

CREACIÓN DE UNA RED DE REGISTROS DE DOCUMENTOS ENTRE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE LA ISLA DE IBIZA



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

ALUMNO : Marina Santos Boned
DIRECTOR : Carlos Devece Carañana

VALENCIA 24 de Junio de 2015

GRADO EN GESTIÓN Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TRABAJO FINAL DE GRADO



PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN RED DE REGISTROS DE ENTRADA DE DOCUMENTOS ENTRE ADMINISTRACIONES PUBLICAS DE LA ISLA DE IBIZA

Con todo mi cariño a mi madre, Manuela y a mi pareja, David, por todo el apoyo y la paciencia que han demostrado durante este tiempo. Y, en especial, a D. Antonio Serra, Jefe de Informática del Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany por toda su ayuda para la consecución de este proyecto.

ÍNDICE

RESUMEN	7
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	8
1.1. OBJETO	10
1.2. OBJETIVOS	11
1.3. LOS REGISTROS GENERALES DE LAS AAPP	12
1.4. METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO	13
1.4.1. REQUISITOS DE METODOLOGÍA GENERAL	14
1.4.2. PLAN DE TRABAJO	18
1.4.3. OTROS MÉTODOS DE ANÁLISIS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	22
CAPÍTULO 2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. E-ADMINISTRACIÓN.	24
2.1. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	24
2.1.1. LAS TICs	25
2.1.2. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	28
2.1.3. LA PARTICIPACIÓN ADMINISTRATIVA	36
2.1.4. LOS REGISTROS ADMINISTRATIVOS	46
2.1.5. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y LA MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS – LA INTEROPERABILIDAD	50
2.1.6. EL DOCUMENTO ELECTRÓNICO.	54
2.2. MARCO LEGAL Y PROYECTOS	59
2.2.1. NORMATIVA EUROPEA	59
2.2.2. LEGISLACIÓN ESTATAL	60
2.2.3. LEGISLACIÓN AUTONÓMICA	67
2.2.4. LEGISLACIÓN LOCAL	67
2.2.5. PROYECTOS MÁS RELEVANTES EN EL ÁMBITO DE LA INTERCONEXIÓN DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS	68
2.2.6. OTROS SERVICIOS DESTACADOS EN EL ÁMBITO DE LA E-ADMINISTRACIÓN	75
CAPÍTULO 3. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS REGISTROS ADMINISTRATIVOS DE LAS ADMINISTRACIONES DE LA ISLA DE IBIZA	80

3.1. SANT ANTONI DE PORTMANY	81
3.1.1. REGISTROS ANUALES PARA OTRAS ADMINISTRACIONES Y SU COSTE	84
3.1.2. DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR EL AYUNTAMIENTO A OTRAS ADMINISTRACIONES DE LA ISLA	87
3.1.3. REGISTROS DE DOCUMENTACIÓN EFECTUADOS POR CIUDADANOS CON DOMICILIO FUERA DEL MUNICIPIO DE SANT ANTONI DE PORTMANY	89
3.2. LOS AYUNTAMIENTOS DE LA ISLA DE IBIZA	92
3.2.1. REGISTROS ANUALES PARA OTRAS ADMINISTRACIONES Y SU COSTE	93
3.2.2. DOCUMENTACIÓN REMITIDA POR LOS AYUNTAMIENTOS A OTRAS ADMINISTRACIONES DE LA ISLA	96
3.2.3. REGISTROS DE DOCUMENTACIÓN EFECTUADOS POR CIUDADANOS CON DOMICILIO FUERA DEL TÉRMINO MUNICIPAL CORRESPONDIENTE	98
3.3. REGISTROS DEL CONSELL INSULAR D'EIVISSA, DEL GOVERN DE LES ILLES BALEARS Y DE LA DELEGACIÓN DE GOBIERNO EN IBIZA	99
3.3.1. RELACIÓN DE REGISTROS DE LA AGE EN LA ISLA DE IBIZA	99
3.3.2. RELACIÓN DE REGISTROS DEL GOVERN DE LES ILLES BALEARS	103
3.3.3. RELACIÓN DE OFICINAS DE REGISTRO DEL CONSELL INSULAR D'EIVISSA	106
3.4. DIAGNÓSTICO	108
<u>CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE MEJORA: CREACIÓN DE UNA RED DE REGISTROS DE DOCUMENTOS ENTRE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE LA ISLA DE IBIZA</u>	<u>111</u>
4.1. PRINCIPALES DEFICIENCIAS DEL SISTEMA ACTUAL	111
4.2. CREACIÓN DE UNA RED INTERADMINISTRATIVA DE REGISTROS DE ENTRADA DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS ENTRE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE LA ISLA DE IBIZA	113
4.2.1. DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA	113
4.2.2. LA OFICINA DE REGISTRO VIRTUAL (ORVE) Y EL SISTEMA DE INTERCONEXIÓN DE REGISTROS (SIR)	115
4.2.3. METODOLOGÍA DE DISEÑO Y CONTENIDO DE LA MEJORA	122
4.2.4. VIABILIDAD	122
4.2.5. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	124
4.3. PRESUPUESTO DEL TFC Y DE LA MEJORA	127
<u>CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES</u>	<u>131</u>
5.1. CONCLUSIONES	131
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	<u>135</u>

GLOSARIO	140
ANEXOS	141
ANEXO 1. COSTES DEL EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO PARA LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN REGISTRO	141
ANEXO 2 REGISTROS EFECTUADOS POR PERSONAS CON DOMICILIO FUERA DEL TÉRMINO MUNICIPAL	142
ANEXO 3 CIUDADANOS ATENDIDOS EN LA OAC Y TIEMPO INVERTIDO	147

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 : ESTUDIO DE VIABILIDAD DEL SISTEMA – METODOLOGÍA MÉTRICA v3	17
ILUSTRACIÓN 2 SITUACIÓN DE IBIZA	80
ILUSTRACIÓN 3 SISTEMA ORVE	118
ILUSTRACIÓN 4 COMUNIDADES AUTÓNOMAS CONECTADAS AL SIR	121

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 DESARROLLO MUNDIAL DE LAS TICs, 2003-2013*	30
GRÁFICO 2 PERSONAS QUE UTILIZAN INTERNET, POR NIVEL DE DESARROLLO 2005-2014 (A LA IZQUIERDA), Y POR REGIÓN, 2014* (A LA DERECHA)	31
GRÁFICO 3 EVOLUCIÓN DE EQUIPAMIENTO TIC EN LOS HOGARES	32
GRÁFICO 4 EVOLUCIÓN DEL USO DE TICs POR LAS PERSONAS DE 16 A 74 AÑOS	33
GRÁFICO 5 IMPLANTACIÓN DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN LAS ISLAS BALEARES	35
GRÁFICO 6 ÍNDICE DE DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO, 2003-2014	39
GRÁFICO 7 OBJETIVOS DE LA AGENDA DIGITAL PARA EUROPA RELACIONADOS CON INTERNET	40
GRÁFICO 8 CIUDADANOS QUE HAN INTERACTUADO CON LAS AAPP A TRAVÉS DE INTERNET	41
GRÁFICO 9 EVOLUCIÓN DEL USO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA SEGÚN FORMA DE CONTACTO, 2010-2014 (% DE USUARIOS DE INTERNET EN EL ÚLTIMO AÑO)	42

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 PORCENTAJE DE USUARIOS DE TICs POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS-----	34
TABLA 2 AHORROS DE LOS CIUDADANOS Y EMPRESAS POR USO DE SERVICIOS TELEMÁTICOS DE LA AGE (€) -----	43
TABLA 3 POBLACIÓN POR MUNICIPIOS DE LA ISLA DE IBIZA -----	80
TABLA 4 POBLACIÓN DE SANT ANTONI DE PORTMANY -----	82
TABLA 5 OFICINAS DE REGISTRO MUNICIPAL -----	83
TABLA 6 REGISTROS REALIZADOS POR EL AYUNTAMIENTO -----	85
TABLA 7 DATOS USADOS PARA EL CÁLCULO DE COSTES -----	86
TABLA 8 COSTE DE ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN - ENTRADAS-----	86
TABLA 9 NÚMERO DE REGISTROS DE SALIDA-----	88
TABLA 10 COSTE DE ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN - SALIDAS-----	89
TABLA 11 REGISTROS EFECTUADOS DE MANERA PRESENCIAL POR CIUDADANOS CON DOMICILIO FUERA DEL TÉRMINO MUNICIPAL-----	90
TABLA 12 POBLACIÓN MUNICIPIOS DE LA ISLA DE IBIZA-----	93
TABLA 13 TODOS LOS MUNICIPIOS. NÚMERO MEDIO ANUAL REGISTROS ENTRADA DIRIGIDOS A OTRAS AAPP -----	94
TABLA 14 DATOS USADOS PARA EL CÁLCULO DE COSTES – TODOS LOS AYTOS-----	94
TABLA 15 TODOS LOS MUNICIPIOS. COSTE MEDIO ANUAL REGISTROS ENTRADA DIRIGIDOS A OTRAS AAPP-----	95
TABLA 16 TODOS LOS MUNICIPIOS. NÚMERO MEDIO ANUAL REGISTROS SALIDA DIRIGIDOS A OTRAS AAPP-----	96
TABLA 17 TODOS LOS MUNICIPIOS. COSTE MEDIO ANUAL REGISTROS SALIDA DIRIGIDOS A OTRAS AAPP -----	97
TABLA 18 TODOS LOS MUNICIPIOS.. REGISTROS EFECTUADOS DE MANERA PRESENCIAL POR CIUDADANOS CON DOMICILIO FUERA DEL TÉRMINO MUNICIPAL -----	98
TABLA 19 REGISTROS ADMINISTRATIVOS-----	108
TABLA 20 COSTES MEDIOS ANUALES TOTALES-----	109

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objeto el conocer la situación actual de los Registros Administrativos de las Administración de la isla de Ibiza, con especial relevancia a los Ayuntamientos integrantes de la misma, con el objetivo de formular una propuesta de mejora de los mismos para adaptar este servicio a las exigencias en materia de e-Administración derivadas de la aprobación de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP).

Para ello, se ha observado el marco jurídico vigente y los proyectos destacados en materia de e-Administración aplicables a los organismos estudiados.

Tal como se pone de manifiesto en el presente trabajo, las administraciones españolas están en constante evolución y derivado de la aprobación de la Ley 11/2007, éstas se han tenido que transformar internamente para conseguir ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos a través del uso de las TICs en su actividad administrativa diaria.

Este estudio analiza el sistema actual de gestión de los Registros Administrativos de los Ayuntamientos de la isla, y concluye que la opción más acertada para la mejora y modernización de este servicio es la implantación del sistema ORVE/SIR facilitado por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, dado los beneficios obtenidos de su implantación tanto económicos, temporales y de calidad de información ofrecida a los ciudadanos. Consiguiendo con ello, una gestión de estos departamentos eficiente y a la altura de las exigencias legales establecidas en materia de modernización administrativa.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objeto los Registros Administrativos de las Administraciones Públicas (AAPP) sitas en la isla de Ibiza, con especial relevancia a los Ayuntamientos de la misma, debido a la ineficiencia de los actuales procedimientos que se llevan a cabo en los mismos. Más concretamente, en las operaciones que se realizan en los Registros Generales de Entrada (RGEs) de estas entidades y en la atención al ciudadano que se ofrece en los mismos.

Asimismo, con este estudio también se pretende dar cumplimiento a los preceptos establecidos en la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP), al aplicar las posibilidades ofrecidas por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) a la actividad administrativa para optimizarla y adecuarla a las exigencias del entorno, favoreciendo así un mejor servicio al ciudadano y una labor eficiente.

En consecuencia, este plan establece un conjunto de medidas en aras de la consecución del objetivo último: lograr la mejora y modernización de los Registros Administrativos de la isla para ofrecer un servicio y una atención al ciudadano adecuados a los tiempos que corren. Tal logro debe concretarse en el aprovechamiento de las ventajas que ofrecen las TICs, empleando éstas en la realización de la actividad administrativa de los registros, que actualmente llevan a cabo procedimientos poco eficientes y que dan como resultado una serie de costes, los cuales pueden ser evitados al aplicar estas tecnologías. En concreto, se propone la implantación de una red de registros interadministrativos entre las administraciones de la isla utilizando para ello un software que pone a disposición de estas entidades locales la Administración General del Estado (AGE) denominado *Oficina Virtual de Registro de Entidades - Sistema de Interconexión de Registros* (ORVE-SIR).

Este sistema facilitara a las administraciones un contacto directo entre ellas, sin que en ningún momento tengan que producirse envíos de

documentos físicos (mediante correos o personal de la administración), suponiendo esto un importante ahorro de costes y de tiempo, tanto para la Administración como para el ciudadano, ya que se reducen plazos de semanas a unos simples segundos.

Una vez los documentos sean registrados en la aplicación, serán instantáneamente dirigidos de manera virtual a la Administración a la que van dirigidos y esta será la encargada de tramitar el correspondiente procedimiento hasta su finalización, así como será la encargada de ponerse en contacto con el interesado del procedimiento para comunicarle el resultado de la tramitación.

