



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCION DE EMPRESAS

**ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL
FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE
CASTELLÓ DE RUGAT**

DIPLOMATURA DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: ESTHER SOLER MONTANER

DIRECTOR: D. CARLOS ALBERTO DEVECE CARAÑANA

Febrero 2014



ÍNDICE:

<u>1: Introducción</u>	<u>Página 3</u>
1.1: Presentación de trabajo	Página 4
1.2: Objetivos del trabajo	Página 4
<u>2: Contexto: Ayuntamiento de Castelló de Rugat</u>	<u>Página 5</u>
2.1 Marco Jurídico	Página 5
2.2 Funciones principales	Página 12
2.3: Estructura organizativa	Página 14
<u>3: Administración Electrónica</u>	<u>Página 19</u>
3.1: Administración Electrónica en España	Página 20
3.1.1: Marco Jurídico	Página 21
3.1.2: Adopción	Página 21
3.1.3: La firma electrónica	Página 22
3.1.4: Aspectos más relevantes	Página 32
3.1.5: Proyectos Relevantes	Página 38
3.2: Administración Electrónica en la Comunidad Valenciana	<u>Página 42</u>
3.2.1: Legislación Autonómica	Página 42
3.2.2: Adopción	Página 46
<u>4: Análisis del funcionamiento de la Administración electrónica en el Ayuntamiento de Castelló de Rugat</u>	<u>Página 47</u>
<u>5: Propuesta de mejora de las funciones de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Castelló de Rugat</u>	<u>Página 65</u>
<u>6: Conclusiones generales</u>	<u>Página 77</u>
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	

INDICE DE FIGURAS:

<u>Figura 1:</u> Evolución demográfica _____	Página 9
<u>Figura 2:</u> Comarca Vall d'Albaida _____	Página 9
<u>Figura 3:</u> Organigrama Ayuntamiento de Castelló de Rugat ____	Página 18
<u>Figura 4:</u> Proceso de Firma Electrónica _____	Página 28
<u>Figura 5:</u> Web Ayuntamiento Castelló de Rugat _____	Página 53
<u>Figura 6:</u> Oficina Virtual Ayuntamiento Castelló de Rugat ____	Página 54
<u>Figura 7:</u> Oficina Virtual Pobla del Duc _____	Página 55
<u>Figura 8:</u> Atención al ciudadano Pobla del Duc _____	Página 56
<u>Figura 9:</u> Estadísticas Pobla del Duc _____	Página 56
<u>Figura 10:</u> Urbanismo Pobla del Duc _____	Página 57
<u>Figura 11:</u> Sede Electrónica Ayuntamiento Valencia _____	Página 60
<u>Figura 12:</u> Anuncios Ayuntamiento Castelló de Rugat _____	Página 61
<u>Figura 13:</u> Anuncios Ayuntamiento Gandia _____	Página 61
<u>Figura 14:</u> Perfil Contratante UPV _____	Página 64
<u>Figura 15:</u> Perfil Contratante Ayuntamiento Gandia _____	Página 64

INDICE DE ANEXOS:

<u>Anexo 1:</u> Instancia general _____	Página 86
<u>Anexo 2:</u> Hoja de Reclamaciones _____	Página 87
<u>Anexo 3:</u> Instancia Vado _____	Página 88
Baja Vado _____	Página 89
<u>Anexo 4:</u> Reclamación Multa _____	Página 90

1. INTRODUCCIÓN:

El presente trabajo tiene por finalidad dar a conocer los avances tecnológicos que utiliza la Administración Pública en sus relaciones con los ciudadanos, como depositarios de los servicios que les brinda, y el análisis de su grado de aplicación en el ayuntamiento de Castelló de Rugat (Valencia).

El tema de las nuevas tecnologías representa un avance significativo en el Estado Democrático, ya que por medio del empleo de medios electrónicos e informáticos, tiene un mayor acercamiento a los ciudadanos. Al mismo tiempo, se logra un mejor cumplimiento de servicios públicos.

Por otra parte, es conveniente que exista una relación armónica entre los servicios informáticos que la administración electrónica ofrece, con un marco jurídico que brinde seguridad jurídica a los ciudadanos.

España es uno de los países desarrollados más retrasados en la implantación y uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), sobre todo en el ámbito de la Administración Local, lo cual es un freno enorme a la mejora productiva de la economía y a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

El Ayuntamiento de Catselló de Rugat es uno de los más tardíos por lo que se refiere a la implantación de la Administración Electrónica y al desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

En este orden de ideas, el presente trabajo tiene como objetivo presentar un plan de mejora de la administración electrónica en el municipio de Castelló de Rugat, siempre bajo las bases jurídicas por las que se rige la e-administración, para la implementación de sistemas tecnológicos y las áreas de incidencia en la Administración Pública, en sus relaciones con los particulares.

1.1. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO:

El siguiente trabajo “Análisis y Evaluación del funcionamiento de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Castelló de Rugat”, se centra en la descripción del funcionamiento de la Administración Electrónica en España, su ámbito de aplicación y las leyes y normas que lo rigen, para poder analizar en concreto la situación en la Administración Local del Ayuntamiento de Castelló de Rugat. Esto permitirá proponer una serie de mejoras.

1.2. OBJETIVOS DEL TRABAJO:

Los objetivos fundamentales de este trabajo son analizar el funcionamiento y la utilización de la Administración Electrónica en la Administración Pública española, en concreto la Administración Local.

Empezaré haciendo un breve historial sobre la Administración Electrónica en España; qué es, para qué sirve, cuáles son sus aspectos más relevantes, el marco legal por el que se rige y haciendo una breve reseña de los proyectos más relevantes llevados a cabo en la Administración Electrónica Española.

El siguiente punto hace referencia a la Administración Electrónica a nivel autonómico, en concreto a la Comunidad Valenciana. Se hablará de la legislación vigente a la AE en la Comunidad Valenciana y de su adopción.

Una vez expuesta la teoría, en el siguiente punto, se analizará el funcionamiento de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Castelló de Rugat y los trámites que ofrece a sus ciudadanos comparándolo con otros ayuntamientos más avanzados en este aspecto, en concreto el Ayuntamiento de La Pobla del Duc, ya que tienen características parecidas demográficas. Se ha escogido este ayuntamiento por ser referente en la comarca respecto a Administración electrónica.

Para finalizar, expondré mi propuesta de mejora para un mejor funcionamiento de ésta y los trámites o gestiones que en mi opinión son importantes y en este momento no se encuentran activos

2. CONTEXTO: AYUNTAMIENTO DE CASTELLÓ DE RUGAT:

2.1. MARCO JURÍDICO:

La Ley 7/1985, de 3 de abril, de Bases de Régimen Local es la principal ley por la cual se rige la Administración Local española. A continuación se exponen algunos de los puntos más relevantes de esta ley.

Según la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local:

Los Municipios son Entidades básicas de la organización territorial del Estado y cauces inmediatos de participación ciudadana en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades.

La Provincia y, en su caso, la isla gozan, asimismo, de idéntica autonomía para la gestión de los intereses respectivos.

Son Entidades locales territoriales:

- a) El Municipio.
- b) La Provincia.
- c) La isla en los archipiélagos balear y canario.

En su calidad de Administraciones públicas de carácter territorial, y dentro de la esfera de sus competencias, corresponden en todo caso a los Municipios, las Provincias y las Islas:

- a) Las potestades reglamentaria y de autoorganización.
- b) Las potestades tributaria y financiera.
- c) La potestad de programación o planificación.
- d) Las potestades expropiatoria y de investigación, deslinde y recuperación de oficio de sus bienes.
- e) La presunción de legitimidad y la ejecutividad de sus actos.
- f) Las potestades de ejecución forzosa y sancionadora.
- g) La potestad de revisión de oficio de sus actos y acuerdos.
- h) La inembargabilidad de sus bienes y derechos en los términos previstos en las leyes; las prelacións y preferencias y demás prerrogativas reconocidas

a la Hacienda Pública para los créditos de la misma, sin perjuicio de las que correspondan a las Haciendas del Estado y de las Comunidades Autónomas.

Las Entidades locales sirven con objetividad los intereses públicos que les están encomendados y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Las competencias de las Entidades locales son propias o atribuidas por delegación. Las competencias propias de los Municipios, las Provincias, las islas y demás Entidades locales territoriales solo podrán ser determinadas por Ley.

Las competencias propias se ejercen en régimen de autonomía y bajo la propia responsabilidad, atendiendo siempre a la debida coordinación en su programación y ejecución con las demás Administraciones Públicas.

Las competencias atribuidas se ejercen en los términos de la delegación, que puede prever técnicas de dirección y control de oportunidad que, en todo caso, habrán de respetar la potestad de autoorganización de los servicios de la Entidad local.

La Administración Local y las demás Administraciones públicas ajustarán sus relaciones recíprocas a los deberes de información mutua, colaboración, coordinación y respeto a los ámbitos competenciales respectivos.

Procederá la coordinación de las competencias de las entidades locales entre sí y, especialmente, con las de las restantes Administraciones públicas, cuando las actividades o los servicios locales trasciendan el interés propio de las correspondientes Entidades, incidan o condicionen relevantemente los de dichas Administraciones o sean concurrentes o complementarios de los de éstas.

El municipio:

El Municipio es la Entidad local básica de la organización territorial del Estado. Tiene personalidad jurídica y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.

Son elementos del Municipio el territorio, la población y la organización.

El término municipal es el territorio en que el Ayuntamiento ejerce sus competencias y todos los residentes constituyen la población del Municipio. La creación o supresión de Municipios, así como la alteración de términos municipales, se regulará por la legislación de las Comunidades Autónomas sobre régimen local. Requerirán en todo caso audiencia de los Municipios interesados y dictamen del Consejo de Estado o del órgano consultivo superior de los Consejos de Gobierno de las Comunidades Autónomas, si existiere. Simultáneamente a la petición de este dictamen se dará conocimiento a la Administración del Estado.

La creación de nuevos Municipios sólo podrá realizarse sobre la base de núcleos de población territorialmente diferenciados y siempre que los Municipios resultantes cuenten con recursos suficientes para el cumplimiento de las competencias municipales y no suponga disminución en la calidad de los servicios que venían siendo prestados.

El Estado, podrá establecer medidas que tiendan a fomentar la fusión de Municipios con el fin de mejorar la capacidad de gestión de los asuntos públicos locales.

La denominación de los Municipios podrá ser, a todos los efectos, en castellano, en cualquier otra lengua española oficial en la respectiva Comunidad Autónoma, o en ambas.

Son vecinos los españoles mayores de edad que residan habitualmente en el término municipal y figuren inscritos con tal carácter en el Padrón.

La relación de los residentes y transeúntes en el término municipal constituye el Padrón municipal, que tiene carácter de documento público y fehaciente para todos los efectos administrativos, y en el que deberán constar, respecto de todos los residentes, los datos personales precisos para las relaciones jurídicas públicas, con inclusión de los que el Estado o las Comunidades Autónomas soliciten a los Ayuntamientos en el ejercicio de las funciones de coordinación que a aquél o a éstas correspondan. En todo caso, se garantiza el respeto a los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución.

La formación, mantenimiento y rectificación del Padrón corresponde al Ayuntamiento, que procederá a su renovación cada cinco años y a su rectificación anual, de acuerdo con lo que establezca la legislación del Estado.

Los Ayuntamientos confeccionarán un Padrón especial de españoles residentes en el extranjero en coordinación con las Administraciones del Estado y de las Comunidades Autónomas.

Castelló de Rugat es un municipio de la Comunidad Valenciana, Pertenece a la provincia de Valencia, en concreto a la comarca de la Vall d'Albaida Este municipio ocupa unas 2000 ha, 1500 de las cuales se dedican a la agricultura.

La economía local se ha basado históricamente en la agricultura de secano, inicialmente cereales y viñas, y más adelante árboles frutales.(Agulló Diaz, Castelló de Rugat, Memòria d'un poble. 1999)

También se ha mantenido una antigua e importante industria cerámica, gracias a fabricantes de tinajas que eran muy populares en la zona. El progresivo declive del sector agrícola ha hecho que durante el último tercio de siglo XX hasta hoy, la agricultura haya ido perdiendo peso en la economía local, hasta convertirse en una segunda actividad secundaria y de tiempo parcial. A pesar de ello, aún existe una Cooperativa Agrícola y tres grandes almacenes dedicados a la exportación y comercialización de fruta que hacen de este un sector relativamente destacado, aun cuando el sector servicios es el motor económico del municipio.

Existe un gran y variado número de servicios en Castellón de Rugat, haciendo que sea un pueblo muy dinámico y zona de atracción para todos los pueblos de los alrededores.

También existen varias granjas ganaderas, dedicadas a la cría de pollos, corderos, cerdos y a la producción de huevos. En los últimos años un sector de fuerte expansión ha sido el de la construcción, tercer sector económico del pueblo según su importancia.

En cuanto a la industria, se destaca la producción de cerámica decorativa y la destinada a la construcción.

Actualmente viven en este municipio 2354 personas. Aquí la evolución demográfica de Castelló de Rugat del 2006 hasta el 2012:

	Total						
	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
46090 Castelló de Rugat	2.326	2.388	2.423	2.433	2.405	..	2.322

Figura 1: Evolución Demográfica
Fuente: Instituto Nacional de Estadística

El municipio de Castelló de Rugat pertenece a la comarca de la Vall d'Albaida. La comarva de la Vall d'Albaida está formada por 34 poblaciones, con un número total de 82.000 personas aproximadamente.



Figura 2: Comarca Vall d'Albaida
Fuente: Periódico News la costera

Desde el punto de vista político, el nacimiento de la Mancomunitat no respondía exclusivamente a la creación de una institución para prestar servicios mancomunados a la comarca, sino que se pensaba en la dotación de un instrumento de cohesión vertebrado de esta comarca.

Del mismo modo, también cabía la posibilidad de poder dar un impulso al desarrollo de la posible Ley de Comarcalización, la cual es una asignatura pendiente al mundo de la política valenciana.

Por lo que se refiere a los servicios i colaboraciones de la Mancomunitat de Municipios de la Vall d'Albaida, a continuación los más significativa de esta entidad:

- Transporte comarcal: A este servicio están adheridos los municipios siguientes: Albaida, Atzeneta d'Albaida, Bèlgida, Beniatjar, Benissoda, Carrícola, Castelló de Rugat, Ontinyent, Otos, el Palomar, el Ràfol de Salem i la Pobla del Duc.

- Servicio de recogida selectiva de basura.
- Servicio de perrera.
- Oficina comarcal de promoción del Valenciano: Gestiona las pruebas de la Junta Qualificadora de Coneixements en Valencià a la comarca, así como el asesoramiento a ayuntamientos i colectivos de la comarca.
- Servicio de cultura, juventud y deporte: coordina e impulsa las propuestas culturales comarcales, organiza los campeonatos escolares deportivos i las actividades de juventud.
- Proyecto Trèvol: Programa de integración de discapacitados psíquicos al mundo laboral y complementado por un **PGS**.
- Museo Comarcal de Enografía y Costumbres: ubicado a Benissoda actualmente está en fase de finalización de las obras y de restauración de las piezas que configuran la colección museográfica.
- Servicio mancomunado de catalogación de los archivos: este proyecto ofrece un servicio de organización y descripción de los fondos documentales de los ayuntamientos al cual se han unido una quincena de ayuntamientos.
- Impulso del turismo de interior, mediante la creación de una marca de promoción turística www.valldalbaida.com
- Unidad de Prevención contra la Drogodependencia (**UPC**): servicio que cuenta con dos psicólogos y que abre campañas de prevención, dirigidas fundamentalmente al mundo educativo.
- **AFIC**: Agència para el fomento de las iniciativas comerciales.

- Departamento de Promoción Económica: asesoramiento para la creación y optimización de las empresas y el mundo laboral a los ayuntamientos y dinamización de los sectores económicos comarcales.
- Maquinaria y servicio de adecuación de caminos rurales.
- Defensa del medio ambiente
- **SOPROVA** (Sociedad para la Promoción de la Vall d'Albaida): para el impulso económico de la comarca, con la organización de la Fira Gastronómica de la Vall d'Albaida.
- **FIEVI**: Parque de Educación Vial y Medioambiental de la Vall d'Albaida.

Derechos y deberes de los ciudadanos:

Son derechos y deberes de los vecinos:

- a) Ser elector y elegible de acuerdo con lo dispuesto en la legislación electoral.
- b) Participar en la gestión municipal de acuerdo con lo dispuesto en las leyes y, en su caso, cuando la colaboración con carácter voluntario de los vecinos sea interesada por los órganos de gobierno y administración municipal.
- c) Utilizar, de acuerdo con su naturaleza, los servicios públicos municipales, y acceder a los aprovechamientos comunales, conforme a las normas aplicables.
- d) Contribuir mediante las prestaciones económicas y personales legalmente previstas a la realización de las competencias municipales.
- e) Ser informado, previa petición razonada, y dirigir solicitudes a la Administración municipal en relación a todos los expedientes y documentación municipal, de acuerdo con lo previsto en el artículo 105 de la Constitución.
- f) Pedir la consulta popular en los términos previstos en la Ley.
- g) Exigir la prestación y, en su caso, el establecimiento del correspondiente servicio público, en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio.
- h) Aquellos otros derechos y deberes establecidos en las Leyes.

