraciones –desde la óptica política, organizativa, de gestión pública– que posibilite y haga realizable la promesa del gobierno abierto de cara a la sociedad?, ¿se ha reflexionado lo suficiente sobre el tipo de organización pública que se requiere para

asumir en propiedad el desafío de promover e impulsar el gobierno abierto? Aun es muy pronto como para evaluar si estamos frente a una moda o un verdadero cambio, aunque ya se ha ido generando un sugerente y rico debate sobre el impacto (potencial o no) que tendrían las medidas que se implementan bajo la etiqueta de gobierno abierto. Ello no ha estado exento de polémica e interesantes contrapuntos, partiendo de la llamada “ambigüedad” que el concepto mismo de gobierno abierto ha generado, no solo en el uso que se la ha dado sino en las iniciativas que se promueven bajo su manto de novedad y esperanzador optimismo.

Hay tres condiciones infravaloradas por la literatura específica en el tema, que son claves para garantizar la obtención de los frutos que la promesa del gobierno abierto trae aparejadas, y que serían los ejes para transformarlo en una política de Estado, que trascienda y vaya más allá de los gobiernos⁸:

1º El *proceso de institucionalización y sedimentación del cambio*, que implica promover y aplicar políticas de gobierno abierto en la infraestructura misma del Estado (al entenderlas como un proceso de apertura hacia la sociedad que supone el círculo virtuoso de la transparencia y rendición de cuentas, la participación y la colaboración).

2. Enlazado a lo anterior, es necesario un *profundo cambio en la cultura administrativa* que haga de las burocracias/servicios civiles espacios abiertos al dialogo y construcción colectiva, capaces de entreverar actores que habitan fuera del Estado y que están replegados y dispersos bajo la amplia etiqueta de “sociedad civil” (donde se concentrarían capacidades disponibles y distribuidas de energía cívica, ideas, talento, conocimiento, etcétera) o inclusive el sector privado.

3. Reflexionar sobre las *lecturas/prejuicios que la ciudadanía tiene de las instituciones gubernamentales*. Nos referimos puntualmente a los motivos y razones que subyacen a la desconfianza institucional. Esto vendría a ser la otra cara de la moneda del punto anterior. No solo necesitamos una burocracia dispuesta a dialogar con los actores sociales, sino “ciudadanos” interesados en dialogar y aportar a la construcción de lo público.

En los últimos años, la idea de gobierno abierto ha ganado terreno y se ha venido posicionado como “la nueva promesa” que posibilitaría reinventar la gestión pública y ampliar las capacidades de acción de la ciudadanía, reflejando la transición desde un modelo “analógico”, hermético y autorreferente, en nuestras anacrónicas burocracias públicas, para alcanzar uno “digital”, abierto, distribuido e incluyente.

DATOS ABIERTOS (OPEN DATA).

⁸ Hoffman, A. *La promesa del gobierno abierto*. Disponible en <http://www.lapromesadelgobiernoabierto.info/lpga.pdf> Fecha consulta: 7-10-13

Dentro de los procesos de open-government resulta de vital importancia hablar de la necesidad de la existencia de los datos abiertos (open-data).

Los datos Abiertos (open data) son datos que pueden ser libremente utilizados, reutilizados y redistribuidos por cualquier persona.

¿Cuándo un dato es un dato abierto?

Un dato es considerado abierto cuando existe:

- Disponibilidad y acceso: el dato tiene que estar disponible, accesible para la ciudadanía, integralmente, sin limitaciones de acceso.
- Reutilización y redistribución: el dato tiene que ser ofrecido en condiciones y en un formato conveniente, que permitan su reutilización, combinación con conjuntos de datos de diferentes orígenes, su difusión y redistribución. Esto significa que los datos deben ser preferiblemente procesable por máquinas, en formato no-propietario, y no cubierto por licencias que puedan limitar su uso.
- Participación universal: el dato tiene que estar disponible sin limitaciones de uso, todos deben poder usar, reutilizar y redistribuir la información, sin discriminación con las áreas de actuación, personas o grupos.

Cualquier tipo de dato puede ser abierto. Usualmente tienen interés en la apertura de datos: gobiernos, empresas, activistas e instituciones de enseñanza e investigación, por ejemplo.

Además hay que destacar que los datos abiertos más interesantes de analizar y más demandados son los gubernamentales que permiten un mayor control y análisis de las acciones del gobierno.

Los datos abiertos gubernamentales son datos que gobiernos, administraciones y entidades públicas generan en el desarrollo de sus funciones. Dado que son financiados y recopilados con dinero público, la información contenida en estos datos es pública y debe estar a disposición de cualquier ciudadano y para cualquier fin.

Además, estos datos deben estar disponibles en un formato abierto, que respete estándares técnicos y permita la combinación de conjuntos de datos de diferentes orígenes, su reutilización y difusión. Y por eso, tienen que respetar los principios y la definiciones de los datos abiertos en general. Por ejemplo, informaciones y datos publicados en formato pdf pueden satisfacer una forma de transparencia, pero no se pueden considerar datos abiertos gubernamentales en sentido propio.

En cuanto a las limitaciones y excepciones al concepto de datos abiertos gubernamentales, éstas van referidas a datos que contengan informaciones que afecten

a derechos fundamentales, a derechos de privacidad de informaciones personales, a razones de seguridad nacional.

El mayor desafío respecto de este tema es instalarlo en la agenda como un tema fundamental en la modernización del Estado. Este asunto es relevante para la opinión pública y para buena parte de los líderes de opinión de nuestros países y el primer desafío es llevarlo a los ejes de poder del Estado.

El desarrollo del gobierno electrónico ha estado fuertemente asociado a un modelo de *gobierno-céntrico*, es decir, el Estado es quién dice cómo, en qué momento y de qué forma interactúa con los ciudadanos, siendo estos últimos meros receptores de servicios, las más de las veces de mala calidad y con beneficios dudosos. Tan sólo es necesario pensar en muchas de las interacciones que se establecen entre el Estado y el ciudadano para resolver las faltas de coordinación e interoperabilidad del primero. En muchas ocasiones se llega hasta el extremo de que las instituciones solicitan información de los ciudadanos que ya tienen, pero que no saben que la tienen.

Desde hace algunos años, y producto fundamentalmente de la presión del medio, el eje ha cambiado, poniendo al ciudadano al centro, lo que se ha dado en llamar un modelo *ciudadano-céntrico*. Este cambio se sustenta en una mejor identificación de la misión de servicio del Estado⁹ y de cuál es el nuevo rol del ciudadano, resultado de la madurez alcanzada y el aumento del nivel de empoderamiento que ha adquirido en los últimos años, mediante el uso y acceso a herramientas tecnológicas muy poderosas que hacen ver ese nuevo nivel de poder.

En este contexto, se da un proceso de modernización, que estuvo basado fundamentalmente en relaciones de tipo transaccional tales como declaraciones de impuestos, compras públicas y solicitud de certificados, entre otros. Surge así la necesidad de mejorar ese modelo de interacción, pasando a espacios menos transaccionales entre los cuales emerge la necesidad de entregar mayor acceso a la información que el Estado tiene y/o procesa; las exigencias de transparencia y acceso a la información pública han aumentado significativamente en los últimos años. Puede afirmarse que los servicios de información que brinda el Estado han evolucionado, desde un nivel muy básico de información, hasta el día de hoy en que las exigencias de acceso aumentan en forma exponencial.

La relación entre tecnologías y transparencia pública ha sido también acentuada a nivel internacional. Recientemente, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, que aglutina a las principales economías del mundo, ha adoptado recomen-

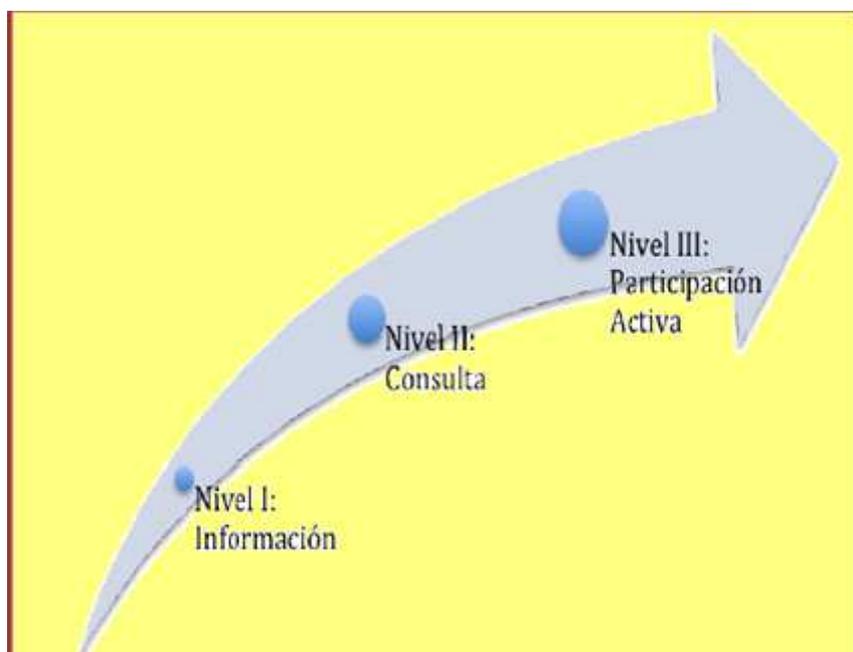
⁹ Barros, A. *Polis Digital*. Disponible en:

http://www.alejandrobarrros.com/media/users/1/50369/files/4363/00pD_polisDigital.pdf

Fecha consulta: 10-10-13.

daciones específicas sobre la materia para sus países miembros¹⁰. En ellas se insiste en la estrecha relación que las Tecnologías de la Información pueden tener con la transparencia pública, pues al permitir acceso continuo a los actos del sector público facilitan el control que la ciudadanía puede ejercer sobre sus autoridades.

Gráfico 3: Niveles madurez del Estado en relación con las peticiones de acceso a datos



Fuente: Elaboración propia

Primer Nivel: Información

Relación en un sentido (de una vía), en la cual el Estado produce información y la entrega a los ciudadanos a través de diferentes canales de comunicación, tanto virtuales como presenciales. Este nivel cubre el acceso pasivo (modalidad *pull*) a la información desde la demanda de los ciudadanos hasta las medidas más activas (modalidad *push*) por parte del Estado para divulgar dicha información en forma de transparencia activa y otras modalidades.

Segundo Nivel: Consulta

Relación en dos sentidos (de dos vías), en la cual los ciudadanos retroalimentan al Estado a partir de la información que éste pone a su disposición. Se basa en definiciones previas del Estado y es en él que inicia el proceso. El ciudadano tiene más bien un rol de retroalimentador del diálogo iniciado desde el Estado.

Tercer Nivel: Participación Activa

¹⁰ OCDE. Documento "Recommendation of the OECD Council for enhanced access and more effective use of public sector information", adoptadas por el Consejo de la organización el 30 de Abril de 2008. Disponible en: <http://www.oecd.org/internet/ieconomy/40826024.pdf> Fecha consulta: 11-10-13.

Relación basada en una alianza ciudadano-Estado, en la cual los ciudadanos participan activamente en el proceso de diseño y ejecución de políticas públicas. Se asume un rol activo de ambas puntas en un modelo de co-diseño y co-ejecución de políticas públicas. Un elemento habilitante de la evolución en los niveles de madurez de la relación, como los definidos por OCDE, son las tecnologías de información y comunicación, en particular la web, las cuales están jugando un papel determinante en este proceso de evolución.

3.2 SITUACIÓN ACTUAL

3.2.1 INTRODUCCIÓN

En nuestro país tradicionalmente los procesos de transparencia y de open-government habían brillado por su ausencia. En España y probablemente debido a la situación actual de crisis económica, los poderes públicos han visto como ha aumentado la demanda ciudadana de acceso a la información y de solicitud de datos.

La transparencia va más allá del mero derecho a la información contenido en el art. 20.1d) de la C.E de 1978, la existencia de datos abiertos supone que el ciudadano puede perfectamente él mismo acceder a la documentación deseada sin que para ello necesite a un medio de comunicación de masas que le facilite su contenido.

Se trata de una facticidad de la relación entre ciudadano/cliente y Administración puesto que el ciudadano es el legítimo propietario de ésta.

Nuestro país es el único país europeo con más de un millón de habitantes que no dispone de una Ley de Transparencia. El ex presidente José Luis Rodríguez Zapatero se había comprometido en 2004 a cambiar esa situación, pero no lo cumplió en su primera legislatura. En la segunda, el Gobierno socialista llegó a redactar un anteproyecto de ley pero el adelanto de las elecciones tiró por los suelos la iniciativa.

Actualmente, el pasado 12 de septiembre del presente año 2013 El Pleno del Congreso aprobó, para su remisión al Senado, la Ley de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

La ley, que el Gobierno había remitido al Congreso en septiembre de 2012, se ha enviado al Senado un año después y se espera que esté definitivamente aprobada antes de enero de 2014.

Por una parte, los artículos relativos al buen gobierno entrarán en vigor en cuanto se publiquen en el Boletín Oficial del Estado (BOE), pero los capítulos sobre la

transparencia de las administraciones públicas y determinadas instituciones y entidades privadas tardarán un año más en estar vigente.

Esos doce meses de carencia se han fijado para que todos los que tienen que someterse a la norma puedan reunir y preparar para su publicación toda la información que habrán de hacer pública y para poder poner en marcha el denominado Portal de la Transparencia que creará la Administración General del Estado.

En cuanto a los puntos fuertes y débiles de los distintos pilares de nuestro sistema político se puede destacar lo siguiente en materia de transparencia¹¹:

Poder Legislativo:

La rendición de cuentas es el principal problema del legislativo español, dado el sistema de listas cerradas y bloqueadas que favorece la lealtad al partido antes que al distrito electoral. En todo caso, la capacidad de controlar al ejecutivo, cuando no existe mayoría absoluta, sería su punto fuerte. También es cierto que el mecanismo de control interno existente, a través de la disciplina de los grupos parlamentarios, dificulta la corrupción.

Poder Ejecutivo:

El poder ejecutivo tiene un problema importante de transparencia, esencialmente por la inexistencia de una Ley de Acceso a la Información y por la cultura de opacidad tradicionalmente existente. Su principal punto fuerte, coherente con la sobre-protección institucional de la gobernabilidad es la independencia. El Gobierno, sobre todo cuando tiene mayoría absoluta, gobierna con un control bastante efectivo del sistema interno. Otra cosa es el control de la realidad externa, que, como se ve con la crisis económica actual, hace al Gobierno depender enormemente de los mercados internacionales.

Poder Judicial:

El poder judicial tendría como punto fuerte la independencia, reconocida de forma expresa constitucionalmente y garantizada legalmente; en la práctica es también posible ejercer con plena independencia por parte de los jueces, aun cuando el órgano de control de los jueces está fuertemente politizado y los miembros de los Tribunales superiores se nombran con una relativa influencia política. Por ello, existe un cierto incentivo, para los jueces que quieran llegar a los puestos superiores de sistema, de subordinar su plena independencia a ciertos compromisos políticos. Los puntos débiles más importantes son, sobre todo, la falta de recursos y la sobrecarga de trabajo, así como la débil rendición de cuentas existente en la práctica, no tanto en la norma, donde existen regulaciones mejorables, pero suficientes. Los jueces actúan normalmente con ética,

¹¹ El Marco de Integridad Institucional en España. Disponible en: [http://www.transparencia.org.es/PROYECTO ENIS/Sistema Nacional de Integridad de Espa%C3%B1a-RE.pdf](http://www.transparencia.org.es/PROYECTO_ENIS/Sistema_Nacional_de_Integridad_de_Espa%C3%B1a-RE.pdf) Fecha de consulta: 17-10-13.

responsabilidad y rigor, pero la esporádica irresponsabilidad, corrupción e ineficiencia no son suficientemente sancionadas.

Sector Público:

En cuanto al sector público, la independencia es el punto fuerte, siguiendo la línea ya antes avanzada de la protección institucional de la gobernabilidad. Sobre todo, esta independencia hay que entenderla como imparcialidad; España tiene un modelo de burocracia weberiana en la Administración central desde principios de siglo XX, ello favorece una aplicación imparcial de las normas y una implementación no excesivamente sometida al clientelismo y el patronazgo (problemas que sí existen en la Administración local). También se puede decir que la normativa de contratos es, en términos generales, adecuada aunque en su aplicación práctica se ha podido, en ocasiones, abusar de ciertas posibilidades que abre la ley, como los contratos de adjudicación directa o los “reformados” de obras. Los principales puntos débiles tienen que ver con la opacidad (igual que para el ejecutivo, no existe Ley de Acceso a la Información y eso se nota) y la debilidad de los mecanismos de rendición de cuentas, sobre todo en la práctica. La ineficiencia, ineficacia, despilfarro y corruptelas no están suficientemente controladas, ni sancionadas. Es muy destacable la ausencia de preocupación por la educación de la ciudadanía frente al problema de la corrupción.

Las Agencias de Aplicación del Derecho:

Las agencias de aplicación del derecho destacan por su independencia (dentro de los naturales límites para estos órganos) imparcialidad y profesionalidad; también es aceptable su nivel de rendición de cuentas, sobre todo en lo relacionado con comportamientos corruptos y desviados éticamente. La naturaleza fuertemente jerárquica de estos órganos favorece este comportamiento, aun cuando existe siempre el peligro del *esprit de corps*. La debilidad fundamental está en los recursos con los que cuentan para desarrollar su labor y en la opacidad con la que trabajan (en este ámbito es ineludible la discreción y el secreto, pero en ocasiones es excesivo).

El Órgano de Gestión Electoral:

El órgano de gestión electoral es el pilar mejor valorado de todo el NIS. Es curioso que, de los órganos de control, es el único en el que la mayor parte de sus miembros son seleccionados por sorteo (entre jueces y entre la ciudadanía), aunque los partidos también intervienen (en este caso controlándose mutuamente). Ello deja fuera a los dos grandes partidos del control del mismo, con las ventajas que para la integridad se derivan de este hecho. Tal vez sería deseable que se introdujera un Código ético y se mejoraran las normas de conflictos de interés del órgano.

El Defensor del Pueblo:

El Defensor del Pueblo es una institución que tiene garantizada suficiente independencia y la ejerce. Es cierto que tiene que mejorar su sistema de rendición de cuentas en la práctica, pues su nivel de gestión interna es poco transparente en cuanto a la eficiencia y eficacia de sus actividades; también requeriría de un código ético y normativa interna de integridad, aun cuando en la práctica nunca ha tenido problemas de corrupción interna. Por desgracia, es una institución que no ha sido suficientemente usada en la promoción de la integridad en el sector público, aun cuando realice, en general, una labor bastante aceptable.

El Tribunal de Cuentas:

El Tribunal de Cuentas (TdC) es, no sólo el supremo órgano fiscalizador de las cuentas del Estado y su gestión económica, sino que también es un órgano de enjuiciamiento de la responsabilidad contable y controla las finanzas de los partidos y los procesos electorales. Por ello, constitucional y legalmente es un órgano con gran independencia, pero en la práctica está influenciado por los dos grandes partidos, que no podían permitir que un órgano de esta importancia quedara fuera de su control. En general, es un órgano que tiene recursos suficientes y personal muy bien preparado, pero no es un órgano suficientemente eficaz en el control de la eficiencia y eficacia del sector público, dado que se limita a controles muy formales. También debería mejorar su normativa interna de integridad y la rendición de cuentas de su gestión interna. Su control a la financiación de los partidos es bastante formal, en gran medida porque la normativa existente, que se ha mejorado gracias a los propios informes del TdC, no le permite ir mucho más allá. Una mejora en este ámbito sería esencial para la lucha contra la corrupción.

Los Partidos Políticos:

Los partidos políticos, esencialmente los dos grandes partidos, de forma coherente con lo hasta ahora expuesto tienen como punto fuerte su independencia; de hecho, ellos mismos pueden definir los recursos públicos que para financiación se auto-asignan, lo cual genera inequidades evidentes. Sus debilidades más notables están en su falta de transparencia y rendición de cuentas en la gestión interna, su oligarquización y profesionalización y su falta de compromiso suficiente con la lucha anticorrupción (al menos los dos grandes nacionales y los tres grandes regionales –CiU, PNV, CC). Dado su papel esencial en el sistema democrático y, en especial, en España, podemos decir que la lucha contra la corrupción y a favor de la integridad se juega esencialmente en este ámbito.

Los Medios de Comunicación:

Los medios de comunicación han investigado y expuesto de forma bastante eficaz los casos de corrupción existentes en España. No obstante, en términos generales, tienen bastantes problemas de transparencia, rendición de cuentas e independencia en la

práctica. El hecho de que no exista una institución independiente a nivel estatal que regule y permita exigir cuentas por las acciones de los medios de comunicación audiovisual, que cree estándares éticos o mecanismos de integridad y transparencia es clave para explicarse esta lamentable circunstancia.

La Sociedad Civil:

La sociedad civil en España es débil, por lo que su capacidad de controlar al gobierno y de influir en la políticas públicas es reducido. No obstante, normativamente tiene independencia y capacidad de obtener recursos, aunque en la práctica depende aún demasiado de los poderes públicos. Ha mejorado mucho en sus niveles de transparencia, rendición de cuentas e integridad.

El Sector Empresarial:

El sector empresarial español tiene una gran independencia en la defensa de sus intereses. Existe una gran diferencia por sectores y volumen de negocio. Está mejorando bastante en sus normas de gobernanza. Pero, con algunas excepciones, su compromiso social en la lucha contra la corrupción es aún bajo.

En su conjunto, una característica general del sistema es que, con alguna excepción, como la inexistencia de Ley de Acceso a la Información, el marco formal de normas está suficientemente desarrollado, pero la aplicación de las mismas dista de ser la adecuada.

3.2.2 LA FUNCIÓN DEL LOS PROFESIONALES DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN MUNICIPAL DEL AYTO. DE PATERNA.

Los profesionales del departamento de gestión municipal están adscritos a las siguientes siete áreas: área de Hacienda, de control presupuestario, de contratación, de patrimonio, de empresa, de participación ciudadana y de deportes.

A continuación se describen por áreas las funciones que desarrollan dichos profesionales en cada una de las áreas, si bien en el apartado 2.2.4 se habla de la organización del Departamento estableciendo su organigrama y comentando la propia RPT (relación de puestos de trabajo) de este departamento municipal.

3.2.2.1 FUNCIONES DEL ÁREA DE HACIENDA.

En líneas generales esta área se encarga de lo relativo a la organización, dirección y control de todos los tributos municipales así como su inspección.

Así mismo, pueden destacarse como funciones las siguientes:

- Responsabilizarse de la actualización de los contenidos tributarios de la página web.
- Colaborar y coordinarse con otras administraciones y organismos competentes en materia tributaria.
- Responsabilizarse del Punto de Información Catastral (PIC).
- Cumplimentar y enviar fichas y estadísticas a la Gerencia Regional del Catastro.
- Coordinarse con el Catastro Inmobiliario dependiente del Ministerio de Hacienda, en el mantenimiento de los titulares de inmuebles urbanos y rústicos.
- Responsabilizarse de la recepción y control de solicitudes de alteraciones de parcelas rústicas y su envío al Catastro Inmobiliario.
- Colaborar con el Servicio de Modernización y TIC, en la generación de los ficheros de datos y su envío al Catastro, control y mantenimiento de las bases de datos fiscales, así como en la carga de la información en las Unidades Fiscales para la emisión de los Padrones tributarios.
- Realizar actividades administrativas dirigidas a la información y asistencia a los obligados tributarios, a través de los medios personales, telefónicos y telemáticos disponibles, acerca de sus derechos y obligaciones tributarias.
- Comprobar e investigar los hechos, actos, elementos, actividades, explotaciones, valores y demás circunstancias determinantes de las obligaciones tributarias municipales para verificar el correcto cumplimiento de las normas tributarias aplicables al efecto.
- Responsabilizarse de las tareas administrativas relacionadas con la Inspección Tributaria y de precios públicos, y del procedimiento sancionador en materia tributaria.
- Elaborar informes técnicos y de gestión, y la práctica de liquidaciones.

3.2.2.2 FUNCIONES DEL ÁREA DE CONTROL PRESUPUESTARIO.

En líneas generales esta área tiene encomendada la tarea de elaborar los Presupuestos Municipales y de controlar como se ejecutan éstos.

Así mismo, pueden destacarse como funciones las siguientes:

- Planificación de la actividad financiera.
- Elaboración de presupuestos y sus modificaciones.
- Estudio y seguimiento de desviaciones y control del gasto público.
- Estudios socio-económicos, demandas ciudadanas, etc.

- Elaboración del plan estratégico municipal en materia económico-financiera.
- El control de eficacia, el cual tiene por objeto la comprobación periódica del grado de cumplimiento de los objetivos, así como el análisis del coste de funcionamiento y el rendimiento de los respectivos servicios o inversiones.
- Dirigir y coordinar la función recaudatoria.

3.2.2.3 FUNCIONES DEL ÁREA DE CONTRATACIÓN.

En líneas generales esta área tiene encomendada la tarea de elaborar y ejecutar los contratos que realiza el Ayto. de Paterna en cuanto a obras, servicios y suministros (para la contratación del personal ya existe un área específica de “Organización y Dirección de Recursos Humanos”).

Así mismo, pueden destacarse como funciones las siguientes:

- La dirección, organización, previsión y control de todas las tareas relativas a la contratación de obras, gestión de servicios públicos, suministros, contratos de consultoría y asistencia y de trabajos específicos y concretos no habituales.
- La asistencia a mesas de contratación y a cualesquiera otros órganos, consejos o juntas, creados o que se creen, cuya materia sea competencia de Contratación.
- Informar los expedientes que se le asignen.
- Responsabilidad en la realización de los trámites dentro del plazo establecido.
- Responsabilidad y control en la tramitación y seguimiento de obras mayores y menores.
- Responsabilidad y control en la elaboración de las actas de apertura.
- Responsabilidad y control en la elaboración del registro de contratistas.
- Responsabilidad y control en la elaboración del fichero de contratos.
- Responsabilidad y control en la remisión a Sindicatura de cuentas de las obras, servicios y suministros contratados.
- Responsabilidad y control en la devolución de fianzas.
- Responsabilidad y control en la contratación de: servicios públicos (limpieza viaria, recogida de basura, etc.), mantenimiento en general (ascensores, climatización de edificios, etc.), servicio de apoyo al normal funcionamiento de los servicios municipales y servicios complementarios.
- Responsabilidad y control en el vencimiento de todos los contratos y sus prórrogas.
- Responsabilidad y control en la revisión de precios.
- Responsabilidad y control en la ampliación y modificación de contratos.
- Responsabilidad y control en la recepción de obras.

- Responsabilidad y control en la tramitación y seguimiento de los expedientes de compras y suministros.
- Responsabilidad y control en las liquidaciones de los gastos de publicación de edictos en BOP.
- Responsabilidad y control en la redacción de contratos.

3.2.2.4 FUNCIONES DEL ÁREA DE PATRIMONIO.

En líneas generales esta área se encarga de gestionar el patrimonio del Ayuntamiento de Paterna, los bienes que posee (tanto inmuebles como muebles).

Así mismo, pueden destacarse como funciones las siguientes:

- La tramitación de los expedientes propios de patrimonio, velando porque los trámites se impulsen dentro de los plazos.
- La elaboración y el control de los expedientes relativos a Bienes Inmuebles: adquisiciones, enajenaciones, permutas, alteración de la calificación jurídica, titulación, defensa, aclaración titularidad, inscripción en el Registro de la Propiedad, deslinde, usos, cesiones a entidades públicas y privadas sin ánimo de lucro, utilizaciones, reversión de bienes, autorizaciones varias, etc.
- La gestión de los bienes inmuebles municipales (especialmente de viviendas municipales): tramitar expedientes de adjudicación, formalizar y revisar contratos, gestionar recibos de comunidad, generar los recibos de alquiler, etc.
- La realización de informes y certificaciones sobre la situación en Inventario de los bienes municipales, ya sean Inmueble o Muebles.
- La elaboración y el control de los expedientes relativos a Bienes Muebles: enajenaciones, usos, cesiones, utilizaciones, gestión, defensa, titulación, aclaración, donación, etc.
- La realización de las rectificaciones anuales del Inventario de Bienes Municipales: realización de los expedientes de altas, bajas, aumentos y disminuciones de bienes inmuebles, muebles y otros epígrafes del Inventario como vehículos, bienes históricos, artísticos, etc.,
- La solicitud de informes de los datos no disponibles en el Negociado sobre los bienes a inventariar.
- La realización de la comprobación del Inventario por cambio de Corporación.
- La atención al público afectado por la tramitación de los expedientes referidos ya sea directa o indirectamente.
- La elaboración del informe de propuesta de aprobación de la Rectificación de Inventario.

3.2.2.5 FUNCIONES DEL ÁREA DE EMPRESA.

Es el área encargada del asesoramiento y orientación a comerciantes, empresarios emprendedores.

Entre sus funciones están:

- Atención y asesoramiento a las personas que se planteen constituir una nueva empresa o comercio en la localidad
- Información actualizada sobre ayudas y subvenciones, dirigidas tanto al comercio como a la empresa en general.
- Líneas de financiación ofrecidas por el ICO, Cámara de Comercio o Entidades.
- Asesoramiento en la planificación, realización y puesta en marcha de proyectos de innovación.
- Información sobre las posibilidades que brinda Internet y las nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia y la gestión en la empresa.
- Información sobre gestión de la calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales.

3.2.2.6 FUNCIONES DEL ÁREA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Este área tiene como objetivo principal promover que los ciudadanos puedan ser partícipes en la toma de decisiones y potenciar la articulación de la sociedad civil.

Entre sus funciones están:

- Programar y ejecutar las tareas, actividades y programas para el fomento y la dinamización de la Participación Ciudadana.
- Realizar tareas de potenciamiento de la página web, así como estar al corriente de sus contenidos e informar al ciudadano sobre sus utilidades.
- Coordinar el funcionamiento de los centros polivalentes de participación ciudadana.
- Coordinar la tramitación de los expedientes de los presupuestos participativos.
- Atender y resolver las quejas y sugerencias, encargarse del Buzón Ciudadano.
- Coordinar y colaborar con las asociaciones, Juntas de Barrio y demás entes participativos que se creen.
- Resolver las incidencias y controlar la gestión de los servicios prestados.
- Realizar charlas informativas dirigidas a los vecinos del municipio, asociaciones, etc.

3.2.2.7 FUNCIONES DEL ÁREA DE DEPORTES.

Esta área tiene como objetivo principal la promoción de actividades deportivas para la población.

Entre sus funciones se encuentran:

- Desarrollar y controlar la actividad competitiva tanto para adultos como para el ámbito de edad escolar, asumiendo todos los procesos: gestión de altas y bajas, aplazamientos de partidos, gestión de pago de árbitro, etc.

- Desarrollar y controlar grupos de la Escuela Deportiva Municipal en el ámbito de edad escolar, tanto a nivel técnico como administrativo y sus incidencias.

- Realizar la coordinación técnica de los diferentes deportes de equipo, con todos los monitores de las Escuelas Deportivas Municipales y con el coordinador de la empresa.

- Elaborar informes y estadísticas relativas al desarrollo de las competiciones municipales, tanto en edad escolar como adultos.

- Transmitir a todos los centros escolares la oferta de las Escuelas Deportivas Municipales al final del curso escolar, de cara a la inscripción del siguiente curso.

- Visitar todos los centros escolares para el inicio de las actividades.

- Mantener reuniones con Centros Escolares, a efectos de coordinación e información.

- Mantener reuniones con los padres de los participantes en actividades de competición.

- Elaborar los calendarios de competiciones propias.

- Gestión administrativa con el Consorcio “Esports Horta”.

- Informar las solicitudes de autorización de uso de las instalaciones deportivas municipales, elaborando propuestas de distribución.

- Gestionar las variaciones e incidencias de uso de las instalaciones deportivas municipales tras la asignación inicial.

- Establecimiento de prioridades y criterios de acondicionamiento y preparación de las instalaciones para las actividades.

- Control e informes sobre las intensidades de uso de las instalaciones deportivas municipales.

- Coordinar las acciones con el responsable del personal adscrito a las tareas de mantenimiento.

- Realizar el seguimiento de usos previstos de instalaciones para adecuarlas a las necesidades de la actividad.

- Elaboración de informes de indicadores mensuales y memorias correspondientes al proceso clave 'Instalaciones Deportivas' contenido en la estructura EFQM.
- Realizar procesos de trámite de autorizaciones para la utilización de las instalaciones a entidades deportivas para la temporada.
- Preparar el soporte e infraestructura, comunicación interna y apoyo para eventos extraordinarios y de cierta complejidad que se realicen en las Instalaciones Deportivas.
- Realizar diferentes desplazamientos por el municipio, para acudir a reuniones de coordinación, visitas, etc.
- Realizar la vigilancia y control en el acceso a las instalaciones deportivas y llevar a cabo su correspondiente mantenimiento para encontrarse en buenas condiciones.

3.2.3 PROCEDIMIENTOS EXISTENTES.

En este apartado se procede a indicar cuáles son los procedimientos existentes en cada área dentro del Departamento de Gestión Municipal del Ayto. de Paterna.

3.2.3.1 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HACIENDA.

- Cumplimentación y envío de fichas y estadísticas a la Gerencia Regional de Catastro.
- Alteración de parcelas rústicas.
- Comunicación de derechos y obligaciones tributarias a los obligados tributarios.
- Verificación del cumplimiento de las normas tributarias en el término municipal.
- Aprobación/modificación de la ordenanza fiscal.
- Establecimiento o modificación de precios públicos
- Establecimiento o modificación de tasas
- Imposición y Ordenación de contribuciones especiales
- Aprobación de padrón de contribuyentes.
- Modificaciones de datos en los Padrones de Contribuyentes.
- Inspección Tributaria.
- Concesión de beneficios fiscales por aplicación de Ordenanzas municipales (exenciones por minusvalía, bonificaciones IBI...)
- Anulación de beneficios fiscales por aplicación de Ordenanzas municipales.
- Declaración de extinción de deuda por prescripción.

- Aceptación de desistimiento de contribuyente.
- Aceptación de renuncia de contribuyente.
- Declaración de amortización parcial de deuda tributaria.
- Cancelación de fraccionamiento con continuación del procedimiento de apremio.
- Devolución parcial de cuota tributaria por aplicación de normativa IAE.
- (trimestres naturales donde no se ha ejercido la actividad).
- Devolución parcial de cuota tributaria por aplicación de normativa IVTM.
- Devolución de aval entregado como garantía de deudas.
- Inclusión en sistema especial de pagos de IBI, IVTM y tasa por entrada de vehículos Aprobación de modelos normalizados de documentos tributarios.

3.2.3.2 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CONTROL PRESUPUESTARIO.

- Aprobación del Presupuesto General
- Modificación presupuestaria (Estados de gastos, estados de ingresos, bases de ejecución, Anexo de personal, anexo de inversiones u otras determinaciones esenciales)
- Aprobación de crédito extraordinario
- Aprobación de suplemento de crédito
- Ampliación de crédito
- Transferencia de crédito entre el mismo grupo de función
- Transferencia de crédito entre distinto grupo de función
- Generación de crédito por ingresos
- Incorporación de remanentes de crédito
- Bajas por anulación
- Operación de crédito a largo plazo
- Operación de tesorería
- Aprobación de la Cuenta General
- Liquidación del Presupuesto
- Autorización de gasto
- Disposición de gasto

- Reconocimiento de obligación
- Ordenación del pago
- Reconocimiento extrajudicial de créditos.
- Reconocimiento de derechos y aplicación al concepto presupuestario correspondiente,
- Ingresos efectuados sin liquidación previa (Precios públicos)
- Aprobación de liquidación de derechos de carácter provisional
- Aprobación definitiva de liquidación de derechos
- Liquidación de derechos de carácter complementario
- Anulación (revocación) de liquidaciones (recibos) por duplicidad o estimación de solicitudes de los interesados.
- Anulación de liquidación (revocación) (contraído general), apremio y requerimiento de pago.
- Anulación de liquidación (revocación) (contraído general), recargo e intereses de demora.
- Aprobación de pagos a justificar.
- Aprobación cuenta justificativa de pagos a justificar
- Aprobación de anticipos de Caja fija.
- Aprobación cuentas justificativas de anticipos de caja fija

3.2.3.3 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CONTRATACIÓN.

- Contrato de obra.
- Contrato de suministro.
- Contrato de servicios.
- Contrato menor de obra.
- Contrato menor de suministro.
- Contrato menor de servicios.
- Contrato administrativo especial de carácter menor.
- Contrato privado de carácter menor.
- Concurso de proyectos sujetos a regulación armonizada.
- Concursos de proyectos no sujetos a regulación armonizada.
- Aprobación de pliegos de condiciones generales.