Igualmente, las propias entidades locales pueden ser usuarias del sistema al utilizarlo para las relaciones entre administraciones en los diferentes procedimientos administrativos, como por ejemplo, en la solicitud de informes, información o en la remisión de documentación, entre otros.

Para la elaboración del presente trabajo se ha investigado acerca del actual proceder de las administraciones insulares a la hora de registrar documentación presentada por los ciudadanos. Para el estudio se ha seleccionado el Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany como Ayuntamiento piloto al tener una población media y se han obtenido datos acerca de los registros dirigidos desde el Ayuntamiento a otras administraciones, tanto documentos presentados por los ciudadanos como debido a la actividad administrativa normal del mismo, se han llevado a cabo reuniones con el Técnico Municipal encargado de la gestión de las Oficinas de Atención al Ciudadano (OACs) y se han realizado cálculos acerca de los costes que le supone el actual procedimiento al Ayuntamiento. Además, se han realizado estadísticas relativas al uso de los registros por los ciudadanos para valorar los efectos positivos que supondrían la implantación de las medidas propuestas. Una vez obtenidos los datos, mediante reglas de equivalencia se han extrapolado los datos para el resto de Ayuntamientos de la isla para así poder establecer los costes en conjunto.

Para conseguir los objetivos propuestos se ha seguido la siguiente secuencia:

En primer lugar, en el Capítulo 1 se especifica el objeto y objetivos del trabajo, asimismo se hace una breve descripción del servicio objeto de estudio, es decir, de los Registros Administrativos de las administraciones ibicencas y de la metodología que se ha llevado a cabo para elaborar la propuesta descrita en el presente documento. A continuación, en el Capítulo 2, se definen diversos conceptos referentes a la e-Administración o Administración Electrónica, así como se expone el marco legal relativo a la utilización de las TICs aplicadas al procedimiento administrativo. En el Capítulo 3, se analiza la situación actual de las AAPP objeto de estudio, más en concreto de las Entidades Locales y de su entorno en relación con el problema en cuestión, llevando a cabo un diagnóstico sobre cuáles son los principales problemas que tienen estas entidades en sus RGEs. Todo ello para continuar ya en el Capítulo 4 con la descripción de la propuesta de mejora en base al diagnóstico obtenido, la fundamentación de su elección, un presupuesto detallado y un estudio de su viabilidad y posible implementación. Para terminar, el Capítulo 5 ofrece una visión global sobre el trabajo y sobre las conclusiones alcanzadas en el mismo sobre la problemática en cuestión y sobre la posible solución planteada.

1.1. Objeto

El objeto del presente trabajo se centra en los registros administrativos, en concreto en los RGEs de las administraciones de la isla de Ibiza, que están integrados en las OACs, y que son todas ellas donde se produce el primer contacto con la Administración por parte de los ciudadanos no usuarios de los servicios virtuales que disponen las mismas.

1.2. Objetivos

Hoy en día las TICs están tomando una magnitud muy importante en nuestra sociedad y además cada vez vivimos en un mundo más globalizado donde la Administración es un actor más dentro de esta globalización.

Desde la propia Administración se está fomentando el uso de estas tecnologías así como la interconexión de la misma a todos los niveles así como con el ciudadano y otras figuras que interactúan diariamente con ella, siempre con el objetivo de prestar un servicio de calidad, donde prime la eficacia y la eficiencia en la gestión de su actividad.

Viendo la actualidad de las AAPP de la isla de Ibiza e intuyendo que no tardará mucho en llevarse a cabo debido a muchos otros ejemplos que se están siguiendo en otras Comunidades Autónomas (CCAA), y en aras de que estas administraciones ofrezcan un servicio de mayor calidad y se conviertan en unas administraciones más modernas acordes a los tiempos en los que vivimos, se cree necesario la revisión del actual servicio de registro administrativo, redefiniendo este servicio y mejorándolo gracias a las TICs.

La finalidad del presente trabajo es analizar la posible creación de una red de registros interadministrativos entre las administraciones de la isla, utilizando una aplicación informática que pone a disposición de las Entidades Locales la AGE, llamada *Oficina Virtual de Registro de Entidades - Sistema de Interconexión de Registros (ORVE-SIR)*. Este sistema informático es capaz de interconectar oficinas de registro de las distintas administraciones públicas, estatal, autonómica y local, permitiendo la remisión instantánea de documentos electrónicos presentados originalmente en papel y posteriormente digitalizados con plena validez jurídica, y el intercambio de asientos registrales de las Oficinas de Registro y los Organismos Competentes, con la consiguiente reducción en los tiempos de gestión.

En este plan se estudiará su posible implementación, proponiendo acciones para que desarrolle de manera eficiente, así como los beneficios que conllevaría este sistema para la propia Administración

y para los ciudadanos. Igualmente, se realizará un examen de los costes que implicaría la misma teniendo en cuenta los equipos de los que dispone las administraciones a día de hoy y viendo los aspectos legales que se deben cumplir al efecto, para concluir así sobre todo aquello relacionado con su viabilidad.

1.3. Los Registros Generales de las AAPP

Por registro general se entiende a la unidad administrativa que tiene como cometido el recibir y dar fe de los documentos presentados por los administrados y de aquellos que llegan por correo postal dirigidos a organismos administrativos y a sus dependencias.

Las tareas que tienen encomendadas los puntos de registro de documentación administrativa de un organismo son la de clasificar la documentación de entrada y salida, realizar el asiento documental, distribuir la documentación a su lugar de destino y emitir un recibí justificante de la documentación que se presenta.

El artículo 38.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC) dicta que “los órganos administrativos llevarán un registro general en el que se hará el correspondiente asiento de todo escrito o comunicación que sea presentado o que se reciba en cualquier unidad administrativa propia. También se anotarán en el mismo, la salida de los escritos y comunicaciones oficiales dirigidas a otros órganos o particulares”. Por tanto, los Registros Generales Administrativos se dividen en dos bloques de actividad: el Registro General de Entrada (RGE) y el Registro General de Salida (RGS).

“Los órganos administrativos pueden crear en las unidades administrativas correspondientes de su propia organización otros registros con el fin de facilitar la presentación de escritos y comunicaciones. Dichos registros serán auxiliares del registro general, al que comunicarán todas las anotaciones que efectúen” (Art.

38.2 LRJPAC)., y les serán de aplicación aquello establecido para los Registros Generales.

Asimismo, de acuerdo al punto octavo del anterior artículo de la LRJPAC, “las AAPP deberán hacer pública y mantener actualizada una relación de las oficinas de registro propias o concertadas, sus sistemas de acceso y comunicación así como los horarios de funcionamiento.”

En la isla de Ibiza nos encontramos con la presencia de la Administración Pública a todos los niveles: la AGE, mediante sus delegaciones insulares, cuenta con 8 Registros Generales, a nivel autonómico encontramos 11 Registros Generales del Govern de les Illes Balears y a nivel insular encontramos el Registro General del Consell Insular d’Eivissa. A todos estos registros hay que sumarles sus 5 registros auxiliares en las sedes de los de Ayuntamientos de Eivissa, de Sant Antoni de Portmany, Santa Eulària des Riu, Sant Josep de sa Talaia y Sant Joan de Labritja gracias a los convenidos que actualmente tienen firmados estas entidades. Y, por último a nivel local, encontramos los Registros Generales de cada uno de los Ayuntamientos de la isla en sus sedes y además sus registros auxiliares. Todos ellos detallados más adelante en el Capítulo 3.

1.4. Metodología y Plan de trabajo

La metodología es un de los pilares de toda investigación y hace referencia al conjunto de procedimientos y técnicas seleccionadas para alcanzar los objetivos que persigue la investigación.

Por otro lado, el plan de trabajo es la concreción de la metodología en acciones específicas, establecidas cronológicamente en un orden lógico donde cada punto se deriva del anterior, dándole así coherencia al estudio. Éste es un instrumento que sirve para clasificar y estructurar la información necesaria para llevar a cabo un proyecto en un tiempo determinado y con ello establecer la forma más eficiente

de utilizar los recursos tecnológicos, materiales, financieros y humanos de los que se dispone para planificar, implantar, controlar y mejorar, si fuera necesario, un proyecto.

La metodología y el plan de trabajo pues, marcan el cómo se debería realizar un estudio o investigación, en este caso concreto, se debería estar a la metodología aplicada para la selección e implementación de un sistema de registro electrónico, considerado éste como un sistema de información dentro de la organización.

1.4.1. Requisitos de Metodología general

Para llevar a cabo una propuesta de mejora de un proceso administrativo a través de un cambio en los sistemas de información actuales de la organización se debe elegir una metodología que establezca una serie de pasos a seguir que nos faciliten información que una vez evaluada, sirva de base para la elección de la mejor alternativa y su implantación.

En este proyecto en concreto se ha creído oportuno seguir la metodología propuesta en el sistema MÉTRICA versión 3. Este sistema se concibe como una “Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información” creada por el Consejo Superior de Informática del Ministerio de Administraciones Públicas que “ofrece a las organizaciones un instrumento para la sistematización de las actividades que dan soporte al ciclo de vida del software en el desarrollo de Sistemas de Información”, además de ser una herramienta para “asegurar que los proyectos cumplen sus objetivos en términos de calidad, coste y plazos”.

De acuerdo con el manual facilitado por el propio Ministerio, los procesos de la estructura principal de MÉTRICA Versión 3 son los siguientes:

- Planificación de Sistemas de Información.
- Desarrollo de Sistemas de Información.

- Estudio de Viabilidad del Sistema:
 - o Análisis del Sistema de Información.
 - o Diseño del Sistema de Información.
 - o Construcción del Sistema de Información.
 - o Implantación y Aceptación del Sistema.
- Mantenimiento de Sistemas de Información.

Para este plan nos centraremos en el apartado de *Desarrollo de Sistemas de Información* y más en concreto en el apartado de *Estudio de Viabilidad del Sistema* y algunas pinceladas del apartado de *Implantación y Aceptación del Sistema*.

Tal como los creadores de este sistema han asegurado, “la fase de *Desarrollo de los Sistemas de Información* ha orientado a muchas organizaciones en la elección de productos software del mercado cuya adaptación a sus requerimientos suponía un esfuerzo bastante inferior al de un desarrollo a medida, por no hablar de los costes de mantenimiento”. Asimismo continúan los autores explicando que otra opción tenida en cuenta por las organizaciones a raíz de la aplicación de este sistema, es “la contratación de servicios externos en relación con los sistemas y las TICs, llevando esto a la necesidad de una buena gestión y control de dichos servicios externos y del riesgo implícito en todo ello, para que sus resultados supongan un beneficio para la organización”.

MÉTRICA Versión 3 es por tanto un sistema creado para facilitar “la toma de decisión y la realización de todas las tareas que comprende el desarrollo de un sistema de información”.

Dentro del sistema MÉTRICA versión 3, estableceremos los criterios seguidos en su apartado de *Estudio de Viabilidad del Sistema (EVS)*, el cual tiene como finalidad analizar las necesidades de la organización para efectuar una propuesta de solución a corto plazo.

Según el manual, “los criterios con los que se hace esta propuesta no serán estratégicos sino tácticos y relacionados con aspectos económicos, técnicos, legales y operativos”. Para ello es conveniente la realización del estudio de la situación actual que dará lugar a la

descripción de los requisitos específicos y al planteamiento de varias posibilidades para alcanzar una solución. En estas alternativas se considerarán tanto soluciones "a medida", como soluciones basadas en la adquisición de productos software ya existentes en el mercado, o incluso, soluciones mixtas.

El manual establece que "para valorar las alternativas planteadas y determinar una única solución, se estudiará el impacto en la organización de cada una de ellas, la inversión y los riesgos asociados.

El resultado final de este proceso son los productos relacionados con la solución que se propone para cubrir la necesidad concreta que se planteó en el proceso, y que depende de si la solución conlleva desarrollo a medida o no:

- Contexto del sistema.
- Impacto en la organización.
- Coste/beneficio de la solución.
- Valoración de riesgos de la solución.
- Enfoque del plan de trabajo de la solución.
- Planificación de la solución.
- Solución propuesta:
 - o Descripción de la solución.
 - o Modelo de descomposición en subsistemas.
 - o Matriz de procesos/localización geográfica.
 - o Matriz datos/localización geográfica. Entorno tecnológico y comunicaciones.
 - o Estrategia de implantación global del sistema.
 - o Descripción de los procesos manuales.

Si la alternativa incluye desarrollo:

- Modelo abstracto de datos/Modelo de procesos.
- Modelo de negocio/Modelo de dominio.

