

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA  
FACULTAD ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS  
DIPLOMATURA EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# **GESTIÓN DE LOS SERVICIOS AL CIUDADANO EN LA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE ALAQUÀS**

PROYECTO FIN DE CARRERA

Presentado por : M<sup>a</sup> Rosa Gil Arcas.

Director del TFC: D. Vicent Giménez Chornet.

27 de Noviembre de 2013.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<u>Página</u>
<b>CAPITULO 1: Introducción.....</b>	<b>5</b>
1.1 Resumen.....	6
1.2 Objeto y justificación de las asignaturas relacionadas.....	7
1.3 Objetivos y metodología.....	11
<b>CAPITULO 2: Servicios al ciudadano por Internet.....</b>	<b>13</b>
2.1 Normativa jurídica.....	14
2.2 Web 2.0. Interacción con el ciudadano.....	24
<b>CAPITULO 3: Análisis sobre la página web del Ayuntamiento de Alaquàs.....</b>	<b>42</b>
3.1 Alaquàs. Municipio y Ayuntamiento.....	43
3.2 Página Web del Ayuntamiento de Alaquàs.....	47
3.3 Análisis DAFO.....	104
<b>CAPITULO 4: Propuesta de mejora.....</b>	<b>108</b>
4.1 Servicios de información al ciudadano.....	109
4.2 Tramitación telemática.....	116
<b>CAPITULO 5: Presupuesto.....</b>	<b>127</b>
<b>CAPITULO 6: Conclusiones.....</b>	<b>134</b>
<b>CAPITULO 7: Bibliografía.....</b>	<b>137</b>

## INDICE DE IMÁGENES

	<u>Página</u>
<b>Imagen 1.</b> Pantalla inicio página web Ayuntamiento de Alaquàs.....	47
Fuente: <a href="http://www.alaquas.org">http://www.alaquas.org</a>	
<b>Imagen 2.</b> Pantalla versión accesible web Ayuntamiento de Alaquàs.....	48
Fuente: <a href="http://www.alaquas.org/acc/principal.asp">http://www.alaquas.org/acc/principal.asp</a>	
<b>Imagen 3.</b> Estructura página web Ayuntamiento de Alaquàs.....	50
Fuente: <a href="http://www.alaquas.org/principal.asp">http://www.alaquas.org/principal.asp</a>	
<b>Imagen 4.</b> Oficina Virtual del Ayuntamiento de Alaquàs.....	55
Fuente: <a href="http://alaquas.dival.es">http://alaquas.dival.es</a>	
<b>Imagen 5.</b> Oficina Virtual: Primera sección “Buscador de trámites” .....	56
Fuente: <a href="http://alaquas.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=buscadorAvanzado">http://alaquas.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=buscadorAvanzado</a>	
<b>Imagen 6.</b> Oficina Virtual: Segunda sección “Catálogo de trámites” .....	57
Fuente: <a href="http://alaquas.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=temasTIC">http://alaquas.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=temasTIC</a>	
<b>Imagen 7.</b> Oficina Virtual: Espacio Ciudadano.....	58
Fuente: <a href="http://carpeta.alaquas.net/">http://carpeta.alaquas.net/</a>	
<b>Imagen 8.</b> Oficina Virtual: Tercera sección “Destacados” .....	69

Fuente:

<https://alaguas.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=portada>

**Imagen 9.** Oficina Virtual: Cuarta sección “Carpeta Ciudadana” ..... 70

Fuente: <http://carpeta.alaguas.net/>

**Imagen 10.** Análisis DAFO Web Ayuntamiento de Alaquàs..... 107

# **CAPÍTULO 1. Introducción**

## **1.1 Resumen.**

En este proyecto se estudia la relación de la Administración Pública con los ciudadanos a través de las nuevas tecnologías como Internet. Para ello se analiza como el avance en las Tecnologías de la Información y Comunicación facilitan a la Administración la forma de ofrecer y de prestar sus servicios al ciudadano, y de cómo el ciudadano cobra cada vez un papel más importante en esta relación.

Se destaca el concepto de Administración Electrónica y su constante evolución, ya que gracias a la e-Administración se facilita y se mejora cada vez más el acceso de los ciudadanos a la Administración Pública y, por tanto, nos encontramos con una relación cada vez más estrecha y simplificada.

Además, situamos a la Administración Electrónica en el marco jurídico que la regula y controla. Se van a estudiar y analizar las distintas normas jurídicas que velan por el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y vigilan las obligaciones de los organismos públicos. Vamos a ver cómo, además, muchas de estas normas actúan como impulsoras de este nuevo modelo de Administración y cómo crean un ambiente seguridad y confianza que acerque, aún más si cabe, al ciudadano a la utilización de las nuevas tecnologías para comunicarse con la Administración Pública.

Concretamente se va a realizar un análisis sobre la página web del Ayuntamiento de Alaquàs. Se va a estudiar su estructura, la forma en que ofrece la información a los ciudadanos y presta sus servicios. Vamos a estudiar qué trámites permite realizar de forma telemática y cómo permite al ciudadano interactuar con el Ayuntamiento a través de esta herramienta.

A continuación se van a estudiar y presentar una serie de mejoras que pueden llevarse a cabo para que la página web del Ayuntamiento de Alaquàs sea más eficiente, más productiva, más accesible para los ciudadanos/usuarios y facilite un poco más las gestiones.

Por último, se va presentar un presupuesto para valorar el coste económico y de recursos que conllevaría aplicar las mejoras descritas en la web.

## **1.2 Objeto y justificación de las asignaturas relacionadas.**

### **\* OBJETO:**

El objeto de estudio de este trabajo son los servicios que prestan las Administraciones a los ciudadanos. Se analizan los distintos servicios e informaciones, así como la forma en que llegan y son prestados. Concretamente nos centramos en el estudio de los servicios de información y procedimientos administrativos que el Ayuntamiento de Alaquàs ofrece y permite resolver de forma telemática a través de su página web.

### **\* JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS:**

A continuación se relacionan los conocimientos impartidos en las distintas asignaturas de la Diplomatura Gestión y Administración Pública con el presente trabajo. Vamos a referenciarlas distinguiendo los capítulos en los que se estructura este trabajo.

#### **CAPITULO 2: Servicios al ciudadano por internet.**

- Asignaturas relacionadas:

Estructuras Políticas / Administración Pública.

Información y Documentación Administrativa / Informática Básica.

Derecho Administrativo I y II.

Gestión Administrativa I, II y III.

Información y Documentación Administrativa I y II.

-Contenidos relacionados:

En este capítulo se realiza un estudio sobre los servicios que ofrece la Administración Pública a los ciudadanos a través de internet. Se analiza como el

concepto “Web 2.0” ha afectado a la forma de presentar y ofrecer los servicios a los usuarios, y de cómo les permite interactuar con ella a través de las aplicaciones web, dejando de ser meros espectadores de una información expuesta de forma estática. Por tanto, se define el concepto de Administración electrónica, su origen, evolución, los estándares y protocolos sobre los que se rige, su organización y ámbitos de actuación, así como la legislación que la regula y controla. Este capítulo, por una parte, presenta una reflexión sobre los beneficios que genera el avance en la Administración electrónica y, por otra, muestra el ordenamiento jurídico que lo regula, tanto los límites de la Administración Pública como las garantías y derechos de los ciudadanos.

### CAPITULO 3: Análisis sobre la página web del Ayuntamiento de Alaquàs.

- Asignaturas relacionadas:

Estructuras Políticas / Administración Pública.

Información y Documentación Administrativa / Informática Básica.

Derecho Administrativo I y II.

Gestión Administrativa I, II y III.

Información y Documentación Administrativa I y II.

-Contenidos relacionados:

En este capítulo se realiza un estudio sobre el municipio de Alaquàs y su Ayuntamiento para conocer el entorno sobre el que se desarrolla la relación de la Administración con sus ciudadanos, teniendo en cuenta a qué población se dirige, en qué ámbitos y en qué contexto. Se examina de forma exhaustiva la página web del Ayuntamiento, como es la relación con los ciudadanos/usuarios, qué servicios y qué información ofrece. Se realiza un análisis sobre las debilidades y los beneficios que genera y sobre el cumplimiento de los límites administrativos y los derechos y garantías sociales.

### CAPITULO 4: Propuesta de mejora.

- Asignaturas relacionadas:

Estructuras Políticas / Administración Pública.

Información y Documentación Administrativa / Informática Básica.

Gestión Administrativa I, II y III.

Información y Documentación Administrativa I y II.

-Contenidos relacionados:

Después del análisis sobre la página web del Ayuntamiento de Alaquàs y de examinar de qué forma y qué servicios e informaciones se prestan, se plantea en este capítulo una mejora sobre los servicios de información al ciudadano y sobre los trámites telemáticos que permite realizar. De esta forma se estrecha aún más la relación entre esta administración local y sus ciudadanos, y se consigue poder llevar a cabo los procedimientos administrativos que los une de una forma más simplificada y accesible para todos, con el consecuente ahorro de recursos que genera para ambas partes.

#### CAPITULO 5: Presupuesto.

- Asignaturas relacionadas:

Gestión Financiera y Contabilidad I y II.

Sistema Económico y Financiero III.

-Contenidos relacionados:

En este capítulo se presenta un presupuesto para la puesta en marcha de la mejora planteada. Para ello se debe de tener en cuenta el concepto de presupuesto público, sus funciones y las bases sobre las que se rige.

#### Justificación de las asignaturas:

Todas estas asignaturas nos introducen en el mundo de la Administración Pública y nos enseñan su origen, evolución, organización, sus funciones y bases sobre las que se rige.

La asignatura de Estructuras Políticas / Administración Pública nos acerca al concepto de Administración Pública, su origen, sus funciones y competencias, sus relaciones, su organización y principios, así como los nuevos modelos de funcionamiento donde cada vez cobra mayor relevancia de la participación ciudadana.

Gestión Financiera y Contabilidad nos enseña la gestión financiera dentro de las AA.PP., el empleo eficaz y eficiente de sus recursos.

Información y Documentación Administrativa / Informática Básica, nos muestra como la informática y la revolución de internet ha impactado positivamente a las AA.PP.

Derecho Administrativo nos permite llevar a cabo un estudio sobre el procedimiento administrativo. Nos muestra los límites de las Administraciones Públicas y las garantías y derechos de los ciudadanos. Nos ayuda a distinguir la Administración Territorial y la Administración Instrumental, sus gestiones, organización y funciones. Nos lleva al concepto de las AA.PP. y su evolución dentro del ordenamiento jurídico administrativo, a la relación entre distintos entes y a la eficacia de los actos administrativos. Nos permite el estudio de la legislación administrativa y de los derechos y deberes fundamentales.

Gestión Administrativa nos acerca a la gestión y organización pública, al concepto de servicio público y nos muestra la Administración como prestadora de servicios. Las relaciones entre la Administración del Estado, de las Autonomías y Local. Además, nos lleva al impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación y Sistemas de Información en las Administraciones Públicas.

Por último, la asignatura de Información y Documentación Administrativa nos introduce en la gestión de la información en el sector público. Nos muestra los documentos, soportes, tipología e instituciones documentales, los sistemas y fuentes, así como el acceso a la documentación e información administrativa. Nos enseña como las nuevas tecnologías en la sociedad de la información impactan en la gestión y funcionamiento de las instituciones públicas de forma positiva para el servicio a los ciudadanos. Nos introduce y explica la gestión de documentos administrativos y documentos electrónicos. Con ello nos lleva hasta la administración electrónica, una administración cada vez más relevante.

Las asignaturas de Gestión Financiera y Contabilidad, y Sistema Económico y Financiero, nos adentran en el estudio de los presupuestos en las Administraciones Públicas. Nos enseñan el concepto de presupuesto, su elaboración, sus funciones y bases sobre las que debe regirse, así como las partidas de gastos e ingresos en la Administración Pública. Punto importante en este capítulo del trabajo para tener en cuenta a la hora de presentar un presupuesto para la mejora estudiada.

### **1.3. Objetivos y metodología.**

#### **\* OBJETIVO:**

El objetivo de este proyecto es llevar a cabo un análisis sobre la página web de una administración local y sobre los servicios que presta a través de esta aplicación a sus ciudadanos. Y, tras este análisis, presentar una mejora para que los ciudadanos del municipio puedan estar un paso más cerca de su Ayuntamiento y se facilite así tanto su relación con la Administración Pública como los procedimientos administrativos que necesiten llevar a cabo.

#### **\* METODOLOGÍA:**

Para llevar a cabo este estudio y propuesta de mejora sobre la gestión de los servicios al ciudadano en la página web del Ayuntamiento de Alaquàs, se pueden diferenciar tres fases:

1ª FASE: Se realiza un estudio sobre la relación de las AA.PP. y los ciudadanos, la evolución que esta relación está experimentando y el entorno en constante crecimiento sobre el que se asienta. Además, se lleva a cabo un estudio sobre los servicios, informaciones, procesos y procedimientos administrativos que se ofrecen. Todo ello dentro de un marco jurídico encargado de controlar y regular los límites y las garantías.

2ª FASE: Se analiza la página web del Ayuntamiento de Alaquàs y su nivel de interactividad con el usuario, examinando qué servicios permite realizar telemáticamente y qué información presta al ciudadano. Se examina cómo se dirige a la población, de qué forma se organiza y en qué contexto presta sus servicios.

3ª FASE: Se plantea una mejora sobre la gestión de los servicios prestados en la página web del Ayuntamiento. Tras el estudio sobre los servicios de información y procedimientos que permite tramitar se presenta una mejora para que el ciudadano pueda acceder y llevar a cabo sus gestiones de una forma más rápida, más sencilla y con el consecuente ahorro de recursos empleados que conlleva.

## **CAPÍTULO 2. Servicios al ciudadano** **por internet.**

## **2.1. Normativa jurídica.**

La Administración electrónica persigue la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para crear una Administración Pública “online” que permita prestar información y servicios públicos a través de las nuevas tecnologías de forma eficiente y eficaz, y que consiga estar más cerca del ciudadano de hoy.

La Administración Pública debe adaptarse a la sociedad actual y por ello debe evolucionar al mismo tiempo que lo hace la sociedad. Aprovechar las nuevas tecnologías y los avances que conllevan es una buena forma de hacerlo.

Todo ello debe llevarse a cabo dentro de un marco legal que lo regule y controle para que el ciudadano pueda establecer una comunicación con los organismos públicos a través de estos medios de forma segura y con las garantías jurídicas necesarias.

A continuación vamos a estudiar las normas jurídicas que han ido forjando ese marco legal que garantiza el correcto y buen funcionamiento de la Administración Electrónica y su relación con el ciudadano.

Debemos empezar haciendo referencia a la **Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común** (BOE Nº 285, de 27 de noviembre de 1992, pp. 40300 – 40319), que apuesta decididamente por la incorporación de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas a la actividad administrativa y, en especial, a las relaciones entre los ciudadanos y las Administraciones públicas.

La Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común opta por la aplicación de las nuevas tecnologías en la actividad administrativa para terminar con las tendencias burocráticas y conseguir una Administración más accesible y cercana a los ciudadanos.

Debemos destacar el artículo 45 de esta ley como impulsor del proceso de incorporación y validación de las nuevas tecnologías en la producción jurídica de la Administración pública y de sus relaciones con los ciudadanos:

(Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común – BOE Nº 285, de 27 de noviembre de 1992, pp. 40300 - 40319)

*\*Artículo 45 Incorporación de medios técnicos.*

1. *Las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes.*
2. *... (Derogado por el número 1 de la disposición derogatoria única de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos)*
3. *... (Derogado por el número 1 de la disposición derogatoria única de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos)*
4. *... (Derogado por el número 1 de la disposición derogatoria única de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos)*
5. *Los documentos emitidos, cualquiera que sea su soporte, por medios electrónicos, informáticos o telemáticos por las Administraciones Públicas, o los que estas emitan como copias de originales almacenados por estos mismos medios, gozarán de la validez y eficacia de documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación y, en su caso, la recepción por el interesado, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos por esta u otras Leyes.*

Podemos considerar este artículo como el punto de partida en el camino que las Administraciones deben recorrer hasta llegar a ser una herramienta que permita a los ciudadanos conectar de forma casi instantánea, eficaz, eficiente, accesible, segura, y con todas las garantías, con los organismos públicos para poder realizar sus gestiones, interoperar y adquirir las informaciones y servicios deseados de forma rápida, sencilla y cómoda.

A partir de aquí se van a desarrollar una serie de normas y leyes que regularan la manera de conseguirlo y garantizaran su buen funcionamiento.

Una de las normas pioneras en esta materia es el **RD 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado** (BOE Nº 52, de 29 de febrero de 1996, pp. 7942 – 7946), ampliado posteriormente por el RD 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.

Este Real Decreto 263/1996 obedece directamente al artículo 45 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que ya hemos mencionado, delimitando las garantías, requisitos y supuestos de utilización de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas en el ámbito de la Administración General del Estado.

El objetivo de este Real Decreto es recoger las garantías y derechos de los ciudadanos frente a la Administración cuando esta utiliza las tecnologías de la información, siempre teniendo en cuenta de no dificultar su implantación en la actividad administrativa.

En su Capítulo I (Disposiciones generales) se delimita el ámbito de aplicación y se definen los conceptos fundamentales: soporte, medio, aplicación y documento, así como los límites y garantías de la utilización de soportes, medios y aplicaciones.

En su Capítulo II (Requisitos de la utilización de soportes, medios y aplicaciones electrónicas, informáticas y telemáticas) se establecen los controles y restricciones necesarios para aquellos supuestos legalmente dotados de un grado más elevado de protección contemplados en este capítulo. Además, se aborda la necesidad de otorgar a los documentos automatizados la misma validez y eficacia que a los documentos en soporte papel.

Por último, en su Capítulo III (Acción administrativa) se regulan los procedimientos administrativos de control, autorización y difusión, pretendiendo siempre la máxima transparencia y una adecuada información al ciudadano así como la homogeneización de los soportes, medios y aplicaciones que vayan a ser utilizados.

Podemos resumir este Real Decreto como la regulación del aprovechamiento de las nuevas tecnologías por parte de la Administración Pública para llegar a la Administración Electrónica.

En cuanto al **RD 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos** (BOE Nº 51, de 28 de

febrero de 2003, pp. 8085 – 8090) tal y como hemos indicado constituye la ampliación del Real Decreto 263/1996 que acabamos de describir.

Como ya hemos indicado, dada la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación a las actividades sociales y económicas, lo que nos ha llevado a la sociedad de la información en la que nos encontramos actualmente, las Administraciones Públicas persiguen la implantación de la Administración Electrónica. Y las estrategias para conseguirlo se dividen en tres grandes grupos: por una parte, a través de actuaciones de creación de infraestructuras, recursos y soluciones tecnológicas, por otra parte, mediante iniciativas dirigidas a la consecución de objetivos concretos definidos y, por último, mediante la preparación y articulación de normativas que posibiliten una eficaz aplicación de las nuevas tecnologías.

En este sentido, resulta fundamental tener en cuenta las ventajas y beneficios que representa para la gestión administrativa y para el ciudadano la presentación telemática de solicitudes y demás documentación requerida, ya que esta acción permitiría agilizar los trámites administrativos y reduciría los plazos de resolución y notificación.

Debemos señalar que el uso de los medios y técnicas telemáticas se llevarán a cabo siempre de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, que más adelante comentaremos.

Este Real Decreto persigue la garantía de la autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación de los documentos telemáticos. Su objetivo es la regulación de los registros telemáticos, las notificaciones telemáticas y los certificados y transmisiones telemáticas.

Además, en su artículo 2 modifica el Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado, añadiendo un nuevo Capítulo IV sobre Notificaciones telemáticas, que a su vez añade el capítulo V sobre Certificados telemáticos y transmisiones de datos, y éste a su vez añade al Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro, un nuevo Capítulo VI de Registros telemáticos.

Mediante las notificaciones telemáticas se introduce un nuevo instrumento de comunicación entre el ciudadano y la Administración que contribuye a simplificar esta relación y la actividad administrativa, permitiendo reducir las cantidades de documentos en formato papel, con el consecuente ahorro económico, de espacio y de la utilización de recursos naturales, dando paso a los documentos telemáticos.

Los registros telemáticos permiten la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los trámites y procedimientos que se especifiquen en su norma de creación y sean competencia del órgano que creó el registro.

De esta forma se facilita la transmisión de datos y el intercambio de información entre distintos órganos, lo cual beneficia al ciudadano ya que no tiene que aportar de nuevo documentación que ya obra en poder de la Administración Pública. Con ello se persigue una mayor eficacia y servicio a los ciudadanos.

Tal y como hemos indicado, con la **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal** (BOE Nº 298, de 14 de diciembre de 1999, pp. 43088 – 43099) y su reglamento de desarrollo (mediante Real Decreto 1720/2007), se establecen las garantías de confidencialidad de los datos proporcionados por las personas físicas, de los ciudadanos, en estas transacciones.

Su finalidad es controlar el modo en que se tratan los datos de carácter personal de los ciudadanos, velar por sus derechos y establecer ciertas regulaciones sobre quienes tratan estos datos.

En España el órgano encargado de vigilar y controlar que esta norma se aplique es la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), creada en 1994. Entre sus principales funciones encontramos: velar por el cumplimiento de la legislación establecida, emitir autorizaciones previstas, dictar instrucciones para el tratamiento de los datos, atender peticiones y reclamaciones de los afectados y proporcionarles información sobre sus derechos, requerir la adopción de las medidas de seguridad necesarias, sancionar y redactar una memoria anual y remitirla al Ministerio de Justicia, entre otras.

Debemos señalar que no todos los datos aportan el mismo grado de información por lo que no tienen el mismo valor, por ello, no todos los datos requieren la misma regulación. Según el valor de cada dato se debe tener en cuenta cumplir unos requisitos u otros y tomar unas medidas de seguridad en materia informática más o menos severas.

Una de las obligaciones más destacadas es la declaración de los ficheros de protección de datos a la Agencia Española de Protección de Datos. Además, existe una serie de medidas obligatorias para poder tratar informaciones de las personas. Es obligatorio informar sobre la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información, del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas planteadas, de las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos, de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, y de la identidad y dirección del responsable del tratamiento o de su representante .

El tratamiento de los datos personales requiere el consentimiento de los afectados pero debemos tener en cuenta que existen datos especialmente protegidos. Los datos de carácter personal que revelen la ideología, afiliación sindical, religión y creencias requieren el consentimiento expreso y por escrito de la persona. Los datos que hagan referencia al origen racial, a la salud y a la vida sexual solo podrán ser recabados con consentimiento expreso.

Los responsables del tratamiento y/o almacenamiento de los ficheros de datos deberán adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad de los datos para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Además están obligados a mantener el secreto profesional.

Debemos señalar que los interesados tendrán derecho a solicitar y obtener de forma gratuita toda la información sobre los datos recabados, así como su tratamiento y origen.

Los datos recogidos por las Administraciones públicas no serán comunicados a otras Administraciones públicas para el ejercicio de competencias diferentes salvo cuando la comunicación hubiese sido prevista en el momento de creación del fichero, cuando una disposición de rango superior así lo disponga o con fines históricos, estadísticos o científicos.

Otra norma que encontramos en este marco jurídico de regulación de la e-Administración es el **Real Decreto 14/1999, de 17 de septiembre, sobre firma**

**electrónica** (BOE Nº 224, de 18 de septiembre de 1999, pp. 33593 – 33601), la primera regulación de la firma electrónica en España, cuyo objetivo era impulsar la rápida incorporación de las nuevas tecnologías de seguridad de las comunicaciones electrónicas. Consistía en establecer un marco jurídico para la utilización de esta herramienta y así obtener las garantías necesarias para realizar transacciones electrónicas de forma segura.

Este decreto provocó la incorporación de la **Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999**, mediante la cual se establece la regulación de firma electrónica a nivel de la Comunidad Europea. El Real Decreto se establece siguiendo muchas de las pautas impuestas en esta Directiva.

El Real Decreto 14/1999 fue el precedente de la **Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica** (BOE Nº 304, de 20 de diciembre de 2003, pp. 45329 – 45343), que regula la firma electrónica, su eficacia, su regulación jurídica y los medios que permiten emplearla y la equipara jurídicamente a la firma manuscrita o en papel, dotándola así de plena validez legal para las transacciones electrónicas públicas y privadas.

El principio fundamental de esta Ley es generar la confianza de los ciudadanos hacia las tramitaciones telemáticas. Crear un entorno seguro para realizar las comunicaciones en Internet. Y esa es la finalidad de la firma electrónica, que constituye una herramienta capaz de permitir registrar cada comunicación identificando la procedencia, veracidad y legalidad.

Es posible utilizar esta herramienta gracias a los certificados electrónicos que permiten relacionar y comprobar la firma electrónica con la identidad del usuario que la emite.

Debemos destacar la regulación que establece esta ley sobre el Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNIe), que permite acreditar la identidad de su titular en cualquier procedimiento administrativo y la firma electrónica de documentos.

En esta ley se establecen los principios, los efectos y el empleo de la firma electrónica. Se regula la actividad de prestación de servicios de certificación estableciendo las obligaciones a las que están sujetos los prestadores. Se establecen los requisitos mínimos para la creación de firma electrónica y el procedimiento que ha de seguirse. Se fija, además, la supervisión y sanción de los prestadores de servicios.

Otra de las normas fundamentales para la regulación de la Administración Electrónica es la **Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos** (BOE Nº 150, de 23 de junio de 2007, pp. 27150 – 27166), que define y establece el concepto de Administración electrónica en el marco jurídico español y lo eleva a la categoría de derecho de los ciudadanos. Es decir, los ciudadanos tienen el derecho de acceder electrónicamente a los servicios de la Administración Pública y esto se convierte en una obligación para la Administración.

La LAECSP es una regulación pionera en la materia a nivel mundial. En el momento de su aprobación, sólo cinco países contaban con una norma similar: EE.UU., Francia, Finlandia, Italia y Austria.

El objetivo de esta ley es el reconocimiento y garantía del derecho de los ciudadanos a comunicarse con la Administración Pública a través de las nuevas tecnologías. Se regula dicho acceso, se regula la utilización de las nuevas tecnologías por parte de las Administraciones Públicas, las relaciones que se dan entre los distintos organismos públicos gracias a estas herramientas y la eficacia de su uso.

Esta Ley pretende que la Administración Electrónica sea accesible, segura, y cercana para todos los ciudadanos, estableciendo las bases y los límites de esa relación.

Esta norma pretende eliminar las barreras que limiten el acceso de los ciudadanos a la información y procedimientos administrativos que ofrecen las Administraciones Públicas, asegurar los derechos de los ciudadanos, proporcionar confianza al uso de los medios electrónicos, promocionar la transparencia administrativa, aumentar el interés social, mejorar las relaciones interadministrativas, mayor cooperación entre los organismos públicos, fomentar el uso de las nuevas tecnologías para obtener mayor eficacia y eficiencia en las actividades administrativas, simplificar los procedimientos administrativos para hacer más sencillas para el ciudadano las gestiones a realizar con el sector público.

En definitiva, la Ley 11/2007 pretende contribuir al desarrollo de la sociedad de la información en el ámbito de las Administraciones Públicas y en la sociedad dentro de un marco jurídico que regule, controle y garantice el buen uso de las nuevas tecnologías y la consecución de mayor eficacia y eficiencia en las actuaciones de las Administraciones Públicas y en su relación con el ciudadano, siempre proporcionando al ciudadano la confianza y seguridad necesarias.

La norma establece el principio de igualdad, para que la utilización de las comunicaciones electrónicas con la Administración Pública no implique discriminación alguna para los ciudadanos que deciden establecer su relación con la Administración de forma presencial o sin la utilización de los medios electrónicos.

