

PROYECTO FINAL DE CARRERA

# **“ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DEL PORTAL WEB DEL AYUNTAMIENTO DE BICORP”**

**DIPLOMATURA EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**ALUMNO: JOSÉ ABAD DURBÁN**

**DIRECTOR: Vicent Giménez Chornet**





## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>1- Introducción .....</b>	<b>9</b>
1.1 Resumen .....	10
1.2 Objeto del proyecto .....	11
1.3 Objetivos del proyecto.....	11
1.4 Metodología del proyecto .....	11
1.5 Justificación de las asignaturas cursadas por fases .....	12
<b>2- Análisis de la situación actual referente a la     administración electrónica.....</b>	<b>16</b>
2.1 Normativa jurídica referente a la administración electrónica .....	17
2.2 Observatorio de la Administración Electrónica (OBSAE) .....	22
2.2.1 Plan estratégico de la mejora de la administración y el servicio público (2012 – 2015) ...	24
2.2.2 Agenda digital para España.....	25
2.2.3 Otras actuaciones.....	26
2.3 Convenio referente a la participación entre España y la UNESCO .....	26
2.4 Entorno web 2.0 .....	28
2.4.1 Códigos HTML .....	30
<b>3- Análisis de la situación actual referente al     municipio de Bicorp.....</b>	<b>32</b>

3.1 El Ayuntamiento .....	34
3.1.1 Los telecentros .....	38
3.2 El municipio .....	39
3.2.1 Proyectos del Municipio .....	41
3.3 Servicio de teleadministración.....	44
3.4 Oficina virtual .....	47
3.4.1 Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica .....	49
3.4.2 Plan Avanza 2 .....	50
<b>4- Análisis DAFO .....</b>	<b>53</b>
4.1 Análisis interno .....	54
4.2 Análisis externo .....	55
4.3 Cuadro resumen .....	57
<b>5- Propuesta de mejora .....</b>	<b>60</b>
5.1 Reestructuración de la sede web de Bicorp.....	62
5.1.1 Funcionalidad y viabilidad de los servicios gratuitos .....	62
5.2 Reestructuración del contenido web .....	65
5.2.1 Duplicidad transparencia y actualización de las TIC.....	66
5.2.2 Prestación de aplicaciones y gadgets .....	72
5.3 Posicionamiento de la Administración entre los principales buscadores .....	77
5.3.1 Posicionamiento natural (SEO) .....	78
5.3.2 Posicionamiento mediante pago (SEM) ...	80

5.4 Formación y aprendizaje en referencia a las TIC	80
5.4.1 Funciones del Webmaster.....	81
5.4.2 Administración y red social.....	83
5.5 Consecuencias del desarrollo de la Administración electrónica .....	85
<b>6- Presupuesto .....</b>	<b>86</b>
<b>7- Conclusiones .....</b>	<b>91</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>94</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>101</b>

## ÍNDICE DE IMÁGENES

1- Código fuente de la página Web de Bicorp; Fuente: view-source: <a href="http://www.bicorp.es/es/content/saluda">http://www.bicorp.es/es/content/saluda</a> (4/8/2014) .....	31
2- Escudo del Ayuntamiento de Bicorp .....	34
3- Portada de la página web del ayuntamiento de Bicorp; Fuente: <a href="http://bicorp.es/">http://bicorp.es/</a> (4/8/2014) .....	37
4- Callejero de Bicorp; Fuente: <a href="http://bicorp.es/es/content/callejero">http://bicorp.es/es/content/callejero</a> (10/6/2014) .....	38
5- Pintura rupestre, proyecto Ecomuseo; Fuente: <a href="http://www.ecomuseodebicorp.com/">http://www.ecomuseodebicorp.com/</a> (21/8/2014) .....	43
6- Apartado “Como llegar”; Fuente: <a href="http://bicorp.es/es/content/como-llegar">http://bicorp.es/es/content/como-llegar</a> (5/8/2014) .....	44
7- Descarga de Impresos; Fuente: <a href="http://bicorp.es/es/content/descarga-de-impresos">http://bicorp.es/es/content/descarga-de-impresos</a> (6/8/2014) .....	46
8- Duplicidad de la información; Elaboración propia; Fuente: <a href="http://www.bicorp.es/">http://www.bicorp.es/</a> (21/8/2014) .....	47
9- Oficina Virtual; Fuente: <a href="https://bicorp.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html">https://bicorp.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html</a> (21/8/2014) .....	49
10- Web de Puertomingalbo; Fuente: <a href="http://www.puertomingalvo.com/">http://www.puertomingalvo.com/</a> (22/8/2014) .....	63
11- Web de Bicorp; Fuente: <a href="http://www.bicorp.es/">http://www.bicorp.es/</a> (22/8/2014) ..	64
12- Duplicidad contenidos; Fuente: <a href="http://www.bicorp.es/">http://www.bicorp.es/</a> (22/8/2014) .....	67
13- Formato de documentos; Fuente: <a href="http://www.bicorp.es/es/content/descarga-de-impresos">http://www.bicorp.es/es/content/descarga-de-impresos</a> (22/8/2014) .....	68

14-	Información del Municipio; Fuente: <a href="http://www.bicorp.es/es/content/informacion-general">http://www.bicorp.es/es/content/informacion-general</a> (22/8/2014).....	71
15-	Información gastronómica de Puertomingalvo; Fuente: <a href="http://www.puertomingalvo.com/el-pueblo/gastronom%C3%ADa/setas/">http://www.puertomingalvo.com/el-pueblo/gastronom%C3%ADa/setas/</a> (22/8/2014) .....	72
16-	Aplicaciones y contenido multimedia de Puertomingalvo; Fuente: <a href="http://www.puertomingalvo.com/">http://www.puertomingalvo.com/</a> (22/8/2014).....	76
17-	Ejemplo plantilla; Fuente: <a href="https://theme.wordpress.com/">https://theme.wordpress.com/</a> (22/8/2014).....	77
18-	Keywords Puertomingalvo; Fuente: view- source: <a href="http://www.puertomingalvo.com">http://www.puertomingalvo.com</a> (22/8/2014) .....	80
19-	Resdes Sociales Puertomingalvo; Fuente: <a href="http://www.puertomingalvo.com/">http://www.puertomingalvo.com/</a> (25/8/2014) .....	84

## ÍNDICE DE TABLAS

1- Población Bicorp; Elaboración propia; Fuente: INE .....	33
2- Presupuesto de gastos de Bicorp; Elaboración propia; Fuente: Acta de la sesión del Ayuntamiento de Bicorp (25/10/2013) ..	35
3- Presupuesto de ingresos de Bicorp; Elaboración propia; Fuente: Acta de la sesión del Ayuntamiento de Bicorp (25/10/2013).....	36
4- Análisis DAFO; Fuente: Elaboración propia .....	57
5- Presupuesto del proyecto.....	90

# 1

## INTRODUCCIÓN

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1 RESUMEN:

En este proyecto se estudia la utilización de las nuevas tecnologías por parte de las Administraciones Públicas y su relación con el ciudadano mediante estas.

Dado que cada vez el ciudadano está más implicado en las tecnologías de la información y la comunicación, las Administraciones Públicas tienen tanto la necesidad como la obligación de ampliar sus servicios y prestaciones online.

En cuanto al marco jurídico que regula la administración electrónica, encontramos normas que protegen al ciudadano y a sus derechos, así como otras que rigen, fomentan e impulsan el funcionamiento y progreso de la e-administración.

En este trabajo, se va a analizar el sitio web del Ayuntamiento de Bicorp, municipio de la provincia de Valencia.

Se estudiará tanto la estructura organizativa del ayuntamiento como la de su sitio web, la información que ofrece a los ciudadanos y servicios que presta. Vamos a estudiar qué trámites permite realizar de forma telemática y cómo permite al ciudadano interactuar con el Ayuntamiento a través su sitio web.

A continuación se presentarán una serie de proposiciones de mejora de la web, con la finalidad de que con su aplicación la hagan más atractiva al ciudadano, además de más accesible y ofreciendo más y mejor servicio al ciudadano.

Para finalizar el proyecto se expondrá un presupuesto siguiendo los principios de eficacia y eficiencia que deben regir a las Administraciones públicas.

## 1.2 OBJETO DEL PROYECTO:

El objeto del presente trabajo es el sitio web y sede electrónica de un ayuntamiento.

El Municipio en el cual nos hemos basado a la hora de elaborar el proyecto es Bicorp (Valencia).

## 1.3 OBJETIVOS DEL PROYECTO:

Los objetivos del presente proyecto son:

- En primer lugar realizar un análisis de la situación actual de la normativa referente a la administración electrónica.
- Seguidamente analizar el Ayuntamiento escogido y su sitio web (<http://www.bicorp.es/>).
- A continuación, realizar una propuesta de mejora, necesaria para el acceso electrónico a los usuarios en aplicación de la Ley 11/2007 de 22 de junio.
- Para finalizar, se estudiará un posible presupuesto para llevar a cabo las propuestas anteriores.

## 1.4 METODOLOGÍA DEL PROYECTO

A la hora de realizar el presente proyecto de fin de carrera, se va a llevar a cabo la siguiente metodología:

Tras consultar el instituto nacional de estadística y los boletines oficiales de la provincia de Valencia y del Boletín Oficial del Estado (BOE), así como la web de Bicorp y otras páginas de oficiales sobre administración electrónica, realizamos en primer lugar un recorrido sobre la normativa jurídica referente a la administración electrónica y los planes para su mejora, así como al convenio establecido entre España y la UNESCO para conocer en la actualidad las leyes y decretos en los que se basa.

A continuación consultamos y analizamos detenidamente el Ayuntamiento de Bicorp, así como su sitio web, para conocer en

profundidad el servicio que se ofrece al ciudadano. Haremos mención al Municipio, los Telecentros, Proyectos, servicios de Teleadministración, etc.

De ahí extraeremos las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que nos permitirán conocer los puntos fuertes y débiles de la citada página web, para conocer la situación actual y poder desarrollar las estrategias necesarias para la consecución de los objetivos propuestos.

Seguidamente, se presenta una propuesta de mejora del sitio web de Bicorp con los cambios que creemos que serían beneficiosos para la administración electrónica y atractivos para el ciudadano/cliente.

Para finalizar aportaremos un presupuesto de todos los cambios mencionados en la propuesta de mejora asesorados por una empresa informática.

A partir de este punto, vamos a comenzar el trabajo con la exposición de la situación actual en referencia a la Administración electrónica.

## **1.5 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS CURSADAS POR FASES:**

Vamos a realizar ahora una justificación de las asignaturas cursadas en la diplomatura con los temas tratados en este proyecto.

### **1. FASE:**

El primer apartado del trabajo trata el análisis de la situación actual y la legislación vigente en materia de Administración electrónica y el convenio con la UNESCO, encontrándose relacionado con las siguientes asignaturas:

- Estructuras Políticas /Formas Políticas
- Derecho Administrativo I
- Derecho Administrativo II
- Gestión Administrativa I
- Gestión Administrativa II

- Información y Documentación Administrativa
- Marketing
- Teoría Social I
- Teoría Social II
- Gestión Financiera y Contabilidad I
- Gestión Financiera y Contabilidad II
- Sistema Económico y Financiero III

En esta fase, en relación con la asignatura de Estructuras y Formas políticas analizamos el Ayuntamiento de Bicorp, su funcionamiento, organización y principios por los que se rige.

Enlazadas con esta asignatura encontramos las de Derecho Administrativo I y II ya que en ellas aprendimos las diferentes leyes que rigen las Administraciones Públicas.

Las asignaturas de Gestión administrativa I y II las encontramos reflejadas en la visión de las AAPP como prestadoras de servicios y la relación necesaria antes las diferentes administraciones.

Cuando tratamos de los diferentes documentos que el ayuntamiento aporta, así como sus fuentes, sistemas y soportes por los que los hace llegar, encontramos una relación directa con las asignaturas de Información y Documentación Administrativa I y II.

En el área de Teoría Social, tanto I como II, aprendimos a tratar con los datos de población, patrones y cultura de la organización, además de a analizar la página del Instituto Nacional de Estadística. Y junto a esta, encontramos la asignatura de Marketing, que nos aportó los conocimientos necesarios para la realización de una correcta encuesta de población.

Por último, en esta fase encontramos los presupuestos del ayuntamiento para el año 2014, el cual aprendimos a desglosar y analizar sus partidas en las asignaturas de Sistema Económico y Financiero y en Gestión Financiera y Contabilidad.

## FASE:

A continuación nos centramos en el estudio de la página web mediante un análisis DAFO, para posteriormente centrarnos en los puntos a mejorar. Las asignaturas relacionadas son:

- Gestión de Calidad
- Teoría Social
- Marketing
- Gestión Administrativa

En este punto la asignatura de Gestión de calidad nos muestra la metodología para realizar un correcto análisis de las Administraciones Públicas.

Para tener en cuenta los puntos fuertes y débiles que tiene la página web en su relación con el ciudadano nos centramos en las asignaturas de Teoría social y de Marketing, sin dejar de lado en ningún momento a la asignatura de Gestión Administrativa con su visión de administración al servicio del ciudadano desde la eficiencia y la eficacia.

## 2. FASE:

Seguidamente vamos a proponer el plan de mejora para la página web, teniendo presentes las asignaturas de:

- Derecho Administrativo
- Gestión Administrativa
- Información y Documentación Administrativa / Informática Básica
- Marketing
- Teoría Social I
- Gestión de Calidad

Para realizar la propuesta de mejora, tenemos que tener en cuenta que hay que ceñirse en gran medida a las leyes que rigen las Administraciones Públicas, estudiadas en la asignatura de Derecho administrativo.

Respecto a la asignatura de Gestión administrativa, la tendremos en cuenta a la hora de proponer medios de relaciones entre las diferentes Administraciones y entre estas y el ciudadano.

Para saber qué aspectos pueden ser más o menos atractivos para el ciudadano, nos basamos en las asignaturas de Teoría social y Marketing.

La asignatura de Información y Documentación Administrativa / Informática Básica nos muestra las diferentes formas en que se puede compartir la información en las Administraciones Públicas, enfocado hacia la administración on-line.

Por último, con la asignatura de Gestión de calidad, tendremos en cuenta las diferentes normativas de excelencia en este ámbito.

### 3. FASE:

Finalmente, realizaremos un presupuesto sobre el plan de mejora propuesto, teniendo como referencia las asignaturas de:

- Sistema Económico y Financiero
- Gestión Financiera y Contabilidad

Mediante estas dos asignaturas, obtendremos los conocimientos necesarios para la realización de un presupuesto basándose en los principios generales que rigen las Administraciones Públicas como son la eficacia y la eficiencia

# 2

## ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL REFERENTE A LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

## **2. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL REFERENTE A LA ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA:**

### **2.1 NORMATIVA JURÍDICA REFERENTE A LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA:**

La implantación de la Administración Electrónica en España está apoyada jurídicamente en una serie de normas que persiguen la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) con la finalidad de crear una Administración Pública “online” que pueda prestar información y servicios a través de las nuevas tecnologías, logrando a su vez estar en contacto directo con el ciudadano.

Esta Administración por lo tanto tiene el deber de adaptarse a las necesidades de la sociedad, siendo indispensable su evolución de la misma manera que sucede a nivel global. Una buena forma de llevar a cabo este reto se ve reflejado en el uso de los avances y nuevas tecnologías disponibles al alcance de la mano.

Por consiguiente, vamos a realizar un estudio sobre las normas jurídicas que han ido formando este marco legal en el que nos movemos en la actualidad, las cuales deben garantizar el correcto uso de la Administración Electrónica.

En primer lugar deberemos hacer referencia a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (ESPAÑA, 1992). Mediante esta ley se reta a la incorporación de las técnicas electrónicas y telemáticas, así como a su implantación entre los ciudadanos y a la propia Administración Pública, siendo esta más accesible y cercana.

Es fundamental realizar un repaso en profundidad al artículo 45 presente en dicha ley, como origen y fuente principal de impulso hacia la validación de las nuevas tecnologías, quedando recogido de la siguiente manera:

- A. Las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes.
- B. Los documentos emitidos, cualquiera que sea su soporte, por medios electrónicos, informáticos o telemáticos por las Administraciones Públicas, o los que estas emitan como copias de originales almacenadas por estos mismos medios, gozarán de la validez y eficacia de documento original siempre que quede garantizada su

autenticidad, integridad y conservación y, en su caso, la recepción por el interesado, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos por esta u otras Leyes.

Por lo tanto podemos llegar a la conclusión de que este artículo presenta el punto de partida hacia las nuevas herramientas que permitan a los ciudadanos conectarse de manera instantánea y segura a los organismos públicos.

De aquí en adelante nos vamos a encontrar con una serie de normas y leyes cuya finalidad se basa en garantizar su correcto funcionamiento.

Continuamos pues nuestro recorrido presentando una norma fundamental, recogida dentro del RD 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado (ESPAÑA, 1996). La misma fue ampliada por el RD 209/2003, de 21 de febrero, por el que se re regulan los registros y notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados ciudadanos (ESPAÑA, 2003a). Volviendo al RD 263, podemos llegar a apreciar su vinculación directa al artículo 45 mencionado anteriormente. De esta manera se va a delimitar las garantías y supuestos para la correcta utilización de las técnicas electrónicas, telemáticas e informáticas, dentro de las competencias referentes a la Administración General del Estado.

Recogido en su Capítulo I (Disposiciones generales) se encuentran delimitados sus ámbitos de aplicación, de la misma manera en la que se definen los conceptos fundamentales, así como sus límites y garantías. Por otra parte, en su Capítulo II (Requisitos de la utilización de soportes, medios y aplicaciones electrónicas, informáticas y telemáticas) vamos a encontrar establecidos los controles y restricciones necesarias para los supuestos que sean legalmente dotados de un alto grado de protección. De la misma manera, se trata la necesidad imprescindible de proporcionar la misma validez a los documentos automatizados, que a aquellos otros en soporte de papel.

Finalmente nos vamos a encontrar dentro de su Capítulo III (Acción Administrativa), regulados todos los procedimientos administrativos de control, autorización y difusión, con la principal finalidad de encontrar transparencia y autenticidad en la información al ciudadano, así como la propia homogeneidad de los soportes y aplicaciones que vayan a ser utilizados en la consecución de los objetivos.

A continuación vamos a presentar el RD 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos (ESPAÑA, 2003a).

Del mismo se entiende que resulta imprescindible tener presentes las ventajas que representa para la gestión administrativa y para el propio

ciudadano y usuario la presentación inmediata de solicitudes y otra documentación necesaria, ya que dicha acción permite facilitar los trámites y reducir a su vez los plazos de resolución en las instancias. De aquí que sea vital para la Administración Pública lograr la implantación de la Administración Electrónica, mediante la creación de infraestructuras y soporte tecnológico, así como mediante las iniciativas que tengan por finalidad la consecución de dichos objetivos.

A su vez, se puede apreciar cómo queda recogido dentro del artículo 2 la modificación presente del RD 263/1996, de 16 de febrero, la cual regula el uso de técnicas informáticas, telemáticas y electrónicas por la Administración General del Estado añadiendo dos capítulos nuevos, siendo el Capítulo IV referente a las Notificaciones Telemáticas y el Capítulo V sobre los Certificados telemáticos y transmisión de los datos. Cabe destacar finalmente que este último también incluye al RD 772/1999, de 7 de mayo, mediante el cual se regula la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones ante la Administración General del Estado (ESPAÑA, 1999c), así como la propia expedición de copias de documentos y devolución de originales.

Gracias a las notificaciones telemáticas se proporciona una nueva herramienta de acceso entre la Administración y el ciudadano, la cual contribuye a facilitar dicha relación, simplificando la cantidad de documentación en formato papel. Mediante estos registros, se posibilita por lo tanto la recepción y aprobación de solicitudes, escritos y comunicados.

Siguiendo con nuestro desarrollo de la normativa jurídica nos encontramos con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (ESPAÑA, 1999b), así como su reglamento en materia de desarrollo (RD 1720/2007).

De esta manera, quedan establecidas las garantías de confidencialidad sobre la información dada por los ciudadanos y usuarios. Por consiguiente, entendemos que la finalidad radica en el control y regulación de los datos de carácter personal presentados por los ciudadanos.

El encargado principal de velar por el cumplimiento de dicha norma en nuestro país es la Agencia Española de Protección de Datos, la cual fue fundada en 1994. Se derivan de la misma las siguientes funciones: salvaguardar el cumplimiento de la legislación establecida, emitir autorizaciones y atender peticiones, proporcionar las instrucciones oportunas sobre el correcto uso y tratamiento de la información, dotar al sistema de las medidas de seguridad oportunas así como elaborar una memoria anual y remitirla al Ministerio de Justicia.

El manejo de la información requiere el consentimiento de los afectados, sin embargo, existe otro tipo de datos más personales de carácter ideológico, religioso o sindical, los cuales deben permanecer especialmente protegido, a

su vez, los datos referentes a la salud, vida sexual o origen racial sólo podrán ser recabados mediante el denominado consentimiento expreso. También es necesario destacar que los afectados tendrán pleno derecho a solicitar y disponer de forma gratuita de toda la información recabada sobre su persona.

A continuación viene recogida una de las principales impulsoras en la regulación e informatización de la Administración, refiriéndonos en este caso al RD 14/1999, de 17 de septiembre, sobre la firma electrónica (ESPAÑA, 1999a). Esta ha sido la primera regulación presentada en España en materia de firmas electrónicas y seguridad en la comunicación.

A su vez, este decreto se incorporó en la Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999 con la principal finalidad de lograr establecer y regular la forma electrónica dentro de la Comunidad Europea. De la misma manera, este mismo decreto ha sido el predecesor de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (ESPAÑA, 2003b) la cual regula la validez jurídica de ésta así como la prestación de servicios de certificación. De esta forma, la firma electrónica queda equiparada jurídicamente a la firma en papel.

Es fundamental, llegado a este punto de nuestro recorrido, destacar el papel de esta ley sobre el Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNIe) gracias al RD 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica (ESPAÑA, 2005b), mediante el cual se nos permite certificar la identidad de su titular y portador en cualquier tipo de procedimiento legal. Por lo tanto, se pretende con esta ley generar una mayor confianza para los ciudadanos y especialmente, en sus correspondientes tramitaciones telemáticas, creando un entorno online seguro y fiable.