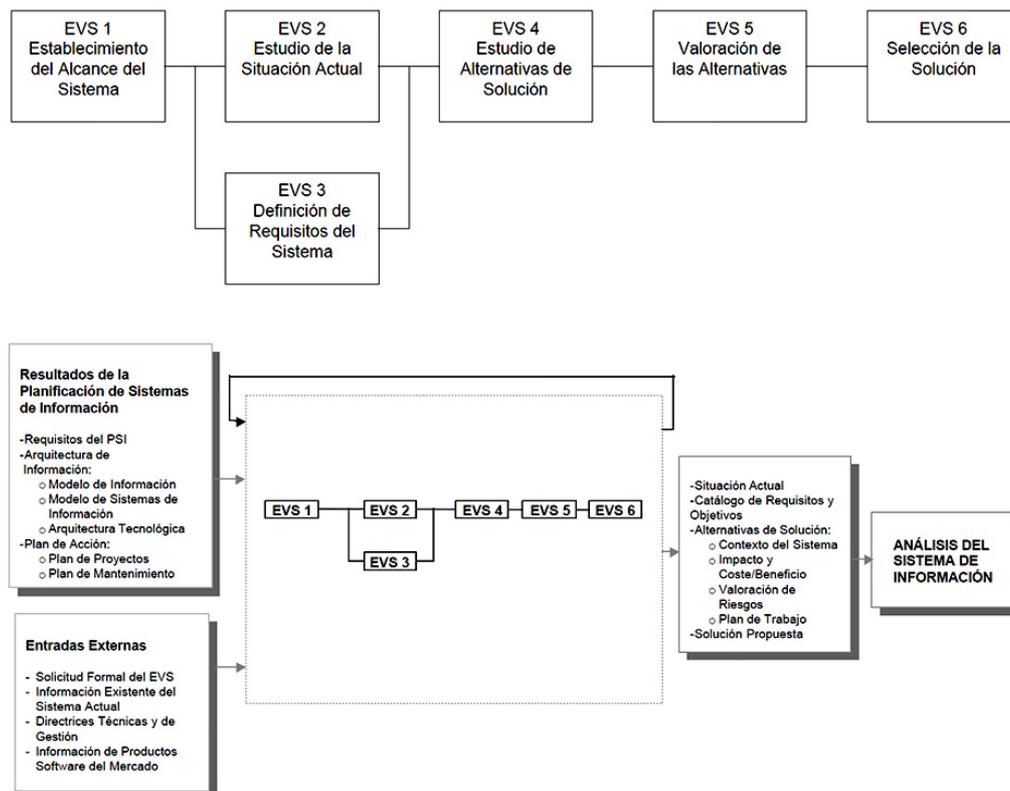
Si la alternativa incluye un producto software estándar de mercado:

- Descripción del producto.
- Evolución del producto.

- Costes ocasionados por el producto.
- Estándares del producto.
- Descripción de adaptación si es necesaria.”

Tal como nos muestra Cillero [en línea] en su estudio sobre esta metodología, las actividades que engloba el proceso de *Estudio de Viabilidad del Sistema* se recogen en la siguiente figura, en la que se indican las actividades que pueden ejecutarse en paralelo y las que precisan de resultados obtenidos en las anteriores para su ejecución.

Ilustración 1: ESTUDIO DE VIABILIDAD DEL SISTEMA – Metodología MÉTRICA v3



Fuente: Cillero [en línea]

Una vez concluida la elección de la mejor opción para solucionar los disfuncionalidades del sistema objeto de estudio, dado que en el presente trabajo no se va a profundizar en el Análisis, Diseño y Construcción del Sistema de Información, se pasará al estudio de la fase de *Implantación y Aceptación del Sistema*.

La fase de *Implantación y Aceptación del Sistema* tiene como objetivo principal la entrega y aceptación del sistema en su totalidad así como el llevar a cabo las actividades oportunas para el paso a producción del sistema.

Siguiendo lo establecido en el manual de los creadores de esta metodología, en esta fase se establece el plan de implantación, se detalla el equipo que lo realizará y su formación. Posteriormente, el Sistema se someterá a las Pruebas de Implantación con la participación del usuario de operación y también se someterá a las Pruebas de Aceptación cuya ejecución es responsabilidad del usuario final.

Durante este proceso se deberá elaborar el plan de mantenimiento del sistema de forma que el responsable del mantenimiento conozca el sistema antes de que éste esté totalmente implantado y en funcionamiento. Asimismo en este plan se deberá detallar el acuerdo de nivel de servicio que hace referencia a los servicios de gestión de operaciones, de soporte a usuarios y al nivel con el que se prestarán los servicios.

Y ya por último, para finalizar con el proceso, se debería definir la fase de *Mantenimiento de Sistemas de Información*, el objetivo de la cual es el control de la mejora propuesta y si fuese necesario la obtención de una nueva versión del sistema de información a partir de las peticiones de mantenimiento que los usuarios realizan debido al surgimiento de un problema en el sistema o por la necesidad de mejora del mismo, consiguiendo así con esta etapa la retroalimentación del proceso.

1.4.2. Plan de trabajo

Una vez descrita la metodología a utilizar en este proyecto para la elaboración de una propuesta de mejora de un procedimiento administrativo utilizando para ello un cambio en el sistema de información de la organización, el plan de trabajo determinará las

acciones concretas relacionadas con el caso en cuestión, es decir, la definición de las tareas a seguir para formular la propuesta de selección e implementación de un sistema de registro electrónico interadministrativo en las administraciones ibicencas que consiga mejorar los servicios que actualmente se ofrecen en ellas.

Por tanto, de conformidad con la metodología establecida en el sistema MÉTRICA versión 3 y las definiciones establecidas para cada una de las fases, se establece que las actividades a realizar son:

1. Establecimiento del Alcance del Sistema: En esta actividad se estudia el alcance de la necesidad planteada, realizando una descripción general de la misma. Se determinan los objetivos, se inicia el estudio de los requisitos y se identifican las unidades organizativas afectadas estableciendo su estructura.

→ Análisis de la necesidad de modernización de los Registros Administrativos de las administraciones de la isla de Ibiza, estableciendo como objetivo la mejora de los mismos mediante la selección e implantación de un sistema de registro electrónico interadministrativo, delimitando las unidades organizativas afectadas, que en este caso serían los Registros Administrativos de los Ayuntamientos ibicencos.
2. Estudio de la Situación Actual: La situación actual es el estado en el que se encuentran los sistemas de información existentes en el momento en el que se inicia su estudio.

→ Estudio de la realidad de los Registros Administrativos de los Ayuntamientos de la isla a día de hoy, especificando los procedimientos existentes e identificando sus carencias.
3. Definición de Requisitos del Sistema: Esta actividad incluye la determinación de los requisitos generales que servirá para el estudio y valoración de las distintas alternativas de solución que se propongan.

→ Evaluación de los requisitos necesarios para que los Registros Administrativos cumplan con los objetivos perseguidos establecidos en el alcance del sistema, es decir, para la puesta en funcionamiento de un sistema de Registro Electrónico Interadministrativo.

4. Estudio de Alternativas de Solución: Este estudio se centra en proponer diversas alternativas que respondan satisfactoriamente a los requisitos planteados y tengan en cuenta los datos obtenidos en el Estudio de la Situación Actual.

→ Propuesta de alternativas que den cumplimiento a los requisitos establecidos en la fase anterior para llevar a cabo la implantación de un Registro Electrónico Interadministrativo en los Ayuntamientos.

5. Valoración de las Alternativas: Una vez descritas las alternativas se realiza una valoración de las mismas, considerando el impacto en la organización, tanto desde el punto de vista tecnológico y organizativo como de operación, los posibles beneficios que se esperan contrastados con los costes asociados y los riesgos que se derivan de la implantación de las mismas.

→ Valoración de las posibilidades propuestas teniendo en cuenta cómo afectará su establecimiento en los Ayuntamientos, tanto a nivel económico, como técnico (infraestructuras y personal), legal y operativo.

6. Selección de la Solución: Presentación de las distintas alternativas de solución considerando las ventajas de cada una de ellas e incorporando las modificaciones que se consideren oportunas, con el fin de seleccionar la más adecuada y determinando su viabilidad.

→ Estudio de la viabilidad de las soluciones planteadas y selección de aquella que de cumplimiento al objetivo de modernización de los Registros a través del Registro

Electrónico Interadministrativo de la manera más conveniente para las entidades.

7. Plan de Implantación del Sistema: Conlleva la definición de las actividades previas al inicio de la producción y la especificación del equipo que las va a llevar a cabo. Éstas incluyen la preparación de la infraestructura necesaria para configurar el entorno, la instalación de los componentes, la activación de los procedimientos manuales y automáticos asociados y, cuando proceda, la migración o carga inicial de datos. Además, incluye la realización de pruebas de implantación y de aceptación del sistema, así como las tareas necesarias para la preparación del mantenimiento, siempre y cuando se haya decidido que éste va a efectuarse.

→ Definición de las actividades que se van a desarrollar previo a la puesta en marcha del Registro Electrónico, tales como la determinación del personal que llevará a cabo su instalación y testeo para su correcto funcionamiento y la designación y formación de aquellos que tendrán que trabajar con el sistema. Asimismo, se determinarán en esta fase los procedimientos que habrá que seguir para comunicar los fallos que pudieran aparecer.

8. Plan de Mantenimiento del Sistema: Elaboración de un procedimiento de control y mejora del sistema a partir de las peticiones de mantenimiento que los usuarios realizan con motivo de un problema detectado en el sistema, o por la necesidad de una mejora del mismo.

→ Desarrollo de un plan en el que se establezca el modo en el que se llevará a cabo un control sobre el sistema de Registro Electrónico: cómo se comunicarán los fallos que pudieran aparecer y cómo y quién darán solución a los mismos. Además, se deberá prever la posibilidad de futuras actualizaciones del sistema y se crearán procedimientos para estudiar su eficacia y manejabilidad.

1.4.3. Otros métodos de análisis de sistemas de información

En cuanto al análisis de sistemas, existen muchos otros estudios que hacen referencia a la metodología a utilizar, así Whitten y Bentley (2007) describen los pasos a seguir para el estudio y mejora de sistemas, ofreciendo otra visión sobre la metodología a utilizar.

Otros autores como Atherton (1978) ya en su día describieron las etapas del análisis de sistemas aplicado a la administración de servicios de información, siendo estas:

1. “Definir el sistema, sus límites, el medio dentro del cual está ubicado y las dificultades derivadas del medio para la solución de problemas.
2. Analizar las operaciones y, al hacerlo, describirlas en detalle, mostrando las relaciones entre las partes. (.../...)
3. Sintetizar las alternativas de solución. (.../...)
4. Evaluar las alternativas en función de criterios definidos. (.../...) utilización de la noción “costo/eficacia” (.../...)
5. Repetir las etapas anteriores para aumentar la precisión y modificar los resultados si ellos no resuelven adecuadamente el problema.”

Otro ejemplo más actual de análisis y diseño de sistemas de información lo encontramos en lo descrito por Cáceres (2014). Según este autor las etapas que han de seguirse para el desarrollo de un nuevo sistema son:

1. “Investigación preliminar. Consiste en una investigación exploratoria para saber cuál es el problema a resolver y en el planteamiento de las actividades y recursos del proyecto.
2. Análisis. También conocida como determinación de requerimientos, consiste en investigar el sistema actual y detectar las necesidades de información. Es una investigación descriptiva, consistente en recolectar hechos, analizarlos y

- sacar conclusiones. Las conclusiones son los *requerimientos* que debe satisfacer el nuevo sistema. (.../...)
3. Diseño. Es la planificación detallada del nuevo sistema, de forma que satisfaga los requerimientos establecidos en la etapa anterior. En sistemas informatizados, el nuevo sistema queda diseñado aquí, pero no materializado; el analista es el arquitecto, los programadores son los constructores.
 4. Desarrollo de software: Se aplica cuando se trata de sistemas informatizados. No es tema de los analistas, sino de los programadores, que siguen las pautas establecidas por aquéllos en las etapas de diseño. El software materializa el nuevo sistema.
 5. Pruebas: Consiste en hacer funcionar el nuevo sistema bajo situaciones simuladas, con datos correctos y erróneos. Si hay funcionamientos incorrectos, se introducen los ajustes necesarios.
 6. Implantación: Consiste en poner en vigencia el nuevo sistema, un vez probado con éxito. La implantación puede ser *paralela, paulatina o total*. En la implantación paralela se hace trabajar simultáneamente el sistema actual y el nuevo, para comparar resultados. En la paulatina se van reemplazando módulos del sistema viejo por le nuevo. En la total, el reemplazo es de una sola vez. Las dos primeras modalidades dan tiempo para introducir ajustes de último momento, lo que no es posible en la última. En cualquiera de las tres es necesario capacitar a los usuarios directos en la operación del nuevo sistema.”

Además de los descritos, muchos otros autores han querido reflexionar sobre la metodología a utilizar, si bien todas las metodologías utilizadas para el análisis y mejora de sistemas de información coinciden en los aspectos más importantes.

En este proyecto se considera que se llevará a cabo el método basado en el sistema MÉTRICA 3.

CAPÍTULO 2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. E-Administración.

2.1. Tecnología de la Información y Comunicación en las Administraciones Públicas

Actualmente las TICs, entendidas de forma general como el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro, están afectando profundamente las relaciones entre seres humanos y a la sociedad en general, todo ello a una escala global. Así, el siglo XXI se ha caracterizado por la revolución que han supuesto las comunicaciones electrónicas.