También se regula la identificación y autenticación tanto de la Administración Pública como del ciudadano para que la relación se lleve a cabo con las garantías oportunas de veracidad y legalidad.

Además, se regulan los registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas, así como los documentos y archivos electrónicos y su validez.

Por último, es importante señalar que se estable el concepto de Cooperación entre las distintas administraciones, tanto de la Administración General del Estado, como de las Comunidades Autónomas o de las Entidades Locales, determinando los principios para garantizar la interoperabilidad de sistemas de información y el impulso para la transferencia de tecnologías entre Administraciones, compartiendo así las ventajas y beneficios que las nuevas tecnologías aportan al Sistema Administrativo.

En último lugar, dentro del ámbito de la Comunidad Valenciana debemos nombrar la **Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana** (DOCV Nº 6262, de 7 de mayo de 2010, pp. 18206 – 18238). Dado que la Comunidad Valenciana también apuesta por la implantación y desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación de forma eficiente dentro de sus organizaciones y así lo ha ido haciendo durante los últimos años, es preciso que se cree una norma que regule y controle este compromiso con los ciudadanos.

Esta Ley se justifica en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, que en su disposición final octava refleja la capacidad de las Comunidades Autónomas para crear y establecer las disposiciones oportunas para desarrollar y aplicar la Ley 11/2007.

Esta norma persigue el impulso de la administración electrónica de forma homogénea, coordinada y colaboradora en el ámbito de las Administraciones públicas de la Comunidad Valenciana, promoviendo la colaboración de los ciudadanos, las empresas y las organizaciones sociales para poder llevar a cabo esta tarea.

El objetivo principal de esta ley es cumplir y llevar a la práctica el derecho de los ciudadanos a relacionarse a través de los medios electrónicos con las administraciones públicas de la Comunidad Valenciana.

Esta norma apuesta por la implantación de las nuevas tecnologías en las Administraciones Públicas de la Comunitat Valenciana para favorecer una relación más cercana con los ciudadanos, permitirles acceder a los servicios e informaciones públicos y realizar procedimientos administrativos de forma electrónica. La finalidad de esta apuesta es promover la transparencia de la actividad administrativa y aumentar el interés y la participación ciudadana. Todo ello debe realizarse dentro de un marco jurídico que lo regule y controle, y establezca las bases para un uso correcto que permita obtener los mejores resultados.

En ella se establecen como obligatorios los principios de colaboración, cooperación, interoperabilidad y solidaridad tecnológica interadministrativa con la finalidad de que las entidades locales con menor capacidad o disponibilidad presupuestaria puedan atender las obligaciones señaladas en materia de Administración Electrónica, ya que como hemos mencionado constituye un derecho para el ciudadano y una obligación para la Administración.

Por último, señalar que en esta Ley se establece el concepto de “Autoadministración” o “Administración a la carta”, obligando a las sedes electrónicas de los organismos públicos de la Comunidad Valenciana a ofrecer a los ciudadanos un espacio de almacenamiento accesible en línea denominado “carpeta personal electrónica” o similar. Esta carpeta constituye un servicio público de la sede electrónica que permite el archivo, conservación y gestión de documentos electrónicos relacionados con los intereses concretos del ciudadano.

## **2.2 Web 2.0. Interacción con el ciudadano.**

El término **Web 2.0** está asociado a la interactividad del usuario con las páginas web. Anteriormente, en las webs 1.0 el usuario tan sólo se limitaba a la observación pasiva de los contenidos expuestos en la página web, en cambio en una página web 2.0 el usuario puede compartir esa información, interactuar con otros usuarios, ofrecer ellos mismos información nueva, realizar trámites, etc. Un ejemplo son las aplicaciones web, los servicios de redes sociales, blogs y servicios de alojamiento de videos como YouTube, entre otros. La web 1.0 es una web estática, en cambio la web 2.0 es una web dinámica que ha cambiado la forma en que los desarrolladores de software y usuarios finales utilizan la Web.

Acercando el término web 2.0 a la administración pública nos encontramos con una herramienta que facilita y mejora en muchos sentidos la relación de los usuarios/ciudadanos con la administración. Gracias a este nuevo concepto la interactividad en las relaciones del ciudadano y la administración pública se facilita ofreciendo la posibilidad de agilizar los trámites y gestiones desde casa sin necesidad de desplazamiento hasta los distintos organismos y empleando por tanto menos tiempo. Con ello la administración también reduce los recursos empleados para la realización de dichas gestiones.

De este modo, llegamos al concepto de **administración electrónica**, que se resume en la interoperabilidad entre el ciudadano y la administración a través de la web.

*La e-Administración o Administración electrónica hace referencia a la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las administraciones públicas en dos vertientes: desde un punto de vista intraorganizativo se transforman las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos en papel en procesos electrónicos, con el fin de crear una oficina sin papeles; y desde una perspectiva de las relaciones externas se habilita la vía electrónica como un nuevo medio para la relación con el ciudadano y las empresas. Es una herramienta con un elevado potencial de mejora de la productividad y simplificación de los diferentes procesos del día a día que se dan en las diferentes organizaciones.*

(Administración electrónica pública -

[http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n\\_p%C3%BAblica\\_electr%C3%B3nica](http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n_p%C3%BAblica_electr%C3%B3nica)

)

La definición de la Comisión Europea sobre este término es: “ *La Administración electrónica es el uso de las TIC en las AAPP, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas*”.

La e-administración alcanza tanto a las comunicaciones internas de una oficina como las comunicaciones entre oficinas de diferentes organizaciones públicas.

Este tipo de relación de la administración con el ciudadano ofrece una serie de ventajas tales como la **disponibilidad**, ya que se puede interactuar con las organizaciones las 24 horas del día sin necesidad de cernirse a un horario de oficina; la **facilidad de acceso**, ya no es necesario acudir a la oficina de forma presencial para realizar las gestiones, se puede hacer desde cualquier parte; y **el ahorro de tiempo**, ya que para realizar una gestión se puede realizar desde casa o cualquier lugar que el usuario desee sin la necesidad de desplazamiento, sin esperar turno para ser atendido, además del ahorro de tiempo en la explicación de lo que se desea realizar y en la realización de dicha actividad.

La Administración electrónica tiene su mayor impulso en la primera década del siglo XXI, motivado en parte por un marco legal que ha permitido llevar las garantías jurídicas que existen en el mundo real al mundo virtual y en otra parte por la evolución de las tecnologías relacionadas y el desarrollo de proyectos emblemáticos, como el DNI electrónico.

Tal y como se ha descrito en el capítulo anterior sobre normativa jurídica se han establecido una serie de leyes y normas que controlan, regulan y garantizan el buen y correcto funcionamiento de la administración electrónica. Como ya hemos mencionado algunas de estas normas son:

- Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado.
- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Real Decreto Ley 14/1999, de 17 de septiembre, sobre firma electrónica.
- DIRECTIVA 1999/93/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

Otro de los fundamentos para el desarrollo de la Administración electrónica ha sido la creación de **proyectos/servicios de carácter horizontal** que las administraciones y organismos puedan utilizar para desarrollar sus servicios electrónicos.

Algunos ejemplos de estas herramientas de carácter horizontal entre organismos son:

- Plataforma SARA: la Infraestructura Común de Comunicaciones (Red Sara) es una Red privada de comunicaciones que permite transferencias seguras entre todas las administraciones públicas, evitando la necesidad de tener redes específicas para cada necesidad de conexión entre organismos. La Red interconecta todos los Departamentos ministeriales y todas las Comunidades Autónomas, y casi el 50% de las Entidades Locales. Está integrada en la red europea de Administración Electrónica TESTA, que sirve la conexión a los recursos de todos los Estados miembros de la Unión Europea.

- @Firma: es la plataforma de validación de certificados electrónicos y del DNI electrónico. Permite validar la autenticación mediante certificado electrónico y la firma electrónica mediante el certificado de los certificados emitidos por la mayoría de las autoridades de certificación reconocidas por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Esto es vital, ya que, en la actualidad, existen decenas de prestadores de servicios de certificación diferentes, y sin una plataforma de este tipo cada organismo debería soportar todos ellos, lo que supone la duplicación de una solución compleja y de gestión considerable. Con @Firma un único punto de acceso, ubicado en la red SARA, cualquier aplicación puede verificar cualquier certificado que presente un ciudadano. @Firma se ha convertido en una suite de productos de identificación y firma electrónica entre los que se incluye un cliente de firma, un portafirma y un servicio de sellado de tiempo.
- TS@: es un servicio de sellado de tiempo, proporcionado por la plataforma de @Firma, para certificar la fecha y hora en la que se produce la firma.
- DNI electrónico: el DNI electrónico supone un hito en la Administración electrónica, ya que implica romper una de las mayores barreras de acceso a los servicios avanzados de ésta: disponer de un certificado electrónico personal. Con este nuevo documento se convierte el documento convencional en una tarjeta inteligente, con dos certificados electrónicos; uno para autenticación y otro para firma electrónica que permite firmar documentos con el mismo valor legal que la firma manuscrita.
- Plataforma de intermediación de datos: es la solución de intercambio de datos entre administradores, que hace realidad el derecho del ciudadano a no aportar ningún dato que ya obre en poder de la administración, derecho recogido en el artículo 6 de la Ley 11/2007. Basta con que el ciudadano dé su consentimiento para que el organismo solicitante recabe el dato, a través de la plataforma, al organismo que lo tiene. De esta forma cada vez que el ciudadano se dirija a la administración no tiene que presentar la fotocopia del DNI, los datos de residencia, datos de desempleo, datos catastrales, etc.
- Red 060: la Red 060 es un portal que crea un único punto de acceso para los ciudadanos desde el cual pueden acceder a los servicios de las tres

administraciones (estatal, autonómica y local) sin la necesidad de conocer a qué administración concreta corresponde un servicio o trámite concreto.

- Notificaciones Telemáticas Seguras: este Servicio permite al ciudadano o a la empresa recibir todas las notificaciones procedentes de las administraciones públicas en un buzón asociado a su “Dirección electrónica habilitada”. La recepción de las notificaciones es confidencial y segura, proporcionando al ciudadano, en su correo electrónico habitual, un aviso de recepción de notificación y un medio para elegir, para cada procedimiento, si desea ser notificado de forma electrónica.
- El portal de la Administración Electrónica: el PAe es un nuevo portal de la Administración General del Estado que hace de punto de acceso centralizado a los servicios de Administración electrónica disponibles en España. El PAe se describe a sí mismo como “un centro de referencia que sea puerta de entrada para toda la información sobre situación, desarrollo, análisis, novedades e iniciativas que surgen en torno a la Administración, contenidos y servicios de fuentes muy diversas, convirtiéndose en el agregador de opinión, motor de participación y dinamización de toda la Comunidad con intereses en sus diferentes áreas”

En España la Agencia Tributaria fue pionera en la puesta en marcha de la e-Administración. Actualmente diferentes administraciones públicas están desarrollando la e-Administración dentro de programas de mejora y prácticamente todos los organismos disponen de oficinas virtuales en las que ofrecen información y trámites por vía electrónica, tanto a nivel estatal, autonómico y local.

Si visitamos la página web de la Agencia Tributaria encontramos múltiples servicios para realizar trámites online, obtener información, solicitar certificados, modelos, formularios y normativas, entre otros.

Desde esta página se ofrece al usuario información sobre el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, tal como su historia, organigrama, directorio, principales áreas de competencia, notas de prensa, estadísticas e informes, normativas y doctrinas, publicaciones, así como los diferentes servicios que ofrece el Ministerio,

entre ellos el Servicio RSS de Concursos y de Ofertas de Empleo (gracias a la tecnología RSS, el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas proporciona un servicio automatizado de titulares de contenidos añadidos a la web), información, requisitos y formularios sobre subastas públicas, así como información, formularios y modelos, y otros servicios sobre contratación, formación, empleo público y procedimientos administrativos.

La Agencia Tributaria en su sección Fiscalidad Autonómica y Local nos ofrece poder acceder a una página web donde se recoge la normativa de carácter tributario relacionada con Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales, así como enlaces con otras páginas con contenidos relacionados con la financiación autonómica y local.

Esta página ha sido creada en un marco de compromiso con la transparencia y la calidad de la información que se suministra a los ciudadanos por parte de la Administración del Estado, la Secretaría General de Coordinación Autonómica y Local y la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

También, ofrece información sobre fiscalidad a No Residentes y enlaces de interés de Administraciones Tributarias en el Mundo, Organismos Internacionales tales como El Banco de Desarrollo Iberoamericano, el Banco Mundial, el Centro Internacional de Administraciones Tributarias (CIAT), El Dialogo Fiscal Internacional (International Tax Dialogue - ITD), el Fondo Monetario, la Intra-European Organisation of Tax Administrations (IOTA), la Organización Mundial de Aduanas (OMA), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Unión Europea.

Además, facilita el enlace con servicios como el Boletín Oficial del Estado, la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios, la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, Actuaciones relacionadas con la Sociedad de la Información, Proyecto CERES, Proyecto APORTA, Programa Eurosócial (Sector Fiscalidad) y el Servicio Público de Empleo Estatal.

Esta página presenta los distintos servicios agrupándolos en cuatro grandes secciones: Agencia Tributaria, Ciudadanos, Empresas y Profesionales, y Colaboradores. De este modo la Agencia Tributaria nos ofrece toda la información y servicios agrupados según

las necesidades y preferencias del tipo de usuario que accede a su página, facilitando la búsqueda de la información deseada y agilizando aún más si cabe el trámite.

Veamos qué información y qué servicios ofrece a los ciudadanos/usuarios en cada una de las secciones:

■ Agencia Tributaria, en esta sección se ofrece información sobre:

- *Información Institucional.*  
Ofrece información sobre el organismo, su creación, funciones, principales actividades y líneas de actuación. Organigrama de la AEAT. Carta de Servicios, Folleto Informativo y Novedades y aclaraciones.
  
- *Campañas.*  
Ofrece información, formularios y posibilidad de realizar trámites sobre las distintas campañas: Sociedades e Impuesto sobre la Renta de no Residentes 2012, Renta 2012, Patrimonio 2012, Retenciones 2013 Declaraciones informativas 2012, Censos, NIF y domicilio fiscal, Devolución mensual del Impuesto sobre el Valor Añadido, Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte, Notificaciones y comunicaciones electrónicas obligatorias, Fiscalidad No Residentes, Procedimiento de solicitudes de devolución de IVA a no Establecidos, Educación Cívico-Tributaria, Planes de regularización y lucha contra el fraude y Campañas anteriores.
  
- *Delegación central de Grandes Contribuyentes.*  
Ofrece un folleto informativo, Novedades sobre el Impuesto de Sociedades, Novedades Tributarias 2013, Presentación de charlas de Declaraciones Informativas de 2012, Sesión informativa de octubre y de julio de 2012, Principales Novedades Tributarias, Novedades Tributarias de 2012, Documentación sesiones sobre declaraciones informativas- noviembre/diciembre 2011, Documentación sesiones informativas octubre 2011, Sesión informativa junio y julio de 2011, Novedades 2011 y Factura

Electrónica, Foro de Grandes Empresas, Recopilación de las sesiones sobre Sede Electrónica, certificaciones electrónicas y apoderamientos.

- *Educación Cívico-Tributaria.*

Este portal proporciona a los educadores diversos materiales y recursos, tales como guías didácticas para tratar la Educación Cívico-Tributaria, presentaciones genéricas sobre los gastos y los ingresos públicos, entre otros. Pero también se dirige a los alumnos con un aspecto más lúdico, acercándoles al mundo de los gastos e ingresos públicos, a los servicios públicos, para que valoren su importancia económica y social, así como para su introducción al concepto “impuesto”, en particular se explica el concepto de IVA e IRPF.

- *Empleo Público.*

Ofrece información sobre el Empleo Público y el acceso a las pruebas selectivas para trabajar en la AEAT, facilita los modelos y normativas necesarios.

- *Enlaces de interés.*

Ofrece distintos enlaces a Administraciones Tributarias del mundo, organismos internacionales y otras direcciones como el BOE (Boletín Oficial del Estado) o el SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal).

- *Memorias y estadísticas tributarias.*

Ofrece Memorias anuales sobre la Agencia Tributaria y la Administración Tributaria, así como diferentes Estadísticas Tributarias (estadísticas de los declarantes del IRPF, Cuentas anuales en el Impuesto sobre Sociedades, Informes anuales de recaudación tributaria, declaraciones presentadas por Internet...) y el calendario anual de difusión de las operaciones estadísticas.

- *Normativa y criterios interpretativos.*

Ofrece una serie de normativas de interés para el usuario sobre tributos y aduanas, regulación de la AEAT, fiscalidad autonómica y local, fiscalidad internacional, doctrina administrativa en materia de regímenes forales, criterios para la aplicación de los tributos y normas de tramitación. Además, ofrece un buscador de normativas donde el usuario puede realizar la búsqueda exacta de la información deseada.

- *Perfil del contratante.*

Ofrece los perfiles del contratante de los distintos órganos de contratación de la Agencia Tributaria diferenciados por Comunidades Autónomas. Así como el acceso directo a la Plataforma de contratación para licitadores.

- *Planificación.*

Ofrece el Plan Integral de Prevención y Corrección del Fraude fiscal, laboral y de Seguridad Social, El Plan de Prevención del Fraude Fiscal y el Plan General de Control Tributario.

- *Sala de prensa.*

Ofrece al usuario conocer las distintas notas de prensa, campañas de publicidad, premios obtenidos por la Agencia Tributaria y Estadísticas Tributarias.

- *Subastas.*

Ofrece una guía rápida sobre las subastas online e instrucciones. Además distingue las subastas en las que se precisa firma electrónica de las que no, y ofrece información sobre las subastas del Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales.

■ Ciudadanos, en esta sección se presta al ciudadano lo siguientes servicios:

- *Renta 2012.*

Permite consultar, modificar y confirmar el borrador de la declaración de la renta así como la consulta sobre el estado de

su tramitación o el resultado a través de la página web evitando el desplazamiento hasta las oficinas físicas. Además de toda la información necesaria sobre el impuesto se encuentran a disposición de los usuarios normativas, guías, manuales y vídeos explicativos.

- *Mínimos, reducciones y deducciones en IRPF.*

Informa los usuarios sobre la declaración conjunta en el IRPF, sobre los niveles mínimos, las reducciones de la base imponible, la deducción de 400 euros, la deducción por maternidad, y ofrece un manual práctico anual sobre la Renta y el Impuesto de Patrimonio para clarificar las cuestiones que puedan albergar alguna complejidad para los usuarios.

- *Vivienda.*

Expone todos los impuestos y las posibles deducciones en los mismos sobre la compra o alquiler de viviendas, así como sobre obras realizadas a la misma para su mejora.

- *Retenciones a cuenta del IRPF.*

Ofrece información al ciudadano sobre qué son las retenciones, a quien afecta, los plazos... además ofrece el servicio de cálculo del tipo de retención y el modelo 145 de retenciones sobre rendimientos de trabajo y la comunicación al pagador.

- *Personas con discapacidad.*

Define el concepto y la acreditación de la discapacidad, sobre las rentas que no tributan en el IRPF, las reducciones, el mínimo personal y familiar, los planes de pensiones y otros sistemas de previsión social, los patrimonios protegidos de personas con discapacidad, la deducción por adquisición de vivienda habitual, la deducción por adecuación de la vivienda, las deducciones autonómicas, la normativa específica y los beneficios fiscales en el IVA y en el Impuesto especial sobre determinados medios de transporte. Además, permite tramitar online el Modelo 04 correspondiente a la solicitud de IVA reducido en la adquisición de vehículos para personas con minusvalía, el Modelo 05 para el

impuesto especial sobre determinados medios de transporte, la solicitud de no sujeción, exención y reducción, o el Modelo 06 del impuesto especial sobre determinados medios de transporte, exenciones y no sujeciones sin reconocimiento previo. Facilita la consulta del convenio firmado por el CERMI y la Fundación ONCE

- *Vehículos.*

Ofrece información sobre la primera matriculación de vehículos, sobre vehículos de exclusiva aplicación industrial homologados, y permite la descarga de modelos y su tramitación electrónica.

- *Censos, NIF y domicilio fiscal.*

Informa sobre el censo de obligados tributarios, sobre el NIF de personas físicas, sobre el domicilio fiscal y el modelo 030 de declaración censal de alta en el Censo de Obligados Tributarios. Además, permite realizar varios trámites como la presentación y consulta del modelo 030, la consulta datos censales, comprobación de un NIF a terceros a efectos censales, consulta por NIF de declaraciones presentadas y comprobación de autenticidad de las tarjetas de identificación fiscal con código electrónico.

- *Certificados tributarios.*

En este apartado se ofrece al ciudadano la posibilidad de tramitar online: la solicitud de certificados tributarios de renta, comprobación de certificados tributarios expedidos, solicitud de certificados de estar al corriente de obligaciones tributarias, recogida de certificados tributarios, solicitud de certificados tributarios de residencia fiscal y solicitud de certificados tributarios en general.

- *Entidades en régimen de atribución de rentas.*

Informa sobre qué son las entidades en régimen de atribución de rentas y su ámbito de aplicación. Explica cómo realizar el cálculo de la renta y las obligaciones tributarias.

- *Rentas obtenidas en el extranjero.*  
Ofrece información a residentes fiscales en España con rentas procedentes de otros países, distinguiendo los países de procedencia de las rentas.
- *No Residentes, viajeros y trabajadores desplazados.*  
Ofrece información y posibilita la realización de trámites relacionados con el impuesto sobre la renta de no residentes, trabajadores españoles desplazados por su empresa al extranjero, trabajadores extranjeros desplazados en España, régimen de viajeros, devolución del IVA a turistas extranjeros, de Canarias, Ceuta y Melilla, declaración de movimientos de Médicos de Pago, programas de ayuda, teléfonos y direcciones de contacto. Además, ofrece una versión en inglés.
- *Premios literarios, artísticos y científicos exentos en IRPF.*  
Ofrece un listado con los premios literarios, artísticos y científicos exentos en IRPF.
- *Trámites electrónicos.*  
En esta sección se ofrece la posibilidad de tramitar electrónicamente la consulta de expedientes, el pago de impuestos, la consulta de datos censales, solicitar notificaciones de forma electrónica, cotejo de documentos mediante código seguro de verificación, así como información sobre firma electrónica, bien sobre el certificado electrónico o bien sobre el DNI electrónico.

■ Empresas y profesionales, en esta sección se ofrece la siguiente información y servicios:

- *Empresarios individuales y profesionales.*  
Se explica y permite realizar trámites sobre la renta, el impuesto sobre el patrimonio, informa sobre las últimas novedades, sobre los rendimientos de actividades económicas en el IRPF, sobre las obligaciones como retenedor, sobre el IVA, sobre declaraciones

informativas y la Declaración del Resumen Anual del IVA, Censos, NIF y domicilio fiscal, obligaciones contables y registrales, certificados tributarios, trámites electrónicos, además de guías y programas de ayuda, así como el folleto de “Actividades económicas. Obligaciones fiscales de empresarios y profesionales residentes en territorio español”

- *Empresas.*

Ofrece información y trámites online sobre sociedades y el impuesto sobre la renta de no residentes, informa sobre las últimas novedades, pagos fraccionados del Impuesto sobre Sociedades, obligaciones como retenedor, entidades en régimen de atribución de rentas, IVA, declaraciones informativas y declaración del resumen anual del IVA, censos, NIF y domicilio fiscal, impuesto sobre actividades económicas, obligaciones contables y registrales, entidades de crédito, certificados tributarios, guías informativas, y además, permite solicitar notificaciones electrónicas, consultar expedientes, consultar datos censales, pagar impuestos, cotejar documentos e informarse sobre firma electrónica.

- *Foro Grandes Empresas.*

Define qué es el Foro, las normas de funcionamiento, pone a disposición de los usuarios las sesiones realizadas, el código de buenas prácticas tributarias, grupos de trabajo, exposición de los criterios de carácter general en la aplicación de los tributos, así como de los comunicados y acuerdos aprobados.

- *No residentes.*

En este punto se informa, tanto en español como en una versión en inglés, sobre el impuesto sobre la Renta de No Residentes, el Impuesto sobre el Valor Añadido, impuesto sobre sucesiones de no residentes, declaración de movimientos de medios de pago y declaraciones informativas, además de la posibilidad de realizar diversos trámites o la obtención de distintos modelos o formularios.

■ Colaboradores, en esta última sección se prestan las siguientes informaciones y servicios:

- *Colaboración Social en la presentación de declaraciones.*  
Informa sobre los tipos de convenios de colaboración social en la aplicación de los tributos para la presentación telemática de declaraciones, comunicaciones y otros documentos tributarios en representación de terceras personas, así como de la relación de entidades con convenio, permite tramitar el alta, baja y comprobación en el censo de colaboración social, ofrece modelos de autorización de trámites y la realización de dichos trámites en relación con la presentación y consulta de declaraciones tributarias, etiquetas, obligaciones censales, certificados tributarios, cotejo de documentos y reclamaciones y recursos.
  
- *Registro de apoderamientos.*  
Ofrece información sobre el ámbito y extensión, la forma y procedimientos, la revocación y la renuncia, ofrece formularios, un catálogo de trámites habilitados para el apoderamiento y permite realizar trámites para el otorgamiento y la revocación del poder.
  
- *Registro de sucesiones y representaciones legales de menores e incapacitados.*  
Expone la forma y procedimiento, ofrece formularios y una relación de trámites de obligado cumplimiento a través de Internet del registro de sucesiones.
  
- *Colaboración con las Administraciones Públicas.*  
En este punto se trata la fiscalidad autonómica, fiscalidad local, los convenios de colaboración suscritos con las CC.AA. en régimen foral y en régimen común, sobre convenios de colaboración con la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias), y sobre los procedimientos de colaboración como son la gestión recaudatoria por cuenta de otros entes, el intercambio de información IAE, el suministro de información

urbanística de las EELL a la AEAT, el embargo de devoluciones tributarias gestionadas por la AEAT, ... entre otros.

- *Colaboración en la prevención del Fraude Fiscal.*  
Informa sobre el Plan de Prevención del Fraude Fiscal, su normativa, y pone a disposición de los usuarios un buzón permanente de sugerencias. Además, expone una serie de acuerdos de entendimiento adoptados para la prevención del fraude (Acuerdo con la Asociación Española de Centros de Negocios, con la Asociación Española de Bebidas Espirituosas FEBE,... entre otros)
  
- *Foro de Asociaciones y Colegios de Profesionales Tributarios.*  
Explica a los usuarios qué es el Foro, sus normas de funcionamiento, su calendario de trabajo, los criterios de carácter general en la aplicación de los tributos y las sesiones del Pleno.

Como vemos, la Agencia Tributaria ofrece al ciudadano la posibilidad de interoperar con ella a través de su página web. Esta forma de relación con la administración beneficia tanto a la administración que puede optimizar sus recursos como al ciudadano que ahorra en tiempo, en burocracia, y que tiene a su alcance toda la información que pueda necesitar de forma casi instantánea. De esta forma, y dado que el número de personas que se introducen en el mundo de las TIC aumenta continuamente, se descongestionan las oficinas presenciales, y ello también beneficia a los ciudadanos que necesiten o prefieran realizar sus trámites o gestiones de forma presencial en las oficinas, ya que se les puede ofrecer una atención personalizada con mayor calidad. Por ejemplo, gracias al descenso de usuarios presenciales disminuye el tiempo de espera al solicitar cita previa, o disminuyen las colas y se puede emplear más tiempo en la atención a un ciudadano si fuere el caso. Por otro lado, gracias a la conexión telemática de los organismos públicos estos disponen de mucha más información sobre el ciudadano por lo que se puede reducir el número de documentos requeridos para los trámites.