Seguidamente vamos a nombrar la ley más importante en relación a la Administración Electrónica, sin la cual la misma no se puede entender dentro del marco vigente actual. Nos referimos a Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (ESPAÑA, 2007), también denominada LAECSP, la cual tiene como finalidad consagrar el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas mediante el uso de medios y sistemas electrónicos, permitiendo ejercer el derecho de los ciudadanos a acceder electrónicamente, siendo esto a su vez, una obligación para la Administración.

En conclusión, la Ley 11/2007 trata de eliminar cualquier barrera que delimite el acceso de los ciudadanos a la información y proceso administrativo que ofrezca la Administración Pública, garantizando el derecho de los usuarios mediante la promoción de la transparencia y de la confianza de los medios electrónicos, así como la mejora de las relaciones interadministrativas, la cual permite a su vez facilitar los procedimientos telemáticos, simplificando la gestión del ciudadano.

De la misma manera, también queda recogido el deber de la Administración Pública y del propio usuario para ser identificado, con la finalidad de llevar a cabo una relación que proporcione las garantías necesarias para la autenticación, legalidad y transparencia de cualquier trámite o servicio al que se preste.

Llegado a este punto, también debemos hablar de varios decretos referentes a la Ley anterior, como es el caso en primer lugar del RD 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. En él se describe entre otras muchas cuestiones, la metodología a seguir a la hora de crear Sedes Electrónicas, así como la realización de la identificación y autenticación de los ciudadanos en las mismas. A su vez se delimita el uso y creación de los Registros Electrónicos.

En segundo lugar nos encontramos con el RD 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (ESPAÑA, 2010a). En él, se determina la política que se debe de aplicar en la utilización y correcto uso de los medios electrónicos a los que se refiere la Ley 11/2007. En tercer lugar y para concluir con la citada Ley, nos encontramos con el RD 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ESPAÑA, 2010b) por el que se regula el intercambio de información entre las Administraciones Públicas.

Finalmente y para terminar con el apartado referente a la normativa jurídica de la Administración electrónica, no podemos olvidarnos del ámbito de aplicación dentro de la Comunidad Valenciana. Este viene recogido por la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana (COMUNIDAD VALENCIANA, 2010). Nuestra comunidad también ha apostado por el empleo y crecimiento de las TIC dentro de sus correspondientes sectores y ámbitos de aplicación. Por lo tanto, ha sido fundamental la creación de dicha norma para la regulación, gestión y control de este compromiso adquirido por la Administración con los ciudadanos.

Esta ley queda patente en la Ley 11/2007, ya que en su disposición final octava queda reflejado la capacidad que tienen las Comunidades Autónomas para crear y establecer la metodología necesaria para el desarrollo y aplicación de la ya nombrada Ley 11/2007.

De aquí que se desprenda el papel fundamental de esta Ley, la cual ha permitido entre otras muchas cosas el impulso de la Administración electrónica de manera homogénea dentro del ámbito de la Administración Pública.

Seguidamente vamos a hablar del Observatorio de Administración Electrónica (OBSAE) pieza clave a la hora de recoger el grado de avance en la

implantación de la Administración Electrónica en la Administración General del Estado.

## **2.2 OBSERVATORIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (OBSAE):**

Gracias al progreso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, el grado de avance en la implantación de la Administración Electrónica en España es ya una realidad, gracias al RD 589/2005, de 20 de mayo, por el que se reestructuran los órganos colegiados responsables de la Administración Electrónica (ESPAÑA, 2005a).

Gracias a este, se eleva al Consejo de Ministros un informe en el que se recoge el grado de avance que prestan las Administraciones Electrónicas dentro de sus funciones y soporte prestados a la Administración General del Estado.

Con la finalidad de arrojar algo de luz acerca del funcionamiento de la Administración Electrónica en España, es necesario conocer el avance de las nuevas tecnologías presente en el Observatorio de Administración Electrónica (OBSAE).

Como se recoge desde su página Web (PORTAL DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, 1999a): el uso directo de servicios electrónicos a ciudadanos entre 16 y 74 años ha ido en aumento a lo largo del tiempo desde su primer año de registro, datado en 2008 con un 29% de ciudadanos, presentando en la actualidad un ligero descenso en su último año de escrutinio en 2012, con un 43,5% de ciudadanos usuarios habituales de dicho servicio, frente al 44,7% recogido en 2011.

Por su parte, el volumen de tramitación electrónica de servicios destinados a empresas se sitúa en un 91% consecutivo en los dos últimos años de escrutinio, los cuales fueron realizados en el 2011 y 2012, respectivamente.

Sin embargo, y de manera contraria, es interesante analizar la valoración de los ciudadanos año tras año en referencia a este servicio, el cual presenta un descenso significativo desde el año 2010, con un 84%, hasta el último sondeo realizado en el 2012, con un 77,7%.

Esta situación puede ser debida a consecuencia de la situación de crisis económica y falta de apoyo y presupuesto hacía la Administración Electrónica, así como a la necesidad de modernizar y actualizar la misma hacía las nuevas necesidades y cambios socioculturales presentes en la población actual, como pondremos de manifiesto en nuestro trabajo.

Atendiendo a continuación al último informe presentado al Consejo de Ministros según regula el RD 589/2005, de 20 de mayo, encontramos una serie de iniciativas tomadas mediante el llamado Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónico (2011-2015), el cual tiene por finalidad promover una administración pública sostenible e innovadora.

De dicho plan se desprenden las siguientes prioridades:

1. Capacitación permanente del usuario:

- Mediante el uso de servicios diseñados en torno a las necesidades de los ciudadanos, así como a la reutilización de la información, mejora de la transparencia y participación de los ciudadanos en los procesos de elaboración de políticas públicas.

2. Reforzamiento del Mercado interior:

- Por medio de servicios sin discontinuidad ni costuras, ofrecido a empresas y organizaciones, con la finalidad de facilitar la movilidad de personas y servicios transfronterizos.

3. Eficiencia y eficacia de la Administración:

- A través de mejoras continuas de sus procesos organizativos, mediante la reducción de cargas administrativas o la eliminación de trabas burocráticas.

4. Mejora de las condiciones para el desarrollo de la Administración Electrónica:

- Mediante el empleo de acciones que tengan por finalidad el impulso de software que permita y genere una administración electrónica innovadora.

Hablando ahora de manera concreta sobre las estrategias nacionales de Administración Electrónica recogidas en el último informe presentado al Consejo de Ministros, nos encontramos con las siguientes propuestas de acción: Plan Mejora, Agenda Digital para España y Otras Actuaciones.

## **2.2.1 PLAN ESTRATÉGICO DE MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN Y DEL SERVICIO PÚBLICO (2012-2015):**

Este plan (PORTAL DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, 1999c) nace bajo la supervisión de la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica, gracias a las directrices dadas a su vez por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

El objetivo de este Plan pasa por contribuir a la recuperación económica, mediante la mejora e igualdad de los procesos administrativos, la sostenibilidad en los sistemas de ahorro e integridad, así como a la cohesión interadministrativa o el desarrollo de la Administración Electrónica como elemento característico de competitividad.

El logro de este objetivo pasa por la consecución de una serie de objetivos prioritarios:

- Modernizar la estructura de la Administración General del Estado.
- Reformar los procedimientos de carácter administrativo.
- Igualar las infraestructuras TIC, así como los servicios electrónicos prestados por la Administración General del Estado.
- Promocionar el emprendimiento de medios electrónicos.
- Fomentar la Administración sin papeles y reducir cargas administrativas.
- Mejorar la eficacia de las normas y potenciar la transparencia.
- Incrementar el uso de servicios electrónicos públicos.
- Impulsar la reutilización de la información.

De la misma manera, El Plan Mejora, se estructura en tres grandes ejes que pasan en primer lugar por la propia Administración General del Estado, mediante el uso de acciones destinadas al establecimiento de un nuevo modelo de gestión Administrativa, en referencia a la Administración General del Estado.

En segundo lugar haciendo partícipes a los ciudadanos mediante la creación de servicios públicos eficaces y eficientes y finalmente mediante el uso de Otras Administraciones, las cuales deberán prestar actuaciones específicas con el objetivo de racionalizar las competencias interadministrativas mediante las alianzas entre administraciones.

## **2.2.2 AGENDA DIGITAL PARA ESPAÑA:**

La Agenda Digital para España, la cual se encuentra dentro del Informe sobre el grado de avance de la Administración Electrónica de junio de 2013 ( PORTAL DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, 1999a) establece una hoja de ruta en materia TIC, la cual suponga una estrategia para España a la hora de alcanzar los objetivos previstos en la Agenda Digital de Europa, maximizando el impacto de las políticas públicas en materia de Tecnología de la información, así como modernizando y transformando la productividad y competencia de la Sociedad Española.

El Ministerio de Industria, Energía y Turismo y el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas han liderado la elaboración de la Agenda Digital dentro del último informe presentado al Consejo de Ministros para España, estructurándola en torno a los siguientes objetivos:

- Fomentando el despliegue de redes y servicios digitales.
  
- Desarrollando la economía digital para el crecimiento, competitividad y internacionalización de las empresas españolas.
  
- Mejora de la Administración Electrónica.
  
- Reforzar la confianza en el sector digital.
  
- Impulsar el sistema de I+D+I dentro del sector TIC.
  
- Promover la inclusión y formación de nuevos profesionales TIC.

Estos objetivos sólo podrán ser cumplidos mediante el avance de una Administración integrada en la sociedad, gracias a la prestación de servicios públicos electrónicos de calidad, así como optimizando el empleo de las TIC en las Administraciones Públicas y la promoción para la cooperación y colaboración con empresas, organizaciones y agentes sociales en materia de Administración Electrónica, evitando de tal forma la denominada brecha digital.

### **2.2.3 OTRAS ACTUACIONES:**

Además de todas las medidas propuestas con anterioridad, el último informe presentado al Consejo de Ministros añade medidas adicionales en lo que respecta a la Informática y Administración Electrónica, entre las que destacamos:

- Apoyo a las compras digitales con la creación de departamentos específicos dedicados a al estudio de mercado.
- Consolidación en las infraestructuras comunes electrónicas.
- Incentivar la reutilización de las infraestructuras mediante la promoción de aplicaciones digitales.

Estas actuaciones, quedan también recogidas en el enlace del punto anterior.

A continuación y debido a la importancia del patrimonio rupestre para la UNESCO, vamos a hacer referencia al convenio entre España y dicha entidad, para poder explicar y conocer el alcance de la cooperación entre ambos, así como los objetivos, programas de seguimiento y evaluación.

## **2.3 CONVENIO REFERENTE A LA PARTICIPACIÓN ENTRE ESPAÑA Y LA UNESCO:**

Según los datos de legislación recogidos mediante el Boletín Oficial del Estado, en el apartado referente al Convenio de cooperación entre el Reino de España y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en materia de patrimonio, hecho en París el 18 de abril de 2002 (ESPAÑA, 2002a), se especifican las regulaciones necesarias para la

identificación, protección y presentación de los bienes culturales y naturales de valor universal, así como su propia inscripción en la Lista del Patrimonio Mundial.

Teniendo presente que España es parte de la Convención desde mayo de 1982 y gracias a la política de cooperación internacional, se han logrado alcanzar acuerdos referentes a la protección del entorno natural y cultural, el cual debe ser tomado como un tema prioritario, reconociendo que las acciones en el ámbito del patrimonio aportan un beneficio sobre el desarrollo social, cultural y económico.

El director General de la UNESCO, ha establecido que el Centro del Patrimonio Mundial actúe en calidad de Secretaría de la Convención, con la finalidad de dirigir y coordinar toda actividad relevante para el correcto mantenimiento del Patrimonio, ofreciendo información y asesoramiento al Comité del Patrimonio Mundial y a los estados que formen parte de la convención, así como que administre el fondo según instrucciones dadas por el Comité, teniendo siempre en cuenta las normas y políticas financieras aprobadas por la UNESCO.

Por lo tanto, el objetivo prioritario consiste en la promoción y desarrollo de estrategias globales que permitan elaborar un listado del Patrimonio Mundial representativo, que logre fortalecer la gestión de los bienes culturales ya inscritos, para consolidar el papel que desempeña la Convención, siendo esta una herramienta global que de sustento y apoyo a la hora de conservar, restaurar y salvaguardar los recursos culturales y/o naturales.

Hablando ahora sobre el alcance de la cooperación, el cual queda recogido en el artículo segundo, ambas partes deben comprometerse para:

- Identificar cuáles son las categorías de bienes culturales y naturales que carecen de representación en el listado del Patrimonio Mundial
- Consolidar y apoyar la gestión del Patrimonio inscrito, delimitando el área bajo protección con la finalidad de fortalecer la protección y custodia de los bienes de carácter universal.
- Desarrollar propuestas de proyectos para asegurar que la conservación quede financiada por agencias internacionales de cooperación para el desarrollo, que permitan a su vez reflejar correctamente las actividades a realizar sobre el Patrimonio.

Seguidamente y haciendo referencia a los artículos sexto y séptimo, se presenta a continuación la Programación de los Proyectos, así como el Seguimiento y Evaluación de los mismos.

Tratando el artículo sexto sobre Programación de los Proyectos, nos encontramos con los siguientes puntos:

- Una representación de las partes interesadas deberá elaborar anualmente un programa que comprenda las actividades a desarrollar dentro del marco referente al ya citado convenio.
- El grupo de trabajo deberá reunirse siempre que sea necesario y al menos, una vez al año, para la elaboración y selección de las actividades.
- A su vez, la UNESCO, sin perjuicio de la iniciativa que pueda tomar la parte española, asumirá en todo momento la responsabilidad principal en la presentación de cualquier proyecto que sea sometido a estudio.

A su vez, dentro de la materia que comprende al Seguimiento y la Evaluación del alcance de la colaboración entre ambas partes, nos encontramos con las siguientes medidas:

- La UNESCO presentará anualmente un informe financiero a la parte española, que justifique el uso de fondos en la ejecución de los diversos proyectos previamente aprobados.
- De la misma forma, dicha entidad deberá presentar un informe final a la parte española a la conclusión de cada proyecto, que haga constar, la metodología, desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados con antelación.
- A petición de cualquiera de las partes interesadas del Convenio, se podrá crear un Comité de Seguimiento que tenga por objetivo examinar la ejecución y realización de los proyectos, así como abordar las diversas problemáticas que se puedan originar en la resolución de los objetivos.

En el siguiente apartado de nuestro proyecto y una vez vistas todas las leyes referentes a la Normativa Jurídica en materia de Administración Electrónica y al Convenio establecido con las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, así como del dominio de Internet, pasaremos a explicar cuál es la situación actual del Municipio de Bicorp en relación a sus servicios e información al alcance de la mano.

## **2.4 ENTORNO WEB 2.0:**

Antes de finalizar el recorrido de la Administración Electrónica hasta la actualidad, así como los convenios con la UNESCO, no podemos pasar por alto hacer una mención a la base sobre la que radica nuestro trabajo. Hablamos de la Web 2.0

Según queda recogido en el manual de Ramirez Haj-Saleh (2011) encontramos en este medio la transición lógica que debía de darse con la aparición de las webs enfocadas al usuario. Hablamos de una tecnología que se compone de la prestación de servicios y colaboraciones que reemplazan las aplicaciones tradicionales o de escritorio.

Para poder entender mejor el significado de la Web 2.0 se deben de tener en cuenta los siguientes apartados:

1. Internet es una plataforma virtual constantemente actualizada.
2. La información permite el movimiento online.
3. La colaboración y participación es la herramienta básica del servidor.
4. La adquisición de nuevo software permite la mejora en el contenido, así como en la innovación y calidad del soporte.

Por lo tanto, antes de la llegada de dicha tecnología, se utilizaban con frecuencia páginas programadas mediante código HTML (Lenguaje de Marcas de Hipertexto) que no eran actualizadas frecuentemente y que trataremos antes de dar paso al siguiente apartado del trabajo.

Hablar al entorno 2.0 es hacerlo de tecnología y avance, de redes sociales, de contenido flash actualizado, de mayor libertad al usuario, de mejoras en el dinamismo y la accesibilidad, mejoras en el posicionamiento de marcas y empresas, sindicación de contenido, uso de nuevas aplicaciones y gadgets interconectados, transformación de contenido tradicional en soporte web, etc.

De esta manera, se puede entender el nuevo escenario sociocultural en el que nos movemos, siendo internet un punto de encuentro entre usuarios y servicios prestados.

Llegado este punto, el usuario deja de ser un elemento pasivo ante la acción de su entorno, para manejar de manera activa y participar en el contenido de la información, siendo nosotros capaces de dar soporte a la sociedad con la que nos comunicamos, generando conocimiento sin barreras ni obstáculos.

De este avance social se entiende el aumento de las páginas web y blogs, siendo este un elemento indispensable y base principal de nuestro trabajo, puesto que es de nuestro interés poder analizar la web diseñada por el Ayuntamiento de Bicorp.

Antes de finalizar la exposición dedicada al entorno web debemos hablar de las páginas programadas mediante el código HTML, las cuales han servido para la construcción de la página web de Bicorp.

## 2.4.1 CÓDIGOS HTML:

Es interesante conocer el significado de los códigos HTML para poder llegar a entender el alcance de la propuesta de mejora que presentaremos más adelante.

Según el manual de NUÑEZ (2009), Guía del perfecto webmaster: con software libre y gratuito, la utilización de estos códigos, permite la elaboración de páginas Web de estructuración básica mediante el uso de códigos que sirven para definir los contenidos de dicha página, como son el texto o las imágenes.

Estos códigos se siguen utilizando en la actualidad por todos los sitios Web. Sin embargo, es interesante destacar el papel de algunas herramientas como es el caso de WordPress, que tiene un front office, es decir; presenta un conjunto de estructuras que organizan y gestionan la interacción con los usuarios y por el cual no se ve el código HTML si no se desea. A su vez, también encontramos otras herramientas como son Joomla o Drupal. La ventaja de WordPress en este caso es que es un CMS, es decir, trabaja con base de datos.

El CMS permite crear una interfaz que controla una o varias bases de datos donde se aloja el contenido del sitio web. Por consiguiente, este sistema permite trabajar de manera independiente en el contenido y en el diseño. Así, es posible manejar el contenido y darle en cualquier momento un diseño distinto al sitio web sin tener que darle otro formato al contenido de nuevo.

Gracias a estas se permitió el desarrollo en la interacción con los usuarios, en la acción frente a la pasividad, así como en el control del servidor mediante el ratón de manera sencilla, añadiendo gadgets, o modificando y actualizando entradas.

Además, el uso de estas herramientas ha permitido el posicionamiento en buscadores como Google o Yahoo, los cuales a su vez, atraen visitantes de manera constante, repercutiendo de tal forma sobre el producto final, en este caso el Municipio de Bicorp.

A continuación adjuntamos una imagen que pone de manifiesto que la página Web de Bicorp ha sido generada mediante código HTML en el año 1999.

Imagen 1. Código fuente de la página Web de Bicorp



```
1 <!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 1.0 Strict//EN"
2 "http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-strict.dtd">
3 <html xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml" xml:lang="es" lang="es" dir="ltr">
4
5 <head>
6 <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8" />
7 <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8" />
8 <link rel="shortcut icon" href="/misc/favicon.ico" type="image/x-icon" />
9 <title>Saluda | Bicorp</title>
10 <link type="text/css" rel="stylesheet" media="all" href="/sites/bicorp.portalesmunicip
11 />
12 <link type="text/css" rel="stylesheet" media="all" href="/sites/bicorp.portalesmunicip
13 <!--[if IE]>
```

Fuente: *view-source:http://www.bicorp.es/es/content/saluda (4/8/2014)*

Una vez finalizado este recorrido sobre la situación actual referente a la Normativa Jurídica en relación con la Administración Electrónica así como a los Convenios con la UNESCO y la situación de la Web 2.0 y sus posibilidades, vamos a dar paso a un análisis sobre la situación en la que se encuentra el Municipio de Bicorp en referencia a su servicio online.

# 3

## ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL REFERENTE AL MUNICIPIO DE BICORP

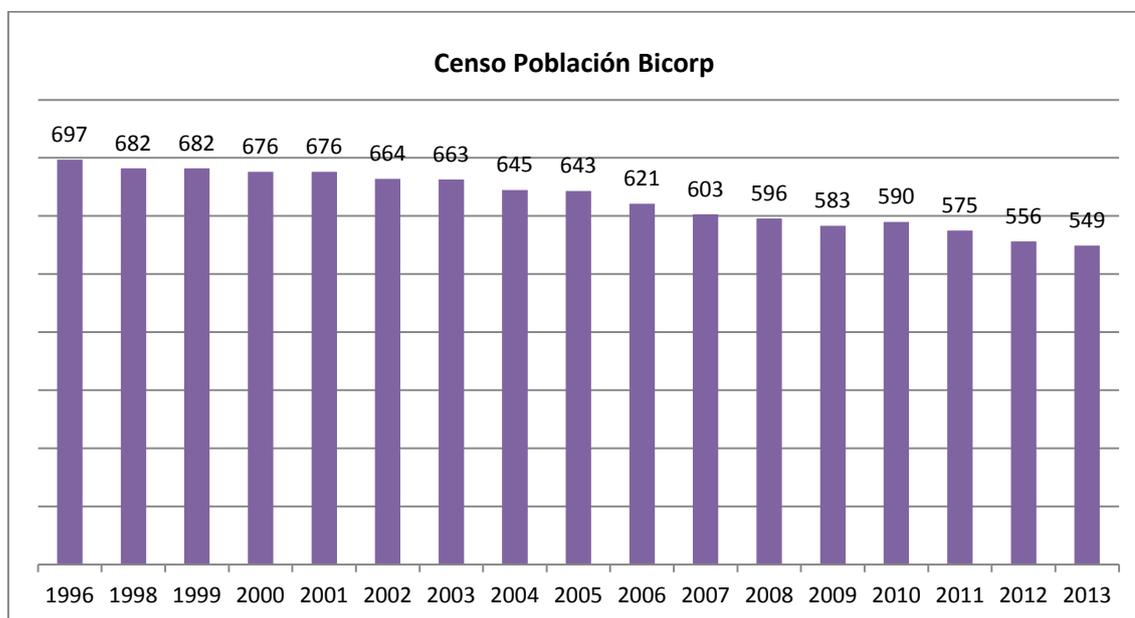
### 3. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL REFERENTE AL MUNICIPIO DE BICORP

Bicorp es un municipio perteneciente a la provincia de Valencia, situado en la comarca del Canal de Navarrés que cuenta actualmente con 549 habitantes según el Instituto Nacional de Estadística en el padrón municipal de 2013 ( INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, 2014).