Los extranjeros domiciliados que sean mayores de edad tienen los derechos y deberes propios de los vecinos, salvo los de carácter político. No obstante, tendrán derecho de sufragio activo en los términos que prevea la legislación electoral general aplicable a las elecciones locales.

2.2 FUNCIONES PRINCIPALES:

Las funciones o competencias principales de los Ayuntamientos vienen estipuladas en el capítulo III de esta misma ley.

Competencias

Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

El Municipio ejercerá, en todo caso, competencias en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas en las siguientes materias:

- a) Seguridad en lugares públicos.
- b) Ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas.
- c) Protección civil, prevención y extinción de incendios.
- d) Ordenación, gestión, ejecución y disciplina urbanística; promoción y gestión de viviendas; parques y jardines, pavimentación de vías públicas urbanas y conservación de caminos y vías rurales.
- e) Patrimonio histórico-artístico.
- f) Protección del medio ambiente.
- g) Abastos, mataderos, ferias, mercados y defensa de usuarios y consumidores.
- h) Protección de la salubridad pública.
- i) Participación en la gestión de la atención primaria de la salud.
- j) Cementerios y servicios funerarios.
- k) Prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social.
- l) Suministro de agua y alumbrado público; servicios de limpieza viaria, de recogida y tratamiento de residuos, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.
- ll) Transporte público de viajeros.
- m) Actividades o instalaciones culturales y deportivas; ocupación del tiempo libre; turismo.

n) Participar en la programación de la enseñanza y cooperar con la Administración educativa en la creación, construcción y sostenimiento de los Centros Docentes públicos, intervenir en sus órganos de gestión y participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria.

Los Municipios por sí o asociados deberán prestar, en todo caso, los servicios siguientes:

a) En todos los Municipios:

Alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población, pavimentación de las vías públicas y control de alimentos y bebidas.

b) En los Municipios con población superior a 5.000 habitantes, además:

Parque público, biblioteca pública, mercado y tratamiento de residuos.

c) En los Municipios con población superior a 20.000 habitantes, además:

Protección civil, prestación de servicios sociales, prevención y extinción de incendios, instalaciones deportivas de uso público y matadero.

d) En los Municipios con población superior a 50.000 habitantes, además:

Transporte colectivo urbano de viajeros y protección del medio ambiente.

2.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:

La estructura organizativa se encuentra en el Capítulo II de la misma ley.

El Gobierno y la Administración municipal, salvo en aquellos Municipios que legalmente funcionen en régimen de Concejo abierto, corresponde al Ayuntamiento, integrado por el Alcalde y los Concejales.

Los Concejales son elegidos mediante sufragio universal, igual, libre, directo y secreto, y el Alcalde es elegido por los Concejales o por los vecinos; todo ello en los términos que establezca la legislación electoral general.

La organización municipal responde a las siguientes reglas:

- a) El Alcalde, los Tenientes de Alcalde y el Pleno existen en todos los Ayuntamientos.
- b) La Comisión de Gobierno existe en todos los Municipios con población de derecho superior a 5.000 habitantes y en los de menos, cuando así lo disponga su Reglamento orgánico o así lo acuerde el Pleno de su Ayuntamiento.
- c) El resto de los órganos, complementarios de los anteriores, se establece y regula por los propios Municipios en sus Reglamentos orgánicos, sin otro límite que el respeto a la organización determinada por esta Ley.

Todos los grupos políticos integrantes de la Corporación tendrán derecho a participar, mediante la presencia de Concejales pertenecientes a los mismos, en los órganos complementarios del Ayuntamiento que tengan por función el estudio, informe o consulta de los asuntos que hayan de ser sometidos a la decisión del Pleno.

El Alcalde es el Presidente de la Corporación y ostenta, en todo caso, las siguientes atribuciones:

- a) Dirigir el gobierno y la administración municipales.
- b) Representar al Ayuntamiento.
- c) Convocar y presidir las sesiones del Pleno, salvo los supuestos previstos en la presente Ley y en la legislación electoral general, de la Comisión de Gobierno y de cualesquiera otros órganos municipales.
- d) Dirigir, inspeccionar e impulsar los servicios y obras municipales.
- e) Dictar bandos.
- f) Disponer gastos, dentro de los límites de su competencia; ordenar pagos y rendir cuentas.

- g) Desempeñar la jefatura superior de todo el personal de la Corporación.
 - h) Ejercer la jefatura de la Policía Municipal, así como el nombramiento y sanción de los funcionarios que usen armas.
 - i) Ejercitar acciones judiciales y administrativas en caso de urgencia.
 - j) Adoptar personalmente, y bajo su responsabilidad, en caso de catástrofe o infortunios públicos o grave riesgo de los mismos, las medidas necesarias y adecuadas, dando cuenta inmediata al Pleno.
 - k) Sancionar las faltas de desobediencia a su autoridad o por infracción de las Ordenanzas municipales, salvo en los casos en que tal facultad esté atribuida a otros órganos.
 - l) Contratar obras y servicios siempre que su cuantía no exceda del 5 por 100 de los recursos ordinarios de su Presupuesto ni del 50 por 100 del límite general aplicable a la contratación directa, con arreglo al procedimiento legalmente establecido.
 - ll) Otorgar las licencias cuando así lo dispongan las Ordenanzas.
 - m) Las demás que expresamente le atribuyan las Leyes y aquellas que la legislación del Estado o de las Comunidades Autónomas asignen al Municipio y no atribuyan a otros órganos municipales.
- Corresponde asimismo al Alcalde el nombramiento de los Tenientes de Alcalde y es el presidente del Pleno integrado por todos los concejales.

Corresponden al Pleno las siguientes atribuciones:

- a) El control y la fiscalización de los órganos de gobierno.
- b) Los acuerdos relativos a la participación en organizaciones supramunicipales; alteración del término municipal; creación o supresión de Municipios; alteración de la capitalidad del Municipio y el cambio de nombre de éste o de aquellas Entidades y la adopción o modificación de su bandera, enseña o escudo.
- c) La aprobación de los planes y demás instrumentos de ordenación y gestión previstos en la legislación urbanística.
- d) La aprobación del Reglamento orgánico y de las Ordenanzas.
- e) La determinación de los recursos propios de carácter tributario; la aprobación y modificación de los Presupuestos; la disposición de gastos en los asuntos de su competencia y la aprobación de las cuentas.

- f) La aprobación de las formas de gestión de los servicios y de los expedientes de municipalización.
- g) La aceptación de la delegación de competencias hecha por otras Administraciones públicas.
- h) El planteamiento de conflictos de competencias a otras Entidades locales y demás Administraciones públicas.
- i) La aprobación de la plantilla de personal, la relación de puestos de trabajo, las bases de las pruebas para la selección de personal y para los concursos de provisión de puestos de trabajo, la fijación de la cuantía de las retribuciones complementarias de los funcionarios y el número y régimen del personal eventual.
- j) El ejercicio de las acciones administrativas y judiciales.
- k) La alteración de la calificación jurídica de los bienes de dominio público.
- l) La enajenación del patrimonio.
- ll) Aquellas otras que deban corresponder al Pleno por exigir su aprobación una mayoría especial.
- m) Las demás que expresamente le confieran las Leyes.

Pertenece, igualmente, al Pleno la votación sobre la moción de censura al Alcalde, que se rige por lo dispuesto en la legislación electoral general.

La Comisión de Gobierno se integra por el Alcalde y un número de Concejales no superior al tercio del número legal de los mismos, nombrados y separados libremente por aquél, dando cuenta al Pleno.

Corresponde a la Comisión de Gobierno:

- a) La asistencia al Alcalde en el ejercicio de sus atribuciones.
- b) Las atribuciones que el Alcalde u otro órgano municipal le delegue o le atribuyan las Leyes.

Los Tenientes de Alcalde sustituyen, por el orden de su nombramiento y en los casos de vacante, ausencia o enfermedad, al Alcalde, siendo libremente designados y revocados por éste de entre los miembros de la Comisión de Gobierno y, donde ésta no exista, de entre los Concejales.

El Alcalde puede delegar el ejercicio de determinadas atribuciones en los miembros de la Comisión de Gobierno y, donde ésta no exista, en los Tenientes de Alcalde, sin perjuicio de las delegaciones especiales que, para

cometidos específicos, pueda realizar en favor de cualesquiera Concejales, aunque no pertenecieran a aquella Comisión.

Para facilitar la participación ciudadana en la gestión de los asuntos locales y mejorar ésta, los Municipios podrán establecer órganos territoriales de gestión desconcentrada, con la organización, funciones y competencias que cada Ayuntamiento les confiera, atendiendo a las características del asentamiento de la población en el término municipal, sin perjuicio de la unidad de gobierno y gestión del Municipio.

El Ayuntamiento de Castelló de Rugat está compuesto por un cuerpo político de 6 miembros, un cuerpo administrativo de 5 miembros y 7 más en otros departamentos. Aquí un organigrama de la empresa:

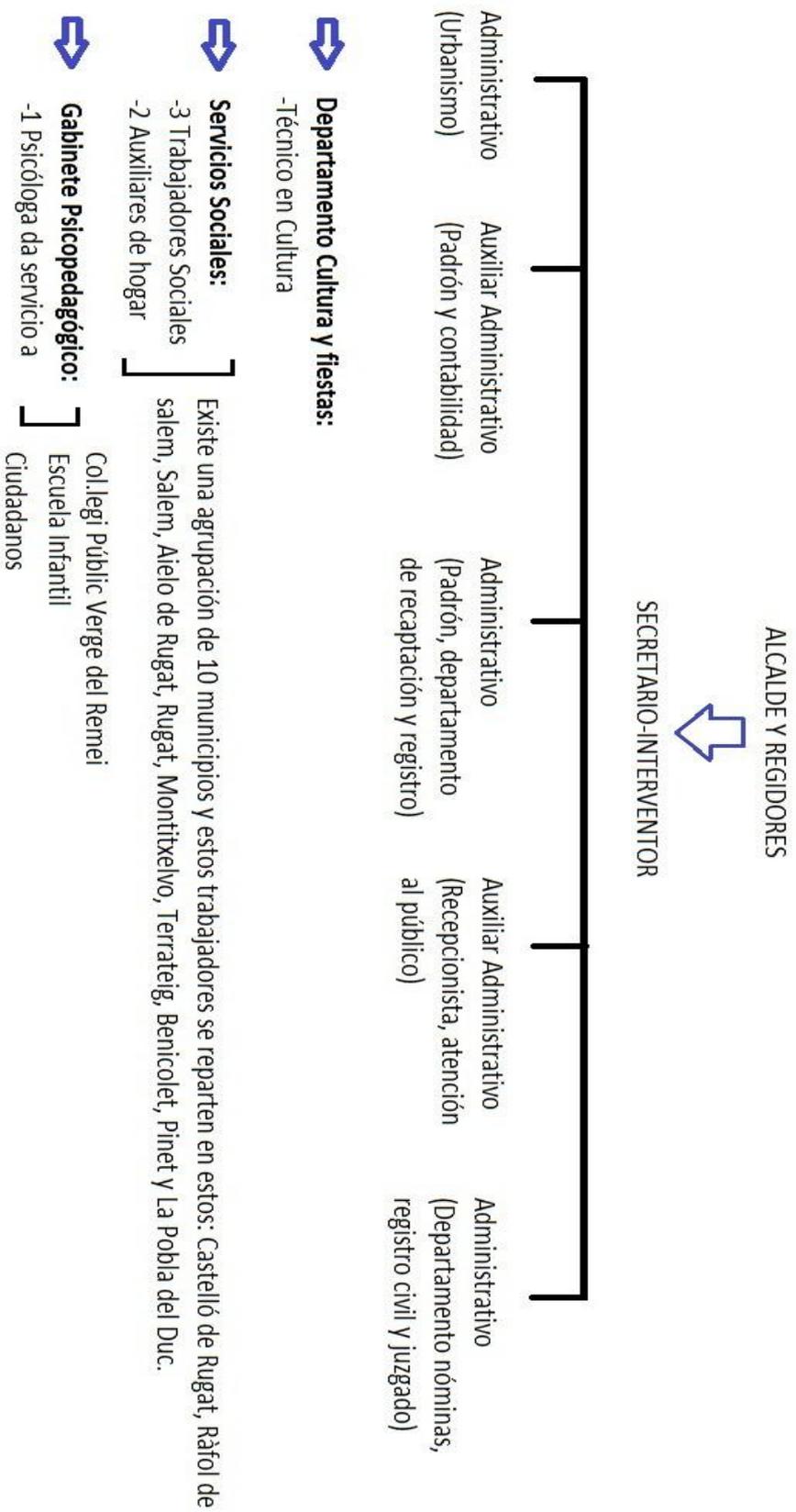


Figura 3: Organigrama Ayuntamiento de Castelló de Rugat
 Fuente: Elaboración propia

3 ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA:

Al referirnos a administración electrónica, hacemos mención a los mecanismos que transforman las oficinas tradicionales en "oficinas sin papeles", convirtiendo los procesos que antes se realizaban a través de confusos formularios, en procesos electrónicos. Esta herramienta mejora la productividad de los trámites y los simplifica. (Pixelware, [En línea] Consulta septiembre 2013).

La administración electrónica puede producirse en las comunicaciones internas de una oficina (reemplazando, por ejemplo, a los mensajes internos escritos) como las comunicaciones entre las oficinas de diferentes organizaciones.

La e-Administración va más allá de la mera automatización de los procesos administrativos y el desarrollo de productos y servicios electrónicos. Supone una nueva concepción de la relación con los ciudadanos, empresas e instituciones, y una reingeniería de los procesos. (Red.es, Sociedad en red)

Uno de los objetivos que se busca con el desarrollo de la Administración Electrónica es lograr que haya mayor transparencia y responsabilidad en la realización de los distintos procesos de cada trámite rutinario para alcanzar un mejor control dentro de las organizaciones, que sea más fácil y rápido encontrar los expedientes de un trámite, y más difícil perderlos.

Para la puesta en marcha de una administración electrónica, debe cambiarse la mentalidad tradicional: la organización ha dejado de ser el centro de atención, ahora es el cliente (o el ciudadano si nos referimos a administración pública) es el destinatario de todas las actividades de la organización. Se deben introducir sistemas transparentes de trabajo, eliminando la dependencia específica de las personas para realizar las diferentes tareas: cualquier persona puede hacer cualquier trámite electrónico, es indiferente su memoria y su capacidad, dado que el trámite es siempre exactamente igual.

Las tecnologías de la información y la comunicación que han tenido gran impulso en estos últimos tiempos (telefonía, comunicación a través de Internet) son el motor de la administración electrónica. Facilitan a los ciudadanos la interacción con las organizaciones y a los trabajadores les permiten flexibilizar y mejorar sus condiciones de trabajo: la flexibilización puede pasar por el horario, por la movilidad, y la posibilidad de trabajar desde sus casas con el ordenador... Las principales ventajas que tiene la introducción de la administración electrónica para los ciudadanos de las organizaciones son:

- **Disponibilidad:** Se puede interactuar con las organizaciones las 24 horas del día (por teléfono con servicios de atención telefónica o por internet a través de las llamadas "oficinas virtuales"). No es necesario ceñirse a un horario de oficinas. Ni tampoco existen los días festivos para la organización, siempre está disponible, 365x24x7
- **Facilidad de acceso:** Ya no es necesario acudir personalmente a las oficinas de la organización para realizar las gestiones, que se puede hacer desde cualquier parte del mundo a través del teléfono o Internet. Las oficinas están disponibles para los usuarios en cualquier lugar.
- **Ahorro de tiempo:** No necesitamos desplazarnos para realizar una gestión, ni ¡presentarnos físicamente ante la ventanilla, ni autorizar a otra persona para que acuda por nosotros, ni esperar para ser atendido.(Gobierno de España. Portal de Administración Electrónica, [en línea] Consulta Julio 2013)

3.1 ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA

En España, la Agencia Tributaria fue pionera en la puesta en marcha de la administración electrónica. Actualmente diferentes administraciones públicas españolas están desarrollando la administración electrónica dentro de programas de mejora, y prácticamente todos los organismos disponen de oficinas virtuales en las que se ofrecen información y trámites por la vía electrónica.

3.1.1 MARCO JURÍDICO:

La Administración Electrónica está teniendo su mayor impulso en los últimos años, motivado, en parte, por un marco legal que ha permitido dar las garantías jurídicas que existen en el mundo real al mundo virtual, por la evolución de las tecnologías relacionadas y por el desarrollo de proyectos emblemáticos como el Documento Nacional de Identidad electrónico. Destaca especialmente, en este sentido, la Ley 59/2003 de la firma electrónica que establece, entre otros puntos, el concepto de firma electrónica reconocida y la equipara jurídicamente a la firma en papel, dotándola así de plena validez legal para las transacciones electrónicas públicas y privadas.

Por otra parte con la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal y su reciente reglamento de desarrollo, se establecen garantías de confidencialidad de los datos proporcionados por las personas físicas (los ciudadanos) en estas transacciones.

También hay que mencionar, y otorgarle un lugar muy destacado, a la Ley 11/2007, del 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP), más conocida como "Ley de Administración Electrónica" que consagra el concepto de Administración Electrónica en el marco jurídico español y la eleva a la categoría de derecho para todos los ciudadanos. Es decir, los ciudadanos tienen el derecho de acceder electrónicamente a los servicios de la Administración Pública, se convierte en una obligación el proporcionar estos derechos y deberá ser una realidad universal a partir del 31 de diciembre del 2009.