Dada la situación actual una de las principales tareas de las Administraciones Públicas es **minimizar los costes y aumentar los resultados** para ofrecer los mejores servicios a una sociedad en continuo cambio, cada vez más avanzada y más exigente. Por ello es primordial que las organizaciones públicas trabajen para ser más eficaces, más eficientes y más cercanas al ciudadano.

En los últimos años, las administraciones públicas, tanto a nivel estatal como autonómico y local, han ido planteando una serie de **estrategias** para el avance y desarrollo de las mismas. Cada una de las administraciones tiene sus propias estrategias pero los objetivos en todas ellas son muy similares. En cuanto al avance y desarrollo de los servicios electrónicos, la Administración General del Estado ha sido una de las pioneras en desarrollar e implantar servicios telemáticos, tal y como hemos podido ver en el ejemplo expuesto de la Agencia Tributaria, sin menospreciar a la administración autonómica y local que van siguiendo el mismo recorrido.

Cabe señalar que el impulso decidido hacia la e-Administración se concreta con el **Plan Moderniza** y se continúa a través de los diferentes planes estratégicos iniciados en cada administración.

El Plan Moderniza consiste en una iniciativa impulsada por el Ministerio de Administraciones Públicas para el periodo 2006-2008 y cuyo objetivo fundamental era mejorar y modernizar la Administración para ponerla a la altura de las necesidades sociales.

Entre los ejes que articulan el impulso de la Administración electrónica, se encuentra la racionalización de las estructuras administrativas y el aprovechamiento de las infraestructuras y otros recursos tecnológicos, así como la implantación de soluciones homogéneas de administración electrónica. Existe una serie de elementos y servicios que pueden ser reutilizados y que se clasifican en tres grandes grupos: elementos comunes, servicios disponibles y sistemas de información transversales.

-Elementos comunes: son aquellos componentes horizontales puestos a disposición de todas las Administraciones Públicas, que pueden ser integrados en distintas aplicaciones para construir un servicio completo de administración electrónica.

-Servicios disponibles: soluciones completas de administración electrónica, puestas a disposición de todas las Administraciones Públicas, para dar respuesta a necesidades comunes.

-Sistemas de información transversales: se utilizan para facilitar la recogida global de datos.

Otro de los ejes fundamentales que hacen posible la Administración electrónica es la interoperabilidad, es decir, la capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que éstos dan soporte de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimientos entre ellos.

Es necesario que entre las Administraciones públicas exista la cooperación, el desarrollo, la integración y la prestación de servicios conjuntos para llevar a cabo la prestación de múltiples servicios e informaciones de forma eficiente, facilitando así el desarrollo de la administración electrónica y de la sociedad de la información.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, remarca la importancia de la interoperabilidad entre las administraciones.

Otro pilar fundamental para el desarrollo y evolución de la Administración electrónica es la seguridad y confianza que los medios tecnológicos generen en los ciudadanos para que se sientan seguros contactando con las organizaciones a través de estos medios y apuesten por ellos.

Permitir y facilitar el acceso electrónico de los ciudadanos a la Administración Pública constituye un derecho de los ciudadanos y una obligación para las administraciones que deben prestar esta herramienta o medio de forma segura.

Todo ello se encuentra plasmado y regulado en el artículo 42.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, mediante la creación del Esquema Nacional de Seguridad, cuyo objeto es el establecimiento de los principios y requisitos de una política de seguridad en la utilización de medios electrónicos que permitan la adecuada protección de la información.

Otro de los ejes principales de la Administración electrónica es la accesibilidad. El acceso a los servicios públicos ha de estar al alcance de todos, con independencia de su capacidad económica o de su nivel de conocimientos digitales. El hecho de que los ciudadanos encuentren los servicios públicos electrónicos utilizables, accesibles y beneficiosos provocará el crecimiento del uso de la Administración Electrónica y podrá continuar con su desarrollo y mejora.

Un factor importante que favorece al desarrollo de la e-Administración es el avance de las tecnologías en que se apoyan los servicios en movilidad, que permiten desarrollar una nueva gama de servicios digitales. Dado el creciente uso social de la tercera generación de telefonía móvil para acceder a Internet, la Administración Electrónica tiene que adaptarse y ofrecer una amplia gama de servicios en movilidad. Esto hace que la Administración sea más accesible por un número mayor de ciudadanos.

Otro hecho social que afecta a la e-Administración son las redes sociales. Los ciudadanos cada vez dedican más tiempo a estos lugares de encuentro digital, por ello los organismos y ministerios han iniciado un acercamiento al ciudadano a través de estos canales.

Por ejemplo, el Observatorio de Administración Electrónica de la Administración General del Estado, encargado del seguimiento de la información relacionada con los servicios públicos electrónicos y sus indicadores, presta informaciones sobre la realidad sobre Administración Electrónica en su Twitter OBSAE.

Por último, debemos destacar entre los ejes que impulsan la Administración Electrónica la racionalización de las competencias interadministrativas, fomentando un entorno de colaboración y de corresponsabilidad sobre este compromiso de las administraciones con y para los ciudadanos.

## **CAPÍTULO 3. Análisis sobre la página web del Ayuntamiento de Alaquàs.**

### **3.1. Alaquàs. Municipio y Ayuntamiento.**

Alaquàs es un municipio de la Comunidad Valenciana, España. Pertenece a la provincia de Valencia y se ubica al oeste del área metropolitana de Valencia, en la comarca de la Huerta Oeste. Contaba con 30.202 habitantes en 2012 (INE). Tiene una superficie de 3'90km² y se encuentra a una distancia de 7km de la capital.

El término es llano y en la actualidad está prácticamente todo urbanizado, principalmente destinado a la vivienda y la industria. Durante siglos la mayor parte del terreno fue cultivado, destinándose al regadío una parte menor en la zona oriental, pero en la actualidad las transformaciones urbanísticas y agrícolas han hecho aumentar las zonas de regadío y las han desplazado a la zona oeste del municipio.

El clima es mediterráneo y se caracteriza por veranos cálidos (unos 26°C de media) e inviernos suaves (10°C), con irregulares y escasas precipitaciones que, en ocasiones, son de carácter violento, especialmente en otoño. La temperatura media es de 16'9°C, aunque se han registrado máximas puntuales de 44°C en verano y mínimas de -5°C en invierno.

El número de habitantes ha ido creciendo paulatinamente tal y como se puede observar en los censos desde el siglo XVI. Inicialmente el crecimiento fue lento y en algunos casos, como con la expulsión de los moros en 1609, la población decreció de forma significativa, y su recuperación fue tardía por la situación económica y por la Guerra de Sucesión de principios del siglo XVIII. A partir de la década de los 60 del siglo XX el crecimiento de la industria y la llegada de gente de otras comunidades del interior y del sur peninsular hizo crecer la población de forma espectacular.

<b>Año</b>	<b>Nº habitantes</b>
1520	120 familias (550 habitantes)
1609	200 familias (900 habitantes)
1713	143 familias (643 habitantes)
1787	1.384 habitantes
1900	2.360 habitantes
1960	8.116 habitantes
1970	19.637 habitantes
1979	23.623 habitantes
1990	24.603 habitantes
2000	27.470 habitantes
2006	30.104 habitantes
2012	30.202 habitantes

En Alaquàs se ha producido durante los últimos cuarenta años, un cambio demográfico de dimensiones cuantitativas y cualitativas considerable. La población ha crecido con altas tasas anuales y ha evolucionado a concepciones más urbanas, asumiendo el proceso de desagrarización que se ha dado en la Comunidad Valenciana, y sobre todo en la comarca de “l’Horta Sud”, en beneficio de la industrialización.

Las diversas descripciones de Alaquàs de los siglos XVIII y XIX hablan de un pueblo agrícola y destacan la fabricación de utensilios de cocina hechos con arcilla para su venta en poblaciones vecinas y en la capital. A lo largo del siglo XX especialmente a partir de la década de los años 50 y 60, la agricultura empezó a perder peso en la economía local por el desarrollo de la industria del mueble. En la actualidad, la agricultura es un sector residual (1’8% de la población y unas 200 hectáreas de terreno) que produce principalmente cítricos y hortalizas. En cambio la industria ocupa el 46’7% de la población, y se localiza al oeste del núcleo poblacional en el polígono de “El Bovalar” y el polígono de “Els Mollons”. La producción industrial es principalmente del sector del mueble pero también da cabida a empresas de alimentación o de productos metálicos. Por otro lado, el sector servicios ocupa el 42% de los trabajadores activos (comercio, administración pública y construcción un 9’5%)

Cabe destacar la creación de cooperativas, de servicios y de industria, que tuvo lugar en los años 70 en este municipio. Además, hay que señalar la convivencia dentro de la modernidad de oficios tradicionales que todavía son artesanos como peroleros, torneros, abanicos y carpinteros.

El Ayuntamiento de Alaquàs apoya activamente las nuevas iniciativas empresariales en actividades industriales complementarias o diferentes de las predominantes en el tejido empresarial de la comarca, favoreciendo el desarrollo local y las nuevas ideas y proyectos empresariales que sirvan para ampliar la base productiva de “l’Horta Sud” en una tendencia diversificada de su estructura sectorial.

Por ello, cobra especial interés la creación de la Fundación para el Impulso del Desarrollo Económico y Social de la Comunidad Valenciana (FIDES), llevada a cabo por la Agrupación Comarcal de Empresarios de Alaquàs y Aldaia y los ayuntamientos de ambos municipios. La FIDES ofrece servicios, soporte legal y jurídico, entre otros, a las empresas, y además alberga una Mutua de Accidentes y las sedes de la Agrupación Comarcal de Empresarios y de la Agencia de Desarrollo Local del Ayuntamiento.

Igualmente, debemos mencionar el Centro de Formación e Inserción Laboral, creado en 1997, el cual ofrece formación laboral a la gente en situación de desempleo con el objetivo básico de la inserción laboral.

Respecto a la calidad de vida, Alaquàs apuesta por ofrecer a sus ciudadanos y ciudadanas una ciudad equilibrada en todos los sentidos fundamentada en el bienestar común. Uno de los aspectos a señalar es el interés por construir una ciudad verde,

sostenible e innovadora. El Ayuntamiento de Alaquàs apoya la creación de espacios verdes y zonas de recreo para el entretenimiento y bienestar de sus ciudadanos.

También son importantes de mención los diversos monumentos que dan el aporte cultural, histórico y arquitectónico al municipio como son:

- Castillo Palacio de Alaquàs. Después de ser conquistada la ciudad de Valencia en el año 1238 por el Rey Jaume I, este hizo donación del lugar de Alaquàs a Bernat de Castelló, primer noble que obtuvo los derechos feudales sobre la población. Sucesivamente pasaron diversas familias de la nobleza hasta el siglo XVI, época en que Lluís Pardo de la Casta i Vilanova, primer conde de Alaquàs ordenó edificar el actual castillo en el 1582.
- Iglesia de Nuestra Señora de la Asunción. El origen de la parroquia se remonta al año 1354, cuando fue creada como filial de la Iglesia de San Nicolás de Valencia. Su construcción tuvo lugar a finales del siglo XVI junto al Castillo de Alaquàs por deseos del conde Luis Pardo de la Casta, quien cedió los terrenos para su construcción. La Iglesia y el Castillo se comunicaban por un pasadizo que permitía a los señores seguir los oficios religiosos desde el propio Castillo.
- Iglesia de la Mare de Déu de l'Olivar. Su origen fue una ermita donde se veneraba la imagen de la Mare de Déu de l'Olivar encontrada a principios del siglo XIII. En sus principios fue construida como capilla del antiguo Convento de *Nostra Senyora de l'Olivar* y fue en 1973 cuando se constituyó como parroquia.
- La acequia de Benàger. Construida por los romanos y nombrada *acequia Benàger* por los árabes fue protegida por los fueros de 1261 orden del Rey Jaume I, quien al llegar a Valencia quedó maravillado por la perfección del sistema de riego de los árabes.

Otro fenómeno que está cobrando cada vez mayor importancia en la sociedad es el deporte. Por ello, el Ayuntamiento ofrece un amplio programa dirigido a todas las edades, y unas instalaciones mejoradas.

Por otro lado, Alaquàs es pionera en acciones dirigidas a la juventud, poniendo en marcha espacios, equipos y programas dirigidos a la gente joven, como la creación del Centro de Información Juvenil.

De igual modo, el Ayuntamiento apuesta por las personas mayores poniendo en marcha acciones, planes y estrategias dedicadas a favorecer la situación social de las

personas mayores. Muestra de ello es la creación del Centro social Benáger para mayores.

Otra característica de Alaquàs es la cantidad de asociaciones que exigen en el municipio, de carácter vecinal, cultural, deportivas, de ocio, etc. Es una herramienta de participación de los vecinos en la vida social y cultural de Alaquàs.

Por último, debemos señalar la gran cantidad de iniciativas y actividades desarrolladas por el Ayuntamiento para el fomento y la concienciación social por el medio ambiente. Desde el Ayuntamiento de Alaquàs se le da un gran valor al medio ambiente y se promueven constantemente actividades y programas para su conservación y mantenimiento sostenible.

Alaquàs es un municipio en constante evolución y desarrollo que ofrece a todos sus ciudadanos y ciudadanas una gran cantidad de servicios, infraestructuras y dotaciones públicas destinados a mejorar su calidad de vida.

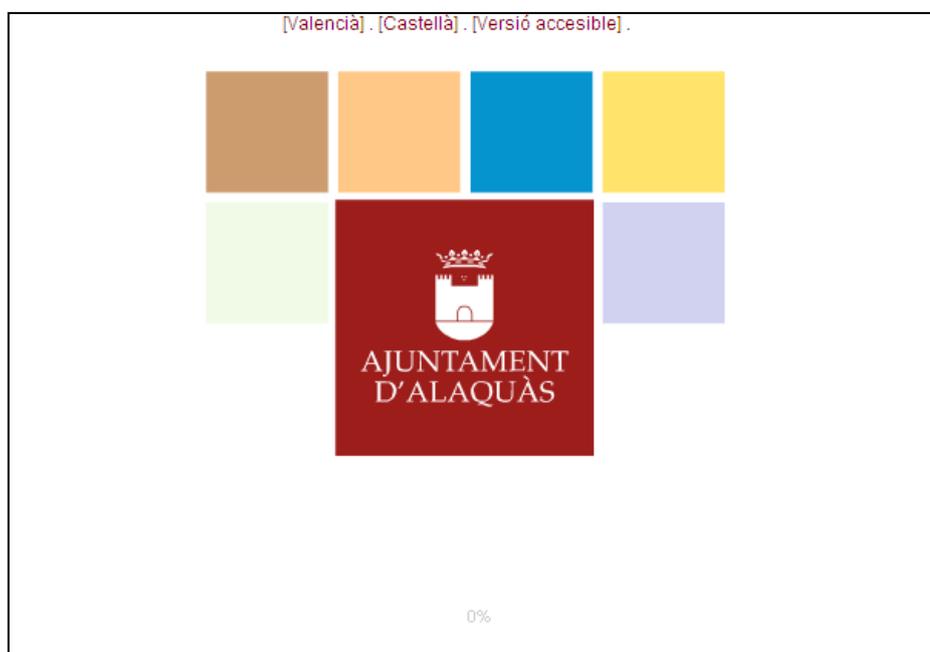
El Ayuntamiento de Alaquàs apuesta por la modernización de la administración local y el avance de las nuevas tecnologías. Es por ello que ha creado la página web del Ayuntamiento de Alaquàs como medio de comunicación y conexión con los vecinos del municipio. Dada la tendencia social de apostar por las nuevas tecnologías e implantarlas en su vida diaria para hacerla más fácil y cómoda, el Ayuntamiento de Alaquàs ofrece a sus ciudadanos y ciudadanas la página web como medio comunicación y transmisión de información y servicios para facilitar y estrechar la relación del ciudadano con su administración pública local.

De esta forma el Ayuntamiento consigue adaptarse a las nuevas necesidades y demandas ciudadanas, garantizando una mejor atención y mayor eficacia de los servicios prestados.

## **3.2 Análisis de la página web del Ayuntamiento de Alaquàs.**

La página web del Ayuntamiento de Alaquàs ([www.alaquas.org](http://www.alaquas.org)) , lo primero que nos ofrece en una pantalla flash es la opción de acceder a su contenido seleccionando el idioma deseado, Valenciano ó Castellano, además de la opción de versión accesible de la página web.

Imagen 1. Pantalla inicio página web Ayuntamiento de Alaquàs.



Fuente: <http://www.alaquas.org>

Esta versión accesible de la web nos muestra todos los contenidos de forma mucho más sencilla y directa. Sin imágenes, sin presentación gráfica, esta forma de acceder a la web del Ayuntamiento de Alaquàs muestra en formato texto toda la información y los servicios que la web ofrece al ciudadano. Todo ello dividido en ocho apartados o secciones:

- Agenda
- Noticias
- Monografías
- Webs

- Publicaciones
- Servicios
- Actividades
- FAQ

Imagen 2. Pantalla versión accesible web Ayuntamiento de Alaquàs.

**Ajuntament d'Alaquàs. Inici**

[Valencià] [Castellà] [Agenda] [Notícies] [Monografies] [Webs] [Publicacions] [Serveis] [Activitats] [FAQ]

**Agenda**

- **CURS D'ENSINISTRAMENT CANI**  
60 PLACES. GRATUIT
- **Exposició "Nosaltres, 30 anys de l'Estatut d'Autonomia"**  
Del 7 al 23 de novembre a la sala la Torre del Castell d'Alaquàs. Inauguració: 7 de novembre a les 19 h
- **Exposició -Flores de Papel-**  
Del 22 de novembre de 2013 al 4 de gener de 2014 a la Sala dels Vilaraguts del Castell d'Alaquàs. Inauguració: 22 de novembre a les 19.30 h.
- **Dona-li a la llengua: Anglès, alemany i francès**  
Vols practicar anglès, francès o alemany? Al departament de joventut pots. Taller gratuït.
- **EINES Tardor-hivern 2013**  
EINES és el programa que integra les diferents accions de promoció de l'associacionisme, la participació i la formació per a l'animació i la dinamització dels i les joves dels nostres municipis.
- **OBRIM PER LA NIT. Espai d'Estudi Municipal. Centre Cultural l'Olivar II**  
Dilluns 4 de novembre de 2013, comença el període d'estudi "Obrim per la Nit".
- **BEQUES DE TRANSPORT PER A ESTUDIANTS**  
Dirigides a estudiants universitaris, de batxillerat, de cicles formatius de grau mitjà i superior i de PQPI.

Fuente: <http://www.alaquas.org/acc/principal.asp>

Esto supone el acceso a una web mucho más estática y simplificada que facilita la navegación a los ciudadanos con menos habilidades informáticas como pueden ser personas mayores.

Dejando a un lado esta versión, si accedemos a la página web del Ayuntamiento de Alaquàs de forma convencional se puede observar como ofrece toda la información y servicios al ciudadano diferenciando tres grandes áreas. En la **zona central** de la página se exponen las noticias destacadas sobre el municipio. En el **margen derecho** se ofrece al ciudadano toda una serie de accesos directos que les conducen a otras páginas relacionadas, y a informaciones y servicios que pueden ser de su interés. Y, en el **margen superior e izquierdo** se muestran las secciones en las que se clasifica toda la información y servicios que el Ayuntamiento ofrece a sus ciudadanos/usuarios organizados y divididos de la siguiente manera:

- ❖ INICIO
- ❖ AGENDA
- ❖ PUBLICACIONES
- ❖ VIVE EL FUTURO / CONTACTA
- ❖ EL PLENO
- ❖ WEBS
- ❖ BUSCAR
- ❖ PLANO
- ❖ COMUNÍCATE
- ❖ ALAQUAS ES
- ❖ LA ALCALDESA
- ❖ ON-LINE

Además, fuera de estas tres grandes áreas, la página web también proporciona dos buscadores, un enlace a los teléfonos de interés, una barra de información flash donde se resalta alguna noticia de interés actual, como por ejemplo el corte puntual del tráfico en algún punto del municipio, y un acceso directo a los videos relacionados con el municipio subidos al portal de videos Youtube.

En el siguiente gráfico podemos observar a primera vista todo lo que nos ofrece la página web del Ayuntamiento de Alaquàs y de qué forma se estructura la oferta de dicha información y servicios:

Imagen 3. Estructura página web Ayuntamiento de Alaquàs.

The image shows the homepage of the Ayuntamiento de Alaquàs website. At the top, there is a horizontal navigation bar with various service categories. Below this, the main content area is divided into several sections:

- Left Sidebar:** A vertical menu with icons and text for services such as 'INICIO', 'VALENCIANO CASTELLANO', 'AGENDA', 'CALENARIO', 'PUBLICACIONES', 'ORDEANANZAS', 'PASSEJANT PER JUVENTUD', 'FESTAS', 'SPORT', 'SNI', 'FORJUI', 'CUCIANDU', 'VIVE EL FUTURO', 'EL PLENO', 'COMPOSICION', 'ORDEN DEL DIA', 'ACTAS', 'BUSCAR EN ACUERDOS', 'WEBES', 'BUSCAR', 'IMAGENES', 'ACUERDOS PLENO', 'TRAMITES', 'FAC', 'TELEFONOS', 'PDR', 'DEPARTAMENTO', 'PERFIL DEL CONTRATANTE', 'PLANO', 'PLANO GENERAL', 'COMUNICATE', 'NOTICIAS', 'LISTAS', 'CONTACTA', 'ALQUAS ES', 'LA ALCALDESA', 'ONLINE', 'CONTACTA', 'DESCARGA', 'WEBES DE ALQUAS', 'CONSEJO', 'CIUDADANO', 'CANAL RSS'.
- Main Content Area:**
  - Nota Informativa:** 'Cita previa trámites DOT'.
  - Destacado:** 'La Asociación de Jubilados y Pensionistas recauda un total de 1300 euros para la campaña ALAQUAS SÓLIDARIA'.
  - RECAS DE TRANSPORTE PARA ESTUDIANTES:** 'Dirigida a estudiantes universitarios, de bachillerato, de ciclos formativos de grado medio y superior y de PCPI'.
  - Noticias:** 'El director de la Banda Sinfónica de Alaquàs participará en un concierto en EEUU'.
  - Actualidad:** 'Exposición "Hosotres, 30 anys de l'Estatut d'Autonomia"'.
  - Voluntariado:** 'Voluntariado europeo en Alaquàs'.
  - El Club de Fútbol Sala Castell de Alaquàs:** 'El club obsequia a la Alcaldesa de Alaquàs, Elvira García Camps, con la camiseta oficial del conjunto albastrer'.
  - La Nova Coral de la Unió Musical de Alaquàs:** 'La Alcaldesa de Alaquàs visita a los músicos en el Ajac de Cors celebrado el pasado sábado con motivo del 60.º Concierto de Tardor'.
- Right Sidebar:**
  - Profile of 'Elvira García Alcaldesa d'Alaquàs'.
  - Facebook link: 'facebook Soc. Alaquàs'.
  - ALAQUAS logo.
  - ALQUAS URBANS logo.
  - Biblio Ausias teca March logo.
  - Presupost municipal 2013 logo.
  - Auditoria de comptes logo.
  - Exposició aprovació provisional PGOU Alaquàs MOD 19 logo.
  - PGOU Alaquàs MOD 20 logo.
  - OFICINA VIRTUAL logo.
  - Programa municipal DEPORTIU logo.
  - RESERVA DE PISTAS ONLINE logo.
  - Guia de comerços i serveis logo.
  - PLAN DE EMPLEO CONSULTA Administracions Públiques logo.
  - Oficina de Recursos Humans Ocupació logo.
  - borsa de treball borsa de treball logo.
  - Formació i empleo logo.
  - RD 4 / 2012 resultat proveïdors logo.
  - Perfil del contractante logo.
  - Castell d'Alaquàs logo.
  - facebook logo.
  - en bici logo.
  - PLATAFORMA SANITAT ALQUAS logo.
  - Centre de transfusió de la Comunitat Valenciana logo.
  - Alaquàs sí logo.
  - Esp@ Ciutadà logo.
  - COMPARTIR COTXE logo.
  - EPA "Evo Vall" ALQUAS logo.
  - Farmàcies de guardia logo.
- Bottom Section:**
  - YouTube video player with 'ENTRADA MUNICIPAL' title.
  - Calendar for the month of October 2012.
  - Search bar: '¿Que Buscas?'.
  - Footer: 'Ajuntament d'Alaquàs. C/ Major 20. CP: 46100 Alaquàs, Val. Tel: 96 161 94 00 / FAX: 96 161 94 03 | info@alaquas.org'

Fuente: <http://www.alaquas.org/principal.asp>

Centrándonos en el **área o zona central** vemos que se expone la información más actual sobre el municipio, las novedades en la Agenda Municipal y las últimas noticias a destacar. A través de los titulares destacados podemos acceder al contenido de las noticias e informaciones más desarrolladas. Se distinguen cuatro secciones: NOTA INFORMATIVA, DESTACADO, NOTICIAS y AGENDA.

- NOTA INFORMATIVA. En este espacio se informa a los ciudadanos sobre información de última hora y que debe ser resaltada sobre el resto de noticias. Actualmente encontramos:
  - *“Cita previa trámites DGT”*. En esta nota se informa a los usuarios sobre el nuevo procedimiento para realizar trámites con la Dirección General de Tráfico mediante el servicio de Cita Previa de la página web o del teléfono de la DGT. Se facilita el enlace a la página web ( [www.dgt.es](http://www.dgt.es) ) y el número de teléfono ( 9060 ).
  
- DESTACADO. En este espacio se ofrecen las informaciones más relevantes sobre nuevos acuerdos adoptados para la mejora del municipio y sobre la aprobación de ayudas para los ciudadanos, entre otros. Por ejemplo:
  - *“El Ayuntamiento de Alaquàs reducirá más de un 8% el tipo del IBI para el año 2014”*. A través de este titular accedemos a la noticia desarrollada donde se informa a los vecinos del municipio sobre las reducciones y bonificaciones que el Ayuntamiento tiene previsto aplicar, se explica de qué forma se quiere llevar a cabo dicha propuesta y para cuándo se prevé que estará en vigor.
  - *“Becas de transporte para estudiantes”*. A través de este titular se accede al contenido de la noticia donde se exponen las bases, los plazos y los destinatarios a quienes va dirigida esta ayuda económica. Además, permite visualizar y descargar tanto las bases como la solicitud.
  
- NOTICIAS: Esta sección constituye un tablón de últimas noticias sobre el municipio, sus vecinos, los programas de fiestas, eventos realizados, cancelación de actos, etc. Por ejemplo:
  - *“La Alcaldesa de Alaquàs visita el Cementerio Municipal para supervisar su estado con motivo de la celebración de Todos los Santos”*. Desde este

enlace se accede a la noticia desarrollada sobre las últimas actuaciones y acondicionamientos de accesos y servicios establecidos con motivo de la festividad de Todos los Santos. Se ofrecen fotografías sobre las mejoras y trabajos realizados.