- Aprobación de pliegos de cláusulas particulares para contratos de naturaleza análogos. Modificación de contratos.
- Modificación de contrato de obras.
- Acuerdo de interpretación del contrato.
- Prórroga de contratos.
- Cesión de contratos.
- Subcontratación.
- Revisión de precios de contratos.
- Recepción del contrato.
- Imposición de penalidades y sanciones al contratista.
- Suspensión del contrato.
- Revisión de oficio del contrato.
- Resolución del contrato por mutuo acuerdo.
- Resolución del contrato por incumplimiento.
- Devolución de garantía provisional.
- Devolución de garantía definitiva.
- Ejecución e incautación de garantías.
- Exigencia de responsabilidad por daños y perjuicios causados a la Administración (por incumplimientos o prestaciones defectuosas del contrato).
- Recurso especial en materia de contratación.
- Aprobación del pliego de condiciones en materia de prevención de riesgos laborales.
- Constitución/Composición Mesa de Contratación.

3.2.3.4 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE PATRIMONIO.

- Investigación de bienes y derechos que presumiblemente formen parte del patrimonio municipal.
- Elaboración inventario de bienes del patrimonio municipal.
- Alta de bienes.
- Bajas de bienes.
- Traslados de bienes.
- Traspasos de bienes.
- Rectificación del inventario.
- Actualización del inventario.
- Conservación de los bienes de titularidad municipal.

- Acciones informativas para dar a conocer los bienes.
- Contrata seguros de responsabilidad civil, daños patrimoniales y vehículos.
- Tramitación de expedientes de daños en patrimonio municipal.
- Tramitación de expedientes por solicitud de indemnización por daños causados por el Ayuntamiento, derivados de la responsabilidad patrimonial de la Administración Municipal.
- Subastas de bienes municipales.
- Cambios de titularidad de panteones.
- Adquisición de suministros: material de oficina, uniformes, mobiliario y equipo de cocina, gas, gasóleo-calefacción, material de limpieza, etc.

3.2.3.5 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE EMPRESA.

- Análisis, valoración y puesta a punto de planes de empresa.
- Gestión de ayudas a los emprendedores.
- Alquiler instalaciones municipales para la realización de reuniones, charlas informativas, conferencias.
- Ocupación de vía pública con mesas, sillas y toldos O.F. n°19 (sin liquidación).
- Altas, bajas y modificaciones IAE (con liquidación).
- Vados y reservas de espacio en la vía pública relacionados con la actividad empresarial.
- Informaciones urbanísticas de viabilidad de actividad., tanto de Planeamiento como de Licencias.
- Liquidaciones y autoliquidaciones (tasa de Aperturas, ICIO tasas Lic. Obras) y registro de solicitudes y documentación aportada. Así como las ocupaciones de vía pública (sin liquidación) y declaraciones de residuos que acompañan a las solicitudes de licencia, autorizaciones o declaraciones responsables de estos procedimientos.
- Tramitación de incentivos y ayudas a la contratación.
- Formalizaciones de ofertas de empleo en empresas municipales.
- Trámites de constitución de la nueva empresa.
- Gestión de ayudas a Proyectos empresariales de interés local.
- Cambio de titularidad o de actividad empresarial.

- Alta de la empresa en la tasa de basuras.
- Registro de la propiedad inmobiliaria.
- Registro de la actividad industrial.

3.2.3.6 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

- Inscripción en el Registro General de Asociaciones.
- Actualizaciones/ Modificaciones/ bajas en el Registro General de Asociaciones.
- Declaración de Entidad de Utilidad Pública.
- Revisión / revocación del reconocimiento de Entidad de Utilidad Pública.
- Convenio de cesión permanente de espacios a Asociaciones Municipales.
- Cesión temporal de espacios a Asociaciones Municipales.
- Uso de medios públicos de comunicación por entidades ciudadanas.
- Derecho de petición.
- Procedimiento de sugerencias y reclamaciones.
- Iniciativa popular.
- Consulta popular.
- Iniciativa de las entidades ciudadanas.
- Iniciativa de colaboración ciudadana.
- Creación de Consejos Sectoriales.
- Exposición del Informe anual Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

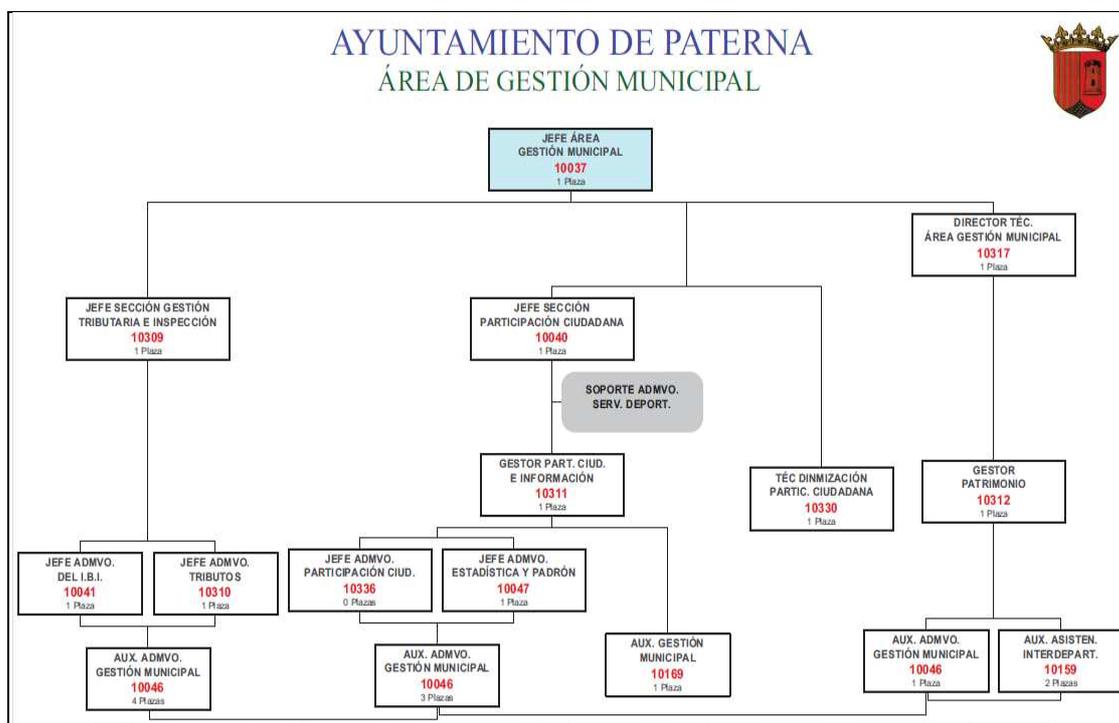
3.2.3.7 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE DEPORTES.

- Reserva de instalaciones deportivas.
- Inscripción/Matriculación a los distintos cursos.
- Inscripción/Matriculación a los equipos deportivos existentes en el municipio.
- Comunicación de incidencias en las instalaciones deportivas.
- Gestión de las tarifas por utilización de instalaciones deportivas.
- Solicitud de bonificaciones de precios públicos por razones médicas.
- Solicitud de devolución de precios públicos por baja en cursillos o actividades.
- Solicitud de nuevo equipamiento deportivo o de sustitución.

- Elaboración de convenios para patrocinios deportivos.
- Expedientes sancionadores por deterioro al usar instalaciones deportivas.
- Verificación del estado de las instalaciones deportivas.

3.2.4 ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE PATERNA.

Gráfico 4: Organigrama del Departamento de Gestión Municipal del Ayto. de Paterna.



Fuente: Relación de los puestos de trabajo del Excmo. Ayto. de Paterna (ejercicio 2013)

Este organigrama extraído de la RPT del Ayto. de Paterna para el presente año muestra de una forma gráfica y sencilla la composición y jerarquía existentes dentro del Área de Gestión Municipal para comprender su estructura y organización.

Al frente de dicha área municipal está el **Jefe de Área (cuya plaza es la 10037)**, (aparecen numeradas las distintas plazas en todas las áreas municipales de este ayto.).

Sus responsabilidades generales son:

- Planificar, dirigir, coordinar y organizar los recursos tanto humanos como materiales del Área.

- Realizar las funciones y materias competenciales relacionadas con la Gestión Tributaria, Inspección, Participación Ciudadana, Estadística, Padrón y Patrimonio, así como prestar soporte jurídico-admvo. al área de Deportes.

En cuanto a sus tareas más significativas:

- Estudiar, diseñar y programar actuaciones y procedimientos del Área de Gestión Municipal, dictando cuando sea necesario circulares internas, instrucciones y manuales de procedimiento.
- Revisar los procedimientos, criterios de actuación y sugerencias para la mejora de las aplicaciones informáticas del Área de Gestión Municipal (en colaboración con el Servicio de Modernización y TIC).
- Asesorar jurídica y/o técnicamente a los responsables políticos del Área, así como a los técnicos de las subáreas.
- Emitir informes técnicos y/o jurídicos en materia de su competencia.
- Impulsar la tramitación de los expedientes, hacer que los negociados funcionen con normalidad y proponer reformas de mejora del servicio.
- Supervisar y dirigir las actuaciones en materia Técnica.
- Responsabilizarse del control presupuestario del Área.
- Mantener relaciones con otras Administraciones y participar en reuniones con otras entidades asociadas, para la coordinación y planificación de actividades.
- Distribuir el personal adscrito al área entre las los Negociados en que convenga dividir ésta, teniendo en cuenta la aptitud y circunstancias de cada funcionario.
- Velar para que se cumplan en plazo los actos y acuerdos.
- Participar en la selección del personal del Área.
- Elaborar y firmar las propuestas de resolución y los acuerdos municipales de su competencia.
- Actuar como secretaria, por delegación, de la Comisión Informativa de Gestión Municipal.
- Efectuar cualquier otra tarea propia de su categoría que le sea encomendada y para la cual haya sido previamente instruido.

A continuación y dependiente del jefe de área está el **jefe de sección de la gestión tributaria e inspección (plaza núm. 10309)**, éste ejerce las tareas propias de su subescala en lo relativo a la organización, dirección y control de todos los tributos municipales, así como su inspección.

Sus responsabilidades generales son:

- Responsabilizarse de la previsión, organización, dirección y control de las materias y actividades referentes a la tramitación de tareas relacionadas con la gestión y tratamiento de todos los tributos y precios públicos municipales.

- Responsabilizarse de la actualización de los contenidos tributarios de la página web.
- Colaborar y coordinarse con otras administraciones y organismos competentes en materia tributaria.
- Responsabilizarse del Punto de Información Catastral (PIC).
- Cumplimentar y enviar fichas y estadísticas a la Gerencia Regional del Catastro.
- Coordinarse con el Catastro Inmobiliario dependiente del Ministerio de Hacienda, en el mantenimiento de los titulares de inmuebles urbanos y rústicos.
- Responsabilizarse de la recepción y control de solicitudes de alteraciones de parcelas rústicas y su envío al Catastro Inmobiliario.
- Colaborar con el Servicio de Modernización y TIC, en la generación de los ficheros de datos y su envío al Catastro, control y mantenimiento de las bases de datos fiscales, así como en la carga de la información en las Unidades Fiscales para la emisión de los Padrones tributarios.
- Realizar actividades administrativas dirigidas a la información y asistencia a los obligados tributarios, a través de los medios personales, telefónicos y telemáticos disponibles, acerca de sus derechos y obligaciones tributarias.
- Comprobar e investigar los hechos, actos, elementos, actividades, explotaciones, valores y demás circunstancias determinantes de las obligaciones tributarias municipales para verificar el correcto cumplimiento de las normas tributarias aplicables al efecto.
- Responsabilizarse de las tareas administrativas relacionadas con la Inspección Tributaria y de precios públicos, y del procedimiento sancionador en materia tributaria.
- Elaborar informes técnicos y de gestión, y la práctica de liquidaciones.
- Responsabilizarse del entrenamiento del personal a su cargo.
- Atender y facilitar información en los asuntos de cierta complejidad.
- Actuar como colaborador adjunto a la Jefatura del Área en asuntos de su competencia.
- Obligación de sustituir y firmar en ausencia de la Jefatura del Área, cuantos documentos se relacionen en el ámbito competencial de la misma.
- Efectuar cualquier otra tarea propia de su categoría que le sea encomendada y para la cual haya sido previamente instruido

Dependiente del anterior se encuentran el Jefe Administrativo del I.B.I (plaza 10041) y el Jefe Administrativo de Tributos (10310).

El **Jefe Administrativo del I.B.I (plaza 10041)** tiene como responsabilidad general responsabilizarse de las tareas propias de la subescala administrativa, impulsando, dirigiendo y coordinando el Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

Como tareas más significativas tiene:

- Impulsar, dirigir y coordinar el seguimiento de los expedientes de alteraciones catastrales derivados del convenio de gestión catastral suscrito con la Gerencia Regional del Catastro (segregaciones, obra nueva, demoliciones, división horizontal, agrupaciones, etc.).
- Impulsar, dirigir y coordinar el seguimiento de los expedientes del IBI: beneficios fiscales, cambios de titularidad, anulación de recibos y emisión de liquidaciones, padrones cobratorios anuales de urbana y de Rústica, publicación y control de las notificaciones, devolución de ingresos indebidos, etc.
- Prestar apoyo al Gestor Catastral y tributario para el idóneo funcionamiento de la gestión de dicho impuesto.
- Prestar atención especializada al público en los asuntos de su competencia.
- Manejar las aplicaciones informáticas municipales con un nivel de especialización alto y procesar los datos que vienen de otros organismos en la gestión compartida (Tráfico, AEAT, etc.)
- Practicar liquidaciones.
- Controlar las notificaciones de los expedientes de su competencia.
- Elaborar informes del nivel de la subescala administrativa.
- Sustituir y firmar en ausencia de la Jefatura se Sección de Gestión Tributaria e Inspección, cuando así sea designado.
- Efectuar cualquier otra tarea propia de su categoría que le sea encomendada y para la cual haya sido previamente instruido.

Por su parte, el **Jefe Administrativo de Tributos (plaza 10310)**, tiene como responsabilidad general el responsabilizarse de las tareas propias de la subescala administrativa, impulsando, dirigiendo y coordinando el seguimiento de los expedientes tributarios y de inspección.

Como tareas más significativas, tiene asignadas las siguientes:

- Controlar y tramitar los expedientes de concesión de beneficios fiscales, cambios de titularidad, anulación de recibos y emisión de liquidaciones, devolución de ingresos indebidos de los diferentes tributos excepto del IBI.
- Colaborar con el Gestor Tributario en la confección de los padrones cobratorios de todos los tributos y en la inspección de los tributos.

- Prestar atención especializada al público en los asuntos de su competencia.
- Manejar las aplicaciones informáticas municipales con un nivel de especialización alto y procesar los datos que vienen de otros organismos en la gestión compartida (Tráfico, AEAT, etc.)
- Practicar liquidaciones.
- Controlar las notificaciones de los expedientes de su competencia.
- Elaborar informes del nivel de la subescala administrativa.
- Sustituir y firmar en ausencia de la Jefatura se Sección de Gestión Tributaria e Inspección, cuando así sea designado.
- Efectuar cualquier otra tarea propia de su categoría que le sea encomendada y para la cual haya sido previamente instruido.

Dependiente del jefe administrativo del I.B.I (plaza 10041) y del Jefe Administrativo de Tributos (plaza 10310) se encuentran los **Auxiliares Administrativos de Gestión Municipal (plaza 10046), (hay 4 plazas existentes).**

Éstos realizan tareas de apoyo en el Área de Gestión Municipal y sus tareas más significativas son las siguientes:

- Tramitar y realizar el seguimiento de expedientes en el ámbito de la competencia asignada al Área de Gestión Municipal.
- Tramitar y realizar el seguimiento de expedientes en la materia en la que libremente designe el responsable del Área (Gestión Tributaria e Inspección, Participación Ciudadana, Estadística y Padrón, Patrimonio Municipal y Deportes) sin perjuicio de la rotación o distribución que efectúe su máximo responsable).
- Tramitar y realizar el seguimiento de expedientes en las materias asignadas por el Área.
- Realizar las actividades administrativas que deban realizar, con arreglo a instrucciones recibidas o normas existentes con tendencia a la repetición y con alternativas más o menos estandarizadas.
- Realizar tareas de atención al público, informando en relación a las dependencias, Jefaturas Administrativas o Unidades del Área de Gestión Municipal, a las que estén adscritos por su responsable.
- Coordinar junto al superior la realización de tareas específicas sencillas, por su parte y la de colaboradores directos e indirectos.
- Supervisar el cumplimiento de las actividades en los plazos previstos.

- Realizar trabajos de tratamiento de texto en todos los ámbitos que se le encomienden.
- Archivar y registrar expedientes y documentos de la dependencia a la que esté adscrita.
- Colaborar en la información y seguimiento del trámite administrativo de los expedientes, incorporando los documentos que van llegando a la dependencia.
- Atender y realizar funciones telefónicas para resolver aspectos de la competencia que tiene asignada.
- Efectuar cualquier otra tarea propia de su categoría que le sea encomendada y para la cual haya sido previamente instruido

Por otra parte y dependiente del Jefe del Área de Gestión Municipal está el **Jefe de Sección de Participación Ciudadana (plaza 1040)**, el cual cuenta con el apoyo del soporte administrativo del servicio de deportes. Este jefe tiene como responsabilidad ejercer las funciones propias de su subescala, en lo relativo a la Participación Ciudadana.

Sus tareas más significativas son:

- Realizar la previsión, organización, dirección y control de los servicios, actividades y funciones referentes a participación ciudadana, estadística y padrón.
- Prestar, bajo las directrices de su superior jerárquico, el apoyo administrativo directo a Deportes.
- Gestionar el Registro municipal de Asociaciones.
- Programar y ejecutar las tareas, actividades y programas para el fomento y la dinamización de la Participación Ciudadana.
- Coordinar información de las distintas áreas municipales.
- Elaborar informes técnicos y de gestión.
- Coordinar el funcionamiento de los centros polivalentes de participación ciudadana.
- Coordinar la tramitación de los expedientes de los presupuestos participativos.
- Sustituir y firmar en ausencia de la Jefa del Área de Gestión Municipal, y de su sustituto natural, cuantos documentos se relacionen en el ámbito de la competencia de Gestión Municipal.
- Efectuar cualquier otra tarea propia de su categoría que le sea encomendada y para la cual haya sido previamente instruido.

Seguidamente, y bajo la supervisión del Jefe de Sección de Participación Ciudadana se encuentra el **Gestor de Participación Ciudadana e Información (plaza 10311)**. Como responsabilidad general tiene ejercer las funciones propias de las subescala administrativa, en lo relativo a la Participación Ciudadana. Sus taras más significativas son:

- Gestionar los servicios y actividades y funciones referentes a participación ciudadana.
- Gestionar el Registro Municipal de Asociaciones.
- Gestionar y prestar apoyo a la ejecución y fomento de la Participación ciudadana.
- Gestionar la información de las distintas áreas municipales.
- Tramitar subvenciones.
- Elaborar Presupuestos participativos.
- Diseñar y ejecutar Planes transversales de participación ciudadana.
- Tramitar expedientes de protocolo y mociones.
- Realizar tareas de potenciamiento de la página web, así como estar al corriente de sus contenidos e informar al ciudadano sobre sus utilidades.
- Coordinar la información de las distintas áreas municipales.
- Gestionar los centros polivalentes de participación ciudadana, y los telecentros.
- Atender y resolver las quejas y sugerencias, encargarse del Buzón Ciudadano.
- Prestar soporte administrativo en el área de Deportes.
- Efectuar cualquier otra tarea propia de su categoría que le sea encomendada y para la cual haya sido previamente instruido

Dependientes del Gestor de Participación Ciudadana e Información se encuentran el Jefe Administrativo de Participación ciudadana (plaza 10336), aunque actualmente para el año 2013 no hay nadie que ocupe esa plaza (está desierta) y el Jefe Administrativo de Estadística y Padrón (plaza 10047).

El **Jefe Administrativo de Participación ciudadana (plaza 10336)**, de haber alguien ocupando esa plaza tendría como responsabilidad general ejercer las funciones propias de las subescala administrativa, en lo relativo a la Participación Ciudadana, bajo la supervisión del Gestor de Participación Ciudadana. Sus taras más significativas serían:

- Gestionar los servicios y actividades y funciones referentes a participación ciudadana.
- Gestionar el Registro Municipal de Asociaciones.

- Gestionar y prestar apoyo a la ejecución y fomento de la Participación ciudadana.
- Gestionar la información de las distintas áreas municipales.
- Tramitar subvenciones.
- Elaborar Presupuestos participativos.
- Diseñar y ejecutar Planes transversales de participación ciudadana.
- Efectuar cualquier otra tarea propia de su categoría que le sea encomendada y para la cual haya sido previamente instruido.

Junto a él como ya se ha mencionado se encuentra el **Jefe de Estadística y Padrón (plaza 10047)**. Esta persona ejerce las funciones propias de las subescala administrativa, en lo relativo a Estadística y Padrón.

Sus tareas más significativas son:

- Realizar las tareas mantenimiento y gestión del Padrón de habitantes (tramitación de expedientes de cierre de cifras, tratamiento de ficheros de altas por nacimiento y bajas por defunción enviados por el INE, certificados históricos con electrónicos, etc.).
- Elaborar estadísticas de habitantes mensuales tanto internas de otras secciones, como externas a ciudadanos y/o empresas.
- Remitir mensualmente los ficheros de los movimientos de habitantes al INE.
- Exponer los censos electorales.
- Colaborar en la tramitación de elecciones.
- Realizar el tratamiento mensual de la cola de errores con las consiguientes notificaciones a efectuar.
- Tramitar expedientes de bajas de oficio y de caducidad, y las comunicadas por otros ayuntamientos.
- Prestar atención telefónica, tanto a otras administraciones, como a ciudadanos y personal.
- Informes de policía de convivencia/residencia.
- Colaborar con otros Organismos y/o Administraciones Públicas en materia padronal.
- Exposición jurados populares.
- Tramitar expedientes de denominación de calles.

- Sustituir y firmar en ausencia de la Jefatura se Sección de Participación Ciudadana, cuando así sea designado.
- Efectuar cualquier otra tarea propia de su categoría que le sea encomendada y para la cual haya sido previamente instruido.

Dependiente de estos dos puestos (del Jefe Administrativo de Participación Ciudadana y del Jefe Administrativo de Estadística y Padrón se encuentran **3 auxiliares administrativos de gestión municipal, cuyas tareas más significativas ya han sido descritas anteriormente (plaza 10046).**

Por otra parte, el Gestor de Participación ciudadana cuenta con el apoyo de un **Auxiliar de Gestión Municipal (plaza 10169).** Este auxiliar tiene como responsabilidades generales: bajo las directrices del Jefe de Área de Gestión Municipal y la supervisión y control del Gestor de Participación Ciudadana, le corresponde la función de colaborar en los trámites administrativos y operativos propios de los servicios demandados en el Área de Gestión Municipal y en especial el de los servicios deportivos municipales.

Sus tareas más significativas son:

- Tramitar las facturas correspondientes al área de Deportes: registrarlas, adjuntar documentación correspondiente, preparar para firma y traslado a Intervención.
- Control y actualización de los inventarios de material de los Servicios Deportivos Municipales.
- Reposiciones de material de acuerdo con las instrucciones de los responsables de actividades, instalaciones y mantenimiento.
- Organización y control de los almacenes de material de los servicios deportivos municipales.
- Tramitar la solicitud de transporte para desplazamiento de equipos deportivos.
- Desplazarse a entidades bancarias para entregar soportes magnéticos relacionados con la gestión de pagos.
- Realizar pedidos de material diverso: trofeos y medallas, material deportivo, material de oficina, etc., comprobar el material recibido, prepararlo y trasladarlo a las diversas instalaciones.
- Preparar eventos deportivos en cuanto al abastecimiento del material necesario para llevarlos a cabo: mobiliario, camisetas, etc.
- Elaborar informes de indicadores mensuales correspondientes a "Gastos e Ingresos".
- Tramitar la solicitud de servicio de megafonía, ambulancia, vallas, etc. para determinados eventos deportivos.

- Efectuar cualquier otra tarea propia de su categoría que le sea encomendada y para la cual haya sido previamente instruido.

Por otra parte, el Jefe de Sección de Participación Ciudadana (plaza 10040), también cuenta con el apoyo de un Técnico de Dinamización de la Participación Ciudadana (plaza 10330) que tiene que responsabilizarse de las funciones propias de la subescala técnica dentro de la Sección de Participación Ciudadana.

Sus tareas más significativas son:

- Informar, difundir, asesorar y realizar la asistencia técnica en materias de su competencia.
- Coordinar y colaborar con las asociaciones, Juntas de Barrio y demás entes participativos que se creen.
- Resolver las incidencias y controlar la gestión de los servicios prestados.
- Elaborar informes y toda la documentación relacionada con el ámbito de su competencia.
- Preparar y asistir a las reuniones de trabajo del área de gestión municipal, Sección de Participación Ciudadana.
- Colaborar y coordinar programas de formación en materia de participación ciudadana.
- Colaborar y coordinar tareas con distintos organismos oficiales y departamentos municipales para el desarrollo de actividades propias de su competencia.
- Realizar charlas informativas dirigidas a los vecinos del municipio, asociaciones, etc.
- Asistir a jornadas, seminarios y cursos de interés para el correcto funcionamiento y potenciación del servicio.
- Efectuar cualquier otra tarea propia de su categoría que le sea encomendada y para la cual haya sido previamente instruido.

Por último, hay también otro cargo que tiene como superior inmediato jerárquico al Jefe del Área de Gestión Municipal, ese es el **Director Técnico del Área de Gestión Municipal (plaza 10317)**, éste tiene como responsabilidad la realización de las tareas técnicas relacionadas con el Área de Gestión Municipal.

Sus tareas más significativas son:

- Emitir informes técnico-facultativos relacionados con el Patrimonio inmobiliario municipal.
- Prestar apoyo técnico-facultativo al área de gestión municipal.
- Realizar valoraciones inmobiliarias de todo tipo.

- Prestar información técnica sobre participación pública en los presupuestos municipales.
- Prestar información técnica en aquellos expedientes municipales de otras áreas en los que existan valoraciones que afecten o puedan afectar al patrimonio Municipal, como programas, reparcelaciones, convenios urbanísticos, cesiones en licencias urbanísticas, tanto en metálico como en especie, enajenaciones y subastas, cesiones a otras Administraciones, etc.
- Realizar negociaciones con otras Administraciones sobre la cesión de parcelas para dotaciones públicas.
- Realizar valoraciones en reservas y transferencias de aprovechamiento.
- Efectuar cualquier otra tarea propia de su categoría que le sea encomendada y para la cual haya sido previamente instruido.

A continuación, dependiente del Director Técnico se encuentra el **Gestor de Patrimonio (plaza 10312)**, el cual ejerce las funciones propias de la subescala de gestión, en lo relativo a Patrimonio.

Sus tareas más significativas son:

- Tramitar los expedientes propios de patrimonio, velando porque los tramites se impulsen dentro de los plazos.
- Elaborar y controlar expedientes relativos a Bienes Inmuebles: adquisiciones, enajenaciones, permutas, alteración de la calificación jurídica, titulación, defensa, aclaración titularidad, inscripción en el Registro de la Propiedad, deslinde, usos, cesiones a entidades públicas y privadas sin ánimo de lucro, utilizaciones, reversión de bienes, autorizaciones varias, etc.
- Gestionar los bienes inmuebles municipales (especialmente de viviendas municipales): tramitar expedientes de adjudicación,
- Formalizar y revisar contratos, gestionar recibos de comunidad, generar los recibos de alquiler, etc.
- Realizar informes y certificaciones sobre la situación en Inventario de los bienes municipales, ya sean Inmueble o Muebles.
- Elaborar y controlar expedientes relativos a Bienes Muebles: enajenaciones, usos, cesiones, utilizaciones, gestión, defensa, titulación, aclaración, donación, etc.
- Realizar rectificaciones anuales del Inventario de Bienes Municipales: realización de los expedientes de altas, bajas, aumentos y disminuciones de bienes inmuebles, muebles y otros epígrafes del Inventario como vehículos, bienes histórico artísticos, etc.,

- Solicitar informes de los datos no disponibles en el Negociado sobre los bienes a inventariar.
- Realizar la comprobación del Inventario por cambio de Corporación.
- Atender al público afectado por la tramitación de los expedientes referidos ya sea directa o indirectamente.
- Elaborar el informe propuesta de aprobación de la Rectificación de Inventario.
- Efectuar cualquier otra tarea propia de su categoría que le sea encomendada y para la cual haya sido previamente instruido.

Para finalizar con la descripción de la organización del Departamento de Gestión Municipal del Ayto. de Paterna existen 3 puestos dependientes del Gestor de Patrimonio (plaza 10312). De un lado existe **1 Auxiliar Administrativo de Gestión Municipal (cuya plaza ya se ha descrito anteriormente: la 10046)** y por otro lado existen **2 Auxiliares de Asistencia Interdepartamental (plaza 10159)**.

Estos **Auxiliares de Asistencia Interdepartamental** realizan tareas de apoyo en el área.

Como tareas más significativas están las siguientes:

- Prestar asistencia a inspección de compras y facturación.
- Realizar notificaciones y comunicaciones, tanto dentro como fuera del término municipal de Paterna.
- Realizar la entrega y recogida de la valija interna del Ayuntamiento.
- Realizar las gestiones para la adquisición y posterior almacenamiento y reparto de material de oficina y consumibles...
- Atender a los diferentes pedidos de los departamentos municipales.
- Coordinar con los departamentos la retirada del mobiliario usado, ya sea para tirar o reciclar.
- Realizar trámites para la adquisición y el mantenimiento de los aproximadamente 20 faxes que dispone el Ayuntamiento.
- Realizar trámites para la contratación de ambulancias durante las fiestas patronales y otros eventos.
- Realizar trámites para el alquiler de disfraces para las cabalgatas.
- Realizar trámites para el pago del personal sanitario el día de la Cordà.
- Realizar trámites para la adquisición de trofeos, regalos de protocolo, diplomas, placas conmemorativas, banderas, etc.
- Realizar trámites para suministrar el servicio de catering a los participantes en las mesas electorales.

- Controlar las máquinas dispensadoras de bebidas y comida repartidas en los centros municipales.
- Gestión de los edictos, tablón, registro y devolución, tanto internos como externos.
- Efectuar cualquier otra tarea propia de su categoría que le sea encomendada y para la cual haya sido previamente instruido.

3.2.5 RÉGIMEN RETRIBUTIVO Y DISCIPLINARIO DEL PERSONAL AL SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN MUNICIPAL.

En este apartado van a describirse cuáles con las sanciones y el régimen retributivo que tiene el personal al servicio del Departamento de Gestión Municipal.

En primer lugar se describe a continuación el régimen disciplinario acordado en el Convenio Colectivo de Trabajo para los Empleados Públicos del Ayuntamiento de Paterna.

RÉGIMEN DISCIPLINARIO:

Los trabajadores podrán ser sancionados, en virtud de incumplimientos laborales de acuerdo con la graduación de las faltas y sanciones establecidas al efecto.

Las faltas disciplinarias de los trabajadores, cometidas con ocasión o como consecuencia de su trabajo, podrán ser leves, graves y muy graves.

A) Serán faltas leves las siguientes:

- La incorrección con el público y con los compañeros o subordinados.
- El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las tareas.
- La no comunicación con la debida antelación de la falta de asistencia por causa justificada, a no ser que se pruebe la imposibilidad de hacerlo.
- La falta de asistencia al trabajo sin causa justificada uno o dos días al mes.
- Las faltas repetidas de puntualidad sin causa justificada de 3 a 5 días al mes.
- El descuido en la conservación de los locales, materiales y documentos del departamento.

-En general, el incumplimiento por descuido de los deberes por negligencia o descuido excusable.

B) Serán faltas graves:

-La falta de disciplina en el trabajo, o de respeto a superiores, subordinados o compañeros.

-El incumplimiento de las órdenes e instrucciones de los superiores y de las obligaciones concretas del puesto de trabajo o, las negligencias de las que se deriven o puedan derivarse perjuicios graves para el Ayuntamiento.

-La desconsideración con el público en el ejercicio del trabajo.

-El incumplimiento o abandono de las normas y medidas de seguridad y salud en el trabajo establecidas.

-Las faltas de asistencia al trabajo sin causa justificada, durante tres días el mes.

-Las faltas repetidas de puntualidad sin causa justificada, durante más de cinco días al mes y menos de diez.

-El abandono del trabajo sin causa justificada, en dos jornadas laborales al mes.

-La simulación de enfermedad o accidente, por tiempo inferior a tres días.

-La simulación o encubrimiento de faltas de otros trabajadores, en relación con sus deberes de puntualidad, asistencia y permanencia en el trabajo.

-La disminución continuada y voluntario en el rendimiento del trabajo normal o pactado.

-La negligencia que pueda causar graves daños en la conservación de los locales, material o documentos de los departamentos.

-El ejercicio de actividades profesionales, públicas o privadas sin haber solicitado autorización de compatibilidad, siendo compatible.

-La utilización o difusión indebidas de datos o asuntos de los que se tenga conocimiento por razón de trabajo en el organismo.

-La reincidencia en la comisión de tres o más faltas leves, aunque sean de distinta naturaleza, dentro de un mismo trimestre, cuando hayan mediado sanciones por las mismas.

C) Serán faltas muy graves:

- El incumplimiento del deber de fidelidad a la Constitución y al Estatuto de Autonomía Valenciano en el ejercicio de la Función encomendada.
- La publicación o utilización indebida de secretos oficiales así declarados por la Ley o clasificados como tales.
- Toda actuación que suponga discriminación por razón de raza, sexo, religión, lengua, opinión, lugar de nacimiento o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- El acoso sexual cometido a una persona de igual, inferior o superior categoría a la persona acosada, máxime cuando vaya acompañado de abuso de autoridad, o sea realizado por una persona de superior categoría.
- El fraude, la deslealtad y el abuso de confianza en las gestiones encomendadas, así como cualquier conducta constitutiva de delito doloso.
- La manifiesta desobediencia.
- El falseamiento voluntario de datos o informaciones del departamento.
- La falta de asistencia al trabajo no justificado durante más de tres días al mes.
- Las faltas reiteradas de puntualidad no justificadas, durante diez días o más al mes, o durante más de veinte días al trimestre.
- El ejercicio de actividades públicas o privadas incompatibles con el desempeño del empleo público.
- La reincidencia de tres o más faltas graves, aunque sean de distinta naturaleza, dentro de un período de cuatro meses.

En cuanto a las **SANCIONES** que podrán imponerse, son las siguientes:

1º Por faltas leves:

- Amonestaciones por escrito.
- Suspensión de empleo y sueldo hasta dos días.

Las sanciones por faltas leves requerirán comunicación a los representantes de los trabajadores.

2º Por faltas graves:

- Suspensión de empleo y sueldo de tres días a un mes.
- Suspensión del derecho a concurrir a pruebas selectivas o concursos de ascensos por un período de un año.

3° Por faltas muy graves:

- Suspensión de empleo y sueldo de uno a tres meses.
- Suspensión del derecho a concurrir a pruebas selectivas o concursos de ascenso por un período de dos a tres años.
- Traslado forzoso sin derecho a indemnización.
- Despido.

Las sanciones por faltas graves y muy graves, requerirán la tramitación previa de expediente disciplinario, cuya iniciación se comunicará a los representantes de los trabajadores y al interesado, dándose audiencia a éste y siendo oídos aquéllos en el mismo.

Las faltas leves prescribirán a los 10 días, las graves a los 20 y las muy graves a los 60, a partir de la fecha en que la Admón. tuvo conocimiento de su comisión, y en todo caso a los 6 meses de haberse cometido. Dichos plazos quedarán interrumpidos por cualquier acto propio del expediente instaurado en su caso, siempre que la duración de éste, en su conjunto, no supere el plazo de 6 meses sin mediar culpa del trabajador expedientado.

Los jefes o superiores que toleren o encubran las faltas de sus subordinados incurrirán en responsabilidad y sufrirán la corrección o sanción que corresponda, habida cuenta de la que se imponga autora y la intencionalidad, perturbación para el servicio, atentado a la dignidad de la Administración y reiteración o reincidencia de dicha tolerancia o encubrimiento.

Todo trabajador podrá dar cuenta por escrito, por sí, o a través de sus representantes de los actos que supongan faltas de respeto a su intimidad o a la consideración debida a su dignidad humana o laboral. El ayuntamiento instruirá en su caso, el expediente disciplinario que proceda en el que intervendrá la representación de los trabajadores.

Las sanciones impuestas y su cancelación se anotarán en el expediente personal, notificándose a los representantes de los trabajadores y a la Comisión Paritaria.

No podrán imponerse sanciones que consistan en la reducción de las vacaciones u otra minoración de los derechos al descanso del trabajador.