3.1.2 ADOPCIÓN:

Para la puesta en marcha de la e-Administración, es necesario cambiar la mentalidad tradicional de que la organización es el centro de atención, pasando a ser el cliente el centro de todas las actividades de la organización. Se debe introducir sistemas transparentes de trabajo, eliminando la dependencia específica de personas para realizar las diferentes tareas.

La e-Administración se ha visto impulsada por la aparición de las tecnologías de la información y comunicación (teléfono, Internet,...), facilitando a los

clientes la interacción con las organizaciones y a los trabajadores flexibilizando las condiciones de trabajo (flexibilidad horaria, teletrabajo, movilidad...) y mejorando dichas condiciones.

3.1.3 FIRMA ELECTRÓNICA:

La firma electrónica es un conjunto de datos electrónicos que acompañan o que están asociados a un documento electrónico y cuyas funciones básicas son:

- **Identificar al firmante** de manera inequívoca
- **Asegurar la integridad del documento firmado.** Asegura que el documento firmado es exactamente el mismo que el original y que no ha sufrido alteración o manipulación
- **Asegurar la integridad del documento firmado.** Los datos que utiliza el firmante para realizar la firma son únicos y exclusivos y, por tanto, posteriormente, no puede decir que no ha firmado el documento

La base legal de la Firma electrónica está recogida en la *Ley 59/2003 de Firma Electrónica* y se desarrolla en más profundidad en la sección Base legal de las Firmas.(Gobierno de España, La firma electrónica [en línea] Consulta Julio 2013)

Según la *Ley 59/2003, de 19 de diciembre*, de Firma Electrónica:

Art. 3.1) La firma electrónica es el conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.

Además, la Ley distingue entre dos tipos de firma, la 'firma electrónica avanzada' y la 'firma electrónica reconocida':

Art. 3.2) La firma electrónica avanzada es la firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.

(Art. 3.3) Se considera firma electrónica reconocida la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.

Según la ley, la firma electrónica reconocida es la única que puede ser considerada equivalente a la firma manuscrita:

(Art. 3.4) La firma electrónica reconocida tendrá, respecto de los datos consignados en forma electrónica, el mismo valor que la firma manuscrita en relación con los consignados en papel.

Pero ¿cómo conseguimos, en la práctica, que una firma electrónica sea reconocida y por tanto, equivalente a la firma manuscrita?

La Firma Electrónica Reconocida

(Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación) La Ley 59/2003 de Firma Electrónica la define como “la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo de creación de firma”. Esta definición permite diferenciar la firma electrónica reconocida en relación con:

- Firma electrónica: Identifica al firmante.
- Firma electrónica avanzada: Identifica al firmante y lo vincula a los contenidos firmados.
- Firma electrónica reconocida: Identifica al firmante y lo vincula a los contenidos firmados garantizando con un certificado reconocido y atribuyendo la misma validez que la firma manuscrita.

Una firma electrónica reconocida debe cumplir las siguientes propiedades o requisitos:

- Identificar al firmante.
- Verificar la integridad del documento firmado.
- Garantizar el no repudio en el origen.
- Contar con la participación de un tercero de confianza.
- Estar basada en un certificado electrónico reconocido.
- Debe de ser generada con un dispositivo seguro de creación de firma.

Los 4 primeros puntos son posibles gracias al uso de las claves criptográficas contenidas en el certificado y a la existencia de una estructura de Autoridades de Certificación que ofrecen confianza en la entrega de los

certificados. Pero según la Ley 59/2003, esos 4 puntos sólo nos ofrecen una firma avanzada.

Para que la firma electrónica sea equivalente a la manuscrita, es decir, que una Firma electrónica sea reconocida, debe además:

Estar basada en un Certificado Reconocido

El certificado debe haber sido reconocido por el Ministerio de Industria y Comercio como habilitado para crear firmas reconocidas y debe estar listado en su página web como tal.

Son certificados reconocidos porque tanto el prestador que los emite como el contenido mismo del certificado, cumplen con los requisitos declarados en el Capítulo II de la Ley 59/2003 de firma electrónica sobre Certificados reconocidos.

Ser generada con un dispositivo seguro de creación de firma

Las características de un dispositivo seguro de creación de firma están recogidas en el artículo 24 de la Ley 59/2003 de Firma Electrónica.

Principalmente, el dispositivo seguro debe garantizar que las claves sean únicas y secretas, que la clave privada no se puede deducir de la pública y viceversa, que el firmante pueda proteger de forma fiable las claves, que no se altere el contenido del documento original y que el firmante pueda ver qué es lo que va a firmar.

Desde un punto de vista técnico, según el artículo 27 de la Ley 59/2003, un dispositivo seguro de firma debe ser certificado como que cumple las características anteriores según las normas técnicas publicadas en la Decisión 2003/511/CE, de 14 de julio de 2003 de la Comisión Europea.

- El DNI Electrónico es considerado un de firma y por tanto, las firmas generadas con él, son reconocidas y tienen la misma validez que la firma manuscrita
- Puesto que el ordenador no es un dispositivo seguro de creación de firma, las firmas generadas son sólo firmas avanzadas según la definición de la ley.

Política de Firma

Cuando se firman datos, el firmante indica la aceptación de unas condiciones generales y unas condiciones particulares aplicables a aquella firma electrónica mediante la inclusión de un campo firmado, dentro de la firma, que especifica una política explícita o implícita.

Si el campo correspondiente a la normativa de firma electrónica está ausente y no se identifica ninguna normativa como aplicable, entonces se puede asumir que la firma ha sido generada o verificada sin ninguna restricción normativa, y en consecuencia, que no se le ha asignado ningún significado concreto legal o contractual. Se trataría de una firma que no especifica de forma expresa ninguna semántica o significación concreta y, por lo tanto, hará falta derivar el significado de la firma a partir del contexto (y especialmente, de la semántica del documento firmado).

La finalidad de una política de firma es reforzar la **confianza** en las **transacciones electrónicas** a través de una serie de condiciones para un contexto dado, el cual puede ser una transacción determinada, un régimen legal o un rol que asuma la parte firmante.

El uso de la firma electrónica garantiza:

- La identidad de la parte o partes firmantes, es decir, que el firmante o los intervinientes son quienes dicen ser.
- La integridad del contenido, ya que el documento electrónico firmado no puede ser alterado.
- El no repudio entre las partes. Puesto que se garantiza que el firmante o las partes firmantes son quienes dicen ser, ninguno de ellos puede negar haber firmado, enviado o recibido el documento.
- La confidencialidad. Se protege la información mediante el cifrado del resumen del documento. (BOCM, Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, Consulta Noviembre 2013)

Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI)

La política de firma tiene una misión importante ya que define las reglas y obligaciones de todos los actores involucrados en el proceso de firma en determinados contextos (contractual, jurídico, legal,...).

El Real Decreto 4/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad establece que la política de firma electrónica y de certificados de la Administración General del Estado, servirá de marco general de interoperabilidad para la autenticación y el reconocimiento mutuo de firmas electrónicas dentro de su ámbito de actuación. También establece que dicha política podrá ser utilizada como referencia por otras Administraciones Públicas para definir las políticas de certificados y firmas a reconocer dentro de sus ámbitos competenciales.

Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

Para que la comunicación entre ciudadanos y Administraciones Públicas a través de medios electrónicos sea efectiva es necesario que se proteja la información y que los sistemas de información presten sus servicios sin interrupciones ni modificaciones y accesos no autorizados. Con esta finalidad se ha desarrollado el Esquema Nacional de Seguridad, el cual propone unos principios básicos y unos requisitos mínimos que se alcanzan aplicando a los sistemas de información un conjunto de medidas de seguridad. (SIA, Sistemas Informáticos Abiertos, Consulta octubre 2013)

El *Real Decreto 3/2010*, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, tiene por objeto el establecimiento de los principios y requisitos de una política de seguridad protección de la información.

Pues bien, el decreto, en su *artículo 33* también relega a la Política de Firma toda la función de concretar los procesos de generación, validación y conservación de firmas electrónicas, así como las características y requisitos exigibles a los sistemas de firma electrónica, los certificados, los servicios de sellado de tiempo, y otros elementos de soporte de las firmas.

Por otra parte, el RD en su *anexo II punto 5.7.4* es muy específico sobre los tipos de firma que deben aplicarse en función del nivel de la información que debe protegerse.

- Nivel BAJO

Se puede emplear cualquier medio de firma electrónica de los previstos en la legislación vigente.

- Nivel MEDIO

Los medios utilizados en la firma electrónica serán proporcionados a la calificación de la información tratada. En todo caso:

Se emplearán algoritmos acreditados por el Centro Criptológico Nacional.

- Se emplearán, preferentemente, certificados reconocidos.

- Se emplearán dispositivos seguros de firma.

Se garantizará la verificación y validación de la firma electrónica durante el tiempo requerido por la actividad administrativa que aquélla soporte, sin perjuicio de que se pueda ampliar este período de acuerdo con lo que establezca la política de firma electrónica y de certificados que sea de aplicación. Para tal fin:

- Se adjuntará a la firma, o se referenciará, toda la información pertinente para su verificación y validación.
- Se protegerán la firma y la información mencionada en el apartado anterior con un sello de tiempo.
- El organismo que recabe documentos firmados por el administrado verificará y validará la firma recibida en el momento de la recepción, anexando o referenciando sin ambigüedad la información descrita en los epígrafes a) y b).
- La firma electrónica de documentos por parte de la Administración anexará o referenciará sin ambigüedad la información descrita en los epígrafes a) y b).

- Nivel ALTO

Se aplicarán las medidas de seguridad referentes a firma electrónica exigibles en el nivel Medio, además de las siguientes:

- Se usarán certificados reconocidos.
- Se usarán dispositivos seguros de creación de firma.
- Se emplearán, preferentemente, productos certificados

La *norma CCN-STIC-807* del Centro Criptológico Nacional establece en el punto 5.7 cuáles son los mecanismos y algoritmos que se pueden utilizar para firmar en función del nivel de la información.

El Certificado Electrónico, base de la firma electrónica

Para firmar un documento es necesario disponer de un certificado digital o de un DNI electrónico (Gobierno de España Documento en línea extraído).

El certificado electrónico o el DNI electrónico contiene unas claves criptográficas que son los elementos necesarios para firmar. Los certificados electrónicos tienen el objetivo de identificar inequívocamente a su poseedor y son emitidos por Proveedores de Servicios de Certificación.

El Proceso Básico de Firma Electrónica

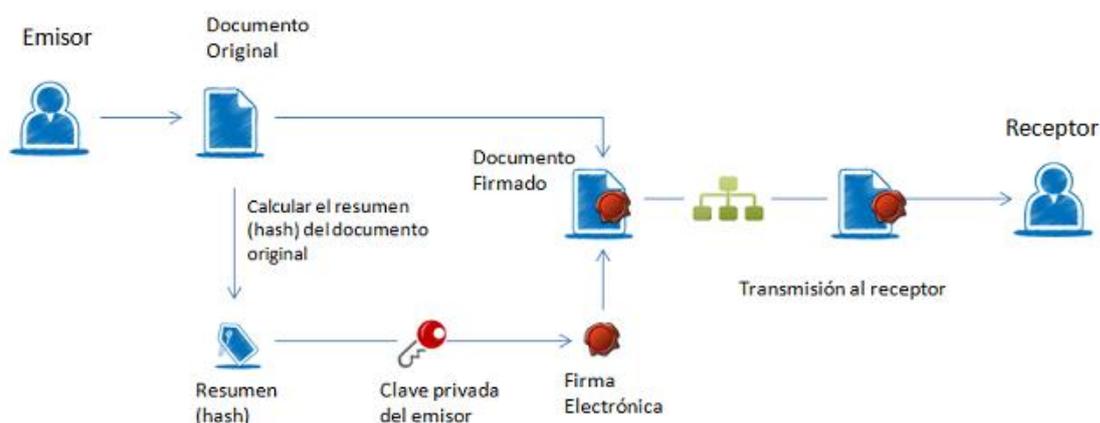


Figura 4: Proceso de Firma Electrónica
(Gobierno de España Documento en línea)

El proceso básico que se sigue para la firma electrónica es el siguiente:

- El usuario dispone de un documento electrónico (una hoja de cálculo, un pdf, una imagen, incluso un formulario en una página web) y de un certificado que le pertenece y le identifica.
- La aplicación o dispositivo digital utilizados para la firma realiza un resumen del documento. El resumen de un documento de gran tamaño puede llegar a ser tan solo de unas líneas. Este resumen es único y cualquier modificación del documento implica también una modificación del resumen.

- La aplicación utiliza la clave contenida en el certificado para codificar el resumen.
 - La aplicación crea otro documento electrónico que contiene ese resumen codificado. Este nuevo documento es la firma electrónica.
- El resultado de todo este proceso es un documento electrónico obtenido a partir del documento original y de las claves del firmante. La firma electrónica, por tanto, es el mismo documento electrónico resultante.

¿Cómo firmo un documento?

Puesto que estamos hablando de firma electrónica, la firma debe realizarse obligatoriamente por medios electrónicos y la podrás realizar de dos formas:

- **Descargando una aplicación en tu PC:** En este caso utilizas para firmar la aplicación que instalas en tu ordenador y no necesitas estar conectado a internet. Aplicaciones que puedes descargar son el Cliente @Firma del Ministerio de Política Territorial o ecoFirma del Ministerio de Industria. Puedes ver más información sobre ellas, y descargarlas en la sección **Aplicaciones de firma**.
- **Firmar directamente en internet:** Esta opción es usada sobre todo cuando firmas formularios o solicitudes, por ejemplo, en la relación con la Administración Pública. Pero también puedes firmar tus propios documentos en internet utilizando el servicio ofrecido por VALIDe. Para firmar debe descargarse una componente que funciona sobre el mismo navegador.

¿Qué utilidad práctica tiene la firma electrónica?

Aporta tres características en la comunicación por Internet: identificación del firmante, integridad de los datos y no repudio.

Pero a parte de eso, las aplicaciones prácticas de la misma son muchas y variadas.

En general están orientadas a realizar operaciones por Internet que en la vida cotidiana requieren de una firma para validarlas.

Algunos ejemplos de operaciones que se pueden realizar actualmente haciendo uso de la firma digital son:

- Realización de la Declaración de la Renta a través de Internet.
- Solicitudes en los registros electrónicos administrativos

- Petición de la vida laboral.
- Recepción de notificaciones electrónicas.
- Firma de correos electrónicos.
- Firma de facturas electrónicas.

(Gobierno de España. Portal de Administración Electrónica [en línea] Consulta Julio 2013)

Perfil del contratante:

En el procedimiento de adjudicación de los contratos del Sector Público, los Órganos de Contratación de los Poderes Adjudicadores están obligados a crear su “perfil de contratante” , que habrá de concretarse en una página WEB institucional que, todos los entes, organismos y entidades del Sector Público tienen la obligación de crear , debiendo estar en pleno funcionamiento a partir del 1 de mayo de 2008, fecha de entrada en vigor de la Ley de Contratos del Sector Público, con el fin de que toda la información, sea voluntaria o legalmente obligatoria, relativa al procedimiento de adjudicación del contrato que se licite, pueda colgarse en la misma en cumplimiento de los principios de igualdad, transparencia, concurrencia y publicidad , que deben presidir toda la contratación del Sector Público.

Según esta ley:

1. Con el fin de asegurar la transparencia y el acceso público a la información relativa a su actividad contractual, y sin perjuicio de la utilización de otros medios de publicidad en los casos exigidos por esta Ley o por las normas autonómicas de desarrollo o en los que así se decida voluntariamente, los órganos de contratación difundirán, a través de Internet, su perfil de contratante. La forma de acceso al perfil de contratante deberá especificarse en las páginas Web institucionales que mantengan los entes del sector público, en la Plataforma de Contratación del Estado y en los pliegos y anuncios de licitación.

2. El perfil de contratante podrá incluir cualesquiera datos e informaciones referentes a la actividad contractual del órgano de contratación, tales como los

anuncios de información previa contemplados en el artículo 125, las licitaciones abiertas o en curso y la documentación relativa a las mismas, las contrataciones programadas, los contratos adjudicados, los procedimientos anulados, y cualquier otra información útil de tipo general, como puntos de contacto y medios de comunicación que pueden utilizarse para relacionarse con el órgano de contratación. En todo caso deberá publicarse en el perfil de contratante la adjudicación provisional de los contratos.

3. El sistema informático que soporte el perfil de contratante deberá contar con un dispositivo que permita acreditar fehacientemente el momento de inicio de la difusión pública de la información que se incluya en el mismo.

4. La difusión a través del perfil de contratante de la información relativa a los procedimientos de adjudicación de contratos surtirá los efectos previstos en el Título I del Libro III.”(Art. 42 LCSP)

Con carácter obligatorio debe publicarse, para conocimiento de todos los licitadores o candidatos, la resolución del Órgano de Contratación acordando la Adjudicación Provisional, ya que una vez dada a conocer a través de este medio, empiezan a correr los plazos, aunque sólo para los contratos sujetos a “regulación armonizada para la interposición del Recurso Especial de Contratación y para la solicitud de adopción Medidas Provisionales y, para todos lo contratos, los recursos ordinarios de alzada o reposición, regulados en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

Con carácter voluntario, del “perfil de contratante” puede colgar el "pliego cláusulas administrativas particulares" , el "pliego de prescripciones técnicas particulares" , los contratos adjudicados, los procedimientos de contratación anulados, los modificados de los contratos en ejecución, la liquidación del contrato, el cumplimiento de los plazos....etc, es decir, toda la información relativa al contrato para que todos los ciudadanos puedan conocer , de forma transparente, el comportamiento de los Poderes adjudicadores en la gestión de la contratación del Sector Público.(La nueva “Ley de Contratos del Sector Público”: El “perfil de contratante”, Emilio Menéndez Gómez, 2008)

3.1.4 ASPECTOS RELEVANTES:

Los aspectos que debo vigilar son la seguridad, la interoperabilidad y la accesibilidad.