- *“El Ensemble de Flautas de Valencia y els Majors de l’Horta Sud, protagonistas del segundo fin de semana de Concerts de Tardor de Alaquàs”*. Desde este titular se accede a la noticia sobre el gran éxito de participación en esta iniciativa cultural organizada por el Ayuntamiento de Alaquàs. En el artículo se muestran fotografías sobre el evento.
  - *“Silvia Cabello Martínez e Irene Aparicio Cervera son presentadas públicamente como Falleras Mayores de Alaquàs para el 2014”*. Esta noticia informa a los vecinos del municipio sobre como transcurrió el acto de presentación de las Falleras Mayores y ofrece fotografías del acto.
- **AGENDA:** En esta sección se exponen las últimas novedades de la agenda municipal. De esta forma se permite a los ciudadanos observar a simple vista si hay alguna actualización y ofrece un rápido y fácil acceso a dicha información. Por ejemplo:
- *“EINES Fiscalitat i règim legal de les associacions”*. Este enlace es un acceso directo a la página web [www.joves.net](http://www.joves.net), concretamente al programa *“EINES Fiscalitat i règim legal de les associacions”* donde se ofrece toda la información necesaria sobre el curso de aspectos fiscales y régimen legal de las asociaciones sin ánimo de lucro dirigido a los jóvenes del municipio, así como su inscripción on-line.
  - *“XIX CICLO CONCIERTOS DE OTOÑO”*. Desde este enlace se informa a los ciudadanos sobre la fecha, el lugar y la hora del próximo concierto del programa de Conciertos de Otoño, presentando al grupo que protagonizará la actuación.
  - *“OBRIM PER LA NIT. Espai d’Estudi Municipal. Centre Cultural l’Olivar”*. Desde este enlace se informa a todos los estudiantes del municipio sobre cuando dará comienzo el periodo de estudio *“Obrim per la nit”*, las fechas y nuevos horarios en los que podrán acceder a los servicios y áreas de estudio de la Biblioteca Municipal.

En el **margen derecho** se concentran todos los accesos directos que pueden ser de interés para los ciudadanos del municipio. En esta área nos encontramos con accesos directos a otras páginas webs, a blogs de personalidades del Ayuntamiento, a planes y proyectos que afectan a los vecinos, a guías informativas, a plataformas en defensa de los derechos de los ciudadanos, etc. A continuación, se enumeran todos los accesos directos que encontramos en esta área,

así como una breve descripción de la información que ofrecen o de los servicios que prestan a través de la página web del Ayuntamiento de Alaquàs.

⇒ *Elvira García – Alcaldesa de Alaquàs.*

Desde este enlace se accede al blog de la Alcaldesa de Alaquàs Elvira García Campos, quien presenta su blog como una herramienta más para estar en contacto y poder interactuar con los vecinos del municipio.

⇒ *“VAGA GENERAL EN L’ENSENYANÇA PÚBLICA”.*

Este enlace nos lleva a una entrada del blog de la Alcaldesa donde manifiesta su apoyo total a la huelga general en enseñanza pública convocada el 24 de octubre de 2013 contra la nueva ley en materia de educación.

⇒ *“Día internacional del Medi Ambient”.*

Este enlace nos dirige de nuevo al blog de la alcaldesa, concretamente a una entrada sobre el Día Internacional del Medio Ambiente, en la que personalmente agradece a los ciudadanos su aportación para la conservación del medio ambiente y anima a continuar con esta tarea, dando conciencia de la importancia que tiene.

⇒ *Facebook Som Alaquàs.*

Desde aquí se accede a la página de facebook del Ayuntamiento de Alaquàs, la cual con el nombre “Som Alaquàs” constituye una vía más para acercarse a los ciudadanos a través de las nuevas tecnologías y de los actuales canales de comunicación más utilizados por la población, como son las redes sociales.

⇒ *“Alaquàs Solidària”.*

Este enlace nos dirige al espacio web dedicado al proyecto “Alaquàs Solidària”. Un proyecto que se ha puesto en marcha desde el Ayuntamiento para ayudar a las familias con menores a su cargo y sin ingresos económicos, para que con el esfuerzo y la aportación de los ciudadanos del municipio puedan obtener alimentos o ayudas para la alimentación básica de los más pequeños de la casa.

⇒ [1ª Edición premios Castillo de Alaquàs 9 de Octubre.](#)

Este acceso nos dirige a la monografía sobre la creación de los premios “Castell de Alaquàs 9 d’Octubre” donde se informa sobre el objeto y fundamentos de la concesión de estos premios de carácter honorífico.

⇒ [Huertos Urbanos de Alaquàs.](#)

Desde este enlace accedemos a toda la información relacionada con los sorteos de huertos urbanos para los vecinos del municipio, desde las bases del sorteo hasta el plano de situación o las listas definitivas de admitidos.

⇒ [Biblioteca Ausias March.](#)

En este punto se informa sobre los nuevos horarios de la biblioteca municipal y áreas de estudio y, además, ofrece periódicamente una guía de referencias de los libros más recientes que han sido incorporados a su catálogo.

⇒ [Matrícula escolar 2013/2014.](#)

Desde este enlace se accede a toda la información relacionada con la matriculación de los alumnos en educación infantil y primaria. Se informa sobre los plazos de presentación de solicitudes, publicación de listas, plazos para formalización de matrículas...

⇒ [Plan de empleo conjunto Administraciones Públicas.](#)

En esta sección se informa sobre el plan de subvenciones destinado al fomento del empleo en el ámbito local. Se informa sobre el objeto de este plan, a quién va dirigido, quién tiene preferencia, cómo se solicita, etc. Además, permite descargar la solicitud.

⇒ [Presupuesto Municipal 2013.](#)

Desde este enlace se permite visualizar y descargar el presupuesto 2013, las bases del presupuesto, el edicto, informes y estados de ejecución trimestrales, así como la consulta del presupuesto del ejercicio anterior.

⇒ [Auditoría de cuentas.](#)

Desde este enlace se accede al Informe de Auditoría de Cuentas Anuales del Ayuntamiento de Alaquàs.

⇒ [Exposición aprobación provisional PGOU Alaquàs 2012 – 31/01/2013.](#)

En este apartado se ofrece al ciudadano toda la información relativa al Plan General de Ordenación Urbana de Alaquàs 2012. Se puede acceder a los distintos estudios realizados, documentación normativa, memorias y planos informativos entre otros.

⇒ [PGOU Alaquàs 2012 – MOD 19.](#)

Desde este enlace se accede a una modificación puntual del PGOU 19, así como al edicto donde se expone dicha información.

⇒ [PGOU Alaquàs 2012 – MOD 20.](#)

Desde aquí se accede al acuerdo de modificación a la modificación puntual 20 y al edicto que expone dicha información al público.

⇒ [Oficina Virtual.](#)

Este acceso nos dirige a la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Alaquàs (<https://alaquas.dival.es>) En esta página se divide en cuatro grandes secciones:

- Buscador
- Catálogo de trámites
- Destacados
- Carpeta Ciudadana

Imagen 4. Oficina Virtual del Ayuntamiento de Alaquàs.



Fuente: <http://alaquas.dival.es>

En la primera sección [Buscador de trámites](#), se concentran todos los trámites que se pueden realizar con ésta Administración Pública, ofreciendo al ciudadano/usuario la posibilidad de localizador de forma rápida y sencilla el trámite deseado.

Imagen 5. Oficina Virtual: Primera sección “Buscador de trámites”.

BIENVENIDOS Martes, 12 de Noviembre de 2013 Versión en castellano AA

**OFICINA VIRTUAL**  
Ayuntamiento de Alaquàs

**AJUNTAMENT D'ALAUÀS**

Buscador Catálogo de trámites Destacados Carpeta Ciudadana

Inicio > Buscador  
**BUSCADOR DE TRÁMITES**

Buscar trámite

Palabras clave

Seleccionar familia de trámites

Ver todos  No requiere certificado  Requiere certificado  Permite Representación

Fuente:

<http://alaquas.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=buscador>  
[Avanzado](#)

En la segunda sección Catálogo de trámites se clasifican por familias todos los trámites disponibles para el ciudadano, quedando divididos en siete agrupaciones distintas:

1. Atención al ciudadano.
2. Cultura y ocio.
3. Deportes.
4. Empleo.
5. Secretaria general.
6. Servicios sociales y educación.
7. Urbanismo.

Imagen 6. Oficina Virtual: Segunda sección “Catálogo de trámites”.



Fuente:

[http://alauas.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=tema\\_sTIC](http://alauas.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=tema_sTIC)

Dentro de cada categoría o familia se define el tipo de trámites o servicios que la componen y se listan todos y cada uno de ellos permitiendo que el ciudadano conozca cada trámite. Se describe cada procedimiento y se informa sobre los requisitos necesarios, la documentación a aportar, el órgano tramitador, el órgano competente para resolver, la normativa de aplicación, los plazos exigibles, los recursos, el efecto del silencio administrativo, las fases de tramitación y otras observaciones.

Además, se especifica el tipo de tramitación: electrónica, telefónica y/o presencial. La tramitación electrónica se puede realizar desde esta página con certificado digital. Para la tramitación telefónica se facilita el número de teléfono así como el horario de atención. Y para la tramitación presencial se facilitan las instancias o solicitudes necesarias.

Veamos a continuación los trámites catalogados dentro de cada familia:

★ PRIMERA FAMILIA: Atención al ciudadano.

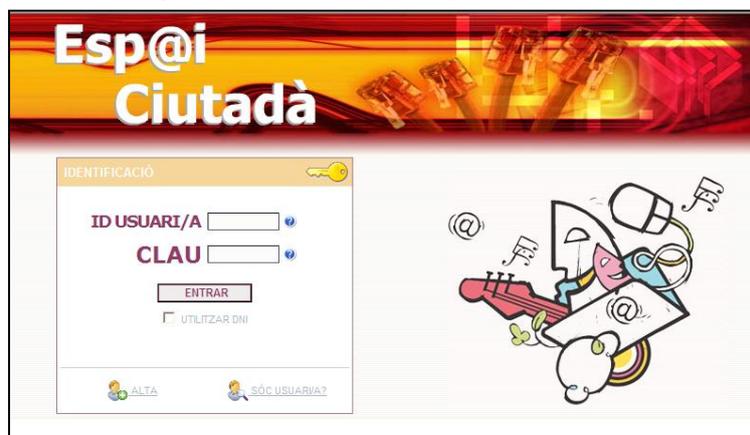
El servicio de Atención Ciudadana tiene la función de promover la participación ciudadana e informar de manera general sobre las atribuciones y servicios disponibles. Así mismo, este servicio gestiona los servicios de Quejas, Denuncias, Peticiones y Sugerencias de los ciudadanos, proporcionando apoyo en las dudas que puedan producirse. En esta categoría se informa sobre los siguientes quince trámites:

1.1. Alta de una Asociación en el Registro Municipal de entidades Asociativas. Se ofrece toda la información detallada sobre este trámite y se proporcionan las solicitudes necesarias para realizar este trámite de forma presencial.

1.2. Espacio Ciudadano. Permite el acceso de los ciudadanos a un espacio web en el que el Ayuntamiento ofrece una gran variedad de servicios. Actualmente los servicios operativos en este espacio son:

- Consulta y modificación de datos que el Ayuntamiento de Alaquàs posee del ciudadano o ciudadana.
- Suscripción a listas y boletines informativos de actos, cursos, noticias, etc. de Alaquàs, donde se puede elegir la manera de recibir la información: correo electrónico, correo postal y sms.
- Acceso y gestión del correo electrónico @Alaquàs.net
- Reservas de ordenadores en las diferentes aulas multimedia de Alaquàs.

Imagen 7. Oficina Virtual: Espacio Ciudadano.



Fuente: <http://carpeta.alaquas.net/>

- 1.3. Instancia Genérica. Comprende un procedimiento genérico que permite tramitar un expediente electrónico de cualquier índole y anexarle documentación. Permite la tramitación electrónica de una instancia genérica, también facilita la instancia por si el ciudadano prefiere la tramitación presencial.
- 1.4. Modificación de datos de una Asociación inscrita en el Registro Municipal de entidades Asociativas. Informa al ciudadano sobre el trámite para la modificación de datos de una Asociación en el Registro Municipal de entidades Asociativas y facilita la instancia necesaria. Este trámite es vía presencial.
- 1.5. Presentación de sugerencias y valoraciones. En este apartado se permite al ciudadano la presentación de quejas y sugerencias sobre los servicios prestados por la administración pública, en este caso, el Ayuntamiento de Alaquàs. Este trámite se puede realizar vía telemática, vía telefónica y vía presencial, facilitando al usuario la descarga de la instancia necesaria.
- 1.6. Reclamación patrimonial. Este trámite permite cursar y resolver las reclamaciones presentadas por particulares sobre daños ocasionados en sus bienes y/o derechos. Este trámite se puede realizar de forma electrónica o presencial, facilitando la instancia.
- 1.7. Solicitud de Alta en el Padrón Municipal de Habitantes. Ofrece información sobre este trámites y facilita las instancias necesarias para su realización. Este trámite se lleva a cabo de forma presencial.
- 1.8. Solicitud de Bonificación sobre IVTM. Se informa al ciudadano sobre la solicitud de beneficios fiscales en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica ó Electrica. Permite la tramitación electrónica y facilita la instancia necesaria para su tramitación presencial.
- 1.9. Solicitud de Cambio de Domicilio en el Padrón Municipal de Habitantes. Se informa sobre este trámite de índole presencial y se facilita la instancia necesaria.
- 1.10. Solicitud de certificado de empadronamiento. Se informa sobre este trámite y se facilita la instancia para su tramitación de forma presencial.
- 1.11. Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos (Actividades). Se ifnorma sobre este procedimiento y se permite

su tramitación electrónica. Además, se facilita la instancia para su tramitación presencial.

1.12. Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos (IVTM). Se informa sobre este procedimiento y se permite su tramitación de tres formas distintas: electrónicamente, telefónicamente y presencia. Para esta última modalidad de tramitación se facilita la instancia necesaria.

1.13. Solicitud de Exención sobre IVTM. Se informa sobre el procedimiento y se permite su tramitación electrónica y/o presencial con la instancia pertinente.

1.14. Solicitud de licencia de Ocupación de Vía Pública (mesas y sillas). Se informa sobre el trámite y se permite su tramitación de forma electrónica o presencial. Para esta última opción se facilita la instancia necesaria.

1.15. Tarjeta de Acceso Gratuito para la Piscina de Verano Municipal Para Familias en Situación de Desempleo. Se informa sobre este trámite y se facilita la instancia necesaria para realizar su solicitud de forma presencial.

★ SEGUNDA FAMILIA: Cultura y ocio.

El área de Cultura y Ocio es la encargada de las actividades culturales y de ocio realizada por el Ayuntamiento de Alaquàs. Desde esta área se proponen y realizan las acciones necesarias para que se lleven a cabo y con éxito los diversos programas planteados.

Actualmente en esta categoría nos encontramos con el siguiente y único trámite:

2.1 Solicitud de participación en actos de pólvora en las fiestas mayores de Alaquàs. Se informa sobre este trámite y los actos a los que pueden inscribirse los ciudadanos. Se permite su tramitación electrónica, telefónica o presencial, facilitando la instancia pertinente.

★ TERCERA FAMILIA: Deportes.

El área de deportes es la encargada de promover, desarrollar y gestionar los diferentes programas deportivos que se ofrecen a los vecinos de este municipio. Además de la construcción, mantenimiento y gestión de las distintas infraestructuras necesarias.

Dentro de esta familia se encuentra el siguiente trámite:

3.1. Gestión de la domiciliación para el pago de inscripción en las actividades deportivas. Se informa sobre el trámite y se permite su tramitación electrónica o presencial facilitando la instancia requerida.

✱ CUARTA FAMILIA: Empleo.

La gestión principal de éste área es la de los recursos activos del Ayuntamiento, proponiendo programas y acciones dirigidas a la ocupación de los ciudadanos a los que presta servicio, mediante cursos, talleres, gestiones de bolsas de empleo, etc.

En esta categoría encontramos tres trámites distintos:

4.1. Centro Municipal de Formación Francesc Ferrer Martí. Informa sobre los diferentes tipos de programas, cursos y talleres que se lleva a cabo en este centro y facilita la instancia necesaria para la preinscripción de forma presencial.

4.2. Comunicación de alta, baja o modificación en el Registro de Actividades Comerciales: Venta ambulante e intermediarios. Se ofrece toda la información relativa a este trámite y se facilitan las solicitudes necesarias para su gestión de forma presencial.

4.3. Comunicación de alta, baja o modificación en el Registro de Actividades Comerciales: venta con establecimiento comercial. Se informa sobre todos los aspectos de trámite y se facilita la solicitud necesaria para su gestión presencial.

✱ QUINTA FAMILIA: Secretaria General.

El área de Secretaria General es la encargada de notificar y publicar los actos administrativos y de asesorar en materia administrativa al resto de áreas de la Institución. Dentro de esta categoría de trámites se encuentran los ocho siguientes:

5.1 Alta de una Asociación en el registro Municipal de entidades Asociativas. Se informa sobre este trámite y se facilitan las instancias necesarias para su tramitación de forma presencial.

5.2. Inscripción y consulta en Bolsa de Trabajo. Se ofrece al ciudadano toda la información necesaria para este procedimiento y

se permite su tramitación electrónica o presencial, para esta última opción está disponible la instancia oportuna.

5.3. Modificación de datos de una Asociación inscrita en el Registro Municipal de entidades Asociativas. Se informa y se facilitan las solicitudes necesarias para realizar el trámite de forma presencial.

5.4. Solicitud de Participación en Pruebas Selectivas. Se ofrece al usuario toda la información necesaria para este trámite permitiendo su tramitación online, además se facilita la instancia necesaria para la gestión presencial.

5.5. Solicitud de baja de puesta en el mercado ambulante. Ofrece información al ciudadano y permite su tramitación vía electrónica o vía presencial con la instancia que se adjunta en este apartado.

5.6. Solicitud de cambio de suplente de un puesto en el mercado ambulante. Se informa sobre el trámite y se facilita la solicitud para llevarlo a cabo de forma presencial.

5.7. Solicitud de certificado de Servicios Prestados. La solicitud de un certificado de servicios prestados al Ayuntamiento de Alaquàs se puede realizar de forma electrónica desde este enlace donde se informa del trámite o de forma presencial con la instancia que aquí se adjunta.

5.8. Solicitud de un puesto en el mercado ambulante. Se ofrece toda la información necesaria para este trámite que se puede realizar de forma electrónica o presencial con la instancia que se facilita.

#### ★ SEXTA FAMILIA: Servicios Sociales.

El área de Servicios Sociales se encarga de desarrollar los programas y servicios que dan respuesta a las necesidades sociales destacadas entre los ciudadanos. Dentro de esta familia encontramos la gran mayoría de los servicios prestados al ciudadano. Actualmente en esta área se ofrecen cuarenta y tres trámites distintos:

6.1. Abono Social de Telefonía. Para este trámite se debe solicitar cita previa con la trabajadora social para obtener más información y poder realizarlo. Se adjunta la solicitud de cita previa.

6.2. Ayuda Económica para el Pago de Tasas Municipales a Jubilados y Pensionistas. Se informa sobre este procedimiento y se ofrece la instancia necesaria para su tramitación de forma presencial.

6.3. Bono Respiro Tercera Edad. Para este trámite se informa al ciudadano de que debe solicitar cita previa con la trabajadora social

para obtener más información y documentación. Se proporciona la instancia necesaria para solicitar cita previa con la asistente social.

6.4. CRIS/CEEM/Vivienda Tutelada (Centro de Atención a Personas con Discapacidad). En este procedimiento se nos redirige a la trabajadora social facilitando la instancia necesaria para solicitud de cita previa.

6.5. Centro Ocupacional para Discapacitados. Este trámite se realiza de forma presencial con la trabajadora social, se facilita la instancia necesaria para solicitar cita previa.

6.6. Centro de Día Municipal. Se ofrece información sobre este trámite y se facilita la instancia de solicitud de cita previa con la trabajadora social para llevarlo a cabo de forma presencia.

6.7. No Estés Solo En Navidad. Para este trámite se indica al ciudadano que debe solicitar cita previa con la asistente social para obtener más información y poder realizar su tramitación de forma presencial.

6.8. Prestación Económica Individual para Discapacitados y Enfermos Mentales (PEMS). Este trámite se realiza de forma presencial con la trabajadora social, quien prestará toda la información y documentación pertinente.

6.9. Programa Social de Vacaciones para Mayores del IMSERSO. La información relativa a este procedimiento la ofrece la asistente social, por lo que los interesados deben solicitar cita previa para poder tramitar este servicio.

6.10. Programa de Reducción del Precio de Billetes. Para solicitar información y/o la prestación de este servicio se debe solicitar cita previa con la trabajadora social y realizar la tramitación de forma presencial.

6.11. Programa de Termalismo Social del IMSERSO. La tramitación de este servicio se realiza de forma presencial con la trabajadora social. Para ello hay que solicitar cita previa.

6.12. Programa de Termalismo Valenciano. Toda la información y prestación de este servicio se solicita a través de la trabajadora social, por lo que es necesario solicitar cita previa para su gestión.

6.13. Residencia para Discapacitados. Se debe solicitar cita previa con la trabajadora social para obtener la información necesaria y/o realizar la tramitación de forma presencial.

6.14. Servicio de Ayuda a Domicilio. Este trámite se lleva a cabo a través de la trabajadora social, por ello hay que solicitar cita previa para obtener la información deseada y su tramitación.

6.15. Solicitud de Alta o Renovación del Título de Familia Numerosa. En este caso la auxiliar informadora en Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alaquàs es la encargada de ofrecer la información pertinente y de realizar la tramitación.

6.16. Solicitud de Anticipo del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos. La información sobre este trámite la ofrece la agente de igualdad en Servicios Sociales, por ello se debe solicitar cita previa para poder informarse y realizar el trámite de forma presencial.

6.17. Solicitud de Asistencia Jurídica Gratuita. Este trámite se realiza de forma presencial solicitando cita previa con la auxiliar informadora en Servicios Sociales del Ayuntamiento quien prestará toda la información y documentación solicitada.

6.18. Solicitud de Ayuda Económica para Mujeres Víctimas de Violencia de Género. Para tramitar este servicio o solicitar información se debe concertar cita previa con la agente de igualdad en Servicios Sociales del Ayuntamiento.

6.19. Solicitud de Ayuda Visado Inquilino. La información y tramitación de este servicio son competencia de la auxiliar informadora en Servicios Sociales. Se deberá solicitar cita previa.

6.20. Solicitud de Ayudas Económicas de Emergencia. Se debe solicitar cita previa con la trabajadora social para obtener la información necesaria y realizar la tramitación de este servicio.

6.21. Solicitud de Centro de Día Público (Generalitat). La trabajadora social del municipio es la encargada de ofrecer toda la información y de realizar la tramitación.

6.22. Solicitud de Complemento de Alquiler Para Pensiones No Contributivas. Sobre este trámite ofrece toda la información la auxiliar informadora en Servicios Sociales, así como la tramitación del mismo. Se deberá solicitar cita previa.

6.23. Solicitud de Derivación a Clínica Dental Solidaria. Para este trámite debe solicitarse cita previa con la trabajadora social a Servicios sociales, quien prestará toda la información necesaria y llevará a cabo la tramitación del mismo.

6.24. Solicitud de Ingreso en Centro Mujer. Será la trabajadora social en Servicios Sociales quien facilite toda la información oportuna y con quien se deberá llevar a cabo la tramitación de este servicio de forma presencial.

6.25. Solicitud de Ingreso en Centro de Protección para Mujeres Víctimas de Violencia de Género. Toda la información sobre este servicio la presta la agente de igualdad en Servicios Sociales, así como la tramitación del mismo.

6.26. Solicitud de Pensión No Contributiva de Invalidez. Para obtener la información y documentación necesarias, así como para la tramitación de solicitud de este servicio se debe solicitar cita previa con la auxiliar informadora en Servicios sociales del municipio.

6.27. Solicitud de Pensión No Contributiva de Jubilación. Se trata de un trámite a realizar de forma presencial con la auxiliar informadora en Servicios Sociales del Ayuntamiento, quien prestará toda la información necesaria.

6.28. Solicitud de Programa de Retorno Voluntario de Inmigrantes Desde España (PREVIE). Para informarse y solicitar este servicio se debe pedir cita previa con la trabajadora social en Servicios Sociales de Alaquàs.

6.29. Solicitud de Reconocimiento de Grado de Discapacidad. La información y documentación necesarias sobre este trámite las ofrece la auxiliar informadora en Servicios Sociales del Ayuntamiento.

6.30. Solicitud de Renta Básica de Emancipación. Sobre este trámite será la auxiliar informadora en Servicios Sociales quien preste todas las informaciones necesarias para su solicitud.

6.31. Solicitud de Renta Garantizada de Ciudadanía. Para obtener información y realizar la tramitación de este servicio de forma presencial los interesados deben dirigirse a la trabajadora social en Servicios Sociales.

6.32. Solicitud de Reserva Especial de Estacionamiento para Personas con Movilidad Reducida. Para realizar este trámite el solicitante o interesado deberá personarse en la Oficina de Atención al ciudadano del Ayuntamiento de Alaquàs.

6.33. Solicitud de Residencia Pública. La tramitación de este servicio es de carácter presencial solicitando cita previa con la trabajadora social, quien facilitará toda la información necesaria.

6.34. Solicitud de Tarjeta Acreditativa de la Condición de Persona con Discapacidad. Toda la información y documentación necesarias para realizar este trámite la ofrece la auxiliar informadora en Servicios sociales del Ayuntamiento.

6.35. Solicitud de Tarjeta de Asistencia Sanitaria. Este servicio puede solicitarse a través de la trabajadora social en Servicios Sociales del municipio quien proporcionará toda la información necesaria.

6.36. Solicitud de Teleasistencia para Tercera Edad. Para solicitar este servicio y obtener toda la información necesaria se deben dirigir a la trabajadora social con cita previa.

6.37. Solicitud de Valoración de Situación de Dependencia. Se trata de un trámite a realizar de forma presencial con la trabajadora social del Ayuntamiento, quien ofrecerá toda la información pertinente.

6.38. Solicitud de Vivienda Social. Para solicitar este servicio y/o obtener más información se debe solicitar cita previa con la trabajadora social del municipio.

6.39. Solicitud de estancias de tiempo libre para mujeres que tengan hijas y/o hijos exclusivamente a su cargo y mujeres con riesgo de exclusión social. Este servicio y toda la información necesaria debe solicitarse presencialmente a la agente de igualdad en Servicios Sociales del Ayuntamiento.

6.40. Tarjeta Cultural para Tercera Edad. Toda la información sobre este servicio la ofrece la trabajadora social a quienes estén interesados. Su tramitación es presencial.

6.41. Tarjeta de Acceso Gratuito para la Piscina de Verano Municipal para Discapacitados y Pensionistas. Para obtener más información sobre este servicio, así como para realizar su tramitación, los interesados deberán personarse en la Oficina de Atención Ciudadana de Alaquàs.

6.42. Tarjeta de Aparcamiento Europea para Minusválidos. Se trata de un trámite de realización presencial, por ello todos los interesados que precisen alguna información o llevar a cabo la solicitud del mismo deberán personarse en la Oficina de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Alaquàs.

6.43. Vacaciones Sociales para Mayores en la Comunidad Valenciana. Todos los ciudadanos interesados deberían concertar cita con la trabajadora social del municipio para tramitar este servicio u obtener más información.

★ SEPTIMA FAMILIA: Urbanismo y Medio Ambiente.

El área de urbanismo es la encargada de la gestión en materia de urbanismo, que en general se trata de la tramitación de licencias, expropiaciones y de disciplina urbanística.

El área de Medio Ambiente se encarga de las actuaciones en materia de prevención y vigilancia ambiental, así como en el desarrollo de programas y proyectos que permitan evolucionar hacia un desarrollo sostenible.

En esta familia nos encontramos con catorce trámites diferentes:

7.1. Cambio de Titularidad Licencias de Instalaciones y Actividades. Se ofrece información sobre este trámite y se permite realizar su tramitación de forma electrónica, telefónica y presencial, facilitando las instalaciones necesarias.

7.2. Comunicación Ambiental de Instalación de Actividad (Actividades No Calificadas o Inocuas). Para realizar este trámite se facilita toda la información necesaria así como las solicitudes oportunas, además, se permite su tramitación de forma electrónica y/o presencial.