La cancelación de las sanciones impuestas por faltas leves, graves y muy graves se anotarán en el expediente personal al año, tres años, o cinco años respectivamente desde la fecha de su cumplimiento, previa petición del interesado.

Se sancionará la obstaculización del ejercicio de las libertades públicas y de los derechos sindicales.

Con carácter extraordinario, y oídos los representantes sindicales correspondientes, se podrá acordar la suspensión cautelar del contrato de trabajo con motivo de un expediente disciplinario por falta muy grave.

A continuación pasa a describirse el régimen retributivo:

RÉGIMEN RETRIBUTIVO:

A continuación se detalla las cantidades monetarias a percibir por el personal adscrito al Departamento de Gestión Municipal del Ayuntamiento de Paterna para el año 2013.

DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE OPEN-GOVERNMENT Y TRANSPARENCIA PARA EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN MUNICIPAL DEL AYTO. DE PATERNA

Tabla 3: Gastos de personal del Departamento de Gestión Municipal del Ayto. de Paterna para 2013.

Puesto Trabajo	Básicas	Antigüedad	CDE	CEE	ProE	OtrRE	Gr aE	AsanE	TOTAL	S.S	TOTAL con SS	TriA	TriB	TriC	TriD	TriE
Jefe área Gestión Municipal	21.284,12	5440,96	6995,04	13281,24	863,52	0	0	120	42543,92	13720,21	56274,13	9	0	1	0	0
Jefe Sección Gestión Tributaria e Inspección	20922,94	5079,78	6995,04	28973,41	863,52	0	0	120	55874,91	10359,32	66234,23	9	0	0	0	0
Jefe Sección Participación Ciudadana	20293,06	3950,94	9988,80	45519,32	863,52	0	0	120	76784,70	10359,32	87144,02	7	0	0	0	0
Director Técnico Área Gestión Municipal	19219,70	5147,34	6995,04	22138,75	863,52	0	0	120	49337,02	13730,21	63067,23	0	11	0	0	0
Gestor Participación Ciudadana e Información	18872,50	2257,68	11625	60589,04	863,52	0	0	3156	95088,06	10359,32	105445,38	4	0	0	0	0
Técnico Dinamización Participación Ciudadana	18046,44	3743,52	8378,40	28219,49	863,52	0	0	120	55627,85	13730,21	69358,06	0	8	0	0	0
Gestor Patrimonio	17869,72	3743,52	6118,08	15307,60	863,52	0	0	120	40078,92	13346,28	53425,20	0	8	0	0	0
Jefe Administrativo IBI	16972	1128,84	6995,04	22138,75	863,52	0	0	120	47089,32	10359,32	57448,64	2	0	0	0	0
Jefe Administrativo Tributos	16614,82	0	11625	55402,06	863,52	0	0	120	84625,40	10359,32	94984,72	0	0	0	0	0
Jefe Administrativo Participación Ciudadana	13953,48	3279,04	4737,48	7076,28	863,52	0	0	120	26750,74	8894,67	35645,41	0	0	7	3	0
Jefe Administrativo	13563,88	2889,44	4737,48	14926,10	853,52	0	0	120	34210,96	11386,38	45597,34	0	0	8	0	0

DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE OPEN-GOVERNMENT Y TRANSPARENCIA PARA EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN MUNICIPAL DEL AYTO. DE
PATERNA

Estadística y Padrón																
Auxiliar Asistente Interdepartamental	11170,24	2002,08	4737,48	9983,12	863,52	1839,02	0	120	28713,38	9550,19	38253,57	0	0	0	8	0
Auxiliar Gestión Municipal	10419,46	1251,30	4737,48	9983,12	863,52	1506,26	0	120	27629,84	6932,48	34582,32	0	0	0	5	0
Auxiliar Administrativo Gestión Municipal	9328,70	250,26	4199,16	6233,50	863,52	0	0	120	20744,88	5197,47	25942,35	0	0	0	1	0

Fuente: Elaboración propia a partir de Presupuestos Municipales Ayto. Paterna 2013.

4. PROPUESTA DE MEJORA. DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

4.1 INTRODUCCIÓN. OBJETIVO. MOTIVACIÓN.

Este capítulo se adentra en la propuesta de diseño del Manual de Procedimientos para el Departamento de Gestión Municipal del Ayuntamiento de Paterna (Valencia).

El objetivo es diseñar un Manual de Procedimientos para el Departamento de Gestión Municipal del Ayuntamiento de Paterna (Valencia), el cual facilite, la realización de las tareas o funciones encomendadas al personal de dicho departamento.

Dentro del Departamento de Gestión Municipal es necesario la elaboración de este Manual para poder identificar de forma más clara y precisa cuáles son las funciones o actividades a realizar dentro de él y cuáles son sus procedimientos, su forma de realizar las funciones asignadas para lograr los objetivos correspondientes.

Empezaremos por describir por describir muy brevemente el Manual de Procedimientos.

4.2 ¿QUÉ ES UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?

Los manuales de procedimientos son unos instrumentos de información en los que se especifican en una forma metódica todas las operaciones que deben seguir para la realización de las funciones de una o varias unidades administrativas en la tramitación compleja de un procedimiento administrativo¹².

4.2.1 OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Los Manuales de Procedimientos llevan aparejados tres objetivos básicos:

- Compendiar de forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se efectúan, las unidades que intervienen, las normas que regulan el proceso y los documentos que se utilizan.
- Establecer formalmente los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.

¹² Ramió Matas, C." Teoría de la Organización y Administración Pública". Capítulo 4: Las funciones y los procesos administrativos. Editorial Tecnos, pp 123 y 124, 2002.

- Precisar responsabilidades operativas para ejecución, control y evaluación de las diversas actividades¹³.

4.2.2. UTILIDAD DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Un Manual de Procedimientos (MP) contribuye en los siguientes aspectos:

- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilia en la inducción o incitación del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- Interviene en la consulta de todo el personal.
- Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

¹³ Ramió Matas, C.: op. cit., pp 123 y 124.

4.2.3. CONTENIDO GENERAL DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Un manual de procedimientos contiene, como mínimo, tres apartados importantes:

- ❖ **Texto:** Expresa por escrito las instrucciones o informaciones que contiene el procedimiento. El texto describe el procedimiento, enumera las operaciones que lo integran en orden cronológico, precisa en qué consiste cada operación y quién debe ejecutarla, cómo debe ejecutarla, cuándo, dónde y para qué debe ejecutarse. En algunos manuales todos estos datos aparecen reproduciendo de forma íntegra y ordenada la normativa que regula el procedimiento; en otros manuales la descripción e instrucciones se han escrito para el manual y, cuando lo consideran necesario, se introduce en el texto la referencia de la normativa o se incluyen extractos literales de la normativa.
- ❖ **Diagrama de flujo:** Representa gráficamente la secuencia y el curso de las operaciones que forman parte de un procedimiento. Combinados con la información de los textos, ayudan a clarificar el itinerario y las características del procedimiento.
- ❖ **Documentos:** Los manuales suelen incluir todos los documentos que participan en un procedimiento administrativo; éstos suelen estar agrupados y clasificados en un anexo del manual¹⁴.

4.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.

4.3.1 OPINIÓN DE LOS EXPERTOS.

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 las necesidades concretas del cliente interno o externo a la organización.

En la Administración pública se utiliza el término “procedimiento”, que suele implicar una mayor formalización, que el término “proceso”. En este sentido se entiende por *procedimiento administrativo* la secuencia ordenada de etapas que se siguen para efectuar de forma completa cualquier actuación de una Administración Pública. Esta definición tan amplia no incluye sólo el caso paradigmático del expediente administrativo, en el cual la actuación queda reflejada en un conjunto de documentos que incrementan en cada fase, sino que también incluye cualquier otra actividad

¹⁴ Ramió Matas, C.: op. cit., pp 130.

compleja que requiera una ordenación rigurosa de sus etapas para que se desarrolle correctamente.

Asimismo, Mas, J. y Ramió, C., definen el procedimiento administrativo como “la secuencia ordenada de etapas que se sigue para efectuar de manera completa cualquier ocupación dentro de la Administración Pública”¹⁵

En este sentido, podemos decir que las actividades son las operaciones concretas, físicas, mediante las que se materializan las funciones y los procedimientos. Es importante analizar los procedimientos, porque nos indican cómo hacer el trabajo y qué proceso utilizar. El procedimiento está orientado a las tareas, y es importante que se apoye en un documento formal.

El análisis de procesos implica una visión dinámica de cómo la organización añade valor en sus actividades y su estudio supone una mejora continua de cómo se hacen las cosas. La orientación a los procesos obliga a un rediseño de los puestos de trabajo y a una mejor utilización de las tecnologías de la información.

La actuación en la que culmina el procedimiento administrativo es el resultado de unas 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 lo tanto, el objetivo del procedimiento administrativo, desde el punto de vista de la organización, incluye:

- Definir sin ambigüedades cuáles son las unidades o los participantes en una actuación.
- Definir las etapas en las que se debe concretar la actuación y ordenarlas en el tiempo.
- Definir unas agrupaciones de unidades participantes en un procedimiento (“constelaciones reales de trabajo”) que pueden o no coincidir con la estructura orgánica formal. Las unidades participantes en un procedimiento completo definen una constelación de trabajo propia¹⁶.

4.3.2 PLANES DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO EN LAS ENTIDADES LOCALES.

El concepto de Gobierno Abierto se sustenta en tres pilares básicos: la **Transparencia**, la **Colaboración** y la **Participación**.

¹⁵ Mas, J. y Ramió, C.: op. cit, pp 109.

¹⁶ Ramió Matas, C.: op. cit., 108 -109.

- **TRANSPARENCIA:** un Gobierno transparente fomenta y promueve la rendición de cuentas de la Administración ante la ciudadanía y proporciona información sobre lo que está realizando y sobre sus planes de actuación. El Ayuntamiento (y cualquier otra Administración) debería permitir el acceso a esta información pública de manera sencilla y clara, permitiendo de esta manera que los ciudadanos puedan realizar un control de la acción de gobierno, así como crear valor económico a partir de los datos públicos ofrecidos libremente por la Administración.
- **COLABORACIÓN:** un Gobierno colaborativo implica y compromete a los ciudadanos y demás agentes en el propio trabajo de la Administración. La colaboración supone la cooperación no sólo con la ciudadanía, sino también con las empresas, las asociaciones y demás agentes, y permite el trabajo conjunto dentro de la propia Administración entre sus empleados y con otras Administraciones.
- **PARTICIPACIÓN:** un Gobierno participativo favorece el derecho de la ciudadanía a participar activamente en la conformación de políticas públicas y anima a la Administración a beneficiarse del conocimiento y experiencia de los ciudadanos. Por tanto, impulsa acciones y orienta actuaciones que aumentan el protagonismo e implicación de los ciudadanos en asuntos públicos y compromete con mayor intensidad a las fuerzas políticas con sus conciudadanos.

Gráfico 5: Pilares del Open Government



Fuente: Elaboración propia.

Las nuevas tecnologías serán un aliado muy útil para hacer realidad estos aspectos de Gobierno Abierto en el Ayuntamiento. Sin embargo, más importante que las tecnologías a utilizar, será la implicación de toda la organización en este objetivo común, desde el liderazgo político hasta la participación de los empleados, y por supuesto, de los ciudadanos, que serán los beneficiarios finales del servicio de la Administración. Para todo ello, es necesario un profundo proceso de cambio cultural y de formación de todos los agentes intervinientes. Sin tener en cuenta todos estos factores, será imposible implantar la filosofía del Gobierno Abierto en la Administración.

En cuanto a los beneficios que aporta el Gobierno Abierto a las Administraciones Públicas y en especial a los Ayuntamientos pueden destacarse los siguientes:

- Los ciudadanos sienten que su Administración es más cercana, puesto que es capaz de dar respuestas a las necesidades y problemas que plantean.
- Hay una mayor implicación de los ciudadanos en la actividad de la Administración, ya que se les habilitan canales para ello y se escucha lo que tienen que decir.
- La Administración también se beneficia de la generosidad de los ciudadanos, que participan activamente en la mejora del servicio público, no sólo con sugerencias, propuestas, etc., sino también con contenidos generados por ellos mismos como fotos, vídeos, etc.
- Se involucra a otros agentes externos para reunir ideas y encontrar soluciones a un menor coste.
- Aumenta la calidad, efectividad y rapidez de respuesta que el Ayuntamiento da a sus ciudadanos.
- Si una Administración ofrece sus datos públicos, permite a terceros extraer valor de toda esta información y crear servicios innovadores para el beneficio de los ciudadanos, generando en muchos casos valor comercial a partir de estos servicios y, por ende, dinamizando la economía.
- Al exponer sus datos públicos a los ciudadanos, se aumenta la calidad e integridad de los datos de la Administración, ya que pueden ser contrastados de forma directa por los ciudadanos o por otras organizaciones.
- Se reducen costes en las Administraciones. En muchas ocasiones, la Administración desarrollaba aplicaciones en Internet muy costosas que daban un servicio al ciudadano. Ofreciendo de forma abierta sus datos públicos a través de Internet, son terceros (los denominados “infomediarios”), otras empresas, las que desarrollarán estas aplicaciones.
- Incrementa la transparencia entre los diferentes niveles y departamentos de la Administración, por lo que mejora el funcionamiento interno de la misma.
- Disminuye la carga de trabajo de los empleados públicos, al mejorar la colaboración entre ellos. Las herramientas de colaboración (wikis, blogs, foros, redes sociales, etc.) permiten que los empleados trabajen mejor entre ellos, conozcan cómo trabajan sus

colegas de otras Administraciones, mejoran el servicio proporcionado en base a experiencias aprendidas, etc.

▪ Permite a los responsables políticos estar más vinculados y cercanos a las preocupaciones e intereses de sus ciudadanos.

En cuanto a las MEDIDAS a adoptar para hacer un ayuntamiento más abierto, se proponen las siguientes:

1º Medidas sencillas. Haciendo la Web Municipal más social.

2º Medidas para la participación en redes sociales.

3º Medidas para la escucha activa en redes sociales.

4º Medidas para la realización de plataformas de participación y colaboración ciudadana.

5º Medidas para la apertura de datos públicos (Open data).

6º Medidas para promover el desarrollo por parte de terceros de aplicaciones con datos públicos.

7º Medidas para hacer más transparente la gestión municipal.

8º Medidas para la utilización de herramientas de trabajo colaborativo interno.

9º Medidas para fomentar la participación interna en el Ayuntamiento.

10º Medidas para la gestión del cambio para el Gobierno Abierto.

MEDIDA 1:

MEDIDAS SENCILLAS. HACIENDO LA WEB MUNICIPAL MÁS SOCIAL.

Las páginas web ya no son estáticas. El componente social que impregna todo Internet también puede incorporarse a la web del Ayuntamiento para que los ciudadanos puedan obtener la información y los servicios municipales de una forma más sencilla y personalizada. Está claro que las Administraciones Públicas no pueden ni deben quedarse al margen de esta evolución de Internet. Deben ofrecer en su web la información que sus ciudadanos necesitan y lo deben hacer de forma muy fácil de utilizar. Por otro lado, el ciudadano de hoy en día no se va a conformar sólo con eso.

Espera encontrar en la página web de su comunidad o Ayuntamiento la posibilidad de participar y opinar sobre todo aquello que le afecta y le interesa y encontrar una solución a los problemas que le atañen.

Los Ayuntamientos son las Administraciones más cercanas a los ciudadanos y las que pueden prestar los servicios más personalizados. De esta forma, el primer punto al que acude un ciudadano para obtener información de su Administración a través de la Red es sin lugar a dudas su Portal Web Municipal.

Para que un ciudadano se “quede” visitando el portal Web, el Ayuntamiento debe hacer más atractiva y cercana su web: se trata del “escaparate” del Ayuntamiento.

Para hacer esto, hay muchas medidas muy sencillas que el Ayuntamiento podría llevar a cabo para hacer su sitio web más cercano, como son:

✓ Trabajar en la página web del Ayuntamiento, haciendo que sus contenidos, noticias, eventos, servicios, etc. sean más “sociales”. Algunas recomendaciones para ello son:

- Sindicación de contenidos mediante RSS o Atom. Estas dos tecnologías se utilizan para difundir información actualizada frecuentemente a usuarios que se han suscrito a la fuente de contenidos. Estos formatos también permiten distribuir contenidos sin necesidad de un navegador. Los Ayuntamientos pueden syndicar sus contenidos por RSS, por ejemplo, para que las noticias publicadas en la web del Ayuntamiento sean automáticamente actualizadas en otras páginas web que estén suscritas a este servicio.

- Incluir la posibilidad de que los usuarios puedan valorar o puntuar los contenidos que publica el Ayuntamiento en su página web.

- Incluir la posibilidad de que los usuarios puedan comentar las noticias, eventos, etc., que son publicados en la página web del Ayuntamiento.

- Permitir al usuario compartir los contenidos publicados en la web del Ayuntamiento, por ejemplo, a través de sus redes sociales favoritas (Facebook, Digg,...) o enviarlos a otro usuario por correo electrónico.

- Categorizar los contenidos publicados por el Ayuntamiento mediante tags o etiquetas que faciliten la navegación del usuario por la página web. El Ayuntamiento podría clasificar los contenidos mediante folksonomías (turismo, recursos administrativos, ocio, etc.) y permitir al usuario la navegación por estas categorías a través de etiquetas.

✓ Crear foros referentes a temas de la comunidad que afectan a los ciudadanos del municipio. Es muy importante que el Ayuntamiento participe activamente en estos foros, para que los vecinos perciban que son escuchados en los temas que se tratan en ellos.

✓ Diseño de encuestas sencillas a incluir en la web del Ayuntamiento para solicitar la opinión sobre un determinado asunto municipal y que, por tanto, atañe a las necesidades e inquietudes de los ciudadanos.

✓ Crear una wiki del Ayuntamiento para facilitar la colaboración de los ciudadanos en relación a la creación de contenidos, como por ejemplo, recursos turísticos, históricos u ocio del municipio. Al igual que la Wikipedia, la Wiki municipal permitiría a los propios ciudadanos editar los contenidos y así aprovechar el conocimiento del que disponen.

✓ Incluir mapas de Google, esta funcionalidad de Google permite reutilizar sus mapas y posicionar sobre el mapa cualquier objeto que se desee. El Ayuntamiento podría utilizar este recurso en su propia página web situando sobre el mapa del municipio los “objetos” más interesantes para el usuario (oficinas turísticas, centros de atención al ciudadano, hospitales, monumentos, restaurantes, teatros y cines, empresas, etc.).

✓ Incluir otros servicios en la página web, como un servicio de chat, un ejemplo del mismo lo encontramos en el Ayuntamiento de Lleida, que cuenta con el chat de su Alcalde (<http://alcalde.paeria.es/ca/xat/>) o el del Ayuntamiento de Viladecans (<http://www.wiladecans.cat>).

MEDIDA 2:

PARTICIPACIÓN.

El Ayuntamiento debe sumarse a los nuevos canales tecnológicos como son las redes sociales tales como facebook o twitter, que gozan ya de gran popularidad entre la ciudadanía y comenzar a participar, quizá de una forma progresiva, poco a poco, en las más importantes, mediante:

✓ **Creación de blogs municipales:** el Ayuntamiento tiene la posibilidad de crear una gran variedad de tipos de blogs: desde blogs de los propios representantes del Ayuntamiento (Alcalde, Concejales...), hasta blogs temáticos en los que obtener información más específica sobre algún asunto municipal, o blogs de carácter interno, etc.

Existen plataformas web que permiten crear blogs gratuitos que los ayuntamientos deberían aprovechar y hay algunos alcaldes que han creado sus propios blogs. También existen blogs interesantes hechos por parte de empleados públicos que tratan aspectos relacionados con la Admón. Así pues, como ejemplo de “compras públicas eficaces” se encuentra el siguiente blog: (<http://www.compraspublicaseficaces.com>) que trata aspectos de contratación pública. Por otra parte, como ejemplo de asuntos referidos a Administración Electrónica se encuentra el siguiente blog: (<http://eadminblog.net/>).

✓ **Creación de grupos de Facebook** (<http://es-es.facebook.com>): el Ayuntamiento debe aprovechar la posibilidad de comunicarse con los vecinos a través de esta comunidad que cuenta con millones de usuarios, o de otras similares, y que son actual punto de encuentro en Internet.

Mediante la creación de un grupo de Facebook se puede avisar a sus seguidores sobre anuncios e incidencias de tráfico, problemas en la ciudad, eventos de ocio, turísticos, avisos de pago de impuestos, promociones de comercios municipales, etc. Al igual que Facebook, existen otras comunidades virtuales similares como MySpace, Tuenti, etc., en las que puede participar el Ayuntamiento igualmente.

✓ **Creación de canales de Twitter** (<http://twitter.com/>): Twitter es un servicio gratuito de microblogging que permite a sus usuarios enviar micro-entradas basadas en texto, denominadas “tweets”, de una longitud máxima de 140 caracteres. El envío de estos mensajes se puede realizar tanto por el sitio web de Twitter (www.twitter.com), como vía SMS. Estas actualizaciones se muestran en la página de perfil del usuario, y son también enviadas de forma inmediata a otros usuarios que han elegido la opción de recibirlas.

Twitter es un servicio muy útil para publicar anuncios cortos del Ayuntamiento. De esta forma, el Ayuntamiento podría utilizar su propio canal de Twitter para enviar noticias en tiempo real a sus suscriptores, informar sobre eventos que estén ocurriendo como accidentes, retrasos en los servicios públicos de transporte, averías, incidencias sobre el tiempo, actualizaciones importantes en la página web municipal, recordatorios, información sobre plenos del Ayuntamiento, retransmisión en directo de eventos, etc.

Una de las principales funcionalidades de Twitter es la de conversar con el resto de usuarios registrados. Gracias a esto, los interesados pueden interactuar y comunicarse con el canal habilitado por el Ayuntamiento, enviando sus sugerencias, avisando de incidencias en las calles, dando sus opiniones, etc. De esta forma, Twitter se convierte en un interesante e inmediato medio para conversar con los ciudadanos del municipio.

Un ejemplo, aunque en este caso no propio de un Ayuntamiento sino de iniciativa privada, es Rodalia (<http://rodalia.info/es>): varios canales de Twitter donde los propios ciudadanos informan de los retrasos en los trenes de cercanías del área de Barcelona. De esta forma, los usuarios conocen de primera mano las incidencias del servicio y pueden aportar su experiencia.

✓ **Crear un canal de Youtube** (www.youtube.com): las Administraciones generan gran cantidad de material audiovisual muy útil que podrían aprovechar para ponerlo a disposición de los ciudadanos. Un canal de Youtube municipal propio es un buen método para ofrecer información turística de la ciudad, mostrar eventos que hayan tenido o vayan a tener lugar en el Ayuntamiento, difundir videos tutoriales o cursos sobre algún aspecto concreto, etc.

Mención especial merece el caso del Ayuntamiento de Getafe, que cuenta con su propio canal de Youtube (<http://www.youtube.com/aytogetafe>) que, además de retransmitir eventos en directo con una amplia información de apoyo, posibilidad de participación y selección de interventores, ofrece otras informaciones y documentos relacionados, así

como la posibilidad de participación e interacción del ciudadano a través de chat on line.

✓ **Comunidades virtuales:** son redes sociales diseñadas ad-hoc para un determinado colectivo con unas necesidades e intereses particulares. En ellas podemos encontrar toda una serie de recursos disponibles para sus usuarios, como blogs, foros, wikis, etc., en los que hablar y debatir sobre los aspectos más variados. Algunas muestras de este tipo de Comunidades en las que puede participar un Ayuntamiento y sus empleados son la “Comunidad de prácticas de la contratación pública”, accesible desde <http://lacontratacionpublica.ning.com/> que pretende convertirse en la red social de todos los interesados en la contratación pública, o Goblonet (www.goblonet.es), que es una red social, iniciativa de la FEMP, para cargos electos locales, técnicos y cualquier ciudadano interesado en el gobierno local.

Gráfico 6: Red Social Goblonet de la FEMP



Fuente: Elaboración propia (a partir de <http://www.goblonet.es>)

✓ **Flickr** (www.flickr.com): esta comunidad permite compartir fotos del municipio con los ciudadanos. Puede ser un buen canal para almacenar y poner a disposición de los usuarios la galería de imágenes que disponga el Ayuntamiento.

✓ **Slideshare** (www.slideshare.net): espacio gratuito donde los usuarios pueden enviar presentaciones Powerpoint o documentos PDF, que luego quedan almacenadas en formato Flash para ser visualizadas online, es por tanto una opción interesante para compartir presentaciones en la red. Existen otros sitios web similares como Scribd o Issuu, que también puede utilizar el Ayuntamiento con el mismo objetivo.

✓ **Delicious** (www.delicious.com): se trata de un servicio de gestión de marcadores sociales en web que permite agregar los marcadores que clásicamente se guardaban en los navegadores y categorizarlos mediante etiquetas. Usando este medio, el Ayuntamiento podría almacenar enlaces a páginas web de interés para los ciudadanos, como páginas web de casas rurales cercanas, de recursos turísticos, gastronómicos, eventos, etc.

✓ **Podcasts**: mediante un servicio de podcast el Ayuntamiento puede colgar en Internet audios o videos, normalmente de corta duración. De este modo, el Ayuntamiento podría utilizar este medio para difundir avisos, grabaciones de plenos municipales, etc.

✓ **Mundos virtuales**: existen algunas aplicaciones que simulan mundos virtuales y sobre las cuales se pueden crear escenarios 3D en los que los ciudadanos participan y se relacionan con su propio personaje o avatar. Una aplicación de este tipo es Second Life. Por ejemplo, el Ayuntamiento de Gijón fue pionero en utilizar la realidad virtual para promocionar su ciudad a través de Second Life, tanto en la vertiente turística como empresarial.

A la hora de gestionar y mantener estas redes sociales en las que participan los Ayuntamientos será necesario tener en cuenta una serie de recomendaciones:

- Hay que comprender y evaluar la posición de la Entidad Local: deberemos evaluar en qué redes sociales nos interesa estar presentes y sobre qué temas. Se deben seleccionar adecuadamente las redes, ya que no por tener presencia en todas vamos a ofrecer un mejor servicio. De hecho, puede llegar a ser contraproducente. Es recomendable ir probando gradualmente en alguna de ellas, con temas acotados e ir abriendo el rango de posibilidades a medida que se vaya controlando la gestión de las redes.
- Es importante tener en cuenta que el lenguaje utilizado en las redes sociales es diferente que el que normalmente se utiliza en la Administración, normalmente más institucional. El lenguaje utilizado en las redes sociales es más cercano al usuario: se trata de una verdadera conversación con el ciudadano. También es bueno contar con los usuarios de las redes sociales en las que se está relacionando el Ayuntamiento, solicitar su colaboración directa cuando sea necesario, agradecer la aportación de los usuarios al ayudar al Ayuntamiento aportando sus opiniones a través de estos medios, así como reconocer que se ha cometido un error si así ha sido.
- Es aconsejable mantener actualizada la información ofrecida a los ciudadanos a través de los diferentes canales sociales en los que esté presente el Ayuntamiento, pero no por ello debe inundarlos de información, ya que puede llevar a que los usuarios se desvinculen de esa red social.
- No se deben permitir comentarios en las comunidades virtuales municipales que estén fuera de lugar (violentos, racistas, sexistas, ofrecimientos comerciales o de actividades ilegales, etc.) Estos comentarios pueden ser parcialmente editados o borrados por los responsables de administrar dichas redes.

- Una buena práctica consiste en publicar una política de gestión interna sobre el uso de las redes sociales por los empleados del Ayuntamiento, en la que se defina entre otros aspectos, el departamento del Ayuntamiento que coordina y controla las redes sociales que gestiona el Ayuntamiento, qué usuarios/ password se han creado para gestionar dichas redes, qué estilos de redacción, gráficos y editoriales se utilizan, metodologías para autorizar la publicación de contenidos, posibilidad de almacenar históricos de redes sociales, etc.

MEDIDA 3:

ESCUCHA ACTIVA.

El Ayuntamiento no sólo debe estar participando en las redes sociales comunicando. Las redes sociales permiten la conversación, y como tal, la comunicación debe ser bidireccional. No sólo la Administración tiene que hablar a través de estos medios, sino y más importante, debe escuchar lo que se dice. La Administración debe hacer un esfuerzo por estar en ellas y escuchar lo que se dice en estos foros para mejorar su propio servicio.

No debe ser una escucha pasiva, sino que el resultado de esta escucha debe ser la valoración de dichos comentarios en la red y la aplicación o no de los mismos en el funcionamiento interno del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento debería estar en todos aquellos sitios donde esté la gente: si hay comunidades en Facebook sobre el municipio en las que los ciudadanos comparten sus opiniones y experiencias, debería participar allí, responder a sus inquietudes; si existen blogs de asociaciones de vecinos, se deberían escuchar los comentarios, quejas o propuestas para solucionar problemas más rápidamente y ofrecer un mejor servicio público; si hay colecciones de fotos en Flickr de usuarios que permitan su reutilización libre, el Ayuntamiento podría usarlas como recursos propios y así ahorrar costes. Las posibilidades de las redes sociales en beneficio del propio servicio ofrecido por el Ayuntamiento son infinitas.

Los propios empleados públicos pueden participar en blogs de colegas de otros Ayuntamientos o de otras Administraciones para aprender entre todos de las experiencias y errores, y mejorar así la propia competencia profesional.

Hay que aprovechar el hecho de que los ciudadanos son quienes conocen la realidad del servicio público ofrecido por el Ayuntamiento y que de ese conocimiento y experiencia, el Ayuntamiento puede aprovecharse para:

- ✓ Mejorar el servicio público ofrecido.
- ✓ Incorporar propuestas de la ciudadanía al gobierno municipal.

✓ Aprovechar recursos que los ciudadanos ponen online en las redes sociales en beneficio del servicio del Ayuntamiento.

✓ Adelantarse a los acontecimientos para solucionar problemas antes de que ocurran. Conocer por adelantado lo que los ciudadanos hablan de la Administración o de su servicio puede prevenir incidentes futuros.

✓ Reaprovechar recursos multimedia generados por los usuarios para ofrecer nuevos servicios públicos.

Por tanto, la Administración Pública debe cambiar su mentalidad para hacer esta escucha activa, recibir lo que los ciudadanos transmiten y de esta forma apoyar las inquietudes y necesidades que comunican. O dicho de otra manera, se debería otorgar la misma veracidad y credibilidad a la información aportada por el Ayuntamiento como a la que aportan los ciudadanos. De este modo mejorará la confianza que el ciudadano tiene depositada en su Administración.

MEDIDA 4:

COLABORACIÓN CIUDADANA

Para permitir la participación y colaboración de la ciudadanía en los asuntos municipales, el Ayuntamiento podría poner en marcha plataformas tecnológicas que permitan:

✓ Publicar en Internet propuestas del Ayuntamiento que sean debatidas y votadas por los ciudadanos. Se podrían lanzar campañas fijas o campañas específicas para recabar la opinión de los ciudadanos en un tema determinado.

✓ Permitir a los ciudadanos hacer sus propuestas para que éstas sean valoradas por el resto de vecinos y posteriormente puedan ser incorporadas a las políticas municipales.

Algunas de las funcionalidades que deben poseer estos servicios de participación ciudadana son:

- Posibilidad de aportar ideas o propuestas que posteriormente se incluyan en los planes municipales de gobierno y que provengan de las necesidades o inquietudes expresadas por los ciudadanos.
- Posibilidad de votar ideas o propuestas que sean de mayor importancia para los ciudadanos y que les afectan de manera directa.
- Posibilidad de comentar ideas e iniciativas sugeridas por los propios ciudadanos.
- Posibilidad de compartir las propuestas con amigos por email o canales sociales, aprovechando la vitalidad de la Red para extender las propuestas entre conocidos.
- Posibilidad de valorar y hacer un ranking de propuestas para desarrollar las más interesantes y preocupantes para los ciudadanos.

Es muy importante que las propuestas ciudadanas no se queden en el tintero, y que el Ayuntamiento realmente **actúe en función de estas propuestas**, que interiorice que la opinión de los ciudadanos cuenta para dar un mejor servicio público y para mejorar las políticas públicas municipales.

Como ejemplos de **plataformas de participación** ciudadana existentes a día de hoy podemos destacar las siguientes:

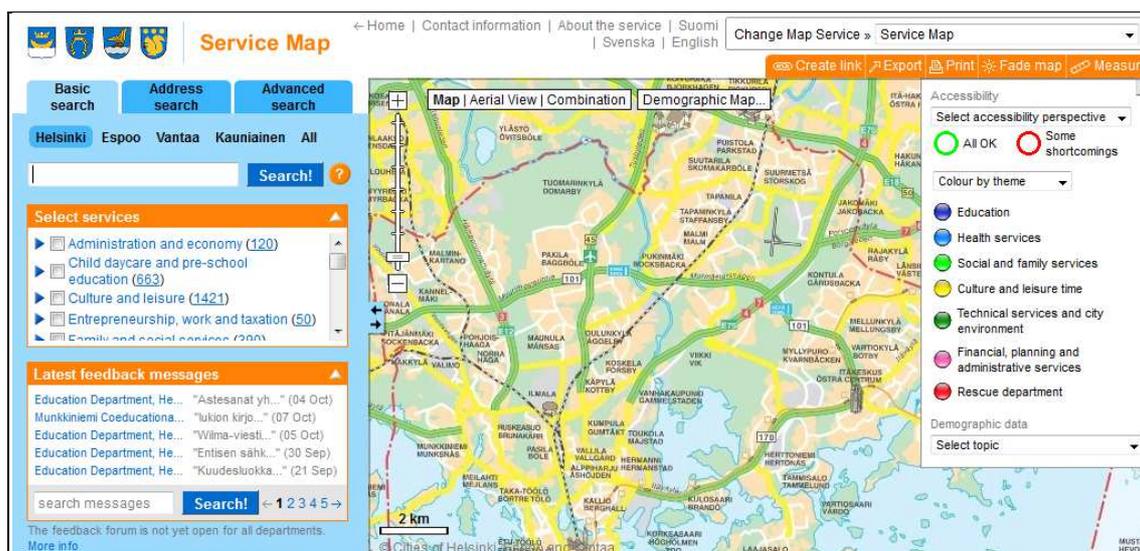
- ✓ **Ciudadanos de Castilla y León** (<http://castillayleon.ciudadanos2010.net>): esta plataforma cuenta con un Foro para cada Ayuntamiento orientado a la formulación de propuestas por parte de los ciudadanos del municipio que pueden proponer y votar. Pretende promover el acceso a la participación y lograr una comunicación eficaz entre Administración y ciudadanos. Adheridos a esta iniciativa están 35 municipios de Castilla y León. También cuenta con una plataforma de blogs ciudadanos, a la que están adheridos 138 Ayuntamientos de la región.
- ✓ **Irekia** (<http://www.irekia.euskadi.net>): es un espacio de participación abierta a la ciudadanía, iniciativa del Gobierno Vasco, que dota al ciudadano de control, participación y toma de decisión en las acciones del Gobierno. Irekia cuenta con un espacio para que los ciudadanos hagan sus sugerencias y sean comentadas, y también permite que los ciudadanos valoren propuestas realizadas por el Gobierno Vasco.
- ✓ **Participa en Andalucía** (<http://www.participaenandalucia.net/>): se trata de una plataforma de participación ciudadana en la que cada Ayuntamiento de la comunidad andaluza tiene su espacio y donde se permite a los ciudadanos de ese municipio que aporten propuestas y sean votadas por el resto de ciudadanos.

Otros servicios fomentan la colaboración con los ciudadanos para la mejora del servicio público ofrecido, como por ejemplo:

- ✓ **Fixmystreet** (<http://www.fixmystreet.com/>): pese a no ser un servicio puesto en marcha por una Administración, Fixmystreet supone un servicio muy interesante que puede tomarse como ejemplo de servicio “abierto”. A través de Fixmystreet un ciudadano del Reino Unido puede comunicar cualquier tipo de desperfecto en la calle donde vive (baches, bombillas fundidas de las farolas, graffitis, etc.), explica el problema que ocurre y desde Fixmystreet se envía la incidencia al Ayuntamiento correspondiente para que la subsane. Un servicio como este es muy sencillo de implementar por parte de un Ayuntamiento y permite dar un mejor servicio al ciudadano, ya que los problemas se solucionan con gran rapidez y supone un ahorro de costes, puesto que el Ayuntamiento no necesita emplear profesionales para hacer una inspección de la zona.
- ✓ **ArreglaMiCalle** (<http://www.arreglamicalle.com>): es la versión española de este canal de colaboración entre Ayuntamientos y vecinos, y donde los ciudadanos pueden denunciar el mal estado de sus calles y barrios.