El Municipio y sus alrededores han estado habitados desde la prehistoria por diversos pobladores. Buena muestra de ello es la existencia de la Cuevas de la Araña con la escena, única en el mundo y nombrada patrimonio de la humanidad, de la recolección de la miel y de las Cuevas del barranco Moreno, pertenecientes al denominado Arte Levantino (entre el 9000 y el 1400 a. C.) (AYUNTAMIENTO DE BICORP, 2010b).

A mediados del siglo XX la población de Bicorp ha experimentado una acusada emigración hacia otras zonas del país, principalmente debido a la carencia de industria, así como a la escasez de rendimientos agrícolas, como podrá observarse en la siguiente grafica:

Tabla1. Población Bicorp



Elaboración propia; Fuente: INE

Seguidamente vamos a dar paso a los contenidos de la página web. Para poder presentar la información de la manera más realista posible, seguiremos el orden de los puntos establecidos desde la página web.

A su vez, en el último apartado referente a la situación actual (3.6) trataremos la problemática referente a la caducidad y falta de contenido web actualizado, el cual pone en serio peligro la sostenibilidad del Municipio de Bicorp.

### 3.1 EL AYUNTAMIENTO:

*Imagen 2. Escudo del Ayuntamiento de Bicorp*



El Ayuntamiento de Bicorp; (AYUNTAMIENTO DE BICORP, 2010a) se compone, en primer lugar, por la figura del alcalde, cuyas funciones principalmente residen en el cumplimiento de las leyes, los acuerdos, derechos y ordenanzas pactadas, así como la conservación del orden público del municipio, de conformidad con la ley y las instrucciones y órdenes necesarias para lograr la consecución de dichos objetivos.

De la misma manera, su figura es indispensable para poder dirigir la acción administrativa del municipio, asegurar el cumplimiento de las funciones y prestación de los servicios a cargo, además de un largo etc.

Por otra parte, el Equipo de Gobierno de Bicorp también queda compuesto por el teniente alcalde y cinco concejales, quienes se reparten las carteras de infraestructuras, hacienda, obras y servicios, sanidad y consumo, fiestas, deportes, agricultura y medio ambiente, turismo, servicios sociales, educación y cultura.

De la misma manera, el ayuntamiento ha realizado la contratación de más personal, destinado entre otros, al mantenimiento, servicios administrativos o policía local dentro del municipio de Bicorp. Para poder hacer frente a estos gastos, se ha contado con un presupuesto de 440.000 euros, los cuales se dividen en las siguientes partidas:

*Tabla 2. Presupuesto de gastos de Bicorp*

<b>ESTADO DE GASTOS</b>		
<b>A) OPERACIONES NO FINANCIERAS</b>		
<b>A.1. OPERACIONES CORRIENTES</b>		
	<b>CAP 1: Gastos de personal</b>	<b>148.800</b>
	<b>CAP 2: Gastos corrientes en bienes y servicios</b>	<b>145.566</b>
	<b>CAP 3: Gastos financieros</b>	<b>10.300</b>
	<b>CAP 4: Transferencias corrientes</b>	<b>34.514</b>
<b>A.2. OPERACIONES DE CAPITAL</b>		
	<b>CAP 6: Inversiones reales</b>	<b>89.620</b>
	<b>CAP 7: Transferencias de capital</b>	<b>0</b>
<b>B) OPERACIONES FINANCIERAS</b>		
	<b>CAP 8: Activos financieros</b>	<b>0</b>
	<b>CAP 9: Pasivos financieros</b>	<b>11.200</b>
<b>TOTAL</b>		<b>440.000</b>

*Elaboración propia; Fuente: Acta de la sesión del Ayuntamiento de Bicorp (25/10/2013)(Anexo 1)*

Tabla 3. Presupuesto de ingresos de Bicorp

<b>ESTADO DE INGRESOS</b>		
<b>A) OPERACIONES NO FINANCIERAS</b>		
<b>A.1. OPERACIONES CORRIENTES</b>		
	<b>CAP 1: Impuestos directos</b>	<b>142.100</b>
	<b>CAP 2: Impuestos indirectos</b>	<b>5.352</b>
	<b>CAP 3: Tasas, precios públicos y otros ingresos</b>	<b>87.514</b>
	<b>CAP 4: Transferencias corrientes</b>	<b>108.564</b>
	<b>CAP 5: Ingresos patrimoniales</b>	<b>43.580</b>
<b>A.2. OPERACIONES DE CAPITAL</b>		
	<b>CAP 6: Enajenación de inversiones reales</b>	<b>1.000</b>
	<b>CAP 7: Transferencias de capital</b>	<b>51.890</b>
<b>B) OPERACIONES FINANCIERAS</b>		
	<b>CAP 8: Activos financieros</b>	<b>0</b>
	<b>CAP 9: Pasivos financieros</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>		<b>440.000</b>

*Elaboración propia; Fuente: Acta de la sesión del Ayuntamiento de Bicorp (25/10/2013)(Anexo 1)*

Dentro del presupuesto, nos vamos a centrar en el apartado que hace referencia al capítulo dos: “Gastos Corrientes en Bienes y servicios” tema principal de nuestro proyecto, donde encontramos un total de 145.566 euros, si bien es cierto que en la misma partida no aparece detallado el importe desglosado del coste referente a la página web.

Imagen 3. Portada de la página web del ayuntamiento de Bicorp



Fuente: <http://bicorp.es/> (4/8/2014)

Centrándonos ahora en el contenido que ofrece el Ayuntamiento a disposición del ciudadano dentro de su servicio online, en la actualidad nos encontramos ante una práctica situación de abandono, donde la escasez de actualizaciones e información útil pertinente al municipio, obstaculiza la comunicación permanente; en primer lugar entre el ciudadano y el Ayuntamiento, y en segundo lugar entre la población general y el Municipio, debido básicamente a la falta y buen uso de las nuevas tecnologías de la comunicación para promover el ya mencionado patrimonio.

Sin ir más lejos, vamos a tomar como ejemplo el sub-apartado dedicado a “Callejero” dentro de la pestaña que engloba al Ayuntamiento. Desde este contenido, se trata de indicar la mejor vía de acceso al municipio de Bicorp, en cuyo caso queda señalado desde la página web mediante el siguiente gráfico:



Por otra parte, encontramos dentro del servicio online del Ayuntamiento de Bicorp, una escasez general de contenido audiovisual y de enlaces externos destinados a servidores multimedia, así como a la falta de atención hacia las redes sociales, las cuales en la actualidad representan, junto a los buscadores online, el eje principal de información y de contacto entre usuarios, destacando los servicios gratuitos prestados por las páginas de Facebook, Twitter o Youtube, las cuales son visitadas por millones de usuarios a diario. De la misma manera, toda esta estructura online al alcance de la mano, permite en la actualidad desarrollar y expandir su información al mercado destinado al sector de telefonía móvil, mediante el uso de diversas aplicaciones.

Finalmente cabe destacar que desde la página web se han puesto al alcance del ciudadano los acuerdos tomados en los plenos del municipio de manera periódica, así como las becas para el presente año 2014. Sin embargo, la falta de ejercicio a la hora de actualizar otras secciones presentes en la web, como son el caso de las propias fiestas patronales, ordenanzas, datos de interés o servicios públicos, como puedan ser las asociaciones culturales presentes en el municipio, imposibilitan la total interacción entre servidor y usuario.

### **3.2 EL MUNICIPIO:**

Según la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local (ESPAÑA, 1985) 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.

Para garantizar la efectividad de su autonomía, la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, deberán asegurar a los Municipios, Provincias e Islas, su derecho a intervenir en los asuntos que afecten de manera directa a sus intereses, dándoles las competencias necesarias en relación a la actividad que se trate.

En calidad de Administraciones Públicas, corresponde a los Municipios las siguientes competencias:

- Las potestades reglamentaria y de autoorganización.
- Las potestades tributaria y financiera.
- La potestad de programación o planificación.

- Las potestades expropiatoria y de investigación, deslinde y recuperación de oficio de sus bienes.
- La presunción de legitimidad y la ejecutividad de sus actos.
- Las potestades de ejecución forzosa y sancionadora.
- La potestad de revisión de oficio de sus actos y acuerdos.
- Las prelación 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; así como la inembargabilidad de sus bienes y derechos en los términos previstos en las leyes.

A su vez, las Entidades locales, en acuerdo con la Constitución y las leyes, podrán hacer un uso pleno y con capacidad jurídica para adquirir, poseer, reivindicar, gravar o enajenar cualquier tipo de bien, así como celebrar contratos o establecer y explotar obras y servicios públicos.

Las competencias de los Municipios sólo podrán ser determinadas por Ley y se ejercen en Régimen de Autonomía y bajo su propia responsabilidad. También es importante tener en cuenta que la coordinación de las competencias de las entidades locales entre sí tendrá por objeto asegurar el cumplimiento de la legislación de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

De la misma forma, los Municipios presentan dos funciones básicas, las primeras de carácter privativo, cuya competencia corresponde exclusivamente en el ámbito de su territorio y su ejercicio no puede ser asumido por otras entidades independientes a ellas.

Por otra parte, las de carácter compartido, son aquellas que en el ámbito de su territorio pueden ser desarrolladas directamente o mediante otros órganos de administración del estado.

Las funciones privativas más representativas son las siguientes:

- La elaboración, modificación y aprobación de planes comunales de desarrollo, cuya aplicación deberá siempre armonizar con los planes regionales y nacionales.
- La promoción del desarrollo comunitario.

- La aplicación de las disposiciones sobre construcción y urbanización, en la forma que determinen las leyes vigentes.
- La planificación y regulación de la comuna, así como el aseo de la misma.

Hablando a continuación sobre las funciones compartidas, podemos destacar las siguientes:

- La salud pública, educación, cultura y protección del medio ambiente.
- La asistencia social y jurídica.
- El fomento y promoción del empleo.
- La urbanización y la vialidad urbana y rural, así como el transporte y tránsito público.
- La construcción de viviendas sociales e infraestructuras sanitarias.
- El fomento y apoyo de medidas de prevención en materia de seguridad ciudadana.

Seguidamente pasamos a exponer cuales son los principales Proyecto del Municipio de Bicorp, dentro de la sección destinada al Municipio.

### **3.2.1 PROYECTOS DEL MUNICIPIO:**

A continuación y pasando a abordar la cuestión referente al servicio online prestado por el Ayuntamiento, encontramos que dentro de esta sección, se encuentra principalmente presente el llamado proyecto “Ecomuseo”. (ECOMUSEO DE BICORP, 2011)

Dado que el municipio cuenta con parajes declarados como patrimonio de la humanidad por la UNESCO, así como monumentos protegidos debido a su carácter histórico nacional, dicho museo funciona como centro de interpretación de su patrimonio.

Desde esta sección, el Ayuntamiento junto a la red de museos de la diputación de Valencia, pone a disposición del ciudadano un proyecto cultural

que tiene por objeto la participación en el desarrollo sostenible de la comunidad de Bicorp, mediante la promoción, difusión y desarrollo del patrimonio local.

En el ámbito del Patrimonio Histórico, no sólo se hace mención a los yacimientos arqueológicos de Arte Rupestre Levantino, o de la Cueva de la Araña, sino que también son un proyecto del municipio las rutas y en general, el conjunto de edificios histórico monumentales del casco urbano, como son el Castillo y la Iglesia Parroquial.

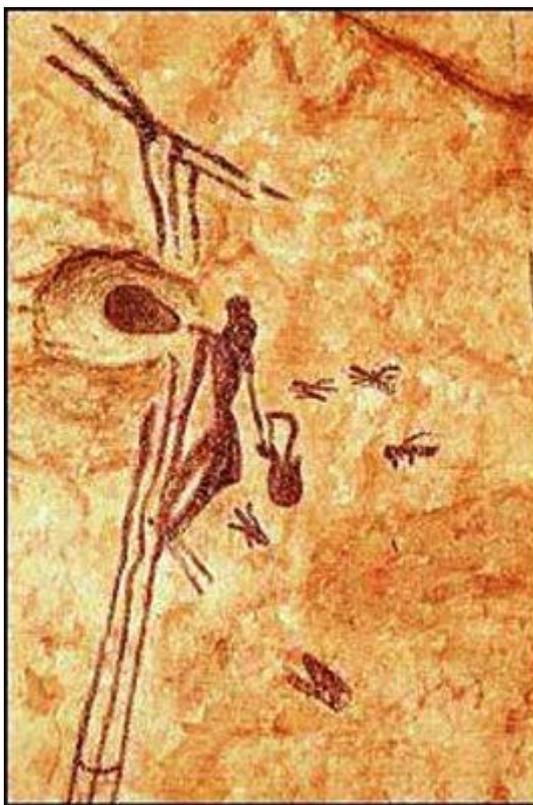
Además, desde el municipio se han conservado multitud de documentos relativos a la expulsión de los moriscos, que significó una merma significativa en la población y posterior repoblación, proveniente en su mayoría de Aragón y Baleares.

Por lo tanto, la impresión actual de Bicorp es la de un pueblo clásico de alta montaña valenciana, en parte formado por edificios reformados en los últimos años, los cuales disfrutan de las comodidades más actuales, así como de otros, más impregnados en rusticidad, pero sin estar exentos de los detalles ornamentales de cuando fueron construidos, los cuales se conservan en perfectas condiciones.

Cabe también mencionar que la actividad principal de Bicorp radica en la agricultura, un dato que aparece recogido de manera breve desde el servicio online al ciudadano/usuario, dentro de la pestaña destinada a la información general. De la misma manera desde la web se hace un pequeño repaso a temas tan relacionados con su patrimonio, como son los productos típicos, la artesanía y gastronomía o a las fiestas patronales, datos relevantes que no vienen apoyados por su correspondiente contenido multimedia. El apartado que mejor se encuentra recogido y explicado dentro de este servicio prestado desde el Ayuntamiento consiste en el Ecomuseo de Bicorp.

Finalmente desde esta sección también se recoge la planificación y regulación en los servicios prestados por otros servicios, como son las casas rurales de madera, las rutas de Macizo del Caroig, así como el correspondiente apartado dedicado a los Días de Quema y a la propia Meteorología, la cual viene dada mediante un enlace externo al sitio web.

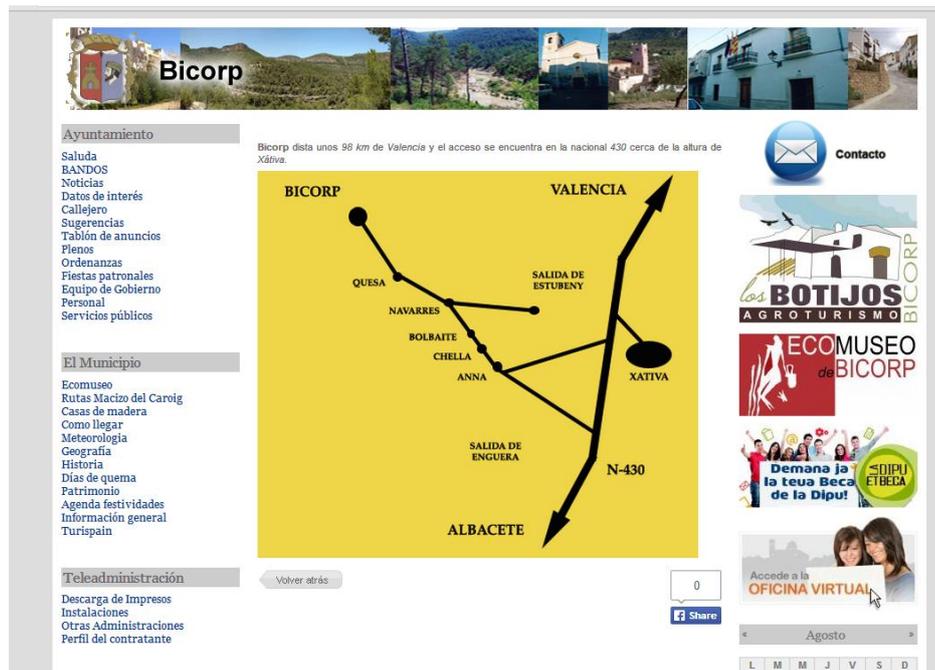
*Pintura rupestre, proyecto Ecomuseo*



*Imagen 5; Fuente: <http://www.ecomuseodebicorp.com/> (21/8/2014)*

A continuación observamos una pantalla donde se muestra la precariedad de la información de estos apartados.

Imagen 6. Apartado “Como llegar”



Fuente: <http://bicorp.es/es/content/como-llegar> (5/8/2014)

### 3.3 SERVICIO DE TELEADMINISTRACIÓN:

En el siguiente punto del trabajo vamos a hacer referencia al apartado destinado a la Teleadministración (AYUNTAMIENTO DE BICORP, 2010c).

La finalidad de este servicio consiste en la prestación de servicios administrativos mediante el uso de los servicios prestados por las TIC, poniendo a disposición de los usuarios, las herramientas necesarias para estar permanentemente vinculados a Internet.

Este un Servicio Básico de Teleadministración y Portal Municipal, siendo un claro ejemplo el uso de las Oficinas Virtuales.

El principal destinatario de este tipo de servicios son los Ayuntamientos, Consorcios, Empresas Públicas, Entidades Locales Autónomas, Mancomunidades, Organismos Autónomos, Organismos y Empresas de Comunicación, Asociaciones Privadas Sin Ánimo de Lucro y un largo etc.

Por lo tanto, de esta manera se ofrece una gestión centralizada de los recursos informáticos presentes, que permite un amplio abanico de funcionalidades, que pretenden aumentar el control informático y remoto.

De esta manera, la tramitación electrónica es una herramienta útil que viene abalada por las siguientes ventajas:

- Los funcionarios a cargo del trámite se ven asistidos en todo momento por el ordenador.
- Los usuarios del servicio pueden acceder a la información en cualquier momento, desde cualquier ordenador conectado a Internet.
- La eliminación del papel en el trámite de los procedimientos. Esto permite la realización de determinados trámites en paralelo por varias personas a la vez, aumentando de tal forma la productividad.

Hablando concretamente de la sección ofrecida por el Ayuntamiento de Bicorp, nos encontramos una serie de documentos en formato PDF o Word descargables, que recogen las diversas instancias de solicitud, licencia de obras etc. Pero que sin embargo, no pueden ser tramitadas vía online desde este servicio, obligando al usuario a presentarse de manera obligatoria ante el Ayuntamiento para terminar cualquier gestión.

Este apartado es importante destacar, como haremos en la fase del proyecto destinada a la propuesta de mejora, ya que este servicio en general ya se ve ofrecido de manera eficiente desde la Oficina Virtual presente en la propia página web, siendo un espacio más regulado y cohesionado que el propio servicio de Teleadministración de Bicorp.

De esta manera, podemos hablar de una carencia de conocimientos en relación a las TIC, puesto que el Servicio de Oficina Virtual del cual hablaremos más adelante, supone una alternativa viable para los Municipios y Ayuntamientos, debido a que ya realiza la misma función, unificando la oferta de servicios e instancias mediante el uso de la autenticación de la firma digital. Estamos hablando de duplicidad en la información, puesto que encontramos la presencia un servicio propio de la Administración de Bicorp que no complementa al servicio de Oficina Virtual.

## Imagen 7. Descarga de Impresos

Perfil del contratante

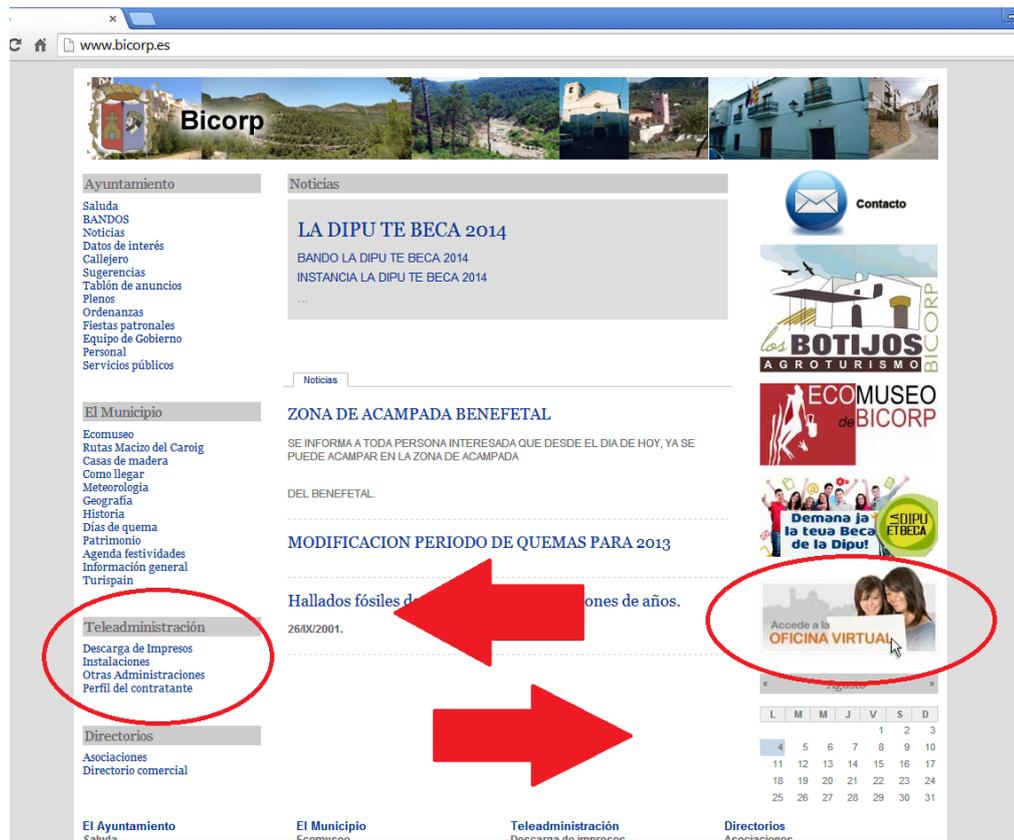
- Solicitud certificado bienes IBI Rústica - Urbana
- Solicitud devolución importe IVTM por baja vehículo
- Solicitud exención IVTM por minusvalía - 1º vez
- Solicitud renovación exención IVTM
- Solicitud duplicado título nicho
- Solicitud licencia animales peligrosos

Para poder visualizar los documentos en formato PDF es necesario tener instalado Acrobat Reader. [Clic aquí para descargarlo \(gratuito\).](#)

Descripción	Tamaño
instancia de solicitud para dar de baja un vado	20 KB
instancia de solicitud para certificado de bienes	27 KB
Instancia de solicitud para certificados de dis...	20.5 KB
Instancia de solicitud para certificado de bien...	25.5 KB
Instancia de solicitud devolución importe recl...	29.5 KB
Instancia de solicitud para renovación del IVTM	22.5 KB
Instancia de solicitud para duplicado título n...	22 KB
Instancia de solicitud para licencia de animale...	28 KB
Instancia_General.pdf	41.32 KB
licencia_obras.pdf	45.73 KB
solicitud_qaraia.pdf	51.72 KB

Fuente: <http://bicorp.es/es/content/descarga-de-impresos> (6/8/2014)

Imagen 8. Duplicidad de la información



Elaboración propia; Fuente: <http://www.bicorp.es/> (21/8/2014)

### 3.4 OFICINA VIRTUAL:

La Oficina Virtual es una herramienta y servicio de Teleadministración que ha logrado consagrar el esfuerzo y la colaboración de la Administración Pública gracias a la ayuda prestada por diversas entidades y planes de acción, como es el caso del reconocido Plan Avanza2, al cual nos referiremos más adelante.