7.3. Declaración de Ruina. La tramitación de una declaración de ruina debe realizarse de forma presencial en las dependencias del Ayuntamiento de Alaquàs, para lo que se facilita en este punto la instancia necesaria.

7.4. Información Urbanística. La tramitación de una petición de información urbanística puede realizarse de forma electrónica o presencial. Para la opción de tramitación presencial se facilita la instancia necesaria.

7.5. Licencia Ambiental (Actividades Calificadas). Este procedimiento puede llevarse a cabo de forma electrónica o

presencial. En este apartado se ofrece toda la información necesaria y las instancias oportunas.

- 7.6. Licencia de Apertura (Actividades Calificadas). Informa al interesado sobre este procedimiento y facilita un número de teléfono para obtener más información. Permite su tramitación de forma electrónica y presencial.
- 7.7. Licencia de Obra Mayor. La tramitación del otorgamiento de la licencia de obra mayor o de edificación debe realizarse de forma presencial. En esta sección se ofrece información documentos e instancias necesarias para su tramitación.
- 7.8. Licencia de Obra Mayor. En este enlace se informa sobre el otorgamiento de licencia de obra menor y se facilitan los documentos e instancias necesarias. Se permite su tramitación electrónica y/o presencial.
- 7.9. Licencia de Obra en Vía Pública (Zanjas). El trámite necesario para la ejecución de zanjas en la vía pública puede realizarse de forma electrónica o presencial. En este punto se ofrece la información necesaria.
- 7.10. Licencia de Ocupación de Vía Pública ( Ejecución de Obras). La solicitud de licencia para la ocupación de la vía pública en relación con la ejecución de obras puede realizarse de forma electrónica, telefónica y /o presencial. En este punto se ofrece toda la información e instancias necesarias.
- 7.11. Licencia de Parcelación. El otorgamiento de licencias de reparcelación o emisión de certificado de innecesaridad de la misma se puede tramitar de forma electrónica o presencial. En este apartado se ofrece toda la información necesaria.
- 7.12. Licencia de Primera Ocupación. La licencia municipal de primera ocupación puede tramitarse de forma electrónica o presencial. En este punto se ofrece toda la información pertinente.
- 7.13. Licencia de Segunda o Posterior Ocupación. Para tramitar una licencia municipal de Segunda o Posterior ocupación aquí se ofrece toda la información necesaria. Su tramitación puede ser electrónica o presencial.
- 7.14. Licencia de funcionamiento de Instalaciones Eventuales. La licencia de funcionamiento de Instalaciones eventuales en la vía pública para albergar espectáculos, actividades recreativas y establecimientos públicos debe ser tramitada de forma presencial. Aquí se ofrece toda la información e instancias necesarias.

En la tercera sección Destacados se ofrece al ciudadano la posibilidad de consultar los trámites destacados ofrecidos por esta Administración Pública.

Actualmente, los trámites con mayor relevancia o más consultados por los ciudadanos son:

- Licencia de Obra Menor.
- Solicitud de Certificado de Empadronamiento.
- Presentación de Sugerencias y Valoraciones.
- Solicitud de participación en actos de pólvora en las Fiestas Mayores de Alaquàs.
- Instancia Genérica.
- Espacio Ciudadano.
- Solicitud de Pensión No Contributiva de Jubilación.

Imagen 8. Oficina Virtual: Tercera sección “Destacados”.



Fuente:

<https://alaquas.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jsp?opcion=portada>

Por último, en la cuarta sección Carpeta Ciudadana el Ayuntamiento de Alaquàs ofrece a cada ciudadano o persona interesada un espacio web llamado Espacio Ciudadano, donde se ofrece una gran variedad de servicios e informaciones que facilitan y simplifican los trámites a realizar con el Ayuntamiento.

Actualmente, los servicios operativos son:

- Consulta y modificación de datos que el Ayuntamiento posee sobre el ciudadano.
- Subscripción a listas y boletines de información de actos, cursos, noticias, etc. de Alaquàs, pudiendo escoger la forma de recibir la información: correo electrónico, correo postal y sms.
- Acceso y gestión del correo electrónico @Alaquas.net.
- Reservas de ordenadores a las distintas aulas multimedia de Alaquàs.

Para ello, la persona interesada deberá darse de alta en el servicio de forma presencial en los centros indicados, de esta forma podrá disponer de todas las opciones que ofrece la Carpeta Ciudadana. También se ofrece la opción de darse de alta online para acceder a los servicios básicos.

Imagen 9. Oficina Virtual: Cuarta sección "Carpeta Ciudadana".



Fuente: <http://carpeta.alaquas.net/>

⇒ Programa deportivo 2013/2014.

Desde este enlace se ofrece al ciudadano el programa deportivo municipal para la temporada vigente. Se informa sobre los precios, los horarios y las fechas de inscripción.

⇒ Curso CRE 2013. Experto en Artificios Pirotécnicos.

Este enlace nos dirige a una monografía sobre los cursos de formación de expertos en artificios pirotécnicos. Para poder participar en las festividades locales donde se utilizan artificios pirotécnicos los ciudadanos deberán formarse en los cursos organizados por el Ayuntamiento de Alaquàs. Se ofrece toda la información necesaria sobre los cursos, los participantes, horarios y procesos de inscripción. Se facilitan todas las solicitudes necesarias para la inscripción.

⇒ Guia de comercios y servicios.

Este enlace nos redirige al “Portal del Comerciante de Alaquàs” ([www.portaldelcomerciante.com](http://www.portaldelcomerciante.com)) donde se ofrece una información completa y actualizada sobre los comercios del municipio.

⇒ Reserva de pistas online

Este enlace nos dirige a la página web [www.toplay.es](http://www.toplay.es) donde los usuarios pueden reservar online las pistas, canchas, salas o demás instalaciones municipales y en las fechas elegidas para practicar su deporte.

⇒ facebook FRA.

Desde aquí se puede acceder a la página de facebook del Festival de Rock en Alaquàs, donde los interesados pueden interactuar y obtener las últimas noticias o informaciones relevantes.

⇒ “Espai ciutadà”

Desde este enlace se redirige al usuario al espacio web creado por el Ayuntamiento donde se ofrece una gran variedad de servicios e informaciones que simplifican sus trámites con el Ayuntamiento.

⇒ “Compartir cotxe”

En este apartado se informa a los ciudadanos sobre la importancia de compartir vehículo para los trayectos habituales. El Ayuntamiento intenta crear conciencia sobre este asunto y los beneficios que conlleva para la sociedad. Se proponen diferentes páginas donde buscar gente cuyos trayectos coincidan, tales como “compartir.org”, “blablacar.es”, “busvao.com”, etc.

⇒ “Oficina de Recursos Humans – Ocupació”

En esta sección se ofrece información sobre los recursos humanos del Ayuntamiento de Alaquàs. Se ofrecen las instancias necesarias para participar en el proceso selectivo

de auxiliar administrativo y subalterno, así como las bases, las tasas y los edictos. Además, se informa a los estudiantes interesados sobre el programa “La Dipu te Beca” de la Generalitat y en el cual participa el Ayuntamiento de Alaquàs.

⇒ Bolsa de trabajo.

En esta sección se ofrece información sobre la Bolsa de Trabajo del Ayuntamiento de Alaquàs. Los interesados pueden consulta aquí su posición en la Bolsa de Trabajo del Ayuntamiento ya que está disponible un listado actualizado mensualmente. Además, se pueden consultar las Bases de Bolsa de Trabajo”.

⇒ “RD4/2012 consulta proveïdors”

En esta sección se ofrece información sobre la Bolsa de Trabajo del Ayuntamiento de Alaquàs. Los interesados pueden consultar aquí las bases y su posición en la Bolsa ya que está disponible un listado actualizado mensualmente.

⇒ Perfil del contratante

En este apartado se informa al ciudadano sobre las licitaciones en curso, la valoración de las ofertas presentadas, las adjudicaciones definitivas, los procedimientos anulados y otros avisos relacionados. Además, se facilitan documentos como el acuerdo de composición de la mesa de contratación, la declaración del artículo 60 del Real Decreto Ley 3/2011 de 14 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y la declaración de Registro de Licitadores.

⇒ “Castell d’Alaquas”

Este enlace dirige a los usuarios a la página web del Castillo de Alaquàs donde se ofrece toda la información, últimas noticias y actividades que próximamente van a realizarse en las instalaciones del Castillo de Alaquàs (<http://castell.alaquas.org>)

⇒ “Mancomunitat l’horta sud en bici – bicicleta pública”

Este enlace redirige al usuario al servicio de bicicletas públicas organizado entre los municipios de Alaquàs, Aldaia, Quart de Poblet y Xirivella. (<http://blogs.alaquas.net/enbici/>)

⇒ Plataforma sanidad Alaquas

Este enlace redirige al ciudadano a una plataforma creada para la defensa de la sanidad pública en el municipio. (<http://blogs.alaquas.net/plataformasanidadalaquas/>)

⇒ “ Centre de transfusió de la comunitat valenciana”

Este enlace redirige al ciudadano a la página web del centro de transfusión de sangre de la Comunidad Valenciana

⇒ “Alaquàs sí separa, recicla, cuida el teu poble”

En esta sección se ofrece información sobre el proyecto de reciclaje que tiene en marcha el Ayuntamiento para mejorar la calidad de vida y el bienestar colectivo de la población.

⇒ “Formació y empleo”

En esta sección se ofrece información sobre el centro municipal de formación Francesc Ferrer Martí, sobre el Plan de Formación anual, los plazos de inscripción, y sobre todos los talleres y cursos de formación que actualmente imparte el Ayuntamiento:

- Taller de Empleo: Alaquàs energía neta.
- Formación Profesional para el Empleo. Curso de Instalación de elementos de carpintería.
- Formación Profesional para el Empleo. Curso de Instalación y mantenimiento de jardines y zonas verdes.
- Formación Profesional para el Empleo. Curso de Montaje y mantenimiento de instalaciones solares fotovoltaicas.
- Formación Profesional para el Empleo. Curso de montaje y mantenimiento de instalaciones solares térmicas.
- Formación Profesional para el Empleo. Curso de instalación de muebles.
- Formación Profesional para el Empleo. Curso de fontanero.

⇒ “EPA Enric Valor Alaquàs”

Este enlace es un acceso directo a la página web del Centro Público de Formación de Alaquàs “Enric Valor”. ([www.epalaquas.es](http://www.epalaquas.es))

⇒ “Farmàcies de guardia”

En este espacio se informa a los ciudadanos sobre las farmacias de guardia del mes, distribuidas entre las poblaciones de Aldaia y Alaquàs.

Volviendo a la estructura general de la página web del Ayuntamiento de Alaquàs y centrándonos en los **márgenes superior e izquierdo**, observamos cómo se expone al ciudadano la mayor parte de la información y los servicios organizados en un menú o índice compuesto por doce grandes secciones:

❖ INICIO

- Valenciano

- Castellano
- ❖ AGENDA
  - Agenda
  - Calendario
- ❖ PUBLICACIONES
  - La Gaseta
  - Ordenanzas y disposiciones
  - Passejant per
  - Juventud
  - Fiestas
  - Qsport
  - Snl
  - Fórum ciudadano / Otras
- ❖ VIVE EL FUTURO / CONTACTA
- ❖ EL PLENO
  - Composición
  - Orden del día
  - Actas
  - Buscar en acuerdos
- ❖ WEBS
- ❖ BUSCAR
  - Buscar
  - Imágenes
  - Acuerdos pleno
  - Trámites
  - FAQ
  - Teléfonos
  - Por departamento
  - Perfil contratante
- ❖ PLANO
  - Plano general
  - Comercios y servicios
- ❖ COMUNÍCATE
  - Noticias
  - Listas
  - Contacta
- ❖ ALQUAS ES
- ❖ LA ALCALDESA
- ❖ ON-LINE
  - Contacta
  - Descarga

- Webs de Alaquas
- Correo ciudadano
- Canal RSS

A continuación veamos qué ofrece cada sección y de qué forma se exponen al usuario las informaciones y servicios disponibles:

❖ Primera sección: INICIO.

En esta sección se ofrece la posibilidad de elegir el idioma, Valenciano ó Castellano, en el que el usuario quiere acceder al contenido de la página web. Además, siempre nos permite volver a la pantalla principal de la página web del Ayuntamiento de forma rápida y cómoda.

❖ Segunda sección: AGENDA.

Esta sección se divide en dos apartados: Agenda y Calendario. En el apartado Agenda se informa al ciudadano sobre todo lo que tiene lugar en las fechas actuales. Se ofrece información sobre todas las actividades que se están realizando actualmente o se van a realizar en breve en el municipio como son exposiciones, conciertos, excursiones, becas, cursos, talleres y competiciones, entre otros. Actualmente encontramos información sobre estos temas:

- Becas de transporte para estudiantes.
- Exposición “30 anys de l’estatut d’autonomía”.
- Exposición “Flores de papel”.
- XIX Ciclo Conciertos de Otoño. Programación.
- Taller “Dona-li a la llengua: Anglés, alemany i francés”.
- Programa “EINES Tardor-hivern 2013”.
- Excursión “Escapa’t. Ruta senderista per la Serra d’Espadà”.
- Nuevos horarios “OBRIM PER LA NIT. Espai d’Estudi Municipal. Centre Cultural l’Olivar II”.
- XIX Ciclo Conciertos de Otoño. Próximo concierto.
- Evento “Mercat Solidari”.
- “Taller de doblatge”.
- Charla “EINES. Summer time: informació per a viatjar”.
- Plan de Formación Profesional para el Empleo 2013.
- Charla “EINES. Fiscalitat i règim legal de les associacions”.
- Exposición “PINZELLADES D’ALAQUÀS”.

- Boletín de novedades (nuevas referencias en la biblioteca municipal).
- Curso Virtual para Padres en castellano y valenciano.
- Plazo de inscripción “Xarxa de Ludoteques Municipals d’Alaquàs”.
- Plazo de inscripción “Espai Educatiu”.
- Plazo de inscripción “Curso de Operaciones básicas de fontanería y calefacción-climatización doméstica”.
- Plazo de inscripción “Nueva liga de fútbol 2013-14 Alaquàs”.
- Plazo de inscripción “Competición de tenis”.

En el apartado Calendario de esta sección se expone al ciudadano toda la información anterior plasmada en un calendario con vistas del mes anterior, el mes actual y el mes posterior.

Además, permite acceder a la información expuesta en entradas de la agenda de fechas anteriores.

#### ❖ Tercera sección: PUBLICACIONES.

Esta sección ofrece al ciudadano información sobre todas las publicaciones que ha ido realizando el Ayuntamiento de Alaquàs en los últimos años. Todas estas publicaciones se encuentran divididas en ocho apartados distintos:

1. “La Gasetta”. “La Gasetta d’Alaquàs” es la revista del Ayuntamiento de Alaquàs que desde marzo de 2002 se publica bimensualmente para ofrecer a los ciudadanos las últimas noticias sobre el municipio. En este apartado se exponen los once primeros números de esta revista.
2. Ordenanzas y disposiciones. Es este apartado se exponen todas las ordenanzas y disposiciones que regulan la actividad del municipio. Se ofrecen al ciudadano catalogadas en seis áreas distintas:
  - Hacienda:
    - Tasa por la prestación del servicio de celebración de matrimonios civiles.
    - Tasa por control de animales de compañía.
    - Tasa por otorgamiento de autorización municipal para el reparto en la vía pública de publicidad y reparto de publicidad domiciliaria.
    - Regulación de los precios públicos por servicios educativos, socioculturales y deportivos y otros servicios.

- Ordenanza Fiscal Reguladora de la tasa por la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público local, a favor de empresas explotadoras o prestadoras del servicio de telefonía móvil.
- Ordenanza Reguladora de los precios públicos para la prestación de servicios en el Centro de Día Municipal.
- Ordenanza fiscal reguladora del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IVTNU).
- Ordenanza fiscal reguladora del Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE).
- Ordenanza fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO).
- Ordenanza fiscal reguladora del Impuesto sobre circulación de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).
- Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección de tributos locales.
- Ordenanza fiscal reguladora del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI).
- “Taxa per la realització de l’activitat administrativa d’atorgament de llicències per a instal·lacions, construccions i obres en el terme municipal i ocupació de la via pública per a la realització d’obres”.
- Tasa por la realización de la actividad administrativa de otorgamiento de licencias ambientales.
- Tasa por la expedición de documentos administrativos.
- Tasa por el servicio del cementerio municipal.
- Tasa por el servicio de alcantarillado.
- Tasa por la prestación del servicio de retirada de vehículos de la vía pública y custodia de los mismos.
- Tasa por la prestación de servicios administrativos de urbanismo y recaudación.
- Tasa por la prestación del servicio de suministro de agua potable.
- “Taxa per l’aprofitament especial de la via pública mitjançant pas permanent (Guals)”.
- Tasa por ocupación de la vía pública por mesas y sillas con finalidad lucrativa.
- “Taxa per utilització privativa del domini public per industries dels carrers”.

- “Taxa per l’aprofitament especial del subòl, sòl i vol de la vía pública”.
- Tasa por la prestación de servicio del mercado municipal.
- Tasa para la realización de trabajos técnicos de urbanismo y recaudación.
- Tasa para la prestación de servicio de utilización pública o privada de los medios de comunicación social.
- Tasa para la prestación del servicio de recogidas selectivas de residuos sólidos urbanos (ECOTASA).
- Tasa para la ocupación del dominio público local para parking de vehículos en terrenos municipales.
- Tasa por concurrencia a las pruebas selectivas para el ingreso de personal (derechos de examen).
- Urbanismo y vía urbana:
  - Modificación puntual del PGOU 19.
  - Texto refundido PGOU.
  - Ordenanza sobre estacionamiento para vehículos utilizados por personas con movilidad reducida.
  - Ordenanza municipal relativa a la ocupación de terrenos de uso público para la instalación de mesas, sillas y similares.
  - Modificación puntual del PGOU 20.
  - Ordenanza municipal reguladora de la solicitud y concesión de licencia de obras a través del régimen de declaración responsable.
  - Ordenanza municipal de usos y actividades.
  - Ordenanza municipal de ayuda a la rehabilitación de los edificios incluidos en el ámbito del Plan Especial de Protección y Reforma Interior del Centro Histórico de Alaquàs y de otros edificios catalogados.
  - Ordenanza municipal relativa a la ocupación de terrenos de uso público para la instalación de mesas y sillas.
  - Reglamento de la Comisión Especial de Patrimonio.
  - Reglamento para el Régimen y gobierno del Cementerio Municipal de Alaquàs.
- Comercio/Mercado:
  - Ordenanza reguladora de la venta no sedentaria.
  - Ordenanza Municipal de venta no sedentaria (venta ambulante)
  - Reglamento de Venta Sedentaria.
- Medio Ambiente:

- Ordenanza reguladora del procedimiento de adjudicación y régimen de uso de los huertos urbanos municipales de Alaquàs.
- Ordenanza Municipal reguladora de los vertidos al alcantarillado.
- Ordenanza Municipal de limpieza y protección del medio ambiente urbano.
- Ordenanza Municipal Reguladora del Uso y Explotación del Ecoparque de Alaquàs-Aldaia.
- Reglamento de prestación del Servicio de Abastecimiento de Agua potable y alcantarillado al municipio de Alaquàs.
- Reglamento del Servicio de suministro de agua potable en alta el Área Metropolitana de Valencia.
- Reglamento del Fórum Municipal del Medio Ambiente de Alaquàs.
- Plan zonal de residuos.
- Modernización:
  - Condiciones generales de uso de WIFI del Ayuntamiento.
  - Normativa del uso de ordenadores en los Centros de Información Juvenil.
  - Reglamento regulador del registro electrónico del ayuntamiento de Alaquàs.
  - Reglamento del servicio municipal de radiodifusión.
  - Resolución de Alcaldía que regula la utilización de los locales de ensayo del Passatge.
- Otras:
  - Ordenanza general de subvenciones del Ayuntamiento de Alaquàs.
  - Reglamento del consejo de la mujer.
  - Reglamento de participación ciudadana.
  - Reglamento del Consejo Agrario.
  - Reglamento Local Fallero.
  - Ordenanza Municipal reguladora de la tenencia de animales de compañía.
  - Ordenanza Municipal de Movilidad Ciudadana.
  - Reglamento de Honores y Distinciones.
  - Ordenanza de Movilidad Ciudadana.
  - Reglamento de normalización lingüística para el municipio de Alaquàs y su Ayuntamiento.

3. "Passejant per". En este apartado se exponen publicaciones sobre el municipio para dar a conocer al ciudadano, y al público en general, algunos de los elementos que componen y hacen atractivo este municipio.
  - "Passejant per... les places d'Alaquàs".
  - "Passejant pel Castell d'Alaquàs".
  - "Passejant per Alaquàs: La presència de les dones".
  - "Passejant per... Alaquàs de A a la Z".
  - "Passejant per l'Albereda".
  - "Rondant per l'horta".
  
4. Juventud. En este apartado se ofrece información muy variada dirigida a los jóvenes del municipio sobre temas que pueden ser de su interés como cursos, fiestas, asociaciones, turismo, etc. Actualmente encontramos las siguientes publicaciones:
  - "1.Quaderns pràctics per a associacions".
  - "Aventura't. Guia de turisme actiu".
  - "Centres Juvenils amb tu!".
  - "Guía de Mobilitat Sostenible 2007".
  - "Guía Educativa 2005".
  - "Guía de turismo juvenil".
  - "Gent que pren la paraula".
  - "Idees per a la interculturalitat".
  - "Anorèxia i Bulímia".
  - "Vida Sida"
  - "No et lies! Guia de sexualitat".
  - "Drogues sobretot... consumir informació".
  
5. Fiestas. En este apartado están disponibles todos los libros de programas de las fiestas mayores del municipio que se han ido publicando anualmente desde el año 1999, con excepción de los libros de los años 2002 y 2003.
  
6. Qsport. En este espacio se recogen las primeras publicaciones de la revista deportiva del municipio "Qsport" donde se recoge toda la actividad deportiva de la localidad.
  
7. Snl. El servicio de Normalización Lingüística recoge todas las publicaciones realizadas por el Ayuntamiento dentro de los programas y campañas de normalización lingüística. Actualmente encontramos:
  - "Carta de Reis 2008".
  - "Cartell de Reis 2008".
  - "Carta de Reis 2007".

- “Auca de Sant Francesc”.
- “Auca del Castell”.
- “Auca de la Carxofa”.
- “Cartell de la flora”.
- “Carta de Reis 2005”.
- “Fes la compra en valencià”.
- “Carta de Reis 2003”.
- “Jal i heu triat nom? Poseu-li'l en valencià”.
- “Cartells de marisc”.
- “Cartells de peix”.
- “Anem de rebaixes”.
- “Vols un pastisset salat?”
- “Et convidem a un dolç”.
- “Campanya: Circulem en valencià”.
- “Els senyals de trànsit en valencià”.
- “Carta de Reis 2004”.
- “Reglament Municipal per a la promoció de l'ús del valencià en el municipi d'Alaquàs”.

8. Otras. En el último apartado de la sección publicaciones encontramos:

- “Estatutos de la Mancomunitat Intermunicipal de l'Horta Sud”
- “Fórum xiquets i xiquetes”.
- “II Fórum Ciudadà”.
- “I Fórum”.

❖ Cuarta sección: CONTACTA.

En esta sección se ofrece un formulario de contacto. Con esta herramienta los ciudadanos pueden dirigir sus consultas, quejas, sugerencias u otros al área del Ayuntamiento con la que deseen contactar. Se trata de un servicio rápido y cómodo que facilita la relación entre los vecinos y su Ayuntamiento.

❖ Quinta sección: EL PLENO.

Esta sección informa al ciudadano sobre todos los acuerdos aprobados por el Ayuntamiento. Se da a conocer a la corporación municipal y los asuntos que se tratan en los plenos. Toda esta información se ofrece repartida y clasificada en seis apartados diferentes:

1. Composición: en este apartado se muestra gráficamente quienes componen la corporación municipal.

2. Orden del día: en este apartado se puede consultar el orden del día de cada sesión plenaria celebrada desde enero del año 2002.
3. Actas: están disponibles todas las actas de las sesiones celebradas desde enero de 2002.
4. Buscar en acuerdos: se ofrece al ciudadano un buscador para poder localizar en las actas y acuerdos la información deseada.
5. Sesiones plenarias: están disponibles los vídeos de todas las sesiones celebradas durante el año en curso.
6. Transparencia: en este apartado están disponibles para su consulta las nóminas de los concejales que han autorizado su difusión obedeciendo a un ejercicio de transparencia.

❖ Sexta sección: WEBS.

En esta sección se concentran accesos directos a otras páginas webs, a artículos, noticias, blogs y redes sociales, entre otros, que el Ayuntamiento considera que pueden ser de gran interés para los vecinos del municipio y para los usuarios en general. Actualmente encontramos:

- “Passatge de nit”.
- “Mercat d’Alaquàs”.
- “CADA. Comerciantes Asociados De Alaquàs”.
- “Elvira García Campos. Alcaldessa d’Alaquàs”.
- “Mancomunitat l’horta sud en bici”.
- “Som Alaquàs Facebook”.
- “Inauguració de les instal.lacions esportives el Terç”.
- “Ciutat dels xiquets i xiquetes”.
- “Centre obert”.
- “FRA. Festival de Rock en Alaquàs”.
- “Ràdio Alaquàs”.
- “Castell d’Alaquàs”.
- “Participem Alaquàs”
- “Espai ciutadà”.

❖ Séptima sección: BUSCAR.

En esta sección se proporcionan las herramientas necesarias para que el usuario pueda localizar y obtener la información o servicio que desea. Se ofrecen ocho formas distintas de buscar la información o el servicio deseados en los siguientes apartados:

1. **Buscar:** Ofrece un buscador por palabras para localizar por toda la web, permitiendo restringir o no a documentos activos.
2. **Imágenes:** Ofrece un buscador de imágenes para localizar por toda la web, permitiendo restringir o no a documentos activos.
3. **Acuerdos plenos:** permite realizar la búsqueda acotando sólo a los actos y acuerdos del Ayuntamiento.
4. **Trámites:** ofrece información sobre todos los trámites que se pueden realizar con esta administración catalogados en:
  - **Documentos genéricos:**
    - Instancia Polivalent.
  - **Actividades:**
    - Comunicación ambiental.
    - Comunicación cambio de titular de la actividad (excepto bares, cafeterías, etc) y análogos.
    - Comunicación previa de final de instalación (calificadas)-licencia de apertura y función de actividad.
    - Comunicación previa para apertura de local sujeto a la Ley de Espectáculos Públicos.
    - Solicitud cambio titularidad de expediente de solicitud de licencia de actividad.
    - Solicitud de certificado de compatibilidad urbanística.
    - Solicitud de Licencia Ambiental (Calificada).
  - **Alcaldía:**
    - Solicitud de celebraciones matrimoniales.
  - **Bienestar social:**
    - Solicitud Asesoramiento Jurídico, Mediación y Negociación sobre Préstamos/Arrendamientos Vivienda Habitual.
    - Solicitud de gestión renovación del libro de Familia Numerosa (extra municipal).
    - Solicitud de gestión primera obtención libro de Familia Numerosa (extra municipal).
    - Solicitud de tarjeta de estacionamiento para minusválidos.
  - **Cementerio:**
    - Solicitud de inhumación de cadáver con apertura de nicho.
    - Solicitud de inhumación de cadáver con cesión de nicho.
    - Solicitud de traslados varios.
  - **Contratación y patrimonio:**

- Escrito de alegaciones sobre sanciones por incumplimiento del contrato.
  - Solicitud de devolución de fianza definitiva de contratos.
- Estadísticas:
  - Solicitud de alta en el Padrón Municipal de Habitantes.
  - Solicitud de cambio de domicilio en el Padrón de Habitantes.
  - Solicitud de certificado de empadronamiento, convivencia o residencia.
  - Solicitud de modificación en el padrón de extranjeros no comunitarios.
- Gestión tributaria:
  - Presentación de declaración de transmisión de Dominio del IVTNU (Plusvalía).
  - Solicitud de exención de la Ecotasa por gestión propia de residuos.
- I.B.I.:
  - Solicitud de bonificación en el I.B.I.
  - Solicitud de cambio de titular en el I.B.I. – urbana (mod.901)
- Oficina Atención Ciudadana:
  - Pliego de Alegaciones a sanciones de tráfico.
  - Solicitud cambio titularidad de autorización de ocupación de vía pública con mesas y sillas.
  - Solicitud de alta en el IVTM.
  - Solicitud de baja de vado concedido.
  - Solicitud de bares y cafeterías para ocupación de vía pública con mesas y sillas.
  - Solicitud de bonificación en el IVTM.
  - Solicitud de cambio de domicilio fiscal a efectos del IVTM.
  - Solicitud de cambio de placa de vado por pérdida, robo o deterioro.
  - Solicitud de cambio de tipo de vado.
  - Solicitud de cambio de titularidad de vado.
  - Solicitud de certificado digital.
  - Solicitud de concesión de vado.
  - Solicitud de exención en el IVTM.
- Recaudación:
  - Recurso contra el procedimiento de apremio.