✓ El **mapa de servicios** que ofrece la ciudad de **Helsinki** (<http://www.hel.fi/palvelukartta/Default.aspx>): a través de una aplicación web, los ciudadanos pueden buscar servicios públicos del Ayuntamiento sobre el mapa de la ciudad mediante diferentes opciones y parámetros de búsqueda, y además ofrece la oportunidad de dar feedback por parte de los ciudadanos sobre el servicio consultado y comentarlo con otros usuarios.

Gráfico 7: Ejemplo de Mapa de servicios (Ayto. de Helsinki)



Fuente: Elaboración propia (a partir de <http://www.hel.fi/palvelukartta/Default.aspx>).

✓ **Biblioteca Nacional de Australia** (<http://newspapers.nla.gov.au/ndp/del/home>): ha digitalizado su archivo, junto con la transcripción de todos los textos, permitiendo a los ciudadanos, a través de Internet, corregir el texto reconocido automáticamente. Esto permite reducir la carga de trabajo de la Biblioteca, contando con la colaboración desinteresada de cientos de usuarios.

✓ **“Verbeter De Buur”** (<http://www.verbeterdebuurt.nl/>) en Holanda: página web en la que el usuario puede comunicar las incidencias ocurridas en su ciudad y posicionarlas sobre un mapa de Google, y que el resto de usuarios la voten para que sea arreglada por el Ayuntamiento. Cuando un problema a resolver aún no se ha apoyado, está “abierto” y se señala con una chincheta roja. Cuando se resuelve un problema o una idea se implementa por el Ayuntamiento, entonces la incidencia está cerrada y se señala con una bandera verde.

Todos estos ejemplos de colaboración y participación ciudadana se basan en el concepto de **crowdsourcing**, que consiste en que son los propios usuarios (los ciudadanos en este caso) quienes entre todos, con sus aportaciones a través de Internet, ayudan a resolver un problema del Ayuntamiento que de otra forma sería mucho más complicado (y caro) de solucionar.

MEDIDA 5:

DATOS PÚBLICOS

La apertura de datos públicos es un pilar fundamental en el concepto de Gobierno Abierto. Entendemos como apertura de datos la práctica de las Administraciones de poner a disposición determinados datos de forma libre a todo el mundo. A esta filosofía también se la denomina **Open Data**, en inglés.

Obviamente, hay ciertos tipos de datos que las Administraciones no pueden hacer públicos, como son los datos de carácter personal, los sujetos a propiedad intelectual o aquellos que estén relacionados con la seguridad. Normalmente, los datos oficiales que se hacen públicos se denominan “**datos brutos**”, puesto que no están tratados de ninguna forma. La Administración ofrece y muestra sus datos públicos tal cual aparecen en sus bases de datos, por así decirlo. Son los ciudadanos o terceros los que dan forma y sentido a esos datos. A estos terceros que tratan los datos públicos para ofrecer un servicio de valor añadido se les denomina “**infomediarios**”.

Las razones que motivan la apertura de los datos de las Administraciones podríamos resumirlas en:

- ✓ La apertura de datos públicos favorece la transparencia y la rendición de cuentas: los ciudadanos conoceremos mejor cómo funciona la Administración y en qué se invierten los impuestos recaudados, entre otros datos. Esto también permite que la Administración tenga una mejor imagen ante la ciudadanía.
- ✓ Se crean nuevas oportunidades de negocio en el valor añadido que las empresas pueden dar a los datos públicos en bruto, mediante el desarrollo de aplicaciones y servicios más ricos y útiles para el ciudadano.
- ✓ Por esto último, los ciudadanos tendrán mejores servicios basados en los datos públicos ofrecidos.
- ✓ La mejora en la eficiencia es otra razón importante para la apertura de datos, ya que en vez de seguir gastando recursos en informes y estudios desarrollados por diferentes agencias sobre el mismo tema, lo más apropiado sería publicar los datos públicos y que sean terceros los que traten esos datos para realizar estudios a medida.
- ✓ Al Ayuntamiento le permite colaborar de forma óptima tanto internamente como con otras Administraciones y descubrir nuevos enfoques comparando fuentes de datos diferentes.
- ✓ Se consigue ordenar y estructurar la información interna del Ayuntamiento para posteriormente ofrecerla a los ciudadanos a través de Internet. Se consigue una mayor integridad, fiabilidad y estructuración de la información del Ayuntamiento.

¿Cómo se publican estos datos, en términos tecnológicos? Sin entrar en demasiados detalles técnicos, los datos públicos tienen que ser publicados en bruto y deberían cumplir con los siguientes requisitos:

- Deben estar basados en formatos ampliamente aceptados (formatos XML, RDF, Excel, CSV, datos geográficos en KML o WMS, etc.).
- Deben poder ser encontrados fácilmente, por lo que se recomienda la categorización de los datos públicos en catálogos de datos. Los datos en bruto se organizan en “conjuntos de datos” o “datasets”.
- Deben ser completos, originales y correctos, lo que supone la integridad y fiabilidad de los datos que se publican.
- Deben ser accesibles: deben estar disponibles para cualquiera que lo desee: funcionario, Administración, ciudadano, empresas, organizaciones, etc.
- Deben ser entendibles por máquinas, por lo que se sugiere que incluyan metadatos que describan los datos brutos.
- Como se comentaba antes, se excluyen de abrir aquellos datos públicos que estén sujetos a privacidad personal, seguridad o propiedad intelectual. Los datos protegidos por la Ley Orgánica de Protección de Datos, por tanto, quedan excluidos, pero si son anonimizados podrían hacerse públicos.

Algunos ejemplos de modelos de apertura de datos destacables son:

✓ **El Modelo USA** (<http://data.gov>): el proyecto de Apertura de Datos en Estados Unidos, dirigido por Vivek Kundra, Director de Tecnología de la Administración de Obama, ofrece los datos directamente en bruto.

✓ **El Modelo UK** (<http://data.gov.uk>): en este caso, el proyecto de Apertura de Datos de Reino Unido, está siendo dirigido por Tim Berners-Lee, y a los datos brutos se añaden metadatos (información adicional) para que éstos sean “entendibles” por máquinas y permitir la interoperabilidad e integración de servicios.

En España, un caso muy interesante es el del País Vasco con su iniciativa **Open Data Euskadi** (<http://opendata.euskadi.net/>) es el portal de acceso a los datos públicos del Gobierno Vasco en formato reutilizable.

¿Qué tipo de datos públicos podría abrir un Ayuntamiento? Algunos ejemplos de datos que podría publicar son:

- Ayudas otorgadas.
- Resultados electorales.
- Datos estadísticos: demográficos, territoriales, etc.

- Indicadores de rendimiento de cada área del Ayuntamiento.
- Pagos realizados a proveedores por el Ayuntamiento.
- Incidencias ocurridas: accidentes, delitos, incendios, calles cortadas, etc.
- Licencias concedidas.
- Publicaciones y documentación realizada por el Ayuntamiento.
- Direcciones de calles para mostrar sobre un mapa (en formato KML, por ejemplo).
- Puntos de reciclaje.
- Localización de empresas, museos, cines, bibliotecas, polideportivos, parques, colegios, centros cívicos, zonas de aparcamiento, etc.
- Puntos de recogida de basura.
- Señales de tráfico.
- Webcams.

Otras consideraciones que el Ayuntamiento debe tener muy en cuenta a la hora de abrir sus datos públicos son:

✓ Será necesario crear y establecer códigos de conducta para la reutilización por terceros de los datos públicos, donde se defina cómo utilizar correctamente los datos, se obligue a citar la fuente de los datos cuando se utilicen, cuándo está y cuándo no está permitido hacer uso de esos datos (no permitir la reutilización para actividades ilegales, violentas, racistas, etc.), que no se altere la información proporcionada, etc. Se puede ver un ejemplo de código de conducta en la página web de Open Data de Reino Unido (<http://data.gov.uk/codeofconduct>).

✓ Igualmente será necesario establecer una política de licencias de uso de la información pública ofrecida. La Ley 37/2007, de reutilización de información del sector público, hace referencia a que será posible establecer diferentes formas de licenciamiento de la información pública, posibilita la aplicación de tasas o precios públicos por el suministro de esta información y permite sancionar a quienes incumplan los términos de licenciamiento.

Es posible utilizar modalidades de reutilización sin ningún tipo de restricción (quizá únicamente con algún tipo de aviso legal con las condiciones generales de uso) o bien licenciar el uso de dicha información (que es, por otra parte, la opción preferida por la normativa). En este sentido, se puede optar por algún tipo de licencia Creative Commons (<http://es.creativecommons.org/>) o similar.

✓ Es conveniente tener en cuenta las recomendaciones que se hacen desde W3C, consorcio internacional para el desarrollo de la Web, sobre la publicación de datos

abiertos (<http://www.w3.org/TR/gov-data/>), donde se dan indicaciones sobre qué información hacer pública, qué formatos e interfaces utilizar, restricciones, etc.

✓ El Ayuntamiento debe definir una estructura interna que de soporte a esta apertura de datos públicos: se debe definir quiénes ostentan los roles de propietario de los datos, validador, revisor de la calidad, publicador de los datos, etc.

✓ Existen ya algunas plataformas comerciales que permiten al Ayuntamiento desplegar sus datos públicos en Internet. Un ejemplo de ellas es Sócrata (<http://www.socrata.com>), en la que pagando una tarifa, permite cargar y visualizar conjuntos de datos públicos, acceder a ellos mediante APIs y difundir los datos a otras redes sociales, como Twitter.

Algunos ejemplos de ciudades que ya ofrecen datos públicos en Internet son:

■ **Ciudad de Vancouver** (<http://data.vancouver.ca/datacatalogue/index.htm>): posee un catálogo de datos abiertos interesantes y de utilidad para los ciudadanos, ordenados alfabéticamente y en tablas que facilita su acceso.

■ **Ciudad de San Francisco** (<http://www.datasf.org/>) ofrece información sobre aparcamientos accesibles y disponibles, inventario sobre el parque móvil de la ciudad, precio del combustible, subvenciones para el desarrollo vecinal, etc. Además, permite a los usuarios hacer comentarios de los datos públicos ofrecidos, con la posibilidad de señalar si hay algún error o fallo de integridad de los datos publicados, etc.

■ **Ciudad de Washington DC** (<http://data.octo.dc.gov/>): cuenta con datos públicos de los 431 distritos que forman parte de la ciudad. Se puede utilizar el catálogo de datos para suscribirse por Atom y acceder a datos públicos en XML, Texto/CSV, KML o formatos ESRI Shapefile.

■ **Ciudad de Nueva York** (<http://www.nyc.gov/html/datamine/html/data/raw.shtml>): ofrece una serie de datos que pueden ser seleccionados desde un listado buscador.

Hay que indicar que la apertura de datos públicos es una medida muy ambiciosa que el Ayuntamiento no debe intentar aplicar a la ligera. Supone un gran reto organizativo para la Administración y, en muchas ocasiones, una completa redefinición de la estructura y forma de trabajar de la Administración para ofrecer al ciudadano la información pública más útil, organizada y actualizada posible.

MEDIDA 6:

APLICACIONES PÚBLICAS

Una vez que el Ayuntamiento ha publicado los datos públicos que posee, éstos podrán ser utilizados por terceros para el desarrollo de nuevas aplicaciones de valor para la ciudadanía. Esto no sólo supondrá el desarrollo de aplicaciones interesantes y útiles para los ciudadanos, sino también un ahorro de costes, puesto que el Ayuntamiento no tiene que desarrollar estas aplicaciones, sino solamente dejar sus datos abiertos. Los

infomediarios desarrollarán aplicaciones web, widgets o aplicaciones para terminales móviles (iPhone, Android, etc.) con estos datos.

Por tanto el siguiente paso que se debe tomar es el de **promover** que se haga uso de dicha información, para que tanto ciudadanos como empresas puedan, en primer lugar conocer qué datos públicos existen y, en segundo lugar, desarrollar este tipo de aplicaciones y servicios. Estas aplicaciones desarrolladas permitirán obtener una mayor eficiencia, aprovechamiento y reutilización de datos públicos.

Un ejemplo de este tipo de servicios lo podemos encontrar en la página web “El precio de la gasolina” (<http://www.elpreciodelagasolina.com/>), donde a partir de datos públicos ofrecidos por la Administración del Estado, una empresa ha desarrollado este servicio que muestra el precio actualizado de la gasolina en las estaciones señaladas.

Gráfico 8: Ejemplo de página web con datos públicos.

Gasolineras en Paterna								
¡Truco!: Haz clic en la cabecera de cada columna para ordenar por el criterio que prefieras.								
Distancia	Nombre	Dirección	Localidad	Gasolina 95 Protección	Gasolina 95	Gasolina 98	Gasóleo A habitual	GLP
0,45 Km	TRES CAMINOS	C/ Mayor 57	Paterna	1,398 €		1,515 €	1,349 €	
0,64 Km	SHELL	Calle Cristo De La Fe, 43	Paterna	1,378 €		1,495 €	1,329 €	
1,57 Km	SANTA RITA	Avenida Vicente Mertes, 99	Paterna	1,408 €		1,525 €	1,349 €	
2,31 Km	REPSOL	Calle Ciudad De Liria, 13	Paterna	1,405 €		1,520 €	1,361 €	
2,31 Km	ESTACION INTER PATTY	Calle Oller, 5	Benamar				1,281 €	
2,33 Km	REPSOL	Calle Oller, 1	Paterna	1,405 €		1,520 €	1,361 €	
2,54 Km	BP SAN ONOFRE	Calle Conde De Rodezno, 13	Quart de Poblet	1,402 €		1,519 €	1,369 €	
2,59 Km	GALP	Calle Marques Del Turia, 9	Quart de Poblet	1,401 €			1,359 €	
3,00 Km	RIO TURIA S.L	C/ Antiq Regne, S/n	Mislata	1,428 €		1,545 €	1,409 €	
3,14 Km	REPSOL	Autovia A-3 Km. 348	Quart de Poblet	1,420 €		1,535 €	1,376 €	
3,16 Km	GALP POLG AEROPUERTO	Calle Requena, 20	Manises	1,388 €		1,517 €	1,339 €	

Fuente: Elaboración propia (a partir de <http://www.elpreciodelagasolina.com/>).

¿Cómo puede el Ayuntamiento fomentar la utilización de sus datos públicos?

Algunas ideas son:

✓ Realizar **concursos para el desarrollo de aplicaciones**. Por ejemplo, el Desafío AbreDatos 2010 (www.abredatos.es), es un concurso para el desarrollo exprés de servicios tecnológicos al ciudadano basados en el uso de datos de Administraciones Públicas. El Ayuntamiento podría promover concursos de este tipo o adherirse a iniciativas similares.

✓ Abrir campañas de **solicitud de ideas** para que los propios ciudadanos propongan aplicaciones útiles que se podrían desarrollar con los datos públicos de la Administración. El Gobierno británico tiene una página web permanentemente abierta donde recaba este tipo de propuestas (<http://data.gov.uk/ideas>).

✓ La Administración tiene que **ponérselo fácil a los desarrolladores**, para ello es conveniente que los datos públicos vengán acompañados de buena documentación de desarrollo, se haga uso de lenguajes de programación estándar, etc. Algunos de los Ayuntamientos más punteros en el mundo en cuanto a apertura de datos públicos como son San Francisco y Nueva York, están trabajando en establecer una interfaz universal de programación para el acceso a sus datos públicos. De esta manera, se facilita a los programadores la creación de nuevas aplicaciones con la información pública. Esta interfaz, denominada Open311 API, permitirá comunicarse con el Ayuntamiento a través de Internet para obtener y proporcionar información sobre el espacio urbano (baches, farolas, puntos de recogida de basura, etc.) que permitirá crear nuevas y atractivas aplicaciones para el usuario final.

✓ También es importante que se cree alrededor de los datos públicos de la Administración una **comunidad de desarrolladores** “estables” que ayuden a evolucionar las aplicaciones creadas y hagan un uso asiduo de los datos públicos de la Administración, propongan nuevas líneas de trabajo, etc.

MEDIDA 7:

TRANSPARENCIA: hacer más transparente la gestión municipal.

La transparencia incide necesariamente en la rendición de cuentas. La sociedad reclama su derecho de acceso a la información referente a la gestión municipal y a la divulgación de información acerca del desempeño de los gobiernos municipales, ¿qué hacen?, ¿en qué se gastan los impuestos de los ciudadanos?. Es decir, se exige la rendición de cuentas del gasto público, saber en qué se están utilizando los fondos municipales y si se hace de la forma correcta y eficaz.

Esta rendición de cuentas de los Ayuntamientos con sus ciudadanos contribuye a hacer más responsables tanto a los políticos como al personal que trabaja para la Administración en su labor pública y, al mismo tiempo, a generar confianza entre los ciudadanos.

La forma en que las Administraciones divulgan este tipo de información sigue dos caminos:

✓ **Difusión reactiva:** la institución da respuesta a las demandas de los ciudadanos sobre documentación que generalmente no se difunde a solicitud expresa de los ciudadanos.

✓ **Difusión proactiva:** por iniciativa propia, la Administración muestra toda esta información a sus ciudadanos. Será esta segunda forma de divulgación la que deben promover los Ayuntamientos abiertos, dando más transparencia a su trabajo y mostrando de forma voluntaria la información al ciudadano.

Las nuevas tecnologías permiten ampliar la transparencia en la gestión pública de la Administración. Para ello, la Administración puede implementar diferentes servicios a través de Internet que permitan al ciudadano visualizar cómo se está gestionando el presupuesto municipal. Este concepto de rendición de cuentas o “*accountability*” es muy reciente y por decirlo de algún modo está en construcción, pudiendo poner en práctica diferentes instrumentos, como por ejemplo:

✓ Informes gráficos que muestren el desempeño económico y técnico de los proyectos llevados a cabo por la Administración.

✓ Informes públicos de carácter legal, técnico o financiero.

✓ Evaluaciones del desempeño que analicen el cumplimiento tanto interno como externo de las metas y objetivos propuestos por la Administración.

✓ Certificaciones de agentes externos que garanticen la imparcialidad en la evaluación de la consecución de objetivos.

✓ Auditorías sociales que integren herramientas como la información pública, mecanismos participativos, etc.

Algunos ejemplos de Administraciones que están haciendo públicos sus resultados para favorecer la rendición de cuentas y la transparencia a sus ciudadanos son:

■ **USAspending.gov:** esta página web ofrece información sobre cómo se está gastando el presupuesto del Gobierno de Estados Unidos. Se puede buscar por Agencia, por localización en un mapa o por fechas, según interese al ciudadano.

■ **IT Dashboard:** (<http://it.usaspending.gov/>): muestra el estado de todos los proyectos sobre nuevas tecnologías desarrollados por parte del Gobierno de Estados Unidos, incluyendo el porcentaje de la inversión realizada hasta un determinado momento, cumplimiento de la planificación temporal, etc.

■ **Recovery.gov:** sitio web oficial también del Gobierno norteamericano para el seguimiento del Plan Federal contra la crisis, que ofrece información sobre el gasto público. Los mapas creados muestran datos de los Estados incluyendo contratos, subvenciones y préstamos, pudiendo ver con todo detalle cómo se está gastando el presupuesto en cada localidad.

■ En **Washington DC** (<http://track.dc.gov/>): el sitio web del Ayuntamiento muestra a sus ciudadanos el presupuesto manejado por cada una de las áreas de trabajo municipales, gastos, índices de gestión de las cuentas públicas, rendimientos, etc.

■ En España, el **Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat** (www.santboi.cat) lleva años haciendo transparente la gestión municipal a sus ciudadanos. Dispone de un instrumento de planificación estratégica para su acción de gobierno, donde se puede visualizar una hoja de ruta y nivel de cumplimiento de la gestión municipal y un instrumento de priorización de los diferentes presupuestos municipales durante el mandato.

Gráfico 9: Ejemplo de transparencia online en la gestión municipal.



Fuente: Elaboración propia (a partir de la web del Ayto. de Sant Boi de Llobregat, www.santboi.cat)

MEDIDA 8:

TRABAJO COLABORATIVO

El Ayuntamiento debe fomentar el trabajo colaborativo intra e inter departamental, así como con diferentes Administraciones. Esta comunicación permitirá un intercambio de información entre empleados que enriquecerá el trabajo llevado a cabo, se aprenderá de las experiencias de otros, y de la labor llevada a cabo en su propia organización y en otras instituciones.

Las principales herramientas colaborativas que un Ayuntamiento puede utilizar para favorecer la colaboración interna son:

✓ Wikis compartidas entre departamentos, son herramientas ideales para la gestión de proyectos y gestión del conocimiento que está repartido entre cada empleado de las diferentes áreas.

- ✓ Foros, en los que se puedan debatir asuntos horizontales o verticales del Ayuntamiento por los empleados. Estas herramientas favorecen la comunicación entre áreas y la resolución de problemas gracias al conocimiento común.
- ✓ Blogs de empleados públicos, blogs por temáticas o asuntos municipales, etc.
- ✓ Herramientas para la compartición de documentación en red.
- ✓ Calendarios comunes.
- ✓ Agenda de contactos comunes.
- ✓ Noticias compartidas.
- ✓ Listas de correo electrónico.
- ✓ Comunidades virtuales.

Estas herramientas, además de ser útiles en el trabajo diario de los empleados públicos, permiten recopilar y centralizar en un único punto toda la información de la Administración, haciendo que para la organización sea menos traumática la rotación de personal, puesto que el conocimiento sigue residiendo en la base documental.

MEDIDA 9:

PARTICIPACIÓN INTERNA.

Los mecanismos para fomentar la participación interna pretenden poner en valor la iniciativa, el conocimiento y la experiencia de los miembros del personal del Ayuntamiento, ya que constituyen el recurso más importante de la Institución. Los empleados públicos tienen un gran conocimiento de cómo se lleva a cabo su trabajo y tienen ideas muy prácticas sobre cómo mejorar el proceso así como para resolver problemas y mejorar la calidad del servicio. Hay que fomentar que esa iniciativa latente en el empleado se aproveche al máximo en beneficio del funcionamiento del Ayuntamiento.

Para el fomento de la participación interna:

- ✓ El Ayuntamiento debe **apoyar las redes sociales de los propios empleados** (blogs, grupos en Facebook, etc.), como lugar para comunicarse ya no sólo entre diferentes departamentos, Administraciones o Entidades, sino también para compartir conocimiento con los demás empleados públicos del misma área, y de esta manera mejorar el servicio, contrastar opiniones etc. Esto permitirá aprovechar la gran experiencia que posee el personal de las Entidades Locales.
- ✓ El Ayuntamiento debería **premiar** y reconocer la participación, implicación y compromiso de los empleados del Ayuntamiento.

✓ El Ayuntamiento podría crear **plataformas para la recogida de ideas de mejora** que permitan a los empleados públicos contribuir con sus ideas y experiencia a mejorar el servicio ofrecido a los ciudadanos.

✓ **Fomentar una cultura interna** en el Ayuntamiento en la que la colaboración y participación se integren en el trabajo habitual. Para ello no sólo es necesario poner a disposición de los empleados las herramientas necesarias, sino también definir políticas para su uso responsable, participación y utilización inteligente de los recursos colaborativos.

Estas medidas llevarían a la Entidad a crear un compromiso y minimizar el miedo al cambio de los trabajadores, además de fomentar la participación y la colaboración interna.

MEDIDA 10:

PARTICIPACIÓN INTERNA.

Las medidas propuestas para crear un Ayuntamiento abierto suponen no únicamente la implantación de una serie de plataformas tecnológicas que permiten la colaboración, participación y transparencia, sino por encima de todo, deben venir precedidas de un cambio cultural y de mentalidad muy importante en el seno del Ayuntamiento, en sus empleados y líderes.

Está claro que aparecerán resistencias:

✓ Por parte de los líderes políticos, que piensen que abrir la gestión y la información municipal a los ciudadanos puede poner en evidencia una gestión pública no adecuada.

✓ Por parte de algunos empleados públicos, que no estén suficientemente formados o con las actitudes necesarias para trabajar en red.

Por tanto, este cambio cultural se debe dar:

✓ A nivel de **liderazgo**, ya que supone una mayor implicación de los gobernantes y políticos, siendo ellos los que deben promover el cambio en su Ayuntamiento, y deben ser los primeros en involucrarse en estas medidas para que sean eficaces.

✓ A nivel de **formación y aceptación** del nuevo modelo de participación y colaboración por parte de los empleados públicos: será difícil la aceptación de todos los funcionarios. Se deberá tener en cuenta el miedo al cambio, y para afrontarlo será necesaria una labor importante de comunicación, sensibilización y formación para hacer a todos partícipes de este nuevo modelo de trabajo en red que supondrá una manera nueva de hacer las cosas para mejorar.

En definitiva, deberá realizarse una adecuada gestión del cambio cultural, que atienda a los siguientes aspectos:

- ✓ Debe ser un cambio cultural dirigido desde arriba, con un liderazgo político que permita la apertura del Ayuntamiento y fomente la participación y colaboración interna y externa.
- ✓ Debe asignarse un líder político claro en el Ayuntamiento que asuma el cambio a un Gobierno Abierto.
- ✓ Habrá que comunicar y formar a los empleados públicos en esta nueva forma de trabajar colaborativa y abierta, e incidir en la importancia de trabajar de esta manera, resaltando sus ventajas y comunicando cómo minimizar los posibles riesgos.
- ✓ Se tiene que dar a conocer a los trabajadores públicos en qué les influye el nuevo modelo de trabajo, y cómo se integra con lo que ya están haciendo
- ✓ Debe existir una labor de comunicación y concienciación interna en el Ayuntamiento que despeje los miedos que puedan surgir de la utilización de la web 2.0 en el trabajo diario de la Administración:
 - Hay que tener en cuenta que el hecho de que los empleados públicos pierdan o no el tiempo en redes sociales es un problema de gestión interna, no de la tecnología en sí. Esta misma preocupación apareció cuando surgieron otras tecnologías como el teléfono o el email y el trabajo de los empleados públicos ha mejorado gracias a estos medios. Para ello, el Ayuntamiento debe crear y publicar unas políticas claras y comprensibles sobre cómo utilizar las herramientas 2.0 por los empleados (blogs, wikis, etc.) para que puedan utilizar con seguridad y de forma responsable dichas herramientas.
 - El riesgo de seguridad que pueda existir por la utilización de tecnologías 2.0 puede ser mitigado gracias a las suficientes medidas de seguridad que se tomen en el Ayuntamiento (cortafuegos, antivirus instalados en todos los ordenadores, etc.).
 - Algunos servicios 2.0 como YouTube pueden consumir mucho ancho de banda y esto puede suponer un problema. Si es así, el Ayuntamiento siempre podría plantear abrir el acceso a dichos servicios sólo a aquellos empleados públicos que necesiten conocer o utilizar dichos servicios para comunicarse con los ciudadanos.

4.3.3 LA EXPERIENCIA DE OTRAS ENTIDADES LOCALES.

En este apartado se va hacer referencia a las interesantes experiencias en materia de open-government por parte de algunas CC.AA y de algunos ayuntamientos de nuestro país.

En concreto son:

- CC.AA: ■ País Vasco: Proyectos “Irekia” y “Open Data Euskadi”.

- Principado de Asturias: “CTIC”.
- Cataluña: IDESCAT.

- Ayuntamientos:
- Sant Boi de Llobregat (Barcelona).
 - Jun (Granada).
 - Getafe (Madrid).

A) PAÍS VASCO: PROYECTO “IREKIA”¹⁷.

Irekia es el embrión del desarrollo del Gobierno Abierto en Euskadi que se materializa en una herramienta, una práctica de buena gobernanza hacia la transparencia, la participación y la colaboración. Es una ventana abierta a la participación ciudadana.

Irekia es un canal de comunicación directa entre la ciudadanía y la Administración a través de Internet con un lenguaje no administrativo y que se basa en los tres ejes principales del Open Government:

- Transparencia

Desde el Ejecutivo se pone a disposición de la ciudadanía información y datos en tiempo real sobre su actividad, actuaciones, decisiones, planes e intenciones.

- Participación

Las actuaciones, leyes, decretos o medidas que toma el Gobierno se debaten, valoran y completan con las opiniones de la ciudadanía. Pero también las personas interesadas plantean sus propias propuestas, ideas o consultas para ser discutidas y analizadas.

- Colaboración

El Gobierno Vasco colabora con la ciudadanía, las empresas y el resto de las administraciones vascas, aportando herramientas innovadoras y nuevos métodos de trabajo colaborativos. Les escucha y trabajan juntos para construir una sociedad más conectada.

La Dirección de Gobierno Abierto, dependiente de la Secretaría General de Presidencia es quien coordina esta herramienta. Sin embargo, Irekia es el reflejo del trabajo de todas aquellas personas que tienen responsabilidades públicas en el Gobierno Vasco y en sus entidades dependientes. El portal se presentó y abrió el 25 de enero de 2010.

¹⁷ Irekia Gobierno Abierto. Disponible en: <http://www.irekia.euskadi.net/es/site/page/about>. Fecha de consulta: 25-10-13.

¿Cómo funciona Irekia?

Transparencia

Irekia no pretende ser un portal de noticias, sin embargo, en este espacio se encuentra información sobre el Gobierno Autonómico, la razón: la transparencia, el primer pilar de un gobierno abierto. Se intenta abrir la actualidad del Gobierno Vasco, la agenda de eventos, el material audiovisual y la hemeroteca con el objetivo de reforzar la relación con la ciudadanía, ya que todas las noticias en la web son comentables y se pueden difundir a través de las redes sociales.

Participación y colaboración

Irekia cuenta con dos espacios de participación y colaboración:

- Propuestas del Gobierno: pensado para que la ciudadanía aporte sus comentarios y dudas a las propuestas, anteproyectos de ley o iniciativas que los departamentos del Gobierno publiquen para recabar su participación.
- Propuestas ciudadanas: es un espacio donde las personas usuarias pueden crear sus propias propuestas sobre los asuntos que a cada uno le resulte de interés.

Irekia impulsa además la participación ciudadana a través de redes sociales que propician el debate de temas transversales y faciliten la intervención de todos, bien sean empresas, otras instituciones, administraciones, colectivos, etc.

Actualmente, las aportaciones son analizadas y puestas en conocimiento de las personas del Gobierno con responsabilidades o competencias en cada materia para que tengan conocimiento de las mismas y, aquellas ideas que puedan ser aprovechadas por el Ejecutivo, pasen a formar parte del material de los grupos de trabajo que preparan, diseñan y elaboran las diferentes iniciativas, medidas y propuestas legislativas gubernamentales. Y el objetivo es que en algún momento, esas aportaciones ciudadanas pasen a forma parte de las propias leyes, planes, decretos o iniciativas del Ejecutivo.

¿Por qué surge Irekia?

Irekia quiere reforzar su carácter de ventana abierta a la participación porque la ciudadanía tiene cosas que decir a su Gobierno. Éste adopta los principios y el reto del gobierno abierto, una forma de relacionarse que establece una serie de canales de comunicación y contacto directo entre la ciudadanía y la Administración, gracias a las nuevas utilidades que hoy en día ofrece Internet.

Creative Commons By

La licencia Creative Commons By es la elegida para dar cobertura legal a este principio del gobierno abierto por el que la ciudadanía podrá disponer del caudal de información,

material audiovisual y multimedia que se genere en este espacio, que permite su uso libre para cualquier fin siempre que cites la fuente y el autor.

Redes sociales y seguimiento de su actividad

Las redes sociales son uno de los escenarios donde las opiniones y comentarios en torno a la actividad del Gobierno y los temas que preocupan a la ciudadanía se desarrollan con cada vez más asiduidad. Por ello, se difunde a través de los principales medios sociales la actividad del propio Gobierno, como las medidas o leyes impulsadas.

La conversación

La conversación que se genera en las redes sociales la recoge también el Gobierno y la incorpora a las diferentes propuestas del Gobierno para enriquecerlas. El Gobierno considera importante escuchar lo que dice la ciudadanía, lo diga donde lo diga, y está claro que en las redes sociales se generan infinidad de conversaciones relevantes para la acción del Gobierno, al igual que en otros blogs, páginas, foros y medios.

Open Data Irekia - El código fuente de Irekia

Desde su inicio, el software que desarrolla el sitio web Irekia, se libera bajo la denominación de OpenIrekia, y se pone a disposición de la ciudadanía, empresas, organizaciones y, por supuesto, de otras instituciones y administraciones públicas. De esta manera, se colabora y se permite su reutilización libre y gratuitamente para evitar que las administraciones públicas que quieran desarrollar este tipo de proyectos tengan que realizar nuevas inversiones económicas de dinero público para desarrollar sitios como Irekia.

B) PAÍS VASCO: “OPEN DATA EUSKADI”¹⁸.

“Open Data Euskadi” puede definirse como una iniciativa enmarcada dentro de la política de Gobierno Abierto de Euskadi.

Es el resultado del compromiso del Gobierno Vasco a exponer los datos públicos que obran en su poder de forma reutilizable, con el fin de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.

Como consecuencia los conjuntos de datos expuestos se ofrecen bajo [licencias de propiedad abiertas](#), que permiten su redistribución, reutilización y aprovechamiento con fines comerciales.

¹⁸ Open Data Euskadi. Disponible en: http://opendata.euskadi.net/w79-opendata/es/contenidos/informacion/que_es_opendata/es_que_es/que_es_opendata.html Fecha de consulta: 26-10-13.

Sus objetivos son:

Objetivos de Open Data Euskadi

1. Generación de valor y riqueza:

Obteniendo productos derivados de los datos por parte de empresas, infomediarios y la ciudadanía en general.

2. Transparencia en la Administración Pública:

Permitiendo la reutilización de los datos expuestos para analizar y evaluar la gestión pública.

3. Interoperabilidad entre administraciones:

Facilitando la creación de servicios para la ciudadanía que utilicen datos de diferentes administraciones públicas.

4. Ordenación interna de la información de la Administración:

Promoviendo la eficiencia en la documentación y clasificación de datos.

A continuación se muestra una iniciativa que se enmarca dentro del proyecto “Open Data Euskadi”. Se trata de los “presupuestos dinámicos”, son los presupuestos del Gobierno Vasco pero con un nuevo formato de visualización gráfica y dinámica que permite ver cómo se invierte y se reparte el dinero público.

Gráfico 10: Presupuestos dinámicos en Euskadi (ejemplo de Open Data).



Fuente: Open Data Euskadi. Disponible en: <http://opendata.blog.euskadi.net/blog-es/buenas-practicas/visualizacion-dinamica-de-presupuestos-gastos-ingresos/>

C) PRINCIPADO DE ASTURIAS: “CTIC”¹⁹.

En este caso se trata de un programa en el que se desarrollan una serie de estrategias y actuaciones orientadas a la construcción de un nuevo modelo de gobernanza en Principado de Asturias con el impulso y el desarrollo del Gobierno Abierto y la Administración Electrónica.

Actuaciones:

- Transferencia de modelos y propuestas referidas a Gobierno Abierto.

¹⁹ Impulso de la Sociedad de la Información en el Principado de Asturias 2013. Disponible en: <https://www.fundacionctic.org/actualidad-y-recursos/proyectos/impulso-de-la-sociedad-de-la-informacion-en-el-principado-de-asturias-2013>. Fecha de consulta: 27-10-13.

- Elaboración de una Estrategia de Gobierno Abierto, para la puesta en marcha de planes de acción y mecanismos de promoción del Gobierno Abierto del Principado de Asturias.
 - Documento para la sensibilización y promoción para la incorporación del gobierno Abierto en procesos administrativos adaptados a las necesidades de los ciudadanos.
 - Identificación y caracterización de la oferta actual de datos abiertos.
- Promoción del Gobierno abierto en colaboración con los CDTL
- Elaboración de un Plan de Acción para la Promoción del Gobierno Abierto en CDTL
 - Capacitación del personal técnico CDTL, a través de formación presencial y acompañamiento on-line.
 - Charlas divulgativas y talleres formativos dirigidos a la ciudadanía asturiana
- Promoción de la Administración Electrónica entre la ciudadanía
- Promoción on-line de servicios electrónicos a través de www.asturiastramita.es y otros espacios de la web 2.0.
 - Elaboración de manuales visuales de promoción de servicios electrónicos singulares.

Impacto Enero - Junio 2013

- Documentos elaborados (estratégicos y recopilatorios): 4 documentos estratégicos
- Personal técnico de CDTL capacitado: 38 personas (3 talleres formativos)
- 212 personas asistentes a charlas formativas impartidas por CTIC (13 sesiones realizadas en 12 concejos asturianos)
- 77 personas asistentes a charlas y talleres impartidas por personal de CDTL (6 actividades en 5 concejos asturianos)

Objetivo:

Facilitar transferencia de modelos y propuestas referidas a Gobierno Abierto al Gobierno del Principado de Asturias.