En este escenario, una Administración actual y moderna, a la altura de las circunstancias en las que vivimos, tiene que garantizar y promover a favor de los ciudadanos el uso de los medios electrónicos y ofrecerles las ventajas y posibilidades que la sociedad de la información tiene; ha de ser aquella que aplique las TICs diariamente en su actividad. De acuerdo con esto, la Administración por tanto, debe transformarse en una Administración Electrónica.

Además, en el contexto de nuestro país, la descentralización política del estado español que dio lugar a los gobiernos autonómicos y a las entidades locales, más próximas al ciudadano, no es sinónimo de independencia de las distintas Administraciones, sino que éstas deben trabajar y coordinarse entre sí a favor del principio de eficacia y eficiencia por el que se rigen las AAPP recogido en el artículo 103 de nuestra Constitución, y todo ello siempre con la atención puesta en la mejora de la calidad del servicio a los ciudadanos.

Para poder dar cumplimiento a lo anterior y hacer efectiva la realidad de una administración eficiente, coordinada y cercana, hay que romper los muros que siguen distanciando todavía al ciudadano de la Administración y facilitar el acceso a la misma, reduciendo al máximo

el tiempo que es preciso dedicar para la realización de los trámites, así como la distancia a la que hay que desplazarse para llevarlos a cabo.

Las TICs son las herramientas que lo hacen posible, acercando la Administración hasta cualquier lugar donde el ciudadano disponga de un aparato electrónico con conexión a internet, además de favorecer el intercambio de información entre administraciones.

En este contexto, se ha desarrollado normativa para que las administraciones puedan implantar estas medidas. En España cabe destacar que el 22 de junio del pasado año 2007 se aprobó la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP), mediante la cual se reconoce a los ciudadanos su derecho a relacionarse electrónicamente con las AAPP, así como la obligación de éstas a garantizar ese derecho. Además, en ella se regula la utilización de las TICs en la actividad administrativa y en las relaciones entre AAPP, todo ello para garantizar la eficacia de dicha actividad ejecutada en condiciones de seguridad jurídica.

En los siguientes apartados se pasará a desarrollar conceptos clave para este trabajo como son las TICs, la sociedad de la información, la participación administrativa, la mejora de la Administración mediante la interoperabilidad, los registros administrativos y la gestión del documento electrónico, además de dar un repaso a la normativa aplicable comunitaria, estatal, autonómica y local, y a los proyectos más relevantes relacionados con la eAdministración, entendida como aquellos mecanismos electrónicos que permiten la prestación de servicios públicos, tanto a los ciudadanos como a las empresas.

2.1.1. Las TICs

Las TICs son el conjunto de aparatos electrónicos, servicios, redes y software que tienen como finalidad la gestión y transmisión de la información dentro de un sistema interconectado, obteniendo con ello

el desarrollo humano y una mejora de la calidad de vida de las personas que las utilizan.

El concepto TICs se encuentra muy asociado con la informática, entendiéndose por esta, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española como el conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de ordenadores, y a la cual se la relacionaba siempre con el uso de este tipo de aparatos. En la actualidad ya no basta solo con hablar del uso de ordenadores ya que las TICs han ampliado este concepto al hacer referencia además al procesamiento de la información mediante otro tipo dispositivos e incluso a través de Internet, es decir, están también estrechamente relacionadas con la telemática, siendo ésta el conjunto de servicios de origen informático suministrados a través de una red de telecomunicaciones que permite la comunicación entre ordenadores y la utilización de estos servicios informáticos a distancia.

Las TICs constituyen el conjunto de recursos necesarios para manipular y gestionar la información y se integran por equipos, programas informáticos y redes, necesarios para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla, reunirla y presentarla en cualquier formato (voz, datos, texto, imágenes o vídeo).

Las TICs se pueden clasificar de manera general en redes, terminales y servicios:

- Las redes constituyen la conexión a Internet, y entre ellas se encuentran la telefonía fija, la banda ancha, la telefonía móvil, las redes de televisión o las redes en el hogar.
- Los terminales sirven de puerta de acceso a los ciudadanos hacia los recursos y servicios de la sociedad de información, permitiendo aprovechar y facilitar el intercambio de información digital. El ordenador, el navegador de Internet, los sistemas operativos para ordenadores, los teléfonos móviles, los televisores, los reproductores portátiles de audio y video, las consolas de juego o las tabletas electrónicas son ejemplos de los mismos.

- Los servicios en las TICs: son todos aquellos servicios que se pueden encontrar de una manera virtual. Los más importantes son los servicios de mensajería electrónica, la búsqueda de información, la banca online, el acceso a contenidos de ocio (música, televisión, cine, juegos...), el comercio electrónico y el acceso a la Administración Pública (e-administración), entre otros. En los últimos años la aparición de nuevos servicios se ha multiplicado, llegando a la situación en la que busque lo que busque cualquier usuario, es posible encontrarlo en la red.

Y por último, cabe mencionar las características que diferentes autores especifican como representativas de las TICs, las cuales encontramos recogidas por Cabero (1998):

- Inmaterialidad: La digitalización nos permite disponer de información inmaterial que puede ser almacenada en grandes cantidades en pequeños soportes o a la que se puede acceder ubicada en dispositivos lejanos.
- Interactividad: Las TICs permiten la comunicación bidireccional, ya no sólo entre el usuario y el sistema, sino también entre personas o grupos sin importar donde se encuentren.
- Interconexión: hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías (telemática).
- Instantaneidad: con esta tecnología se permite la comunicación y transmisión de la información entre lugares alejados físicamente de una forma instantánea.
- Digitalización: Consiste en que los distintos tipos de información (sonido, texto, imágenes, animaciones, etc.) pueda ser transmitidos por los mismos medios al estar representada en un formato universal.
- Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido: El proceso de digitalización ha facilitado las transmisiones de información en todo tipo de formatos (transmisiones multimedia) con gran calidad.
- Mayor influencia sobre los procesos que sobre los productos: A partir del uso de las TICs, el mayor grado de protagonismo por parte de cada individuo a la hora de elegir entre toda la

información disponible y las facilidades para la actuación colectiva, han supuesto una modificación cuantitativa y cualitativa de los procesos personales y educativos en la utilización de las TICs.

- Penetración en todos los sectores (culturales, económicos, educativos, industriales...): Como ya se ha dicho, el impacto de las TICs no se refleja únicamente en un individuo, grupo, sector o país, sino que, se extiende al conjunto de las sociedades del planeta.
- Innovación: La evolución en las TICs es una constante que afecta a todos los ámbitos sociales. Día a día aparecen nuevos servicios y nuevas actualizaciones de los servicios existentes lo que hace que los usuarios de estas tecnologías hayan de estar permanente aprendizaje.
- Tendencia hacia automatización: La propia complejidad empuja a la aparición de diferentes posibilidades y herramientas que permiten un manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales. La necesidad de disponer de información estructurada hace que se desarrollen gestores personales o corporativos con distintos fines y de acuerdo con unos determinados principios.
- Diversidad: La utilidad de las tecnologías puede ser muy diversa, desde la mera comunicación entre personas, hasta el proceso de la información para crear informaciones nuevas.

2.1.2. La Sociedad de la Información

El siglo en el que actualmente nos encontramos se ha caracterizado por profundas transformaciones introducidas de la mano de las nuevas TICs que han modificado el día a día de los ciudadanos de una manera muy significativa. Para tratar de identificar y entender esta nueva era se han acuñado diversos términos tales como “era tecnológica”, “aldea global”, “sociedad de la información” o “sociedad del conocimiento”, entre otros, siendo que a día de hoy no se ha logrado encontrar una expresión que aúne los diversos enfoques que

han aparecido durante estos años para definir la transformación de la sociedad que estamos viviendo.

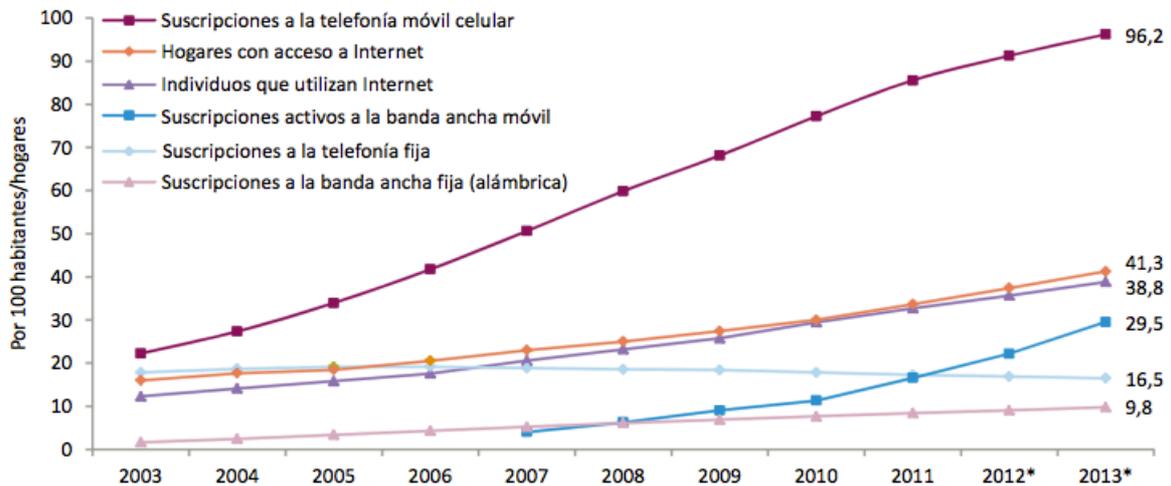
A pesar de no ser éste un término libre de polémica, la expresión “sociedad de la información” ha sido la que se ha consagrado como término predominante, no porque exprese con mayor claridad la realidad actual, sino gracias a su aparición en los discursos de los gobernantes de los países más desarrollados, así como su uso en las agendas de organismos internacionales tales como la Organización de Naciones Unidas o el Banco Mundial, y sobre todo a partir del nacimiento de la primera Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2003).

Es tanta la importancia de los cambios que estamos viviendo, que la justificación de la celebración de esta Cumbre Mundial se basó en el reconocimiento de la existencia de que “la revolución digital, impulsada por los motores de las tecnologías de la información y la comunicación, ha cambiado fundamentalmente la manera en que la gente piensa, actúa, comunica, trabaja y gana su sustento”, y por tanto era necesario una discusión a escala mundial sobre el tema.

Para una mejor visualización del cambio que ha venido aconteciendo en nuestra sociedad, organismos como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) han elaborado informes sobre la evolución del uso de las TICs a nivel global.

De los datos obtenidos en el documento de Medición de la Sociedad de la Información (2013) desarrollado por la UIT, se desprende la siguiente tabla que pone en evidencia el aumento del uso de las TICs a nivel mundial.

Gráfico 1 Desarrollo mundial de las TICs, 2003-2013*



Nota: * Estimación.

Fuente: Base de datos de la UIT sobre indicadores mundiales de las telecomunicaciones/TIC.

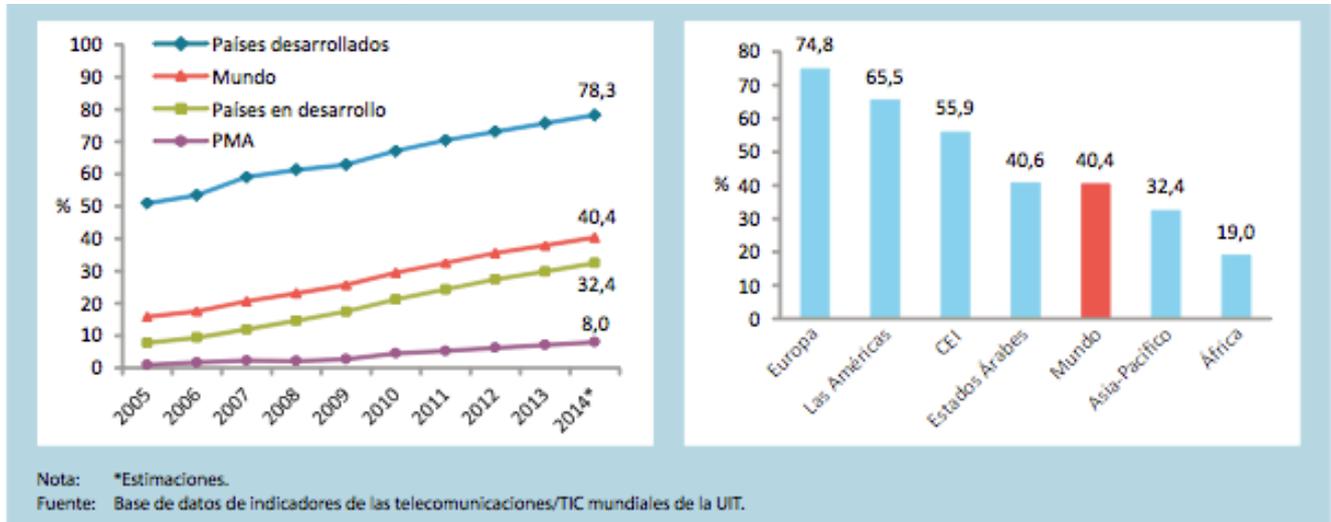
Fuente: UIT (2013)

Según estimaciones de la UIT, a finales de 2013 ya habría 6.800 millones de suscripciones a la telefonía móvil celular (96,2 %), casi tantos como habitantes en el mundo, y además se estima que unos 2.700 millones de personas estarían utilizando Internet (38,8 %).