- Solicitud de periodificación trimestral de pago de impuestos.
- Urbanismo:
  - Comunicación previa de obras en régimen de declaración responsable.
  - Solicitud de licencia de primera ocupación.
  - Solicitud de licencia de obras sujeta a resolución expresa.
  - Solicitud de OVP por diferentes motivos.
  - Solicitud licencia de segunda ocupación.
  - Solicitud licencias para apertura zanjas para canalizaciones en vía pública.

5. FAQ: En esta sección de preguntas frecuentes se plantean y resuelven varias dudas o sucesos que son muy probables de que se produzcan en la vida de los ciudadanos del municipio. Encontramos:

- “Quina documentació he d’aportar per a sol.licitar una llicència d’obra menor?”
- “Quan he de sol.licitar llicència d’obra major i quan llicència d’obra menor?”
- “Quan he de sol.licitar llicència d’obres?”
- “M’han robat el cotxe, com el done de baixa?”
- “On he de donar de baixa el vehicle?”
- “Què he de presentar per a donar-me d’alta en l’IVTM i on he de dirigir-me?”
- “Què he de fer per a empadronar-me?”
- “Quins documents puc compulsar en l’Ajuntament i on?”
- “On puc celebrar el meu matrimoni civil o Alaquàs i quina documentació he d’aportar?”
- “Com puc anunciar el meu negoci a Alaquàs?”
- “A qué bonificación en el I.B.I. tengo derecho por ser familia numerosa, y cómo la solicito?”
- “Cuál es el periodo de pago de los impuestos y tasas municipales?”
- “Quins tràmits es realitza en el Jutjat de Pau?”
- “Dónde se realiza el pago de las multas de tráfico?”
- “Com puc reclamar una multa de trànsit?”
- “Com puc obtenir el carnet de manipulador d’Aliments?”
- “Quin dia es fa la recollida de trastos vells a Alaquàs?”
- “On puc llançar les piles utilitzades que tinc a casa?”
- “Com arribar a Alaquàs”

## ■ “Com contactar amb l’Ajuntament”

6. Teléfonos: en este apartado se exponen teléfonos de interés para los ciudadanos del municipio. Puedes encontrar teléfonos de urgencias, de instalaciones municipales, del Ayuntamiento, de asociaciones o de farmacias, entre otros.
7. Por departamento: se ofrece información sobre todos y cada uno de los departamentos o áreas que componen el Ayuntamiento, así como de los servicios e informaciones que prestan a los vecinos y vecinas de Alaquàs. Se expone un esquema donde se resumen todos los departamentos o áreas que componen este Ayuntamiento y los servicios, actividades e informaciones que ofrece cada uno a los ciudadanos:

## ■ Alcaldía

- Ordenanzas
  - Ordenanza reguladora del procedimiento de adjudicación y régimen de uso de los huertos urbanos municipales de Alaquàs.
  - Ordenanza reguladora de la venta no sedentaria.
- Monografías
  - Huertos urbanos de Alaquàs
- Castillo
  - Monografías
    - I Edición premios Castillo de Alaquàs. 9 de Octubre
  - Descarga de archivo
    - Fondo de pantalla “El Castell”
- Comunicación
  - Servicios
    - “Departament de comunicació”
    - “Ràdio Alaquàs”
  - Prensa
    - Noticias
  - Agenda
    - Becas de transporte para estudiantes
- Gabinete Alcaldía
  - Servicios

- Gabinete de l'Alcaldia
  - Ordenanzas
    - Tasa por la prestación del servicio de celebración de matrimonios civiles
  - Información
    - Transparencia (nóminas concejales)
  - Agenda
    - Curso de adiestramiento canino
- Bienestar social
  - Discapacitados
  - Drogodependencias. UPC.
  - Menores
  - Servicios sociales
    - Servicios
      - "Drogodependències"
      - "Serveis socials generals"
      - "Tercera edat"
      - "Menors"
      - "Inmigrants"
      - "Discapacitats"
      - "Familia"
      - "Programa d'Atenció al reclus"
    - Ordenanzas
      - Ordenanza Reguladora de los precios públicos para la prestación de servicios en el Centro de Día Municipal
    - Ayudas y subvenciones
      - "Ayuda a l'ensenyament universitari per a persones majors"
      - "Subvenció per a associacions locals de benestar social"
    - Actividades
      - "Alfabetització per a majors"
      - "Tallers d'activitats creatives"
      - "Grup de Teatre Benàger"
      - "Colla de ciclistes del Benàger"
      - "Taller prelaboral d'inserció social per a discapacitats".
      - "Programació Municipal d'Eixides Culturals per a persones majors 2006"

- “Programa d’Activitats Físiques per a majors 2006”
    - “Aules Multimèdia al Centre Social Benàger”
    - “Buletí del Centre Social Benàger”
    - “Taller d’entrenament cognitiu”
    - “1ª Setmana de les persones majors d’Ala”uàs”
  - Tercera edad
- Consumo y salud pública
  - Omic
    - Servicios
      - Oficina Municipal d’Informació al Consumidor
    - Actividades
      - No avergüences a tu perro
  - Sanidad
    - Servicios
      - Oficina de salud pública
- Cooperación Internacional
  - Servicios
    - Departamento de Cooperación internacional
  - Ayudas y subvenciones
    - Bases reguladoras sobre cooperación local, nacional o internacional
  - Actividades
    - “Joc Solidari”
    - “Espai Associatiu”
    - “II Concurs de dibuix Samarreta del Joc Solidari 2006”
    - “Setmana intercultural a Alaquàs”
    - “Recollida d’aliments per als Campaments de Refugiats del Sàhara”
- Cultura y fiestas
  - Cultura
    - Servicios
      - Escuela de teatro Joan Alabau
      - Solicitud de cesión de uso de espacios públicos para realización de exposiciones
    - Publicaciones. Dossier Fiestas Mayores

- Ayudas y subvenciones
  - Becas educandos de la U.M.A.
  - Subvenciones para asociaciones culturales
- Agenda
  - Exposición “PINZELADES D’ALAUÀS”
  - XIX Ciclo Conciertos de Otoño
  - Exposición – Flores de papel
  - XIX CICLO CONCIERTOS DE OTOÑO
  - Exposición
- Actividades
  - “Grup l’Olivar”. Música, Bellas y Danzas Tradicionales Valencianas
  - Campaña “Anem al teatre”
  - Conciertos de Otoño
  - “Festival Escolar de Nadalenques” (Villancicos)
  - Concurso de literatura y plástica “El teuladí”
  - Cine a la fresca
- Fiestas
  - Publicaciones. Dossier Fiestas Mayores
    - Libro de Fiestas Mayores 2010
    - Libro de Fiestas Mayores 2011
    - Libro de Fiestas Mayores 2012
  - Actividades
    - Pregón de reyes
    - Cabalgata de reyes
    - Fiesta del “Mig Any”
    - Fiestas en honor a San Francisco de Paula
    - Fiestas de Alauà
    - Fallas
- Deportes
  - Servicios
    - “Instal.lacions i espais esportius del complex”
    - Polideportivo del Terç
    - “Calendari 2013”
  - Agenda
    - “Competició de tenis”
    - “Nova lliga de futbol 2013-2014 Alauà”
- Dona

- Dona
  - Servicios
    - “Departament d’igualtat i equitat”
  - Actividades
    - Taller para mujeres: Mujeres en el siglo XXI
    - Taller para mujeres: Orientación y búsqueda de empleo
    - Taller para hombres de habilidades domésticas: Cómo ser independiente y no morir en el intento
- EQUAL
- Economía y hacienda
  - I.B.I.
    - Servicios
      - “Oficina de l’I.B.I.”
    - FAQ
      - ¿A qué bonificación en el IBI tengo derecho por ser familia numerosa y cómo la solicito?
  - Inspección
  - Intervención
    - Servicios
      - Intervención
      - “Unitat Administrativa de Recaptació”
      - “Tresoreria”
      - “Gestió tributària”
    - Ordenanzas
      - Tasa por la expedición de documentos administrativos
      - Tasa por la prestación del servicio de mercado municipal
      - Ordenanza fiscal reguladora del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)
      - Tasa por el servicio del cementerio municipal
      - Ordenanza General de Gestión Recaudación e Inspección de tributos locales
      - Ordenanza fiscal reguladora del Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

- Ordenanza fiscal reguladora del Impuesto sobre el Incremento de Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana (IVTNU)
- Tasa por concurrencia a las pruebas selectivas para el ingreso de personal (derechos de examen)
- Tasa para la prestación del servicio de recogidas selectivas de residuos sólidos urbanos (ECOTASA)
- “Taxa per utilització privativa del domini públic per indústries dels examens”
- “Taxa per la realització de l’activitat administrativa d’otorgament de llicències per a instal·lacions, construccions i obres en el terme municipal i ocupació de la vía pública per a la realització d’obres”
- Tasa por la realización de la actividad administrativa de otorgamiento de licencias ambientales
- Tasa por el servicio de alcantarillado
- Tasa por la prestación del servicio de retirada de vehículos de la vía pública y custodia de los mismos
- Tasa por la prestación de servicios administrativos de urbanismo y recaudación
- Tasa por la prestación del servicio de suministro de agua potable
- “Taxa per l’aprofitament especial de la vía pública mitjançant pas permanent (Guals)”
- Tasa por ocupación de la vía pública por mesas y sillas con finalidad lucrativa
- “Taxa per l’aprofitament especial del subsòl, sòl i vol de la vía pública”
- Tasa para la realización de trabajos técnicos de urbanismo y recaudación
- Tasa para la prestación de servicio de utilización pública o privada de los medios de comunicación social

- Tasa para la ocupación del dominio público local para parking de vehículos en terrenos municipales
      - Regulación de los precios públicos por servicios educativos, socioculturales y deportivos y otros servicios
      - Tasa por otorgamiento de autorización municipal para el reparto en la vía pública de publicidad y reparto de publicidad domiciliaria
      - Tasa por control de animales de compañía
    - Recaudación
      - Servicios
        - Calendario del contribuyente
      - FAQ
        - ¿Dónde se realiza el pago de las multas de tráfico?
    - Tesoreria
  - Educación
    - Agenda
      - Curso Virtual para Padres en castellano y valenciano
    - Biblioteca
      - Servicios
        - Biblioteca Pública Municipal
        - Agencia de lectura González Gallarza
        - Agencia de lectura Bonavista
        - Agencia de lectura Sanchís Almiñana
      - Ayudas y subvenciones
        - “Dotació municipal de llibres per a les biblioteques de centres escolars”
      - Agenda
        - Boletín de novedades
        - “OBRIM PER LA NIT. Espai d’Estudi Municipal. Centre Cultural l’Olivar II”
      - Actividades
        - “Campanya d’Animació a la lectura”
    - EPA
      - Servicios
        - Centro Público de Formación de Personas Adultas Enric Valor

- No reglada/"Centre Obert"
  - Agenda
    - "Xarxa de ludoteques municipals d'Alaques"
    - "Espai Educatiu. Inici d'inscripció del Espai Educatiu"
- Reglada
  - Servicios
    - "Servei psicopedagògic escolar"
    - "Prevenió infantil"
    - "Xarxa Municipal de Ludoteques"
    - "Consell Escolar Municipal"
    - "Ciutat dels xiquets i xiquetes"
    - "Centres Escolars"
    - "Centre Obert"
    - "APUNTA'T A L'ESTIU"
  - Actividades
    - "Festa de la Primavera"
    - "Apunta't al Nadal"
    - "Campanya d'animació al joc"
    - "Comissió d'escolarització"
    - "Oferta formativa del Centre Públic de Formació de Persones Adultes Enric Valor"
- Servicio Psicopedagógico
- Juventud
  - Servicios
    - Programa de Convivencia y Mediación en Secundaria
    - EINES, formació per a la participació
    - "Campanyes comarcals d'informació juvenil"
    - "Centre d'informació Juvenil El Passatge"
    - "Locals d'assaig per a grups de música"
    - "Servei local Xarxa Eurodesk"
    - "Biblioteca i Cartoteca"
    - "Carnets per a dormir i viatjar"
    - "Centres juvenils amb tu!"
    - "Centre obert"
    - Corresponsales juveniles de lo CIJ
  - Publicaciones Juventud
    - "1Quaderns practics per a associacions"

- Ordenanzas
  - Resolución de Alcaldía que regula la utilización de los locales de ensayo del Passatge.
  - Condiciones generales de uso de WIFI del Ayuntamiento
  - Normativa del uso de ordenadores en los Centros de Información Juvenil
- Ayudas y subvenciones
  - “Subvenció per a associacions juvenils locals”
- Agenda
  - “Taller de doblatge”
  - “Dóna-li a la llengua: Anglès, alemany i francès”
  - “Escapa’t. Ruta senderista per la Serra d’Espadà”
  - “EINES. Tardor-hivern 2013”
  - “EINES. Fiscalitat i règim legal de les associacions”
- Actividades
  - Festival de Rock d’Alaquàs
  - Mercat Medieval
  - “Voluntariat medioambiental”
  - “Programa Experimental Orientació Escolar”
  - “Setmana cultural dels Instituts de Secundària”
  - “Jornades de Neteja de l’Albufera. L’Horta Neta”

■ Participación ciudadana.

▪ Ordenanzas

- Ordenanza general de subvenciones del Ayuntamiento de Alaquàs

■ Policia

- Servicios

- Policia local
- Farmàcies de Guàrdia

- Ordenanzas

- Ordenanza de Movilidad Ciudadana

- Actividades

- “Contaminació acústica (ciclomotors)
  - “Pla d’intervenció en col.legis públics i instituts sobre circulació vial”
  - “Prevenció d’inundacions”
  - “Precaució en la carretera”
  - Violencia Domestica y de Género
  - Minibicis
  - “Campanya cinturó de seguretat”
- Seguridad ciudadana
- Tráfico
- Trámites
- Promoción Económica y Empleo
  - ADL. Agencia de Desarrollo Local
    - Servicios
      - Comercio
      - Ocupación
      - Promoción económica
      - “Consell Agrari”
      - Agencia de colocación
  - Centro Municipal de Formación
    - Servicios
      - Centro municipal de Formación Francesc Ferrer Marti
    - Agenda
      - Plan de Formación Profesional para el Empleo 2013
      - PCPI Curso 2013/2014
    - Actividades
      - Formación Profesional para el Empleo. Curso de Instalación de muebles
      - Formación Profesional para el Empleo. Curso de Fontanero.
      - Formación Profesional para el Empleo. Curso de Montaje y Mantenimiento de Instalaciones Solares Térmicas
      - Formación Profesional para el Empleo. Curso de Montaje y Mantenimiento de Instalaciones Solares Fotovoltaicas
      - Formación Profesional para el Empleo. Curso de Instalación y Mantenimiento de Jardines y Zonas Verdes

- Formación Profesional para el Empleo. Curso de Instalación elementos de carpintería
- Taller de Empleo. “Alaquàs Energia Neta”

## ■ Secretaría

### ■ Contratación y patrimonio

#### - Servicios

- “Oficina Municipal de contratació d’obres publiques, serveis i subministrament”
- “Oficina Municipal de gestió d’inventari de béns i drets”
- “Formalització de convenis de col.laboració amb associacions i convenis amb altres Administracions Públiques”
- “Contractació de pòlisses d’assegurances”
- “Gestió d’expedients de Reclamació Patrimonials de l’Ajunament”
- “Gestió d’expedients de subvencions otorgades per altres Administracions Autonòmiques”

### ■ Mercados

### ■ Oficina Atención Ciudadana

#### - Servicios

- “Oficina d’informació, registre general i cementeri”
- “Oficina padró d’habitants, cens electoral i estadística”

#### - Ordenanzas

- Reglamento para el Régimen y Gobierno del Cementerio Municipal de Alaquàs
- Ordenanza municipal relativa a la ocupación de terrenos de uso público para la instalación de mesas, sillas y similares

#### - FAQ

- ¿Cuál es el periodo de pago de los impuestos y tasas municipales?

### ■ Recursos Humanos

#### - Servicios

- Oficina de recursos humanos

### ■ SNL/OPV

#### - Servicios

- “Oficina Municipal de Promoció del Valencià d’Alaquàs”
- Secretaria General
  - Servicios
    - “Oficina d’actes, mercats i règim jurídic”
  - Pleno. Orden del día
  - Pleno. Actas
  - Ordenanzas
    - Reglamento de la Comisión Especial de Patrimonio
    - Reglamento de normalización lingüística para el municipio de Alaquàs y su Ayuntamiento
    - Reglamento del Fórum Municipal de Medio Ambiente de Alaquàs
    - Reglamento de Venta Sedentaria
    - Reglamento del servicio municipal de radiodifusión
    - Reglamento del Servicio de suministro de agua potable en alta el Area Metropolitana de Valencia
    - Reglamento de Honores y Distinciones
    - Reglamento de prestación del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado al municipio de Alaquàs
    - Ordenanza Municipal relativa a la ocupación de terrenos de uso público para la instalación de mesas y sillas
    - Ordenanza Municipal de venta no sedentaria (venta ambulante)
    - Ordenanzas Municipal Reguladora del Uso y Explotación del Ecoparque de Alaquàs-Aldaia
    - Ordenanza Municipal de Movilidad Ciudadana
    - Ordenanza Municipal de ayuda a la rehabilitación de los edificios incluidos en el ámbito el Plan Especial de Protección y Reforma Interior del Centro Histórico de Alaquàs y de otros edificios catalogados

- Ordenanza Municipal reguladora de la tenencia de animales de compañía
- Ordenanza Municipal de limpieza y protección del medio ambiente urbano
- Ordenanza Municipal reguladora de los vertidos al alcantarillado
- Reglamento Local Fallero
- Reglamento del Consejo Agrario
- Reglamento de Participación Ciudadana
- Ordenanza sobre estacionamiento para vehículos utilizados por personas con movilidad reducida
- Reglamento regulador del registro electrónico del Ayuntamiento de Alaquàs
- Reglamento del consejo de la mujer

#### ■ Servicios urbanos

##### - Servicios

- “Residus sòlids urbans”
- “Trastos i andròmines”
- “Paper i cartó”
- “Neteja viària”
- “Enllumenat públic”
- “Cicle integral del aigüa”
- “Vidre”
- “Parcs i Jardins”
- “Mobiliari urbà”
- “Obres”
- “Roba”
- “Plàstics i envasos”

##### - Ordenanzas

- Plan zonal de residuos

##### - Actividades

- Agenda 21
- “Campanya de residus”
- “1ª Setmana del Medi Ambiental a Alaquàs”
- “Ecobarómetro”

#### ■ Compras

##### - Servicios

- “Departament de Compres”

#### ■ Sociedad Información y Modernización

- Aulas multimedia y formación NNTT
- Informática y modernización
- Webs
  - Webs
    - [www.alaquas.net/carpeta](http://www.alaquas.net/carpeta)
    - [participem.alaquas.net](http://participem.alaquas.net)
    - [castell.alaquas.org](http://castell.alaquas.org)
    - [radio.alaquas.org](http://radio.alaquas.org)
    - [www.alaquas.net/centreobert](http://www.alaquas.net/centreobert)
    - [www.alaquas.org/xiquetsxiquetes](http://www.alaquas.org/xiquetsxiquetes)
    - [Blogs.alaquas.net/alaquas2010/](http://Blogs.alaquas.net/alaquas2010/)
    - Som Alaquàs – Facebook
    - [Blogs.alaquas.net/enbici/](http://Blogs.alaquas.net/enbici/)
    - [Blogs.alaquas.net/alcaldessa/](http://Blogs.alaquas.net/alcaldessa/)
    - [Blogs.alaquas.net/cada](http://Blogs.alaquas.net/cada)
    - [Blogs.alaquas.net/mercat/](http://Blogs.alaquas.net/mercat/)
    - Passatge de nit
  - Publicaciones. Otras
    - “Estatuts de la Mancomunitat Intermunicipal de l’Horta Sud”
  - Pleno. Orden del dia
    - 07/09/2008
    - 28/11/2008
  - Pleno. Actas
    - 07/09/2008
    - 31/07/2008 valenciano
    - 07/09/2008 valenciano
  - Ordenanzas
    - Edicto del Ayuntamiento de Alaquàs sobre aprobación definitiva de la Ordenanza Municipal Reguladora de la Solicitud y Concesión de Licencias de Obras Menores
    - Modificación puntual del PGOU 19
    - Modificación puntual del PGOU 20
  - Monografías
    - RRHH Ocupación
    - OMV
    - Perfil del Contratante
    - Presupuesto municipal 2013-11-14
  - Flash central
    - Default

- Emergencias
  - Riesgo de lluvias
  - Riesgo de viento
  - Riesgo de incendios
  - Riesgo de terremotos
  - Riesgo de nevadas
  - Riesgo de temperatura extrema frio/calor
  - Riesgo químico
- Urbanismo
  - Ordenanzas
    - Ordenanza Municipal reguladora de la solicitud y concesión de licencia de obras a través del régimen de declaración responsable
  - Actividades
    - Ordenanza
      - Ordenanza municipal de usos y actividades
  - Cartografía
  - Disciplina urbanística y de actividades
  - Obras y edificaciones
    - Servicios
      - “Departament d’Urbanisme”
    - FAQ
      - “Quina documentació he d’aportar per a sol.licitar una llicència d’obra menor?”
  - Planeamiento y gestión urbanística
    - Ordenanzas
      - Texto refundido PGOU
- Externos

8. Perfil del contratante: En relación con las diversas contrataciones ofrecidas por la Administración Pública en esta pestaña se informa al usuario sobre:

- Licitaciones en curso
- Valoración de las ofertas presentadas
- Adjudicaciones definitivas
- Procedimientos anulados
- Avisos
- Acuerdo de composición de la Mesa de Contratación

- Declaración del art. 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP)
- Documento de Declaración de Registro de Licitadores

❖ Octava sección: PLANO.

Esta sección ofrece un plano general del municipio de Alaquàs en el que se identifican y sitúan todos y cada uno de los elementos que lo caracterizan y componen.

Además, ofrece un acceso directo al Portal del Comerciante ( [www.portaldelcomerciante.com](http://www.portaldelcomerciante.com) ) donde se da a conocer toda la galería comercial del municipio.

❖ Novena sección: COMUNICATE.

En esta sección se informa al ciudadano de las últimas noticias sobre el municipio, además ofrece un servicio de suscripción para recibir las últimas novedades y noticias del Ayuntamiento de Alaquàs, pudiendo elegir la forma de recepción: vía alertas sms ó boletines por e-mail.

Además, ofrece un formulario de contacto con el que los ciudadanos podrán dirigirse a cualquiera de los departamentos que integran el Ayuntamiento.

❖ Décima sección: ALAQUÀS ES

Esta sección permite conocer el municipio de Alaquàs, su historia, su tradición, la evolución del trabajo, la calidad de vida de sus habitantes y los proyectos de futuro.

❖ Onceava sección: LA ALCALDESA

Esta sección constituye un acceso directo al blog de la alcaldesa de Alaquàs Elvira García Campos ( <http://blogs.alaquas.net/alcaldessa/> ) Permite que los ciudadanos puedan dirigirse a la alcaldesa de Alaquàs de una forma más rápida y cómoda.

❖ Doceava sección: ON-LINE.

Esta última sección es un espacio de contacto con el Ayuntamiento. Se ofrece un espacio donde los ciudadanos podrán dirigirse al departamento o área deseados:

- Oficina de Atención Ciudadana
- Oficina de Atención al Consumidor (OMIC)
- Alcaldesa
- Webmaster
- Adl
- “Urbanisme”
- “Comunicació”
- “Cooperació”
- Cultura
- “Esports”
- I.B.I.
- “Joventut”
- Sni
- “Salut pública”
- “Recaptació”
- Policía

En esta sección encontramos los siguientes apartados:

- Descarga: Se permite la descarga de archivos y documentos tales como:
  - Carta Europea de Información Juvenil
  - “Sons per escoltar”
  - “Fons de pantalla: El Passatge”
  - “Les dones a Alaquàs”
  - “Fons de pantalla: Festes”
  - “Fons de pantalla: El Castell”
  - Salvapantallas
- Web de Alaquàs: En este apartado se exponen diversos accesos directos a otras webs de instituciones, asociaciones, y otros elementos o entidades que componen el municipio de Alaquàs:
  - <http://blogs.alaquas.net/passatgedenit/>
  - <http://blogs.alaquas.net/mercat/>
  - <http://blogs.alaquas.net/cada/>
  - <http://blogs.alaquas.net/alcaldessa/>
  - <http://blogs.alaquas.net/enbici/>

- Som Alaquas – Facebook
  - <http://blogs.alaquas.net/alaquas2010/>
  - [www.alaquas.org/xiquetsixiquetes](http://www.alaquas.org/xiquetsixiquetes)
  - [www.alaquas.net/centreobert](http://www.alaquas.net/centreobert)
  - [www.festifra.net](http://www.festifra.net)
  - <http://radio.alaquas.org>
  - <http://castell.alaquas.org>
  - <http://participem.alaquas.net>
  - [www.alaquas.net/carpeta](http://www.alaquas.net/carpeta)
- **Correo ciudadano:** Desde este apartado se redirige al ciudadano al espacio web “Espai Ciutadà” creado por el Ayuntamiento y donde se ofrece el acceso y la gestión del correo electrónico @Alaquas.net
  - **Canal RSS:** El Ayuntamiento de Alaquàs ofrece un nuevo canal de información desde su página web. La siguiente información está disponible mediante las últimas versiones de navegadores (mozilla, internet explorer 7, etc.) o utilizando cualquier programa lector de RSS/Feed/Atoms.

La información está disponible a través de los siguientes canales RSS:

- Información: Toda la actualidad de Alaquàs. Agenda y noticias.  
<http://www.alaquas.org/rss.asp?t=& idioma=1>
- Publicaciones: Las últimas publicaciones de la web.  
<http://www.alaquas.org/rss.asp?t=ple& idioma=1>
- Pleno: Información del Pleno, orden del día y actas plenarias.  
<http://www.alaquas.org/rss.asp?t=ple& idioma=1>
- Youtube-Alaquàs: Canal de video.  
<http://www.youtube.com/rss/user/AjuntamentAlaquas/videos.rss>

### **3.3. Análisis DAFO.**

El análisis DAFO es una metodología de estudio de la situación de una organización, empresa o proyecto, en este caso de la página web del Ayuntamiento de Alaquàs, que analiza sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades).