Seguridad:

Los ciudadanos confían en que los servicios disponibles por medios electrónicos se presten en unas condiciones de seguridad equivalentes a las que se encuentran cuando se acercan personalmente a las oficinas de la Administración. Además, buena parte de la información contenida en los sistemas de información de las AA.PP. y los servicios que prestan constituyen activos nacionales estratégicos. La información y los servicios prestados están sometidos a amenazas y riesgos provenientes de acciones malintencionadas o ilícitas, errores o fallos y accidentes o desastres.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos^[2], establece principios y derechos relativos a la seguridad en relación con el derecho de los ciudadanos a comunicarse con las AA.PP. a través de medios electrónicos; y su artículo 42 crea el Esquema Nacional de Seguridad.

El Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero^[2], determina la política de seguridad que se ha de aplicar en la utilización de los medios electrónicos. El ENS está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos para una protección adecuada de la información. Será aplicado por las AA.PP. para asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que gestionen en el ejercicio de sus competencias. (Gobierno de España, Portal de Administración Electrónica [en línea] Consulta Julio 2013)

Objetivos

El Esquema Nacional de Seguridad (ENS) persigue los siguientes objetivos :

- **Crear las condiciones necesarias** de confianza en el uso de los medios electrónicos, a través de medidas para garantizar la seguridad de la información y los servicios electrónicos, que permita a los ciudadanos y a las

Administraciones Públicas, el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de estos medios.

- **Establecer la política de seguridad** en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la Ley 11/2007, que estará constituida por los principios básicos y los requisitos mínimos para una protección adecuada de la información.
- **Introducir los elementos comunes** que han de guiar la actuación de las Administraciones públicas en materia de seguridad de las tecnologías de la información.
- Aportar un lenguaje común para facilitar la interacción de las Administraciones públicas, así como la comunicación de los requisitos de seguridad de la información a la Industria.
- **Aportar un tratamiento homogéneo** de la seguridad que facilite la cooperación en la prestación de servicios de administración electrónica cuando participan diversas entidades.
- **Facilitar un tratamiento continuado de la seguridad.**

En el Esquema Nacional de Seguridad se concibe la seguridad como una actividad integral, en la que no caben actuaciones puntuales o tratamientos coyunturales, debido a que la debilidad de un sistema la determina su punto más frágil y, a menudo, este punto es la coordinación entre medidas individualmente adecuadas pero deficientemente ensambladas.

Elementos del Esquema Nacional de Seguridad

Los elementos principales del ENS son los siguientes:

- Los principios básicos a considerar en las decisiones en materia de seguridad.
- Los requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información.
- El mecanismo para lograr el cumplimiento de los principios básicos y de los requisitos mínimos mediante la adopción de medidas de seguridad proporcionadas a la naturaleza de la información y los servicios a proteger.
- Las comunicaciones electrónicas.
- La auditoría de la seguridad.
- La respuesta ante incidentes de seguridad.
- La certificación de la seguridad.
- La conformidad.

El aspecto principal del ENS es, sin duda, que todos los órganos superiores de las AA.PP. deberán disponer de su política de seguridad que se establecerá en base a los principios básicos y que se desarrollará aplicando los requisitos mínimos.

Ámbito de aplicación

Su ámbito de aplicación es el establecido en el artículo 2 de la Ley 11/2007^[2], de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Estarán excluidos los sistemas que tratan información clasificada regulada por Ley 9/1968 de 5 de abril, de Secretos Oficiales, modificada por Ley 48/1978, de 7 de octubre y normas de desarrollo.

Adecuación al Esquema Nacional de Seguridad

En la disposición transitoria del Real Decreto 3/2010^[2] se articula un mecanismo escalonado para la adecuación a lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad de manera que los sistemas de las administraciones deberán estar adecuados a este Esquema en unos plazos en ningún caso superiores a 48 meses desde la entrada en vigor del mismo. El plazo de adecuación vence el 30 de enero de 2014.

Interoperabilidad

La cooperación entre las AA.PP. es esencial para proporcionar los servicios a los ciudadanos y garantizarles su derecho a relacionarse con ellas por medios electrónicos. Dicha cooperación requiere unas condiciones tales que permitan que la misma se pueda llevar a cabo con fluidez para lo cual es necesario que haya interoperabilidad. (Gobierno de España, Portal de Administración Electrónica [en línea] Consulta Julio 2013)

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos^[2], establece la contribución de la interoperabilidad a la realización del derecho de los ciudadanos a comunicarse con las AA.PP. a través de medios electrónicos; y su artículo 42 crea el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

El Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), regulado por el Real Decreto 4/2010², de 8 de enero, establece el conjunto de criterios y recomendaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las AA.PP. para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad. Las normas técnicas de interoperabilidad previstas en su disposición adicional primera desarrollan ciertos aspectos concretos.

El ENI se ha elaborado a la luz del estado del arte y de los principales referentes en materia de interoperabilidad provenientes de la Unión Europea, normalización nacional e internacional, actuaciones similares en otros países, etc. El ENI se encuentra alineado con la Estrategia Europea de Interoperabilidad² y el Marco Europeo de Interoperabilidad². Tanto el ENI, como sus normas técnicas de interoperabilidad, contemplan de manera sistemática el enlace con instrumentos equivalentes del ámbito europeo.

Objetivos

El Esquema Nacional de Interoperabilidad persigue los objetivos siguientes:

- **Comprender los criterios y recomendaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las AA.PP.** para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad que permita el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través del acceso electrónico a los servicios públicos, a la vez que redunde en beneficio de la eficacia y la eficiencia, y que eviten la discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.
 - **Introducir los elementos comunes** que han de guiar la actuación de las AA.PP. en materia de interoperabilidad.
 - **Aportar un lenguaje común** para facilitar la interacción de las AA.PP., así como la comunicación de los requisitos de interoperabilidad a la industria.
- La interoperabilidad se concibe desde una perspectiva integral, de manera que no caben actuaciones puntuales o tratamientos coyunturales, debido a que la debilidad de un sistema la determina su punto más frágil y, a menudo, este punto es la coordinación entre medidas individualmente adecuadas pero deficientemente ensambladas.

Seguridad

Los ciudadanos confían en que los servicios disponibles por medios electrónicos se presten en unas condiciones de seguridad equivalentes a las que se encuentran cuando se acercan personalmente a las oficinas de la Administración. Además, buena parte de la información contenida en los sistemas de información de las AA.PP. y los servicios que prestan constituyen activos nacionales estratégicos. La información y los servicios prestados están sometidos a amenazas y riesgos provenientes de acciones malintencionadas o ilícitas, errores o fallos y accidentes o desastres.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos²⁴, establece principios y derechos relativos a la seguridad en relación con el derecho de los ciudadanos a comunicarse con las AA.PP. a través de medios electrónicos; y su artículo 42 crea el Esquema Nacional de Seguridad.

El Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero²⁵, determina la política de seguridad que se ha de aplicar en la utilización de los medios electrónicos. El ENS está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos para una protección adecuada de la información. Será aplicado por las AA.PP. para asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que gestiones en el ejercicio de sus competencias.

Objetivos

El Esquema Nacional de Seguridad (ENS) persigue los siguientes objetivos :

- **Crear las condiciones necesarias** de confianza en el uso de los medios electrónicos, a través de medidas para garantizar la seguridad de la información y los servicios electrónicos, que permita a los ciudadanos y a las Administraciones Públicas, el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de estos medios.

- **Establecer la política de seguridad** en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la Ley 11/2007, que estará constituida por los principios básicos y los requisitos mínimos para una protección adecuada de la información.
- **Introducir los elementos comunes** que han de guiar la actuación de las Administraciones públicas en materia de seguridad de las tecnologías de la información.
- Aportar un lenguaje común para facilitar la interacción de las Administraciones públicas, así como la comunicación de los requisitos de seguridad de la información a la Industria.
- **Aportar un tratamiento homogéneo** de la seguridad que facilite la cooperación en la prestación de servicios de administración electrónica cuando participan diversas entidades.
- **Facilitar un tratamiento continuado de la seguridad.**

En el Esquema Nacional de Seguridad se concibe la seguridad como una actividad integral, en la que no caben actuaciones puntuales o tratamientos coyunturales, debido a que la debilidad de un sistema la determina su punto más frágil y, a menudo, este punto es la coordinación entre medidas individualmente adecuadas pero deficientemente ensambladas.

Elementos del Esquema Nacional de Seguridad

Los elementos principales del ENS son los siguientes:

- **Los principios básicos** a considerar en las decisiones en materia de seguridad.
- Los **requisitos mínimos** que permitan una protección adecuada de la información.
- El mecanismo para lograr el cumplimiento de los principios básicos y de los requisitos mínimos mediante **la adopción de medidas de seguridad proporcionadas** a la naturaleza de la información y los servicios a proteger.
- Las **comunicaciones electrónicas**.
- La **auditoría de la seguridad**.
- La **respuesta ante incidentes de seguridad**.
- La **certificación de la seguridad**.
- La **conformidad**.

El aspecto principal del ENS es, sin duda, que todos los órganos superiores de las AA.PP. deberán disponer de su política de seguridad que se establecerá en base a los principios básicos y que se desarrollará aplicando los requisitos mínimos.

Ámbito de aplicación

Su ámbito de aplicación es el establecido en el artículo 2 de la Ley 11/2007 , de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos estarán excluidos los sistemas que tratan información clasificada regulada por Ley 9/1968 de 5 de abril, de Secretos Oficiales, modificada por Ley 48/1978, de 7 de octubre y normas de desarrollo.

3.1.5 PROYECTOS RELEVANTES:

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

Se pueden destacar algunos de ellos:

- **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 que tender 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.

- **Plataforma @firma:**

Es la plataforma de validación de certificados electrónicos y del DNI electrónico, permite, al ser multi-PKI, validar la autenticación mediante certificado electrónico y la firma electrónica mediante 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 todo ello 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 portafirmas² y un servicio de sellado de tiempo.

- **TS@ Autoridad de sellado de tiempo:**

El servicio de sellado de tiempo permite emitir sellos de tiempo de los documentos electrónicos que los Organismos suministran al servicio. Un sello de tiempo es una firma electrónica realizada por una Autoridad de Sellado de Tiempo (TSA) que nos permite demostrar que los datos suministrados han existido y no han sido alterados desde un instante específico en el tiempo (proveniente de una fuente fiable de tiempo).

El MINHAP dispone de una TSA, la cual está con el Real Observatorio de la Armada. El Real Observatorio de la Armada tiene como misión principal el mantenimiento de la unidad básica de Tiempo en España así como el mantenimiento y difusión oficial de la escala "Tiempo Universal Coordinado" (UTC (ROA)), considerada a todos los efectos como la base de la hora legal en todo el territorio nacional (R. D. 23 octubre 1992, núm. 1308/1992).

Los servicios disponibles en la TSA son:

1. Solicitar sello de tiempo: Por medio de este servicio se proporciona la funcionalidad de generar un sello de tiempo para una acción de firma de datos o de documento.
2. Validar sello: A través de este servicio se proporciona la posibilidad de verificar la validez de un sello de tiempo contenido en una firma digital.
3. Solicitar resellado de tiempo: La utilidad más importante del servicio de resellado de tiempo consiste en preservar la longevidad de la validez de los sellos generados sobre los documentos o transacciones, en caso de que se pueda poner en cuestión la validez de un sello emitido. Por medio de este

servicio se proporciona la funcionalidad de generar un nuevo sello de tiempo para una acción de firma de datos o de documento.

- **DNI electrónico:**

DNI electrónico nos permitirá, además de su uso tradicional, acceder a los nuevos servicios de la Sociedad de la Información, que ampliarán nuestras capacidades de actuar a distancia con las Administraciones Públicas, con las empresas y con otros ciudadanos. (Gobierno de España, Portal sobre el DNI Electrónico)

En la medida que el DNI electrónico vaya sustituyendo al DNI tradicional y se implanten las nuevas aplicaciones, podremos utilizarlo para:

- Realizar compras firmadas a través de Internet
- Hacer trámites completos con las Administraciones Públicas a cualquier hora y sin tener que desplazarse ni hacer colas
- Realizar transacciones seguras con entidades bancarias
- Acceder al edificio donde trabajamos
- Utilizar de forma segura nuestro ordenador personal
- Participar en un conversación por Internet con la certeza de que nuestro interlocutor es quien dice ser

El DNI electrónico es una oportunidad para acelerar la implantación de la Sociedad de la Información en España y situarnos entre los países más avanzados del mundo en la utilización de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, lo que, sin duda, redundará en beneficio de todos los ciudadanos.

En la actualidad el 27,5% de la población dispone de DNI electrónico, aunque sólo alrededor de un 4,7% lo utiliza como certificado en sus relaciones con las AAPP.

- **Plataforma de intermediación de datos:**

Es la solución de intercambio de datos entre administraciones, 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 de su consentimiento para que el organismo solicitante recabe el dato, a través de la plataforma, al organismo que lo tiene.

El ciudadano no tiene que presentar la fotocopia del DNI, los datos de residencia, datos de desempleo, datos catastrales, etc.

- **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(DEH)³". 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.

- **Portal de Administración Electrónica (PAe)**

Es un 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

3.2 ADMINISTRACION ELECTRONICA COMUNIDAD VALENCIANA:

3.2.1 LEGISLACION:

En la Comunidad Valenciana existen 4 normas más relevantes por lo que respecta a la Administración Electrónica:

1: DOCV. LEY 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

La Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, tiene como objetivo, entre otros, de impulsar una administración electrónica moderna de manera homogénea, coordinada y colaboradora en el marco de la Comunitat Valenciana y de todas las administraciones y organizaciones públicas propias de ese ámbito territorial estableciendo una serie de obligaciones a dichas administraciones a fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas.

La Ley 3/2010, de 5 de Mayo, de La Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana realiza modificaciones sustanciales que afectan al Decreto 149/2007 de 7 de Septiembre del Consell por el que se aprueban los Estatutos del Ente prestador de Servicios de Certificación Electrónica de la Comunitat Valenciana, entre ellas, el cambio de denominación de la entidad, pasando a denominarse Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica. El anterior estatuto también queda afectado por el Decreto 165/2010, de simplificación y reducción de cargas administrativas, en cuya Disposición Final Primera se atribuye la competencia funcional del Registro de Representantes a la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica.

Para evitar la dispersión normativa y adaptar los Estatutos a la nueva regulación se han derogado los anteriores Estatutos y se han publicado unos nuevos.

El 8 de Marzo de 2011 se publicó en el DOCV el Decreto 21/2011, de 4 de Marzo, del Consell, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de

Tecnología y Certificación Electrónica.(Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica. Sellado de Tiempo. [En línea] Consulta el 28 de noviembre de 2013)

Los nuevos Estatutos constan de 18 artículos y en ellos se regulan las competencias, las funciones, la organización. El régimen económico el personal y el patrimonio de la Agencia.

Los principales cambios introducidos por los nuevos estatutos son:

1. El cambio de denominación de la Entidad, pasando a llamarse Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, tal y como prevé la Ley 3/2010, de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana.
2. La competencia de la explotación con criterio de rentabilidad, tanto social como económica, los bienes incorporales de naturaleza tecnológica adscritos a las consellerias y organismos de La Generalitat, respetando las limitaciones establecidas en la Ley de Patrimonio de La Generalitat.
3. La consideración de la Agencia como medio propio y servicio técnico de la administración del Consell y de sus organismos y entidades de derecho público pudiendo encomendarle la realización de trabajos y tareas vinculadas en el ámbito de sus competencias.
4. Se adscriben a la Agencia las funciones asignadas a la Autoridad Certificadora de la Generalitat, que antes recaían en el titular de la Dirección General de Modernización.
5. Ostenta la competencia del servicio de representación electrónica a través del Registro de Representantes.

2:DOCV. DECRETO 87/2010, de 21 de mayo, del Consell, por el que se establecen las condiciones técnicas y normativas para el uso de la Plataforma de Facturación Electrónica de la Generalitat, Ge-factura.

Es objeto de este decreto regular las condiciones para el acceso y uso a la Plataforma Ge-factura, así como prestar el consentimiento que permita dotar de validez al envío de facturas electrónicas a los departamentos de la administración de la Generalitat. Asimismo, en el artículo 3 se prevé que las entidades, empresas y demás sector público de la Generalitat, otras

instituciones de autogobierno, universidades y entidades locales de la Comunitat Valenciana, puedan adherirse a su utilización. El Consell promueve esta opción consciente de la importancia de coordinar mecanismos que permitan la facturación electrónica de los proveedores de cualquier administración pública Valenciana a través de cauces unificados.

3:DOCV. DECRETO 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público.

El Plan se vertebra en 5 ejes estratégicos, uno de los cuales está centrado en «orientar la administración de la Generalitat al ciudadano: una Administración cercana y accesible». En este eje estratégico se incorpora una línea de actuación orientada a la mejora de la eficiencia del proceso administrativo y a la reducción de las cargas administrativas que se imponen a los ciudadanos en sus relaciones con nuestra Administración.