Desde esta sección del portal se pueden realizar una serie de operaciones mediante el uso de internet sin la necesidad de desplazarse del domicilio, siendo este un espacio virtual en el que pueden realizarse actividades similares a las de una oficina.

Es un deber de los organismos públicos, así como de las grandes empresas, facilitar y promover este tipo de herramientas dentro de sus respectivas páginas Web, con la finalidad de poder ofrecer servicios virtuales a sus clientes y proveedores, así como la sustitución o complementación de los canales y vías de comunicación tradicionales en el acceso a la información.

Cabe destacar que muchos de los Municipios de la Comunidad de Valencia, así como del resto de España se han acogido a este servicio online, el cual no entiende de fronteras. Cualquier usuario puede recurrir a la prestación de sus servicios en cualquier parte del mundo, minimizando de tal forma el costo por estructura.

La consecución de este proyecto se ha desarrollado mediante una serie de estrategias encaminadas a la obtención de un apoyo funcional, técnico y económico, sin el cual no se hubieran podido asentar las necesidades a cubrir, así como el equipo y material necesario o la propia financiación de la infraestructura, la cual ha sido cofinanciada por la Unión Europea, mediante el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

Por lo tanto gracias a esta herramienta, la cual queda englobada dentro del denominado “eModel” (Proyectos de Modernización de la Administrativa Local) se pone a disposición del usuario una amplia gama de servicios destinados a facilitar cualquier tipo de trámite o instancia.

Entre los servicios más destacados se encuentran la Solicitud de Volante de Empadronamiento, la Presentación de Quejas y Sugerencias, la Comunicación de Incidencias en la Vía Pública, Verificación de Documentos o Instancias Genéricas.

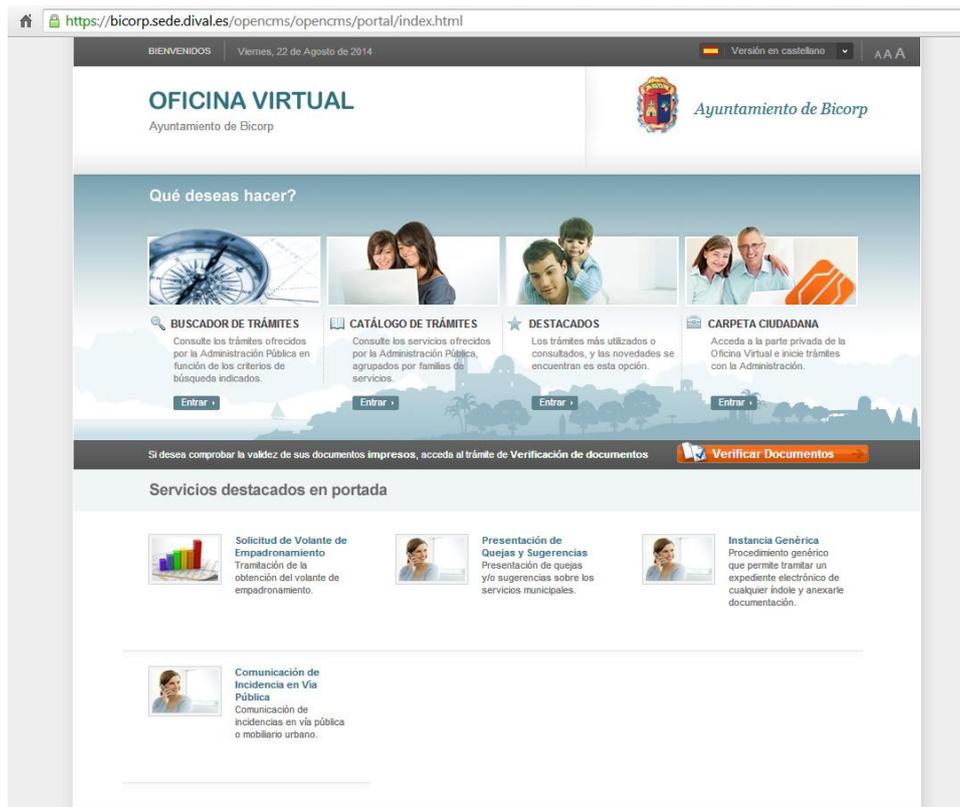
Se permite también desde este servicio dar respuesta a personas con discapacidad y edad avanzada, que debido a su movilidad reducida son más vulnerables al acceso a la información, según queda establecido mediante la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (ESPAÑA, 2002b) por la que se obliga a las Administraciones Públicas a adoptar medidas necesarias para la accesibilidad a este tipo de personas.

A su vez, la herramienta dispone de la denominada “Carpeta Ciudadana” la cual se activa mediante la Autenticación de la Firma Digital, un apartado ya recogido con anterioridad, que queda debidamente reglamentado mediante la Normativa Jurídica referente a la Administración Electrónica, gracias al RD 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica (ESPAÑA, 2005b)

De la misma forma, La Oficina Virtual admite los certificados digitales reconocidos por la Autoridad Certificadora de la Generalitat Valenciana (ACCV), así como del propio DNle.

Por lo tanto, y para poder tener una visión más amplia del alcance de este servicio prestado por la Administración, es indispensable nombrar y explicar dos de las entidades que más colaboran con la misma. En primer lugar vamos a hablar de la ACCV y a continuación del Plan Avanza2.

Imagen 9. Oficina Virtual



Fuente: <https://bicorp.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>  
(21/8/2014)

### 3.4.1 AGENCIA DE TECNOLOGÍA Y CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA:

La Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, también denominada como Autoridad Certificadora de la Generalitat Valenciana (ACCV, 2009) es un departamento que forma parte del Instituto Valenciano de Finanzas, que pone al alcance de empresas, organismos y Administraciones, los mecanismos de identificación telemática en Internet necesarios para una correcta transparencia y legalidad en cualquier proceso o trámite realizado.

Estos certificados emitidos por la Agencia, se ajustan al modelo establecido por la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (ESPAÑA, 2003b) la cual regula la validez jurídica, así como la prestación de servicios de certificación.

Por lo tanto, la ACCV goza de un gran reconocimiento y prestigio en la Administración Pública, así como en la propia certificación digital, ya mediante estos certificados validados se puede generar firma electrónica, la cual se equipara en la actualidad a la manuscrita.

Finalmente también es importante destacar el papel prestado por la Ley 5/2013, de 23 de diciembre, de Medidas fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat (COMUNIDAD VALENCIANA, 2013), por el cual toda mención a la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica deberá acogerse al Instituto Valenciano de Finanzas (IVF), que tratará las marcas, nombres y funciones de la citada Agencia.

El IVF es por lo tanto, una entidad de derecho público que tiene personalidad jurídica propia y plena capacidad para obrar en el cumplimiento de su deber.

### **3.4.2 PLAN AVANZA 2:**

Avanza2 es un importante plan propuesto por el Gobierno y el conjunto de la Sociedad Española para el logro y desarrollo de la Sociedad de la Información y Conocimiento (PLAN AVANZA 2, 2010).

Gracias a esta propuesta, se ha logrado que el sector de la Telecomunicación y la Sociedad de la Información (SI) pase a ser un motor que impulse y facilite el desarrollo de otros sectores. Hablamos por lo tanto de un elemento indispensable en cualquier actividad socioeconómica presente en la actualidad.

Haciendo mención a la Sociedad de la Información, podemos decir que son aquellas en donde la tecnología que facilita la creación, manipulación o distribución de la información se posicionan de manera determinante en las actividades sociales, económicas y culturales.

En referencia al sector organizado por las TIC, estas cada vez logran un mayor volumen de negocio y prestigio, motivo por el cual sea un objetivo principal lograr afianzar y reforzar dichas estrategias y planes de negocio para la consolidación definitiva del servicio dentro del sector de la Administración Electrónica. Parte de estos objetivos vienen definidos por la necesidad de recuperación económica, mediante un uso generalizado de las TIC que proporcionen confort y ahorro energético, así como en infraestructuras a medio y largo plazo.

Avanza2 ofrece dinamización en la oferta así como fomento en la demanda, siempre enfocada en sectores estratégicos y referentes a las pequeñas y medianas empresas, mediante el aprovechamiento del desarrollo constante que vive la industria TIC. Las iniciativas que se proponen desde este Proyecto se engloban en cinco estrategias que pasamos a desarrollar a continuación:

#### **1. Desarrollo del sector TIC:**

Siendo el objetivo principal apoyar y desarrollar nuevos productos y líneas de negocio, teniendo como enclave la participación industrial española en la construcción de Internet, así como en los contenidos multimedia y digitales.

Desde esta iniciativa se financiarán programas de innovación asociados a la Sociedad de la Información que permitan seguir mejorando y apostando por una continua prestación de servicios competitivos por parte del sector TIC.

## 2. Capacitación TIC:

Se pretende la incorporación de la Sociedad de la Información entre ciudadanos y empresas, reforzando de manera especial a las pymes y sus trabajadores.

## 3. Servicios Públicos Digitales:

Tiene como finalidad mejorar la calidad de los servicios prestados por la Administración Electrónica, tratando de manera primordial la funcionalidad del DNI electrónico, siendo España pionera a nivel internacional.

## 4. Infraestructura:

Se pretende desde esta sección la implantación de la Sociedad de la Información en entornos locales, mejorando o modificando en su defecto la prestación de servicios telemáticos al ciudadano, mediante el correcto uso de las TIC.

## 5. Confianza y Seguridad:

Trata de lograr una mejor visión por parte del ciudadano/usuario en referencia a las TIC, mediante la planificación de estrategias que tengan como finalidad reforzar políticas públicas de seguridad en la información y el fomento de los servicios TIC.

Finalmente y antes de pasar al siguiente apartado del trabajo, destinado a la realización de un Análisis DAFO, vamos a exponer la problemática referente a la caducidad y falta de actualizaciones periódicas en el contenido online del Municipio de Bicorp.

A continuación vamos a pasar a la siguiente fase del trabajo destinada a la realización de un Análisis DAFO.

# 4

## ANÁLISIS DAFO

## 4. ANÁLISIS DAFO:

Pasando al cuarto punto de nuestro trabajo final de carrera vamos a presentar un Análisis DAFO, donde se ponga de manifiesto, las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades del servicio online de Bicorp.

Mediante este análisis, encontramos una herramienta útil para entender la situación real en que se encuentra una entidad cualquiera, de tal forma que se pueda desarrollar una serie de estrategias de futuro para el correcto funcionamiento de dicha institución.

Vamos a partir de dos supuestos, primeramente haremos un análisis interno para detectar las fortalezas y debilidades que proporcionen ventajas o desventajas significativas para el Municipio. En segundo lugar, haremos un análisis externo para encontrar las amenazas y oportunidades.

### 4.1 ANÁLISIS INTERNO:

En primer lugar vamos a realizar un análisis interno en referencia a las fortalezas y debilidades presentes en su servicio de Administración Electrónica, de tal forma que podamos conocer la carencia y/o calidad de los recursos presentados al usuario/ciudadano.

Fortalezas:

- Índice de contenidos amplio que facilita el acceso a la información, así como un gran número de impresos descargables que reducen el tiempo de estancia en el ayuntamiento.
- Rápido acceso desde la plataforma online a las principales zonas de turismo y ocio del Municipio de Bicorp, siendo el caso de las acampadas, rutas etc.
- Teléfonos de interés y direcciones útiles, así como la posibilidad de acceso a la Oficina Virtual.
- Desarrollo de contenido online referente al Proyecto ECOMUSEO, siendo este Patrimonio Universal declarado por la UNESCO.

Debilidades:

- Índice de contenidos con información desestructurada, desorganizada, duplicada o sin contenido.
- Falta de actualizaciones periódicas en la información y presencia de documentación no vigente, como es el caso de las ordenanzas municipales o de la semana cultural.
- Falta de un correcto uso de las TIC, como es el caso de los Mapas Digitales, carentes en la Administración Electrónica del Municipio de Bicorp o del propio servicio Meteorológico, el cual requiere de un servidor externo para encontrarlo.
- Falta de contenidos multimedia, archivos fotográficos y mal uso de las redes sociales, que denotan en general una carencia de conocimientos y habilidades informáticas por parte de la Administración.
- Escasa difusión del Municipio a través de las ya mencionadas redes sociales, siendo Bicorp un Ayuntamiento con página web en Facebook.
- Dificultad en la tramitación online. Si bien desde el Ayuntamiento se pone a disposición del usuario las distintas instancias e impresos descargables, estos no pueden ser tramitados vía online, teniendo que acudir personalmente para finalizar cualquier tipo de operación.
- Poca difusión del Patrimonio, teniendo en cuenta que el Municipio posee pinturas rupestres únicas en el mundo, las cuales han sido declaradas patrimonio de la humanidad por la UNESCO.
- Falta a la hora de potenciar y desarrollar sus propios recursos, como es el caso de la gastronomía, productos típicos, fiestas y artesanía, encontrando muy poca información referente a sus costumbres, tradiciones y estilos de vida.

## 4.2 ANÁLISIS EXTERNO:

A continuación vamos a pasar a enumerar las respuestas dadas gracias a un análisis externo sobre la situación actual del Municipio, teniendo en cuenta por lo tanto, las Oportunidades a aprovechar así como las Amenazas o

situaciones negativas a las que hacer frente, siendo estas un reto que debe solventar la propia Administración.

#### Oportunidades:

- Gran desarrollo de las tecnologías: actualmente las TIC avanzan de una manera constante y actualizándose continuamente, lo que permite tener una página web del municipio actualizada y atractiva para el ciudadano.
- Sociedad con conocimientos en informática: la sociedad está cada vez más preparada para el uso de las nuevas tecnologías, por lo que harán un mayor uso de la página web.
- Legislaciones en pro de la administración electrónica: desde las instituciones y legislaciones se apuesta cada vez más por una administración electrónica más capacitada y extendida.
- Gran accesibilidad a internet, existiendo más medios y recursos para poder conectarse a la red, siendo esta la principal vía de comunicación del ciudadano con su entorno.

#### Amenazas:

- Escaso presupuesto: dedicación de poco presupuesto para el mantenimiento de la administración electrónica a causa de la poca liquidez en los Ayuntamientos.
- Falta de actualizaciones periódicas en el servicio online, así como en su modelo de tramitación, que hacen al Ayuntamiento de Bicorp poco competitivo en referencia a otros Municipios, siendo esto fácil de solventar mediante una correcta integración del servicio online por parte de la Administración.
- Mayor exigencia por parte del usuario medio, los cuales están cada vez más relacionados y acostumbrados a utilizar y tratar con las TIC, exigiendo una mayor calidad y cantidad en los trámites electrónicos, así como en el conjunto de los servicios prestados.
- Constante cambio en las necesidades y hábitos de los ciudadanos: Se presenta una sociedad en constante cambio y con un rápido avance en la demanda de determinados servicios (online) en espacios de tiempo cortos. A su vez, es importante destacar la inminente caducidad del servidor Web.

### 4.3 CUADRO RESUMEN:

Llegados a este punto, se expone un cuadro resumen que permita identificar de manera simple y precisa los resultados obtenidos mediante el Análisis DAFO, así como sus repercusiones directas sobre el Municipio y los servicios prestados:

Tabla 4. Análisis DAFO

<b>ANÁLISIS DAFO REFERENTE AL MUNICIPIO DE BICORP</b>		
	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	<i>SERVICIO DE OFICINA VIRTUAL</i>	<i>FALTA DE BUEN HACER EN REFERENCIA A LAS TIC</i>
	<i>DOCUMENTACIÓN DESCARGABLE</i>	<i>FALTA DE ACTUALIZACIONES ONLINE Y USO DE CÓDIGOS HTML</i>
	<i>PROYECTO ECOMUSEO (UNESCO)</i>	<i>INFORMACIÓN DUPLICADA/DESORGANIZADA</i>
	<i>ACCESO RÁPIDO OCIO/TURISMO</i>	<i>DIFICULTAD DE TRAMITACIÓN ONLINE</i>
		<i>FALTA DE CONTENIDOS MULTIMEDIA</i>
		<i>FALTA/ MAL USO DE LAS REDES SOCIALES</i>
		<i>FALTA DE DESARROLLO DE RECURSOS PROPIOS</i>
		<i>ESCASA PROMOCIÓN ECOMUSEO (UNESCO)</i>
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	<i>LEGISLACIÓN VIGENTE EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</i>	<i>PRESUPUESTO</i>
	<i>DESARROLLO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN</i>	<i>FALTA DE ACTUALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL MUNICIPIO</i>
	<i>MAYOR USO DEL ENTORNO WEB 2.0</i>	<i>MAYOR EXIGENCIA DEL USUARIO MEDIO</i>
	<i>MAYOR ACCESIBILIDAD ONLINE</i>	<i>CAMBIOS EN LOS HÁBITOS DEL CIUDADANO Y MAYOR USO DE SERVICIOS ONLINE</i>

Fuente y elaboración propia.

En vista del cuadro anterior, podemos ver la medida en que el análisis DAFO presenta una herramienta útil a la hora de evaluar y analizar la situación actual del Municipio.

Del análisis de las Fortalezas y Oportunidades se derivan las Potencialidades del Municipio, entre las que cabe destacar el uso que podría darse al Proyecto Ecomuseo si este contara con un correcto uso de las TIC, facilitado mediante la legislación vigente en materia de Administración Electrónica.

El Servicio de Oficina Virtual, muy presente entre los Municipios, ayuda a realizar cualquier consulta, gracias a la cada vez más creciente accesibilidad del usuario medio a la red, siendo esta el punto de referencia y principal herramienta de búsqueda. De esta forma, se debe ver como los esfuerzos del Municipio deberían ir orientados a la correcta implantación de las TIC dentro de su servicio de Administración Electrónica, ya que en la actualidad el flujo de usuarios online es una muestra de la importancia que tiene el denominado entorno web 2.0

Por otra parte, del análisis de las Debilidades y Amenazas surgen las limitaciones del Municipio, las cuales imposibilitan o dificultan el correcto orden y funcionamiento del mismo. Los ciudadanos/usuarios se encuentran presentes en un entorno caracterizado por la exigencia y la información instantánea, siendo estos a su vez, un cambio generacional al que deben adaptarse las Administraciones, mediante la implantación de las nuevas tecnologías para la comunicación y la información.

Por lo tanto, es un peligro real la falta de actualizaciones y contenido nuevo por parte del servicio online prestado por el Municipio, ya que este hecho impide a los buscadores como Google, identificar y anexar su contenido actualizado a su servicio, dando como resultado la sensación de ser un Municipio poco competitivo y carente de las habilidades necesarias para el correcto uso y funcionamiento de la Administración Electrónica.

Es importante también, tomar medidas y alternativas que garanticen la relación del Ayuntamiento y el usuario mediante el uso de contenidos multimedia, como los servicios proporcionados por enlaces web destinados a servidores externos, siendo el caso del portal de videos Youtube, o las fotos colgadas en el servidor Instagram, una alternativa muy utilizada entre usuarios adolescentes y adultos, los cuales cada vez son más partícipes de las denominadas redes sociales.

Saber utilizar los medios informáticos pasa en primer lugar por adaptarse a los cambios socioculturales pertinentes. Nos encontramos inmersos en una realidad caracterizada por la información y el contacto interpersonal constante, donde las redes sociales sirven como herramienta principal para el conocimiento y reconocimiento.

Saber entender el alcance de estos servicios ayudará a su vez a tomar decisiones y a crear un vínculo instantáneo entre Municipio y usuario, dando un atractivo adicional al Ayuntamiento y una imagen competitiva, donde su

patrimonio, recursos y elementos de ocio sean de interés general y no exclusivo.

A su vez, el hecho de poder descargar impresos se ve limitado por la práctica incapacidad de tramitarlos vía online, perdiendo competitividad y dando como resultado la obligación de tener que presentarse necesariamente en la propia Administración para realizar cualquier tipo de trámite.

Por último, debido a la grave crisis económica, los Ayuntamientos se han visto carentes de liquidez para poder abordar y prestar el adecuado servicio online. De esta manera se deduce que las partidas de gastos dedicados a tal fin se han visto mermadas, dando como resultado una carencia y falta de actualización general.

En el caso de Bicorp, la problemática aumenta debido a la proximidad a la fecha de caducidad del dominio Web, así como de su falta de renovación y actualizaciones periódicas. El Municipio debería de poder llegar a plantear una serie de estrategias de reestructuración y revitalización de su dominio, para poder hacer frente a las amenazas presentes debidas a la falta de habilidades y recursos por parte de la Administración Electrónica para abordar las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

# 5

## PROPUESTA DE MEJORA

## 5. PROPUESTA DE MEJORA:

En el siguiente punto de nuestro trabajo vamos a tratar de plantear cual es la propuesta de mejora más idónea para hacer frente a las necesidades del Municipio de Bicorp.