- Sensibilizar y promover la incorporación del Gobierno Abierto en los procesos administrativos para adaptarlos a las necesidades de los ciudadanos.
- Promover el gobierno abierto a través de la participación ciudadana en colaboración con los CDTL (Centros de Dinamización Tecnológica Local), dependientes de la administración local del Principado de Asturias.
- Sensibilizar y fomentar la participación activa de la ciudadanía en el uso de los servicios de la administración electrónica, propiciando un entorno colaborativo de participación ciudadana para la mejora de procesos y servicios que ponga en valor la inteligencia colectiva

En cuanto a los destinatarios:

Administración del Principado de Asturias, Personal de CDTL, Ciudadanía en general.

En cuanto a las entidades financiadoras:

Consejería de Economía y Empleo del Gobierno del Principado de Asturias.

D) CATALUÑA: “IDESCAT”²⁰.

En este caso el IDESCAT (Instituto de Estadística de Cataluña) al objeto de facilitar a los usuarios el acceso y la interpretación de la información estadística municipal de Cataluña, incorporó los datos del apartado “[El municipio en cifras](#)” en [Google Public Data Explorer](#), donde también se pueden consultar estadísticas de otras instituciones como el Banco Mundial, la OCDE, el Fondo Monetario Internacional o el Eurostat.

Ahora, el [conjunto de datos municipales del Idescat en Google](#) se enriquece con la misma información por comarcas y para el conjunto de Cataluña.

Google Public Data Explorer facilita la exploración y visualización de grandes conjuntos de datos con el uso de gráficos y mapas animados que pueden ser insertados en cualquier página web. El sitio web del Idescat dispone de un apartado de [preguntas y respuestas sobre Google Public Data Explorer](#).

Esta iniciativa complementa otras actuaciones del Idescat en favor del aprovechamiento de su información más allá del propio sitio web del Instituto, como por ejemplo la definición de un conjunto de [APIs](#) para acceder automatizadamente a algunos de sus conjuntos de datos, actuación que se enmarca en el proyecto de [apertura de datos públicos \(open data\)](#) de la Generalidad de Cataluña. En el caso de [El municipio en cifras](#), además de gráficos y mapas animados de los [Indicadores de los municipios](#)

²⁰ Instituto de Estadística de Cataluña. IDESCAT. Información disponible en: <http://www.idescat.cat/novetats/?id=958&lang=es>

[catalanes en Google Public Data](#), los usuarios pueden insertar en otras páginas web el [widget de Indicadores municipales](#) del Idescat y los desarrolladores pueden acceder a estas mismas estadísticas desde sus programas gracias al [API de El municipio en cifras](#).

Gráfico 11: Información estadística de Cataluña en Google Public Data



Fuente: Elaboración propia a partir de una consulta personalizada con datos del IDESCAT en Google Public Data.

E) AYUNTAMIENTO DE SANT BOI DE LLOBREGAT (BARCELONA)²¹.

En este municipio catalán el gobierno local ha creado dentro de su página web un apartado específico denominado “Plan de Ciudad Gobierno Abierto de Sant Boi”. Se hacen evaluaciones en programas llevados a cabo por el ayuntamiento como por ejemplo el “Análisis de Contexto de Ciudad 2012-2015”. da cuenta de los efectos derivados tanto de las políticas municipales (Plan de Ciudad) como los de otras políticas supra locales.

El análisis se configura, centrándose, en las tres prioridades de gobierno municipal:

- Recuperación de la actividad económica, el comercio y el empleo
- Cohesión Social
- Calidad democrática

²¹ Disponible en el Portal "Plan de Ciudad" del Ayto. de Sant Boi de Llobregat: <http://placiutat.santboi.cat>. Fecha consulta: 29-10-13.

El gobierno local lanza esta propuesta con las siguientes finalidades:

1. Tomar decisiones
2. Profundizar en algunos temas
3. Rediseñar políticas

Para facilitar la lectura se ha presentado con un **resumen ejecutivo por prioridades, seguido del cuerpo del análisis separado por los grupos de indicadores que contienen las diferentes preguntas de evaluación.** Cada pregunta contiene información gráfica que apoya la respuesta así como indicación de todas las fuentes de información utilizadas.

La **divulgación pública** de la mayoría de apartados del análisis se hace a través del portal "Plan de Ciudad" (<http://placiutat.santboi.cat>) así como sus actualizaciones y novedades que se comunicarán mediante el boletín de la aplicación los destinatarios interesados.

El análisis de contexto es fruto del encargo de trabajo realizado en la Unidad de Asistencia a la Planificación y la Evaluación (UAPA) a finales del mes de mayo de 2012 por parte del órgano de Coordinación de Áreas y Empresas Municipales (CAEM).

Puede accederse a los diferentes apartados del análisis clicando en cualesquiera de los temas que quieran ser consultados.

Gráfico 12: Ejemplo de plan de open-government por el Ayto. de Sant Boi de Llobregat.



Fuente: elaboración propia a partir de: http://translate.google.es/translate?hl=es&sl=ca&u=http://placiutat.santboi.cat/&prev=/search%3Fq%3DSANT%2BBOI%2BDE%2BLLOBREGAT%2BOPEN%2BDATA%26espv%3D210%26es_sm%3D93

F) AYUNTAMIENTO DE JUN (GRANADA)²².

En este ayuntamiento granadino se ha puesto en marcha en su portal web un apartado específico denominado “Portal de teledemocracia”. Consiste en la retransmisión on-line de los plenos del ayuntamiento a tiempo real mediante web cam.

Además, los ciudadanos pueden conocer el preorden del día y proponer los puntos del orden del día. De igual modo puedes enviar cualquier pregunta o sugerencia sobre los puntos del orden del día.

Por supuesto se conocerá el orden del día definitivo a tratar en dicho pleno, así como su fecha y por si fuera poco durante el desarrollo y retransmisión on-line del mismo, los ciudadanos podrán intervenir en él.

²² Información disponible en el Portal de la Teledemocracia del Ayto. de Jun: <http://www.ayuntamientojun.org/pleno2/participa.html>

Se establecerá una fecha límite donde se expondrá el Preorden del Pleno, es decir, sección en la que se expondrán cada uno de los puntos que se tratarán en el próximo pleno. En caso de existir documentación anexa, esta se podrá descargar y evaluar. "

Durante el periodo establecido de exposición de preorden:

- Se podrá descargar la documentación anexa a los puntos expuestos en el preorden, si la hubiera..

-- Se podrán enviar preguntas, sugerencias relacionadas con los puntos expuestos en el preorden, que serán incluidos en el Orden del Pleno. Para hacerlo deberá rellenar un formulario que se encuentra en la sección Preorden del día.

- Además de los puntos anteriores, para cada Pleno se puede plantear algún otro tipo de participación del ciudadano, como en el caso del Pleno celebrado el día 28 de Junio de 2013, se podía descargar una plantilla del presupuesto que se iba a aprobar en el Pleno, para poder así practicar y proponer un presupuesto propio.

Durante la celebración del pleno se podrá participar de la siguiente manera:

- Según el pleno, se podrá intervenir mediante video conferencia para realizar las preguntas directamente en el Pleno. Para esta opción necesitará disponer de una webcam y descargar un software específico y una configuración especial que se le comunicará personalmente.

-Podrá intervenir enviando cualquier pregunta a la dirección habilitada para ello, estas preguntas se irán respondiendo en directo durante los "Recesos Telemáticos". Todos los emails que no puedan ser atendidos en directo se responderán vía email.

Gráfico 13: Portal de teledemocracia. Ayuntamiento de Jun (Granada).



Fuente: elaboración propia a partir de: <http://www.ayuntamientojun.org/pleno2/participa.html>

G) AYUNTAMIENTO DE GETAFE (MADRID)²³.

El Ayuntamiento de Getafe (Madrid) es sin duda, el gobierno local que más esfuerzos ha realizado en materia de open-government de todos los analizados. Dispone en su página web de un apartado específico para tratar la transparencia.

Este apartado de transparencia cuenta con un índice de información que contiene numerosos subapartados con multitud de información contenida en documentos publicados en diversos pdf y que pueden ser consultados por los ciudadanos. Se encuentra información muy interesante como cuántos cargos de confianza existen en el ayuntamiento y cuánto cobran.

Tabla 4: Plazas de personal eventual y su remuneración (año 2012) en el Ayto. de Getafe.

Denominación puestos de trabajo	Nº Puestos	Retribuciones Anuales (14 Pagas) € brutos/año
Jefe Gabinete Alcaldía	1	58.180,78
Asesor Alcaldía	2	58.180,78
Consejero Adjunto Técnico	10	45.532,76

²³ Información disponible en el apartado de transparencia del portal del Ayto. de Getafe. <http://getafe.es/ayuntamiento/transparencia/> Fecha de consulta: 29-10-13

Consejero Adjunto	7	45.532,76
Asesor Adjunto	3	38.352,02
Adjunto a los Portavoces de la oposición: PSOE y UPyD	2	38.352,02
Adjunto a los Portavoces de la oposición: PSOE, IU y UPyD	3	21373,80
	28	

Fuente: Elaboración propia a partir de <http://getafe.es/wp-content/uploads/plantilla-2012.pdf>

Los principales asuntos incluidos dentro del índice de asuntos sobre los cuáles el gobierno municipal de Getafe se autodeclara transparente son:

1. [Información sobre la Corporación Municipal](#)

- Información sobre los cargos electos y el personal del Ayuntamiento
- Información sobre la organización y el patrimonio del Ayuntamiento
- Información sobre normas e instituciones municipales

[Relaciones con los ciudadanos y la sociedad](#)

- Información y atención al ciudadano
- Grado de compromiso para con la ciudadanía

[Transparencia económico-financiera](#)

- Información contable y presupuestaria
- Transparencia en los ingresos y gastos municipales
- Transparencia en las deudas municipales

[Transparencia en las contrataciones de servicios](#)

- Procedimientos de contratación de servicios
- Relaciones y operaciones con proveedores y contratistas

[Transparencia en materias de urbanismo y obras públicas](#)

- Planes de ordenación urbana y convenios urbanísticos
- Decisiones sobre recalificaciones y adjudicaciones urbanísticas
- Anuncios y licitaciones de obras públicas

- Información sobre concurrentes, ofertas y resoluciones
- Indicadores sobre urbanismo y obras públicas

Indicadores nueva ley de transparencia

- Planificación y organización del Ayuntamiento
- Contratos, convenios y subvenciones
- Altos cargos del Ayuntamiento y Entidades participadas
- Información económica y presupuestaria

4.4. PROPUESTA DE MEJORA: DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

4.4.1 METODOLOGÍA PARA LA MEJORA.

4.4.1.1 METODOLOGÍA PARTICULARIZADA DE LA FASE DE PROPUESTA.

La necesidad de incluir esta fase en el circuito de procedimiento de la auditoría operativa se desprende de las siguientes realidades y motivaciones:

- Los miembros de la unidad auditada son los que aplican las propuestas del auditor operativo, y con o sin el control de los auditores, siempre pueden modificar o bloquear estas propuestas.
- Los miembros de la unidad auditada tienen una visión y unas expectativas propias respecto a cómo deben ser el nuevo modelo de organización y a la manera de aplicarlo.
- Un sistema organizativo está constituido por una compleja red de actores: unidades, grupos y personas²⁴.

²⁴ Ramio, C. pág 295.

4.4.1.2 METODOLOGÍA PARTICULARIZADA DE LA FASE DE NEGOCIACIÓN DE LA MEJORA.

El control de la implantación es el proceso en que la unidad de auditoría está capacitada para iniciar y regular la conducta de las actividades para que los resultados se ajusten a las expectativas y a los objetivos diseñados²⁵.

Se proponen diversas estrategias de implantación del manual tales como reuniones de sensibilización, charlas, coloquios, etc. y su difusión mediante revistas, boletines, intranet corporativa, etc.

Se proponen como estrategias de control los cuadros de dirección y las Auditorías de procesos.

4.4.1.3 METODOLOGÍA PARTICULARIZADA DE LA FASE DE EVALUACIÓN.

Esta fase parte de una posición retrospectiva: analiza el pasado para facilitar vías de acción para el futuro. La evaluación es la investigación sistemática del proceso de confección de un diagnóstico y una propuesta de organización y de su aplicación.

Se estudian los efectos reales producidos por la reorganización. Estos conocimientos se utilizan para efectuar, con más solidez y experiencia técnica, nuevas auditorías y propuestas organizativas. De esta manera, se configura una unidad de auditoría operativa y unos auditores cada vez más capaces técnicamente.

Se evalúa todo el proceso y no sólo una parte de éste. Es decir: la fijación de objetivos, el diseño del plan de trabajo, la recopilación de datos, la presentación del diagnóstico y la propuesta de organización, la negociación de la propuesta y el proceso de implementación y control. Es preciso seguir el procedimiento siguiente:

- a) Buscar los indicadores que muestren el grado de eficacia (en relación con el proceso auditor) y de eficiencia (relación costes-beneficios del programa), de satisfacción de los actores de la organización auditada.

- b) Identificar los puntos débiles (aquellos que no han resultado como se esperaba) y los puntos fuertes (los que han funcionado tal y como se esperaba o incluso mejor) del proceso de auditoría²⁶.

²⁵ Ramió, C. Págs. 297 y 298.

²⁶ Ramió, C. pág. 299.

4.4.1.2 APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA.

En primer lugar hay que tener en cuenta los aspectos de presentación y forma. Éstos van referidos a la carátula del Manual de Procedimientos, la cual debe contener elementos elementales como los siguientes:

- El logotipo de la Entidad o Dependencia.
- Nombre de la Entidad o Dependencia.
- Nombre de la unidad administrativa responsable del procedimiento.
- Título: Manual de Procedimientos de...
- Emblema institucional.
- Fecha de elaboración o actualización²⁷.

En segundo lugar hay que tener en cuenta los aspectos de contenido que es la parte que presenta de manera sintética y ordenada, los capítulos que constituyen el Manual, o los títulos principales que comprende²⁸.

El siguiente paso es la elaboración del índice. Aquí se enumeran los elementos de su contenido, así como el número de página correspondiente. Los apartados de cada procedimiento son:

- Nombre del procedimiento.
- Objetivo del procedimiento.
- Descripción del procedimiento.
- Diagramas de flujo.

Seguidamente debe ir la introducción, en la cual se contempla la presentación del documento, su objetivo, así como su utilidad, pudiéndose incluir un mensaje alusivo por parte de la Unidad Administrativa donde se elaboró el Manual²⁹.

En cuanto a la presentación de los documentos, hay que enunciar o relacionar todos los procedimientos que se van a describir en el Manual. Una vez que se relacionen por cada área, se debe analizar cada uno, considerando la inclusión de los puntos siguientes:

- Nombre del procedimiento.

²⁷ Guía para la elaboración de Manuales de Procedimientos. Pág.9. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/6631902/Guia-Manual-Procedimientos-2004>. Fecha de consulta: 2-11-13.

²⁸ Guía para la elaboración de Manuales de Procedimientos. Pág.10. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/6631902/Guia-Manual-Procedimientos-2004>. Fecha de consulta: 2-11-13.

²⁹ Guía para la elaboración de Manuales de Procedimientos. Pág.11. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/6631902/Guia-Manual-Procedimientos-2004>. Fecha de consulta: 2-11-13.

- Objetivo del procedimiento.
- Normas y políticas de operación.
- Descripción de los procedimientos.
- Formatos e instructivo de llenado.
- Diagramas de flujo³⁰.

Al iniciarse la descripción es importante determinar el nombre de éste, debiendo coincidir con el especificado en el apartado de la “presentación de los procedimientos” y que esté acorde con lo descrito en su contenido³¹.

Siempre hay que tener presente el objetivo que es el fin que se pretende alcanzar con la elaboración del procedimiento.

Además, existe la denominada descripción de los procedimientos que es la narración escrita en orden cronológica y secuencial de cada una de las actividades que se ejecutan para concretar un resultado determinado, en respuesta al cumplimiento del objetivo del procedimiento y con apego en sus propias normas o políticas de operación³².

Por otra parte, una herramienta que ayuda bastante a la hora de representar gráficamente el procedimiento que se desea describir, analizar o mejorar son los **diagramas de flujo**.

Los diagramas de flujo representan gráficamente las secuencias que siguen las operaciones de un determinado procedimiento administrativo y el recorrido de los documentos. Muestran las unidades administrativas que intervienen en cada fase y pueden indicar los instrumentos que se utilizaran en cada caso.

Los símbolos que se utilizan generalmente en las representaciones gráficas de los procedimientos son de dos tipos:

a) *Símbolos abstractos*. Se trata en su mayoría de perfiles de figuras geométricas a las que se atribuye convencionalmente un significado; por ejemplo, decisión, operación, archivo, etc. La simbología más utilizada para representar flujos de información es la ANSI (*American National Standard Institute*) (ver gráfico).

b) *Símbolos figurativos*. Se trata de dibujos, caricaturas e, incluso, fotografías que representan las características de las operaciones que configuran un procedimiento administrativo³³.

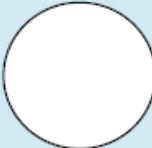
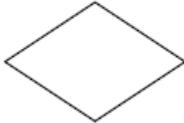
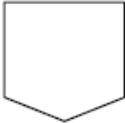
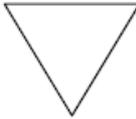
³⁰ Guía para la elaboración de Manuales de Procedimientos. Pág.10. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/6631902/Guia-Manual-Procedimientos-2004>. Fecha de consulta: 2-11-13.

³¹ Guía para la elaboración de Manuales de Procedimientos. Pág.11. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/6631902/Guia-Manual-Procedimientos-2004>. Fecha de consulta: 2-11-13.

³² Guía para la elaboración de Manuales de Procedimientos. Pág.12. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/6631902/Guia-Manual-Procedimientos-2004>. Fecha de consulta: 2-11-13.

³³ Ramió, C. Pág. 119.

Gráfico 14: Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo.

SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	<i>Terminal:</i> Indica el inicio o la terminación del flujo; puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información		<i>Conector:</i> Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con una parte lejana del mismo.
	<i>Decisión o alternativa:</i> Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.		<i>Conector de página:</i> Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, que continua el diagrama de flujo.
	<i>Operación:</i> Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.		<i>Dirección de flujo o línea de unión:</i> Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	<i>Documento:</i> Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.		<i>Archivo:</i> Representa un archivo común y corriente de oficina, donde se guarda un documento en forma temporal o permanente.

Fuente: Elaboración propia a partir de Ramió, C. "Teoría de la Organización y la Administración Pública" (2002)

- La semántica y la sintaxis que articulan estos símbolos deben respetar un conjunto de normas:
- Los diagramas de flujo deben iniciarse y finalizarse con el símbolo de inicio y final.
- Los símbolos deben mantener uniformidad en su tamaño, salvo en el caso de que se quiera resaltar alguna situación especial.
- En la redacción del contenido del símbolo que representa una operación debe utilizarse frases breves y sencillas.
- No debe haber más de una línea de unión entre dos símbolos.

- El símbolo de decisión es el único que puede tener hasta tres líneas de salida.
- Las líneas de unión deben representarse mediante líneas rectas y, en su caso necesario, utilizar ángulos rectos.
- Cuando una operación agrupa más de un documento, debe aparecer el símbolo documento tantas veces como documentos existan, identificando brevemente la naturaleza de los mismos.

En las hojas donde se representan los diagramas de flujo deben especificar el nombre completo del procedimiento que se expone y el nombre de la unidad responsable del procedimiento.

Los diagramas de flujo deben ir acompañados de una muestra de cada documento que se utiliza en el procedimiento descrito. Un documento es una hoja de papel en una pantalla informática que cuenta con espacios predefinidos para que se anote en ellos una información variable en función de cada caso. En la Administración pública los documentos representan la forma clásica de comunicación administrativa³⁴.

Por otra parte, encontramos el glosario de términos que es la lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta³⁵.

Por último hay también que tener presente el marco jurídico-administrativo que es la base legal y administrativa que fundamenta el ejercicio de las atribuciones de la Unidad administrativa que emite el manual.

4.4.2 PRESUPUESTO.

Según la RAE, un presupuesto es “la cantidad de dinero calculado para hacer frente a los gastos generales”.

El presupuesto de una organización es La expresión cuantificada de sus objetivos en el ejercicio económico de referencia y refleja las líneas políticas priorizadas de la misma.

Según indica el profesor Torralba, en la memoria de un proyecto aparece un apartado importante, el presupuesto, en el que se evalúa la viabilidad del mismo desde la perspectiva del cliente y, dentro de los diversos tipos de viabilidad que se suelen considerar, interesa referir principalmente cuatro de estas:

³⁴ Ramió Matas, C.94, pp 119-122, 2002

³⁵ Monografías. Manual de Procedimientos. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml> Fecha de consulta: 3-11-13.

- Viabilidad presupuestaria.
- Viabilidad de plazos de entrega.
- Viabilidad financiera.
- Viabilidad económica o social.

La importancia de conocer el presupuesto en relación con las viabilidades radica en que para determinarlas se necesita conocer el presupuesto³⁶.

Para indicar la viabilidad presupuestaria de la Propuesta es necesario elaborar el presupuesto de costes de la elaboración del TFC.

Para saber los costes totales de la realización de esta propuesta, debemos tener en cuenta:

1. Los costes en que se ha incurrido para elaborar la Propuesta.
2. Presupuesto de Costes de la subcontratación a otra organización de la generación de los manuales.

A continuación detallamos el presupuesto teniendo en cuenta los puntos indicados anteriormente:

1. Costes en que se ha incurrido para elaborar la propuesta

1.1. Coste del trabajo de la autora del TFC

1.1.1. Medición de unidades de trabajo estimadas

Horas empleadas en la realización del TFC son las que se detallan:

Unidad	Denominación del puesto	Nº de unidades
Hora	Autor del TFC, en funciones de Diplomado en GAP	270

1.1.2. Precios de la hora del trabajo.

La tarifa horaria considerada es la que aparece en el cuadro de precios que se detalla a continuación:

³⁶ Torralba, José María: "Introducción al presupuesto de proyectos informáticos y telemáticos. Costes para el proveedor". Editorial Universidad Politécnica de Valencia, pp 17, 2003.

Unidad	Denominación del puesto	€/ HORA
€/ Hora	Autor del TFC, en funciones de Diplomado en GAP	12,02 €/h

1.1.3. Importe parcial del diseño y realización del TFC.

Unidad	Denominación del puesto	Importe parcial en €
€/ Hora	Autor del TFC, en funciones de Diplomado en GAP	3245,40 €

1.1.4. Costes indirectos y generales.

Se consideran costes indirectos los costes derivados del material utilizado, los recursos del procesado de texto, los recursos de utilización de Internet, e-mail, etc. para la realización del Trabajo Final de Carrera: 163,51 €.

Importe del TFC incluyendo los costes indirectos y generales: 3408,91 €.

1.1.5. Importe total del coste del trabajo del autor del TFC

El importe total del coste del trabajo del autor es de **tres mil cuatrocientos ocho euros con noventa y un céntimos.**

1.2. Coste del trabajo del director del TFC

1.2.1. Medición de unidades de trabajo estimadas

Horas empleadas en el asesoramiento de la realización del TFC:

Unidad	Denominación del puesto	Categoría	Nº de unidades
Hora	Director del TFC	A1	25

1.2.2. Precios de la hora del trabajo.

La tarifa horaria considerada es la que aparece en el cuadro de precios que se detalla a continuación:

Unidad	Denominación del puesto	Categoría	€/ hora
Hora	Director del TFC	A1	33,80 €/h

1.2.3. Importe parcial del trabajo de Dirección.

Unidad	Denominación del puesto	Categoría	Importe parcial en €
Hora	Director del TFC	A1	845 €

1.2.4. Costes indirectos y generales del asesoramiento del Director del TFC.

Se consideran costes indirectos los costes derivados el material utilizado, los recursos del procesado de texto, los recursos de utilización de Internet, e-mail, etc. para el asesoramiento del Director del TFC: 25,35 €.

Importe de la supervisión TFC incluyendo los costes indirectos y generales: 870,35 €.

1.2.5. Importe total de coste del tiempo del director del TFC de asesoramiento a la autora de dicho TFC.

El importe total del coste del asesoramiento del director del TFC es de **ochocientos setenta euros con treinta y cinco céntimos**.

1.3. Resumen de costes

1.3.1. Costes de Autor del TFC

Importe del coste del trabajo de la autor del TFC: 3.408,91 €.

1.3.2. Coste de la Dirección del TFC

Importe del coste del asesoramiento del director del TFC: 870,35 €.

1.3.3. Costes totales del TFC

El coste del TFC asciende a la cantidad de **cuatro mil doscientos setenta y nueve con veintiseis céntimos**.

1.4. Importe de implementación

1.4.1. Medición de las unidades de trabajo estimadas.

La medición en horas de los servicios necesarios de los referidos especialistas sería:

Unidad	Denominación del puesto	Categoría	Importe parcial en €
Hora	Analista funcional	Titulado en G. Pública	400 €

Hora	Documentalista	Titulado en Documentación e Información	40 €
------	----------------	---	------

1.4.2. Precios de la hora de trabajo.

La tarifa horaria considerada es la que aparece en el cuadro de precios que se detalla a continuación:

Unidad	Denominación del puesto	Categoría	Importe parcial en €
€/Hora	Analista funcional	Titulado en Gestión y Administración Pública	12,02 €
€/Hora	Documentalista	Titulado en Documentación e Información	20,09 €

1.4.3. Importe parcial de trabajo personal

El importe del trabajo personal sería:

Unidad	Denominación del puesto	Categoría	Importe parcial en €
€	Analista funcional	Titulado en Gestión y Administración Pública	4279,26 €
€	Documentalista	Titulado en Documentación e Información	803,60 €

Importe parcial del trabajo personal: 5082,86 €

1.4.4. Costes indirectos generales.

Se consideran unos costes indirectos y generales del 15% que ascenderían al 15% de 5082,86 €. Los costes indirectos serían: 762,43 €.

Importe incluyendo costes indirectos y generales: 5.845,29 €.

1.4.5. Beneficio deseado.

Al importe del trabajo personal se debe añadir el beneficio deseado, que se cifra en el 10% del importe anterior:

10% de 5.845,29 = 584,53 €

Importe incluyendo el beneficio deseado: 6.429,82 €

1.4.6. Importe.

Finalmente, hay que considerar el Impuesto sobre el Valor Añadido, un 21% del importe anterior: 21% de 6.429,82 = 1350,26 €.

1.4.7. Importe del presupuesto incluido IVA.

Por lo que el presupuesto base de licitación asciende a: 7.780,08 €.

1.5. Resumen de costes de diseño del TFC y de implementación del Manual de Procedimientos

1.5.1. Coste total del TFC

Importe del coste del trabajo del autor del TFC: 3.408,91 €.

1.5.2. Coste de implementación del MP

Importe de implementación del MP: 7.780,08 €

1.5.3. Coste total del TFC y de la implementación de la mejora

El coste del TFC y de su implementación asciende a la cantidad de *catorce mil quinientos noventa y siete euros con noventa céntimos*.

4.4.3 VIABILIDAD.

Se considera que la mejora propuesta es viable desde las perspectivas:

– Presupuestaria: El Pleno del Ayuntamiento de Paterna aprobó el 31 de Octubre el presupuesto municipal para el año 2014. El documento contempla 47,4 millones de € de gastos por 52,5 millones de € de Ingresos, con una reducción de 1,6 millones de euros en gastos y similar en Ingresos respecto a 2013, cumpliendo el compromiso de reducción del entorno del 12% del Impuesto de Bienes Inmuebles. Por lo tanto Paterna dispone de fondos suficientes para hacer frente al coste que supondría la implementación de la mejora.

– Técnica: El ayuntamiento de Paterna dispone de personal con conocimientos suficientes que podrían implementar las acciones de mejora.

– Coste/beneficio: Aunque el coste inicial es de 14.597,90 €, esto supone simplemente un gasto inicial, pero es visto como una inversión porque la implementación del manual de procedimientos supone introducir eficiencia en el Departamento de Gestión

Municipal y esto lleva aparejado una reducción de los costes en los procedimientos que va generando un considerable ahorro que consigue amortizar la inversión inicial

– Operativa: hay un uso garantizado del manual de procedimientos puesto que a la plantilla se le exige que cumple con su contenido y porque les va a facilitar a llevar a cabo las tareas que tienen encomendadas.

4.4.4. APLICACIÓN PRÁCTICA: ÁREA DE HACIENDA, COMO REFERENTE DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE PATERNA.

Los siguientes procedimientos que se realizan en esta área, deberían de realizarse del siguiente modo:

M.P: PROCEDIMIENTO PARA LA CONTESTACIÓN DE CONSULTAS TRIBUTARIAS ESCRITAS:

*Objeto: Contestación de las consultas tributarias realizadas por los ciudadanos.

*Normativa aplicable: ninguna.

*Órgano gestor del expediente: Área de Hacienda.

*Plazo máximo de duración del procedimiento: 3 meses.

*Efectos del silencio administrativo: no previstos para el procedimiento.

*Instructor del procedimiento: técnico designado por el Área de Hacienda.

*Trámites y requisitos exigidos:

1. Realización de la consulta.

2. Contestación de la consulta.

*Órgano competente para resolver: técnico responsable.

M.P: PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN PARCIAL DE CUOTA TRIBUTARIA POR APLICACIÓN DE NORMATIVA IVTM.

*Normativa aplicable: LGT: Arts 30, 31 y 32. LRHL: Art. 98.3.

*Órgano gestor del expediente: Área de Hacienda.

*Plazo máximo de duración del procedimiento: 6 meses.

*Efectos del silencio administrativo: desestimación.

*Trámites y requisitos exigidos:

1. Iniciación a solicitud del interesado.
2. Audiencia a los interesados en su caso
3. Propuesta de Resolución
4. Fiscalización
5. Resolución
6. Notificación reglamentaria
7. Comunicación a Contabilidad.
8. Pago por Tesorería

*Documentación necesaria a presentar por los interesados:

- Los que fundamenten el derecho a la solicitud.
- Acreditación de la fecha efectiva de la Baja definitiva o temporal por robo o sustracción en el registro de D.G. Tráfico.
- Ficha de terceros.

*Órgano competente para resolver: jefe administrativo de tributos.

M.P: PROCEDIMIENTO PARA ACEPTACIÓN DE LA RENUNCIA DEL CONTRIBUYENTE:

*Normativa aplicable: LGT: Art. 100 y 103.

*Órgano gestor del expediente: Área de Hacienda.

*Plazo máximo de duración del procedimiento: 6 meses.

*Efectos del silencio administrativo: A instancia de parte: Desestimación.

*Instructor del procedimiento: Unidad de Gestión de Tributos.

*Trámites:

1. Iniciación del expediente a instancia de parte mediante solicitud donde se ponga de manifiesto el abandono del fundamento del recurso. (Imposibilidad de que el mismo fundamento se reitere en una nueva solicitud).
2. Trámite de audiencia.
3. Propuesta de resolución de la Unidad de Ingresos donde se verifique si existen otros interesados que hayan manifestado por escrito, y mediante representante, en su caso, su intención de continuar el procedimiento o si el propio Órgano de Gestión Tributaria estimase que la Administración tiene interés en su resolución expresa.
4. Fiscalización.

5. Aceptación de plano de la renuncia, declarando concluso el procedimiento y archivando las actuaciones, salvo que concurren las circunstancias del apartado anterior.
6. No existirá la obligación de resolver en estos los procedimientos en que se produzca la renuncia de contribuyente.
7. Notificaciones reglamentarias, en caso de existir resolución.

M.P. PROCEDIMIENTO PARA EL ESTABLECIMIENTO O MODIFICACIÓN DE PRECIOS PÚBLICOS:

*Objeto: Modificación y determinación de los Precios Públicos.

*Normativa aplicable: Arts. 41 a 47 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales.

*Órgano gestor del expediente: Área de Hacienda.

*Plazo máximo de duración del procedimiento: 3 meses.

*Efectos del silencio administrativo: caducidad del expediente. En su caso, desestimación de las pretensiones de los interesados.

*Trámites y requisitos:

1. Providencia de inicio.
2. Estudio de costes.
3. Informe de Intervención.
4. Propuesta de acuerdo.
5. Dictamen Comisión Informativa.
6. Acuerdo Junta de Gobierno Local.
7. Publicación de los precios públicos.

*Órgano competente para resolver: Junta de Gobierno Local por delegación del Pleno.

*Legislación aplicable:

-TRLHL: Arts. 15 a 18 y 20 a 27

-LBRL: Arts. 106, 107, 111, 123 d) y g), y 127 a).

-LGT: Arts. 4, 8, 9 y 49 a 56 y Disposición Adicional 4ª.3

*Órgano Gestor: Área de Hacienda.

*Plazo máximo de duración del procedimiento: 3 meses, si no hay reclamaciones en el periodo de exposición pública; si hay reclamaciones, 6 meses.

*Efectos del silencio administrativo: El silencio administrativo, sólo podría producirse por falta de acuerdo definitivo resolviendo las reclamaciones y aprobando la redacción definitiva, lo que implicaría la no aprobación de la ordenanza fiscal o de su modificación.

*Instructor del procedimiento: jefe administrativo de tributos.

*Trámites y requisitos exigidos:

1. Iniciación del expediente de oficio, mediante propuesta motivada de la Alcaldía o del Concejal Delegado de Hacienda.
2. Redacción de la Ordenanza Fiscal o de su modificación.
3. Elaboración de informe técnico – económico.
4. Propuesta de Resolución
5. Informe preceptivo del Técnico.
6. Informe del Interventor.
7. Informe preceptivo de Secretaría.
8. Aprobación del Proyecto de Ordenanza por la Junta de Gobierno.
10. Dictamen Comisión Informativa de Hacienda.
11. Acuerdo del Pleno de aprobación provisional.
12. Publicación en el tablón de Anuncios y en un diario de los de mayor circulación de la Comunidad Valenciana, de la exposición del acuerdo, durante 30 días como mínimo; dentro de cuyo plazo los interesados podrán examinar el expediente y presentar las reclamaciones que estimen oportunas.
13. Informe sobre las reclamaciones presentadas y propuesta de resolución. (en el caso de que no se hubieran presentado reclamaciones, se entenderá definitivamente adoptado el acuerdo, hasta entonces provisional, sin necesidad de acuerdo plenario, realizándose directamente el trámite 20)
14. Informe preceptivo del técnico.
15. Informe de Intervención.
16. Informe de Secretaría.
17. Dictamen Comisión Informativa de Hacienda.
18. Acuerdo del Pleno de aprobación definitiva
19. Notificaciones procedentes
20. Publicación de la aprobación definitiva y del texto íntegro de la Ordenanza o de sus modificaciones en el DOCV y Tablón de Edictos; a partir de cuya publicación entrará en vigor la Ordenanza.

*Documentación necesaria a presentar por los interesados:

1. Reclamación.
- 2.- Documentos que los interesados estimen oportunos para fundar su reclamación.

*Órgano competente para resolver: Pleno del Ayuntamiento.

M.P: PROCEDIMIENTO PARA LA APROBACIÓN O MODIFICACIÓN DE TASAS.

*Normativa aplicable:

-TRLHL: Arts. 15 a 18 y 20 a 27

-LBRL: Arts. 106, 107, 111, 123 d) y g), y 127 a).

-LGT: Arts. 4, 8, 9 y 49 a 56 y Disposición Adicional 4ª.3

*Órgano Gestor del expediente: Área de Hacienda.

*Plazo máximo para la duración del procedimiento: 3 meses, si no hay reclamaciones en el periodo de exposición pública; si hay reclamaciones, 6 meses.

*Efectos del silencio administrativo: El silencio administrativo, sólo podría producirse por falta de acuerdo definitivo resolviendo las reclamaciones y aprobando la redacción definitiva, lo que implicaría la no aprobación de la ordenanza fiscal o de su modificación.

*Instructor del procedimiento: jefe administrativo de tributos.

*Trámites y requisitos exigidos:

1. Iniciación del expediente de oficio, mediante propuesta motivada de la Alcaldía o Delegado de Hacienda.
2. Redacción de la Ordenanza Fiscal o de su modificación.
3. Elaboración de informe técnico – económico
4. Propuesta de Resolución
5. Informe preceptivo del técnico.
6. Informe del Interventor
7. Informe preceptivo de Secretaría
8. Aprobación del Proyecto de Ordenanza por la Junta de Gobierno.
9. Informe no vinculante por parte del técnico cuando la ordenanza a aprobar o a modificar afecte a la política económica y social del Municipio.
10. Dictamen Comisión Informativa de Hacienda.
11. Acuerdo del Pleno de aprobación provisional
12. Publicación en el DOCV, Tablón de Anuncios y en un diario de los de mayor circulación de la Comunidad Valenciana, de la exposición del acuerdo, durante 30 días como mínimo; dentro de cuyo plazo los interesados podrán examinar el expediente y presentar las reclamaciones que estimen oportunas.