Con esta medida, que se materializa en este decreto, se dota a la Generalitat de un instrumento normativo que regula aspectos horizontales de la actividad administrativa para hacerla más simple, más sencilla, más ágil, más accesible a la ciudadanía y, por todo ello, más productiva, en la línea marcada desde la Unión Europea en la Estrategia Renovada de Lisboa para el crecimiento y el empleo

4: DOCV. DECRETO 21/2011, de 4 de marzo, del Consell, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica.

Los principales cambios introducidos por este decreto son:

1. El cambio de denominación de la Entidad, pasando a llamarse Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, tal y como prevé Ley 3/2010, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

2. La competencia de la explotación con criterio de rentabilidad, tanto social como económica, los bienes incorporeales de naturaleza tecnológica adscritos a las consellerias y organismos de La Generalitat, respetando las limitaciones establecidas en la Ley de Patrimonio de La Generalitat.
3. La consideración de la Agencia como medio propio y servicio técnico de la administración del Consell y de sus organismos y entidades de derecho público pudiendo encomendarle la realización de trabajos y tareas incardinadas en el ámbito de sus competencias.
4. Se adscriben a la Agencia las funciones asignadas a la Autoridad Certificadora de la Generalitat, que antes recaían en el titular de la Dirección General de Modernización.
5. Ostenta la competencia del servicio de representación electrónica a través del Registro de Representantes.

DOCV. DECRETO 18/2004, de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat.

La consecución de una administración pública más moderna y eficaz constituye una prioridad y un compromiso del Consell de la Generalitat, que obligan a reinventar la forma tradicional en que la administración se ha venido relacionando con los ciudadanos, para conseguir lo que se ha denominado la «Nueva administración de la Sociedad del Conocimiento, y administración».

En este proceso de cambio orientado hacia la i-administración, resulta fundamental consolidar la teleadministración; la utilización de las nuevas tecnologías por la administración.

En este proceso de avance y de utilización de las nuevas tecnologías no han sido ajenos los registros creados en la administración de la Generalitat, sus entidades autónomas y entidades de derecho público, la mayoría de los cuales cuenta ya con un soporte informático que garantiza la certeza de los asientos registrales que se practican y la integración de todos los registros de un mismo órgano en un único Registro General

El proceso de innovación tecnológica y la configuración de una administración de la Sociedad del Conocimiento dentro del II Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana, permite en la actualidad dar un paso más, estableciendo mecanismos que posibiliten una relación entre la administración y el ciudadano más interactiva, y, en particular, facilitando a estos últimos la presentación ante la administración pública de escritos, solicitudes y comunicaciones por vía telemática con plenas garantías y efectos legales, así como regulando las notificaciones telemáticas como un instrumento ágil y válido para la comunicación de la administración a los ciudadanos.

Para ello, el instrumento fundamental que permite tener constancia de estas comunicaciones telemáticas entre la administración y los ciudadanos es el Registro Telemático de la Generalitat, a cuya regulación se dirige este decreto. El Registro Telemático de la Generalitat supondrá la creación, en cada uno de los registros generales existentes en la administración de la Generalitat, sus entidades autónomas y entidades de derecho público, de una Unidad Registral Telemática que, como parte integrante de cada uno de esos registros generales, y bajo la dependencia orgánica y funcional de cada una de las subsecretarías, habrán de garantizar la presentación por los ciudadanos de sus escritos, solicitudes y comunicaciones, prestando un nuevo servicio todos los días del año durante las veinticuatro horas del día y desarrollar las funciones que el presente decreto les asigna.

3.2.2: ADOPCIÓN

Para la adopción de la Administración Electrónica, debe existir un cambio de mentalidad, una modernización y avance de los ciudadanos.

La Administración Electrónica significa cambio, significa progreso y por ello va unida a la expansión de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

4: ANALISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE CASTELLÓ DE RUGAT

El Ayuntamiento de Castelló de Rugat forma parte de la plataforma de administración electrónica local de la Comunitat Valenciana, Tu Municipio en red.

Tu Municipio en Red está funcionando en más de 200 ayuntamientos de la Comunitat Valenciana ofreciendo a sus ciudadanos los servicios de administración electrónica para facilitar las gestiones con su ayuntamiento. Siguiendo las recomendaciones de la propia Ley 11/2007, la Generalitat Valenciana fue promotora del Convenio Marco, una iniciativa que involucra a las Diputaciones Provinciales y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias. Se ha materializado en diferentes acciones en las que participan las entidades adheridas, más de 500 hasta la fecha, y que supone la solución hacia el uso de las nuevas tecnologías en las entidades locales. (Generalitat Valenciana. Plataforma de Administración Electrónica para entidades Locales [en línea] Consulta Julio 2013)

Objetivos

Los objetivos que pretende cumplir este proyecto son:

- Ofrecer a las entidades locales de la Comunidad Valenciana una solución integral y homogénea de administración electrónica para el cumplimiento de la Ley 11/2007 que esté al alcance de ayuntamientos de cualquier tamaño.

- Difundir y concienciar a las entidades locales de los beneficios de la administración electrónica para impulsar el proceso de modernización municipal.

- Ofrecer a los ciudadanos un canal telemático para interactuar con su Ayuntamiento evitando así desplazamientos, esperas y papeles.

-Permitir que los ciudadanos tengan acceso al estado de sus solicitudes, la recepción de notificaciones, intercambio de documentos con su Ayuntamiento, etc.

-La reducción de costes para los Ayuntamientos al disponer de una Plataforma unificada sin necesidad de instalación por parte de los Ayuntamientos.

-Permitir la interoperabilidad entre organismos del gobierno central y autonómico mediante la aplicación de la normativa técnica del ENI.

Principales dificultades y aspectos clave para la implantación

-La complejidad e importancia de los aspectos organizativos y de las labores de comunicación, difusión y coordinación se ven considerablemente incrementadas en proyectos con gran cantidad de entidades de características dispares.

-La complejidad de los aspectos legales a tener en cuenta para la puesta en marcha de la Administración Electrónica en cada Ayuntamiento.

-En la planificación del proyecto se incluyeron entregables intermedios (Perfil de Contratante, versión inicial de la Plataforma y versión final), con los que se consiguió implicar más a las EELL.

-Necesidad de una Oficina de Proyecto de soporte a los ayuntamientos para informar sobre el estado del proyecto y unificar los mensajes de las entidades promotoras.

-Creación de la Oficina de Certificación de Software que tiene como objetivo servir como agente unificador de los componentes de software que se incluyan en la Plataforma.

Descripción Funcional

El proyecto comenzó con la creación de una plataforma de administración electrónica para Entidades Locales (EELL) de la Comunidad Valenciana, que actualmente está compuesta por los siguientes componentes:

Sede electrónica. Punto de acceso único de los ciudadanos hacia todos los componentes de la plataforma, facilitando de este modo la comunicación con la Administración.

Catálogo de Trámites. Conjunto de trámites desarrollados para que se puedan tramitar a través de la plataforma. Cada trámite cuenta con la información del funcionamiento del mismo, incluyendo normativa, requisitos, plazos de presentación y resolución, observaciones, etc.

Carpeta Ciudadana. Es el espacio privado donde la ciudadanía y empresas podrán interactuar telemáticamente con las Entidades Locales. Dentro de esta parte privada tiene acceso al estado de todas las solicitudes que se han tramitado con la administración, así como los documentos tanto enviados como recibidos.

Perfil de Contratante. Plataforma de Contratación de la Comunitat Valenciana que junto con el resto de Administraciones Públicas valencianas conformarán un repositorio único de publicación electrónica de información de concursos públicos.

Bus de Integración SOA. El Bus de Integración es un componente interno de todo el sistema, que se encarga de coordinar las comunicaciones entre todos los componentes, actuando como garante de la interoperabilidad. Esto posibilita integrar cualquier sistema de información dentro del proyecto simplemente con conectarlo al bus de integración, como es el caso de las herramientas de *backoffice* en uso actualmente en las Entidades Locales.

Gestor de Servicios Electrónicos. Principal herramienta de los empleados públicos donde podrán desempeñar su labor y disponer de una completa trazabilidad del estado de los diferentes trámites a su cargo.

Registro Telemático de Entrada/Salida. Realiza el registro de toda la documentación que entra o sale de la Administración, bien sea por métodos telemáticos o mediante métodos presenciales.

Sistema de Datos del Ciudadano. Es el encargado de almacenar los datos de los ciudadanos necesarios para la tramitación electrónica, poniéndolos a disposición de la plataforma y actuando como capa de persistencia

Repositorio Documental. La tramitación electrónica continúa teniendo una fuerte dependencia documental, pero en este caso más allá de la frontera del papel y del archivo físico, sustituyéndolos por los documentos electrónicos y el repositorio documental centralizado.

CSV. Componente que genera el Código Seguro de Verificación (CSV). El CSV es un código numérico que el componente añade automáticamente al pie de los documentos firmados a través de la plataforma, tanto por la entidad local como por el ciudadano, para evitar que, una vez impresos en papel, pierdan su validez. La Oficina Virtual cuenta con un servicio de verificación de documentos en el que se introduce el CSV y se obtiene el documento original para su cotejo.

Autenticación y Firma Electrónica. Permiten la identificación del ciudadano de forma electrónica. Dan validez legal a los acuerdos y documentos aportados, mediante el uso de certificados electrónicos acreditados por Entidades Certificadoras.

Sellado de Tiempos. Se encarga de certificar el día y hora para el registro telemático, los procesos de firma y el sistema de notificaciones entre otros.

Sistema de Notificaciones y Plataforma SMS. Se encarga de la gestión de avisos, alertas y notificación de resoluciones. Abarca tanto las comunicaciones vinculantes como las no vinculantes. Se identificarán los canales para efectuar las comunicaciones vinculantes y las no vinculantes (SMS, Correo Electrónico).

Pasarela de Pagos. Es el componente encargado de la interacción y el pago de servicios de forma telemática.

Gestor de Pagos. Sistema que permite el pago de tasas y tributos municipales a través de Internet y que puede utilizarse de forma aislada introduciendo manualmente los datos del recibo y del titular del pago, o bien integrado con un trámite de la Oficina Virtual.

Autoliquidaciones. Permite a los ciudadanos generar órdenes de pago a través de la Plataforma de tasas que requieren un cálculo previo que podrán ser pagadas electrónicamente a través de la Plataforma o presencialmente en una entidad financiera.

Cita Previa. Componente que ofrece a los ciudadanos la posibilidad de reserva de citas con los trámites del ayuntamiento.

Inscripciones. Es el módulo que permite al ciudadano inscribirse en eventos organizados por el ayuntamiento: actos culturales, viajes, formación, etc.

Gestión de la Representación de Terceros. Se encargará de gestionar las representaciones de unos ciudadanos por otros así como la representación de un colectivo por una persona. Esta gestión de la representación controlará las restricciones de permisos de representación definidas para cada uno de ellos.

Portafirmas. La funcionalidad principal es actuar como cliente de firma de documentos, aportando funcionalidades extendidas como el establecimiento de jerarquías de firma, notificaciones, etc. Encapsula el cliente de firma de @firma, haciendo uso de su funcionalidad para llevar a cabo los procesos de firma de usuario.

Antivirus. Realiza un análisis sobre todos los documentos que se intercambian con la Entidad Local, para asegurar que están libres de código malicioso. Adicionalmente y debido a la continua evolución del proyecto, otra serie de componentes serán próximamente incorporados a la Plataforma ampliando el

número de funcionalidades ofrecidas a través de la Administración Electrónica, tales como:

Integración con la **Ventanilla Única de Directiva de Servicios**.

Oficina Virtual Móvil. Acceso a la Oficina Virtual a través de dispositivos móviles.

Carpeta de Empleado Público. El funcionario dispondrá de un sistema para poder realizar solicitudes en nombre de un ciudadano así como acceder a la información de su Carpeta Ciudadana, previa autorización.

Tablón de Anuncios. Publicación electrónica de anuncios y edictos.

Factura Electrónica. Envío de facturas de manera telemática entre empresas y administración.

Valija electrónica. Envío telemático de documentación (interoperabilidad)

Directorio de la Organización. Directorio que contendrá la estructura de una Entidad Local en el que se definirán los permisos de cada empleado sobre la Plataforma.

Archivo Electrónico para el almacenamiento y la conservación de los documentos.

Desde el punto de vista organizativo, el proyecto está respaldado por las principales entidades públicas de la Comunidad Valenciana (Generalitat, diputaciones y Federación Valenciana de Municipios y Provincias)

El Ayuntamiento de Castelló de Rugat tiene página web desde el año 2010, cuando se adhirió a la plataforma de Portales Municipales, la plataforma de la Diputación de Valencia que ofrece a todos los municipios la posibilidad de tener su página web.



Figura 5: web Ayuntamiento Castelló de Rugat

En la anterior imagen, podemos observar los diferentes apartados que existen en el menú de la página web. Seguidamente un análisis de los servicios ofrecidos en la pagina web de este Ayuntamiento:

- En primer lugar vemos el bloque Ayuntamiento donde podemos saber todo lo relacionado con el alcalde y la corporación municipal así como los distintos departamentos. También nos facilitan atención al ciudadano con los teléfonos de interés.
- Otro de los apartados del menú de inicio es Turismo, donde podemos conocer los monumentos más importantes del Municipio, las fiestas patronales y sus tradiciones y los distintos alojamientos y restaurantes que hay.
- En el apartado “Notes de premsa” aparecen algunas noticias de actualidad del municipio. Asi como en “Tauler d’anuncis” aparecen anuncios más relevantes de actividades que tendrán lugar en el municipio.
- Seguimos con el bloque “Bans Municipals”, este apartado debería contener los bandos actualizados y al dia pero no es así, los bandos no se actualizan desde hace unas semanas.
- En el apartado “Events” podemos observar todas las actividades culturales como teatros, cine, conciertos... que tendrán lugar en el municipio.
- “El Poble”, es el bloque donde podemos conocer toda la historia y cronología, planos, como llegar y las asociaciones del pueblo. (Ayuntamiento de Castelló de Rugat.. [En línea] Consulta el 7 de Septiembre de 2013)

Para finalizar, y como punto más importante y sobre el que trata esta investigación es el apartado de “**Administració Electrònica**”.

Este apartado es el más importante porque permite al ciudadano realizar trámites desde casa electrónicamente.

Los trámites más comunes en este Ayuntamiento son expedición de certificados de nacimiento, matrimonio y defunción; expedición de certificados de empadronamiento; licencias de obra menor y domiciliación tributaria de impuestos.

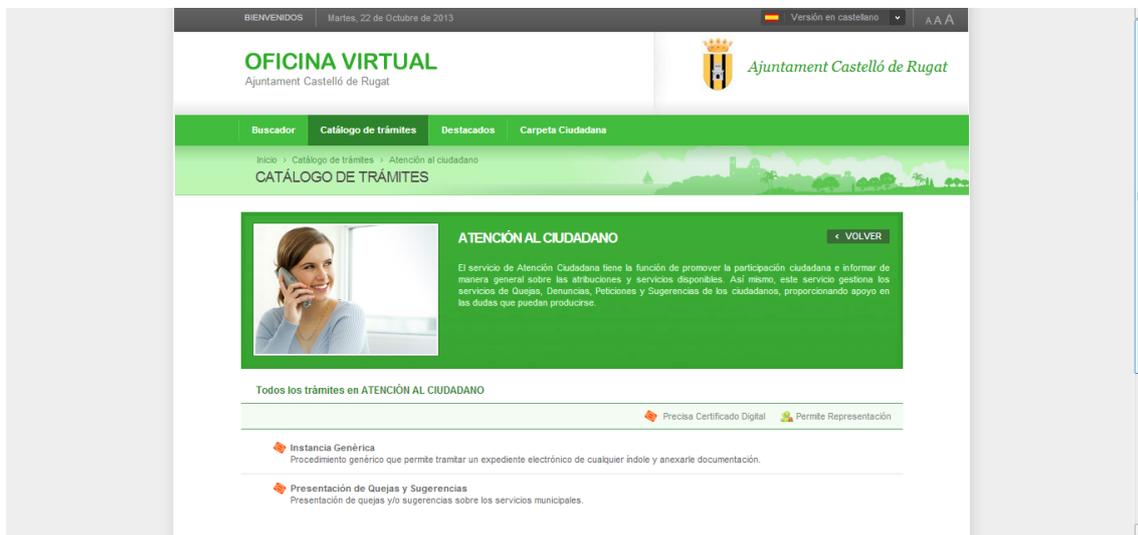


Figura 6: Oficina Virtual Ayuntamiento Castelló de Rugat

Aquí podemos observar que dentro del bloque de “Administració Electrònica” solamente aparecen los trámites de Instancia General y Presentación de Quejas y Sugerencias. Hay dos opciones de tramitarlo, ya sea descargarte el documento e rellenarlo y entregarlo personalmente en la oficina del Ayuntamiento o bien por trámite electrónico mediante la firma electrónica. También te permite descargarte un impreso para la tramitación de alta o baja de un vado.

Como hemos visto no ofrece ninguno de sus trámites más demandados.

Si comparamos los servicios que presta el Ayuntamiento de Castelló de Rugat con otro Ayuntamiento de Características similares podemos observar la diferencia.

He elegido el Ayuntamiento de La Pobra del Duc, ya que es un pueblo cercano a Catselló de Rugat y tiene más o menos los mismos habitantes.