Vamos a ir detallando las alternativas más viables para presentar una Web actualizada, sostenible y competitiva que preste los servicios necesarios al usuario mediante el feedback constante entre el dominio online y la Administración, de tal forma que logremos alcanzar los estándares de exigencia social y tecnológica.

Por lo tanto, lo que pretendemos a partir de este momento va a ser dar una respuesta real y de calidad a la demanda gracias al apoyo de la Normativa Jurídica referente a la Administración Electrónica, maximizando las fortalezas de Bicorp, al mismo tiempo que reducimos en la medida de lo posible sus debilidades.

Los pasos a seguir a la hora de proponer esta mejora van a ser los siguientes:

### 5.1 Reestructuración de la sede web de Bicorp.

#### 5.1.1 Funcionalidad y viabilidad de los servicios gratuitos

### 5.2 Reestructuración del contenido Web:

#### 5.2.1 Duplicidad, transparencia y actualización de las TIC

#### 5.2.1 Prestación de aplicaciones y gadgets

### 5.3 Posicionamiento de la Administración entre los principales buscadores

#### 5.3.1 Posicionamiento natural (SEO)

#### 5.3.2 Posicionamiento mediante pago (SEM)

### 5.4 Formación y aprendizaje en referencia a las TIC

#### 5.4.1 Funciones del Webmaster

#### 5.4.2 Administración y red social

### 5.5 Consecuencias del desarrollo de la Administración Electrónica

Una vez finalizados todos los apartados que engloban nuestra propuesta de mejora, presentaremos un presupuesto orientativo y finalmente añadiremos la Bibliografía mediante la cual hemos podido desarrollar y consultar información referente a nuestro proyecto.

## **5.1 REESTRUCTURACIÓN DE LA SEDE WEB DE BICORP:**

El primer apartado de nuestra propuesta de mejora va a hacer referencia a la importancia de los códigos HTML y la utilización de la herramienta WordPress del cual hablaremos en el siguiente apartado (WORDPRESS, 2005).

Recordando al apartado referido a la situación actual con los códigos HTML sobre los que se ha construido la Web de Bicorp, estos ofrecen información de manera estática, es decir, de contenido que no permite o dificulta la edición y manejo de la información de manera sencilla, creando una barrera entre usuario y Administración.

A su vez, es preocupante la precaria situación en la que se encuentra el dominio y su falta de actualizaciones en referencia a su inminente caducidad, la cual se llevará a efecto el próximo año, como ya habíamos comentado anteriormente.

Como explicaremos más adelante, la reestructuración del dominio no sólo pasa por la modificación de los códigos HTML en formatos más modernos, sino en el buen uso de las TIC, generando contenidos actualizables, los cuales proporcionen utilidad y atractivo al usuario, así como competitividad a la Administración.

Mediante el uso de estas herramientas, las cuales son gratuitas, disponemos de un amplio abanico de posibilidades a la hora de actualizar, corregir o agregar información a nuestro dominio Web.

### **5.1.1 FUNCIONALIDAD Y VIABILIDAD DE LOS SERVICIOS GRATUITOS WORDPRESS:**

Hablando ahora del caso de WordPress, podemos decir que es una desarrollada plataforma de publicación y gestión de la información, orientada a la estética, usabilidad, así como hacía los estándares Web,

siendo una herramienta libre y gratuita, la cual no supondría ningún coste a la hora de ser empleada en el diseño de la Web del Ayuntamiento.

De esta manera se da paso a una tecnología capaz de comunicar al instante a los internautas, agregando información y presentando contenidos fácilmente actualizables.

Además, cabe destacar que WordPress es un CMS, es decir, trabaja con base de datos que permite crear una interfaz que controla una o varias bases de datos donde se aloja el contenido del sitio web. Por consiguiente, este sistema permite trabajar de manera independiente en el contenido y en el diseño. Así, es posible manejar el contenido y darle en cualquier momento un diseño distinto al sitio web sin tener que darle otro formato al contenido de nuevo.

A continuación vamos a presentar una comparativa de la utilización de la herramienta WordPress en contraposición a la página de Bicorp. Vamos a tomar como referencia al Ayuntamiento de Puertomingalvo, elegido como uno de los pueblos más bonitos de España y contando este con 135 habitantes en 2013 según el Padrón Municipal consultado en el INE (PUERTOMINGALVO, 2013b).

Imagen 10. Web de Puertomingalvo

The image shows a screenshot of the website www.puertomingalvo.com. The browser address bar at the top displays the URL. The website header features a night photograph of the town's stone walls and towers, with the coat of arms of Puertomingalvo and the text 'Ayuntamiento de Puertomingalvo' and 'www.puertomingalvo.com'. A navigation menu below the header includes 'El Ayuntamiento', 'El Pueblo', 'Asociaciones', 'Multimedia', and 'Contacto'. The main content area is titled 'Novedades' and features a news item dated '20 agosto 2014' with the headline 'Firma la petición contra la eliminación del servicio médico de Puertomingalvo'. Below the headline is a large red banner with the text '¡FIRMA LA PETICIÓN! No dejéis a Puertomingalvo sin médico' and the 'change.org' logo. Underneath the banner, there is a small text block: 'Firma la petición contra la eliminación del servicio médico en Puertomingalvo a través de la plataforma [Change.org](#)'. Below this is a video thumbnail showing a group of people at a protest holding a banner that reads 'DEVOLVERNOS A PUERTOMINGALVO EL MEDICO YA'. The right sidebar contains a search bar, a logo for 'CIUDADES PUEBLOS MÁS BONITOS DE ESPAÑA', and social media icons for Facebook, Twitter, and Google+. At the bottom of the sidebar, there is a 'Boletín de noticias' section with a 'Dirección de email' field and a 'registrarse' button.

Fuente: <http://www.puertomingalvo.com/> (22/8/2014)

Como podemos observar, la última actualización de la Web de Puertomingalvo se ha realizado el día 20 de Agosto. Se puede apreciar una diferencia significativa en la calidad, así como en la cantidad de los contenidos, los cuales permiten una mayor información y relación entre Municipio y usuario.

El uso de este tipo de herramientas modernas, pasa por el conocimiento y buen uso de la telemática, siendo a la larga una forma práctica de presentar contenidos actualizados y de manera más atractiva para el internauta.

Imagen 11. Web de Bicorp



Fuente: <http://www.bicorp.es/> (22/8/2014)

Como se puede apreciar en esta imagen de la Web de Bicorp, la última actualización pertenece a las becas realizadas en marzo del presente año, siendo la anterior actualización, la del 2013, llegando incluso a encontrar otras referentes al año 2001.

Atendiendo ahora a las características más representativas del servidor de WordPress encontramos los siguientes apartados (<https://es.wordpress.com/>):

- Realización de estadísticas integradas, las cuales están diseñadas para proporcionar y gestionar información constante acerca de la cantidad de usuarios que visitan y navegan en la Web de Bicorp.

- Permite la obtención de datos de origen, así como de las llamadas “Keywords” que se utilizan en los motores de búsqueda a la hora de realizar consultas.
- Eliminación automática del denominado Spam o “correo basura” el cual puede dañar la imagen de la Administración, al incluir información de contenido poco útil o perjudicial para el Ayuntamiento.
- Prestaciones gratuitas en temas, contenido y diseño de página.
- Facilitación de dispositivos y gadgets gratuitos, como es el caso de Google Maps, servicios de meteorología, así como de un largo etc.

La renovación del servicio, debería pasar en primer lugar, por el cambio de la base sobre la que se ha construido el dominio, siendo una prioridad de la Administración generar mayor interés en su servicio online mediante actualizaciones y contenidos en constante cambio y evolución.

De la misma manera, mediante la modificación del dominio Web pretendemos abaratar el coste del mantenimiento de la página al ofrecer una herramienta gratuita, que a su vez resulta fácil de manejar y controlar.

En definitiva, lo que se pretende mediante la herramienta de WordPress, es tener siempre contenido actualizable al alcance de los usuarios, puesto que los dominios de Internet permiten generar visitas y estas a su vez conocimiento acerca del Municipio.

## **5.2 REESTRUCTURACIÓN DEL CONTENIDO WEB:**

Otro de los apartados muy a tener en cuenta en esta propuesta de mejora es la falta de estructuración con la que se ha realizado la página Web.

Resultado de esto, encontramos una Administración con problemas a la hora de ofrecer información, debido a la duplicidad de contenidos y a la falta de conocimiento y buen uso de la informática, en referencia a las TIC.

La Administración, en el cumplimiento de su deber y prestación de sus servicios, debe utilizar los medios tecnológicos e informáticos necesarios para lograr almacenar, procesar y difundir cualquier tipo de información

relevante a su Municipio, siendo una prioridad en el ejercicio de la comunicación diaria.

Mediante este apartado vamos a tratar de dar respuesta a las siguientes necesidades:

- Adecuar la tecnología empleada a las nuevas sociedades del conocimiento.
- Impulsar el despliegue de las TIC, así como su aplicación y promoción con el objetivo de lograr una mayor difusión del Municipio.
- Modernizar el dominio, así como el uso de los medios telemáticos al alcance de la Administración.
- Poner a disposición del ciudadano las nuevas herramientas aplicables para facilitar la interacción, mejorando a su vez la accesibilidad.

Se pretende por lo tanto, modernizar y darle un valor adicional al contenido ofrecido por la Web del Ayuntamiento, la cual vamos a explicar en el siguiente apartado del trabajo, dedicado a la duplicidad, falta de transparencia y actualización, debido a la incapacidad de la Administración Electrónica de Bicorp a la hora de usar las TIC de manera eficiente.

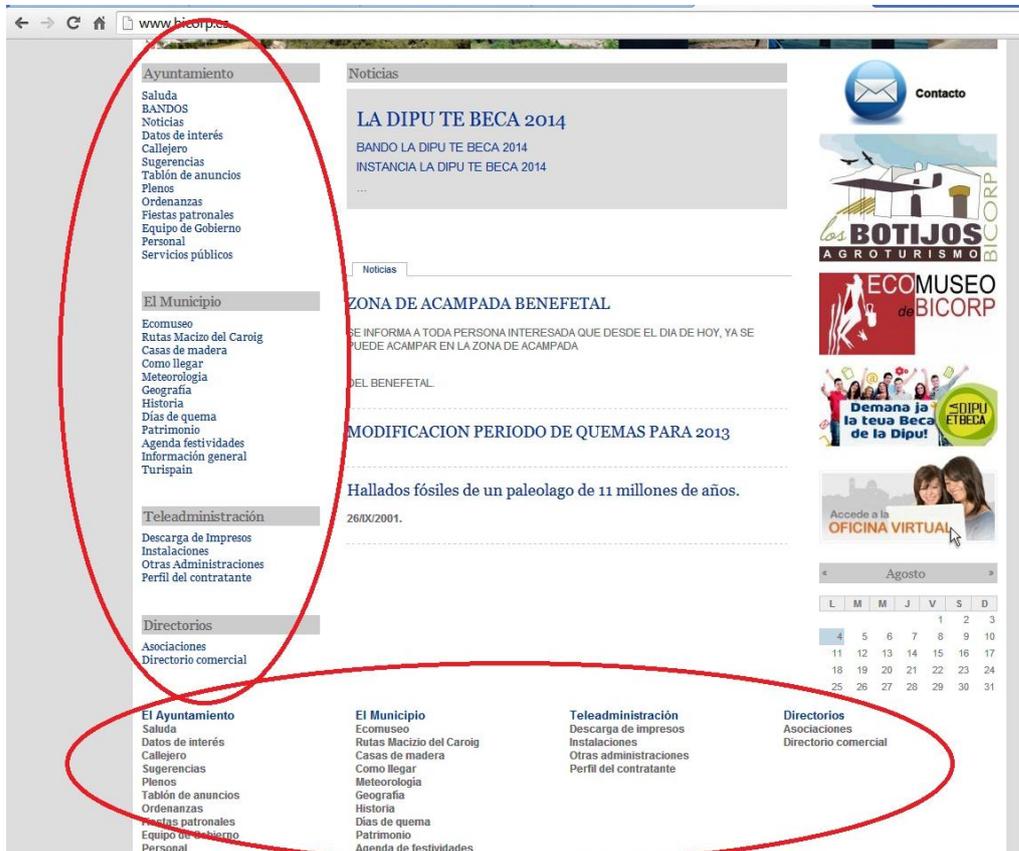
### **5.2.1 DUPLICIDAD, TRANSPARENCIA Y ACTUALIZACIÓN DE LAS TIC:**

Uno de los problemas más acusados por parte de la Administración es la falta de estructuración interna en la información. Esto se aprecia en el incorrecto uso que se le ha dado a los Links, los cuales permiten la propia navegación.

De esta falta se deriva las secciones repetidas e incompletas, las cuales se hacen más notorias en el caso de los plenos del Ayuntamiento, así como en las propias secciones de la página web, donde se repite de manera innecesaria la información.

La duplicidad de la información confunde al usuario y dificulta el disfrute y atractivo del dominio. A continuación mostramos otro ejemplo más de duplicidad en el servicio ofrecido por la Administración:

Imagen 12. Duplicidad contenidos



Fuente: <http://www.bicorp.es/> (22/8/2014)

La estructuración del contenido también afecta al formato de los documentos presentados por la Administración. Estamos hablando de la necesidad de unificar los distintos archivos subidos al servidor, los cuales se presentan en formato Word y PDF.

### Imagen 13. Formato de documentos

Para poder visualizar los documentos en formato PDF es necesario tener instalado Acrobat Reader. [Clic aquí para descargarlo \(gratuito\).](#)

Descripción	Tamaño
 instancia de solicitud para dar de baja un vado	20 KB
 instancia de solicitud para certificado de bienes	27 KB
 Instancia de solicitud para certificados de dis...	20.5 KB
 Instancia de solicitud para certificado de bien...	25.5 KB
 Instancia de solicitud devolucion importe reci...	29.5 KB
 Instancia de solicitud para renovación del IVTM	22.5 KB
 Instancia de solicitud para duplicado título n...	22 KB
 Insntacia de solicitud para licencia de animale...	28 KB
 Instancia_General.pdf	41.32 KB
 licencia_obras.pdf	45.73 KB
 solicitud_garaje.pdf	51.72 KB
 solicitud_nicho.pdf	50.23 KB

Volver atrás 0 

Fuente: <http://www.bicorp.es/es/content/descarga-de-impresos> (22/8/2014)

Cuando hablamos de documentos de Word, hablamos de archivos que pueden modificar el contenido, márgenes, interlineados etc. dependiendo de la versión de software utilizada.

Además, también es importante señalar que ningún documento proporcionado por la Administración Electrónica debería poder ser modificable, siendo este el caso de los documentos Word, los cuales pueden editarse con facilidad.

Esto se traduce en un riesgo para la Administración, ya que pese a que los documentos ofrecidos responden a una necesidad muy concreta, pueden verse alterados por el mal uso de los usuarios. Se recomienda por lo tanto el formato PDF.

A continuación vamos a pasar a hablar acerca del servicio de Oficina Virtual. Como ya habíamos hecho mención en el apartado dedicado a la Situación Actual, nos encontramos con una nueva duplicidad en la información en cuanto a la oferta prestada por el servicio de Teleadministración. Esta última presenta de manera muy limitada, las posibilidades de la Oficina Virtual, la cual ya se encuentra operativa en el Municipio de Bicorp.

Sería conveniente eliminar de manera permanente el servicio de Teleadministración, ya que en ningún momento complementa ni ofrece información adicional a la Oficina Virtual, llegando a resultar confuso encontrar documentos destinados a cubrir la misma necesidad en ambos apartados.

Desde la Oficina, se permite la total transparencia y accesibilidad al portal, mediante un correcto uso de las TIC, independientemente del tipo de hardware, software, idioma, cultura o localización geográfica, es decir, se permite una navegación libre de barreras y obstáculos como se pone de manifiesto desde la Normativa Jurídica referente a la Administración Electrónica.

Llegado a este punto de nuestra propuesta de mejora, es importante insistir en la necesidad y peligros que conllevan la falta de actualizaciones periódicas por parte de la Administración, los cuales deberemos afrontar teniendo en cuenta los siguientes apartados:

- Es importante evitar la información obsoleta, la cual crea una imagen poco creíble y competitiva, en este caso referente al Municipio de Bicorp.
- Generar contenidos que ayuden a posicionar el Municipio en los buscadores será de gran utilidad, ya que la falta de actualizaciones hacen perder la preferencia por la Web en cuestión. Estamos hablando de mejorar el posicionamiento natural de la Administración Electrónica.
- La propia renovación en el apartado estético o visual, como explicaremos más adelante, ayuda a generar un impacto positivo sobre los usuarios, mediante el uso de contenido multimedia, así como de aplicaciones gratuitas que no repercuten en las partidas de la Administración.

Hablando a continuación del Municipio de Bicorp, nos encontramos ante la necesidad de mejorar el servicio prestado, así como la información y actualización de los siguientes apartados:

- Gastronomía
- Productos típicos y artesanía
- Fiestas patronales
- Día de quemas

- Parajes y rutas de interés
  
- Patrimonio y Museos

Si atendemos a la escasa información ofrecida por la Web de Bicorp en comparación a otros Municipios, como de nuevo es el caso del Ayuntamiento de Puertomingalvo, (PUERTOMINGALVO, 2013a)

Gracias al mismo, nos encontramos ante una falta en el aprovechamiento de los recursos naturales de la localidad, los cuales no son atendidos ni mostrados con plenitud.

Como consecuencia, la sensación que otorga la Administración Electrónica del Municipio es la de dejadez y falta de conocimiento a la hora de abordar las TIC, siendo un lastre para los propios intereses generales, así como para la consecución de sus objetivos, los cuales atañen a la publicación y muestra de sus recursos naturales, como signo distintivo y de reconocimiento hacía las posibilidades que ofrece el Ayuntamiento objeto de estudio.

A continuación se muestra una imagen comparativa entre el Municipio de Bicorp y el de Puertomingalvo en materia de recursos, concretamente los referidos a su gastronomía local.

Imagen 14. Información del Municipio



## Bicorp

**Ayuntamiento**

- Saluda
- BANDOS
- Noticias
- Datos de interés
- Callejero
- Sugerencias
- Tablón de anuncios
- Plenos
- Ordenanzas
- Fiestas patronales
- Equipo de Gobierno
- Personal
- Servicios públicos

**El Municipio**

- Ecomuseo
- Rutas Macizo del Caroig
- Casas de madera
- Como llegar
- Meteorología
- Geografía
- Historia
- Días de quema
- Patrimonio
- Agenda festividades
- Información general
- Turispain

**Teleadministración**

- Descarga de Impresos
- Instalaciones
- Otras Administraciones
- Perfil del contratante

**Directorios**

- Asociaciones
- Directorio comercial

Población: 595 habitantes  
 Extensión: 133,36 km<sup>2</sup>  
 Altitud: 290 m  
 Actividad Principal: La agricultura

**Productos típicos**

La miel, el aceite, la carne y los embutidos selectos.

**Artesanía**

En el Ecomuseo se encuentra una muestra de la artesanía típica.

**Fiestas**

Las fiestas patronales en honor a La Santa Cruz, se celebran el primer domingo de Mayo. Es muy típico el reparto de rollos y las procesiones. Las fiestas populares se celebran del 15 al 18 de Agosto. Destacan la entrada de Moros y Cristianos, las verbenas, y los pasacalles.

**Gastronomía**

La especialidad de este municipio es la carne a la brasa, el gazpacho manchego y el mojete arriero. Entre los dulces típicos destacan el brazo de gitano, los "pastissos de moniato" y las "monas de pascua" además de los rollos que se reparten en la festividad de la Santa Cruz.

**Monumentos**

Iglesia Parroquial de San Juan Evangelista, del Siglo XVI.  
 Restos de la "Puerta del Castillo" que es como popularmente se conoce a la antigua casa del Barón de Bicorp, destaca el escudo del Conde de Castilla, siglo XVI.  
 Poblados del Calderón en la Muela, la Rotura y los Morcones, situados junto al Benefetel, datan de la edad de Bronce.  
 El Azud de los Moros, obra morisca y a su lado, se encuentra el "Charco los Morteros", donde podemos contemplar unos morteros realizados en la piedra y utilizados para moler grano.

 **Contacto**







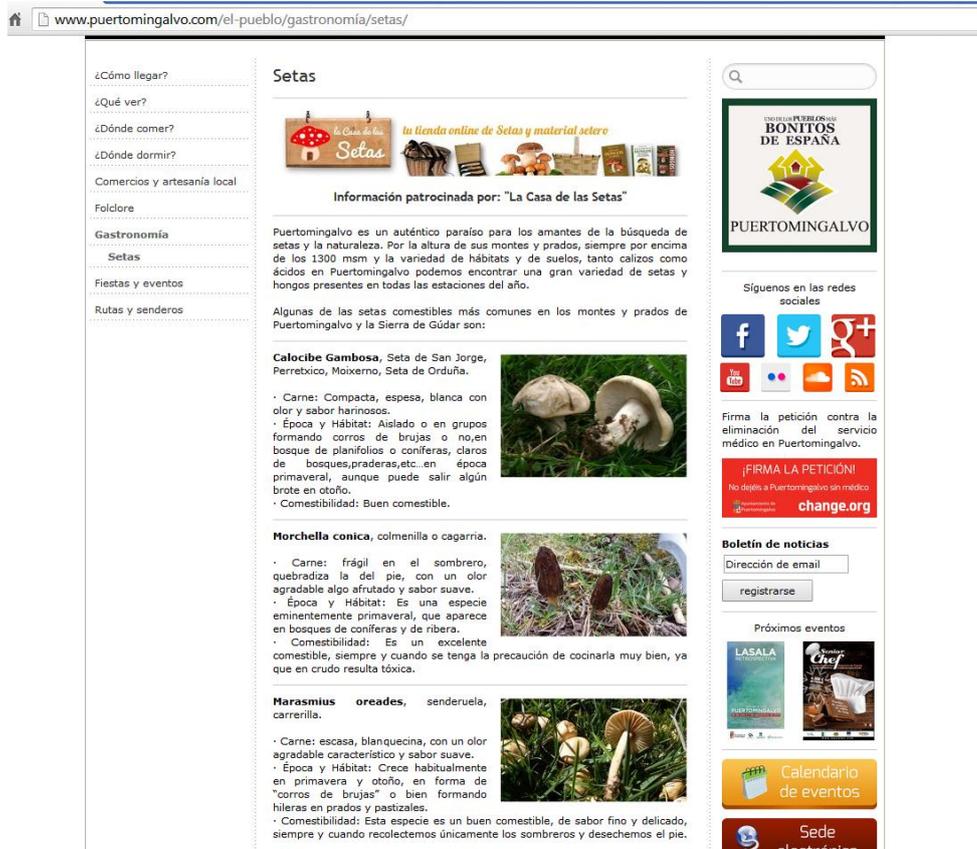


« Agosto »

L	M	M	J	V	S	D
					1	2
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Fuente: <http://www.bicorp.es/es/content/informacion-general> (22/8/2014)

Imagen 15. Información gastronómica de Puertomingalvo



Fuente: <http://www.puertomingalvo.com/el-pueblo/gastronom%C3%ADa/setas/>  
(22/8/2014)

Finalmente resulta interesante señalar que la oferta rural, gastronómica y cultural del Municipio queda mejor recogida en páginas no pertenecientes a la Administración Electrónica del Municipio, lo cual merma las visitas y la falta de interés en la oferta y servicios online. Ejemplo de esto se recoge en la siguiente web (VALENCIA TERRA I MAR, 2000).