La finalidad de esta herramienta es dar a conocer la situación real en la que se encuentra el objeto estudiado y con ello poder planificar una estrategia de mejora.

El objetivo de este análisis es, por un lado, determinar las ventajas y atractivos de la página web y, por otro, poder identificar los puntos débiles o elementos negativos que la perjudican, para hacerla más atractiva, más accesible y más cercana a los ciudadanos del municipio.

#### **Análisis externo:**

Permite fijar las oportunidades y amenazas que el contexto o entorno puede presentar a la web del Ayuntamiento de Alaquàs:

- Oportunidades:

Las oportunidades son aquellos factores positivos que se generan en el entorno y que una vez identificadas pueden ser aprovechadas para aumentar el atractivo de la web:

- Avance de las tecnologías. El progreso en las nuevas tecnologías hace posible la existencia de la página web, su mantenimiento y mejora para estar siempre actualizada y disponible para los ciudadanos en cualquier momento y desde cualquier lugar.
- Influencia de las TIC. Actualmente nos encontramos en una sociedad influenciada cada vez más por el crecimiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación debido a las mejoras que ocasiona en la calidad de vida y el trabajo de los ciudadanos, y va estrechando su relación con las administraciones públicas.
- Sociedad más formada. Cada vez son más los ciudadanos que se forman para poder utilizar las nuevas tecnologías y aprovechar todas las ventajas que les ofrecen. Hoy en día a los niños ya se les forma desde el colegio en

esta área, y cada vez son más las personas mayores que se sienten atraídas e interesadas en esta formación y deciden ampliar sus conocimientos.

- Cursos gratuitos de informática para mayores. Dada la crisis económica el Ayuntamiento de Alaquàs imparte cursos gratuitos para formar a la sociedad más madura del municipio.
- Sociedad ocupada y receptiva. Dadas las características actuales de la sociedad en la que cada vez es más frecuente la pluriactividad de los ciudadanos, ya sea por motivos de trabajo, salud o entretenimiento, los ciudadanos valoran y prefieren todo aquello que les facilite y agilice sus gestiones.
- Legislación favorable hacia la Administración Electrónica. Existencia de un ordenamiento jurídico que regula e impulsa la Administración Electrónica.

- Amenazas:

Las amenazas son situaciones o factores externos a la organización o proyecto que pueden afectar de forma negativa. Por ello, deben de tenerse siempre presentes e intentar crear las estrategias oportunas para sortear dichos obstáculos:

- Aumento de la exigencia de cantidad y calidad de los servicios e informaciones prestados. Dado el establecimiento del concepto de administración electrónica como un derecho para los ciudadanos y una obligación para la Administración Pública, los ciudadanos cada vez exigen más y mejores servicios e informaciones a través de la administración electrónica.
- Situación económica de la sociedad debilitada. Debido a la actual crisis económica son muchos los ciudadanos que se ven obligados a prescindir de servicios como internet.
- Presupuesto de la Administración Local debilitado. La crisis económica también afecta y reduce los presupuestos económicos de las administraciones locales y, por tanto, afectan a la cantidad de recursos disponibles, tanto de material como de personal cualificado, para este proyecto.
- Sociedad en continuo progreso. La sociedad se encuentra en constante evolución y cada vez de forma más rápida, lo que puede dificultar a la capacidad de reacción del Ayuntamiento para adaptarse a las nuevas necesidades.

## **Análisis interno:**

En el análisis interno se deben estudiar las fortalezas y debilidades del proyecto u organización para conocer qué atributos los mejoran o los perjudican, y así poder trabajar en potenciarlos o solventarlos.

- Fortalezas:

Las fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que caracterizan y hacen más atractiva la página web del Ayuntamiento de Alaquàs para los ciudadanos:

- Estructura y organización de contenidos fácil y sencilla. La información y los servicios que la página web presta al ciudadano se presentan de forma simple y de fácil acceso estableciendo distintas áreas e índices de contenidos.
- Informaciones detalladas y desarrolladas sobre trámites. A través de la página web los ciudadanos pueden conocer con detalle los trámites que desean realizar y obtiene de forma instantánea toda la información necesaria para su realización.
- Tramitación telemática. Se permite al ciudadano realizar sus trámites de forma electrónica a través de la web sin necesidad de desplazarse hasta las instalaciones del Ayuntamiento.
- Agilización de trámites. Gracias a la tramitación telemática, por una lado, los ciudadanos reducen el tiempo empleado en gestionar sus trámites y, por otro, los funcionarios acortan el proceso de tramitación y resolución ya que reciben la documentación digitalizada y ahorran el tiempo de atención al ciudadano por lo que pueden dedicarse por completo a la resolución de los mismos.

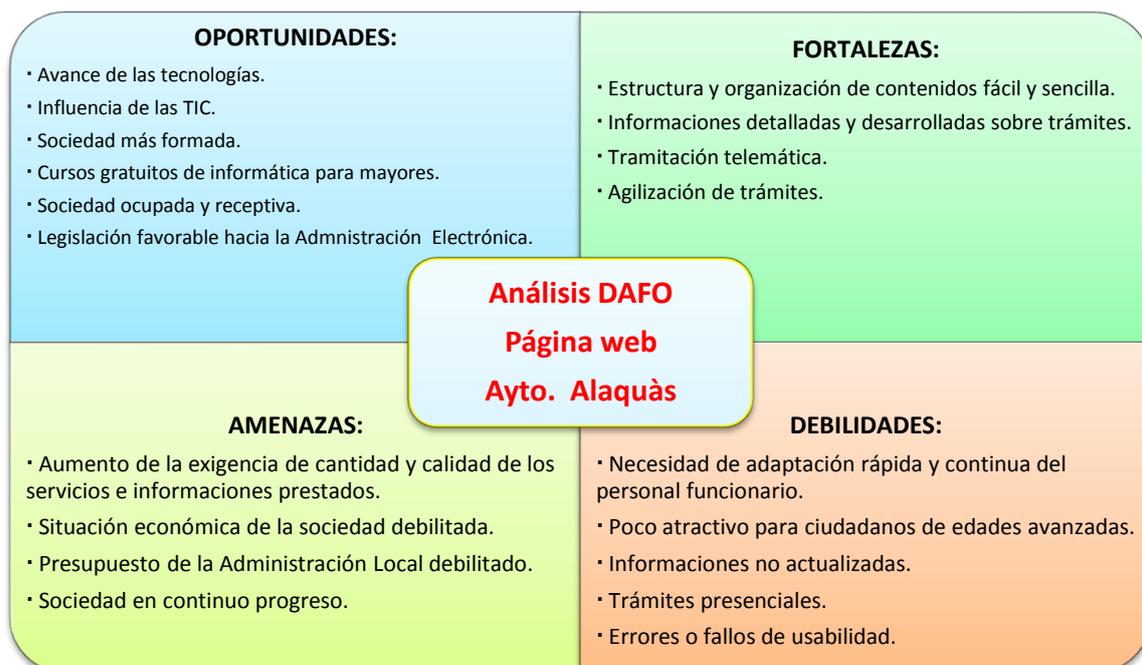
- Debilidades:

Las debilidades son todos los elementos internos que dificultan el buen funcionamiento de la página web o de la prestación de los servicios a través de

ella. Estos puntos débiles o problemas deben ser identificados y solucionados cuanto antes:

- Necesidad de adaptación rápida y continua del personal funcionario. Dada la creciente exigencia por parte de los ciudadanos de las tramitaciones telemáticas, los funcionarios deben adaptarse a esta nueva forma de trabajo y formarse para conseguirlo de forma eficiente y eficaz.
- Poco atractivo para ciudadanos de edades avanzadas. Las jóvenes generaciones crecen y se desarrollan con las nuevas tecnologías, pero las generaciones no tan jóvenes tienen que formarse y adaptarse a ellas.
- Informaciones no actualizadas. La página web debe completar y actualizar algunas informaciones obsoletas o con deficiencias para poder satisfacer las necesidades del ciudadano de forma íntegra.
- Trámites presenciales. Algunos de los trámites que la web expone todavía no pueden realizarse de forma telemática ya que no está disponible este servicio para todos ellos.
- Errores o fallos de usabilidad. La página web presenta algunos fallos de certificados de seguridad electrónicos que deben ser reparados por personal informático.

Imagen 10. Análisis DAFO Web Ayuntamiento de Alaquàs.



## **CAPÍTULO 4. Propuesta de mejora.**

En el capítulo anterior se ha realizado un análisis de la página web del Ayuntamiento de Alaquàs. Se ha analizado toda la información y servicios que ofrece al ciudadano y de qué forma se presenta y se hace llegar esa información y esos servicios a sus destinatarios.

En este capítulo vamos estudiar qué mejoras se pueden plantear sobre la página web del Ayuntamiento de Alaquàs. Por un lado estudiaremos los servicios de información al ciudadano para ver cómo se puede mejorar y qué errores o fallos se deben solucionar. Y, por otro lado, estudiaremos los servicios de tramitación electrónica que se pueden implantar para mejorar la web y de esta forma conseguir que esta administración pública esté un paso más cerca del ciudadano a través de la administración electrónica.

## **4.1 Servicios de información al ciudadano.**

En cuanto a los servicios de información al ciudadano que ofrece la web podemos dividir las mejoras a plantear en tres grupos. En primer lugar, nos encontramos con la falta de contenido informativo en algunos apartados o con información pendiente de actualizar. En segundo lugar, encontramos algunos fallos en la forma de presentación de la información o servicios, como pueden ser errores de traducción, errores de coherencia en los menús o de nombramiento de secciones o apartados, así como fallos de programación de las páginas web o de acceso a contenidos. Y, en tercer lugar, se podría mejorar la forma en que se oferta cierta información al ciudadano proporcionando herramientas que faciliten la localización de la información deseada.

A continuación vamos a estudiar una por una las mejoras a proponer dividiéndolas en los tres grupos indicados.

### **✳ Solucionar problemas de falta de contenido:**

- 1) En la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Alaquàs se exponen ante el usuario todos los trámites y gestiones que el ciudadano puede realizar con esta administración. Se ofrece información dentro de cada trámite y en algunos casos se facilita un teléfono de atención al ciudadano para que pueda contactar con la persona adecuada para resolver cualquier tipo de duda o solicitar algún tipo de información adicional sobre el trámite en cuestión. El problema es que

esto no sucede en todos los trámites expuestos y considero que es una herramienta fundamental que sirve de gran ayuda para muchos ciudadanos que entran en la web para consultar sobre el trámite a realizar.

Por ello, debería facilitarse un teléfono de contacto para más información en todos los trámites que la web expone. De esta forma todo ciudadano que necesite consultar alguna duda puede resolverla en el momento sin tener que desplazarse hasta las instalaciones del Ayuntamiento. De esta forma se facilita y agiliza la gestión del ciudadano.

Los trámites que carecen de esta información y en los que debería ser facilitada son:

- Licencia de Obra Mayor.
- Licencia de Obra Menor.
- Licencia de Obra en Vía Pública (Zanjas).
- Licencia de Parcelación.
- Licencia de Primera Ocupación.
- Licencia de Segunda o Posterior Ocupación.
- Licencia funcionamiento de Instalaciones Eventuales.

- 2) Como ya hemos indicado en la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Alaquàs se exponen todos los trámites y gestiones que el ciudadano puede realizar con esta administración. Seleccionando cada trámite se indica la forma de realizarlos: de forma electrónica, vía telefónica o de forma presencial. Para esta última opción en algunos trámites se facilita al ciudadano la instancia o solicitud necesaria para la gestión del trámite. El hecho de que el ciudadano pueda obtener a través de la web la instancia necesaria para iniciar la solicitud del trámite facilita su gestión ya que pueden personarse en las instalaciones del Ayuntamiento con la solicitud preparada y agilizar así su proceso de tramitación.

Por ello, debería facilitarse la instancia o solicitud necesaria en todos los trámites expuestos en la web.

Los trámites en los que no se facilita la instancia oportuna son:

- Centro de Día Municipal.
- No Estés Solo en Navidad.
- Prestación Económica Individual para Discapacitados y Enfermos Mentales.
- Programa Social de Vacaciones para Mayores del IMSERSO.
- Programa de Reducción del Precio de Billetes.
- Programa de Termalismo Social del IMSERSO.
- Programa de Termalismo Valenciano.
- Residencia para Discapacitados.

- Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Solicitud de Alta o Renovación del Título de Familia Numerosa.
- Solicitud de Anticipo del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos.
- Solicitud de Asistencia Jurídica Gratuita.
- Solicitud de Ayuda Económica para Mujeres Víctimas de Violencia de Género.
- Solicitud de Ayuda Visado Inquilino.
- Solicitud de Ayudas Económicas de Emergencia.
- Solicitud de Centro de Día Público (Generalitat).
- Solicitud de Complemento de Alquiler Para Pensiones No Contributivas.
- Solicitud de Derivación a Clínica Dental Solidaria.
- Solicitud de Ingreso en Centro Mujer.
- Solicitud de Ingreso en Centro de Protección para Mujeres Víctimas de Violencia de Género.
- Solicitud de Pensión No Contributiva de Invalidez.
- Solicitud de Pensión No Contributiva de Jubilación.
- Solicitud de Programa de Retorno Voluntario de Inmigrantes Desde España (PREVIE).
- Solicitud de Reconocimiento de Grado de Discapacidad.
- Solicitud de Renta Básica de Emancipación.
- Solicitud de Renta Garantizada de Ciudadanía.
- Solicitud de Residencia Pública.
- Solicitud de Tarjeta Acreditativa de la Condición de Persona con Discapacidad.
- Solicitud de Tarjeta de Asistencia Sanitaria.
- Solicitud de Teleasistencia para Tercera Edad.
- Solicitud de Valoración de Situación de Dependencia.
- Solicitud de Vivienda Social.
- Solicitud de estancias de tiempo libre para mujeres que tengan hijos y/o hijas exclusivamente a su cargo y mujeres con riesgo de exclusión social.
- Tarjeta Cultural para Tercera Edad.
- Tarjeta de Acceso Gratuito para la Piscina de Verano Municipal para Discapacitados y Pensionistas.
- Tarjeta de Aparcamiento Europea para Minusválidos.
- Vacaciones Sociales para Mayores en la Comunidad Valenciana.

3) En la Oficina Virtual se informa a los ciudadanos sobre todos los trámites y gestiones que pueden realizar con su Ayuntamiento y permite conocer al detalle cada procedimiento. Se informa sobre su función u objetivo, sobre los plazos de presentación, la documentación a aportar, los pasos a seguir, el órgano competente para resolver y la forma de realizarlo. El hecho de que los

usuarios puedan obtener a través de la página web toda la información necesaria para realizar el trámite facilita su gestión de forma considerable. De esta forma se evita que los ciudadanos tengan que realizar diversos desplazamientos hasta las dependencias del Ayuntamiento, primero para informarse y después para iniciar el trámite. En algunos casos esta información es escasa o falta algún dato primordial para la gestión del trámite y se insta al ciudadano para que se persone en el Ayuntamiento para obtener más información.

Los trámites en los que la información es escasa y debería ser ampliada son:

- Abono Social de Telefónica.
- Bono Respiro Tercera Edad.
- CRIS/CEEM/Vivienda Tutelada (Centro de Atención a Personas con Discapacidad).
- Centro Ocupacional para Discapacitados.
- No Estés Solo en Navidad
- Prestación Económica Individual para Discapacitados y Enfermos Mentales.
- Programa Social de Vacaciones para Mayores del IMSERSO.
- Programa de Reducción del Precio de Billetes.
- Programa de Termalismo Social del IMSERSO.
- Programa de Termalismo Valenciano.
- Residencia para Discapacitados.
- Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Solicitud de Alta o Renovación del Título de Familia Numerosa.
- Solicitud de Anticipo del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos.
- Solicitud de Ayuda Económica para Mujeres Víctimas de Violencia de Género.
- Solicitud de Ayuda Visado Inquilino.
- Solicitud de Ayudas Económicas de Emergencia.
- Solicitud de Centro de Día Público (Generalitat).
- Solicitud de Complemento de Alquiler Para Pensiones No Contributivas.
- Solicitud de Derivación a Clínica Dental Solidaria.
- Solicitud de Ingreso en Centro Mujer.
- Solicitud de Ingreso en Centro de Protección para Mujeres Víctimas de Violencia de Género.
- Solicitud de Pensión No Contributiva de Invalidez.
- Solicitud de Pensión No Contributiva de Jubilación.
- Solicitud de Programa de Retorno Voluntario de Inmigrantes Desde España (PREVIE).
- Solicitud de Reconocimiento de Grado de Discapacidad.
- Solicitud de Renta Básica de Emancipación.

- Solicitud de Renta Garantizada de Ciudadanía.
- Solicitud de Reserva Especial de Estacionamiento para Personas con Movilidad Reducida.
- Solicitud de Residencia Pública.
- Solicitud de Tarjeta Acreditativa de la Condición de Persona con Discapacidad.
- Solicitud de Tarjeta de Asistencia Sanitaria.
- Solicitud de Teleasistencia para Tercera Edad.
- Solicitud de Valoración de Situación de Dependencia.
- Solicitud de Vivienda Social.
- Solicitud de estancias de tiempo libre para mujeres que tengan hijas y/o hijos exclusivamente a su cargo y mujeres con riesgo de exclusión social.
- Tarjeta Cultural para Tercera Edad.
- Tarjeta de Acceso Gratuito para la Piscina de Verano Municipal para Discapacitados y Pensionistas.
- Tarjeta de Aparcamiento Europea para Minusválidos.
- Vacaciones Sociales para Mayores en la Comunidad Valenciana.
- Declaración de Ruina.
- Licencia de Obra Mayor.
- Licencia de Obra Menor.
- Licencia de Obra en Vía Pública (Zanjas).

4) En la página web del Ayuntamiento de Alaquàs están disponibles todas las publicaciones que realiza el Ayuntamiento para que puedan acceder a ellas desde sus casas sin necesidad de desplazamientos y en el momento en el que deseen consultarlas. Están disponibles publicaciones sobre noticias, programas, revistas y folletos, entre otros. Esta oferta de información continua y actual mantiene bien informado al ciudadano y, además, permite la consulta sobre informaciones del pasado en el presente. El problema que encontramos en relación con estas publicaciones es que en algunos casos están pendientes de actualización ó en los casos de publicaciones periódicas hay números que no están disponibles.

Por ello, es necesario que esta información esté siempre disponible y actualizada.

Las publicaciones que deben ser actualizadas y/o ampliadas son:

- Publicaciones de “La Gasetta”, ya que sólo están disponibles los once primeros números.
- Publicaciones de los programas de fiestas mayores del municipio, ya que faltan los programas de los años 2002 y 2003.

- Publicaciones de la revista deportiva “Qsport”, ya que sólo están disponibles los números dos, tres, cuatro y cinco.

### ★ Solucionar fallos de usabilidad en páginas web:

- 1) La página web del Ayuntamiento de Alaquàs ofrece a los ciudadanos la posibilidad de acceder a su contenido eligiendo el idioma deseado (valenciano ó castellano). El problema es que nos encontramos con fallos de traducción de valenciano a castellano.  
Deben de corregirse los fallos de traducción para que el ciudadano pueda acceder al contenido de la web en el idioma deseado de forma íntegra y sin errores.
- 2) La página web del Ayuntamiento de Alaquàs presenta al ciudadano parte de su contenido a través de un índice o menú en el que se cataloga, divide y subdivide toda la información y servicios prestados. Este índice o menú se encuentra en el margen superior y en el margen izquierdo de la página web. Esta forma de presentación facilita la navegación de los usuarios por la página web y el acceso a los contenidos. El problema es que se presenta el mismo menú en los dos márgenes de la página pero con algunos fallos de coherencia como el cambio de nombre a una misma sección. Este es el caso de la cuarta sección, a la cual en el margen superior se le da el nombre de “Contacta” y en el margen izquierdo se le da el nombre de “Vive el futuro”. Otro fallo es la ocultación de apartados de la última sección “On-line” en el margen superior. Por otro lado, en el margen izquierdo, en la quinta sección “El Pleno”, no se muestran los apartados “Sesiones plenarias” y “Transparencia”, y en la octava sección “Plano”, no se muestra el apartado “Comercio y servicios”. Estos fallos de coherencia pueden inducir a confusión al ciudadano y dificultar la búsqueda de informaciones o servicios, por ello deberían ser solucionados cuanto antes.
- 3) Desde la página web del Ayuntamiento de Alaquàs se ofrece un enlace directo a la Oficina Virtual. Al acceder a la página de la Oficina Virtual nos encontramos con un error de certificado de seguridad de la página que alerta al ciudadano y le muestra este espacio como “un sitio web no recomendado”. Este hecho crea cierta actitud de desconfianza sobre la seguridad de la página web del Ayuntamiento. Se trata de un fallo de certificado electrónico de la página web que debe ser solucionado.
- 4) En la Oficina Virtual se ofrece un espacio web donde se ofrecen una gran variedad de servicios como la consulta y modificación de datos que el

Ayuntamiento posee sobre el ciudadano, permite la subscripción a listas y boletines informativos, permite el acceso y gestión del correo electrónico @Alaquas.net y realizar la reserva de ordenadores en diferentes aulas multimedia del municipio. El acceso a este espacio se puede realizar registrándose online en la página (lo que permite el acceso a un número limitado de acciones) o mediante certificado de firma digital (lo que permite el acceso a todo el contenido). El fallo que encontramos es que si accedemos a este espacio a través de la primera sección “Catálogo de trámites” nos permite acceder de las dos maneras indicadas, pero si intentamos acceder desde la cuarta sección de esta página web “Carpeta Ciudadana” sólo nos permite el acceso mediante certificado de firma digital. Debe de solucionarse este fallo de acceso al espacio web “Carpeta Ciudadana”.

#### ★ Añadir funcionalidad a las páginas web:

- 1) En la página web del Ayuntamiento de Alaquàs encontramos la sección “Buscar” donde se permite al ciudadano poder localizar la información necesaria a través de las distintas secciones en las que se divide. Dentro de la sección “Teléfonos” se ofrece al ciudadano todos los teléfonos del Ayuntamiento así como de instituciones o entidades del municipio que pueden ser de su interés. Esta información se ofrece en formato de listín telefónico. Sería más rápida y sencilla para el ciudadano la localización de la información deseada si se le facilita una herramienta de búsqueda como es un buscador por palabras.

## 4.2 Tramitación telemática:

### **Añadir funcionalidad a las páginas web:**

Por otro lado, en cuanto a la tramitación telemática podemos destacar la ausencia de esta opción en muchos de los trámites que el Ayuntamiento expone en la Oficina Virtual. Al acceder a la información sobre los trámites que el ciudadano puede realizar con el Ayuntamiento se ofrece una descripción detallada de cada uno de ellos y se indica la forma de realizarlo. Cada trámite puede realizarse de forma electrónica, telefónica y/o presencial. El concepto de administración electrónica que estamos estudiando en este proyecto consiste básicamente en este hecho de posibilitar al ciudadano poder realizar un trámite o gestión de forma telemática a través de la web y sin necesidad de personarse en las instalaciones del Ayuntamiento, por todas las ventajas y beneficios que ello conlleva.

Por ello, y dado que no todos los trámites expuestos en esta web permiten su tramitación electrónica, en este punto se plantea la mejora de ofrecer dicha opción de tramitación electrónica en todos y cada uno de los trámites expuestos en la Oficina Virtual.

Los trámites expuestos en la Oficina Virtual que no ofrecen la posibilidad de tramitación electrónica y en los que se debería ofrecer son:

- Alta de una Asociación en el Registro Municipal de entidades Asociativas.

La tramitación electrónica de este trámite facilitaría la gestión al ciudadano y agilizaría mucho su tramitación ya que evitaría que el ciudadano tenga que desplazarse hasta el Ayuntamiento para iniciar la solicitud.

- Modificación de datos de una Asociación inscrita en el Registro Municipal de entidades Asociativas.

Permitir al ciudadano realizar este trámite de forma telemática simplificaría la gestión y podría resolverse la modificación en el Registro de Asociaciones de forma mucho más sencilla. Además, el trámite resultaría mucho más cómodo para el solicitante.

- Solicitud de Alta en el Padrón Municipal de Habitantes.

Presentar esta solicitud de forma telemática genera un ahorro de tiempo tanto para la Administración que recibe de forma digitalizada la solicitud como para el ciudadano que no necesita personarse ante el funcionario

encargado de realizar la gestión. La presentación telemática agiliza considerablemente el trámite.

- Solicitud de Cambio de Domicilio en el Padrón Municipal de Habitantes.

Dar al ciudadano la posibilidad de realizar este trámite de forma telemática le genera un ahorro de tiempo a emplear en la gestión y, además, se simplifica el procedimiento.

- Solicitud de certificado de empadronamiento.

Poder presentar esta solicitud de forma electrónica sin desplazamientos, sin colas, sin esperas y mediante la cumplimentación de un formulario tipo donde el ciudadano pueda incluir sus datos y realizar dicha solicitud agiliza mucho el trámite.

- Tarjeta de Acceso Gratuito para la Piscina de Verano Municipal Para Familias en Situación de Desempleo.

Esta gestión podría realizarse de forma telemática desde la página web del Ayuntamiento donde se facilitaría al ciudadano un formulario para rellenar con sus datos y así poder solicitar de forma rápida y fácil el servicio ofrecido por el Ayuntamiento.

- Inscripción cursos Centro Municipal de Formación Francesc Ferrer Martí.

En el enlace que ofrece la página web del Ayuntamiento de Alaquàs a los cursos impartidos por el Centro Municipal de Formación deberían ofrecerse al ciudadano un listado actualizado de todos los cursos que se van a iniciar y los cursos que están pendientes de aprobación y permitir al ciudadano inscribirse on-line a los mismos desde casa. Esto facilita, agiliza y simplifica el proceso de inscripción para los ciudadanos interesados.

- Comunicación de alta, baja o modificación en el Registro de Actividades Comerciales: venta ambulante e intermediarios.

Ofrecer al ciudadano la tramitación electrónica de este proceso es una gran ayuda, ya que dadas las características de los solicitantes que se dedican a la venta ambulante y que cada día de la semana suelen estar en una población distinta, les puede resultar complicado personarse en las instalaciones del Ayuntamiento y esta forma de tramitación resolvería sus

problemas y les permitiría realizar la gestión en cualquier momento y desde cualquier lugar.

- Comunicación de alta, baja o modificación en el Registro de Actividades Comerciales: venta con establecimiento comercial.

La tramitación electrónica de este procedimiento sería una gran ventaja para los solicitantes ya que por motivos de horarios les podría resultar un tanto complicado realizar el trámite de forma personal. Facilitaría mucho al ciudadano la gestión de este trámite.

- Solicitud de cambio de suplente de un puesto en el mercado ambulante.

Del mismo modo que en el caso del trámite de Comunicación de Alta, Baja o Modificación en el Registro de Actividades Comerciales de venta ambulante o intermediarios, ofrecer al ciudadano la tramitación electrónica de este proceso es una gran ayuda, ya que dadas las características de los solicitantes que se dedican a la venta ambulante y que cada día de la semana suelen estar en una población distinta, les puede resultar complicado personarse en las instalaciones del Ayuntamiento y esta forma de tramitación resolvería sus problemas y les permitiría realizar la gestión en cualquier momento y desde cualquier lugar.

- Abono Social de Telefónica.

Realizar el trámite de forma telemática hará que la gestión sea más rápida, más sencilla y más cómoda para el solicitante, evitando desplazamientos y con el consecuente ahorro de tiempo.

- Ayuda Económica para el Pago de Tasas Municipales a Jubilados y Pensionistas.