Figura 7: Oficina Virtual Pobra del Duc

Si entramos a la oficina virtual del Ayuntamiento de La Pobra del Duc vemos que ofrece un catálogo de trámites más amplio.(Ayuntamiento La Pobra del Duc. [En línea] Consulta el 7 de septiembre de 2013)

En el bloque de Atención al ciudadano observamos que ofrece tres trámites: Comunicación de Incidencia en vía pública, Instancia Genérica y Presentación de quejas y sugerencias.



Figura 8: Atención al Ciudadano Población del Duc

En el bloque de Estadísticas y Padrón ofrece el servicio de Obtención de Volante de Empadronamiento, que es uno de los trámites más comunes en un Ayuntamiento.



Figura 9: Estadísticas Población del Duc

En el último bloque, Urbanismo/Medio Ambiente, ofrecen el servicio de licencia de obra menor.



Figura 10: Urbanismo Pobra del Duc

Otro apartado muy importante a destacar que no aparece en la página web de este Ayuntamiento es la Sede Electrónica.

La sede electrónica es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias (Gobierno de España 2007).

El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.

(Generalitat Valenciana. ¿Qué es la sede electrónica? [En línea] . Consulta Septiembre 2013).

Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

Las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras.

La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y usabilidad, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

En la sede electrónica de acceso al registro figurará la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que pueden presentarse en el mismo.

En otros Ayuntamientos como el de Valencia podemos observar que si lo tienen y que incluyen trámites muy comunes e información de interés

(Real Decreto 1671/2009) Toda sede electrónica dispondrá del siguiente contenido mínimo:

Identificación de la sede, así como del órgano u órganos titulares y de los responsables

- a. de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma y, en su caso, de las subsedes de ella derivadas.
- b. Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con propiedad intelectual.
- c. Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede.
- d. Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.
- e. Relación de sistemas de firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la sede.
- f. Normas de creación del registro o registros electrónicos accesibles desde la sede.
- g. Información relacionada con la protección de datos de carácter personal, incluyendo un enlace con la sede electrónica de la Agencia Española de Protección de Datos.

Las sedes electrónicas dispondrán de los siguientes servicios a disposición de los ciudadanos:

- a. Relación de los servicios disponibles en la sede electrónica.
- b. Carta de servicios y carta de servicios electrónicos.
- c. Relación de los medios electrónicos de acceso.
- d. Enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.
- e. Acceso al estado de tramitación del expediente.
- f. Publicación de los diarios o boletines.
- g. Publicación electrónica de actos y comunicaciones que deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica.
- h. Verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos públicos que abarque la sede.
- i. Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.
- j. Indicación de la fecha y hora oficial.

Los órganos titulares responsables de la sede podrán además incluir en la misma otros servicios o contenidos.

No será necesario recoger en las subsedes la información y los servicios indicados cuando ya figuren en la sede de la que aquéllas derivan.

Las sedes electrónicas cuyo titular tenga competencia sobre territorios con régimen de cooficialidad lingüística posibilitarán el acceso a sus contenidos y servicios en las lenguas correspondientes.

04/02/2014 ☀ Máx.: 33.2°C Mín.: 20.6°C | @ Correu ciutadà | 🇪🇸 Castellà | ✉ Suggesterències | Mapa web

AJUNTAMENT TRÀMITS I GESTIONS WEBS MUNICIPALS LA CIUTAT NOTÍCIES

València

AJUNTAMENT
 Benvinguda de l'Alcaldeessa
 Organització municipal
 Activitat òrgans de govern
 Ordenances i Disposicions
 Pressupost Municipal
 Registre Municipal d'Entitats Ciutadanes

TRÀMITS I GESTIONS
 Tràmits
 Carpeta ciutadana
 Sol·licitud de documents
 Tauler d'Edictes
 Campanyes Municipals
 Perfil de Contractant
 Facturació electrònica
 Tributs municipals
 Pagament Multes Trànsit i ORA
 Oposicions
 Cita prèvia

WEBS MUNICIPALS
 Benestar social, Educació i esport
 Cultura i festes populars

Innovació
ESTUDIA VLC
 L'AJUNTAMENT PREMIA EL TREBALL INNOVADOR D'UNIVERSITARIS QUE FACILITEN EL DESENYOTLLAMENT DE LA CIUTAT.

Economia i ocupació
Suport al comerç
 Campanya "Viu les Falles en els comerços de València".

Medi Ambient
Potabilitzadora El Realón
 Tècnics municipals ensenyen els sistemes de potabilització d'aigua.

Cultura i festes populars
Palau de la Música
 Concert de Sonates breques, franceses i espanyoles.

Ajuntament
Marina Reial Joan Carles I
 El Ple municipal aprova el Pla Especial de Reordenació Urbana.

GUIA DE CARRERS
 TRÀNSIT
 ESCRIBA UN TEXT 🔍
 Cerca avançada

ATENCIÓ CIUTADANA
 INFORMACIÓ 010 MUNICIPAL

TELÈFONS D'URGÈNCIES
 Emergències, bombers: 112
 Policia local: 092
 Policia nacional: 091

L'AJUNTAMENT INFORMA
 Subscripció | RSS

INFORMACIÓ TURÍSTICA
VLC TURISMO VALENCIA
SEU electrònica
 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

PROGRAMA DE ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES
 ENERO FEBRERO MARZO ABRIL 2014

Tràmits destacats

- Pagaments i altres gestions -Domiciliació bancària per al pagament de tributs
- Pagaments i altres gestions - Documents per a realitzar el pagament
- Pagaments i altres gestions - Justificants de pagament
- Certificat d'empadronament
- Escrit d'al·legacions contra denúncia per infracció de trànsit

Informació d'interès

- Organització municipal
- Ordenances municipals
- Perfil de contractant
- Pressupost Municipal
- Oposicions

Comunicacions i avisos

Figura 11: Sede Electrónica Ayuntamiento Valencia

Esta es la información disponible en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Valencia. Como podemos observar incluye trámites como domiciliación bancaria de los impuestos, certificado de empadronamiento... etc. Que como he mencionado antes son de los más comunes en una administración local.

Otro punto débil de la página web del Ayuntamiento de Castelló de Rugat es el tablón de anuncios, ya que se encuentra desactualizado.

La última publicación es de verano del 20131.

Tauler d'anuncis

escola d'estiu 2013 i fullet d'inscripció escola d'estiu

escola d'estiu 2013 PLA DE CREMES 2013
COMENÇA LA CAMPANYA DE RECOLLIDA DE FOTÓS PER LA CONFECCIÓ DEL LLIBRE FOTOGRÀFIC "CASTELLO EN BLANC I NEGRE"

CANVI NÚMEROS DE TELÈFON CENTRE DE SALUT

Figura 12: Anuncios Ayuntamiento Castelló de Rugat

El Ayuntamiento de Gandia podría servir como referencia ya que tiene un tablón de anuncios muy elaborado y se actualiza a diario.

Activitats de les Biblioteques i l'Arxiu històric
Des de: 01/01/2014 - A: 30/06/2014
Agenda [Lleghi més >](#)

L'Art Primitiu Africà: estàtues Tikar
Des de: 01/02/2014 - A: 22/02/2014
SALA COLL ALAS De l'1 al 22 de febrer L'ART PRIMITIU AFRICÀ: ESTÀTUES TIKAR Exposició coordinada per Globalmon Inauguració: dissabte 1 de febrer. 19.30 hores Horari: de dilluns a dissabte, de 17.30 a 20.30 hores Diumenges, tancat [Lleghi més >](#)

Exposició Educasòlid: projectes educatius als països empobrits
Des de: 03/02/2014 - A: 28/02/2014
FORO DE CONVIVÈNCIA MANUEL BROSETA Del 3 al 28 de febrer EDUCASÒLID: PROJECTES EDC, ALS PAÏSOS POBRES Exposició englobada en el projecte EDUCA SÒLID, que coordina GLOBALMON Horari: de dilluns a divendres, de 09.00 a 21.00 hores Dissabtes, de 09.00 a ... [Lleghi més >](#)

XXXII Concurs Internacional de Fotografia
Des de: 08/02/2014 - A: 23/02/2014
CASA DE CULTURA MARQUÉS DE GONZÁLEZ DE QUIRÓS Del 8 al 23 de febrer XXXII CONCURS NACIONAL DE FOTOGRAFIA Junta Mayor Hermandades Semana Santa de Gandia Inauguració: dissabte 8 de febrer. 19.30 hores Horari: De dilluns a dissabte, de 10.30 a 14.00 hor ... [Lleghi més >](#)

Concert del Quartet de Cambra
Des de: 09/02/2014 - A: 09/02/2014

Figura 13: Anuncios Ayuntamiento Gandia

La ley 11/2007 dice que la publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en tablón de anuncios o edictos podrá ser sustituida o complementada por su publicación en la sede electrónica del organismo correspondiente. Permite de hecho, la eliminación del tablón de anuncios en soporte papel.

El Real Decreto establece que las notificaciones y publicaciones electrónicas cumplan las siguientes exigencias técnicas:

- a. Aseguren la autenticidad del organismo que lo publique.
- b. Aseguren la integridad de la información publicada.
- c. Dejen constancia de la fecha y hora de la puesta a disposición del interesado de la resolución o acto objeto de publicación o notificación, así como del acceso a su contenido.
- d. Aseguren la autenticidad del destinatario de la publicación o notificación.

Por último otra de las carencias más importantes de la página web de Castelló de Rugat es el Perfil del Contratante.

El perfil de contratante viene configurado como el mecanismo orientado a <<...asegurar la transparencia y el acceso público a la información relativa a su actividad contractual>>, bajo esta premisa define la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP) el objetivo del perfil de contratante

Como comenta Emilio Menéndez Gómez (2008), “El perfil de contratante” deberá incluir todos los datos e informaciones referentes a la actividad contractual del órgano de contratación, tales como los anuncios de información previa, licitaciones abiertas o en curso, así como toda la documentación relativa a las mismas, las contrataciones programadas, los contratos adjudicados, las modificaciones contractuales, los procedimientos anulados, la liquidación del contrato, y cualquier otra información útil de tipo general, como puntos de contacto y medios de comunicación que pueden utilizarse para relacionarse con el órgano de contratación, incluso de forma interactiva.

El perfil de contratante debe ser capaz de:

- Difundirse a través de Internet.
- Tener su acceso vía página Web institucional.
- Insertar anuncios de publicación sobre: Anuncio previo; Convocatorias de licitaciones; Designación de los miembros de la Mesa de contratación;

Designación de los Órganos de Valoración; Adjudicación provisional; Adjudicación definitiva; Celebración de un Acuerdo Marco.

- Vincular los anuncios a un dispositivo de sellado de tiempo.
- Autenticar los documentos insertados mediante firma electrónica reconocida.
- Insertar información adicional.

Un ejemplo a seguir con respecto al perfil del contratante sería la Universidad Politécnica de Valencia.

The image shows a screenshot of the UPV website homepage. At the top, there is a large banner image of a wetland area with the text "Calidad de las aguas" and a sub-headline: "El IIAMA-UPV y el ICBBE-UV demuestran que las lagunas someras del Tancat de la Pipa recuperan el agua de L'Albufera". To the right of the banner is a sidebar with "UPV televisión" and "Medios sociales" sections. Below the banner, there are several news items with small images and titles: "EXCO_2014", "Pensar con las manos", "Premio Convivencia y Progreso", and "Rechazo al recorte". On the far right, there are vertical banners for "Cursos de idiomas 2014", "Puertas Abiertas", and "Profesiones reguladas". At the bottom, there is a navigation bar with links like "Sede electrónica", "Perfil del contratante", and "Agencias...". A red circle highlights the "Agencias..." link. The footer contains contact information for the Universitat Politècnica de València and logos for CAMPUSHABITATSU, VLC/CAMPUS, and EMAS.

Figura 13: Inicio UPV



Servicio de Contratación

Bienvenido al Perfil de Contratante de la Universidad Politécnica de Valencia. A través de él podrá acceder a la información de las licitaciones que esta Universidad tiene activas. Así mismo podrá descargar los pliegos administrativos y técnicos de los expedientes que le puedan interesar. El acceso a esta información se realizará a través del menú que aparece su izquierda.

15/01/2010

Procedimiento para solicitud de bastanteo

Conozca los trámites para obtener el bastanteo en la Universidad Politécnica de Valencia.

 [Modelos para la solicitud del Bastanteo](#)

28/07/2011

PLIEGOS TIPO

PLIEGOS DE CLAUSULAS ADMINISTRATIVAS GENERALES

Figura 14: Perfil Contratante UPV

También podría servir como referencia el Ayuntamiento de Gandia ya que ofrece un apartado del Perfil del Contratante muy elaborado y con mucha información.



Figura 15: Perfil Contratante Ayuntamiento Gandia

5: PROPUESTA DE MEJORA DE LAS FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE CASTELLÓ DE RUGAT

Como hemos podido observar anteriormente, el Ayuntamiento de Castelló de Rugat no tiene muy desarrollados sus servicios de Administración Electrónica ya que no ofrece casi ningún servicio a sus ciudadanos.

Al compararlo con otro Ayuntamiento de características similares vemos que el Ayuntamiento de la Poble del Duc sí que ofrece algunos de estos servicios más demandados.

Mi propuesta de mejora sería incluir todos aquellos trámites más demandados en la administración local como son:

La expedición de certificados de empadronamiento, servicio de licencia de obra menor, incluir el apartado de registro civil con los trámites de certificado de nacimiento, matrimonio y defunción y por último introducir la gestión tributaria electrónica.

Certificado Empadronamiento:

Sirve para acreditar que un ciudadano está empadronado en el municipio en que reside, y para justificar el domicilio y residencia ante otros Organismos.

Puede ser solicitado por el propio interesado o una persona debidamente autorizada, y cualquier órgano de la Administración en el ejercicio de sus funciones.

Tanto si la solicitud se formula por Registro de Entrada, como si se realiza de forma presencial, deberá aportarse la siguiente documentación:

- Original y fotocopia que acredite la identidad: DNI, Pasaporte en vigor, Tarjeta de Residencia en vigor de cualquiera de las personas mayores de edad que figuren en el domicilio.
- Para los menores de edad: original y fotocopia del Libro de Familia, Pasaporte en vigor o Tarjeta de Residencia en vigor.

Si realiza el trámite en nombre de otra persona:

- Autorización de la misma para la realización del trámite.
- Original y fotocopia del DNI del representado (o copia compulsada).
- Original y fotocopia del DNI del representante.

- En los casos en que un administrador de fincas solicite certificados de empadronamiento para todos los miembros de la comunidad de vecinos, a efectos de solicitar ayudas económicas, será suficiente con que aporte: Libro de actas - que le acredite como administrador de dicha finca - y su DNI (original y fotocopia).

Licencia obra menor:

Esta licencia se solicitará para obras de pequeña envergadura, en la que la superficie y dependencias afectadas sea de escasa entidad, como por ejemplo:

- Reformas de cocina y cuartos de baño
- Modificaciones de huecos en fachadas
- Cambios de solería, picados y enfoscados de paramentos
- Cambio puntuales de instalaciones, de carpintería
- Reparaciones de cubierta

Documento que se deberá aportar:

1º- Documentación General (para todo tipo de obra):

- SOLICITUD DE LICENCIA DEBIDAMENTE CUMPLIMENTADA, FIRMADA POR EL PROMOTOR, que se recogerá en el Registro General.

- Título de Propiedad o aquel que acredite un derecho suficiente para la ejecución de la obra.

- Si la obra afecta al aspecto exterior del inmueble, deberá aportarse planos de fachada acotados de estado actual y reformado. Si el inmueble se encuentra en Zona Histórica, dicho plano deberá estar firmado por técnico competente y visado por el colegio Oficial correspondiente y habrá de obtenerse Autorización previa de la Consejería de Cultura.

2º- Documentación específica para obras de presupuesto > 12.000 E:

- Memoria detallada de la actuación.
- Presupuesto detallado por partidas, incluyendo materiales y mano de obra.

- Plano de fachada en el caso de anuncios sobre la misma.

- Fotografía de la fachada sólo cuando se pretenda actuar en ésta.

3º.- Documentación específica para obras en Suelo No Urbanizable (para todo tipo de obra);

- Memoria detallada y descriptiva de las obras proyectadas.

- Presupuesto detallado por partidas, incluyendo materiales y mano de obra.
- Plano de situación de la finca a escala 1:25.000
- Plano de la finca con ubicación de la construcción o instalación proyectada a Escala 1:5.000, en el que se indiquen las distancias respecto a linderos, carreteras, caminos y arroyos, otras edificaciones existentes y superficie de éstas, así como superficie de la finca.
- Fotografía del lugar donde se pretende ejecutar la obra.

Registro Civil:

El Registro Civil es un organismo administrativo o servicio público, encargado de dejar constancia de los hechos o actos relativos al estado civil de las personas naturales, así como otros que las leyes le encomienden.

En el Registro Civil se inscriben los nacimientos, la filiación, el nombre y apellido de las personas, los fallecimientos reales o presuntos, los matrimonios. Asimismo, puede corresponderle, según el país, el registro de las guardas, la patria potestad, las emancipaciones y las nacionalizaciones.

Dentro del Registro Civil los trámites más comunes son:

Los siguientes trámites deberían ser incluidos en la oficina virtual del Ayuntamiento .