Una vez delimitada la necesidad a cubrir mediante las actualizaciones periódicas, así como mediante la modificación de la base sobre la que se sustenta la Web de Bicorp, es decir, los códigos HTML, y la necesidad de cubrir la oferta propia al Municipio que se anuncia en servidores externos, pasamos a tratar el uso de aplicaciones y contenido adicional, los cuales mejoran la experiencia ofrecida por la Administración Electrónica del Municipio.

## 5.2.2 PRESTACIÓN DE APLICACIONES Y GADGETS:

En esta fase de la Propuesta de Mejora vamos a hacer frente al uso que se le puede dar a las aplicaciones y gadgets, la gran mayoría gratuitos, sobre los

que cualquier Administración y sede electrónica debe basarse a la hora de ofrecer contenido de calidad.

Hacemos referencia a las aplicaciones y gadgets como dispositivos que ofrecen un propósito y función específica, los cuales deben ser prácticos, novedosos, cómodos y fáciles de utilizar.

En comparación con otros Municipios, encontramos un desuso de estos dispositivos, así como un mal funcionamiento de las aplicaciones puestas a disposición del usuario.

Entre las propuestas que hacemos a continuación, vamos a destacar las siguientes:

- Calendario de Eventos
- Mapas Digitales
- Servicio de Meteorología
- Contacto con el Ayuntamiento
- Contenido Multimedia
- Otras Administraciones

Como su nombre bien indica, el calendario de eventos, permite recoger de manera práctica, las festividades, días de quema y demás eventos de interés general. Cabe señalar que el calendario de Bicorp no funciona correctamente, ya que dependiendo de la página en la que se encuentre el usuario, se alteran las fechas.

Tratando ahora la cuestión referida a los mapas digitales y como ya señalábamos al comienzo de nuestro proyecto, su uso resulta indispensable para el acceso y conocimiento del ciudadano.

Mediante el uso de los mapas digitales, como es el caso del famoso servidor de Google Maps, disponible desde el año 2005, el cual pone a disposición del usuario una herramienta online que permite mostrar imágenes desplazables, así como fotografías por satélite y a pie de calle, se facilitaría una vía interactiva de comunicación y de acceso de habitantes al municipio, de manera rápida, sencilla y eficaz. (GOOGLE, 2005).

Los servicios de meteorología es otro gadget gratuito y de fácil acceso que permite mostrar el tiempo sin ser redirigidos mediante enlace externo.

A la hora de referirnos al contacto con el Ayuntamiento, desde la web de Bicorp no se ofrecen redes sociales al alcance de la mano, pese a disponer de ellas, perdiendo el atractivo que estos recuerdos tienen sobre la población. De la misma manera, no se facilitan teléfonos de contacto con la Administración del Municipio, siendo la única vía de acceso posible el uso de correos electrónicos.

Una sección muy interesante de ser añadida son los contenidos multimedia presentes en videos e imágenes.

Nuestro Municipio, objeto de estudio presenta muy poco material visual, que repercute en su atractivo y accesibilidad. El simple uso de estos, ya da una imagen de manera instantánea de la oferta y posibilidades de Bicorp.

Llegados a este punto, debemos hablar de la herramienta gratuita que encontramos en Youtube. Este es un sitio Web destinado a subir y compartir videos, siendo un reproductor en línea y de fácil acceso. Esta herramienta constituye el recurso audiovisual online más importante, el cual con millones de usuarios inscritos y de reproducciones realizadas. Hablamos por lo tanto, de una página que ha tenido un gran impacto sociocultural. Prueba de ello son los videos realizados y subidos a la plataforma a diario. (YOUTUBE, 2005).

Por otra parte a la hora de abordar la cuestión referida a la publicación de imágenes, podemos encontrar muy diversas y distintas herramientas en aplicaciones tan comunes y utilizadas como Instagram, Tumblr, Facebook, Twitter y un largo etc. todas ellas gratuitas, así como las propias secciones destinadas a dicho contenido, presentes con frecuencia en la propia página Web.

Finalmente, el último apartado recae sobre instancias referentes a otro tipo de Administraciones. Cuando tratamos de acceder a este contenido nos encontramos con un listado de servicios prestados por otro tipo de Administraciones, las cuales a su vez se encuentran interrelacionadas con el Municipio de Bicorp.

Sin embargo, al pulsar sobre la pestaña enlace de interés esta da como resultado un error debido a un fallo a la hora de anexar correctamente los links al contenido de la página Web (AYUNTAMIENTO DE BICORP, 2010d).

Nos encontramos ante una falta grave a la hora de comunicar a la Administración Electrónica del Ayuntamiento con otras Administraciones como es el caso de la Agencia Tributaria, el Pago de Tributos o la Tesorería General de la Seguridad Social.

Por consiguiente, el Ayuntamiento de Bicorp debería revisar y permitir el acceso directo a los usuarios a las siguientes Administraciones:

1. Pago de tributos Diputación de Valencia
2. Oficina Virtual del Catastro

3. Agencia Tributaria
  
4. Tesorería General de la Seg. Social
  
5. Ventanilla Única Empresarial

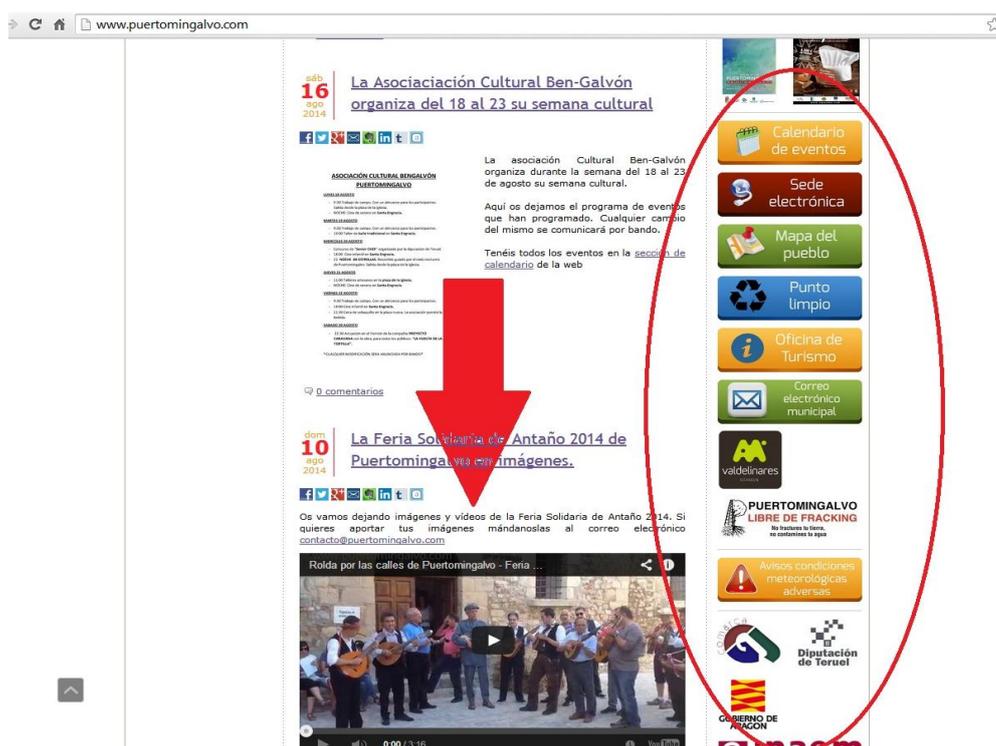
De la misma manera, sería conveniente ampliar y actualizar dicho servicio, mediante la inclusión de nuevas Administraciones como por ejemplo el Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF) (SERVICIO VALENCIANO DE EMPLEO Y FORMACIÓN, 2009).

Finalmente cabe destacar, como bien se desprende del último informe presentado al Consejo de Ministros sobre el Grado de Avance de la Implantación de la Administración Electrónica en la Administración General del Estado, a disposición del ciudadano desde la página Web del Observatorio de Administración Electrónica (OBSAE) (PORTAL DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, 1999b).

Desde aquí, podemos apreciar la necesidad de fomentar el uso del DNle, como medio de acceso a los servicios electrónicos.

Tomando nuevamente como ejemplo al Municipio de Puertomingalvo, presentamos la siguiente imagen de aplicaciones de rápido acceso en la página principal, las cuales incluyen a su vez contenido multimedia:

Imagen 16. Aplicaciones y contenido multimedia de Puertomingalvo



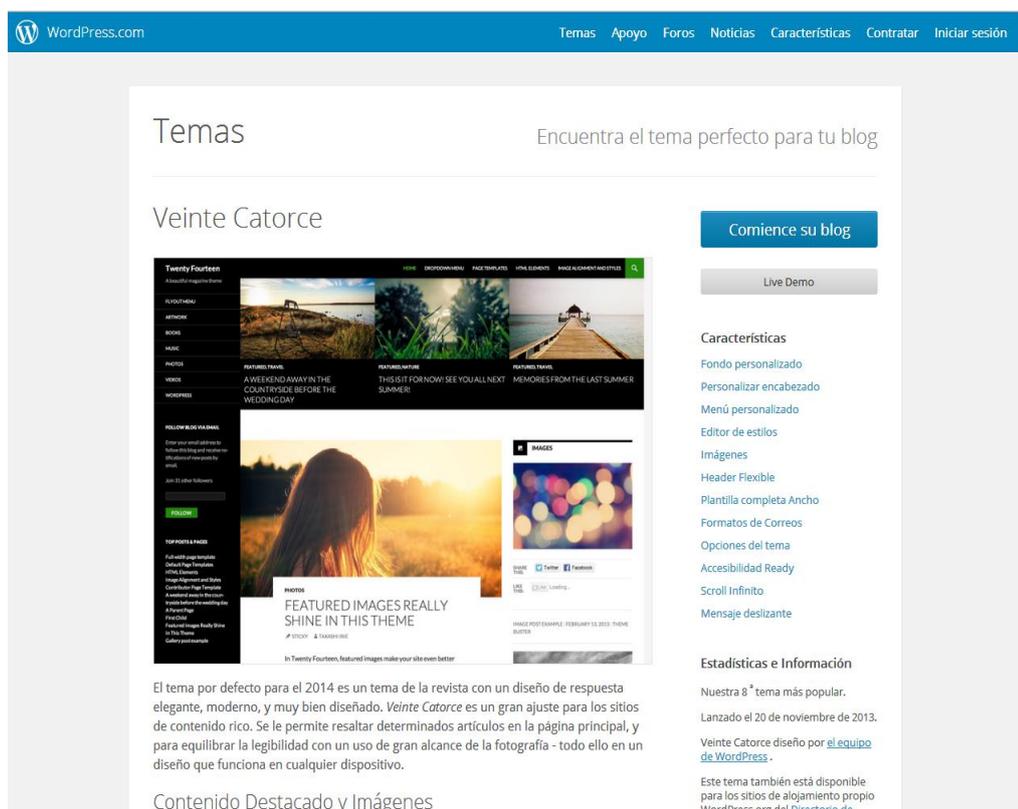
Fuente: <http://www.puertomingalvo.com/> (22/8/2014)

Pasando a hablar ahora sobre la estética e imagen del servicio prestado, la plantilla utilizada para el desarrollo y correcto uso de los contenidos se encuentra anticuada a las nuevas preferencias de los usuarios. Nuevamente, el conocimiento de la telemática es esencial para dar respuesta a esta necesidad no cubierta desde la Administración.

Mediante el uso de plantillas gratuitas, las cuales únicamente requieren del buen hacer por parte del administrador, podemos ofrecer la información de manera rápida, clara y atractiva.

A continuación mostramos una imagen de las posibilidades que ofrece esta herramienta en internet mediante WordPress (WORDPRESS, 2005):

Imagen 17. Ejemplo plantilla



Fuente: <https://theme.wordpress.com/> (22/8/2014)

A continuación vamos a proporcionar una alternativa viable para a dar a conocer el Ecomuseo de Bicorp, pieza clave en su patrimonio, mediante el denominado posicionamiento en los diferentes Web.

### 5.3 POSICIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN ENTRE LOS PRINCIPALES BUSCADORES:

Una de las posibilidades más interesantes acerca de Bicorp, es su singular patrimonio cultural, reconocido por la UNESCO. Para poder fomentar esta ventaja competitiva sobre el resto de Municipios, es esencial por parte de la Administración Local dar a conocer su arte rupestre. Los buscadores como Google o Yahoo, son una herramienta de fácil acceso y uso, para el conocimiento de dicha información.

A continuación vamos a exponer las dos alternativas asociadas al posicionamiento mediante búsqueda en internet y cual es bajo nuestro punto de vista, la alternativa más idónea para las características del Municipio de Bicorp, haciendo caso a las instrucciones dadas en el manual de PRAT (2009). Titulado *Posicionamiento de su sitio Web en Google y otros buscadores*.

### 5.3.1 POSICIONAMIENTO NATURAL (SEO):

Se entiende por posicionamiento natural, el que se consigue a través de una buena optimización y actualización del sitio.

Como venimos refiriéndonos a lo largo de este Proyecto, es indispensable para la Administración Electrónica, presentar contenido actualizado para lograr una mayor competitividad y visitas al Municipio.

Para millones de usuarios, los buscadores son una fuente principal e indispensable de búsqueda de información, siendo por lo tanto una prioridad la reestructuración de códigos y contenidos, para a su vez, lograr abordar la cuestión referente a la búsqueda mediante este tipo de posicionamiento.

Hablamos de una estrategia de Marketing Online gratuita, que vincula de manera directa a usuarios y contenidos online mediante el uso de palabras claves (Keywords).

Según el manual de PRAT, M. 2009. *Posicionamiento de su sitio Web en Google y otros buscadores*. París: Eni.; la base de un buen posicionamiento radica en la organización de la Administración a la hora de escribir el texto, así como el contenido en relación a los servicios ofrecidos. Las palabras clave, relacionan la búsqueda con el contenido, de ahí la importancia a la hora de saber planificar que información se desea comunicar.

De la misma manera, los buscadores se ponen a disposición del usuario devolviendo listados con referencias a páginas que incluyen las ya mencionadas Keywords. Para que un buscador pueda devolver los resultados más recientes y relevantes, es necesario que la Web de interés, mantenga su contenido actualizado periódicamente.

La Administración Electrónica debe por lo tanto conocer y dar respuesta a estos motores de búsqueda, en relación a su competencia digital. Hablamos de la capacidad para buscar, seleccionar, registrar, procesar y comunicar información, para que esta a su vez sea transformada en conocimiento.

Este proceso no sería posible si previamente no se llegara a comprender ni organizar la información, con el fin de relacionar, analizarla y sintetizarla en los buscadores.

Hablando a continuación de la forma y fondo del posicionamiento nos encontramos con dos aspectos que la Administración debe cubrir:

#### 1. Aspectos Internos:

- Creación y actualización de una web atractiva
- Uso de contenido realista y llamativo

- Redacción y ortografía de calidad
- Palabras clave fácil de recordar

## 2. Aspectos Externos:

- Tener un dominio propio
- Incluir acceso a redes sociales
- Generar tráfico hacía nuestro contenido web
- Crear enlaces y contenido multimedia

Buscando en el código fuente de la página web del Ayuntamiento de Bicorp, no hemos localizado ninguna “Keyword”, lo que significa que no hay palabras determinadas que relacionen las búsquedas de los usuarios con la información disponible en la Web.

Volvemos a encontrarnos con una falta en el conocimiento y buen hacer de los recursos que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, al no permitir que se anexen los contenidos de la Administración Electrónica, imposibilitando el conocimiento de los usuarios al dominio de Bicorp.

Debido a la falta de palabras claves, mostramos a continuación, el correcto uso del Ayuntamiento de Puertomingalvo en referencia a este apartado:

Imagen 18. Keywords Puertomingalvo

```
<link rel="canonical" href="http://www.puertomingalvo.com/">
<meta name="keywords" content="Puertomingalvo, Teruel, pueblo, bonito, España, castillo, ayuntamiento, Gúdar, Castellón, instancia,
stancias, cerámite, trámites, municipales, Valdelinares, pistas, esquí, bonitos, Aramón"/>
<meta name="description" content="Página web del Ayuntamiento de Puertomingalvo, uno de los pueblos mas bonitos de España."/>
<meta property="st:section" content="Página web del Ayuntamiento de Puertomingalvo, uno de los pueblos mas bonitos de España."/>
<link href="http://u.jimdo.com/www61/o/se246c16a9886325f/layout/1e2dc379691a4b089/css/main.css?t=1408728839" rel="stylesheet"
pe="text/css" id="jimdo_main_css"/>
<link href="http://u.jimdo.com/www61/o/se246c16a9886325f/layout/1e2dc379691a4b089/css/layout.css?t=1408728839" rel="stylesheet" type="text/css"
="jimdo_layout_css"/>
```

Fuente: *view-source:http://www.puertomingalvo.com (22/8/2014)*

Para poder mejorar su búsqueda, deberían ser incluidas palabras clave que hicieran referencia a su patrimonio de la UNESCO, así como sus rutas y demás atractivos locales.

### 5.3.2 POSICIONAMIENTO MEDIANTE PAGO (SEM):

Otra modalidad de posicionamiento que la Administración puede utilizar radica en el denominado Posicionamiento SEM. Este consiste en la inserción de anuncios en buscadores de forma que el anunciante paga sólo cuando el usuario hace un click en su anuncio y accede a su página Web.

No podemos hacer mención a esta modalidad de Marketing, sin hablar de Google Adwords, siendo este la herramienta más utilizada para campañas de este tipo de posicionamiento.

Teniendo en cuenta las características y necesidades del Municipio de Bicorp, se desaconseja este tipo de estrategia debido a que resulta arriesgado dada la precaria situación de su servicio online, ofrecer este posicionamiento sin haber cubierto todas las recomendaciones propuestas con anterioridad, las cuales son más fáciles de alcanzar mediante acciones naturales por parte de la Administración.

## 5.4 FORMACIÓN Y APRENDIZAJE EN REFERENCIA A LAS TIC:

Todas las propuestas recogidas en apartados anteriores, las cuales responden a necesidades concretas de carácter técnico/práctico, necesarias para adaptar la Administración Electrónica de Bicorp a los cambios socioculturales presentes en la actualidad, pasan en primer lugar por una

cuestión base, que no es otra que el conocimiento y la instrucción en el manejo y buen uso de las TIC.

Por lo tanto, ninguna de las recomendaciones anteriores puede entenderse ni llegar a ocurrir, si la Administración no toma de manera prioritaria medidas destinadas a la formación y reciclaje de conocimientos de los trabajadores a su cargo, los cuales como agentes activos en el desarrollo y buen hacer de la Administración, deben velar por garantizar un servicio actualizado de calidad y accesibilidad. Como respuesta a esta demanda, encontramos la figura del Webmaster, en la cual nos vamos a centrar a continuación.

#### **5.4.1 FUNCIONES DEL WEBMASTER:**

Según el manual de NUÑEZ (2009) *Guía del perfecto webmaster: con software libre y gratuito*, se entiende por Webmaster a la persona que es responsable del mantenimiento y programación de una página o sitio Web. En concreto, hay una serie de características indispensables en los contenidos online presentes en los Municipios, como son el diseño, la actualización y la accesibilidad a la información, que deben ser integrados y dirigidos por una persona que disponga de las habilidades y conocimientos necesarios para tal fin.

Para que una Administración Electrónica sea competente y de cobertura a las necesidades de usuarios y visitantes, se requiere la coordinación de la página Web con el quehacer del Municipio, para lograr que el servicio ofrezca las condiciones necesarias para un correcto funcionamiento.

Son muchas las funciones que puede desempeñar un Webmaster como pieza clave de la Administración en su apuesta por las TIC de manera eficaz y segura. Mediante la implantación de esta figura, el Ayuntamiento de Bicorp podría dar cobertura a las siguientes necesidades:

1. Actualización de datos de contacto de gobierno y funcionarios:
  - Presentar de manera clara y organizada un directorio telefónico, listado de correos, información de entidades y asociaciones dentro del Municipio.
  
2. Publicación de un listado de información turística, ocio y festividad:
  - Poner a disposición del usuario todas las facilidades que el Ayuntamiento pone a su alcance para el disfrute e interés del mismo.

3. Georreferencia y actualización de contenido multimedia:

- Permitir mediante el correcto uso de aplicaciones y herramientas online, la visualización gráfica del Municipio, así como la edición de imágenes y videos, para prestar información adicional a los contenidos de la página Web.

4. Carga de documentos formato PDF y resolución de acuerdos y actas:

- Mediante esta herramienta, se pone al conocimiento del ciudadano de manera periódica todos los acuerdos y actas administrativas de interés general, así como de asociaciones y terceros, mediante el uso del formato PDF, el cual dificulta la modificación y malversación de la información.