Para valorar estos datos de una manera más correcta, éstos han de ser contrastados con aquellos que ponen de manifiesto el uso de las TICs en relación con el nivel de desarrollo del país.

Tomando como referencia el número de personas que utilizan internet, en la siguiente tabla obtenida del documento Medición de la Sociedad de la Información (2014) desarrollado por el mismo organismo, se observa la evolución del porcentaje, por nivel de desarrollo y por región.

Gráfico 2 Personas que utilizan Internet, por nivel de desarrollo 2005-2014 (a la izquierda), y por región, 2014* (a la derecha)



Fuente: UIT (2014)

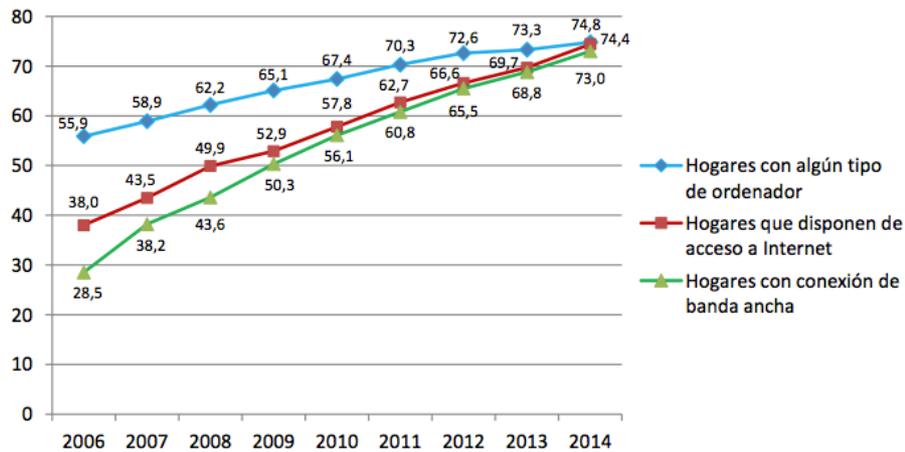
De acuerdo con este informe, “la utilización de Internet está creciendo a un ritmo constante, el 6,6% en 2014 (3,3% en los países desarrollados y 8,7% en los países en desarrollo) y para finales de 2014, casi 3.000 millones de personas utilizarán Internet, lo que supone una tasa de penetración mundial del 40,4%. A pesar de los avances realizados, 4.300 millones de personas en todo el mundo no utilizan aún Internet, y el 90% de ellas viven en países en desarrollo.” De estos datos se desprende que si bien, el creciente uso de las TICs a nivel mundial es una realidad, todavía existe una brecha muy significativa entre los países desarrollados y los países en desarrollo o menos adelantados. Asunto éste que fue tratado en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2003) y puesto de manifiesto a fin tomar conciencia del problema, erradicarlo y así crear una sociedad de la información integradora.

En cuanto a la evolución del uso de las TICs en España, como podemos observar en el Gráfico 3, según datos obtenidos de la “Encuesta sobre equipamientos y uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares. Año 2004” realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INE), el 74,4% de los hogares dispone de conexión a Internet, casi cinco puntos más que en 2013 (69,7%),

representando esto que en España existen casi 11,9 millones de hogares que tienen acceso a Internet.

Gráfico 3 Evolución de equipamiento TIC en los hogares

Serie homogénea 2006-2014. Total nacional (% de hogares)



Fuente: INE (2014)

Los principales equipos utilizados son los dispositivos móviles (distintos al ordenador portátil) como teléfono móvil, lector de libros electrónicos (e-book), etc. señalados por el 81,7% de los hogares con acceso; el ordenador portátil (incluidos netbooks y tablets), con un 72,2%, y el ordenador de sobremesa, con un 53,5%.

Los hogares que no disponen de acceso a Internet señalaron como principales motivos de tal situación porque no necesitan Internet (60,6%), porque tienen pocos conocimientos para utilizarlo (38,6%) y razones de tipo económico: porque los costes del equipo son demasiado altos (31,0%) y porque los costes de conexión resultan demasiado elevados (28,8%).

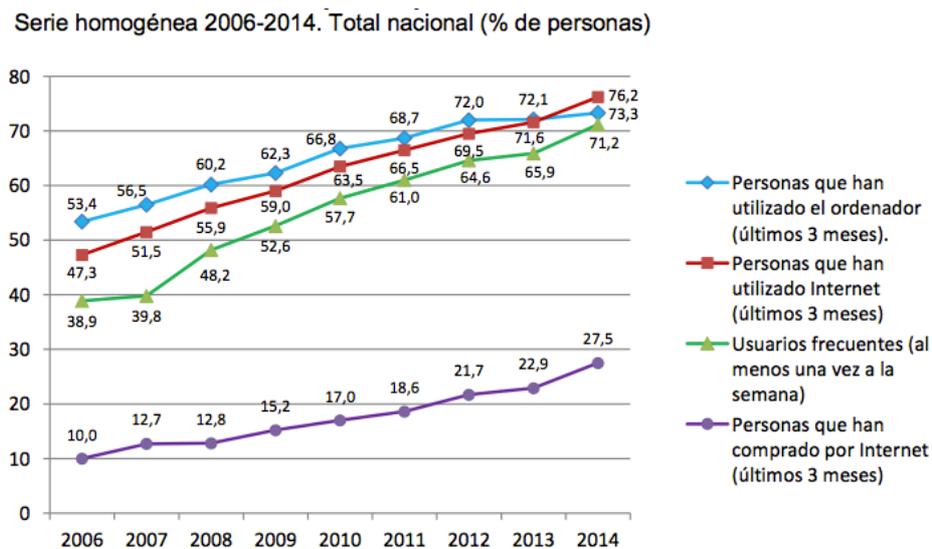
Los datos obtenidos acerca del uso de las TICs por las personas de entre 16 y 74 años (Gráfico 4), nos indican que el 73,3% de la población de 16 a 74 años ha utilizado el ordenador en los últimos tres meses, lo que supone cerca de 25,3 millones de personas y un crecimiento de 1,5 puntos respecto al año anterior.

En cuanto al uso de Internet, más de 26,2 millones de personas, el 76,2% de la población de 16 a 74 años, ha utilizado Internet en los tres últimos meses. Esta cifra supera en 4,6 puntos la del año anterior. El 81,7% de estos internautas declara haber utilizado algún tipo de dispositivo móvil para acceder a Internet fuera de su vivienda habitual o centro de trabajo y el 77,1% ha accedido mediante teléfono móvil.

Por vez primera a nivel nacional, el porcentaje de usuarios de Internet en los últimos tres meses supera a los usuarios de ordenador en ese periodo. Además, esta situación se reproduce en todas las CCAA e indica la utilización creciente de dispositivos distintos al ordenador (básicamente los smartphones) para la conexión a Internet.

Los usuarios frecuentes de Internet (aquellos que se han conectado a la Red al menos una vez por semana en los últimos tres meses) suponen el 93,5% del total de internautas. Estos usuarios son, aproximadamente, 24,5 millones de personas, lo que supone el 71,2% de la población. El segmento de usuarios intensivos (los de uso diario) roza los 20,7 millones de personas, el 60,0% de la población de 16 a 74 años.

Gráfico 4 Evolución del uso de TICs por las personas de 16 a 74 años



Fuente: INE (2014)

Si analizamos el uso de las TICs por CCAA (Tabla 1), las CCAA que se encuentran por encima de la media española en los indicadores sobre el uso de ordenadores, teléfono móvil e Internet son Comunidad de Madrid, Illes Balears, País Vasco y Cataluña.

Tabla 1 Porcentaje de usuarios de TICs por Comunidades Autónomas

Año 2014	Han utilizado el ordenador en los 3 últimos meses	Han utilizado Internet en los 3 últimos meses	Usuarios frecuentes de Internet (al menos 1 vez por semana)	Han utilizado el teléfono móvil en los 3 últimos meses
TOTAL	73,3	76,2	71,2	95,0
Andalucía	66,3	71,2	67,3	94,8
Aragón	73,8	76,1	72,5	94,0
Asturias, Principado de	71,0	74,0	69,3	93,8
Balears, Illes	79,1	81,1	77,5	95,5
Canarias	69,2	75,4	70,2	94,7
Cantabria	74,1	74,8	70,4	94,8
Castilla y León	72,2	74,9	68,1	95,1
Castilla - La Mancha	71,1	72,5	66,0	94,0
Cataluña	79,5	80,5	75,1	95,4
Comunitat Valenciana	70,2	74,2	68,6	94,1
Extremadura	63,7	68,3	63,8	94,6
Galicia	68,4	69,3	64,6	92,9
Madrid, Comunidad de	81,7	84,2	79,3	96,8
Murcia, Región de	71,0	73,0	67,1	94,8
Navarra, Comunidad Foral de	75,9	76,5	70,7	94,0
País Vasco	79,6	81,0	77,3	96,5
Rioja, La	74,1	75,7	70,1	94,9
Ceuta	78,8	84,8	74,7	95,8
Melilla	61,0	74,0	64,8	97,0

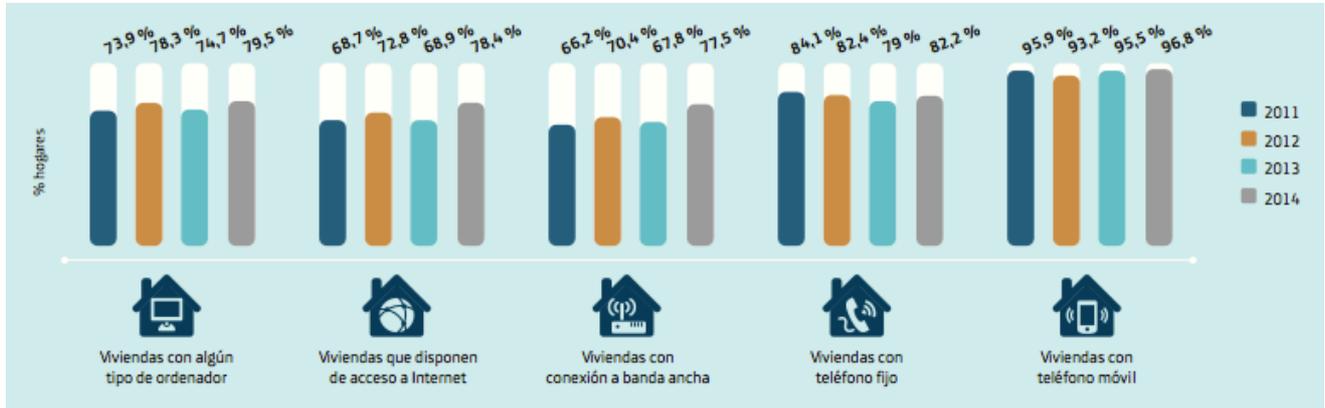
Fuente: INE (2014)

En concreto en la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, la evolución de los datos en relación con el uso de las TICs viene reflejada en el Gráfico 5.

Destacar que el 78,4% de los hogares baleares disponen de acceso a Internet, cifra que aumenta de forma notable respecto a 2013, sucediendo lo mismo con los hogares con ordenador y con las conexiones a través de banda ancha fija.

En relación al uso, ya son 8 de cada 10 las personas que han utilizado Internet alguna vez en las Islas Baleares, y el 81,1% los que lo han usado en los últimos 3 meses, casi 5 puntos más que en el período anterior.

Gráfico 5 Implantación de la Sociedad de la Información en las Islas Baleares



Fuente: INE (2014)

Por tanto, de la información obtenida se puede concluir que el aumento del uso de las TICs es una realidad a nivel mundial. Dentro de los países desarrollados los cuales van a la cabeza en la utilización de esta tecnología, Europa se clasifica como la zona donde existe un mayor uso de estas aplicaciones, siendo que en el año 2014 un 74,8% de la población utilizaba internet. Cifra superada por España que alcanzó el porcentaje del 76,2% de la población española. Asimismo, nos encontramos que la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, no sólo supera la cifra europea sino que también supera los datos españoles, alcanzando un 81,1% de su población usuaria de internet.

En este contexto, la Administración juega un papel de especial relevancia en esta sociedad, no solo como responsable de regular, fomentar, desarrollar y favorecer la formación y utilización de nuevas tecnologías, sino también, en hacer todo lo que este en su mano para equipararse al nivel de los ciudadanos en el uso de las nuevas tecnologías y hacer realidad las relaciones electrónicas ofreciendo sus servicios de una manera interactiva y virtual, y que cumplan las expectativas de los mismos.

2.1.3. La participación administrativa

Uno de los pilares del Estado de Derecho en el que nos encontramos es la capacidad de los ciudadanos de entablar relaciones con la Administración y la obligación de ésta de promover esas relaciones.

La participación administrativa no se puede dar sin la existencia de las partes intervinientes. Los actores que la conforman son, de un lado la propia Administración y, del otro, los administrados.