-Certificado de Nacimiento:

El certificado de nacimiento es el documento expedido por el Encargado del Registro Civil o Consular correspondiente, que da fe del hecho del nacimiento, fecha en que tuvo lugar, del sexo, y en su caso, de la hora en que se produjo el nacimiento y de la filiación del inscrito..

-Certificado Matrimonio:

El certificado de matrimonio es un documento oficial que acredita la celebración del matrimonio. Es un resumen de la información que consta en el Registro Civil relativa a la celebración del matrimonio e identidad de los contrayentes.

-Certificado de Defunción:

El certificado de defunción es el documento oficial que acredita el fallecimiento de la persona. Es un resumen de la información relativa al hecho del fallecimiento que consta en el Registro Civil.

Gestión tributaria:

La tramitación más común es la domiciliación de los recibos de tasas de basura y el impuesto de circulación.

Debería existir una opción en la Administración Electrónica del Ayuntamiento que permitiera domiciliar desde casa, electrónicamente, todos los recibos pertenecientes a la administración local.

Otra de las mejoras que en mi opinión sería de gran ayuda sería la unión de esta entidad local a la red SARA (Sistemas de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) , que como ya hemos dicho antes es un conjunto de infraestructuras de comunicaciones y servicios básicos que conecta las redes de las Administraciones Públicas Españolas e Instituciones Europeas facilitando el intercambio de información y el acceso a los servicios.

Este sistema es un instrumento fundamental para seguir avanzando en el desarrollo de la administración electrónica, lo que en definitiva supone mejorar el servicio prestado a los ciudadanos.

Algunos de los servicios que son alcanzables mediante esta plataforma son:

- Verificación de los datos de identidad y residencia.
- Plataforma de validación de firma electrónica (@Firma).
- Solicitud de cambio de domicilio.
- Pasarela de pago.
- Registro electrónico común.
- Consultas del estado de expedientes
- Catálogos de procedimientos de las AAPP
- Videoconferencia.
- Voz IP
- Centro de Transferencia de Tecnología.
- Servicios de nueva creación

Para finalizar, la última mejora que incluiría en la Administración Electrónica de Castelló de Rugat, es la ampliación de la información sobre la firma electrónica a los ciudadanos y la facilidad para que estos la obtengan y poder realizar los trámites electrónicamente.

La sede electrónica permite a los ciudadanos realizar todas las todas las actuaciones, procedimientos y servicios en los que se requiere la autenticación de la Administración Pública o de los ciudadanos por medios electrónicos.

La firma electrónica es el conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.

Por otra parte una buena idea sería unirse a la Plataforma Autonómica de Intermediación a través de la Gerenalitat.

La Plataforma Autonómica de Intermediación de Datos Segura de la Comunidad Valenciana (en adelante, PAI) está disponible para la Administración General del Estado, Entidades Locales, Comunidades Autónomas, a través de la cual podrán ofertar en un catálogo común sus servicios de interés, acceder a la totalidad de los servicios ofertados, y promover la identificación y generación de nuevos servicios dentro de dicho catálogo.

Partiendo de este principio, cuanto mayor sea la aportación de servicios por parte de todas las entidades anteriores, mayor será el valor añadido aportado por la plataforma.

La tecnología utilizada para construir la plataforma permite:

- **Autenticación:** Modelo de mensajes basados en la codificación y securización conforme a estándares WSS que mediante el uso de certificados de uso común como X.509 permitan garantizar la identidad de la aplicación demandante del servicio.
- **Firmado:** Validación de la integridad del mensaje verificando que el mensaje firmado corresponde con dicho certificado. Además se firma el mensaje de respuesta del servidor con su propio certificado para garantizar la validez legal del mensaje.

- **Autorización:** una vez autenticada una determinada identidad, se autoriza que tiene permisos sobre el recurso al que accede.
- **Sellado:** Estampación de una firma temporal certificada por la ACCV.
- **Transformación de mensajes.** Una de las características que presenta el bus es la adecuación y transformación de los mensajes al formato y tipo esperado por los distintos servicios. El bus se comporta de forma transparente a formatos y realiza las apropiadas transformaciones para adecuar la orquestación que en cada caso sea necesaria.
- **Registro y Auditoría.** Registro de mensajes que permita certificar determinadas peticiones y respuestas sin penalizar en demasía el funcionamiento de la plataforma.
- **Orquestación de servicios.** El bus de integración de servicios permite definir un flujo diagramado que pueda establecer condiciones de invocación y todas las características típicas en procesos de orquestación de servicios.
- **Herramienta de administración** de servicios publicados en la Plataforma y gestión de autorizaciones.

Con la intención de limitar el ámbito de las solicitudes, se implementa un mecanismo de seguridad para verificar los permisos de los diferentes organismos sobre el total de servicios ofertados.

En definitiva, mediante la firma electrónica, y su correspondiente validación, se pretende asegurar la autenticidad de los interlocutores en la comunicación telemática, y que dichas firmas sigan siendo válidas, ya sea porque ni hayan caducado ni se hayan revocado.

La funcionalidad del sellado de tiempo mediante un token emitido por la Autoridad de Sellado de Tiempo de la ACCV, garantiza que el certificado es válido en el momento en que se está utilizando.

Finalmente, y a efectos de auditoría, se lleva un registro de las transacciones realizadas en una base de datos.

De esta forma, el Ayuntamiento de Castelló de podrá acceder a las funcionalidades proporcionadas por los siguientes servicios:

Conexión a la Red SARA, (Sistemas, Aplicaciones y Redes para las Administraciones), integrada por un conjunto de infraestructuras tecnológicas

que permiten conectar en red a todas las administraciones que lo deseen, y facilitar un sistema de intercambio de aplicaciones entre administraciones.

Servicios ofrecidos por el MPTAP para la intermediación de datos entre administraciones públicas. Servicio que abarca la conexión a la Plataforma de Intercambio de datos del Estado, con unos servicios básicos y una política de seguridad común para facilitar el intercambio seguro de información entre las aplicaciones conectadas a la plataforma. Las aplicaciones pueden requerir u otorgar datos.

Servicios ofrecidos por el MPTAP de comunicación de domicilio a los órganos y organismos de la AGE. Comunicación de manera segura y fehaciente de los datos referentes al domicilio de un ciudadano que constan en el padrón de habitantes de su ayuntamiento, tras un proceso de alta o modificación de los mismos, a las unidades administrativas u organismos seleccionados.

Servicios que ofrece y de los que podrá beneficiarse el Ayuntamiento de Castello de Rugat:

Los servicios publicados en la Plataforma Autónoma de Intermediación de Datos Segura se pueden catalogar en dos grupos de servicios, cuyas características presentan diferencias sensibles y que afectan al modo en que se consumen dichos servicios, por tanto, nos podemos encontrar:

- **Servicios de Verificación de Datos / Intermediación:** Estos servicios hacen referencia a las capacidades de verificación que la Administración, (local, autonómica y central), tiene para evitar solicitar al ciudadano documentación que pueda obrar en su poder en el proceso de interacción entre ambos.
- **Servicios Web Instrumentales.** Estos servicios hacen referencia a servicios que permiten realizar procesos instrumentales a las distintas entidades de la Administración Pública en su gestión con el ciudadano, como puedan ser notificaciones, pagos, etc.

Servicios de Verificación de Datos:

- Consulta del grado de conocimiento del valenciano de la Junta Qualificadora de Coneixements de València
- Servicios de Títulos Universitarios y no Universitarios
- Servicios de consulta de estar al corriente de pago de las obligaciones con la Seguridad Social
- Servicios de Verificación de estar al corriente de pagos con la Agencia Tributaria
- Servicios de Datos de Desempleo
- Servicios de Datos Catastrales
- Consulta de Datos de Residencia
- Verificación y Consulta de Datos de Identidad
- Servicios de Consulta de las Prestaciones del Registro de Prestaciones Sociales Públicas, Incapacidad Temporal y Maternidad
- Servicio de Consulta del Nivel y Grado de Dependencia
- Servicio de Título de Familia Numerosa y Grado de Minusvalía
- Servicio de Cambio de Domicilio
- Servicio de Certificados de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
- Servicio de Consulta de Nacimiento, Matrimonio y Defunción

Servicios Web Instrumentales:

- EELL – Pasarela de pagos de Ayuntamientos
- EELL – Sistema de Datos del Ciudadano (SDC)
- Comunicaciones y Notificaciones
- Servicios del Sistema de Autenticación y Firma Electrónica, (SAFE)

Por último y muy importante debería ofrecer el servicio de registro electrónico y poder entregar cualquier documento las 24h del día al Ayuntamiento.

Para ello sería necesario disponer del servicio de sellado de tiempo

El sello de tiempo de un documento electrónico permite garantizar que la información contenida en el mismo no se ha modificado desde el momento de tiempo en el que se generó el sello. Se solicita a una Autoridad de Sellado de Tiempo (TSA) mediante un resumen de la información a sellar.

La TSA genera un sello de tiempo con el resumen, la fecha y la hora, obtenidas de una fuente fiable de tiempo, y su firma electrónica. La TSA proporciona el sello al solicitante, que lo puede adjuntar a la información para garantizar su integridad en el tiempo. Asimismo, la TSA debe almacenar los sellos emitidos para futuras verificaciones.

Sede Electrónica:

Como hemos mencionado anteriormente la página web del Ayuntamiento de Castelló e Rugat no posee Sede Electrónica.

Es un punto muy importante que se debería incluir ya que desde la Sede Electrónica los ciudadano pueden realizar todos los trámites online sin personarse en el Ayuntamiento.

Por ejemplo, y cogiendo como referencia el Ayuntamiento de Valencia que hemos analizado anteriormente, se podrían realizar los siguientes trámites: Domiciliación Bancaria para el pago de los tributos, Documentos para realizar el pago, Justificantes de pago, Certificado de empadronamiento o Escrito de alegaciones contra denuncia por infracción de tráfico.

Tablón de Anuncios:

El tablón de anuncios es muy importante también ya que ofrece toda la actualidad cultural, de actos, conciertos y cursos que se realizan en el pueblo. Según el Real Decreto 1671/2009 los Requisitos que debe cumplir este apartado son: Aseguren la autenticidad del organismo que lo publique,. Aseguren la integridad de la información publicada, Dejen constancia de la fecha y hora de la puesta a disposición del interesado de la resolución o acto objeto de publicación o notificación, así como del acceso a su contenido, y Aseguren la autenticidad del destinatario de la publicación o notificación. Como hemos analizado anteriormente este Ayuntamiento no cumple con ninguna de estas exigencias y se debería tener en cuenta y tener actualizado ya que es un apartado de interés para los ciudadanos.

Perfil del Contratante:

Según la Ley de Contratos del Sector Público, La Administración Pública, con el fin de asegurar la transparencia y el acceso público a la información relativa a su actividad contractual, y sin perjuicio de la utilización de otros medios de publicidad en los casos exigidos por esta Ley o por las normas autonómicas de desarrollo o en los que así se decida voluntariamente, los órganos de contratación difundirán, a través de Internet, su perfil de contratante. La forma de acceso al perfil de contratante deberá especificarse en las páginas Web institucionales que mantengan los entes del sector público, en la Plataforma de Contratación del Estado y en los pliegos y anuncios de licitación.

El Ayuntamiento de Castelló de Rugat como hemos observado anteriormente no cumple con la ley vigente así que una de las principales incorporaciones que debería realizar en su página web sería la del perfil del contratante.

6: Conclusiones Generales:

El desarrollo de la Administración Electrónica en España ha pasado por diferentes fases, desde la presentación informativa de procedimientos a realizar para la tramitación de expedientes a los ciudadanos en los años 2000, hasta la puesta en línea de distintos servicios de algunos Ministerios con un nivel completo de tramitación; desde la presentación de instancias hasta la resolución y notificación por vías telemáticas.

La situación actual de servicios en línea de los distintos Ministerios es muy heterogénea, hay algunos que disponen de todos sus servicios accesibles electrónicamente y existen otros que ofertan un conjunto de prestaciones limitadas. La elaboración y aplicación, en los últimos años, de planes tecnológicos como AVANZA y MODERNIZA, ha permitido impulsar el desarrollo de la Administración Electrónica mediante la implementación de infraestructuras y servicios de uso común, como SARA, DNI electrónico, que han empezado a sentar la base para la Administración Electrónica plena en España.

España está en un momento especial para el desarrollo de la Administración Electrónica, se aúnan distintos factores: estado del arte tecnológico que permite crear nuevos servicios, creciente demanda social del uso de las TIC, concienciación plena de la necesidad de una Administración Electrónica de primer nivel, implementación de infraestructuras comunes, apoyo presupuestario del Gobierno, necesidad de adaptación a las recomendaciones de la Unión Europea y cooperación interadministrativa.

Es preciso aprovechar este punto de inflexión para, de forma coordinada, transformar la Administración Española en una Administración Electrónica plena que ponga a disposición de los ciudadanos y empresas todo tipo de servicios, ofrezca oportunidades a todos, se base en la transparencia, garantice derechos, ahorre costes y facilite el desarrollo económico.

La Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos contempla un plan de actuación para desarrollar una Administración más próxima al ciudadano, más transparente, accesible 24 horas 7 días a la semana, sin colas ni

esperas, lo que va a reducir sustancialmente los costes de la Administración y redundar muy positivamente la economía y calidad de vida de los ciudadanos, así como en la competitividad de las empresas.

La Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos introduce las siguientes novedades:

1º.- Define un catálogo de derechos de los ciudadanos, entre ellos:

A elegir el canal de relación.

A no aportar datos ya en poder de las Administraciones Públicas.

A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos.

A obtener copias electrónicas de documentos.

A la conservación electrónica del documento.

A obtener los medios de identificación electrónica necesarios.

2º.- Crea la figura del Defensor del Usuario de la Administración Electrónica, encargado de velar por la garantía de los derechos de los ciudadanos.

3º.- Garantiza la prestación multicanal de los servicios públicos y la puesta a disposición de los ciudadanos de medios e instrumentos electrónicos.

4º.- Regula el concepto de “sede electrónica”. Su régimen de identificación, responsabilidad y accesibilidad, así como la validez de sus publicaciones.

5º.- Mejora la regulación de los registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas.

6º.- Regula la validez del documento electrónico, de su copia, de la imagen electrónica de un original en papel y de sus impresiones en papel.

7º.- Sienta las bases del procedimiento administrativo electrónico.

8º.- Establece las formas válidas de identificación y acreditación de la voluntad.

9º.- Define los elementos y órganos de la cooperación interadministrativa para la prestación de servicios electrónicos.

10º.- Admite la figura del sello electrónico de la Administración o del Órgano administrativo como sistema de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.

11º.- Hace posible las reuniones virtuales de Órganos colegiados

12º.- Impulsa la formación permanente en la utilización de medios electrónicos

13º.- Hace posible el teletrabajo en la Administración General del Estado

- 14º.- Determina la existencia de un Esquema Nacional de Interoperabilidad y de un Esquema Nacional de Seguridad
- 15º.- Crea una Red de Comunicaciones de todas las Administraciones Públicas
- 16º.- Posibilita una Red integrada de Atención al ciudadano, cuyo actual embrión es la Red 060.
- 17º.- Presta especial atención a la reutilización de aplicaciones y a la transferencia de tecnología, mediante la creación de un Directorio general de aplicaciones en un Centro para la Transferencia de Tecnología.

Ventajas y Desventajas de la introducción de la AE en la Administración Pública:

-Las ventajas de la introducción de la Administración Electrónica permiten a usuarios y Administración racionalizar su interacción, concentrando tareas y preocupaciones en asuntos como la mejora de los servicios existentes de una forma mucho más competitiva y eficaz.

Entre todas las ventajas de la e-Administración, pueden enumerarse las siguientes:

- Disponibilidad de la Administración las 24 horas y 365 días del año.
- Facilidad de acceso para la realización de trámites. Estos podrán realizarse sin la necesidad de desplazarse hasta un lugar concreto.
- Ahorro de la duración de las gestiones, ya que se evitan desplazamientos y tiempo de espera innecesarios.
- Aumento de la seguridad de los datos sensibles. Estos permanecen en centros de datos, los cuales serán más fácilmente recuperables.
- Flexibilidad. Permite elegir entre los diferentes canales que se ofertan para la resolución de trámites administrativos.
- Optimización de los costes asociados al mantenimiento de los puestos de trabajo, aumentando la productividad.
- Concesión de grandes ventajas para personas de movilidad reducida, ya que podrán realizar gestiones a distancia.
- Eco-responsabilidad. El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación permite ahorrar recursos energéticos, así como consumo de papel.