5. Informes y autoevaluaciones online:

- Mediante el uso de estadísticas y evaluaciones, se puede mejorar la calidad en el servicio y competitividad prestados por la Administración Electrónica, la cual deberá atender a las quejas y sugerencias de los ciudadanos, con la finalidad de ofrecer atención y asesoramiento, así como para la puesta en marcha de planes de mejora, en caso de ser necesarios para el transcurso y buen hacer del Municipio.

6. Diseño gráfico y actualización de la Página Web:

- Mediante el uso de plantillas y herramientas actualizables, mencionadas con anterioridad, lograremos una mejor accesibilidad y divulgación de la información de Bicorp mediante el uso de una estética e imagen competitiva entre el resto de Administraciones Electrónicas.

7. Seguimiento en redes sociales:

- El Webmaster puede a su vez, ser responsable de la comunidad virtual presente en las redes sociales, mediante el seguimiento de las necesidades y comentarios de los usuarios a través de estas nuevas vías de acceso a la comunicación y la información. Gracias a ellas, la Administración tiene fácil acceso a los intereses de los ciudadanos.

## 8. Seguimiento en foros y servidores externos:

- Con la finalidad de mejorar la imagen ofrecida por el Ayuntamiento, será interesante prestar atención a las páginas y servidores ajenos a la Administración, para tener otra vía de acceso a los intereses y dudas de los ciudadanos en referencia a la información dada sobre el Municipio de Bicorp.

Por lo tanto como podemos evidenciar, la representación de esta figura dentro de la Dominio Virtual de Bicorp facilitaría en gran medida la acción destinada a la mejora y actualización del servidor.

Además, dicha función podría ser compartida y no de carácter exclusivo, evitando de tal forma la contratación en el supuesto de que la Administración no creyera oportuno, mediante la formación de los trabajadores a su cargo, revalorizando de tal forma la visión y actitud de los mismos hacía el puesto asignado.

### 5.4.2 ADMINISTRACIÓN Y RED SOCIAL:

Es importante volver a hacer mención a las posibilidades que ofrecen las denominadas Comunidades Virtuales, en relación a los intereses de los ciudadanos y usuarios.

Un Webmaster que además de coordinar sus esfuerzos con los del Ayuntamiento o empresa de interés, gestiona, modera y dirige la información presentada en las redes sociales, es conocido como “Community Manager” o “Social Media Manager”.

Mediante el conocimiento y uso de estas herramientas, como Facebook (<https://www.facebook.com/>) o Twitter (<https://twitter.com/>), la Administración Electrónica de Bicorp podría divulgar y publicitar sus servicios mediante el uso de un canal adicional. Si bien el Municipio cuenta con su propia página de Facebook, esta no se publicita en su sitio Web.

La puesta en escena de estas herramientas se traduce en información sin fronteras, mediante la transparencia y la integridad, así como el uso de un lenguaje más cercano. Las redes sociales son por lo tanto canales de comunicación instantáneos que influyen y orientan a la población, encontrando nuevas oportunidades y fuentes de información, presentes durante todo el día, sin horarios ni cierres.

Vamos a presentar a continuación las ventajas presentes mediante el correcto uso de las redes sociales:

- Ofrecimiento de un soporte adicional de atención y información.

- Permite prestar feedback instantáneo al usuario.
- Gestión de problemas, dudas y críticas que el Municipio pueda recibir.
- Permite posicionar de manera clara las competencias y actividades de Bicorp.
- Mejora el posicionamiento del Dominio Web mediante el uso de enlaces.
- Establecer relaciones cordiales con usuarios y posibles visitantes.

En resumen, y para tratar de aprovechar al máximo el impacto de este nuevo canal de comunicación, sería recomendable actualizar y publicitar activamente la existencia de la página Web de Facebook dentro de la propia Administración Electrónica.

Como podemos observar a continuación en el Ayuntamiento de Puertomingalvo, el cual hemos vuelto a tomar como ejemplo, las redes sociales avalan el servicio del Ayuntamiento, ofreciendo una visión de modernidad y cercanía a los ciudadanos:

*Imagen 19. Redes Sociales Puertomingalvo*



Fuente: <http://www.puertomingalvo.com/> (25/8/2014)

Seguidamente vamos a dar paso a la última propuesta de mejora referente al Ayuntamiento de Bicorp en relación al mejor uso de las TIC, la cual pasa por la publicación y adaptación de su contenido a dispositivos y teléfonos móviles.

## **5.5 CONSECUENCIAS DEL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA:**

El último apartado de nuestra propuesta pasa por conocer los beneficios del desarrollo de una Administración Electrónica competitiva y accesible para el usuario.

Como pone de manifiesto el último informe presentado al Consejo de Ministros de 10 de enero de 2014 sobre el Grado de Avance de la Implantación de la Administración Electrónica en la Administración General del Estado el correcto uso de las herramientas y servicios presentados por internet, repercutirán de manera positiva en la Administración, a la hora de reducir las cargas administrativas, y de documentos en formato papel, así como otorgando una comunicación más directa con la ciudadanía. (PORTAL DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. 1999c)

Mediante este desarrollo, las Administraciones pueden poner su puesta al día mediante el conocimiento y la reutilización de la información, mejorando e igualando los procesos administrativos, así como la sostenibilidad en los sistemas de ahorro e integridad, la cohesión interadministrativa y el desarrollo de la Administración Electrónica como elemento característico de competitividad, transparencia y accesibilidad.

Con todas estas acciones perpetuadas en el Municipio de Bicorp, lograríamos la implantación de una Administración moderna, que permitiera a los usuarios, así como a la propia Administración, racionalizar y dar un servicio de calidad y competitividad.

La optimización de este servicio por lo tanto, es una necesidad imprescindible para el Municipio, la cual debería solucionar antes de la fecha de caducidad del dominio, para de tal forma lograr mantener unos contenidos actualizados y de calidad para el próximo año.

Finalmente, vamos a exponer un presupuesto que dé respuesta a todas las necesidades a cubrir por parte de la Administración Electrónica de Bicorp.

# 6

## PRESUPUESTO

## 6. PRESUPUESTO:

Para la realización del presupuesto que lleve a cabo lo expuesto en el plan de mejora del punto anterior y viendo las posibilidades financieras, número de habitantes y situación del ayuntamiento y teniendo en cuenta los principios de eficacia y eficiencia que deben seguir las Administraciones Públicas, creemos que lo más conveniente es ceder la remodelación, gestión y actualización de la página web a una empresa externa.

Con ello el consistorio ganará además de en calidad del servicio web prestado, en descarga de trabajo del personal, ahorro en la compra y mantenimiento de equipos informáticos y actualización de los datos e imagen mostrados a los usuarios.

Para este proyecto nos hemos puesto en contacto con la empresa CiviRed ([www.civired.com](http://www.civired.com)).

Esta empresa realiza servicios de consultoría informática, marketing y eventos, con una experiencia de más de 14 años.

Además cuenta con experiencia dentro de las administraciones públicas y empresas relacionadas con ellas, contando como entre sus clientes con el Palacio de Congresos de Valencia y Turismo Valencia.

A continuación vamos a proceder al desglose del presupuesto proporcionado por la empresa y que se anexiona al final del proyecto (anexo 2).

- Actualización de la web a WordPress/Joomla ---- **380 €**

Consiste en actualizar la plataforma para modernizarla y además poder tener un gestor de contenidos que se encargue de realizar cambios periódicos en la web.

- Reestructuración del contenido ---- **240 €**

Reestructurar índices, menús y todos los contenidos para evitar duplicidades y facilitar el acceso a la información.

- Diseño web (Wordpress/Joomla) ---- **220 €**

Actualización de la web desde el punto de vista gráfico, insertando imágenes, videos, etc.

- Optimización velocidad de carga ----**90 €**

Hacer más ligera la carga de la web, por ejemplo de las partes gráficas, para poder visualizar los contenidos en menos tiempo.

- Panel administración ---- **240 €**

Crear un acceso para administrar de manera total la página web.

- Inclusión gadgets (precio por gadget básico) ---- **20 €**

Anclaje de gadgets gratuitos como puede ser el calendario o la previsión meteorológica.

- Inclusión Redes Sociales (precio por sitio) ---- **40 €**

Incorporación de enlaces a las redes sociales del municipio.

- Modificación código para SEO; Posicionamiento natural (previa modif cód SEO)/mes ---- **140 €**

Cambiar código fuente para poder posicionar la página web de manera natural.

- Posicionamiento natural (previa modif cód SEO)/mes (Incluye 5 Keywords a posicionar - Optimización web on-page - Creación enlaces calidad - Investigación competencia – Informes mensuales) ---- **150 €**

Revisión de keywords , análisis de la competencia para mejorar el posicionamiento, etc.

- Optimización redes sociales/mes ---- **90 €**

Actualización de las redes sociales del municipio.

- Google Adwords (creación campaña) ---- **250 €**

Consiste en crear un anuncio web con la función de aparecer en la cabecera de Google, pagándose por las visitas que recibe la página. Es una medida interesante para dar a conocer las pinturas rupestres durante unos meses y después desactivarlo.

- Pack modificaciones web (hasta 5) ----- **120 €**

Realizar 5 modificaciones en el contenido de la web. Pueden utilizarse para actualizar la página periódicamente.

- DOMINIO Y HOSTING (ANUAL) - a definir con cliente ---- **150 € aprox.**

Permite mantener el nombre de la web y el espacio.

Este presupuesto se compone de funciones las cuales solamente se tendrían que realizar una vez y otras de carácter mensual o anual.

Por lo tanto el presupuesto correspondiente a la aceptación del trabajo por esta empresa alcanzaría una cantidad de 2190€ contando con la inclusión de dos gadgets y dos redes sociales.

Si le sumamos a esta cantidad el 21% del IVA obtenemos que el proyecto nos costará ponerlo en funcionamiento **2649,9 €**.

Seguidamente, el costo de mantenimiento mensual sería de 490€ que añadiendo el IVA nos quedaría en **592,9 €**.

Las partidas que se incluirían aquí serían las de posicionamiento natural, optimización de redes sociales y el pack de modificaciones.

Por último, los pagos anuales del proyecto consistirían en el dominio y el hosting de la web con un valor aproximado de 150 € que con el IVA se quedaría en **181 €**.

En lo referente al hardware, creemos que no es preciso invertir ya que se puede utilizar el servidor del propio Ayuntamiento, y en cuanto a los gastos de recursos humanos tampoco supondrían un incremento en el presupuesto ni en la plantilla de personal ya que los servicios serían realizados por una empresa externa.

Para finalizar este punto y dejarlo todo más claro, a continuación se presenta un cuadro resumen del presupuesto:

Tabla 5. Presupuesto del proyecto

<b>PRESUPUESTO</b>			
<b>PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	Actualización de la web a WordPress/Joomla	<b>PRECIOS SIN IVA</b> 380	
	Reestructuración del contenido	240	
	Diseño web (Wordpress/Joomla)	220	
	Optimización velocidad de carga	90	
	Panel administración	240	
	Inclusión gadgets (precio por gadget básico)	20	
	Inclusión Redes Sociales (precio por sitio)	40	
	Google Adwords (creación campaña)	250	
	<b>MANTENIMIENTO</b>	Modificación código para SEO	140
		Posicionamiento natural	150
Optimización redes sociales		90	
Pack modificaciones web (hasta 5)		120	
Dominio y hosting		150	
<b>TOTAL</b>		2160	
	<b>CON IVA (21 %)</b>	2649.9	

Fuente: Elaboración propia

# 7

## CONCLUSIONES

A lo largo del presente proyecto final de carrera hemos estudiado la evolución de las sociedades en el mundo de las TIC y como las administraciones públicas deben adaptarse para poder ofrecer el servicio que los ciudadanos demandan.

Para realizarlo e intentando darle cumplimiento a los objetivos fijados al inicio del proyecto, se realizó primeramente un análisis de la normativa referida a la e-administración tanto a nivel estatal como autonómico ya que como dice la CE en su artículo 103: La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

Por lo tanto el estudio de esa legislación es un paso obligatorio para la realización de este trabajo.

A continuación se analizó y estudió el Ayuntamiento de Bicorp, sabiendo de este modo cual era su situación actual, su organización y su labor.

Observamos que a pesar de su reducida población, algo más de 500 vecinos, cuenta con un importante patrimonio cultural y gran atractivo para el turismo de interior.

Seguidamente, el proyecto se centró en el sitio web del mencionado ayuntamiento, ya que es el objeto principal de estudio.

En el comprobamos su efectividad y eficiencia, así como el alcance de interacción con el ciudadano, dándonos cuenta del precario estado en el que se encuentra y de la escasa actualización de su contenido.

Posteriormente y ya sabiendo cual era la situación del objeto a mejorar, se realizó un plan de mejoras, presentando distintas propuestas que aproximasen telemáticamente la administración al ciudadano, además de adaptarse a los nuevos modos de vida y necesidades de las sociedad. Todo ello basándonos en las leyes pertinentes.

Estas mejoras se centran especialmente en la reorganización de la información presentada, la inclusión de gadgets y contenido audiovisual para que resulte más atractivo al internauta y una continua actualización para poder aportar una información y servicio al ciudadano real, asequible y de interés.

Finalmente y teniendo ya un amplio abanico de mejoras a realizar, se propuso un presupuesto real contemplando todos los puntos analizados.

Este presupuesto se encargó a una empresa externa con la intención de que fuera personal cualificado el que se encargara de su creación y mantenimiento, teniendo así más programada su actualización.

Además, resulta más asequible económicamente para el municipio ya que este se ahorra el coste tanto de personal que sería externo como de hardware ya que el utilizaría el servidor del Ayuntamiento.

Si consideramos el reducido coste que supondría y lo contrastamos con el aumento considerable de servicios prestados mediante la e-administración, además del posible aumento de turismo asociado a la mayor y más clara información ofrecida a los internautas, concluimos con que es un proyecto altamente viable.

Como conclusión final del Proyecto Final de Carrera diremos que con su estudio y análisis se han alcanzado todos los objetivos propuestos inicialmente, llegando a unas conclusiones viables y aplicables para el sitio web del municipio de Bicorp con las que mejoraría considerablemente su interacción con el ciudadano para poder ofrecer un servicio más rápido, fácil, accesible y seguro.

# **BIBLIOGRAFIA**

ACCV. 2009. *Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica* [Sitio Web]. Valencia: GVA. [Consulta: 4 setiembre 2014]. Disponible en: (<http://www.accv.es/> )

AYUNTAMIENTO DE BICORP. 2010a. Menú, *Bicorp* [sitio web]. Bicorp: Ayuntamiento [Consulta: 26 Agosto 2014]. Disponible en: (<http://www.bicorp.es/es/dvmenu/131>)

AYUNTAMIENTO DE BICORP. 2010b. Geografía, *Bicorp* [sitio web]. Bicorp: Ayuntamiento.[Consulta: 26 Agosto 2014]. Disponible en:(<http://www.bicorp.es/es/content/geografia> )

AYUNTAMIENTO DE BICORP. 2010c. Descarga de impresos, *Bicorp* [sitio web]. Bicorp: Ayuntamiento. [Consulta: 26 Agosto 2014]. Disponible en:(<http://www.bicorp.es/es/content/descarga-de-impresos> ).

AYUNTAMIENTO DE BICORP. 2010d. Otras administraciones, *Bicorp* [sitio web]. Bicorp: Ayuntamiento. [Consulta: 1 setiembre 2014]. Disponible en: (<http://www.bicorp.es/es/content/otras-administraciones> ).

AYUNTAMIENTO DE PUERTOMINGALVO. 2013a. Gastronomía, *Puertomingalvo*. [Sitio Web]. Puertomingalvo: Ayuntamiento [Consulta: 10 setiembre 2014]. Disponible en: (<http://www.puertomingalvo.com/el-pueblo/gastronom%C3%ADa/>

AYUNTAMIENTO DE PUERTOMINGALVO. 2013b. *Puertomingalvo*. [Sitio Web]. Puertomingalvo: Ayuntamiento [Consulta: 8 setiembre 2014]. Disponible en: (<http://www.puertomingalvo.com/> )

COMUNIDAD VALENCIANA. 2010. Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, 7 de mayo de 2010, nº. 6262, pp. 18206-18238. [Consulta: 20 agosto 2014]. Disponible en: ([http://www.docv.gva.es/portal/ficha\\_disposicion.jsp?id=24&sig=005124/2010&L=1&url\\_lista=](http://www.docv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?id=24&sig=005124/2010&L=1&url_lista=))

COMUNIDAD VALENCIANA. 2013. Ley 5/2013, de 23 de diciembre, de Medidas fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, nº. 7181, de 27 de Diciembre de 2013, Ref. Base Datos 011698/2013. [Consulta: 23 agosto 2014]. Disponible en: ([http://www.docv.gva.es/portal/ficha\\_disposicion\\_pc.jsp?sig=011698/2013&L=1](http://www.docv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=011698/2013&L=1) )

ECOMUSEO DE BICORP. 2011. *Ecomuseo de Bicorp*. [sitio Web]. [Consulta: 28 Agosto 2014]. Disponible en: (<http://www.ecomuseodebicorp.com/> )

ESPAÑA. 1985. Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local. *Boletín Oficial del Estado*, 3 de abril de 1985, nº. 80, pp. 8945-8964. [Consulta: 6 agosto 2014]. Disponible en: (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-5392> )

ESPAÑA. 1992. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. *Boletín Oficial del Estado*, 27 de noviembre de 1992, nº. 285, pp.40300-40319. [Consulta: 10 agosto 2014]. Disponible en: (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1992-26318> )

ESPAÑA. 1996. RD 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado. *Boletín Oficial del Estado*, 29 de febrero de 1996, nº. 52, pp.7942-7946. [Consulta: 4 setiembre 2014]. Disponible en: ([https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-1996-4594](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1996-4594) )

ESPAÑA. 1999a. RD 14/1999, de 17 de septiembre, sobre la firma electrónica *Boletín Oficial del Estado*, 18 de septiembre de 1999, nº. 224, pp.33593-33601. [Consulta: 8 setiembre 2014]. Disponible en: (<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-18915> )

ESPAÑA. 1999b. L.O 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. *Boletín Oficial del Estado*, 14 de diciembre de 1999, nº. 298, pp. 43088-43099. [Consulta: 8 setiembre 2014]. Disponible en: (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1999-23750> )

ESPAÑA. 1999c. RD 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro. *Boletín Oficial del Estado*, 22 de mayo de 1999, nº. 122, pp. 19410-19415. [Consulta: 6 setiembre 2014]. Disponible en: ( [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-1999-11499](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1999-11499) )

ESPAÑA. 2002a. Convenio de cooperación entre el Reino de España y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en materia de patrimonio, hecho en París el 18 de abril de 2002. *Boletín Oficial del Estado*, 4 de diciembre de 2002, 290, pp.42293-42295.[ consulta: 3 setiembre 2014]. Disponible en: (<http://legislacion.derecho.com/convenio-04-diciembre-2002-ministerio-de-asuntos-exteriores-55808> )

ESPAÑA. 2002b. Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. *Boletín Oficial del Estado*, 12 de julio de 2002, nº. 166, pp. 25388-25403. [Consulta: 6 setiembre 2014]. Disponible en: (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-13758> )

ESPAÑA. 2003a. RD 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos. *Boletín Oficial del Estado*, 28 de febrero de 2003, nº. 51, pp. 8085-8090. [Consulta: 15 setiembre 2014]. Disponible en: ([http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2003-4151](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2003-4151) )

ESPAÑA. 2003b. Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. *Boletín Oficial del Estado*, 20 de diciembre de 2003, nº.304, pp.45329-45343. [Consulta: 20 setiembre 2014]. Disponible en: (<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-23399> )

ESPAÑA. 2005a. RD 589/2005, de 20 de mayo, por el que se reestructuran los órganos colegiados responsables de la Administración Electrónica. *Boletín Oficial del Estado*, 28 de mayo de 2005, nº. 127, pp. 18065-18071[Consulta: 4 setiembre 2014]. Disponible en: (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2005-8782> )

ESPAÑA. 2005b. RD 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica. *Boletín Oficial del Estado*, 24 de Diciembre de 2005, nº. 307, pp. 42090-42093. [Consulta: 20 agosto 2014]. Disponible en: ([http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-12320](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-12320) )

ESPAÑA. 2007. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. *Boletín Oficial del Estado*, 23 de junio de 2007, nº. 150, pp. 27150-27166. [Consulta: 18 agosto 2014]. Disponible en: ([https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-12352](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-12352) )

ESPAÑA. 2010a. RD 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. *Boletín Oficial del Estado*, 29 de enero de 2010, nº. 25, pp. 8089-8138. [Consulta: 28 agosto 2014]. Disponible en: (<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-1330> )

ESPAÑA. 2010b. RD 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. *Boletín Oficial del Estado*, 29 de enero de 2010, 25, pp. 8139-8156. [Consulta: 13 setiembre 2014]. Disponible en: (<http://www.boe.es/boe/dias/2010/01/29/pdfs/BOE-A-2010-1331.pdf> )

GARCÍA ESTEVEZ, N. 2012. *Redes Sociales en internet. Implicaciones y consecuencias de las plataformas 2.0 en la sociedad*. Madrid: Universitas. ISBN: 978- 84- 79- 91359- 5

GOOGLE. 2005. *Google Maps* [Sitio Web]. San francisco, California: Google. [Consulta 23 agosto 2014], Disponible en: <https://www.google.es/maps/preview>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. 2014. *Cifras Oficiales de Población de los Municipios Españoles: Revisión del Padrón Municipal* [sitio web]. Madrid: INE. [Consulta: 26 Agosto 2014]. Disponible en: (<http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=156> ).

JESUS, Pablo [et. al]. 2008. *Tecnologías de la información y la comunicación*. Madrid: Anaya. ISBN: 978- 84- 66- 77314- 0

MARTINEZ CERRILLO, A. 2007. *Administración Electrónica*. Pamplona: Aranzadi. ISBN: 978- 84- 83- 55455- 5

NUÑEZ, M. 2009. *Guía del perfecto webmaster: con software libre y gratuito*. Barcelona: Infor book s ediciones. ISBN: 978-84-96-89762-5

PAREDES BELLO, S.; MUÑOZ CARO, A. I. 2009. *Administración Electrónica y protección de datos*. Burgos: Universidad de Burgos, servicio de publicaciones. ISBN: 978- 84- 92- 68105- 1

PLAN AVANZA 2. 2010. [Sitio web] Madrid: Ministerio de Industria, Energía y Turismo. [Consulta: 5 setiembre 2014]. Disponible en: (<https://www.planavanza.es/Paginas/Inicio.aspx> ).