Permitir al ciudadano realizar la presentación de la solicitud de forma on-line agiliza y simplifica el proceso de forma considerable, tanto para el ciudadano que puede disponer de toda la información necesaria en la página web como para el funcionario que ahorra el tiempo dedicado a la atención del solicitante y que recibe la documentación en formato digital.

- Bono Respiro Tercera Edad.

Ofrecer la posibilidad de realizar este trámite de forma telemática facilitaría la gestión al ciudadano, quien desde casa podría presentar la solicitud sin necesidad de presentarse en las instalaciones del Ayuntamiento. Teniendo en cuenta que los solicitantes de este servicio son personas mayores que en muchas ocasiones ven reducida su movilidad o que les resulta costoso desplazarse, es muy atractiva la idea de poder realizar la solicitud on-line desde sus casas.

- CRIS/CEEM/Vivienda Tutelada (Centro de Atención a Personas con Discapacidad).

Resultaría muy interesante para sus destinatarios poder presentar la solicitud de este servicio de forma electrónica dado que sus destinatarios son personas con discapacidad que pueden ver reducidas sus posibilidades de desplazamiento.

- Centro Ocupacional para Discapacitados.

Implantar el trámite telemático para presentar la solicitud de este servicio facilitaría la gestión a los solicitantes y agilizaría el procedimiento pudiendo presentar la documentación necesaria de forma on-line. De esta forma el personal competente para la resolver podría estudiar la solicitud de forma inmediata.

- Centro de Día Municipal.

Simplificaría y agilizaría el procedimiento realizar la presentación de la solicitud de forma telemática. De esta forma sería mucho más cómodo y fácil para el ciudadano realizar la solicitud.

- No Estés Solo en Navidad.

Permitir al ciudadano poder informarse sobre el trámite, decidir sobre su solicitud y poder realizarla en el momento gracias al trámite electrónico haría mucho más rápido el proceso de solicitud y de tramitación

- Prestación Económica Individual para Discapacitados y Enfermos Mentales.

Poder realizar la solicitud de este servicio de forma telemática a través de la web del Ayuntamiento rellenando un formulario tipo y adjuntando los

documentos necesarios agilizaría en gran medida el trámite y el proceso de resolución.

- Programa Social de Vacaciones para Mayores del IMSERSO.

Implantar el trámite telemático para solicitar informaciones adicionales y poder inscribirse en las actividades programadas facilita mucho la gestión para las personas interesadas quienes pueden informarse y apuntarse a las distintas actividades de forma inmediata.

- Programa de Reducción del Precio de Billetes.

Realizar la solicitud de este servicio de forma electrónica a través de la web del Ayuntamiento genera un ahorro de tiempo para el solicitante quien puede solicitarlo cómodamente desde casa.

- Programa de Termalismo Social del IMSERSO.

Poder informarse y participar en el programa ofrecido desde la web supone una ventaja para los interesados, quienes podrán valorar y estudiar su participación tranquila y cómodamente desde sus casas, y verán simplificado el trámite.

- Programa de Termalismo Valenciano.

Al igual que para el trámite de inscripción en el Programa de Termalismo Social del IMSERSO resultaría muy interesante, fácil y cómodo para los ciudadanos poder solicitar la información necesaria y poder inscribirse en las actividades programadas de forma on-line.

- Residencia para Discapacitados.

La tramitación electrónica de este servicio agilizaría el trámite de solicitud y supondría un ahorro de tiempo considerable para los solicitantes, quienes evitarían desplazamientos y podrían rellenar un formulario tipo para solicitar la información necesaria o para iniciar el trámite.

- Servicio de Ayuda a Domicilio.

Ofrecer la tramitación telemática del servicio de ayuda domiciliaria facilitaría al usuario la gestión y el procedimiento se vería agilizado desde el inicio del trámite.

- Solicitud de Alta o Renovación del Título de Familia Numerosa.

Implantar el trámite telemático para enviar la solicitud de alta o renovación on-line adjuntando los documentos necesarios para su tramitación haría el trámite mucho más sencillo, rápido y cómodo para los ciudadanos.

- Solicitud de Anticipo del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos.

Poder realizar esta solicitud de forma telemática e instantánea evitando desplazamientos, colas y tiempos de espera reduce considerablemente el tiempo a emplear y la simplificación del proceso.

- Solicitud de Asistencia Jurídica Gratuita.

Activando el trámite telemático de este servicio el ciudadano podría solicitar en el momento justo en el que lo necesitara y de forma cómoda, rápida y fácil toda la información o servicios que necesitara. Se agilizaría el procedimiento significativamente.

- Solicitud de Ayuda Económica para Mujeres Víctimas de Violencia de Género.

Permitir iniciar la solicitud de este trámite de forma telemática facilitaría en gran medida su realización y de una forma más cómoda para los ciudadanos, además del consecuente ahorro de tiempo que conllevaría.

- Solicitud de Ayuda Visado Inquilino.

Implementar el trámite telemático para presentar la solicitud de forma on-line aportando la documentación necesaria para su realización agilizaría el trámite y los ciudadanos obtendrían el servicio solicitado con antelación.

- Solicitud de Ayudas Económicas de Emergencia.

Iniciar la solicitud de esta prestación de forma telemática simplificaría la gestión a los ciudadanos y les supondría un ahorro del tiempo a emplear en

el proceso. Además, se agilizaría su resolución ya que la solicitud llegaría digitalizada y directamente al personal encargado de resolver.

- Solicitud de Centro de Día Público (Generalitat).

Permitir a los ciudadanos poder utilizar el sistema de tramitación on-line para solicitar la información necesaria y presentar la solicitud y documentación oportuna facilitaría su tramitación y disminuiría el tiempo a emplear.

- Solicitud de Complemento de Alquiler Para Pensiones No Contributivas.

Implementar la tramitación telemática para solicitar este servicio ayudará a los ciudadanos a realizar la gestión de forma más sencilla, fácil y rápida.

- Solicitud de Derivación a Clínica Dental Solidaria.

Permitir a los ciudadanos realizar la solicitud de forma electrónica haría el proceso mucho más rápido y sencillo, ya que de forma inmediata a través de la página web podrían iniciar la solicitud y enviarla on-line para su tramitación.

- Solicitud de Ingreso en Centro Mujer.

Realizar la solicitud de este servicio mediante la tramitación telemática agilizaría su proceso y ayudaría a los ciudadanos reduciendo el tiempo a emplear y simplificando la gestión.

- Solicitud de Ingreso en Centro de Protección para Mujeres Víctimas de Violencia de Género.

Activar la tramitación electrónica para poder realizar la solicitud de este trámite aportaría beneficios para la Administración que recibiría las solicitudes digitalizadas, de forma rápida y ahorrando el tiempo de recepción de los ciudadanos, y para los ciudadanos supondría evitar el desplazamiento y poder realizar la gestión de forma más rápida y cómoda.

- Solicitud de Pensión No Contributiva de Invalidez.

Implementar la tramitación electrónica para que los ciudadanos puedan solicitar toda la información necesaria e iniciar la solicitud conllevaría un

ahorro de tiempo, de desplazamientos y haría la gestión mucho más sencilla y cómoda para el ciudadano.

- Solicitud de Pensión No Contributiva de Jubilación.

Al igual que en el caso de la solicitud de pensión no contributiva de invalidez si en este trámite se permitiera enviar la solicitud de forma electrónica se agilizaría el proceso y simplificaría las gestiones del ciudadano.

- Solicitud de Programa de Retorno Voluntario de Inmigrantes Desde España (PREVIE).

Iniciar este trámite de forma telemática haría más fácil y rápido el proceso y los solicitantes ahorrarían el tiempo a emplear y podrían realizarlo de una forma más cómoda evitando desplazamientos.

- Solicitud de Reconocimiento de Grado de Discapacidad.

Poder enviar on-line esta solicitud adjuntando los documentos necesarios facilitaría a los ciudadanos su gestión y se agilizaría el proceso de resolución.

- Solicitud de Renta Básica de Emancipación.

Implementar la tramitación telemática para que los interesados puedan presentar sus solicitudes de forma electrónica desde cualquier lugar y en cualquier momento facilitaría la gestión y reduciría el tiempo de resolución.

- Solicitud de Renta Garantizada de Ciudadanía.

Poder realizar esta solicitud de forma electrónica facilita el proceso y su presentación a los ciudadanos que pueden hacerlo de forma rápida y cómoda.

- Solicitud de Reserva Especial de Estacionamiento para Personas con Movilidad Reducida.

Implementar la tramitación electrónica para realizar este trámite sería de gran ayuda para los solicitantes ya que está dirigida a personas con

movilidad reducida y les facilitaría mucho la gestión poder realizarla desde casa evitando desplazamientos.

- Solicitud de Residencia Pública.

Poder realizar la solicitud on-line hará la gestión del ciudadano más sencilla y agilizará el procedimiento.

- Solicitud de Tarjeta Acreditativa de la Condición de Persona con Discapacidad.

Permitir al ciudadano la presentación telemática de esta solicitud junto con la documentación necesaria ahorraría tiempo al ciudadano que no tiene que desplazarse para hacerlo y al funcionario que se ahorra el tiempo de atención dedicándose directamente a la gestión de la solicitud.

- Solicitud de Tarjeta de Asistencia Sanitaria.

Poder solicitar la Tarjeta de Asistencia Sanitaria desde casa mediante el envío de un formulario tipo ofrecido en la web del Ayuntamiento simplificaría la gestión y los ciudadanos podrían recibirla en casa por correo ordinario.

- Solicitud de Teleasistencia para Tercera Edad.

Este servicio va dirigido a las personas mayores del municipio por lo que ofrecer la presentación on-line de la solicitud sería de gran ayuda para sus destinatarios, ya que en muchas ocasiones ven reducida su movilidad.

- Solicitud de Valoración de Situación de Dependencia.

Poder solicitar este servicio de forma electrónica simplifica y agiliza el trámite, sin olvidar el consecuente ahorro de tiempo.

- Solicitud de Vivienda Social.

Implantar la tramitación telemática para realizar este trámite y que los ciudadanos puedan solicitar más información sobre este trámite e iniciarlo reduce los tiempos a emplear en su proceso y simplifica su gestión.

- Solicitud de estancias de tiempo libre para mujeres que tengan hijos y/o hijas exclusivamente a su cargo y mujeres con riesgo de exclusión social.

Realizar la solicitud de este servicio de forma electrónica hará que la gestión del ciudadano sea más rápida, fácil y cómoda.

- Tarjeta Cultural para Tercera Edad.

Facilitaría las gestiones de los solicitantes poder enviar su solicitud de forma on-line junto con la documentación necesaria y podrían recibir su tarjeta por correo ordinario.

- Tarjeta de Acceso Gratuito para la Piscina de Verano Municipal para Discapacitados y Pensionistas.

La tramitación electrónica facilitaría la solicitud de este servicio y agilizaría su trámite de forma que los ciudadanos podrían disfrutar de sus ventajas lo antes posible.

- Tarjeta de Aparcamiento Europea para Minusválidos.

Permitir al ciudadano enviar la solicitud y documentación necesaria de forma rápida y fácil gracias a la tramitación telemática ahorra tiempo y desplazamientos.

- Vacaciones Sociales para Mayores en la Comunidad Valenciana.

Los ciudadanos podrían solicitar la información necesaria e inscribirse en las actividades y programas ofertados de forma rápida, fácil y cómoda a través de la tramitación on-line.

- Declaración de Ruina.

Implementar la tramitación telemática para presentar la solicitud y la documentación necesaria agiliza el procedimiento y reduce el tiempo de resolución.

- Licencia de Obra Mayor.

Permitir a los ciudadanos presentar la solicitud y documentaciones necesarias para obtener la licencia de obra mayor de forma electrónica agilizaría el trámite y reduciría los tiempos de tramitación y resolución.

- Licencia funcionamiento de Instalaciones Eventuales.

Poder realizar este trámite de forma telemática facilitaría la gestión del ciudadano y agilizaría el procedimiento.

Por último, otra mejora que facilitaría las gestiones del ciudadano con esta administración pública sería implantar en la página web del Ayuntamiento de Alaquàs un servicio de solicitud de cita previa. De esta forma, cuando un ciudadano desee acudir a las instalaciones del Ayuntamiento para realizar cualquier trámite o consulta podrá hacerlo con cita previa solicitándola a través de la página web. Así, por un lado el Ayuntamiento puede tener cierta previsión y organización sobre los trámites y consultas que los ciudadanos realizan diariamente, y por otro lado, los ciudadanos pueden agilizar sus gestiones reduciendo los tiempos de espera y acudiendo directamente al departamento o personal encargado de su tramitación.

## **CAPÍTULO 5. Presupuesto.**

Una vez estudiadas las mejoras a implementar en la página web del Ayuntamiento de Alaquàs a continuación se exponen las medidas necesarias para aplicar esas mejoras y el coste que supondría llevarlas a cabo.

## **5.1 Servicios de información al ciudadano.**

### **★ Solucionar problemas de falta de contenido:**

- 1) Añadir teléfonos de información en todas las páginas de trámites:
  - Problema:
    - Muchos de los trámites expuestos en la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Alaquàs carecen de un teléfono de contacto para dudas o cuestiones varias sobre el trámite o el procedimiento.
  - Solución:
    - Modificar el contenido estático de dichas páginas.
  
- 2) Añadir pdfs de las instancias en todos los trámites que lo permitan.
  - Problema:
    - Muchos de los trámites expuestos en la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Alaquàs no facilitan la instancia o solicitud necesaria para la tramitación del mismo.
  - Solución:
    - Añadir enlaces de descarga en las páginas que lo requieran.
  
- 3) Añadir explicaciones detalladas en todos los trámites que carecen de ellas.
  - Problema:
    - En muchos de los trámites expuestos en la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Alaquàs la información ofrecida al ciudadano/usuario es escasa.
  - Solución:
    - Modificar el contenido estático de dichas páginas.
  
- 4) Actualizar información obsoleta.
  - Problema:

- En la página web del Ayuntamiento de Alaquàs se ofrecen publicaciones e informaciones de años anteriores pero no del año en curso con datos actualizados.
- Solución:
  - Modificar el contenido estático de dichas páginas.

## ★ Solucionar fallos de usabilidad en páginas web:

### 1) Mejorar sistema multilingüe castellano-valenciano.

- Problema:
  - Al acceder a la página web del Ayuntamiento de Alaquàs seleccionando el idioma Castellano hay varios errores de traducción.
- Solución:
  - Incorporar en los formularios de entrada de “noticias” y “publicaciones” un área de texto adicional para introducir el texto en valenciano y castellano respectivamente, haciendo uso de un predictor de traducción que ayudará al funcionario a realizarla.

### 2) Fijar fallos de enlaces de cabecera.

- Problema:
  - En el margen superior e izquierdo de la página web del Ayuntamiento de Alaquàs se establece un índice o menú con las secciones y apartados en los que se divide y subdivide la información y los servicios que se prestan al ciudadano. Estos índices o menús presentan deficiencias o errores de coherencia entre el margen superior y el margen izquierdo, como el cambio de nombre a una misma sección o la desaparición de apartados en los que se divide una sección.
- Solución:
  - Modificar el comportamiento de la presentación de la página web.

### 3) Añadir certificado de seguridad a la página.

- Problema:
  - Al acceder a la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Alaquàs aparece un error de certificado electrónico de la página web por lo que se presenta a los usuarios como “sitio web no recomendado”.
- Solución:

- Añadir el certificado electrónico a la página web.

4) Solucionar incoherencias de “Espai Ciutadà”.

○ Problema:

- Dentro de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Alaquàs se ofrece al ciudadano un espacio web al que se puede acceder mediante registro de usuario on-line (restringiendo al usuario a unas opciones concretas) o mediante certificado digital (lo cual permite acceder a la totalidad de opciones que ofrece este espacio). Al acceder a este espacio web a través del enlace que compone la cuarta sección “Carpeta Ciudadana” sólo se permite el acceso mediante certificado digital y no ofrece la posibilidad de acceder mediante la opción de usuario registrado.

○ Solución:

- Modificar el comportamiento de los formularios.

**★ Añadir funcionalidad a las páginas web:**

1) Añadir buscador de teléfonos

○ Problema:

- En la sección “Buscar” de la página web del Ayuntamiento de Alaquàs se encuentra el apartado “Teléfonos por departamento”. Dentro de este apartado se ofrece al ciudadano todos los teléfonos del Ayuntamiento y de otras instituciones del municipio que pueden ser de su interés. Esta información se expone en forma de listado sin posibilidad de buscar directamente el teléfono deseado a través de un buscador.

○ Solución:

- Añadir un campo de búsqueda en la parte superior del listado telefónico que muestre de forma predictiva los números que se adecuen a la información introducida por el usuario.

**★ Cursos de formación para funcionarios:**

- 1) Curso formativo de 2 horas para explicar nueva funcionalidad de la web del Ayuntamiento de Alaquàs.

## 5.2 Tramitación telemática.

### ★ Añadir funcionalidad a las páginas web:

- 1) Añadir 56 formularios para realizar tramitaciones on-line.
  - Problema:
    - Muchos de los trámites expuestos en la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Alaquàs carecen de la opción de trámite electrónico. Se obliga al ciudadano a realizar el trámite de forma presencial.
  - Solución:
    - Añadir formularios para la entrada de los datos y documentación necesaria para realiza dichos trámites.
  
- 2) Añadir un formulario de “Cita previa” .
  - Problema:
    - Para cualquier consulta o realizar trámites de forma presencial en el Ayuntamiento de Alaquàs los ciudadanos deben de solicitar cita previa para ser atendidos. No se facilita en la página web del Ayuntamiento de Alaquàs un servicio de solicitud de cita previa.
  - Solución:
    - Añadir un formulario para realizar la cita previa.

### **5.3 Consideraciones:**

Las mejoras aquí planteadas no suponen la necesidad de implementar ninguna base de datos adicional, dado que los documentos que ahora se van a entregar de manera telemática anteriormente eran digitalizados de manera posterior a su entrega presencial. Por ello, únicamente cambiamos el modo de entrada de los mismos y no la cantidad de documentos que el Ayuntamiento ha de gestionar. Debido a lo expuesto no existe la necesidad de incorporar recursos hardware adicionales a los ya existentes en el consistorio.

## **5.4 Presupuesto económico.**

**PRESUPUESTO DE UN INGENIERO INFORMATICO PARA IMPLEMENTAR LAS MEJORAS  
ESTUDIADAS EN LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE ALAQUÀS**

\*Precio la hora de mano de obra = 50€.

Tareas a realizar por el ingeniero informático

	<u>Horas</u>	<u>Importe</u>
- Solucionar problemas de falta de contenido .....	24h	1.200,00€
- Solucionar fallos de usabilidad en páginas web .....	60h	3.000,00€
- Añadir funcionalidad a las páginas web.....	1.124h	56.200,00€
- Impartir cursos de formación para funcionarios.....	10h	500,00€
Total.....	1.218h	60.900,00€
I.V.A (21%).....	12.789,00€	<b>73.689,00€</b>

## **CAPÍTULO 6. Conclusiones**

El presente Trabajo Final de Carrera nos ha mostrado cómo las Administraciones Públicas deben de adaptarse a la evolución que está experimentado la sociedad con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Los organismos públicos deben de adaptarse a las necesidades y demandas de los ciudadanos, que cada día son más exigentes, y por ello, es fundamental que implanten en sus actividades administrativas las nuevas tecnologías y aprovechen las ventajas y beneficios que estos avances les ofrecen.

En este trabajo, concretamente, hemos analizado cómo una entidad local, el Ayuntamiento de Alaquàs, pone en práctica el uso de las TIC para conectar con sus ciudadanos a través de su página web.

Hemos estudiado qué ofrece, cómo lo ofrece, en qué entorno y sobre todo, hemos estudiado las mejoras que se podrían llevar a cabo para conseguir estar más cerca del ciudadano, prestar los servicios e informaciones de forma más eficiente y conseguir el interés de los ciudadanos simplificando los trámites y gestiones que deben realizar con la Administración a través del medio electrónico.

Por supuesto, hemos tenido en cuenta el coste que supondría, pero también los ahorros y ventajas que conllevaría esta inversión.

Como hemos visto a lo largo del proyecto, la Administración Electrónica contribuye a la sostenibilidad medioambiental y el desarrollo económico del sector público, dados por el ahorro en energía, papel, tiempo y otros costes.

Por todo ello, la realización de este TFC nos permite percibir a la Administración Electrónica o e-Administración como un medio o herramienta de información y comunicación electrónica moderna, eficaz, accesible, eficiente, ágil, sencilla y segura.

Gracias a esta herramienta se puede experimentar una evolución en las organizaciones públicas que se han adaptado a las nuevas tendencias sociales y persiguen prestar a través de ellas mejores servicios públicos y una mejor atención ciudadana.

Podemos ver la evolución de una Administración procedimental, compartimentada, opaca y compleja a una Administración común, transparente, fácil, accesible y orientada a los ciudadanos.

Por último, debemos destacar que todo este proceso de cambio está siempre regulado y controlado por toda la normativa jurídica que lo rodea y que, también, se va adaptando a las nuevas organizaciones, a las nuevas necesidades, a los nuevos ciudadanos y a las nuevas sociedades.

## **CAPÍTULO 7. Bibliografía.**

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ✧ AYUNTAMIENTO DE ALAQUÀS (2003), *Ayuntamiento de Alaquàs, "Alaquàs es..."*, [en línea], disponible en: <http://www.alaquas.org/xml/alaquases/alaquases.pdf>, (fecha de consulta: 20 de noviembre)
- ✧ AYUNTAMIENTO DE ALAQUÀS (2013), *Ayuntamiento de Alaquàs*, [en línea], disponible en: [www.alaquas.org](http://www.alaquas.org), (fecha de consulta: 9 de noviembre de 2013).
- ✧ AYUNTAMIENTO DE ALAQUÀS (2013), *Oficina Virtual del Ayuntamiento de Alaquàs*, [en línea], disponible en: <http://alaquas.dival.es>, (fecha de consulta: 15 de noviembre de 2013).
- ✧ CENTRO CRIPTOLÓGICO NACIONAL (2012), *Cnn – Cert Centro Criptológico Nacional*, Informe de la OBSAE sobre la red SARA, [en línea], disponible en: [https://www.ccn-cert.cni.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2990%3Ainforme-de-la-obsi-sobre-la-red-sara&catid=80&Itemid=197&lang=es](https://www.ccn-cert.cni.es/index.php?option=com_content&view=article&id=2990%3Ainforme-de-la-obsi-sobre-la-red-sara&catid=80&Itemid=197&lang=es), (fecha de consulta: 8 de noviembre de 2013).
- ✧ COMUNIDAD VALENCIANA (2010), Ley 3/2010, de 5 de mayo de 2010, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana. DOCV Nº 6262, 5 de mayo de 2010, pp. 18206 – 18238, [en línea], disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2010/01/29/pdfs/BOE-A-2010-1330.pdf>, (fecha de consulta: 23 de noviembre de 2013).
- ✧ DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y POLÍTICAS PÚBLICAS DE LA PRESIDENCIA DE LA GENERALITAT (2013), *Portal de Información Argos, Municipios*, [en línea], disponible en: <http://www.argos.gva.es/es/municipal/>, (fecha de consulta: 17 de noviembre de 2013).
- ✧ EDITORIAL BOSCH, S.A. (2007), *Noticias Jurídicas*, La firma electrónica y los servicios de certificación, Guillermo Díaz Bermejo, [en línea], disponible en: <http://noticias.juridicas.com/articulos/20-Derecho%20Informatico/200712-123456789.html>, (fecha de consulta: 20 de noviembre de 2013).
- ✧ ESPAÑA (1992), Ley 30/1992, de 26 de noviembre de 1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. BOE Nº 285, de 27 de noviembre de 1992, pp. 40300 – 40319, [en línea], disponible en: <http://www.boe.es/buscar/pdf/1992/BOE-A-1992-26318-consolidado.pdf>, (fecha de consulta: 21 de noviembre de 2013).

✧ ESPAÑA (1996), Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero de 1996, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado. BOE Nº 52, 29 de febrero de 1996, pp. 7942 – 7946, [en línea], disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/1996/02/29/pdfs/A07942-07946.pdf>, (fecha de consulta: 21 de noviembre).

✧ ESPAÑA (1999), Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. BOE Nº 298, de 14 de diciembre de 1999, pp. 43088 – 43099, [en línea], disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/1999/12/14/pdfs/A43088-43099.pdf>, (fecha de consulta: 22 de noviembre de 2013).

✧ ESPAÑA (1999), Real Decreto Ley 14/1999, de 17 de septiembre de 1999, sobre firma electrónica. BOE Nº 224, 18 de septiembre de 1999, pp. 33593 – 33601, [en línea], disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/1999/09/18/pdfs/A33593-33601.pdf>, (fecha de la consulta: 22 de noviembre de 2013).

✧ ESPAÑA (2003), Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero de 2003, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificado por los ciudadanos. BOE Nº 51, 28 de febrero de 2003, pp. 8085 – 8090, [en línea], disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2003/02/28/pdfs/A08085-08090.pdf>, (fecha de consulta: 21 de noviembre de 2013).

✧ ESPAÑA (2003), Ley 59/2003, de 19 de diciembre de 2003, de firma electrónica. BOE Nº 304, 20 de diciembre de 2003, pp. 45329 – 45343, [en línea], disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2003/12/20/pdfs/A45329-45343.pdf>, (fecha de consulta: 22 de noviembre de 2013).

✧ ESPAÑA (2007), Ley 11/2007, de 22 de junio de 2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. BOE Nº 150, 23 de junio de 2003, pp. 27150 – 27166, [en línea], disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27150-27166.pdf>, (fecha de consulta: 23 de noviembre de 2013).

✧ FUNDACIÓN WIKIMEDIA, INC (2013), *Wikipedia*, Administración Pública Electrónica, [en línea], disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n\\_electr%C3%B3nica](http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n_electr%C3%B3nica), (fecha de consulta: 21 de octubre de 2013).

✧ GOBIERNO DE ESPAÑA (2013), *Agencia Tributaria*, [en línea], disponible en: [www.agenciatributaria.es](http://www.agenciatributaria.es), (fecha de consulta: 3 de noviembre de 2013).

✧ GOBIERNO DE ESPAÑA (2013), *Portal de la Administración Electrónica*, [en línea], disponible en: <http://administracionelectronica.gob.es>, (fecha de consulta: 28 de octubre de 2013).

✧ INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIAS DE LA COMUNICACIÓN, S.A. (2013), *Inteco*, [en línea], disponible en: [www.inteco.es](http://www.inteco.es), (fecha de la consulta: 9 de noviembre).

✧ JUAN REDAL, Enric. “Quaderns d’Investigación d’Alaquàs. El llibre del Poble. XXIII Alaquàs Horta Sud 2004”. *Revista “Quaderns d’Investigació d’Alaquàs”* [en línea]. Alfonso Nogueró, Lola et al. Editado por “Col.lectiu Quaderns d’Investigació d’Alaquàs”. Agosto 2004. Disponible en: <http://www.alaquas.net/publicacions/169/ARXIU/Quaderns%20d%C2%B4Investigaci%C3%B3.pdf> (fecha de consulta: 20 de noviembre de 2013).

✧ MINISTERIO DE ECONOMIA Y HACIENDA, 2009. *La Administración Electrónica y el Servicio a los Ciudadanos*. [en línea], disponible en: <http://www.meh.es/Documentacion/Publico/SGT/e-administracion.pdf>, (fecha de consulta: 19 de noviembre de 2013)

✧ RED.ES (2013), *Red.es*, Modernización para lograr un servicio público de calidad, [en línea], disponible en: <http://www.red.es/redes/actuaciones/justicia-en-red>, (fecha de consulta: 9 de noviembre).