Se entiende como administrado a los sujetos de derecho que asumen la parte privada de la relación jurídico administrativa. El administrado puede ser persona, física o jurídica (de tipo asociativo o fundacional), nacional o extranjera, o incluso, una entidad carente de personalidad. Estos, a su vez, una vez formen parte de un procedimiento administrativo al estar legitimados para ello, se transformarán en interesados.

La relación entre el administrado y la Administración se establece mediante los procedimientos administrativos que, de acuerdo con el artículo 68 de la LRJPAC, pueden iniciarse de oficio o a instancia de parte.

La manera más común de los administrados para relacionarse con la Administración son las solicitudes. De acuerdo con las definiciones dadas por el Ministerio de Administraciones Públicas en su Manual de Documentos Administrativos (2003), éstas son aquellos documentos que contienen una o varias peticiones de un ciudadano dirigidas a promover la acción del órgano administrativo al que se dirige para satisfacer una o varias pretensiones con fundamento en un derecho subjetivo o un interés legítimo.

La presentación de un documento de solicitud determina siempre la existencia de actividad administrativa y, normalmente, la iniciación de un procedimiento formalizado.

Otros instrumentos mediante los cuales los administrados se relacionan con la actividad de las AAPP, promoviéndola, aportando

datos o impugnándola, son los llamados documentos de los ciudadanos, entre los cuales, además de las solicitudes, se encuentran:

- Denuncias: Documento por el que cualquier ciudadano, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera obligar a la iniciación de un procedimiento administrativo.
- Alegaciones: Documento por el interesado en un procedimiento administrativo aporta a los órganos responsables de éste datos o valoraciones de carácter fáctico o jurídico para su consideración. Los documentos de alegaciones constituyen el medio principal a través del cual un ciudadano en el que concurre la condición de interesado en un procedimiento administrativo participa en las diferentes etapas de la tramitación de éste, influyendo en el proceso de formación de la voluntad del órgano administrativo.
- Recursos: Documento por el ciudadano impugna un acto administrativo que afecta a sus derechos o intereses, demandando su anulación por incurrir en alguna de las causas de invalidez previstas en el ordenamiento jurídico. El recurso es un instrumento para la revisión de las decisiones administrativas por iniciativa del interesado, que reacciona pretendiendo la revocación de aquellas que considera incorrectas o lesivas. Los cuatro tipos de recurso son: de alzada, potestativo de reposición, extraordinario de revisión y contencioso-administrativo.

Puntualizar que, si bien la mayoría de estos documentos presentados por los ciudadanos formarán parte de un expediente administrativo, la Ley no contempla que tengan la consideración de documentos administrativos en sentido estricto. Según la LRJPAC, “sólo tendrán la consideración de documentos administrativos los documentos válidamente emitidos por los órganos de las AAPP”, los documentos administrativos pues, son el soporte en el que se materializan los distintos actos de la Administración Pública. A pesar de ello, las opiniones son muy diversas entre los autores existiendo un cierto consenso en admitir que pueden ser considerados documentos administrativos en sentido amplio.

Y será la Ley 30/1992 la encargada de regular los lugares donde los administrados podrán presentar sus documentos ante la Administración, tal como se verá más adelante.

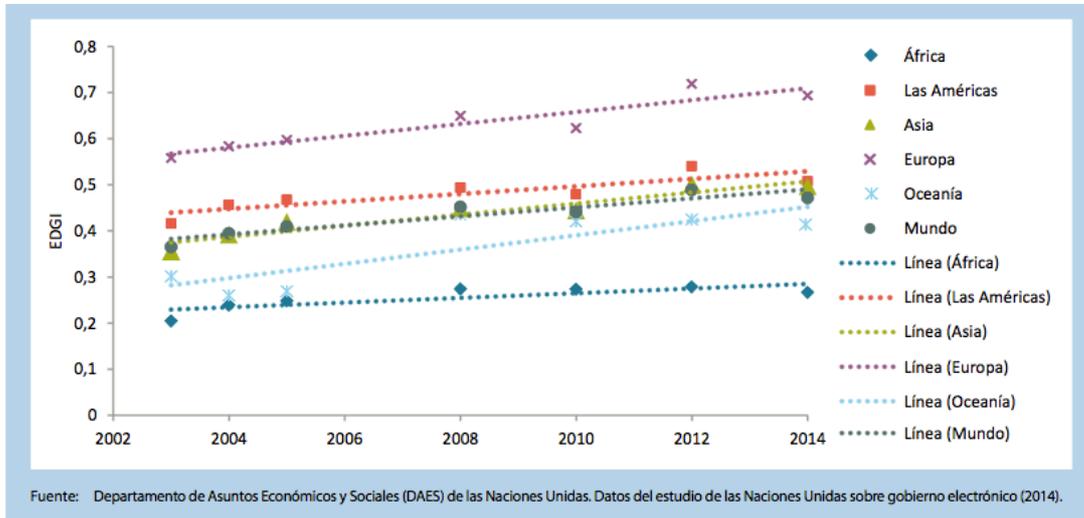
La Participación Administrativa Electrónica

Con la llegada de las TICs, las formas clásicas de participación de los ciudadanos en la actividad de la Administración han cobrado un nuevo sentido.

Los administraciones a nivel mundial han establecido una nueva vía de comunicación entre el administrado y la propia administración. Se han creado portales web donde los usuarios tienen al alcance información relativa al organismo además de ofrecerles la posibilidad de llevar a cabo trámites mediante este nuevo instrumento.

De conformidad con el Informe emitido por la UIT (2014), las entidades públicas son los principales usuarios de TICs, y los gobiernos también están utilizando cada vez más Internet para prestar servicios a los ciudadanos. Según el Estudio de las Naciones Unidas sobre el gobierno electrónico, los gobiernos de todos los países ya han creado páginas web centrales y más del 50% de los países proporciona enlaces a los sitios web de los organismos gubernamentales locales y/o regionales. Durante el último decenio, los servicios y la información en línea de los portales de páginas web gubernamentales se han triplicado, pues un 70% de los países ofrecían un portal único en 2012, frente al 26% en 2003. El *UN E-government Development Index (EGDI)* (Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas) (Gráfico 6) ha aumentado en todas las Regiones, y cada vez más países prestan servicios de gobierno electrónico para realizar trámites y participar en línea.

Gráfico 6 Índice de desarrollo del gobierno electrónico, 2003-2014

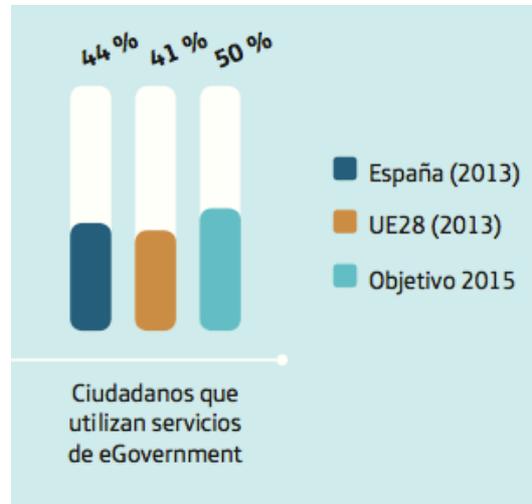


Fuente: UIT (2014)

Otro de los indicadores a tener en cuenta sobre las TICs en relación con las administraciones públicas es la Agenda Digital para Europa presentada por la Comisión Europea y que constituye uno de los siete pilares de la Estrategia Europa 2020 donde se fijan objetivos para el crecimiento de la Unión Europea de aquí a 2020. Esta agenda digital propone explotar mejor el potencial de las TICs para favorecer la innovación, el crecimiento económico y el progreso.

Según este indicador, España se encuentra muy cerca del objetivo marcado para 2015 en el uso de la eAdministración (50% de la población haya interactuado con las AAPP a través de Internet en los último doce meses). En nuestro país este porcentaje se situó en 2013, según datos ofrecidos por la Comisión Europea (2013), en el 44% y, según el INE (2014), en 2014 se estaría a punto de lograrlo (49%).

Gráfico 7 Objetivos de la Agenda Digital para Europa relacionados con internet



Fuente: Comisión Europea (2014)

En nuestro país, el uso de las TICs en la Administración vino dado a raíz de la implantación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP), desarrollada parcialmente por el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, que supone en definitiva la incorporación de las TICs a la Administración que permitan a los ciudadanos ejercer el derecho de relacionarse por medios electrónicos. Es decir, supone la obligación de la Administración, al servicio del ciudadano, de transformarse en una administración electrónica utilizando para ello TICs bajo los criterios de: disponibilidad, accesibilidad, integridad, autenticidad, confidencialidad y conservación de los datos, informaciones y servicios que se gestionen en el ejercicio de sus competencias (Art. 1.2 de la LAECSP)

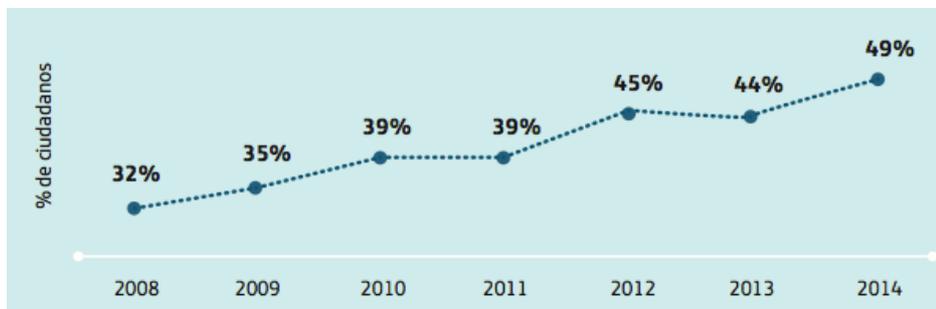
Derivado de esta implantación, ya no solo los ciudadanos pueden comunicarse con la Administración de manera presencial sino que se han creado mecanismos que ponen en contacto los administrados con la administración de una manera virtual.

Es el caso de la Sede electrónica, definida por la Ley 11/2007 en su artículo 10 como “aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública,

órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias” mediante la cual, los ciudadanos tendrán acceso no sólo a una amplia información relativa a los organismos públicos titulares de las sedes, sino también dispondrán de medios para la formulación de sugerencias y quejas, la posibilidad de un registro electrónico, propio o proporcionado por otro organismo, con aplicaciones específicas para el tratamiento de los escritos normalizados de los procedimientos que tramitan, y dotado de medios de control de tiempo y plazos, además de otros servicios de comunicaciones y notificaciones electrónicas.

En España, según la Encuesta sobre equipamientos y uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares (2014) llevada a cabo por el INE, también se ha observado un aumento claro en el uso de las TICs para interactuar con la Administración, tal como se puede observar en el Gráfico 8.

Gráfico 8 Ciudadanos que han interactuado con las AAPP a través de Internet



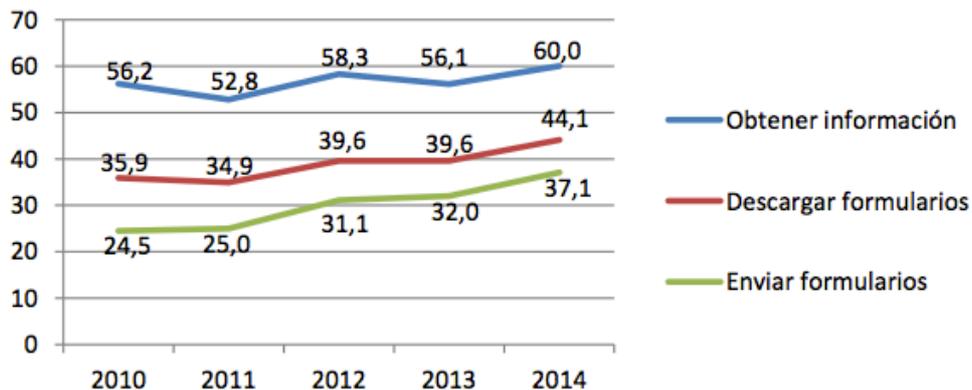
Fuente: INE (2014)

Del gráfico anterior podemos destacar que un 63,4% de las personas de entre 16 a 74 años que han utilizado Internet en los últimos 12 meses (es decir, el 49,0% del total de la población total), ha contactado o interactuado con las administraciones o servicios públicos a través de Internet por motivos particulares.

Por forma de interactuar, el 60,0% de usuarios de Internet de entre 16 a 74 años en el último año declara haber obtenido información de las páginas web de la Administración, el 44,1% afirma haber descargado formularios oficiales y el 37,1% ha enviado formularios

cumplimentados. Se puede observar la evolución de los datos en el Gráfico 9.

Gráfico 9 Evolución del uso de la administración electrónica según forma de contacto, 2010-2014 (% de usuarios de Internet en el último año)



Fuente: INE (2014)

En cuanto a las causas por las que los usuarios de Internet con necesidad de enviar algún formulario cumplimentado a las Administraciones Públicas no lo hicieron a través de Internet en el último año, el 38,8% declaró que fue porque lo tramitó por Internet otra persona en su nombre –un gestor, un asesor fiscal, un familiar o un conocido–, el 24,0% que fue por falta de habilidades ó conocimientos y el 19,0% por no disponer de firma o certificado electrónico o por tener problemas con los mismos.