13. Informe sobre las reclamaciones presentadas y propuesta de resolución. (en el caso de que no se hubieran presentado reclamaciones, se entenderá definitivamente adoptado el acuerdo, hasta entonces provisional, sin necesidad de acuerdo plenario, realizándose directamente el trámite 20)

14. Informe preceptivo del técnico.

15. Informe de Intervención.

16. Informe de Secretaría.

17. Dictamen Comisión Informativa de Hacienda.

18. Acuerdo del Pleno de aprobación definitiva.

19. Notificaciones procedentes

20. Publicación de la aprobación definitiva y del texto íntegro de la Ordenanza o de sus modificaciones en el DOCV y Tablón de Edictos; a partir de cuya publicación entrará en vigor la Ordenanza.

*Documentación necesaria a presentar por los interesados:

1. Reclamación.

2. Documentos que los interesados estimen oportunos para fundar su reclamación.

* Órgano competente para resolver: pleno del ayuntamiento.

M.P: PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN Y ORDENACIÓN DE CONTRIBUCIONES ESPECIALES.

*Normativa aplicable:

-TRLHL: Arts. 15 a 18 y 34 a 37

-LBRL: Arts. 106,107, 111, 123 d) y g), y 127 a).

-LGT: Arts. 4,8,9 y 49 a 56

*Órgano gestor del expediente: Área de Hacienda.

*Plazo máximo de duración del procedimiento: 3 meses, si no hay reclamaciones en el periodo de exposición pública; si hay reclamaciones, 6 meses.

*Efectos del silencio administrativo: El silencio administrativo, sólo podría producirse por falta de acuerdo definitivo resolviendo las reclamaciones y aprobando la redacción definitiva, lo que implicaría la no aprobación de la ordenanza fiscal o de su modificación.

*Trámites y requisitos:

1. Iniciación del expediente de oficio, mediante propuesta motivada de la Alcaldía o del Concejal Delegado de Hacienda.

2. Redacción de la Ordenanza Fiscal o de su modificación.

3. Propuesta de Resolución del acuerdo de imposición y de ordenación que contendrá la determinación del coste previsto, la cantidad a soportar por lo beneficiarios y los criterios de reparto.
4. Informe preceptivo del técnico.
5. Informe del Interventor
6. Informe preceptivo de Secretaría.
7. Aprobación del Proyecto de Ordenanza por la Junta de Gobierno Local.
8. Informe no vinculante del técnico cuando la ordenanza a aprobar o a modificar afecte a la política económica y social del Municipio.
9. Dictamen Comisión Informativa de Hacienda
10. Acuerdo del Pleno de aprobación provisional
11. Publicación en el DOCV, Tablón de Anuncios y en un diario de los de mayor circulación de la Comunidad Valenciana, de la exposición del acuerdo, durante 30 días como mínimo; dentro de cuyo plazo los interesados podrán examinar el expediente y presentar las reclamaciones que estimen oportunas.
12. Informe sobre las reclamaciones presentadas y propuesta de resolución. (En el caso de que no se hubieran presentado reclamaciones, se entenderá definitivamente adoptado el acuerdo, hasta entonces provisional, sin necesidad de acuerdo plenario, realizándose directamente el trámite 20).
13. Informe preceptivo del Técnico.
14. Informe de Intervención.
15. Informe de Secretaria.
16. Dictamen Comisión Informativa de Hacienda
17. Acuerdo del Pleno de aprobación definitiva
18. Notificaciones procedentes
19. Publicación de la aprobación definitiva y del texto íntegro de la Ordenanza o de sus modificaciones en el DOCV y Tablón de Edictos; a partir de cuya publicación entrará en vigor la Ordenanza.
20. Edición del texto íntegro de la Ordenanza dentro del primer cuatrimestre del ejercicio económico correspondiente.

*Documentación necesaria a presentar por los interesados:

1. Reclamación.
2. Documentos que los interesados estimen oportunos para fundar su reclamación.

*Órgano competente para resolver: pleno del ayuntamiento.

M.P: APROBACIÓN DEL PADRÓN DE CONTRIBUYENTES.

*Normativa aplicable:

-TRLHL: Arts. 76, 77, 90, 91, 97 y 99.

-LGT: Arts. 102.3, 103 y 104.

-RGR: Art. 24.

*Órgano gestor del expediente: Área de Hacienda.

*Plazo máximo de duración del procedimiento: 6 meses.

*Efectos: Caducidad.

*Trámites y requisitos exigidos:

1. Iniciación del expediente: jefe administrativo de estadística y padrón.
2. Confección del Padrón
3. Propuesta de Resolución
4. Fiscalización de la Intervención
5. Aprobación por Resolución DGGT y R
6. Exposición pública y notificación colectiva mediante edicto (DOCV y Tablón Edictos) y anuncio de cobranza.

*Documentación a presentar por parte de los interesados: el documento relativo a cada tributo.

*Órgano competente para resolver: gestión tributaria y recaudación.

4.5 PLAN DE IMPLANTACIÓN, CONTROL Y EVALUACIÓN.

4.5.1 MÉTODOS DE IMPLANTACIÓN.

La selección de método para implantar el manual de procedimientos está estrechamente relacionada con elementos de estructura tales como:

- Tipo de manual.
- Cobertura.
- Recursos asignados.
- Nivel técnico del personal.

- Clima organizacional.
- Entorno.

En función de estas variables, las alternativas para implantarlos son³⁷:

- *Método instantáneo.* Generalmente es el más utilizado, ya que la decisión de preparar manuales administrativos (en la mayoría de los casos) proviene de los más altos niveles de la estructura de una organización, lo cual les confiere una naturaleza o validez casi obligatoria. También se adopta cuando la organización es nueva, si no se involucra a un número amplio de unidades administrativas, si es relativamente sencillo, si no implica un gran volumen de funciones, sistemas u operaciones, o si en la organización existe una sólida infraestructura administrativa.
- *Método del proyecto piloto.* Esta forma de implantación implica aplicar el contenido del manual en sólo una parte de la organización, con la finalidad de medir los resultados que ello genera. El beneficio que pueda aportar radica en que permite realizar cambios en una escala reducida, llevando a cabo cuantas pruebas sean necesarias para determinar la viabilidad de la propuesta.
- *Método de implantación en paralelo.* Cuando se trata de manuales de amplia cobertura, que implican el manejo de mucha información o de carácter estratégico, un volumen considerable de recursos o para garantizar la seguridad de todo un sistema de trabajo, se emplea este método que implica la operación simultánea, por un periodo determinado, tanto del ambiente de trabajo o condiciones tradicionales como las que se van a implantar. Esto permite efectuar cambios sin crear problemas, ya que las nuevas condiciones accionan libremente antes de que se suspendan las anteriores.
- *Método de implantación parcial o por aproximaciones sucesivas.* Este método, de gran utilidad para implantar manuales que implican modificaciones sustanciales a la operativa normal, consiste en seleccionar parte de su contenido o de áreas específicas para introducir los cambios sin causar grandes alteraciones, y dar el siguiente paso sólo cuando se haya consolidado el anterior, lo que permite un cambio gradual y controlado.
- *Combinación de métodos.* Es el empleo de más de un método para implantar un manual en función de los requerimientos técnicos de su contenido.”

³⁷ Manual de procedimientos. Disponible en Scribd: <http://es.scribd.com/doc/3678643/MANUAL-DE-PROCEDIMIENTOS>. Fecha de consulta: 12-11-13.

Para implantar el manual de procedimientos en el Área de Gestión Municipal de Ayuntamiento de Paterna el método que más se adecua es el *instantáneo*. Los motivos son por razones de viabilidad, de sencillez de las operaciones a realizar, no involucra un gran volumen de funciones y por el reducido número de unidades administrativas intervinientes.

4.5.2 ACCIONES DE IMPLANTACIÓN.

Con el fin de divulgar el manual se debería definir un programa para poder presentarlo ante quienes van a tener que conocerlo, usarlo y cuando tengan dudas consultarlo (el personal adscrito al área de Gestión Municipal del Ayto. de Paterna). Pueden realizarse charlas, seminarios, foros de decisión y cualquier otro evento semejante. Otra propuesta interesante es realizar reuniones de sensibilización, cuyo objetivo primordial es incrementar la confianza y colaboración del personal, puesto que mediante ellas quedan comunicados los objetivos propuestos y las bondades que de ellos pueden resultar.

4.5.3. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN.

La utilidad de los manuales administrativos radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que se hace necesario mantenerlos permanentemente actualizados por medio de revisiones periódicas. Para ello es conveniente³⁸:

- Evaluar de forma sistemática las medidas de mejora administrativa derivadas de la implantación del manual, así como los cambios operativos que se realicen en la organización.
- Establecer un calendario para la actualización del manual.
- Designar un responsable para la atención de esta función.

La presencia de los manuales actualizados, es sinónimo de que la unidad administrativa responsable posee:

- Una fuente cualitativa de información formal y permanente para la toma de decisiones, y en la planeación y el desarrollo de funciones, actividades y procedimientos.
- Las bases, los lineamientos, mecanismos e instrumentos para orientar y agilizar la ejecución de las actividades.

³⁸ Manual de procedimientos. Disponible en Scribd: <http://es.scribd.com/doc/3678643/MANUAL-DE-PROCEDIMIENTOS>. Fecha de consulta: 12-11-13.

- El conocimiento de la secuencia, interacción o conexión entre funciones, actividades, procedimientos, sistemas, unidades responsables y usuarios.

4.5.4 SISTEMAS DE CONTROL Y EVALUACIÓN.

Una actuación en una organización será válida y eficaz si con ella se llega a resultados previstos. En primer lugar, la organización define unos objetivos que hay que alcanzar mediante resultados. Para garantizar que los resultados concuerdan con los objetivos hay que comprobar con frecuencia que todo va desarrollándose y funcionando conforme a los planes y previsiones estipulados.

Hay que asegurarse también de que los planes y previsiones se adecuen siempre a la realidad en que se actúa e intervenir si se produce una desviación de la acción respecto a los objetivos y a los otros puntos de referencia fijados³⁹.

El control se puede definir como un proceso de carácter permanente, dirigido a la medición y a la valoración de cualquier actividad o prestación sobre la base de criterios y puntos de referencia fijados, y a la corrección de las posibles desviaciones que se produzcan respecto a tales criterios y puntos de referencia (Zerilli, 1989)⁴⁰.

Las organizaciones públicas disponen de múltiples sistemas de control que se pueden dividir en controles de carácter interno (mecanismos internos de la Administración pública para asegurar el respeto a los criterios que regulan sus actuaciones) y controles de carácter externo (mecanismos externos a la Administración pública en manos de distintas instancias para asegurar el respeto a los criterios que regulan sus actuaciones)⁴¹.

Respecto a los controles internos se pueden diferenciar *tres categorías*⁴²:

- ❖ *Controles clásicos*: control de legalidad y control económico, son los que están más presentes en las organizaciones públicas.
- ❖ *Controles de gestión*: tienen como objetivo que la actividad y las actuaciones públicas atiendan a los criterios de economía, eficacia y eficiencia.
- ❖ *Controles sobre el diseño organizativo*: hace referencia, por una parte, al control sobre las estructuras administrativas y de los procesos administrativos, que suele ser una competencia de las inspecciones generales de servicios o de las unidades de organización. Por otra parte, el control sobre la gestión del personal es una

³⁹ Ramió, C., pág. 223, 2002.

⁴⁰ Ramió, C. Pág. 223, 2002.

⁴¹ Ramió, C. Pág. 224, 2002.

⁴² Ramió, C. Págs. 225 y 226.

responsabilidad de las direcciones generales de la función pública y de los servicios de personal vinculados a los diversos ámbitos sectoriales de gestión.

Los controles externos se pueden diferenciar en tres categorías⁴³:

❖ *Control judicial*: se encarga de asegurar que la actividad y las actuaciones de las organizaciones públicas respeten la ley. Los tribunales de lo contencioso-administrativo son el ámbito judicial encargado de este control.

❖ *Control político-parlamentario*: asegura el control político sobre el Gobierno y, por extensión, sobre la Administración pública.

❖ *Auditorías externas*: impulsadas por consultoras privadas o por unidades administrativas públicas que controlan entidades descentralizadas funcionalmente (organismos autónomos, empresas públicas, consorcios, etc.)

Los sistemas de control que merecerán nuestro interés serán los controles internos de gestión y organizativos.

El control de gestión es un sistema de información que permite la evaluación y facilita una correcta toma de decisiones. A nivel más operativo es un conjunto de procesos de recogida de información que tiene como finalidad seguir y dirigir la evolución de la organización a todos los niveles. Un control de gestión debe entenderse como⁴⁴:

- Un soporte para los directivos públicos: un sistema de información para la dirección.
- Un instrumento de pilotaje y aprendizaje organizativo.
- Un instrumento orientado fundamentalmente al autocontrol, aunque no sea con carácter exclusivo.

El gestor público, sea éste directivo o no, necesita información objetiva, fiable y relevante sobre los servicios que gestiona que sirva de apoyo para la adopción de decisiones. Conocer los objetivos, los costes, las entradas y las salidas de los procesos (inputs y outputs), su rendimiento, los resultados y los impactos de los servicios (outputs y outcomes) se convierten en las necesidades fundamentales para ajustar, cambiar, planificar y, en definitiva, responder adecuadamente a las demandas sociales⁴⁵.

Uno de los principales instrumentos de control que se propone emplear en el caso que nos ocupa, para el Manual de Procedimientos del Área de Gestión Municipal del Ayto.

⁴³ Ramió, C. Págs. 226 y 227, 2002.

⁴⁴ Ramió, C. Pág. 227, 2002.

⁴⁵ Ramió, C. Págs. 227 y 228, 2002.

de Paterna son los cuadros de dirección apoyados en un sistema de información que permite a los decisores, con independencia de su nivel, tener acceso a información periódica que refleje en qué medida se alcanzan los objetivos. Esto permite identificar las desviaciones y generar las acciones correctivas necesarias. Los cuadros de dirección están vinculados al control de gestión, y esto significa que su objetivo no es la verificación o el examen final de unas actuaciones, sino una guía que va informando durante el proceso de gestión y facilita implementar los impulsos correctivos que se consideren necesarios⁴⁶.

Un cuadro de dirección es un instrumento que recoge de forma sistemática y sistematizada la información relevante sobre la gestión, la realización de las actuaciones y la consecución de los objetivos de una organización, con la finalidad de ser usada por los directivos y los profesionales, especialmente en el proceso de toma de decisiones. Un cuadro de dirección es, por tanto, un instrumento de gestión orientado a facilitar la acción. Forma parte de un sistema de información y está concebido como un instrumento de pilotaje de la organización. Cada cuadro de dirección es exclusivo en la medida en que está diseñado por y para un ámbito de trabajo determinado⁴⁷.

Un cuadro de dirección tiene las siguientes utilidades⁴⁸:

- Mejora el proceso de toma de decisiones y ayuda a lograr los resultados esperados.
- Sistematiza los controles de la organización.
- Facilita la información ascendente (presentación de resultados y de nuevas propuestas de estrategias) y descendente (comunicación de objetivos y delegación de funciones).
- Estimula la planificación en aquellas actividades deficitarias de la misma.
- Facilita un conocimiento rápido y sistemático de los aspectos esenciales de la gestión, de los elementos organizativos y del entorno.
- Es un instrumento que facilita el aprendizaje organizativo.
- Estimula la descentralización de responsabilidades ya que la información abre espacios de autonomía en la gestión.

Las fases empleadas para su elaboración, según Carles Ramió, son:

⁴⁶ Ramió, C. Pág. 228, 2002.

⁴⁷ Ramió, C. Pág. 228, 2002.

⁴⁸ Ramió, C. Pág. 229, 2002.

- 1) Definición de la finalidad y de los objetivos: es el primer paso ineludible para elaborar un cuadro de dirección ya que la organización debe definir los objetivos que deben estar sometidos al control.
- 2) Definición de los factores clave de éxito de la organización: viene a ser una síntesis ponderada de los objetivos de la organización, seleccionando aquellos objetivos fundamentales de cuyo resultado depende el éxito o fracaso de la organización.
- 3) Elaboración y selección de los indicadores asociados a los factores clave de éxito.
- 4) Establecer relaciones entre indicadores con el objeto de conseguir información más elaborada.
- 5) Definir un sistema de información que consiga sin mucho esfuerzo alimentar periódicamente a los diversos indicadores.

Como se puede apreciar, dos son los elementos básicos de un cuadro de dirección: por una parte, la definición de la finalidad y de los objetivos y, por otra, los indicadores que miden el grado de consecución de estos objetivos. Es decir, primero la planificación y posteriormente la decisión⁴⁹.

Es de destacar la especial atención que presta el cuadro de dirección a los diferentes tipos de indicadores de gestión. Estos indicadores persiguen una doble finalidad: informar y evaluar⁵⁰.

Un indicador es una variable o una relación entre variables, usualmente de tipo cuantitativo, cuyos contenidos a lo largo del tiempo proporcionan información relevante sobre la situación de una organización y de su entorno y ayudan a la toma de decisiones. Otra definición sería considerar los indicadores como unidades de medida que permiten el seguimiento y la evaluación periódica de las variables clave de una organización mediante su comparación con los referentes internos y externos correspondientes⁵¹.

Las cualidades que deben reunir los indicadores son⁵²:

❖ *Relevancia:* la información aportada debe ser la imprescindible para informar, controlar, evaluar y tomar decisiones. Deben detectarse los factores y actividades básicas y críticas del programa o de la organización evaluada y buscar indicadores de gestión asociados a las mismas. No tiene sentido elaborar muchos indicadores y que la mayoría aporte información sobre aspectos poco relevantes, ya que elaborar y cumplimentar los indicadores implica una carga de trabajo que hay que rentabilizar.

⁴⁹ Ramió, C. Págs. 229 y 230, 2002.

⁵⁰ Ramió, C. Pág. 230, 2002.

⁵¹ Ramió, C. Pág. 230, 2002.

⁵² Ramió, C. Págs. 230 y 231, 2002.

❖ *Adecuación*: el indicador es el adecuado para lo que se desea medir; un indicador debe ser claro y mantenerse en el tiempo. La fiabilidad del indicador debe mantenerse en el tiempo, ya que es básico comparar los resultados de un indicador en distintos momentos.

❖ *Objetividad*: el cálculo a partir de las magnitudes observadas no es ambiguo. Esta cualidad ha de permitir que auditores externos puedan auditar los indicadores y evaluar su fiabilidad en caso de que sea preciso. De todos modos, en algunos programas u organizaciones complejas resulta muy difícil utilizar indicadores totalmente objetivos y es suficiente con que tiendan a la objetividad.

❖ *Inequívoco*: el indicador no permite interpretaciones contrapuestas. No debe favorecer las interpretaciones divergentes, aunque esto estará en función de la complejidad del programa y de las distintas posiciones conceptuales de los responsables sobre la gestión del programa que se intenta medir.

❖ *Accesibilidad*: su obtención tiene un coste aceptable y es sencillo calcular e interpretar. No sirven de nada indicadores que aportan informaciones muy interesantes pero cuyo coste es muy alto o su dificultad en su obtención no permite disponer de información periódica. Hay que tener muy claro que la prioridad es gestionar y no invertir la mayoría de los esfuerzos en medir cómo se gestiona.

La elaboración de los indicadores de gestión debe seguir el siguiente proceso⁵³:

- 1) Definir los objetivos operativos de las diversas actuaciones.
- 2) Concretar y definir todas las actuaciones que se desarrollan: características, volumen y unidades responsables.
- 3) Definir las actividades que se consideran prioritarias y críticas y que son las que se decide medir. Como no se puede medir todo, se seleccionan, por ejemplo, aquellas actividades con mayor impacto sobre la población.
- 4) Periodicidad en la que debe obtenerse y presentarse la información (semanal, mensual o anual).
- 5) Definir los elementos de referencia, es decir, con qué se comparan los indicadores: con los indicadores de otra unidad parecida, con los indicadores de períodos anteriores, etc.
- 6) Definir los destinatarios de los indicadores: directivos, mandos intermedios o ejecutores.

⁵³ Ramió, C. Pág. 231, 2002.

❖ *Indicadores de economía*: son ratios que resultan de comparar los costes de los recursos propios invertidos en las diversas actuaciones y los costes de los mismos a los precios medios del mercado. También hacen referencia a la relación entre los recursos disponibles (recursos presupuestados) y los recursos finalmente utilizados: se es más económico cuando menores son los recursos utilizados en relación con los recursos disponibles. Ejemplo:

- Coste real de un manual de procedimientos/coste previsto.

❖ *Indicadores de actuación*: miden los resultados de la organización, es decir, el volumen de servicios ofertados. Ejemplo:

- Volumen de llamadas atendidas por el Área de Gestión Municipal.
- Nº de informes redactados por el Jefe del Área de Gestión Municipal.

❖ *Indicadores de eficacia*: ratio que relaciona los objetivos conseguidos con los objetivos previstos, es decir, mide el grado de cumplimiento de los objetivos fijados en los programas de actuación. Ejemplos:

- Reducción de errores en los datos de los contribuyentes.
- Tiempo medio de espera desde que un ciudadano escribe una queja hasta que se le contesta.

❖ *Indicadores de efectividad o de impacto*: la efectividad mide el impacto final de las actuaciones sobre la totalidad de la población afectada. Es importante considerar que en la Administración pública el valor efectivo o potencialmente generado no se puede medir sólo mediante productos (outputs), sino en los resultados y en los impactos (outcomes) que generan. Desde esta perspectiva, los indicadores de efectividad o de impacto son un complemento muy valioso a los indicadores de eficiencia puesto que éstos miden la relación entre los costes y el valor producido. Ejemplos:

- Disminución de incidencias detectadas en la gestión de los tributos municipales.
- Días promedio que un usuario debe esperar desde el momento en que solicita una pista deportiva hasta que se le da horario para usarla.

❖ *Indicadores de eficiencia*: son ratios que resultan de comparar las actuaciones realizadas y el volumen y/o el coste de los recursos utilizados para realizarlos. Ejemplo:

- Número de manuales de procedimientos/coste de elaboración.

❖ *Indicadores de equidad*: la equidad se mide según la posibilidad de acceso a los servicios públicos de los ciudadanos, en especial de los grupos sociales más desprotegidos (colectivos económicamente débiles, minusválidos, tercera edad, inmigrantes, etc.). Se considera la cuarta “E” (junto con economía, eficacia y eficiencia), que desempeña el papel de contrapeso de los conceptos anteriores. Ejemplos:

- Número de quejas presentadas por los empleados públicos por presuntas discriminaciones por razón de género.
- Posibilidad de acceso a los servicios públicos de los ciudadanos que viven alejados del núcleo urbano principal de la localidad.

❖ *Indicadores de percepción*: estos indicadores miden cómo se perciben las actuaciones, los impactos y, en ocasiones, los procesos de las actividades públicas. Es un indicador subjetivo ya que es el resultado de unas valoraciones. La información se consigue mediante encuestas, entrevistas o reuniones de grupo. Puede ser un complemento de los indicadores de resultado y de impacto. También puede servir para evaluar el proceso de prestación del servicio (servucción) y medir la calidad de este proceso. Ejemplos:

- Encuesta realizada al Jefe la Sección de Participación Ciudadana.
- Encuesta realizada al Área de Gestión Municipal.

❖ *Indicadores de entorno*: miden las condiciones en que se encuentran los elementos externos a la organización pública y que tienen un vínculo con la misma por la naturaleza y por los destinatarios de sus actuaciones. Los indicadores de entorno son muy importantes debido a que contextualizan los programas y las actuaciones públicas en el diseño y en la evaluación de sus resultados⁵⁴. Ejemplos:

- Situación económica de un barrio: PIB, índice de desempleo, etc.
- Evolución del número anual de desahucios en la localidad.

En cuanto a las clases de usuarios de los indicadores de gestión podemos distinguir⁵⁵:

- ✓ Gestores públicos de los programas de nivel directivo político o profesional.
- ✓ Gestores públicos de los programas de nivel profesional.

⁵⁴ Ramió, C. Págs. 231 a 234, 2002.

⁵⁵ Ramió, C. Pág. 234, 2002.

- ✓ Órganos políticos externos a la Administración.
- ✓ Unidades técnicas de control de carácter interno o externo, que informan sobre el grado de fiabilidad de la información suministrada.
- ✓ Ciudadanos y medios de comunicación para que puedan ejercer, con conocimiento de causa, los derechos que les corresponden.
- ✓ Instituciones académicas y científicas dedicadas al estudio de la Administración pública, de temas socioeconómicos, etc.
- ✓ Organizaciones internacionales, interesadas en conocer y comparar datos socioeconómicos y de gestión de diferentes países.

Otra alternativa que se propone para el control y la evaluación del desarrollo del presente trabajo sería la realización de Auditorías de procesos.

La auditoría de procesos consta de las etapas siguientes:

- a) *Identificación del producto/servicio y de sus características básicas:* diferenciado/único, volumen de producción elevado/volumen de producción bajo.
- b) *Identificación del proceso asociado al producto.* El proceso debe ser coherente con las características básicas del producto (intermitente si hay gran variedad de productos y con bajos volúmenes de producción; continuo si hay pocos productos y con grandes volúmenes de producción).
- c) *Revisión de los indicadores de estado del proceso.* Cada uno de los dos procesos tiene unos indicadores que sirven de “alarma” para evidenciar funcionamientos deficientes. Cada una o más de las citadas “alarmas” se dispara, se justifica la realización de una auditoría de proceso.

Indicadores de “alarma” en los procesos continuos

- Número elevado de interrupciones del proceso por parada de una o más etapas de la línea.
- Ritmo excesivamente lento del proceso
- Alto nivel de absentismo del personal

Indicadores “alarma” en los procesos intermitentes

- Acumulación de pedidos
- Exceso de procedimientos en proceso, no acabados.
- Ciclos operativos largos.

- Demoras en las contestaciones.
- Ansiedad y tensión en el personal.
- Asignación de actividades incorrecta (personal cualificado haciendo excesivas actividades poco calificadas).
- Difícil control de las operaciones y de la supervisión del personal.
- Uso ineficiente del espacio.

d) Determinación del circuito del proceso. Se realiza un diagrama en el que consten:

- La secuencia completa de actividades.
- Los efectivos que intervienen
- Los recursos utilizados en cada etapa del proceso (estimando el grado de automatización).
- La integración en un enfoque cliente/proveedor en la cual para cada etapa se identifique qué etapa del proceso le suministra recursos y a qué etapa va dirigida la producción.
- La estimación de los tiempos distinguiendo entre tiempo de tránsito y tiempo de proceso. *Tiempo de proceso* es el tiempo destinado en una etapa a realizar operaciones; *tiempo de tránsito* es el tiempo transcurrido entre una etapa y otra (este tiempo es superior, ya que se incluyen los tiempos muertos de espera).
- El nivel de calidad de las etapas, que viene dado por el número de productos en curso que son rechazados por una etapa hacia la etapa anterior. Se incluye aquí el rechazo del propio cliente/destinatario final de producto o servicio.

e) Chequeo de los elementos del circuito de proceso. Se chequea un conjunto de elementos del circuito que deberán tener unas características según se trate de un proceso continuo o un proceso intermitente⁵⁶.

⁵⁶ Mas, J., Ramió Matas, C. "La auditoría operativa en la práctica. Técnicas de mejora organizativa". Capítulo 8: Procesos. Editorial Marcombo, pp 147-150, 1997.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES

5.1 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS PARA EL TRABAJO FINAL DE CARRERA.

Para poder llevar a cabo el desarrollo de este Trabajo Fin de Carrera y, por tanto, cumplir los objetivos marcados, han sido necesarios todos los conocimientos que han aportado las diferentes asignaturas que componen el plan de estudios de Diplomado en Gestión y Administración Pública. No sólo las asignaturas ya mencionadas han ayudado a la elaboración de este trabajo, sino que todas las asignaturas han contribuido de manera global a obtener la capacitación necesaria para la realización del mismo.

Hay que añadir que se han cumplido las normas de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas para la elaboración del TFC, es decir, se han seguido los principios o criterios marcados por las normas que regulan el TFC en la Diplomatura de Gestión y Administración Pública. Por tanto:

- Está basado en problemas reales.
- Es fundamentalmente práctico y aplicado.
- Se apoya en las asignaturas cursadas por el alumno y relacionadas con la naturaleza del trabajo.
- Está relacionado con el trabajo profesional de un diplomado en Gestión y Administración Pública.
- Tiende un puente hacia el ejercicio profesional habitual.

Así pues, se puede afirmar que se han cumplido los objetivos propuestos, ya que se ha analizado y estudiado la situación actual del Departamento de Gestión Municipal del Ayuntamiento de Paterna, se ha determinado la necesidad de proponer un manual de procedimientos y se ha diseñado dicho manual, así como su implantación, control y evaluación, para aportar una mejora en la realización de las tareas o actividades por parte del personal de dicho departamento.

5.2 VIABILIDAD.

Se considera que la mejora propuesta es viable desde las perspectivas:

- Presupuestaria: Paterna dispone de fondos suficientes para hacer frente al coste que supondría la mejora, según las cifras aportadas en el apartado 3.4.4

- Técnica: El ayuntamiento de Paterna dispone de una amplia plantilla de profesionales capacitados para poder implementar las acciones de mejora.
- Coste/beneficio: La mejora debe considerarse como una inversión, puesto que tan sólo puede calificarse de gasto inicial porque lleva consigo aparejada una reducción de costes y una progresiva generación de ahorro, por lo que a la larga es totalmente beneficiosa la implantación del Manual de Procedimientos.
- Operativa: se puede garantizar que el contenido del Manual será cumplido por los trabajadores de dicho Departamento puesto que les va a facilitar las tareas que van a llevar a cabo y esto beneficiará tanto a ellos como a los resultados obtenidos y habrá también como consecuencia de ello una mayor satisfacción ciudadana.

5.3 UTILIDAD PRÁCTICA.

La confección de un Manual de Procedimientos facilita que un documento abarque toda la información sobre la globalidad de etapas necesarias en las operaciones que, cronológicamente son establecidas para realizar una determinada clase de trabajo.

El Manual que se ha elaborado de Procedimiento para el Departamento de Gestión Municipal del Ayuntamiento de Paterna es útil en el ámbito práctico porque posibilita el establecimiento de un esquema ordenado de desarrollo de las sucesivas actividades que conforman los procedimientos administrativos en aras a lograr los objetivos.

Como reflexión final sobre la Ley de Transparencia Española cabe añadir lo siguiente:

Aunque en España la Ley de Transparencia ha tardado demasiado en crearse comparándola con el resto de países avanzados del entorno europeo, debe considerarse un paso positivo a la hora de poder saber cómo se gestionan los recursos públicos que son propiedad de todos puesto que se financian mediante tributos que son impuestos por el poder coercitivo del Estado y que los ciudadanos deben abonar. Por ello resulta coherente poder acceder a la información que consideremos adecuada a fin de saber cuál es el uso que se hace, a qué se destina el dinero recaudado que se sustrae a los contribuyentes, así como también es un paso adelante es poder saber el uso que las Administraciones Públicas hacen de nuestra información más personal y de carácter más privado.

Ello no es óbice para que obviemos que se trata de una Ley de Transparencia que deja unos niveles de calidad democrática alejados de lo que sería deseable, sobre todo comparando con otras Leyes de Transparencia de otros países más aventajados en los temas de transparencia informativa y e-government.

Según Acces Info Europe (organización que intenta conseguir que la información pública sea más accesible) nuestra Ley de Transparencia queda en el puesto 75 de un total de 96 países dentro del Ránking Mundial de Leyes de Transparencia, situándose por detrás de países como las Islas Cook, Albania o Guyana.

Existe una primera cuestión grave que es el no reconocimiento del derecho de acceso a la información como un derecho fundamental. Sí lo han reconocido tribunales internacionales de Derechos Humanos.

Además existe demasiada información que queda fuera de la obligatoriedad de publicación por parte de las instituciones

Y por si esto no fuera poco, existe un organismo de revisión que no es independiente y eso es un tema fundamental para que la Administración llegue a convertirse en juez y parte al mismo tiempo.

Los partidos políticos no tienen obligación de publicar sus contratos con organizaciones privadas, sólo con entidades públicas por lo tanto no se pueden desenmascarar las donaciones tan subrepticias que se producen por parte de empresas anónimas para financiar a éstos.

En el caso del Congreso de los Diputados y del Senado sólo tienen que publicar aquella información que se rija por el Derecho Administrativo, quedando fuera por ejemplo los registros de entrada o toda la información que acompaña a las leyes en su tramitación parlamentaria y que es fundamental para entender por qué se toman las decisiones. No es posible saber con quién se reúnen los políticos españoles.

En el caso de España se estima que un 50% de las peticiones de información ciudadana no son contestadas, puesto que el silencio administrativo juega a favor de la Administración y se entiende por desestimada la petición del ciudadano.

En resumidas cuentas, si bien mediante esta ley se pretendía dar un paso adelante en el ofrecimiento de información de carácter público a los ciudadanos que la soliciten y que quieran consultarla, el paso es insuficiente puesto que se podría haber logrado una ley mucho más ambiciosa y exigente con nuestros poderes públicos a la hora de brindar la información que necesitaran consultar los ciudadanos que son los legítimos clientes/propietarios de la Administración Pública, aspecto que debe ser recordado siempre y que nunca hay que olvidar, puesto que en ocasiones parece más bien que los ciudadanos continúen teniendo la condición de súbditos y que sus peticiones parezcan súplicas ante un poder superior.

BIBLIOGRAFÍA

- Convenio Colectivo de Trabajo para los Empleados Públicos del Ayuntamiento de Paterna (facilitado por Ayto. Paterna).
- Mas, J., Ramió Matas, C.”La auditoría operativa en la práctica. Técnicas de mejora organizativa”.Editorial Marcombo, 1997.
- Presupuestos Municipales Ayto. Paterna año 2013 (facilitado por Ayto. Paterna).
- Ramió Matas, C. *Teoría de la organización y Administración Pública*. Madrid: Tecnos, Universitat.
- Ramió Matas, C.” Teoría de la Organización y Administración Pública”. Editorial Tecnos, 2002.
- Relación de Puestos de Trabajo Ayto. Paterna año 2013 (facilitado por Ayto. Paterna).
- TFC: “*Instituto de enseñanza secundaria Serpis de Valencia. Análisis de la situación actual de la secretaría del centro y propuesta de mejora: Manual de Procedimientos Administrativos* “ realizado por María Desamparados Roca Barberá.
- TFC: “*Manual de usuario para la configuración del Sistema de Información Contable (GEMA) para Administración Local*” realizado por Susana Micaela Santonja Marí.
- TFC: “*Propuesta de Manual de Procedimientos del sistema de gestión de los ingresos municipales de contribuyentes del Ayuntamiento de Valencia*” realizado por José Luís Cano Martínez.
- Torralba, José María: “Introducción al presupuesto de proyectos informáticos y telemáticos. Costes para el proveedor”. Editorial Universidad Politécnica de Valencia, 2003.

REFERENCIAS EN LÍNEA:

- Apartado de transparencia del portal del Ayto. de Getafe. <http://getafe.es/ayuntamiento/transparencia/> Fecha de consulta: 29-10-13.
- Ayuntamiento de Paterna. Áreas de Gestión Municipal. Disponible en: <https://sedepaterna.sede.dival.es/opencms/opencms/sede/paginas/index.jsp?opcion=detalle&agrupacion=DatosInstitucionales&servicio=AreasGestionMunicipal> Fecha de consulta: 13-10-13.
- Barros,A. *Polis Digital*. Disponible en: http://www.alejandrobarrros.com/media/users/1/50369/files/4363/00pD_polisDigital.pdf
- Cousido González, M^a P. *Comentarios al Anteproyecto de Ley Español sobre Transparencia y Acceso a la Información*. Disponible en: <http://derecom.com/numeros/pdf/anteproyecto.pdf>. Fecha de consulta: 7-10-13.
- El Derecho de acceso a la información pública en el mundo. Disponible en: <http://www.revistafolios.mx/articulos/acceso-la-informacion-publica/el-derecho-de-acceso-la-informacion-publica-en-el-mundo>. Fecha de consulta: 2-10-13
- Guía para la elaboración de Manuales de Procedimientos. Pág.9. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/6631902/Guia-Manual-Procedimientos-2004>. Fecha de consulta: 2-11-13.
- Hoffman, A. *La promesa del gobierno abierto*. Disponible en <http://www.lapromesadelgobiernoabierto.info/lpga.pdf> Fecha consulta: 7-10-13
- Impulso de la Sociedad de la Información en el Principado de Asturias 2013. Disponible en: <https://www.fundacionctic.org/actualidad-y-recursos/proyectos/impulso-de-la-sociedad-de-la-informacion-en-el-principado-de-asturias-2013>. Fecha de consulta: 27-10-13.
- Instituto de Estadística de Cataluña. IDESCAT. Información disponible en: <http://www.idescat.cat/novetats/?id=958&lang=es> Fecha de consulta: 30-10-13.
- Irekia Gobierno Abierto. Disponible en: <http://www.irekia.euskadi.net/es/site/page/about>. Fecha de consulta: 25-10-13.