-Las desventajas de la Administración Electrónica son:

- Que no existe un contacto directo con una persona que informe y ayude a hacer las gestiones a través de Internet. Esto indica muy claramente que además de poner los trámites en Internet, es necesario y muy conveniente que el Ayuntamiento ponga a disposición del ciudadano una oficina de atención bien presencial o bien telefónica que de soporte a los procesos de Administración Electrónica al ciudadano.
- Desconocimiento por parte de los ciudadanos. Para resolver este problema, las Administraciones deben poner en marcha actividades de formación que eliminen las barreras que hacen que los ciudadanos no sepan utilizar o desconfíen de Internet como medio de relación con la Administración. Internet y las Nuevas Tecnologías son, para un sector reducido de la población, un nuevo mundo de oportunidades, servicios, entretenimientos, ... , pero por el contrario, para la gran mayoría se presentan como un nuevo problema al que enfrentarse, ya que no cuentan con los conocimientos y la formación adecuada (el 22% no sabe utilizar Internet), y que favorece que aparezcan dudas sobre la seguridad de sus datos (11%) o la validez y oficialidad de los trámites que se realicen (un 10,1% manifiesta que prefiere tener copia impresa y sellada de los documentos). A fin de cuentas, tenemos que seguir siendo conscientes que la Brecha Digital sigue existiendo, y debemos ser capaces de eliminarla, implicando a todos los sectores sociales y dando respuesta a los intereses, tanto de empresas, como de ciudadanos o empleados públicos.
- Complejidad en la utilización de los servicios digitales: Las Administraciones Locales deben ser capaces de diseñar portales amigables, accesibles, comprensibles e intuitivos, que permitan al ciudadano acceder a la información y a los servicios de una forma sencilla, como si de la oficina presencial se tratara, instituyendo auténticas Sedes Electrónicas. Esta dificultad también se combate mediante una adecuada campaña de formación y de comunicación entre los ciudadanos. Comunicación, para dar a conocer los servicios que dispone el Ayuntamiento y formación, para enseñar a utilizarlos eficazmente. Para ilustrar la importancia de estas tareas de difusión, podemos destacar las populares campañas publicitarias para la presentación de la declaración de la renta de forma telemática, que han hecho que sea el trámite realizable por

Internet más conocido con un 36 %, no olvidando que esta misma encuesta refleja que el 28.6% de los encuestados no conocen ninguno otro trámite realizable a través de Internet de la multitud de ellos que están disponibles, lo que podemos achacar, entre otros aspectos, a la falta de medidas que se toman para difundirlos.

- Necesidad de identificación electrónica para acceder a los servicios: El DNI electrónico y los certificados digitales son el medio de identificación más utilizado para el ciudadano ante la Administración Electrónica, pero no todo el mundo dispone del mismo (cerca del 46% no tienen DNle) ni lo conoce (30,1 %). En este ámbito, la coordinación entre Administraciones también es necesaria para difundir el conocimiento y las ventajas del uso del DNI electrónico, que por otra parte, es de uso obligatorio por las Administraciones para la identificación de los ciudadanos, según la referida LAECSP.

Según un estudio realizado por el Gobierno, durante 2012, se realizaron más de 500 millones de trámites con la Administración General del Estado, de los que aproximadamente 365 se han realizado en formato electrónico, según los datos existentes en el Sistema de Información Administrativa. Esto significa que el 73% de los trámites, es decir, tres de cada cuatro trámites que los ciudadanos y las empresas realizan con la Administración General del Estado se hizo el año pasado de forma telemática (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, [en línea])

Si el coste de un trámite presencial puede situarse, según el SCM (Standard Cost Model), en una media de 80 euros y el de un trámite electrónico en 5 euros, el ahorro por el uso de la Administración electrónica en 2012 estaría en torno a los 28.500 millones. El Gobierno quiere seguir avanzando en el impulso de la Administración Electrónica, ya que cada aumento del 5% en el uso de trámites telemáticos supone un ahorro de 1.500 millones de euros para empresas y ciudadanos y de 200 millones para las Administraciones Públicas.

En conclusión, puedo decir que la administración electrónica, como su nombre lo indica, busca la aplicación del uso de las TIC's (Tecnologías de la

Información y la Comunicación) en las administraciones públicas, en donde los ciudadanos puedan utilizar los medios electrónicos para poder realizar cualquier trámite, por ejemplo hago mención de la Sede Electrónica de la Generalitat Valenciana, donde los ciudadanos pueden hacer tramites sin acudir personalmente a las oficinas.

Es por ello que es importante que las dependencias de gobierno tengan disponibles sus páginas web, para brindar un mejor servicio a la ciudadanía y para evitar la burocracia que anteriormente se venía dando.

En el Ayuntamiento de Castelló de Rugat está a la cola en la implantación de la Administración Electrónica en su página web y es por ello que necesita introducir todos estos cambios propuestos anteriormente.

Deben introducir estas mejoras y dar a conocer las nuevas tecnologías a los ciudadanos y la comodidad que estas suponen a la hora de realizar trámites con el Ayuntamiento.

Con la mejora propuesta se espera una mejor fluidez de trámites para la administración local y una mayor facilidad para los ciudadanos a la hora de realizar cualquier gestión administrativa.

BIBLIOGRAFIA:

Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica. Sellado de Tiempo. [En línea] Consulta el 28 de noviembre de 2013 Disponible en:

<http://www.accv.es/empresas/sellado-de-tiempo/>

Agulló Diaz, M. C. (1999). Castelló de Rugat, Mamòria d'un poble. Ajuntament de Castelló de Rugat.

Ayuntamiento de Castelló de Rugat. Análisis y Evaluación del Funcionamiento de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Castelló de Rugat. [En línea] Consulta el 7 de Septiembre de 2013 Disponible en:

<http://www.castelloderugat.es/content/oficina-virtual>

Ayuntamiento La Pobla del Duc. Análisis y Evaluación del Funcionamiento de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Castelló de Rugat. [En línea] Consulta el 7 de septiembre de 2013 Disponible en:

<https://lapobladelduc.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.jspt>.

BOCM, ¿Qué es la firma electrónica? [en línea] Consulta Noviembre 2013 Disponible en:

http://www.bocm.es/bocm/Satellite?c=BOCM_Generico_FA&cid=1142576595185&language=es&pageid=1248348110945&pagename=Boletin%2FBOCM_Generico_FA%2FBOCM_genericoFAQ

BOE, 3 Abril de 1995, núm.80, Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (BOE-A-1985-5392)

DOCV Diario Oficial de la Comunidad Valenciana. Presidencia de la Generalitat. Ley 3/2010, de 5 de Mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.[2010/4857]

DOCV Diario Oficial de la Comunidad Valenciana. Conselleria de Justicia i Administraciones Públicas. *DECRETO 21/2011, de 4 de marzo, del Consell, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica.* [2011/2718]

DOCV Diario Oficial de la Comunidad Valenciana. Decreto 87/2010, de 21 de mayo, del Consell, por el que se establecen las condiciones técnicas y normativas para el uso de la Plataforma de Facturación Electrónica de la Generalitat, Ge-factura. [2010/5939]
(DOCV núm. 6274 de 25.05.2010)

DOCV Diario Oficial de la Comunidad Valenciana. Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público. [2010/11021] (DOCV núm. 6376 de 14.10.2010)

Diputació de València. Perfil contratante. [en línea] Consulta en 28 de noviembre de 2013 disponible en:
<http://www.dival.es/contratacion/content/portada-perfil-del-contratante>

DOCV, 23 de junio de 2010, núm. 6296, Ley 8/2010, de 23 de Junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana [2010/7245] (DOCV núm. 6296 de 24.06.2010)

Generalitat Valenciana. Plataforma de Administración Electrónica para entidades Locales. Tu municipio en red. [en línea]. Consulta Julio 2013
Disponible en
<http://www.proyectoeell.gva.es/c/portal/layout?p_l_id=PUB.1.26>

Generalitat Valenciana. ¿Qué es la sede electrónica? [En línea] . Consulta Septiembre 2013 Disponible en:
<https://sede.gva.es/es/web/sede_electronica/inicio>

Gobierno de España. Portal de Administración Electrónica [en línea]. Consulta julio 2013 Disponible en:

<http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home.html#.Uk56vYZ7KSo>

Gobierno de España. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Factura electrónica [en línea] Disponible en: <<http://www.facturae.es/es-ES/Aspectos/Paginas/Index.aspx>> Consulta julio 2013

Menéndez Gómez, E. (2008) La Nueva Ley de Contratos del Sector Público: El perfil del Contratante. [en línea] Consulta Septiembre 2013 Disponible en:

<http://administracionpublica.com/la-nueva-%E2%80%9Cley-de-contratos-del-sector-publico%E2%80%9D-el-%E2%80%9Cperfil-de-contratante%E2%80%9D/>

Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

[en línea]. Consulta septiembre 2013 Disponible en:

<<http://www.minhap.gob.es/Documentacion/Publico/GabineteMinistro/Notas%20Prensa/2013/S.E.%20ADMINISTRACIONES%20PUBLICAS/15-01-13%20NP%20CS%20Administraci%C3%B3n%20Electr%C3%B3nica.pdf>>

Pixelware. ¿Qué es la Administración Electrónica?. [En línea] Pixelware

Consulta septiembre 2013 Disponible en:

<http://www.pixelware.com/administracion-electronica-que-es.htm>

SIA "Sistemas Informáticos Abiertos" [en línea] Consulta Octubre 2013

Disponible en: <http://www.sia.es/noticias/esquemanacionalseguridad.pdf>

ANEXOS:

ANEXO 1: Instancia General



AJUNTAMENT DE CASTELLÓ DE RUGAT

Plaça de la Constitució, 7
46841 - Castelló de Rugat

Telèfon 96 286 30 10
Fax 96 281 40 40

www.castelloderugat.es
castelloderugat@castelloderugat.es

INSTÀNCIA GENERAL

SOL·LICITANT

NOM I COGNOMS			D.N.I./C.I.F.
ADREÇA		C.P.	POBLACIÓ
PROVINCIA	TELÈFON	TELÈFON 2	E-MAIL
EN REPRESENTACIÓ DE:			D.N.I./C.I.F.
ADREÇA		C.P.	POBLACIÓ

EXPOSA:

--

SOL·LICITA:

--

DOCUMENTS QUE APORTA

- 1.-
- 2.-
- 3.-

Castelló de Rugat, a ___ de/d' _____ del _____

Signat: _____

SR./A. ALCALDE/SSA-PRESIDENTIA DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLÓ DE RUGAT

A fi de donar compliment a allò establert per la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, sobre Protecció de Dades de Caràcter Personal, l'informem que les seves dades seran incloses en el Sistema d'Informació Municipal amb la finalitat de realitzar gestions municipals. El responsable d'aquest fitxer és l'Ajuntament de Castelló de Rugat, davant qui vostè podrà exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació i opacitat dirigit-hos a les oficines de l'Ajuntament de Castelló de Rugat en horari de presència al DNI.

Anexo 2: Hoja de reclamaciones



AJUNTAMENT DE CASTELLÓ DE RUGAT

Plaça de la Constitució, 7
46641 - Castelló de Rugat

Telèfon 96 288 30 10
Fax 96 281 40 40

www.castelloderugat.es
castelloderugat@castelloderugat.es

FULL DE RECLAMACIONS - SUGGERIMENTS

DADES PERSONALS

NOM I COGNOMS			D.N.I./ C.I.F.
ADREÇA		C.P.	POBLACIÓ
PROVINCIA	TELÈFON	TELÈFON 2	E-MAIL
EN REPRESENTACIÓ DE: asdfsad			D.N.I./ C.I.F.
ADREÇA		C.P.	POBLACIÓ

RECLAMACIÓ SUGGERIMENT (marcar una casella)

DOCUMENTS QUE APORTA

1.-
2.-
3.-

Castelló de Rugat, a ___ de/d' _____ del _____

Signat: _____

SR./JA. ALCALDE/SSA-PRESIDENT/A DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLÓ DE RUGAT

El fi de dades compliment a ellé establert per la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, sobre Protecció de Dades de Caràcter Personal, l'informem que les seves dades seran incloses en el Sistema d'Informació Municipal amb la finalitat de realitzar gestions municipals. El responsable d'aquest Sistema és l'Ajuntament de Castelló de Rugat, davant qui restà pendé exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació i opció a ser oblidat en a les oficines de l'Ajuntament de Castelló de Rugat en base de presentar el DNI.

Anexo 3: Instancia Vado / Instancia baja de Vado:



AJUNTAMENT DE CASTELLÓ DE RUGAT

Plaça de la Constitució, nº 7
45841-Castelló de Rugat

Telèfon 96 386 30 10
Fax 96 381 40 40

www.castelloderugat.es
secretaria@castelloderugat.es

INSTÀNCIA GUALS

SOL-LICITANT			
NOM I COGNOMS			D.N.I./C.I.F.
ADREÇA		C.P.	POBLACIÓ
PROVINCIA	TELÈFON	TELÈFON 2	E-MAIL
EN REPRESENTACIÓ DE:			D.N.I./C.I.F.
ADREÇA		C.P.	POBLACIÓ

EXPOSA:

La necessitat d'instal·lar un gual permanent destinat a:

- Garatge al servei de la vivenda
- Local destinat a garatge
- Garatge comunitat de propietaris

SOL-LICITA:

Autorització d'entrada de vehicle per la vorera en immoble situat a

DOCUMENTS QUE APORTA

1.-
2.-
3.-

Castelló de Rugat , a ___ de/d' _____ del _____

Signat: _____

SR/JA. ALCALDE/SSA-PRESIDENTIA DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLÓ DE RUGAT

A fi de donar compliment a allò establert per la Llei Orgànica 15/1995, de 13 de desembre, sobre Protecció de Dades de Caràcter Personal, s'indica que les seves dades seran incloses en el Sistema d'Informació Municipal amb la finalitat de realitzar gestions municipals. El responsable d'aquest fitxer és l'Ajuntament de Castelló de Rugat, davant qui vostè potrà exercir els seus drets d'accessió, rectificació, cancel·lació i opacitat dirigint-se a les oficines de l'Ajuntament de Castelló de Rugat en funció de presentar al DNI.



AJUNTAMENT DE CASTELLÓ DE RUGAT

PLAÇA DE LA CONSTITUCIÓ, Nº 7
46841 - Castelló de Rugat

Telèfon 96 281 30 10
Fax 96 281 40 40

www.castelloderugat.es
secretaria@castelloderugat.es

INSTÀNCIA BAIXA GUALS

SOL·LICITANT

NOM I COGNOMS			D.N.I./C.I.F.
ADREÇA		C.P.	POBLACIÓ
PROVINCIA	TELÈFON	TELÈFON 2	E-MAIL
EN REPRESENTACIÓ DE:			D.N.I./C.I.F.
ADREÇA		C.P.	POBLACIÓ

EXPOSA:

Que per no tenir necessitat de l'Autorització d'entrada de vehicle per la vorera en immoble situat a _____ nº _____

SOL·LICITA:

Se'm done de baixa definitiva del gual que tinc concedit.

DOCUMENTS QUE APORTA

- 1.- _____
- 2.- _____
- 3.- _____

Castelló de Rugat a ____ de/d' _____ del _____

Signat: _____

SR./A. ALCALDE/SSA-PRESIDENT/A DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLÓ DE RUGAT

o si no té aquest càrrec, a més de signar per la seva signatura, de la de l'alcaldessa, o altra persona de l'ajuntament

amb això, s'entén que les dades dutes a terme en el present d'instància s'entenen correctes amb la finalitat de realitzar qualsevol actuació. El responsable d'aquesta informació és l'ajuntament de Castelló de Rugat i no el titular de la sol·licitud.

els seus drets d'accessibilitat, rectificació, cancel·lació i oposició s'adreçaran a les oficines de l'ajuntament de Castelló de Rugat en forma de presentació al 105.

Anexo 4: Reclamación Multa:

 <p>AJUNTAMENT CASTELLÓ DE RUGAT PLACA DE LA CONSTITUCIÓ, 7 CASTELLÓ DE RUGAT (JULIENÇA) P-48067000</p>	<p>POLICIA LOCAL DE CASTELLO DE RUGAT</p>	<p>MODEL PL10</p>
		<p>PLEC DE DESCÀRREC AL·LEGACIÓ</p>
		<p>IGNOMI PUNTAJA <input type="text"/></p>
		<p>SAN·STATIUM <input type="text"/></p>
<p>Nº DE BUTLLETI DE DENUNCIA (*) <input type="text"/></p>	<p>Acompanya el butlletí <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p>	
1 DADES DEL INFRACTOR / A		
<p>DNI,NIF,NIE,CIF,PASSAPORT (*) <input type="text"/></p>		
<p>NOM i RAD SOCIAL (*) <input type="text"/></p>		
<p>1er COGNOM (*) <input type="text"/> 2on COGNOM (*) <input type="text"/></p>		
<p>DOMICILI (*) <input type="text"/> NUM (*) <input type="text"/> FIS (*) <input type="text"/> PORTA (*) <input type="text"/></p>		
<p>CODI POSTAL (*) <input type="text"/> MUNICIPI(*) <input type="text"/> PROVINCIA (*) <input type="text"/></p>		
<p>TELEFON <input type="text"/> MOBIL <input type="text"/> CORREU ELECTRÒNIC <input type="text"/></p>		
2 DADES DEL TITULAR DEL VEHICLE		
<p>DNI,NIF,NIE,CIF,PASSAPORT (*) <input type="text"/> TELEFON <input type="text"/></p>		
<p>NOM i RAD SOCIAL (*) <input type="text"/></p>		
<p>1er COGNOM (*) <input type="text"/> 2on COGNOM (*) <input type="text"/></p>		
3 DADES DEL VEHICLE		
<p>MATRICULA(*) <input type="text"/> MARCA <input type="text"/> MODEL <input type="text"/> Nº BASTIDOR <input type="text"/></p>		
4 EXPOSICIÓ DE MOTIUS <small>(si cal de ser necessari, continuar l'al·legació a l'últim pagina)</small>		
<div style="border: 1px solid black; height: 300px; width: 100%;"></div>		
<p>Castelló de Rugat <input type="text"/></p>	<p>SIGNATURA DEL SOL·LICITANT <input type="text"/></p>	