La Comunidad Autónoma de las Islas Baleares¹ se sitúa un poco por debajo de la media española siendo que el 56,8% de las personas de entre 16 a 74 años que han utilizado Internet en los últimos 12 meses (es decir, el 43,9% del total de la población balear), ha contactado o interactuado con las administraciones o servicios públicos a través de Internet por motivos particulares.

El 53,9% de los ciudadanos de entre 16 a 74 años utiliza la Administración electrónica para obtener información, el 44,3% para descargar formularios oficiales y el 35% para mandar formularios

¹ Fuente: INE 2014

cumplimentados. Estas cifras, que van aumento año tras año, han crecido unos 12 puntos porcentuales desde el 2011.

Este año se incrementa en un 4% el número de empresas que ha interactuado con la Administración a través de Internet, pasando del 85,7% en el período anterior al 89,1% este año. La mayoría ha usado la eAdministración para obtener información (80,7%) y para descargar formularios (76%); aumentan los usos que las empresas encuentran en la Administración electrónica, como la declaración de impuestos, con un 67,5%, el retorno de formularios cumplimentados, con un 62,4% y la declaración de contribuciones a la Seguridad Social, con un 55,4%.

El hecho de cada vez se encuentren más servicios disponibles, tanto dirigidos a empresas como a la ciudadanía, sumado a la madurez de los usuarios de Internet, hace que aumente año tras año el uso de la Administración electrónica.

Ahorro y ventajas de la eAdministración

En el mes de mayo del pasado año, el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (MINHAP) emitió un informe sobre el desarrollo de la administración electrónica en la AGE en el que, entre otros asuntos relacionados con la eAdministración, destaca que los ahorros alcanzados por ciudadanos y empresas durante los años 2012 y 2013 ascienden a más de 31.493 millones de euros, detallados en la siguiente tabla:

Tabla 2 Ahorros de los ciudadanos y empresas por uso de servicios telemáticos de la AGE (€)

AHORROS CIUDADANOS Y EMPRESAS POR USO DE SERVICIOS TELEMÁTICOS DE LA AGE (EUROS)		
	AÑO 2012	AÑO 2013
USO DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS PÚBLICOS TELEMÁTICOS	13.503.007.950	13.890.585.488
REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS	1.854.000.000	2.246.000.000
TOTAL	15.357.007.950	16.136.585.488

Fuente: AGE (2014)

El mismo informe del Ministerio de Administraciones Públicas destaca que las ventajas de la administración electrónica para los ciudadanos son:

- Administración abierta: disponible veinticuatro horas al día, siete días a la semana, 365 días al año.
- Administración accesible: de puertas abiertas, permite su uso desde cualquier lugar; domicilio, oficina, hotel, lugar de vacaciones, etc.
- Administración eficaz: alcanza a los 8.117 municipios, rompe la brecha digital que separa centro y periferia, y abre las puertas a la Unión Europea.
- Administración rápida: las gestiones electrónicas que tardaban quince días en llegar a su destino, ahora se hacen en apenas unos segundos.
- Administración eficiente: Una notificación postal cuesta 2,55 euros y una notificación electrónica, 0,03 euros. El ahorro es 2,52 euros en cada una.
- Administración limpia y ecológica: al no emplear papeles ni almacenarlos
- Administración segura: cumple con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) certificado por el Centro Criptológico Nacional (CCN)

La AGE, en 2013, disponía de más de 2.500 trámites y servicios telemáticos disponibles para ciudadanos y empresas, suponiendo esto más del 95% del total de los trámites, y además, más de cuarenta millones de ciudadanos disponían de certificado electrónico, en su mayoría emitido por prestadores de servicios de certificación públicos, cifras que han aumentado en la actualidad.

De esta manera, hoy cualquier ciudadano puede realizar trámites o gestiones administrativas por internet, de una manera rápida, segura y sin tener que desplazarse físicamente, generando con ello unos ahorros significativos.

Brecha Digital

Sobre los datos obtenidos en relación al uso de las TICs por parte de los ciudadanos para comunicarse con la Administración se puede llevar a cabo otra lectura muy diferente. En España, el 51% de la población no ha interactuado con las AAPP a través de Internet, y en la Comunidad de las Islas Baleares, este dato aumenta hasta el 56,1%.

Esto puede deberse a tres posibles hechos: a que no exista una infraestructura de telecomunicaciones y redes adecuada (disponibilidad), a que no exista un acceso adecuado a los servicios que ofrece esta tecnología o a la carencia de habilidades y conocimientos para hacer un uso adecuado de la tecnología por parte de los usuarios.

En cuanto a los dos primeros motivos, sabemos por los datos observados con anterioridad que España al igual que Baleares están a la cabeza de los indicadores en la utilización de las TICs en la vida diaria de los ciudadanos, por tanto podemos entender que el problema no se deriva de la falta de infraestructura o de acceso a los servicios públicos virtuales, sino que más bien es debido a la carencia de las habilidades o conocimientos de los usuarios para utilizar estas tecnologías de manera eficaz, o bien por el mero hecho de que éstos prefieran seguir utilizando el servicio presencial que les brinda la Administración.

Para este segmento de la población, las administraciones deben adaptarse para ofrecerles unos servicios presenciales adecuados al entorno y que se valgan de las TICs para alcanzar los estándares de calidad y eficiencia exigidos. Los procedimientos administrativos presenciales deben aplicar las mejoras conseguidas con las TICs para así facilitar el acceso de los ciudadanos a la Administración y conseguir reducir el tiempo que es preciso dedicar para la tramitación de los asuntos.

2.1.4. Los Registros Administrativos

Como ya se ha visto en el punto anterior, la manera más común que tienen los administrados para relacionarse con los entes públicos, es decir, para participar en la actividad de la Administración, son las solicitudes o peticiones.

La Constitución Española cataloga este acto como derecho fundamental en su artículo 29.1 donde se lee “todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley”. En desarrollo de este artículo, el 12 de noviembre de 2001 se aprobó la Ley Orgánica 4/2001 reguladora del Derecho de Petición.

De acuerdo con esta Ley, la delimitación del ámbito subjetivo de titulares del derecho de petición (art. 1) abarca a cualquier persona natural o jurídica, prescindiendo de su nacionalidad, como vía establecida para defender sus intereses legítimos y como participación ciudadana en las tareas públicas, pudiendo ejercerse tanto individual como colectivamente. Por otro lado, los destinatarios de la petición (art. 2) pueden ser cualquier poder público o autoridad así como todas las AAPP existentes, respecto de las materias de su competencia.

Las peticiones pueden incorporar una sugerencia, una iniciativa, una información, expresar quejas o súplicas. Su objeto (art. 3) está referido a cualquier asunto de interés general, colectivo o particular, con excepción de aquello que deba ser regulado por un procedimiento específico.

En cuanto a la formalización de las peticiones (art. 4), aunque se trata de un derecho que se ejercita siempre por escrito, se permite la utilización de cualquier medio, incluso los de carácter electrónico, siempre que resulte acreditada la declaración de voluntad. Además, establece el derecho al uso de las lenguas cooficiales (art. 5) en aquellas CCAA donde están estatutariamente reconocidas.

Con respecto a la presentación de los escritos (art. 6), las peticiones así como cualesquiera otros documentos y comunicaciones podrán presentarse ante cualquier registro o dependencia admitida a estos efectos por la LRJPAC en su artículo 38.4, con la obligación de acusar recibo de la misma por parte de la Administración destinataria de la petición. Este artículo determina que en concreto los registros a los que se podrán dirigir los ciudadanos para presentar documentos:

- Los registros de los órganos administrativos a que se dirijan.
- Los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, a la de cualquier Administración de las Diputaciones Provinciales, Cabildos y Consejos Insulares, a los Ayuntamientos de los Municipios a que se refiere el artículo 121 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, o a la del resto de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.
- Las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- Las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- Cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Estos registros a los que hace referencia la Ley actualmente se encuentran en las unidades administrativas de los entes públicos conocidas como Oficinas de Atención al Ciudadano (OACs). Las OACs constituyen el canal para la atención presencial, ofreciendo un servicio integrado y homogéneo², y a través de ellas los administrados pueden participar en la actividad administrativa de dichos entes. El registro de solicitudes, escritos y comunicaciones presentados por los ciudadanos

² Hoy en día las OACs de las administraciones trabajan bajo el concepto de **Ventanilla única**, entendiéndose este como la agrupación de todos aquellos trámites que el ciudadano debe realizar ante la Administración Pública en un mismo lugar.

Así, la utilización de la ventanilla única surge con la finalidad de agilizar los procedimientos, evitando que la ciudadanía sufra las consecuencias de la dispersión espacial debido a la estructura de las diferentes administraciones.

u otras administraciones se encuentra entre una de sus funciones, además de la de acogida, información y asesoramiento de los ciudadanos y la tramitación de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.

El Registro General, compuesto por el Registro General de Entradas y el Registro General de Salidas, además de aquellos registros auxiliares que pudieran crear las AAPP, poseen las siguientes características:

- Carácter público, por encontrarse en la Administración Pública
- Carácter probatorio ante los tribunales
- Carácter temporal por ser la inscripción de un documento el inicio de un expediente administrativo.

En concreto, el Registro General de Entradas de un organismo tiene como funciones las de dar fe de los documentos presentados por los ciudadanos, registrarlos mediante un asiento documental respetando el orden temporal de recepción e indicando la fecha del día de la recepción, remitir un recibí como justificante de la presentación de la documentación recibida y posteriormente distribuir la misma al lugar de destino al que va dirigida.

La documentación registrada como entrada será todo escrito o documento que sea presentado ante el organismo donde radique la oficina del registro, ya sea la dirigida al propio organismo o a otra administración. Y los instrumentos utilizados para dejar constancia del registro son libros, hojas, fichas y soportes informáticos.

La LRJPAC, en su artículo 38.3, establece que los Registros Generales deberán instalarse en soporte informático y se deberá garantizar la integración informática en el registro general de cualquier anotación efectuada en los registros auxiliares que pudiera tener el órgano administrativo para así asegurar el orden de las anotaciones, quedando esta información recogida en los Libros o soporte documental del Registro.

La anotación del registro o asiento, sea cual sea el sistema utilizado, deberá constar de:

- Número correlativo
- Naturaleza del documento
- Fecha y hora de su presentación
- Remitente/destinatario (nombre del interesado, entidad-organismo, o la oficina correspondiente)
- Extracto o resumen del contenido

En cuanto a la legislación local, la Sección 2 del Capítulo Primero del Título VI del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de Entidades Locales, hace referencia al registro de documentos en las Entidades Locales y, en concreto, en su artículo 160 establece que “el encargado del registro, una vez efectuada la inscripción, hará la clasificación de los documentos ingresados y procederá a distribuirlos entre las distintas oficinas, donde se anotarán en el registro parcial y unirán a su antecedente, si los hubiese, o se abrirá o iniciará expediente, en su caso, dándole la pertinente tramitación”.

Por tanto, concluido el trámite de registro, los escritos y comunicaciones serán cursados sin dilación a sus destinatarios y a las unidades administrativas correspondientes desde el registro en que hubieran sido recibidas.

El paso del documento por la oficina del registro debe ser un mero trámite y durar lo menos posible. Se trata de favorecer y garantizar la circulación correcta del documento para que éste alcance lo antes posible el objetivo para el que fue confeccionado.

Ahí es donde entran en juego las TICs, siendo la herramienta perfecta para reducir el tiempo de registro y distribución de la documentación al organismo/departamento al que va dirigido. Además, gracias a ellas se puede establecer la utilización programas informáticos en distintas administraciones que faciliten el intercambio de documentación entre ellas.

En este sentido, el artículo 38.4. de la LRJPAC establece que “mediante convenios de colaboración suscritos entre las AAPP se establecerán sistemas de intercomunicación y coordinación de registros que garanticen su compatibilidad informática, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de las solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos que se presenten en cualquiera de los registros”, sentando así las bases para establecer un sistema de interoperabilidad entre distintas AAPP.”, comúnmente llamados convenios de “ventanilla única”.

2.1.5. La Administración Electrónica y la mejora de los procedimientos administrativos – La interoperabilidad

La interoperabilidad, según la definición obtenida por el Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos, entendida desde una perspectiva puramente tecnológica, es entendida como la habilidad de dos o más sistemas o componentes para intercambiar información y utilizar la información intercambiada.

Hoy en día, la interoperabilidad hace referencia a un concepto mucho más amplio. En este sentido, podemos encontrar la definición dada por el Marco Iberoamericano de Interoperabilidad que recoge en el ámbito de la administración electrónica una de las definiciones más completas, empleada también por la Comisión Europea, y que define la interoperabilidad como la habilidad de organizaciones y sistemas dispares y diversos para interactuar con objetivos consensuados y comunes y con la finalidad de obtener beneficios mutuos. La interacción implica que las organizaciones involucradas compartan información y conocimiento a través de sus procesos de negocio, mediante el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de tecnología de la información y las comunicaciones.