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. noticias jurídicas Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/111-2007.html Fecha consulta: 16-11-13
- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público. disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/admin/137-2007.html fecha consulta: 16-11-13.
- Marco de integridad institucional en España. Disponible en: http://www.transparencia.org.es/PROYECTO_ENIS/Sistema_Nacional_de_Integridad_de_Espa%C3%B1a-RE.pdf Fecha de consulta: 17-10-13.
- Noticias Jurídicas. Constitución Española de 1978. Disponible en: “http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/constitucion.tp.html#a1”. Consultado el 2-10-13
- OCDE. Documento “*Recommendation of the OECD Council for enhanced access and more effective use of public sector information*”, adoptadas por el Consejo de la organización el 30 de Abril de 2008. Disponible en: <http://www.oecd.org/internet/ieconomy/40826024.pdf> Fecha consulta: 11-10-13.
- Open Data Euskadi. Disponible en: http://opendata.euskadi.net/w79-opendata/es/contenidos/informacion/que_es_opendata/es_que_es/que_es_opendata.html Fecha de consulta: 26-10-13.
- Plan de Ciudad del Ayto. de Sant Boi de Llobregat. Disponible en: <http://placiutat.santboi.cat>. Fecha consulta: 29-10-13.
- Portal de la Teledemocracia del Ayto. de Jun: <http://www.ayuntamientojun.org/pleno2/participa.html>. Fecha de consulta: 29-10-13.
- Privacy International, Freedom of information Around the World 2006. Global Survey of Access to Government Information Laws. Septiembre de 2006. Disponible en: www.generalist.org.uk/foi/countrytable.html. Fecha de la consulta: 2-10-13
- Reglamento (CE) N° 1049/2001 Del Parlamento Europeo y del Consejo de 30 de mayo de 2001 relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión. Disponible en:

- Wikipedia. Información sobre el municipio de Paterna. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Paterna>. Fecha consulta: 30/09/2013.

ANEXOS

En estos dos anexos se hace referencia a dos leyes, ambas aprobadas en el año 2007 que constituyeron un precedente en materia de transparencia en nuestro país, como son la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (Anexo 1) y la ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre Reutilización de la Información del Sector Público.

Ambas leyes inspiraron el proyecto de Ley de Transparencia, Acceso al a Información Pública y Buen Gobierno, aprobado en Consejo de Ministros, el 27 de julio de 2012 y aparecen referenciadas en su exposición de motivos.

ANEXO 1: RESEÑA LEY 11/2007, DE 22 DE JUNIO, DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

La ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (más conocida como LAECSP) fue creada para reconocer a los ciudadanos el derecho a poder relacionarse vía electrónica con las Admones. Públicas y recogía el deber de éstas de garantizar este derecho de la ciudadanía.

Dicha ley se centra por completo en la problemática aparejada a la Admón. Electrónica (la “e-administración), siendo el objetivo primordial la garantía del derecho de los ciudadanos a relacionarse por medios electrónicos con las Admones. Públicas. Además se busca también la promoción del uso y existencia de los servicios electrónicos en la Admón. creando para ello los requisitos necesarios y ejercer con ello un impacto sobre la sociedad de la información de forma genérica.

Las Administraciones Públicas están obligadas a facilitar el acceso a todos sus servicios electrónicos y la consulta del estado de tramitación de sus procedimientos desde el 31 de diciembre del 2009.

CONTENIDO DE LA LEY 11/2007, DE 22 DE JUNIO, DE ACCESO
ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

TÍTULO PRELIMINAR

Del ámbito de aplicación y los principios generales

Artículo 1 Objeto de la Ley

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

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

Artículo 2 Ámbito de aplicación

1. La presente Ley, en los términos expresados en su disposición final primera, será de aplicación:

a) A las Administraciones Públicas, entendiéndose por tales la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local, así como las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de las mismas.

b) A los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

c) A las relaciones entre las distintas Administraciones Públicas.

2. La presente Ley no será de aplicación a las Administraciones Públicas en las actividades que desarrollen en régimen de derecho privado.

Artículo 3 Finalidades de la Ley

Son fines de la presente Ley:

1. Facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos.

2. Facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso.
3. Crear las condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos, estableciendo las medidas necesarias para la preservación de la integridad de los derechos fundamentales, y en especial los relacionados con la intimidad y la protección de datos de carácter personal, por medio de la garantía de la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos.
4. Promover la proximidad con el ciudadano y la transparencia administrativa, así como la mejora continuada en la consecución del interés general.
5. Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las Administraciones Públicas, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones.
6. Simplificar los procedimientos administrativos y proporcionar oportunidades de participación y mayor transparencia, con las debidas garantías legales.
7. Contribuir al desarrollo de la sociedad de la información en el ámbito de las Administraciones Públicas y en la sociedad en general.

Artículo 4 Principios generales

La utilización de las tecnologías de la información tendrá las limitaciones establecidas por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico, respetando el pleno ejercicio por los ciudadanos de los derechos que tienen reconocidos, y ajustándose a los siguientes principios:

- a) El respeto al derecho a la protección de datos de carácter personal en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de los Datos de Carácter Personal, en las demás leyes específicas que regulan el tratamiento de la información y en sus normas de desarrollo, así como a los derechos al honor y a la intimidad personal y familiar.
- b) Principio de igualdad con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.
- c) Principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos en los términos establecidos por la normativa vigente en esta materia, a través de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible, garantizando

especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos de los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran.

d) Principio de legalidad en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas establecidas en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

e) Principio de cooperación en la utilización de medios electrónicos por las Administraciones Públicas al objeto de garantizar tanto la interoperabilidad de los sistemas y soluciones adoptados por cada una de ellas como, en su caso, la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos. En particular, se garantizará el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación que se ajusten a lo dispuesto en la presente Ley.

f) Principio de seguridad en la implantación y utilización de los medios electrónicos por las Administraciones Públicas, en cuya virtud se exigirá al menos el mismo nivel de garantías y seguridad que se requiere para la utilización de medios no electrónicos en la actividad administrativa.

g) Principio de proporcionalidad en cuya virtud sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones. Asimismo sólo se requerirán a los ciudadanos aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten.

h) Principio de responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios ofrecidos por las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.

i) Principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las técnicas y sistemas de comunicaciones electrónicas garantizando la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos y por las Administraciones Públicas, así como la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado. A estos efectos las Administraciones Públicas utilizarán estándares abiertos así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

j) Principio de simplificación administrativa, por el cual se reduzcan de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, logrando una mayor eficacia y eficiencia en la actividad administrativa.

k) Principio de transparencia y publicidad del procedimiento, por el cual el uso de medios electrónicos debe facilitar la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas.

Artículo 5 Definiciones

A efectos de la presente ley, los términos que en ellas se emplean tendrán el sentido que se establece en su anexo.

Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos

Artículo 6 Derechos de los ciudadanos

1. Se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

2. Además, los ciudadanos tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos en la presente Ley, los siguientes derechos:

a) A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.

b) A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.

c) A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.

d) A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.

e) A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.

f) A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.

- g) A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública.
- h) A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.
- i) A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- j) A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- k) A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

3. En particular, en los procedimientos relativos al acceso a una actividad de servicios y su ejercicio, los ciudadanos tienen derecho a la realización de la tramitación a través de una ventanilla única, por vía electrónica y a distancia, y a la obtención de la siguiente información a través de medios electrónicos, que deberá ser clara e inequívoca:

- a) Los requisitos aplicables a los prestadores establecidos en territorio español, en especial los relativos a los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.
- b) Los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios, así como los datos de las asociaciones y organizaciones distintas de las autoridades competentes a las que los prestadores o destinatarios puedan dirigirse para obtener asistencia o ayuda.
- c) Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios.
- d) Las vías de reclamación y recurso en caso de litigio entre las autoridades competentes y el prestador o el destinatario, o entre un prestador y un destinatario, o entre prestadores.

Ir a Norma modificadora Número 3 del artículo 6 redactado por el número uno del artículo 3 de Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio («B.O.E.» 23 diciembre). Vigencia: 27 diciembre 2009.

Artículo 7 Defensa de los derechos de los ciudadanos

1. En la Administración General del Estado, se crea la figura del Defensor del usuario de la administración electrónica, que velará por la garantía de los derechos reconocidos a los ciudadanos en la presente Ley, sin perjuicio de las competencias atribuidas en este ámbito a otros órganos o entidades de derecho público. Será nombrado por el Consejo

de Ministros a propuesta del Ministro de Administraciones Públicas entre personas de reconocido prestigio en la materia. Estará integrado en el Ministerio de Administraciones Públicas y desarrollará sus funciones con imparcialidad e independencia funcional.

2. El Defensor del usuario de la administración electrónica elaborará, con carácter anual, un informe que se elevará al Consejo de Ministros y se remitirá al Congreso de los Diputados. Dicho informe contendrá un análisis de las quejas y sugerencia recibidas así como la propuesta de las actuaciones y medidas a adoptar en relación con lo previsto en el apartado 1 de este artículo.

3. Para el ejercicio de sus funciones, el Defensor del usuario de la administración electrónica contará con los recursos de la Administración General del Estado con la asistencia que, a tal efecto, le presten las Inspecciones Generales de los Servicios de los Departamentos ministeriales y la Inspección General de Servicios de la Administración Pública. En particular, las Inspecciones de los Servicios le asistirán en la elaboración del informe al que se refiere el apartado anterior y le mantendrán permanentemente informado de las quejas y sugerencias que se reciban en relación con la prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos. A estos efectos, la Comisión Coordinadora de las Inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales realizará, en este ámbito, las funciones de coordinación que tiene legalmente encomendadas.

4. Reglamentariamente se determinará el estatuto del Defensor del usuario de la administración electrónica, así como la regulación de sus relaciones con los órganos a los que se refiere el apartado anterior de este artículo.

Artículo 8 Garantía de prestación de servicios y disposición de medios e instrumentos electrónicos

1. Las Administraciones Públicas deberán habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando en todo caso el acceso a los mismos a todos los ciudadanos, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estimen adecuada.

2. La Administración General del Estado garantizará el acceso de todos los ciudadanos a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito a través de un sistema de varios canales que cuente, al menos, con los siguientes medios:

a) Las oficinas de atención presencial que se determinen, las cuales pondrán a disposición de los ciudadanos de forma libre y gratuita los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos en el artículo 6 de esta Ley, debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.

b) Puntos de acceso electrónico, consistentes en sedes electrónicas creadas y gestionadas por los departamentos y organismos públicos y disponibles para los ciudadanos a través de redes de comunicación. En particular se creará un Punto de acceso general a través del cual los ciudadanos puedan, en sus relaciones con la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, acceder a toda la información y a los servicios disponibles. Este Punto de acceso general contendrá la relación de servicios a disposición de los ciudadanos y el acceso a los mismos, debiendo mantenerse coordinado, al menos, con los restantes puntos de acceso electrónico de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos.

c) Servicios de atención telefónica que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a los ciudadanos el acceso a las informaciones y servicios electrónicos a los que se refieren los apartados anteriores.

Artículo 9 Transmisiones de datos entre Administraciones Públicas

1. Para un eficaz ejercicio del derecho reconocido en el apartado 6.2.b), cada Administración deberá facilitar el acceso de las restantes Administraciones Públicas a los datos relativos a los interesados que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico, especificando las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

2. La disponibilidad de tales datos estará limitada estrictamente a aquellos que son requeridos a los ciudadanos por las restantes Administraciones para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia de acuerdo con la normativa reguladora de los mismos. El acceso a los datos de carácter personal estará, además, condicionado al cumplimiento de las condiciones establecidas en el artículo 6.2.b) de la presente Ley.

TÍTULO SEGUNDO

Régimen jurídico de la administración electrónica

CAPÍTULO I

De la sede electrónica

Artículo 10 La sede electrónica

1. La sede electrónica es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias.

2. El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.
3. Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.
4. Las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias.
5. La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y usabilidad de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

Artículo 11 Publicaciones electrónicas de Boletines Oficiales

1. La publicación de los diarios o boletines oficiales en las sedes electrónicas de la Administración, Órgano o Entidad competente tendrá, en las condiciones y garantías que cada Administración Pública determine, los mismos efectos que los atribuidos a su edición impresa.
2. La publicación del «Boletín Oficial del Estado» en la sede electrónica del organismo competente tendrá carácter oficial y auténtico en las condiciones y con las garantías que se determinen reglamentariamente, derivándose de dicha publicación los efectos previstos en el título preliminar del Código Civil y en las restantes normas aplicables.

Artículo 12 Publicación electrónica del tablón de anuncios o edictos

La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en tablón de anuncios o edictos podrá ser sustituida o complementada por su publicación en la sede electrónica del organismo correspondiente.

CAPÍTULO II

De la identificación y autenticación

SECCIÓN 1

DISPOSICIONES COMUNES

Artículo 13 Formas de identificación y autenticación

1. Las Administraciones Públicas admitirán, en sus relaciones por medios electrónicos, sistemas de firma electrónica que sean conformes a lo establecido en la Ley 59/2003, de

19 de diciembre, de Firma Electrónica y resulten adecuados para garantizar la identificación de los participantes y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.

2. Los ciudadanos podrán utilizar los siguientes sistemas de firma electrónica para relacionarse con las Administraciones Públicas, de acuerdo con lo que cada Administración determine:

a) En todo caso, los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad, para personas físicas.

b) Sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificado electrónico reconocido, admitidos por las Administraciones Públicas.

c) Otros sistemas de firma electrónica, como la utilización de claves concertadas en un registro previo como usuario, la aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos, en los términos y condiciones que en cada caso se determinen.

3. Las Administraciones Públicas podrán utilizar los siguientes sistemas para su identificación electrónica y para la autenticación de los documentos electrónicos que produzcan:

a) Sistemas de firma electrónica basados en la utilización de certificados de dispositivo seguro o medio equivalente que permita identificar la sede electrónica y el establecimiento con ella de comunicaciones seguras.

b) Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.

c) Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

d) Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación, conforme a lo específicamente acordado entre las partes.

SECCIÓN 2

IDENTIFICACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y AUTENTICACIÓN DE SU ACTUACIÓN

Artículo 14 Utilización del Documento Nacional de Identidad

Las personas físicas podrán, en todo caso y con carácter universal, utilizar los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad en su relación por medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El régimen de utilización y efectos de dicho documento se regirá por su normativa reguladora.

Artículo 15 Utilización de sistemas de firma electrónica avanzada

1. Los ciudadanos, además de los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad, referidos en el artículo 14, podrán utilizar sistemas de firma electrónica avanzada para identificarse y autenticar sus documentos.
2. La relación de sistemas de firma electrónica avanzada admitidos, con carácter general, en el ámbito de cada Administración Pública, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos. Dicha relación incluirá, al menos, información sobre los elementos de identificación utilizados así como, en su caso, las características de los certificados electrónicos admitidos, los prestadores que los expiden y las especificaciones de la firma electrónica que puede realizarse con dichos certificados.
3. Los certificados electrónicos expedidos a Entidades sin personalidad jurídica, previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica podrán ser admitidos por las Administraciones Públicas en los términos que estas determinen.

Artículo 16 Utilización de otros sistemas de firma electrónica

1. Las Administraciones Públicas podrán determinar, teniendo en cuenta los datos e intereses afectados, y siempre de forma justificada, los supuestos y condiciones de utilización por los ciudadanos de otros sistemas de firma electrónica, tales como claves concertadas en un registro previo, aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos.
2. En aquellos supuestos en los que se utilicen estos sistemas para confirmar información, propuestas o borradores remitidos o exhibidos por una Administración Pública, ésta deberá garantizar la integridad y el no repudio por ambas partes de los documentos electrónicos concernidos.
3. Cuando resulte preciso, las Administraciones Públicas certificarán la existencia y contenido de las actuaciones de los ciudadanos en las que se hayan usado formas de identificación y autenticación a que se refiere este artículo.

SECCIÓN 3

IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y AUTENTICACIÓN DEL EJERCICIO DE SU COMPETENCIA

Artículo 17 Identificación de las sedes electrónicas

Las sedes electrónicas utilizarán, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las mismas, sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro o medio equivalente.

Artículo 18 Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada

1. Para la identificación y la autenticación del ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada, cada Administración Pública podrá determinar los supuestos de utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:

a) Sello electrónico de Administración Pública, órgano o entidad de derecho público, basado en certificado electrónico que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

b) Código seguro de verificación vinculado a la Administración Pública, órgano o entidad y, en su caso, a la persona firmante del documento, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica correspondiente.

2. Los certificados electrónicos a los que se hace referencia en el apartado 1.a) incluirán el número de identificación fiscal y la denominación correspondiente, pudiendo contener la identidad de la persona titular en el caso de los sellos electrónicos de órganos administrativos.

3. La relación de sellos electrónicos utilizados por cada Administración Pública, incluyendo las características de los certificados electrónicos y los prestadores que los expiden, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos. Además, cada Administración Pública adoptará las medidas adecuadas para facilitar la verificación de sus sellos electrónicos.

Artículo 19 Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas

1. Sin perjuicio de lo previsto en los artículos 17 y 18, la identificación y autenticación del ejercicio de la competencia de la Administración Pública, órgano o entidad actuante, cuando utilice medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica del personal a su servicio, de acuerdo con lo dispuesto en los siguientes apartados.

2. Cada Administración Pública podrá proveer a su personal de sistemas de firma electrónica, los cuales podrán identificar de forma conjunta al titular del puesto de trabajo o cargo y a la Administración u órgano en la que presta sus servicios.

3. La firma electrónica basada en el Documento Nacional de Identidad podrá utilizarse a los efectos de este artículo.

Artículo 20 Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación

1. Los documentos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicaciones establecidos entre Administraciones Públicas, órganos y entidades de derecho público, serán considerados válidos a efectos de autenticación e identificación de los emisores y receptores en las condiciones establecidas en el presente artículo.

2. Cuando los participantes en las comunicaciones pertenezcan a una misma Administración Pública, ésta determinará las condiciones y garantías por las que se regirá que, al menos, comprenderá la relación de emisores y receptores autorizados y la naturaleza de los datos a intercambiar.

3. Cuando los participantes pertenezcan a distintas administraciones, las condiciones y garantías citadas en el apartado anterior se establecerán mediante convenio.
4. En todo caso deberá garantizarse la seguridad del entorno cerrado de comunicaciones y la protección de los datos que se transmitan.

SECCIÓN 4

DE LA INTEROPERABILIDAD Y DE LA ACREDITACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Artículo 21 Interoperabilidad de la identificación y autenticación por medio de certificados electrónicos

1. Los certificados electrónicos reconocidos emitidos por prestadores de servicios de certificación serán admitidos por las Administraciones Públicas como válidos para relacionarse con las mismas, siempre y cuando el prestador de servicios de certificación ponga a disposición de las Administraciones Públicas la información que sea precisa en condiciones que resulten tecnológicamente viables y sin que suponga coste alguno para aquellas.
2. Los sistemas de firma electrónica utilizados o admitidos por alguna Administración Pública distintos de los basados en los certificados a los que se refiere el apartado anterior podrán ser asimismo admitidos por otras Administraciones, conforme a principios de reconocimiento mutuo y reciprocidad.
3. La Administración General del Estado dispondrá, al menos, de una plataforma de verificación del estado de revocación de todos los certificados admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas que será de libre acceso por parte de todos los Departamentos y Administraciones. Cada Administración Pública podrá disponer de los mecanismos necesarios para la verificación del estado de revocación y la firma con los certificados electrónicos admitidos en su ámbito de competencia.

Artículo 22 Identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público

1. En los supuestos en que para la realización de cualquier operación por medios electrónicos se requiera la identificación o autenticación del ciudadano mediante algún instrumento de los previstos en el artículo 13 de los que aquel no disponga, tal identificación o autenticación podrá ser válidamente realizada por funcionarios públicos mediante el uso del sistema de firma electrónica del que estén dotados.
2. Para la eficacia de lo dispuesto en el apartado anterior, el ciudadano deberá identificarse y prestar su consentimiento expreso, debiendo quedar constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio.
3. Cada Administración Pública mantendrá actualizado un registro de los funcionarios habilitados para la identificación o autenticación regulada en este artículo.

Artículo 23 Formas de Representación

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 13.2, las Administraciones Públicas podrán habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados. Dicha habilitación deberá especificar las condiciones y obligaciones a las que se comprometen los que así adquieran la condición de representantes, y determinará la presunción de validez de la representación salvo que la normativa de aplicación prevea otra cosa. Las Administraciones Públicas podrán requerir, en cualquier momento, la acreditación de dicha representación.

CAPÍTULO III

De los registros, las comunicaciones y las notificaciones electrónicas

SECCIÓN 1

DE LOS REGISTROS

Artículo 24 Registros electrónicos

1. Las Administraciones Públicas crearán registros electrónicos para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones.
2. Los registros electrónicos podrán admitir:
 - a) Documentos electrónicos normalizados correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites que se especifiquen conforme a lo dispuesto en la norma de creación del registro, cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos.
 - b) Cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los mencionados en el apartado anterior dirigido a cualquier órgano o entidad del ámbito de la administración titular del registro.
3. En cada Administración Pública existirá, al menos, un sistema de registros electrónicos suficiente para recibir todo tipo de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a dicha Administración Pública. Las Administraciones Públicas podrán, mediante convenios de colaboración, habilitar a sus respectivos registros para la recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia de otra Administración que se determinen en el correspondiente convenio.
4. En el ámbito de la Administración General del Estado se automatizarán las oficinas de registro físicas a las que se refiere el artículo 38 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, a fin de garantizar la interconexión de todas sus oficinas y posibilitar el acceso por medios electrónicos a los asientos registrales y a las copias electrónicas de los documentos presentados.

Artículo 25 Creación y funcionamiento

1. Las disposiciones de creación de registros electrónicos se publicarán en el Diario Oficial correspondiente y su texto íntegro deberá estar disponible para consulta en la sede electrónica de acceso al registro. En todo caso, las disposiciones de creación de registros electrónicos especificarán el órgano o unidad responsable de su gestión, así como la fecha y hora oficial y los días declarados como inhábiles a los efectos previstos en el artículo siguiente.
2. En la sede electrónica de acceso al registro figurará la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones a las que se refiere el apartado 2.a) del artículo anterior que pueden presentarse en el mismo así como, en su caso, la posibilidad de presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a los que se refiere el apartado 2.b) de dicho artículo.
3. Los registros electrónicos emitirán automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del escrito, solicitud o comunicación de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro.
4. Podrán aportarse documentos que acompañen a la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad. Los registros electrónicos generarán recibos acreditativos de la entrega de estos documentos que garanticen la integridad y el no repudio de los documentos aportados.

Artículo 26 Cómputo de plazos

1. Los registros electrónicos se registrarán a efectos de cómputo de los plazos imputables tanto a los interesados como a las Administraciones Públicas por la fecha y hora oficial de la sede electrónica de acceso, que deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar visible.
2. Los registros electrónicos permitirán la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año durante las veinticuatro horas.
3. A los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles o naturales, y en lo que se refiere a cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.
4. El inicio del cómputo de los plazos que hayan de cumplir los órganos administrativos y entidades de derecho público vendrá determinado por la fecha y hora de presentación en el propio registro o, en el caso previsto en el apartado 2.b del artículo 24, por la fecha y hora de entrada en el registro del destinatario. En todo caso, la fecha efectiva de inicio del cómputo de plazos deberá ser comunicada a quien presentó el escrito, solicitud o comunicación.

5. Cada sede electrónica en la que esté disponible un registro electrónico determinará, atendiendo al ámbito territorial en el que ejerce sus competencias el titular de aquella, los días que se considerarán inhábiles a los efectos de los apartados anteriores. En todo caso, no será de aplicación a los registros electrónicos lo dispuesto en el artículo 48.5 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

SECCIÓN 2

DE LAS COMUNICACIONES Y LAS NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Artículo 27 Comunicaciones electrónicas

1. Los ciudadanos podrán elegir en todo momento la manera de comunicarse con las Administraciones Públicas, sea o no por medios electrónicos, excepto en aquellos casos en los que de una norma con rango de Ley se establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico. La opción de comunicarse por unos u otros medios no vincula al ciudadano, que podrá, en cualquier momento, optar por un medio distinto del inicialmente elegido.

2. Las Administraciones Públicas utilizarán medios electrónicos en sus comunicaciones con los ciudadanos siempre que así lo hayan solicitado o consentido expresamente. La solicitud y el consentimiento podrán, en todo caso, emitirse y recabarse por medios electrónicos.

3. Las comunicaciones a través de medios electrónicos serán válidas siempre que exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de las mismas.

4. Las Administraciones publicarán, en el correspondiente Diario Oficial y en la propia sede electrónica, aquellos medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar en cada supuesto en el ejercicio de su derecho a comunicarse con ellas.

5. Los requisitos de seguridad e integridad de las comunicaciones se establecerán en cada caso de forma apropiada al carácter de los datos objeto de aquellas, de acuerdo con criterios de proporcionalidad, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

6. Reglamentariamente, las Administraciones Públicas podrán establecer la obligatoriedad de comunicarse con ellas utilizando sólo medios electrónicos, cuando los interesados se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos.

7. Las Administraciones Públicas utilizarán preferentemente medios electrónicos en sus comunicaciones con otras Administraciones Públicas. Las condiciones que regirán estas comunicaciones se determinarán entre las Administraciones Públicas participantes.

Artículo 28 Práctica de la notificación por medios electrónicos

1. Para que la notificación se practique utilizando algún medio electrónico se requerirá que el interesado haya señalado dicho medio como preferente o haya consentido su utilización, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 27.6. Tanto la indicación de la preferencia en el uso de medios electrónicos como el consentimiento citados anteriormente podrán emitirse y recabarse, en todo caso, por medios electrónicos.

2. El sistema de notificación permitirá acreditar la fecha y hora en que se produzca la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación, así como la de acceso a su contenido, momento a partir del cual la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales.

3. Cuando, existiendo constancia de la puesta a disposición transcurrieran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada con los efectos previstos en el artículo 59.4 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común y normas concordantes, salvo que de oficio o a instancia del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

4. Durante la tramitación del procedimiento el interesado podrá requerir al órgano correspondiente que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos, utilizándose los demás medios admitidos en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común, excepto en los casos previstos en el artículo 27.6 de la presente Ley.

5. Producirá los efectos propios de la notificación por comparecencia el acceso electrónico por los interesados al contenido de las actuaciones administrativas correspondientes, siempre que quede constancia de dichos acceso.

CAPÍTULO IV

De los documentos y los archivos electrónicos

Artículo 29 Documento administrativo electrónico

1. Las Administraciones Públicas podrán emitir válidamente por medios electrónicos los documentos administrativos a los que se refiere el artículo 46 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, siempre que incorporen una o varias firmas electrónicas conforme a lo establecido en la Sección 3.ª del Capítulo II de la presente Ley.

2. Los documentos administrativos incluirán referencia temporal, que se garantizará a través de medios electrónicos cuando la naturaleza del documento así lo requiera.
3. La Administración General del Estado, en su relación de prestadores de servicios de certificación electrónica, especificará aquellos que con carácter general estén admitidos para prestar servicios de sellado de tiempo.

Artículo 30 Copias electrónicas

1. Las copias realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por el propio interesado o por las Administraciones Públicas, manteniéndose o no el formato original, tendrán inmediatamente la consideración de copias auténticas con la eficacia prevista en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, siempre que el documento electrónico original se encuentre en poder de la Administración, y que la información de firma electrónica y, en su caso, de sellado de tiempo permitan comprobar la coincidencia con dicho documento.
2. Las copias realizadas por las Administraciones Públicas, utilizando medios electrónicos, de documentos emitidos originalmente por las Administraciones Públicas en soporte papel tendrán la consideración de copias auténticas siempre que se cumplan los requerimientos y actuaciones previstas en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
3. Las Administraciones Públicas podrán obtener imágenes electrónicas de los documentos privados aportados por los ciudadanos, con su misma validez y eficacia, a través de procesos de digitalización que garanticen su autenticidad, integridad y la conservación del documento imagen, de lo que se dejará constancia. Esta obtención podrá hacerse de forma automatizada, mediante el correspondiente sello electrónico.
4. En los supuestos de documentos emitidos originalmente en soporte papel de los que se hayan efectuado copias electrónicas de acuerdo con lo dispuesto en este artículo, podrá procederse a la destrucción de los originales en los términos y con las condiciones que por cada Administración Pública se establezcan.
5. Las copias realizadas en soporte papel de documentos públicos administrativos emitidos por medios electrónicos y firmados electrónicamente tendrán la consideración de copias auténticas siempre que incluyan la impresión de un código generado electrónicamente u otros sistemas de verificación que permitan contrastar su autenticidad mediante el acceso a los archivos electrónicos de la Administración Pública, órgano o entidad emisora.

Artículo 31 Archivo electrónico de documentos

1. Podrán almacenarse por medios electrónicos todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas.

2. Los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares deberán conservarse en soportes de esta naturaleza, ya sea en el mismo formato a partir del que se originó el documento o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo. Se asegurará en todo caso la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones.
3. Los medios o soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, asegurarán la identificación de los usuarios y el control de accesos, así como el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos.

Artículo 32 Expediente electrónico

1. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.
2. El foliado de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado por la Administración, órgano o entidad actuante, según proceda. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.
3. La remisión de expedientes podrá ser sustituida a todos los efectos legales por la puesta a disposición del expediente electrónico, teniendo el interesado derecho a obtener copia del mismo.

TÍTULO TERCERO

De la gestión electrónica de los procedimientos

CAPÍTULO I

Disposiciones comunes

Artículo 33 Utilización de medios electrónicos

1. La gestión electrónica de la actividad administrativa respetará la titularidad y el ejercicio de la competencia por la Administración Pública, órgano o entidad que la tenga atribuida y el cumplimiento de los requisitos formales y materiales establecidos en las normas que regulen la correspondiente actividad. A estos efectos, y en todo caso bajo criterios de simplificación administrativa, se impulsará la aplicación de medios electrónicos a los procesos de trabajo y la gestión de los procedimientos y de la actuación administrativa.

2. En la aplicación de medios electrónicos a la actividad administrativa se considerará la adecuada dotación de recursos y medios materiales al personal que vaya a utilizarlos, así como la necesaria formación acerca de su utilización.

Artículo 34 Criterios para la gestión electrónica

La aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos, procesos y servicios irá siempre precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio, en el que se considerarán especialmente los siguientes aspectos:

- a) La supresión o reducción de la documentación requerida a los ciudadanos, mediante su sustitución por datos, transmisiones de datos o certificaciones, o la regulación de su aportación al finalizar la tramitación.
- b) La previsión de medios e instrumentos de participación, transparencia e información.
- c) La reducción de los plazos y tiempos de respuesta.
- d) La racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas.

CAPÍTULO II

Utilización de medios electrónicos en la tramitación del procedimiento

Artículo 35 Iniciación del procedimiento por medios electrónicos

1. La iniciación de un procedimiento administrativo a solicitud de interesado por medios electrónicos requerirá la puesta a disposición de los interesados de los correspondientes modelos o sistemas electrónicos de solicitud en la sede electrónica que deberán ser accesibles sin otras restricciones tecnológicas que las estrictamente derivadas de la utilización de estándares en los términos establecidos en el apartado i) del artículo 4 y criterios de comunicación y seguridad aplicables de acuerdo con las normas y protocolos nacionales e internacionales.

2. Los interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica avanzada. La Administración Pública podrá solicitar del correspondiente archivo el cotejo del contenido de las copias aportadas. Ante la imposibilidad de este cotejo y con carácter excepcional, podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.

3. Con objeto de facilitar y promover su uso, los sistemas normalizados de solicitud podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras administraciones e,

incluso, ofrecer el formulario cumplimentado, en todo o en parte, con objeto de que el ciudadano verifique la información y, en su caso, la modifique y complete.

Artículo 36 Instrucción del procedimiento utilizando medios electrónicos

1. Las aplicaciones y sistemas de información utilizados para la instrucción por medios electrónicos de los procedimientos deberán garantizar el control de los tiempos y plazos, la identificación de los órganos responsables de los procedimientos así como la tramitación ordenada de los expedientes y facilitar la simplificación y la publicidad de los procedimientos.

2. Los sistemas de comunicación utilizados en la gestión electrónica de los procedimientos para las comunicaciones entre los órganos y unidades intervinientes a efectos de emisión y recepción de informes u otras actuaciones deberán cumplir los requisitos establecidos en esta Ley.

3. Cuando se utilicen medios electrónicos para la participación de los interesados en la instrucción del procedimiento a los efectos del ejercicio de su derecho a presentar alegaciones en cualquier momento anterior a la propuesta de resolución o en la práctica del trámite de audiencia cuando proceda, se emplearán los medios de comunicación y notificación previstos en los artículos 27 y 28 de esta Ley.

Artículo 37 Acceso de los interesados a la información sobre el estado de tramitación.

1. En los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad electrónicamente, el órgano que tramita el procedimiento pondrá a disposición del interesado un servicio electrónico de acceso restringido donde éste pueda consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, con indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados.

2. En el resto de los procedimientos se habilitarán igualmente servicios electrónicos de información del estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

Artículo 38 Terminación de los procedimientos por medios electrónicos

1. La resolución de un procedimiento utilizando medios electrónicos garantizará la identidad del órgano competente mediante el empleo de alguno de los instrumentos previstos en los artículos 18 y 19 de esta Ley.

2. Podrán adoptarse y notificarse resoluciones de forma automatizada en aquellos procedimientos en los que así esté previsto.

Artículo 39 Actuación administrativa automatizada

En caso de actuación automatizada deberá establecerse previamente el órgano u órganos competentes, según los casos, para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente. Asimismo, se indicará el órgano que debe ser considerado responsable a efectos de impugnación.

TÍTULO CUARTO

Cooperación entre administraciones para el impulso de la administración electrónica

CAPÍTULO I

Marco institucional de cooperación en materia de administración electrónica

Artículo 40 Comité Sectorial de administración electrónica

1. El Comité Sectorial de administración electrónica, dependiente de la Conferencia Sectorial de Administración Pública, es el órgano técnico de cooperación de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas y de las entidades que integran la Administración Local en materia de administración electrónica.

2. El Comité Sectorial de la administración electrónica velará por el cumplimiento de los fines y principios establecidos en esta Ley, y en particular desarrollará las siguientes funciones:

a) Asegurar la compatibilidad e interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones empleados por las Administraciones Públicas.

b) Preparar planes programas conjuntos de actuación para impulsar el desarrollo de la administración electrónica en España.

c) Asegurar la cooperación entre las administraciones públicas para proporcionar al ciudadano información administrativa clara, actualizada e inequívoca.

Ir a Norma modificadora Letra c) del número 2 del artículo 40 introducida por el número dos del artículo 3 de la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio («B.O.E.» 23 diciembre). Vigencia: 27 diciembre 2009

3. Cuando por razón de las materias tratadas resulte de interés podrá invitarse a las organizaciones, corporaciones o agentes sociales que se estime conveniente en cada caso a participar en las deliberaciones del comité sectorial.

CAPÍTULO II

Cooperación en materia de interoperabilidad de sistemas y aplicaciones

Artículo 41 Interoperabilidad de los Sistemas de Información

Las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información en sus relaciones con las demás administraciones y con los ciudadanos, aplicando medidas informáticas, tecnológicas, organizativas, y de seguridad, que garanticen un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa y eviten discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.

Artículo 42 Esquema Nacional de Interoperabilidad y Esquema Nacional de Seguridad

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

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

3. Ambos Esquemas se elaborarán con la participación de todas las Administraciones y se aprobarán por Real Decreto del Gobierno, a propuesta de la Conferencia Sectorial de Administración Pública y previo informe de la Comisión Nacional de Administración Local, debiendo mantenerse actualizados de manera permanente.

4. En la elaboración de ambos Esquemas se tendrán en cuenta las recomendaciones de la Unión Europea, la situación tecnológica de las diferentes Administraciones Públicas, así como los servicios electrónicos ya existentes. A estos efectos considerarán la utilización de estándares abiertos así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

Artículo 43 Red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas

La Administración General del Estado, las Administraciones Autonómicas y las entidades que integran la Administración Local, así como los consorcios u otras entidades de cooperación constituidos a tales efectos por éstas, adoptarán las medidas necesarias e incorporarán en sus respectivos ámbitos las tecnologías precisas para posibilitar la interconexión de sus redes con el fin de crear una red de comunicaciones que interconecte los sistemas de información de las Administraciones Públicas españolas y permita el intercambio de información y servicios entre las mismas, así como la interconexión con las redes de las Instituciones de la Unión Europea y de otros Estados Miembros.

Artículo 44 Red integrada de Atención al Ciudadano

1. Las Administraciones Públicas podrán suscribir convenios de colaboración con objeto de articular medidas e instrumentos de colaboración para la implantación coordinada y normalizada de una red de espacios comunes o ventanillas únicas.