PORTAL DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. 1999a. *Informe sobre el grado de avance de la Administración Electrónica de junio de 2013* [Documento PDF]. Madrid: PAE. Febrero 2013. Informes. [Consulta: 24 Agosto 2014]. Disponible en: ([http://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/pae\\_OBSAE/pae\\_Informes/pae\\_InformeAvanceAdmin/pae\\_InfDescarga.html#.VAc4JWN-S1c](http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_OBSAE/pae_Informes/pae_InformeAvanceAdmin/pae_InfDescarga.html#.VAc4JWN-S1c))

PORTAL DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. 1999b. *Observatorio de la Administración Electrónica* [Sitio web]. Madrid: PAE. Observatorio- OBSAE [Consulta: 20 agosto 2014]. Disponible en: ([http://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/pae\\_OBSAE.html#.VAc2rWN-S1c](http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_OBSAE.html#.VAc2rWN-S1c))

PORTAL DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. 1999c. *Plan estratégico de mejora de la Administración y del Servicio Público 2012-2015* [Documento PDF]. Madrid: PAE. 1 Agosto 2012. [Consulta: 20 Agosto 2014]. Disponible en:

[http://administracionelectronica.gob.es/pae Home/pae Actualidad/pae Noticias/Anio2012/Agosto/pae Noticia\\_2012-08-01 Plan Estrategico de Mejora de la Administracion.html#.VAc3F2N-S1c](http://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae/Actualidad/pae/Noticias/Anio2012/Agosto/pae/Noticia_2012-08-01_Plan_Estrategico_de_Mejora_de_la_Administracion.html#.VAc3F2N-S1c)

PORTAL DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. 1999c. *Informe sobre el grado de avance de la Administración Electrónica* [Documento PDF]. Madrid: PAE. [Consulta: 10 setiembre 2014]. Disponible en: [http://administracionelectronica.gob.es/pae Home/pae OBSAE/pae Informes/pae InformeAvanceAdmin/pae InfDescripcion.html#.VAdTM2N-S1c](http://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae/OBSAE/pae/Informes/pae/InformeAvanceAdmin/pae/InfDescripcion.html#.VAdTM2N-S1c)

PRAT, M. 2009. *Posicionamiento de su sitio Web en Google y otros buscadores*. París: Eni. ISBN: 978- 27- 46- 05144-7

RAMIREZ HAJ-SALEH, A. 2011. *Community Manager en la Web 2.0*. Antequera: Ic. ISBN: 978- 84- 83- 64595- 6

SERVICIO VALENCIANO DE EMPLEO Y FORMACIÓN. 2009. *Servef* [Sitio Web]. Valencia: GVA. [Consulta 2 setiembre 2014]. Disponible en: <http://www.ocupacio.gva.es:7017/portal/web/home> )

TELECENTROS. 1999. [Sitio Web]. Madrid: Telecentros. [Consulta: 30 Agosto 2014] Disponible en: <http://www.telecentros.es/>

VALENCIA TERRA I MAR. 2000. [Sitio Web]. Valencia: GVA. [Consulta: 22 agosto 2014). Disponible en: <http://www.valenciaterraimar.org>

WORDPRESS. 2005. [Sitio web]. Houston. [Consulta 7 setiembre 2014]. Disponible en: <https://es.wordpress.com/> )

YOUTUBE 2005 [Sitio web]. Atlanta: YouTube. [Consulta 30 agosto 2014] Disponible en: <https://www.youtube.com/?hl=es&gl=ES> )

ZUNZARREN, H.; GOROSPE, B. 2012. *Guía del Social Media Marketing*. Madrid: ESIC. ISBN: 978- 84- 73- 56862-3

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

<b>ACTA DE LA SESION CELEBRADA POR ESTE AYUNTAMIENTO EL DIA 25 DE OCTUBRE DE 2013</b>	
Hora de celebración: <b>21,00</b> horas	Lugar: Casa Consistorial de Bicorp
Tipo Sesión: <b>ORDINARIA</b>	Convocatoria: <b>PRIMERA</b>

<p><b><u>Señores Asistentes:</u></b></p> <p><b><u>Alcalde:</u></b> Fernando Ruano Mayans</p> <p><b><u>Tenientes Alcalde:</u></b> Desiderio Mengual Galdón</p> <p><b><u>Concejales:</u></b> José Galdón Laparra Mercedes Hernández Baldó Josefina García Pérez Cándido Mollá Martínez Marta García Villaplana</p> <p><b><u>Secretario-Interventor</u></b></p> <p><b><u>Acctal:</u></b> Eva M<sup>a</sup> Hernández Palau</p> <p><b><u>Ausentes:</u></b></p> <p><b><u>Excusaron su ausencia:</u></b></p>	<p>En Bicorp, a 25 de Octubre de 2013, siendo las 21,00 horas y bajo la presidencia del Sr. Alcalde D. FERNANDO RUANO MAYANS se reúnen en el Salón de Sesiones de la Casa Consistorial los Sres. Concejales que al margen se expresan y que constituyen el quórum suficiente, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 36.1 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales para celebrar sesión Ordinaria y pública.</p> <p>La sesión se celebra previa convocatoria al efecto, realizada con la antelación reglamentaria, dándose publicidad de la misma mediante la fijación de un ejemplar de la convocatoria y orden del día, en el tablón de edictos de esta Casa Consistorial.</p> <p>Declarado abierto el acto por el Sr. Alcalde-Pte., se procedió a tratar los asuntos, que figuran en la convocatoria.</p>
--	---

### **1º.- LECTURA Y APROBACIÓN, SI PROCEDE, BORRADOR ACTA ANTERIOR.**

Considerando lo dispuesto en el artículo 91.1 del ROF, el acta de la sesión de fecha 27 de septiembre de 2013, se ha remitido juntamente con la convocatoria de esta sesión a todos los concejales para su conocimiento.

No habiendo ninguna alegación o reparo al contenido del acta, la misma se aprueba por unanimidad de los concejales presentes que constituyen la totalidad de la corporación.

### **2º.- ESCRITOS Y RESOLUCIONES DE LA ALCALDÍA.**

#### **2.1.- Escritos:**

Por el Sr. Secretario de la Corporación se dio cuenta al Pleno de los Escritos con registro de entrada durante el mes de abril, quedando enterada y conforme de:

**2.1.1.-** Escrito de la Diputación de Valencia por el que remite informe de actuaciones expediente redacción PGOU.

**2.1.2.-** Escrito de la Consellería de Educación, Cultura y Deportes por el que autoriza los días festivos solicitados a efectos escolares para el año 2014. (17 y 18 de marzo y 5 de mayo)

**2.1.3.-** Se remite al pleno Informe de Intervención sobre cumplimiento de la ley de medidas de Lucha contra la Morosidad relativas al 3º trimestre 2013.

**2.2.- Decretos:**

En aplicación de lo previsto en el artículo 42 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, se da cuenta de las Resoluciones de Presidencia, desde el número 103/2013 hasta el número 125/2013.

De todo lo cual el Pleno, queda enterado, ratificándose en su integridad.

**3º.- OBRAS Y SERVICIOS**

**3.1.- APROBACION, SI PROCEDE, MEMORIA ADAPTADA EZOINT 2013.**

Por la Sra. Secretaria Acctal, se da lectura del decreto nº 104/2013 de fecha 24/9/2013 cuyo literal es el siguiente:

“Vista la propuesta del SERVEF de fecha 11 de Septiembre de 2013, relativa a la contratación de trabajadores por importe de 66.755,04 €, en el expediente EZOINT/2013/189/46 para “Mantenimiento de parques, jardines, zonas verdes, caminos y sendas”, cuantía condicionada a la adaptación de las memorias correspondientes y a la Resolución de aprobación de la Directora General del Servef, y

Considerando las nuevas directrices establecidas en relación a la duración del contrato, jornada laboral y coste salarial por persona y que dicha cuantía se ha modificado notablemente de la solicitada en su día de la memoria denominada “Mantenimiento de parques, jardines, zonas verdes, caminos y sendas”, y

Considerando que se ha presentado nueva memoria adaptada a la cuantía en principio subvencionada por el SERVEF, y

Considerando que este Ayuntamiento tiene la necesidad de contratar a diez trabajadores, todos durante tres meses y dos días para realizar los servicios citados, por el presente HE RESUELTO:

**Primero.-** Dar por aprobado el proyecto de contratación de los trabajadores antes citados cuya memoria adaptada se adjunta en el expediente de solicitud, para la financiación de estas contrataciones, acogiéndose al programa de colaboración con las Corporaciones Locales, y solicitar a la Consellería de Economía, Industria, Turismo y Empleo acogerse a este Ayuntamiento a la Orden de referencia para la realización del siguiente trabajo: “Mantenimiento de parques, jardines, zonas verdes, caminos y sendas”, cuyo presupuesto de contratación y seguridad social asciende a 10.742,60 €.

**Segundo.-** Remitir certificado del presente acuerdo junto con el resto de documentación solicitada al efecto a la Consellería de Economía, Industria, Turismo y Empleo.

**Tercero.-** Facultar al Sr. Alcalde-Presidente para la realización de cuantas gestiones sean necesarias en orden a la consecución del presente acuerdo.

**Cuarto.-** Dar cuenta al Ayuntamiento Pleno en la próxima sesión que se celebre al objeto de su ratificación.”

Sometido el decreto de acuerdo a votación ordinaria y efectuada, ésta fue aprobada por unanimidad que constituyen la totalidad de la Corporación.

### **3.2.- APROBACION, SI PROCEDE, CERTIFICACIÓN Nº 1 DE LA OBRA: SUSTITUCIÓN PAVIMENTO EN RECINTO PISCINA MUNICIPAL (PAP 2013)**

Por el SR. Presidente se da cuenta al Pleno de la Certificación nº 1 de la obra: “Sustitución Pavimento en Recinto Piscina Municipal”, que presenta al efecto el Director de las Obras, D. Modesto Gomez Andrés, cuyo importe total asciende a VEINTISIETE MIL EUROS (27.000,00 €).

La Corporación tras quedar enterada y conforme por unanimidad de sus asistentes que constituyen la totalidad de sus miembros, Acuerda:

**Primero.-** Aprobar la Certificación nº 1 de la obra “Sustitución Pavimento en Recinto Piscina Municipal”, por su importe de VEINTISIETE MIL EUROS (27.000,00 €).

**Segundo.-** Dar cuenta de la presente certificación a la Diputación Provincial de Valencia, Cooperación Municipal.

**Tercero.-** Facultar al SR. Alcalde-Presidente para la realización de cuantas gestiones sean necesarias en orden a la consecución del presente acuerdo.

#### **4.1- HACIENDA LOCAL**

##### **4.1.- APROBACIÓN INICIAL, SI PROCEDE, DEL PRESUPUESTO GENERAL PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO 2014, BASES DE EJECUCIÓN Y ANEXO DE PERSONAL**

Por el Secretario, de orden de la Presidencia, se da lectura a la siguiente Propuesta de la Alcaldía, de fecha 14 de octubre de 2013.

Formado el Presupuesto General de este Ayuntamiento correspondiente al ejercicio económico 2014, así como, sus Bases de Ejecución y la plantilla de personal comprensiva de todos los puestos de trabajo, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 168 y 169 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, y el artículo 18 del Real Decreto 500/1990, de 20 de abril, por el que se desarrolla el Capítulo I del Título VI de la Ley 39/1988.

Visto y conocido el contenido de los informes del Interventor municipal, de fecha 8 de octubre de 2013.

Visto el Informe de Intervención de Evaluación del Cumplimiento del Objetivo de Estabilidad Presupuestaria de fecha 8/10/2012 del que se desprende que la situación es de *superávit*.

## ACUERDO

**PRIMERO.** Aprobar inicialmente el Presupuesto General del Ayuntamiento de BICORP, para el ejercicio económico 2014, junto con sus Bases de ejecución, y cuyo resumen por capítulos es el siguiente:

<b>ESTADO DE GASTOS</b>	
A) OPERACIONES NO FINANCIERAS	
A.1. OPERACIONES CORRIENTES	
CAPÍTULO 1: Gastos de Personal	148.800,00
CAPÍTULO 2: Gastos Corrientes en Bienes y Servicios	145.566,00
CAPÍTULO 3: Gastos Financieros	10.300,00
CAPÍTULO 4: Transferencias Corrientes	34.514,00
A.2. OPERACIONES DE CAPITAL	
CAPÍTULO 6: Inversiones Reales	89.620,00
CAPÍTULO 7: Transferencias de Capital	0,00
B) OPERACIONES FINANCIERAS	
CAPÍTULO 8: Activos Financieros	0,00
CAPÍTULO 9: Pasivos Financieros	11.200,00
<b>TOTAL:</b>	<b>440.000,00</b>

<b>ESTADO DE INGRESOS</b>	
A) OPERACIONES NO FINANCIERAS	
A.1. OPERACIONES CORRIENTES	
CAPÍTULO 1: Impuestos Directos	142.100,00
CAPÍTULO 2: Impuestos Indirectos	5.352,00
CAPÍTULO 3: Tasas, Precios Públicos y otros Ingresos	87.514,00
CAPÍTULO 4: Transferencias Corrientes	108.564,00

CAPÍTULO 5: Ingresos Patrimoniales	43.580,00
A.2. OPERACIONES DE CAPITAL	
CAPÍTULO 6: Enajenación de Inversiones Reales	1.000,00
CAPÍTULO 7: Transferencias de Capital	51.890,00
B) OPERACIONES FINANCIERAS	
CAPÍTULO 8: Activos Financieros	0,00
CAPÍTULO 9: Pasivos Financieros	0,00
<b>TOTAL:</b>	<b>440.000,00</b>

**SEGUNDO.** Aprobar inicialmente la plantilla de personal, comprensiva de todos los puestos de trabajo reservados a funcionarios, personal laboral y personal eventual, según el detalle siguiente:

#### A) FUNCIONARIOS

##### Nº Puesto Trab.

1	Secretario-Inter (plaza reservada)
1	Administrativo
1	Agente Policía

#### B) PERSONAL LABORAL

##### B.1) PERSONAL LABORAL FIJO

##### Nº Puesto Trab.

1	SERVICIOS VARIOS
1	SERVICIOS LIMPIEZA (tiempo parcial 50% jornada)
1	AUXILIAR ADMON. (tiempo parcial 25 % jornada)

##### B.2) PERSONAL LABORAL EVENTUAL

##### Nº Puesto Trab.

1	ENCARGADO CEMENTERIO (tiempo parcial 50% jornada)
1	ENCARGADO BIBLIOTECA (tiempo parcial 15% jornada)
1	MONITOR ESCUELA RASPALL (tiempo parcial)
1	MONITOR LUDOTECA (tiempo parcial )

### C) OTRO PERSONAL

Número	Denominación puesto
1	Arquitecto técnico municipal
1	Ingeniero técnico
1	Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos

**Total puestos 13**

**TERCERO.** Exponer al público el Presupuesto General para el 2014, las Bases de Ejecución y plantilla de personal aprobados, por plazo de quince días, mediante anuncios en el *Boletín Oficial de la Provincia de Valencia* y tablón de anuncios del Ayuntamiento, a efectos de presentación de reclamaciones por los interesados.

**CUARTO.** Considerar elevados a definitivos estos Acuerdos en el caso de que no se presente ninguna reclamación.

**QUINTO.** Remitir copia a la Administración del Estado, así como, al *órgano de gobierno de la Comunidad Autónoma*.

Sometida a votación la precedente Propuesta, esta es aprobada por mayoría absoluta legal, con los siguientes votos cuatro a favor del grupo PP, y tres abstenciones del PSOE, dichas abstenciones las justifican de la siguiente manera: *“Nuestra abstención la fundamentamos en que somos oposición, y nosotros no vamos a ser responsables de la administración de ese dinero. Su planteamiento nos parece bien sobre el papel, pero hay partidas abiertas, con las que en el futuro podemos o no estar de acuerdo. Además, hay una fuerte subida de impuestos que nadie puede ignorar y que en los tiempos que estamos es bastante dolorosa para todos.”*

El Sr. Alcalde, le contesta diciendo que las partidas abiertas son únicamente por si obtenemos subvenciones y que nosotros no hemos subido ningún impuesto, lo único que se ha incrementado ha sido el IBI Urbana y el mismo ha sido impuesto por el Estado sin que hayamos podido hacer nada.

#### **4.2.-RENDICIÓN DEL ESTADO DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE ESTE AYUNTAMIENTO DURANTE EL 3º TRIMESTRE DE 2013.**

Por el Sr. Secretario, de conformidad con la base de ejecución del presupuesto de este Ayuntamiento se dio cuenta al pleno de:

- ✓ Estado de ejecución de gastos ejercicio corriente
- ✓ Estado de ejecución de ingresos ejercicio corriente
- ✓ Estado de ejecución de gastos ejercicio cerrado
- ✓ Estado de ejecución de ingresos ejercicio cerrado
- ✓ Saldos de Tesorería

Correspondiente todo ello a fecha 30 de septiembre de 2013  
El Ayuntamiento Pleno queda informado de las cuentas del 3º trimestre 2013.

**5º DESPACHO EXTRAORDINARIO**  
**5.1.- CAMBIO PERIODICIDAD SESIONES DEL PLENO.**

Visto el horario de las sesiones ordinarias y considerando el nuevo cambio horario y

Considerando la conformidad de la totalidad de la Corporación y a solicitud de una de las Concejales, por el presente se acuerda:

**Primero.-** cambiar el horario de las sesiones ordinarias establecido y que a partir del mes de noviembre se realice a las 20,00 horas, el último viernes de cada mes, celebrándose el posterior hábil si dicho día resulta festivo.

**6º.- RUEGOS Y PREGUNTAS**

Solicita la palabra la portavoz del Grupo Municipal Socialista y una vez concedida dice:

PISCINA: Los chicos que tienen el bar, al parecer, no van a seguir. Como vemos que lo tienen cerrado queremos saber:

¿Si van a seguir con el contrato hasta su fin aunque no abran o van a dejarlo antes?, y si es así ¿que tipo de cláusula hay firmada para los dos supuestos?. ¿Pueden tener cerrado? ¿Pueden dejarlo antes de finalizar?

Algún tipo de fianza habrán dejado para responder de los desperfectos que puedan haber por su descuido, el lavabo se lo dejaron abierto y claro, está hecho una pena.

Toma la palabra el Sr. Alcalde y dice: El contrato estipula que es obligatorio abrir cuando esté abierta la piscina, pero el resto del año pueden abrir cuando quieran. En cuanto a cumplir el fin del contrato, hay que decir que tienen dos meses de carencia en el alquiler, pero si que están interesados en dejarlo, aunque hay que negociar.

En los servicios hay unos desperfectos cuantificados y según dice los materiales no son los adecuados, hay un fallo estructural en las puertas y están sin terminar las ventanas.

Fina: En cualquier tipo de contrato se da por supuesto que el arrendatario tiene que pagar hasta el final del mismo.

---

Vuelve a pedir la palabra la portavoz del Grupo Municipal Socialista y dice: Hemos hecho una gestión en Diputación queremos saber si sabes algo de la obra de la carretera de Quesa?.

Alcalde: He preguntado al Diputado de Carreteras y me ha explicado que la obra se la ha quedado Franjuan y hay un acuerdo de que cuando termine Navarres seguirá con la de Quesa y luego la Umbría de Bicorp.

Fina: He preguntado en Diputación y nos han dicho lo mismo, pero desde el PSOE se está haciendo presión para que donde se termina la de Quesa y conecta con el pozo también se pudiera hacer. No obstante sería conveniente que vosotros hicieseis gestiones para que esos 600 metros los arreglaran.

El Alcalde le contesta que ya está hablado.

Y no siendo otro el objeto de la presente Sesión, de orden del Sr. Alcalde-Presidente, se levantó la Sesión siendo la hora de las Veintidos, de lo que yo, el Secretario, Certifico.

Vº      Bº  
El Alcalde-Presidente,

La Secretaria Acctal.,

Fdo. Fernando Ruano Mayans

Fdo. Eva Mª Hernández Palau

CIF: B98535438  
 Av Hnos Machado - Ed Loft Arena - 13 2 06  
 46019 Valencia  
 96 1111791

**AYUNTAMIENTO BICORP**  
 Att:

Documento	Número	Página	Fecha
Presupuesto	1 000093	1	09/09/2014

N.I.F.	REMITIDO POR	FORMA DE PAGO
		50% al inicio del proyecto, 50% a la finalización.

ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UD.	SUBTOTAL	DTO.	TOTAL
WEB00002	Actualización web a WordPress/Joomla (plant grat)	1	380,00	380,00		380,00
WEB00003	Reestructuración contenido	1	240,00	240,00		240,00
WEB00004	Diseño web (Wordpress/Joomla) (plant grat)	1	220,00	220,00		220,00
WEB00005	Saneamiento web	1	180,00	180,00		180,00
WEB00006	Optimización velocidad de carga	1	90,00	90,00		90,00
WEB00007	Panel administración	1	240,00	240,00		240,00
WEB00008	Inclusión gadgets (precio por gadget básico)	1	20,00	20,00		20,00
WEB00009	Inclusión Redes Sociales (precio por sitio)	1	40,00	40,00		40,00
WEB00010	Modificación código para SEO	1	140,00	140,00		140,00
WEB00011	Posicionamiento natural (previa modif cód SEO)/mes (Incluye 5 Keywords a posicionar - Optimización web on-page - Creación enlaces calidad - Investigación competencia - Informes mensuales)	1	150,00	150,00		150,00
WEB00012	Optimización redes sociales/mes	1	90,00	90,00		90,00
WEB00013	Google Adwords (creación campaña)	1	250,00	250,00		250,00
WEB00014	Pack modificaciones web (hasta 5)	1	120,00	120,00		120,00
WEB00015	DOMINIO Y HOSTING (ANUAL) - a definir con cliente					

TIPO	IMPORTE	DESCUENTO	PRONTO PAGO	PORTES	FINANCIACION	BASE	I.V.A.	R.E.
21,00 10,00 4,00	2.160,00					2.160,00	453,60	

**OBSERVACIONES:** **TOTAL: 2.613,60**