2. En particular, y de conformidad con lo dispuesto en el apartado anterior, se implantarán espacios comunes o ventanillas únicas para obtener la información prevista en el artículo 6.3 de esta Ley y para realizar los trámites y procedimientos a los que hace referencia el apartado a) de dicho artículo.

CAPÍTULO III

Reutilización de aplicaciones y transferencia de tecnologías

Artículo 45 Reutilización de sistemas y aplicaciones de propiedad de la Administración

1. Las administraciones titulares de los derechos de propiedad intelectual de aplicaciones, desarrolladas por sus servicios o cuyo desarrollo haya sido objeto de contratación, podrán ponerlas a disposición de cualquier Administración sin contraprestación y sin necesidad de convenio.

2. Las aplicaciones a las que se refiere el apartado anterior podrán ser declaradas como de fuentes abiertas, cuando de ello se derive una mayor transparencia en el funcionamiento de la Administración Pública o se fomente la incorporación de los ciudadanos a la Sociedad de la información

Artículo 46 Transferencia de tecnología entre Administraciones

1. Las Administraciones Públicas mantendrán directorios actualizados de aplicaciones para su libre reutilización, especialmente en aquellos campos de especial interés para el desarrollo de la administración electrónica y de conformidad con lo que al respecto se establezca en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

2. La Administración General del Estado, a través de un centro para la transferencia de la tecnología, mantendrá un directorio general de aplicaciones para su reutilización, prestará asistencia técnica para la libre reutilización de aplicaciones e impulsará el desarrollo de aplicaciones, formatos y estándares comunes de especial interés para el desarrollo de la administración electrónica en el marco de los esquemas nacionales de interoperabilidad y seguridad.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición adicional primera Reunión de Órganos colegiados por medios electrónicos

1. Los órganos colegiados podrán constituirse y adoptar acuerdos utilizando medios electrónicos, con respeto a los trámites esenciales establecidos en los artículos 26 y el 27.1 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2. En la Administración General del Estado, lo previsto en el apartado anterior se efectuará de acuerdo con las siguientes especialidades:

- a) Deberá garantizarse la realización efectiva de los principios que la legislación establece respecto de la convocatoria, acceso a la información y comunicación del orden del día, en donde se especificarán los tiempos en los que se organizarán los debates, la formulación y conocimiento de las propuestas y la adopción de acuerdos.
- b) El régimen de constitución y adopción de acuerdos garantizará la participación de los miembros de acuerdo con las disposiciones propias del órgano.
- c) Las actas garantizarán la constancia de las comunicaciones producidas así como el acceso de los miembros al contenido de los acuerdos adoptados.

Disposición adicional segunda Formación de empleados públicos

La Administración General del Estado promoverá la formación del personal a su servicio en la utilización de medios electrónicos para el desarrollo de las actividades propias de aquélla.

En especial, los empleados públicos de la Administración General del Estado recibirán formación específica que garantice conocimientos actualizados de las condiciones de seguridad de la utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa, así como de protección de los datos de carácter personal, respeto a la propiedad intelectual e industrial y gestión de la información.

Disposición adicional tercera Plan de Medios en la Administración General del Estado

En el plazo de seis meses a partir de la publicación de esta Ley, el Ministerio de Administraciones Públicas, en colaboración con los Ministerios de Economía y Hacienda y de Industria, Turismo y Comercio, elevará al Consejo de Ministros un Plan de implantación de los medios necesarios para el ámbito de la Administración General del Estado. Dicho Plan incorporará las estimaciones de los recursos económicos, técnicos y humanos que se consideren precisos para la adecuada aplicación de lo dispuesto en la presente Ley en los tiempos establecidos en el calendario al que se refiere el apartado 2 de la disposición final tercera, así como los mecanismos de evaluación y control de su aplicación.

Disposición adicional cuarta Procedimientos Especiales

La aplicación de lo dispuesto en el Título Tercero de esta ley a los procedimientos en materia tributaria, de seguridad social y desempleo y de régimen jurídico de los extranjeros en España, se efectuará de conformidad con lo establecido en las disposiciones adicionales quinta, sexta, séptima y decimonovena de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Asimismo, en la aplicación de esta ley habrán de ser tenidas en cuenta las especificidades en materia de contratación pública, conforme a lo preceptuado en la disposición adicional séptima del Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio.

Disposición adicional quinta Función Estadística

Lo dispuesto en los artículos 6.2.b) y 9 de la presente ley no será de aplicación a la recogida de datos prevista en el Capítulo II de la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública.

Disposición adicional sexta Uso de Lenguas Oficiales

1. Se garantizará el uso de las lenguas oficiales del Estado en las relaciones por medios electrónicos de los ciudadanos con las Administraciones Públicas, en los términos previstos en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en la normativa que en cada caso resulte de aplicación.

2. A estos efectos, las sedes electrónicas cuyo titular tenga competencia sobre territorios con régimen de cooficialidad lingüística posibilitarán el acceso a sus contenidos y servicios en las lenguas correspondientes.

3. Los sistemas y aplicaciones utilizados en la gestión electrónica de los procedimientos se adaptarán a lo dispuesto en cuanto al uso de lenguas cooficiales en el artículo 36 de la ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común.

4. Cada Administración Pública afectada determinará el calendario para el cumplimiento progresivo de lo previsto en la presente disposición, debiendo garantizar su cumplimiento total en los plazos establecidos en la disposición final tercera.

Disposición transitoria única Régimen Transitorio

1. Los procedimientos y actuaciones de los ciudadanos y las Administraciones Públicas que, utilizando medios electrónicos, se hayan iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley se seguirán rigiendo por la normativa anterior hasta su terminación.

2. Los registros telemáticos existentes a la entrada en vigor de la presente Ley serán considerados registros electrónicos regulándose por lo dispuesto en los artículos 24, 25 y 26 de esta Ley.

Disposición derogatoria única

1. Quedan derogados los siguientes preceptos de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común: apartado número 9 del artículo 38, apartados números 2, 3 y 4 del artículo 45, apartado número 3 del artículo 59 y la disposición adicional decimoctava.

2. Asimismo, quedan derogadas las normas de igual o inferior rango en cuanto contradigan o se opongan a lo dispuesto en la presente Ley.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera Carácter básico de la Ley

1. Los artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8.1, 9, 10, 11.1, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21.1, 21.2, 22, 23, 24.1, 24.2, 24.3, 25, 26, 27, 28, 29.1, 29.2, 30, 32, 35, 37.1, 38, 42, el apartado 1 de la disposición adicional primera, la disposición adicional cuarta, la disposición transitoria única y la disposición final tercera se dictan al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.18.^a de la Constitución, que atribuye al Estado la competencia sobre las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas y sobre el procedimiento administrativo común.

2. Con excepción del artículo 42, el Título IV de la presente ley será de aplicación a todas las Administraciones Públicas en la medida en que éstas participen o se adscriban a los órganos de cooperación o instrumentos previstos en el mismo.

Disposición final segunda Publicación electrónica del «Boletín Oficial del Estado»

La publicación electrónica del «Boletín Oficial del Estado» tendrá el carácter y los efectos previstos en el artículo 11.2 de la presente Ley desde el 1 de enero de 2009.

Disposición final tercera Adaptación de las Administraciones Públicas para el ejercicio de derechos

1. Desde la fecha de entrada en vigor de la presente Ley, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con los procedimientos y actuaciones adaptados a lo dispuesto en la misma, sin perjuicio de lo señalado en los siguientes apartados. A estos efectos, cada Administración Pública hará pública y mantendrá actualizada la relación de dichos procedimientos y actuaciones.

2. En el ámbito de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ésta, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009. A tal fin, el Consejo de Ministros establecerá y hará público un calendario de adaptación gradual de aquellos procedimientos y actuaciones que lo requieran.

3. En el ámbito de las Comunidades Autónomas, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias.

4. En el ámbito de las Entidades que integran la Administración Local, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias. A estos efectos las Diputaciones Provinciales, o en su caso los Cabildos y Consejos

Insulares u otros organismos supramunicipales, podrán prestar los servicios precisos para garantizar tal efectividad en el ámbito de los municipios que no dispongan de los medios técnicos y organizativos necesarios para prestarlos.

5. Las Comunidades Autónomas y las Entidades integradas en la Administración Local en las que no puedan ser ejercidos a partir del 31 de diciembre de 2009 los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente Ley, en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia, deberán aprobar y hacer públicos los programas y calendarios de trabajo precisos para ello, atendiendo a las respectivas previsiones presupuestarias, con mención particularizada de las fases en las que los diversos derechos serán exigibles por los ciudadanos.

Los anteriores programas podrán referirse a una pluralidad de municipios cuando se deban ejecutar en aplicación de los supuestos de colaboración previstos en el apartado anterior.

Ir a Norma modificadora Ir a Norma modificadora Número 5 de la disposición final tercera introducido por el número uno de la disposición adicional séptima de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible («B.O.E.» 5 marzo). Los programas contemplados en el apartado anterior deberán ser objeto de aprobación y publicación en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la citada Ley, conforme dispone el número dos de la mencionada disposición. Vigencia: 6 marzo 2011

Disposición final cuarta Modificación de la Ley 84/1978, de 28 de diciembre, por la que se regula la tasa por expedición del Documento Nacional de Identidad

Uno. El apartado 2 del artículo 4 queda redactado del siguiente modo:

«2. Quienes hubieran de renovar preceptivamente su documento durante el plazo de vigencia del mismo, por variación de alguno de los datos que se recogen en el mismo.»

Ir a Norma afectada

Dos. El artículo 6 queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 6 Cuota tributaria

La cuota tributaria exigible será de 6,70 euros. Los excesos del costo de la expedición, si existen, serán sufragados con cargo a los Presupuestos Generales del Estado.»

Ir a Norma afectada

Disposición final quinta Modificación de la Ley 16/1979, de 2 de octubre, sobre Tasas de la Jefatura Central de Tráfico

Uno. En el apartado 1 del artículo 5 se modifica la letra d) y se incorpora una nueva letra e) que quedan redactadas del siguiente modo:

«d) Quienes soliciten duplicados de las autorizaciones administrativas para conducir o para circular por cambio de domicilio.

e) Quienes soliciten la baja definitiva de un vehículo por entrega en un establecimiento autorizado para su destrucción.»

Dos. Los puntos 4 y 4 bis, primera columna de la izquierda del Grupo IV del artículo 6, quedan redactados del siguiente modo:

«4. Duplicados de permisos, autorizaciones por extravío, sustracción, deterioro, prórroga de vigencia o cualquier modificación de aquéllos.

4 bis.

duplicados de licencias de conducción y de circulación de ciclomotores por extravío, sustracción, deterioro, prórroga de vigencia o cualquier modificación de aquéllos.»

Disposición final sexta Habilitación para la regulación del teletrabajo en la Administración General del Estado

El Ministerio de Administraciones Públicas, en colaboración con los Ministerios de Economía y Hacienda, de Industria, Turismo y Comercio y de Trabajo y Asuntos Sociales, regularán antes del 1 de marzo de 2008 las condiciones del teletrabajo en la Administración General del Estado.

Disposición final séptima Desarrollo reglamentario del artículo 4.c

El Gobierno desarrollará reglamentariamente lo previsto en el artículo 4.c) de la presente Ley para garantizar que todos los ciudadanos, con especial atención a las personas con algún tipo de discapacidad y mayores, que se relacionan con la Administración General del Estado puedan acceder a los servicios electrónicos en igualdad de condiciones con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos.

Disposición final octava Desarrollo y entrada en vigor de la Ley

1. Corresponde al Gobierno y a las Comunidades Autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias, dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente Ley.

2. La presente Ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Por tanto,

Mando a todos los españoles, particulares y autoridades, que guarden y hagan guardar esta Ley.

ANEXO

Definiciones

A efectos de la presente ley, se entiende por:

a) Actuación administrativa automatizada: Actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular. Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación.

b) Aplicación: Programa o conjunto de programas cuyo objeto es la resolución de un problema mediante el uso de informática.

c) Aplicación de fuentes abiertas: Aquella que se distribuye con una licencia que permite la libertad de ejecutarla, de conocer el código fuente, de modificarla o mejorarla y de redistribuir copias a otros usuarios.

d) Autenticación: Acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones y documentos, y de la integridad y autoría de estos últimos.

e) Canales: Estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios; incluyendo el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT, etc).

f) Certificado electrónico: Según el artículo 6 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad».

g) Certificado electrónico reconocido: Según el artículo 11 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica: «Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten».

h) Ciudadano: Cualesquiera personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse, con las Administraciones Públicas.

i) Dirección electrónica: Identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones.

j) Documento electrónico: Información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.

k) Estándar abierto: Aquel que reúna las siguientes condiciones:

- sea público y su utilización sea disponible de manera gratuita o a un coste que no suponga una dificultad de acceso,

- su uso y aplicación no esté condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial.

l) Firma electrónica: Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante».

m) Firma electrónica avanzada: Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control».

n) Firma electrónica reconocida: Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma».

o) Interoperabilidad: Capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

p) Medio electrónico: Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.

q) Punto de acceso electrónico: Conjunto de páginas web agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o el acceso a la información y servicios de a una institución pública.

r) Sistema de firma electrónica: Conjunto de elementos intervinientes en la creación de una firma electrónica. En el caso de la firma electrónica basada en certificado electrónico, componen el sistema, al menos, el certificado electrónico, el soporte, el lector, la aplicación de firma utilizada y el sistema de interpretación y verificación utilizado por el receptor del documento firmado.

s) Sellado de tiempo: Acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medios electrónicos.

t) Espacios comunes o ventanillas únicas: Modos o canales (oficinas integradas, atención telefónica, páginas en Internet y otros) a los que los ciudadanos pueden

dirigirse para acceder a las informaciones, trámites y servicios públicos determinados por acuerdo entre varias Administraciones.

u) Actividad de servicio: Cualquier actividad económica por cuenta propia, prestada normalmente a cambio de una remuneración.

v) Prestador de actividad de servicio: Cualquier persona física o jurídica que ofrezca o preste una actividad de servicio.

ANEXO 2: RESEÑA LEY 37/2007, DE 16 DE NOVIEMBRE, SOBRE REUTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO.

Esta ley pretende armonizar el tratamiento que se hace de la información susceptible de ser reutilizada por personas físicas o jurídicas. Está en relación con la ley de transparencia puesto que pretende regular el régimen jurídico aplicable a la reutilización de los documentos elaborados o custodiados por las Administraciones y organismos del sector público.

Los ciudadanos tienen derecho a saber qué cómo tratan las Administraciones Públicas informaciones que son de carácter privado y particular.

Ya en la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común se establecía que la transparencia en la actividad administrativa debe ser un **criterio de actuación general** del aparato público. En especial en la *Exposición de motivos* y el *Capítulo I, Principios de organización, funcionamiento y relaciones con los ciudadanos*.

En la Ley 37/2007, se entiende por documento “toda información cualquiera que sea su soporte, material o electrónico, así como su forma de expresión gráfica, sonora o en imagen utilizada” Esta normativa no se aplicará sobre los documentos sobre los que existan prohibiciones o limitaciones en el derecho de acceso; los documentos que afecten a la defensa nacional, la seguridad del Estado, la protección de la seguridad pública, así como los sometidos a secreto estadístico y a la confidencialidad comercial. Tampoco se aplicará esta norma a los documentos para cuyo acceso sea necesario ser titular de un derecho o tener un interés legítimo; aquellos documentos que sean utilizados para finalidades ajenas a las funciones del servicio público y los documentos sobre los que existen derechos de propiedad intelectual o industrial por parte de terceros. Dicha normativa tampoco será aplicable a los documentos conservados por las entidades que gestionen los servicios esenciales de radiodifusión sonora y televisiva, los documentos conservados por instituciones educativas y de investigación y los

documentos custodiados por las instituciones culturales como museos, bibliotecas o archivos históricos, entre otros.

La Administración Pública podrá decidir si la documentación que posee puede ser reutilizable ciñéndose a las siguientes modalidades:

- Que los documentos que obren en su poder puedan reutilizarse con sujeción a unas condiciones.
- Que los documentos custodiados por las Administraciones y organismos públicos puedan ser puestos a disposición del público con sujeción a condiciones establecidas en licencias-tipo.
- Que dichos documentos puedan reutilizarse previa solicitud, siguiendo el procedimiento previsto al efecto en el artículo 10 de esta Ley.

En virtud del artículo 10 de la Ley de Reutilización de la Información del Sector Público establece que las solicitudes de reutilización de documentos administrativos deberán dirigirse al órgano competente. En la solicitud deberá identificarse el documento o documentos que se deseen reutilizar especificando los fines comerciales o no comerciales de la misma. El órgano competente resolverá dichas solicitudes en un plazo máximo de veinte días desde la presentación de la misma. En el caso que resulte imposible cumplir con dicho plazo de resolución, se podrá ampliar el plazo de resolución en otros veinte días más. En el caso que en la resolución se denegara total o parcialmente la reutilización solicitada, se notificará al solicitante los motivos de dicha negativa dentro del plazo de veinte días antes mencionado.

Además, se podrá establecer una tasa por el suministro de documentos para su reutilización, en atención a las condiciones previstas en la Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos, o la normativa que resulte de aplicación en el ámbito autonómico o local.

- Las condiciones para poder reutilizar los documentos del sector público pueden resumirse en las siguientes:
- Imposibilidad de alterar o modificar el contenido de la información.
- La no desnaturalización del sentido del contenido informativo del documento solicitado.
- La citación de la fuente de información.
- La citación de cuándo se produjo la última actualización.

Por último, la Ley 37/2007 establece un régimen sancionador con infracciones clasificadas en leves, graves y muy graves. Son infracciones leves el no mencionar la fecha de la última actualización; la existencia de alteraciones leves en el contenido de la información, y la ausencia de cita, entre otras. Como infracciones graves se encuentran la reutilización de documentos sin licencia si ésta es necesaria, la reutilización de la información buscando otra finalidad diferente para la que se concedió y la alteración grave del contenido informativo. Por su parte, son infracciones muy graves la

desnaturalización del sentido de la información para cuya reutilización se haya concedido la licencia y la alteración muy grave del contenido informativo.

CONTENIDO DE LA LEY 37/2007 DE 16 DE NOVIEMBRE, SOBRE
REUTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO.

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1 Objeto

La presente ley tiene por objeto la regulación básica del régimen jurídico aplicable a la reutilización de los documentos elaborados o custodiados por las Administraciones y organismos del sector público.

La aplicación de esta ley se hará sin perjuicio del régimen aplicable al derecho de acceso a los documentos y a las especialidades previstas en su normativa reguladora.

Artículo 2 Ámbito subjetivo de aplicación

Se entiende por Administraciones y organismos del sector público a efectos de esta ley:

a) La Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración local.

b) Las Entidades gestoras y los servicios comunes de la Seguridad Social.

c) Los Organismos autónomos, las Agencias estatales y cualesquiera entidades de derecho público que, con independencia funcional o con una especial autonomía reconocida por la ley, tengan atribuidas funciones de regulación o control de carácter externo sobre un determinado sector o actividad.

d) Las entidades de derecho público con personalidad jurídica propia, vinculadas o dependientes de cualquiera de las Administraciones públicas:

1.º Que hayan sido creadas para satisfacer específicamente necesidades de interés general que no tengan carácter industrial o mercantil.

2.º Que se trate de entidades cuya actividad esté mayoritariamente financiada por las Administraciones públicas u otras entidades de derecho público, o bien, cuya gestión se halle sometida a un control por parte de estas últimas, o cuyos órganos de administración, de dirección o de vigilancia estén compuestos por miembros de los que más de la mitad sean nombrados por las Administraciones públicas y otras entidades de derecho público.

- e) Los Consorcios dotados de personalidad jurídica propia a los que se refieren el artículo 6, apartado 5, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la legislación de régimen local.
- f) Las fundaciones del sector público previstas en la legislación en materia de fundaciones.
- g) Las asociaciones constituidas por las Administraciones, organismos y entidades mencionados en las letras anteriores.

Artículo 3 Ámbito objetivo de aplicación

1. Se entiende por reutilización el uso de documentos que obran en poder de las Administraciones y organismos del sector público, por personas físicas o jurídicas, con fines comerciales o no comerciales, siempre que dicho uso no constituya una actividad administrativa pública. Queda excluido de este concepto el intercambio de documentos entre Administraciones y organismos del sector público en el ejercicio de las funciones públicas que tengan atribuidas.
2. La presente ley se aplicará a los documentos elaborados o custodiados por las Administraciones y organismos del sector público, cuya reutilización sea autorizada por éstos.

Se entiende por documento toda información cualquiera que sea su soporte material o electrónico así como su forma de expresión gráfica, sonora o en imagen utilizada. A estos efectos no se considerarán documentos los programas informáticos que estén protegidos por la legislación específica aplicable a los mismos.

3. La presente ley no será aplicable a los siguientes documentos que obren en las Administraciones y organismos del sector público previstos en el artículo 2:
 - a) Los documentos sobre los que existan prohibiciones o limitaciones en el derecho de acceso en virtud de lo previsto en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y las demás normas que regulan el derecho de acceso o la publicidad registral con carácter específico.
 - b) Los documentos que afecten a la defensa nacional, la seguridad del Estado, la protección de la seguridad pública, así como los sometidos al secreto estadístico y a la confidencialidad comercial y, en general, los documentos relacionados con actuaciones sometidas por una norma al deber de reserva, secreto o confidencialidad.
 - c) Los documentos para cuyo acceso se requiera ser titular de un derecho o interés legítimo.

d) Los documentos que obran en las Administraciones y organismos del sector público para finalidades ajenas a las funciones de servicio público que tengan atribuidas definidas con arreglo a la normativa vigente.

e) Los documentos sobre los que existan derechos de propiedad intelectual o industrial por parte de terceros. No obstante, la presente ley no afecta a la existencia de derechos de propiedad intelectual de las Administraciones y organismos del sector público ni a su posesión por éstos, ni restringe el ejercicio de esos derechos fuera de los límites establecidos por la presente ley. El ejercicio de los derechos de propiedad intelectual de las Administraciones y organismos del sector público deberá realizarse de forma que se facilite su reutilización.

f) Los documentos conservados por las entidades que gestionen los servicios esenciales de radiodifusión sonora y televisiva y sus filiales.

g) Los documentos conservados por instituciones educativas y de investigación, tales como centros escolares, universidades, archivos, bibliotecas y centros de investigación, con inclusión de organizaciones creadas para la transferencia de los resultados de la investigación.

h) los documentos conservados por instituciones culturales tales como museos, bibliotecas, archivos históricos, orquestas, óperas, ballets y teatros.

4. Lo previsto en esta ley no restringirá las previsiones más favorables que sobre acceso o reutilización se establezcan en las leyes sectoriales.

TÍTULO II

Régimen jurídico de la reutilización

Artículo 4 Régimen administrativo de la reutilización

1. Los documentos de las Administraciones y organismos del sector público serán reutilizables en los términos previstos en esta ley.

2. Las Administraciones y organismos del sector público podrán optar por que los distintos documentos que obran en su poder sean reutilizables de acuerdo con alguna o algunas de las siguientes modalidades:

a) Reutilización de documentos puestos a disposición del público sin sujeción a condiciones.

b) Reutilización de documentos puestos a disposición del público con sujeción a condiciones establecidas en licencias-tipo.

c) Reutilización de documentos previa solicitud, conforme al procedimiento previsto en el artículo 10 o, en su caso, en la normativa autonómica, pudiendo incorporar en estos supuestos condiciones establecidas en una licencia.

3. Las condiciones incorporadas en las licencias habrán de respetar los siguientes criterios:

- a) Deberán ser claras, justas y transparentes.
- b) No deberán restringir las posibilidades de reutilización ni limitar la competencia.
- c) No deberán ser discriminatorias para categorías comparables de reutilización.

4. Las Administraciones y organismos del sector público podrán facilitar licencias-tipo para la reutilización de documentos, las cuales deberán estar disponibles en formato digital y ser procesables electrónicamente.

5. Las Administraciones y organismos del sector público facilitarán mecanismos accesibles electrónicamente que posibiliten la búsqueda de los documentos disponibles para su reutilización, creando sistemas de gestión documental que permitan a los ciudadanos la adecuada recuperación de la información, tales como listados, bases de datos o índices y portales que enlacen con listados descentralizados.

6. La reutilización de documentos que contengan datos de carácter personal se regirá por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Artículo 5 Formatos disponibles para la reutilización

1. Las Administraciones y organismos del sector público promoverán que la puesta a disposición de los documentos para su reutilización así como la tramitación de solicitudes de reutilización se realice por medios electrónicos y mediante plataforma multicanal cuando ello sea compatible con los medios técnicos de que disponen.

2. Las Administraciones y organismos del sector público facilitarán sus documentos en cualquier formato o lengua en que existan previamente, procurando proporcionarlos por medios electrónicos conforme lo previsto en el apartado anterior. Esto no supondrá la obligación por parte de las Administraciones y organismos de facilitar extractos de documentos cuando ello suponga un esfuerzo desproporcionado, crear documentos, adaptarlos o mantener la producción de un determinado documento para satisfacer una solicitud.

3. Con arreglo en lo establecido en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, los medios electrónicos de puesta a disposición de los documentos a que se refiere el apartado 1 de este artículo serán accesibles a las personas con discapacidad, de acuerdo con las normas técnicas existentes en la materia.

Asimismo, las Administraciones y organismos del sector público adoptarán, en la medida de lo posible, las medidas adecuadas para facilitar que aquellos documentos

destinados a personas con discapacidad estén disponibles en formatos que tengan en cuenta las posibilidades de reutilización por parte de dichas personas.

No regirá esta obligación en los supuestos en los que dicha adecuación no constituya un ajuste razonable, entendiéndose por tal lo dispuesto en el artículo 7 de la ley 51/2003.

Artículo 6 Prohibición de derechos exclusivos

1. La reutilización de documentos estará abierta a todos los agentes potenciales del mercado, incluso en caso de que uno o más de los agentes exploten ya productos con valor añadido basados en estos documentos. Los contratos o acuerdos de otro tipo entre los organismos del sector público que conserven los documentos y los terceros no otorgarán derechos exclusivos.

2. No será admisible el otorgamiento de derechos exclusivos de los organismos del sector público a favor de terceros salvo que tales derechos exclusivos sean necesarios para la prestación de un servicio de interés público. En tal caso, la Administración o el organismo del sector público correspondiente quedará obligado a la realización de una revisión periódica, y en todo caso, cada tres años, de la permanencia del motivo que justificó la concesión del mencionado derecho exclusivo. Estos acuerdos exclusivos deberán ser transparentes y públicos.

Artículo 7 Contraprestaciones económicas

1. Podrá aplicarse una tasa o un precio público por el suministro de documentos para su reutilización en las condiciones previstas en la Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos o, en su caso, en la normativa que resulte de aplicación en el ámbito autonómico o local, teniendo en cuenta para su determinación a estos efectos, entre otras condiciones, la existencia de tasas o precios públicos para el acceso.

2. Los importes de las tasas o precios públicos que se establezcan se cuantificarán de acuerdo con lo previsto en los artículos 19 y 25 de la Ley 8/1989, de 13 de abril, o en la normativa que resulte de aplicación en el ámbito autonómico o local, para permitir cubrir al menos los costes del servicio o actividad, debiendo incluirse en dichos costes los relativos a la recogida, producción, reproducción y difusión.

3. En caso de que una Administración u organismo del sector público reutilice los documentos como base para actividades comerciales ajenas a las funciones propias que tenga atribuidas, deberán aplicarse a la entrega de documentos para dichas actividades las mismas tasas o precios públicos y condiciones que se apliquen a los demás usuarios.

4. Se podrán aplicar tasas o precios públicos diferenciados según se trate de reutilización con fines comerciales o no comerciales.

5. Las Administraciones y organismos del sector público pondrán a disposición del público el listado de las tasas y precios públicos que sean de aplicación a las solicitudes de reutilización, y los supuestos en los que no proceda pago alguno, mediante medios

electrónicos siempre que sea compatible con sus capacidades técnicas. Asimismo, el organismo correspondiente indicará, previa solicitud, la base de cálculo utilizada para determinar las tasas o precios públicos y los factores tenidos en cuenta en el cálculo de las tasas o precios públicos para casos atípicos.

Artículo 8 Condiciones de reutilización

La reutilización de la información de las Administraciones y de los organismos del sector público a los que se refiere el artículo 2 de la presente ley podrá estar sometida, entre otras, a las siguientes condiciones generales:

- a) Que el contenido de la información no sea alterado.
- b) Que no se desnaturalice el sentido de la información.
- c) Que se cite la fuente.
- d) Que se mencione la fecha de la última actualización.

Artículo 9 Licencias

En los casos en los que se otorgue una licencia, ésta deberá reflejar, al menos, la información relativa a la finalidad concreta, comercial o no comercial, para la que se concede la reutilización, la duración de la licencia, las obligaciones del beneficiario y del organismo concedente, las responsabilidades de uso y modalidades financieras, indicándose el carácter gratuito o, en su caso, la tasa o precio público aplicable.

TÍTULO III

Procedimiento y régimen sancionador

Artículo 10 Procedimiento de tramitación de solicitudes de reutilización

1. Las solicitudes de reutilización de documentos administrativos deberán dirigirse al órgano competente, entendiéndose por tal aquel en cuyo poder obren los documentos cuya reutilización se solicita. Las solicitudes se presentarán por aquellas personas físicas o jurídicas que pretendan reutilizar los documentos de conformidad con lo previsto en esta ley.

No obstante, cuando el órgano al que se ha dirigido la solicitud no posea la información requerida pero tenga conocimiento de la Administración u organismo que la posee, le remitirá a la mayor brevedad posible la solicitud dando cuenta de ello al solicitante.

Cuando ello no sea posible, informará directamente al solicitante sobre la Administración u organismo del sector público al que, según su conocimiento, ha de dirigirse para solicitar dicha información.

2. La solicitud deberá reflejar el contenido previsto en el artículo 70.1 de la ley 30/1992, identificando el documento o documentos susceptibles de reutilización y especificando

los fines, comerciales o no comerciales, de la reutilización. No obstante, cuando una solicitud esté formulada de manera imprecisa, el órgano competente pedirá al solicitante que la concrete y le indicará expresamente que si así no lo hiciera se le tendrá por desistido de su solicitud, en los términos previstos en el artículo 71 de la ley 30/1992.

El solicitante deberá concretar su petición en el plazo de diez días a contar desde el día siguiente al de la recepción de dicho requerimiento. A estos efectos, el órgano competente asistirá al solicitante para delimitar el contenido de la información solicitada.

El cómputo del plazo para resolver la solicitud de información se entenderá suspendido por el tiempo que medie entre la notificación del requerimiento y su efectivo cumplimiento por el destinatario o, en su defecto, por el transcurso del plazo concedido, informándose al solicitante de la suspensión del plazo para resolver.

3. El órgano competente resolverá las solicitudes de reutilización en el plazo máximo de veinte días desde la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación, con carácter general. Cuando por el volumen y la complejidad de la información solicitada resulte imposible cumplir el citado plazo se podrá ampliar el plazo de resolución en otros veinte días. En este caso deberá informarse al solicitante, en el plazo máximo de diez días, de toda ampliación del plazo, así como de las razones que lo justifican.

4. Las resoluciones que tengan carácter estimatorio podrán autorizar la reutilización de los documentos sin condiciones o bien supondrán el otorgamiento de la oportuna licencia para su reutilización en las condiciones pertinentes impuestas a través de la misma. En todo caso la resolución estimatoria supondrá la puesta a disposición del documento en el mismo plazo previsto en el apartado anterior para resolver.

5. Si la resolución denegara total o parcialmente la reutilización solicitada, se notificará al solicitante, comunicándole los motivos de dicha negativa en los plazos mencionados en el apartado 3, motivos que habrán de estar fundados en alguna de las disposiciones de esta ley o en el ordenamiento jurídico vigente.

6. En caso de que la resolución desestimatoria esté fundada en la existencia de derechos de propiedad intelectual o industrial por parte de terceros, el órgano competente deberá incluir una referencia a la persona física o jurídica titular de los derechos cuando ésta sea conocida, o, alternativamente, al cedente del que el organismo haya obtenido los documentos.

7. En todo caso, las resoluciones adoptadas deberán contener una referencia a las vías de recurso a que pueda acogerse en su caso el solicitante, en los términos previstos en el artículo 58.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

8. Si en el plazo máximo previsto para resolver y notificar no se hubiese dictado resolución expresa, el solicitante podrá entender desestimada su solicitud.

Artículo 11 Régimen sancionador

1. En el ámbito de la Administración General del Estado, se considerarán infracciones muy graves a lo previsto en esta ley:

- a) La desnaturalización del sentido de la información para cuya reutilización se haya concedido una licencia;
- b) La alteración muy grave del contenido de la información para cuya reutilización se haya concedido una licencia.

2. Se considerarán infracciones graves:

- a) La reutilización de documentación sin haber obtenido la correspondiente licencia en los casos en que ésta sea requerida;
- b) La reutilización de la información para una finalidad distinta a la que se concedió;
- c) La alteración grave del contenido de la información para cuya reutilización se haya concedido una licencia;
- d) El incumplimiento grave de otras condiciones impuestas en la correspondiente licencia o en la normativa reguladora aplicable.

3. Se considerarán infracciones leves:

- a) La falta de mención de la fecha de la última actualización de la información;
- b) La alteración leve del contenido de la información para cuya reutilización se haya concedido una licencia;
- c) La ausencia de cita de la fuente de acuerdo con lo previsto en el artículo 8 de esta ley;
- d) El incumplimiento leve de otras condiciones impuestas en la correspondiente licencia o en la normativa reguladora aplicable.

4. Por la comisión de las infracciones recogidas en este artículo, se impondrán las siguientes sanciones:

- a) Sanción de multa de 50.001 a 100.000 euros por la comisión de infracciones muy graves;
- b) Sanción de multa de 10.001 a 50.000 euros por la comisión de infracciones graves;
- c) Sanción de multa de 1.000 a 10.000 euros. Por la comisión de infracciones leves.

Por la comisión de infracciones muy graves y graves recogidas, además de las sanciones previstas en las letras a) y b), se podrá sancionar con la prohibición de reutilizar documentos sometidos a licencia durante un periodo de tiempo entre 1 y 5 años y con la revocación de la licencia concedida.

5. Las sanciones se graduarán atendiendo a la naturaleza de la información reutilizada, al volumen de dicha información, a los beneficios obtenidos, al grado de intencionalidad, a los daños y perjuicios causados, en particular a los que se refieren a la protección de datos de carácter personal, a la reincidencia y a cualquier otra circunstancia que sea relevante para determinar el grado de antijuridicidad y de culpabilidad presentes en la concreta actuación infractora.

6. La potestad sancionadora se ejercerá, en todo lo no previsto en la presente ley, de conformidad con lo dispuesto en el Título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Su ejercicio corresponderá a los órganos competentes que la tengan atribuida por razón de la materia.

7. El régimen sancionador previsto en esta ley se entiende sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal en que pudiera incurrirse, que se hará efectiva de acuerdo con las correspondientes normas legales.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición adicional primera Planes y programas

El Gobierno, a propuesta de los Ministerios competentes, desarrollará planes y programas de actuaciones dirigidos a facilitar la reutilización de la información del sector público en aras de promover el crecimiento del sector de contenidos digitales, pudiendo establecer con el resto de las Administraciones públicas los mecanismos de colaboración que se estimen pertinentes para la consecución de dicho objetivo.

Disposición adicional segunda Aplicación a otros organismos

1. Lo previsto en la presente ley será de aplicación a los documentos conservados por organismos e instituciones diferentes a los mencionados en el artículo 2, a los que, en los términos previstos en su normativa reguladora, resulte aplicable en su actividad la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2. Las previsiones contenidas en la presente ley serán de aplicación a las sentencias y resoluciones judiciales, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 107.10 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial y su desarrollo específico.

Disposición transitoria única Régimen transitorio aplicable a los acuerdos exclusivos

Los acuerdos exclusivos existentes a los que no se aplique la excepción contemplada en el artículo 6 concluirán cuando expire el contrato y, en cualquier caso, no más tarde del 31 de diciembre de 2008.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera Fundamento constitucional

La presente ley tiene carácter de legislación básica al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.18.^a de la Constitución. Se exceptúa el artículo 11 y los apartados 1 (párrafos segundo y tercero), 3 y 8 del artículo 10.

Disposición final segunda Desarrollo reglamentario

El Gobierno, en el ámbito de sus competencias, dictará cuantas disposiciones sean necesarias para la ejecución y desarrollo de lo establecido en esta ley.

Disposición final tercera Entrada en vigor

Esta Ley entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Por tanto,

Mando a todos los españoles, particulares y autoridades, que guarden y hagan guardar esta ley.