En este mismo sentido, la LAECSP hace su propia definición del concepto estableciendo que la interoperabilidad es “la capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio

de información y conocimiento entre ellos”. De acuerdo con estas definiciones, la interoperabilidad, en palabras de Eduardo Gamero [en línea], podría equipararse a un proceso de normalización que permite a un programa o sistema informático compartir la información con otros programas y sistemas y establecer comunicaciones con ellos.

La interoperabilidad es un concepto clave en el ámbito de la administración electrónica. Derivado de la LAECSP nació la necesidad de las AAPP de cooperar entre ellas para proporcionar a los ciudadanos servicios y garantizarles su derecho a relacionarse con ellas mismas mediante medios electrónicos. Para que esta cooperación sea posible de una manera fluida se requiere que los sujetos participantes reúnan unas condiciones técnicas específicas, es decir, es necesario que exista interoperabilidad entre ellos. Para lo cual, la mencionada ley crea en su artículo 42 el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), regulado por el Real Decreto 4/2010 de 8 de enero, donde se establecen los principios y directrices que han de ser tenidos en cuenta por las AAPP para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad en el intercambio y conservación de la información electrónica por su parte.

El ENI fue creado sobre la base de actuaciones similares en otros países y ha sido desarrollado de acuerdo con lo estipulado en la Estrategia Europea de Interoperabilidad y el Marco Europeo de Interoperabilidad. Por tanto, las normas incluidas en el ENI contemplan de manera sistemática el enlace con instrumentos equivalentes del ámbito europeo.

De acuerdo con la disposición transitoria del Real Decreto 4/2010, todas las AAPP tuvieron hasta el día 30 de enero de 2014, para adaptarse a los nuevos criterios técnicos y así adecuar su actividad administrativa a las necesidades de interoperabilidad exigidas, haciendo que sea posible la administración electrónica en España, y con ello estableciendo las bases para que se establezcan sistemas de cooperación entre administraciones. Este hecho a día de hoy no ha sido cumplido en su totalidad ya que aun existen administraciones que siguen con el proceso de modernización de sus procedimientos y sistemas. Esta transformación de la administración aunque no se haya

conseguido en el tiempo establecido es un paso vital para poder poner en marcha las ideas perseguidas y con ello la mejora de la Administración.

Pero, ¿Que se entiende por Administración electrónica o e-Administración y qué ventajas comporta? La Comisión Europea ofrece la siguiente definición: “La Administración electrónica es el uso de las TICs en las AAPP, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”.

La incorporación de las TICs en las AAPP se puede analizar desde tres puntos de vista diferentes:

- Interno: transformando las oficinas tradicionales mediante la conversión de los procesos en papel en procesos electrónicos a fin de conseguir crear oficinas en las que se utilicen cada vez menos papeles, simplificando los diferentes procedimientos administrativos y por tanto, aumentando la productividad de los empleados públicos.
- Externo: haciendo posible el establecer relaciones con las AAPP de una manera electrónica, con el consiguiente beneficio para los administrados.
- Interadministrativo: consiguiendo el intercambio de información entre oficinas de diferentes administraciones.

Los objetivos básicos de la implantación de la e-Administración de cara al ciudadano son la simplificación del contacto del mismo con la Administración así como la transparencia y la responsabilidad por parte de las Administraciones sobre sus actuaciones. Por otro lado, desde el punto de vista de la Administración, esta implantación supone un medio innegable de mejora de la eficiencia administrativa y además supone un importante ahorro de costes (humanos, económicos, materiales y temporales). Para que esta realidad sea posible es necesario un cambio de mentalidad, dejando atrás el modelo tradicional donde la organización es el centro de atención para pasar a un modelo donde el ciudadano/cliente es el centro de todas actuaciones.

Gracias a la e-Administración los ciudadanos/clientes obtienen una serie de beneficios en cuanto a:

- Disponibilidad: Gracias a las oficinas virtuales los ciudadanos pueden estar en contacto con las organizaciones las 24 horas del día.
- Facilidad de acceso: Los ciudadanos pueden realizar gestiones con la Administración desde cualquier parte siempre que se tenga un dispositivo electrónico conectado a Internet, ya no es necesario acudir a la oficina de manera presencial.
- Ahorro de tiempo: en desplazamientos y tiempos de espera para ser atendido.
- Descenso del tiempo de resolución de trámites: gracias a la simplificación de procedimientos y a la cooperación entre administraciones.

Pero tal como se ha dicho anteriormente, la e-Administración, y con ello el intercambio de información entre administraciones, no puede ser posible sin una base tecnológica que permita la modernización de los sistemas operativos existentes y la transferencia de información de unas administraciones a otras. Este desarrollo de nuevas tecnologías deberá además estar sometido en todo momento a un control y unas medidas seguridad adecuadas para asegurar la protección de datos y el uso correcto de la información.

Para garantizar la seguridad y la protección de la información, la Ley 11/2007, también en su artículo 42, creó el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, donde se define la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos y se establecen los principios básicos y los requisitos mínimos que permiten una protección adecuada de la información.

De la combinación de ambos Esquemas se pueden establecer políticas y procedimientos en materia de gestión de documentos para la mejora de la eficiencia en las organizaciones y el aprovechamiento máximo de las posibilidades ofrecidas por las TICs, estableciendo mecanismos que aseguren la simplificación del procedimiento administrativo y

garanticen la posibilidad de compartir y aprovechar la información y el conocimiento como recurso colectivo.

2.1.6. El documento electrónico.

De acuerdo con el art. 49 de la Ley 16/1985, de Patrimonio Histórico Español, “se entiende por documento, a los efectos de esta Ley, toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos. Excluyéndose de esta definición a los ejemplares no originales de las ediciones.”

Englobada en la definición anterior se encuentra la categoría de documento electrónico, entendiéndose éste como cualquier documento (representación de texto, imagen, sonido o video, o las combinaciones de todos o alguno de estos elementos) cuyo soporte material es algún tipo de dispositivo electrónico, y en el que el contenido está codificado mediante algún tipo de código digital, que puede ser leído, interpretado, o reproducido, mediante el auxilio de las herramientas magnéticas.

La definición legal de este concepto viene recogida en el artículo 3.5 de la Ley 59/2003, de Firma Electrónica (LFE), donde se lee: “Se considera documento electrónico la información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado”, que será la misma utilizada posteriormente en el apartado j) del anexo de definiciones de la Ley 11/2007.

En el ámbito de la Administración Pública, la LRJPAC establece una diferenciación entre los documentos, entendidos de una manera general, y los documentos administrativos, siendo estos últimos, de conformidad con lo establecido en su art. 46.4, “(...) los documentos válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas”, es decir, serán éstos los emitidos por el órgano competente

en la materia y que esté válidamente constituido (resolución o acuerdos).

Cuando se pasa a hablar de documento administrativo electrónico existe la misma diferenciación de acuerdo con lo establecido en los puntos 5 y 6 del artículo 3 de la Ley 59/2003, de Firma Electrónica (LFE). El artículo 3.6 establece que "el documento electrónico será soporte de:

- Documentos públicos, por estar firmados electrónicamente por funcionarios que tengan legalmente atribuida la facultad de dar fe pública, judicial, notarial o administrativa, siempre que actúen en el ámbito de sus competencias con los requisitos exigidos por la ley en cada caso.
- Documentos expedidos y firmados electrónicamente por funcionarios o empleados públicos en el ejercicio de sus funciones públicas, conforme a su legislación específica.
- Documentos privados."

Y, de acuerdo con el artículo 3.5. de la misma, sólo tendrán la consideración de documentos públicos o administrativos electrónicos, cuando cumpla con lo dispuesto en las letras a) o b) anteriormente mencionadas.

Aún así, esta diferenciación no siempre existe ya que por ejemplo a los efectos del ENI se considera que serán documentos administrativos electrónicos, cualquier objeto digital administrativo que contenga información objeto (datos) y datos asociados a ésta (firma y metadatos). En el marco de esta normativa, este concepto incluye tanto los documentos electrónicos producidos por las AAPP en el ejercicio de sus competencias como los documentos electrónicos aportados por los ciudadanos en el contexto de un procedimiento dado.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 41 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, los requisitos que ha de tener un documento electrónico para ser válido son:

- “Contener información de cualquier naturaleza.
- Estar archivada la información en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- Disponer de los datos de identificación que permitan su individualización, sin perjuicio de su posible incorporación a un expediente electrónico.

Los documentos administrativos electrónicos deberán, además de cumplir las anteriores condiciones, haber sido expedidos y firmados electrónicamente (...)”

Los datos de identificación hace referencia a lo que se conoce como metadatos. Según la definición facilitada por el RD 1671/2009 en su artículo 42.1, los metadatos son “cualquier tipo de información en forma electrónica asociada a los documentos electrónicos, de carácter instrumental e independiente de su contenido, destinada al conocimiento inmediato y automatizable de alguna de sus características, con la finalidad de garantizar la disponibilidad, el acceso, la conservación y la interoperabilidad del propio documento.”

Los documentos electrónicos que vayan a formar parte de un expediente electrónico, deberán tener metadatos que permitan conocer información acerca del órgano u organismo creador del documento, la función del documento y la identificación del procedimiento administrativo al que pertenece. Además, deberán contener metadatos acerca de la firma del mismo.

El RD 1671/2009, además establece en su artículo 42.4, “los metadatos mínimos obligatorios asociados a los documentos electrónicos, así como la asociación de los datos de firma o de referencia temporal de los mismos, se especificarán en el Esquema Nacional de Interoperabilidad”, y éstos, una vez asociados al documento electrónico, no podrán ser modificados excepto por aquellas circunstancias establecidas en el artículo 42.5 del mencionado RD.

Para garantizar la seguridad respecto del documento electrónico y las comunicaciones por internet, surge la LFE. Según esta ley, la Firma Electrónica "constituye un instrumento capaz de permitir una comprobación de la procedencia y de la integridad de los mensajes intercambiados a través de redes de telecomunicaciones".

La firma electrónica es posible gracias a que los "prestadores de servicios de certificación" expiden certificados electrónicos que funcionan a modo de documento de identidad personal y dan a conocer, en el ámbito telemático, la identidad del firmante. Si estos certificados electrónicos se han expedido cumpliendo varios requisitos en cuanto a su contenido, procedimiento de comprobación de la identidad del firmante, fiabilidad y garantías de la actividad de certificación electrónica, pasan a denominarse certificados reconocidos.

Los certificados reconocidos son la base de la firma electrónica reconocida, definida en la Directiva 1999/93/CE como la firma electrónica avanzada que está basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma. A la firma electrónica reconocida le otorga la ley la equivalencia funcional con la firma manuscrita respecto de los datos consignados en forma electrónica.

Esta firma electrónica reconocida es la herramienta que garantiza las condiciones de seguridad que deben reunir las transacciones telemáticas que se detallan en la Norma X509 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, y que son las siguientes:

- Identificación: Debe permitir identificar al emisor del mensaje
- Integridad: Debe permitir asegurar que no se ha falseado o alterado la información enviada.
- Autenticidad: Debe permitir asegurar el origen y el destino de la información, y corroborar que el mensaje enviado es efectivamente el mensaje recibido.
- Autenticación: Debe permitir garantizar la identidad real del firmante.

- Confidencialidad: Sólo podrán acceder a la información los usuarios o destinatarios autorizados.
- No repudio: Se ha de garantizar que aquel que envía la información no puede negar haberla mandado.

En conclusión, y tal como se especifica en la Guía de Aplicación de la NTI (2011), “para garantizar la interpretación y el acceso a toda la información contenida en un documento electrónico (...) a través de la NTI se establece que todo documento administrativo electrónico y aquellos susceptibles de formar parte de un expediente electrónico:

- Cumple con los requisitos de formato de ficheros establecidos en (...) la NTI (...).
- Esta firmado electrónicamente mediante alguno de los sistemas previstos (...)
- Tiene asociados los metadatos mínimos obligatorios (...)
- Permite la asociación de otros metadatos complementarios para su gestión y conservación (...).
- Permite la integración de sus componentes bajo la estructura normalizada (...).”

Gestión del documento electrónico

Según el Manual de Documentos Administrativos (2003), la actividad administrativa tiene un marcado carácter documental, es decir, los documentos administrativos son el resultado de su actividad y en ellos se plasman los diferentes actos de las AAPP, y los ciudadanos se relacionan con ella mediante documentos.

En el contexto del uso de las TICs en la Administración y en la sociedad en general, y siendo una realidad el uso de los documentos electrónicos, la Administración debe modificar su forma de gestión de la información y adaptarse a los nuevos requerimientos.

Los Registro Administrativos deberán adaptar sus instalaciones para facilitar el proceso de transformación de la información en formato papel a la información electrónica, legible por medio de ordenadores. Se deberá garantizar en los mismos la digitalización de la

documentación mediante las herramientas oportunas y se instalaran los programas informáticos necesarios para llevar a cabo esta tarea.

Será trabajo del personal de la administración la revisión del documento físico y su concordancia con el documento electrónico que se certificará mediante una firma de compulsión emitida por el personal funcionario.

Y, por último, se dotará a los equipos informáticos existentes de los programas (software) adecuados para poder hacer efectiva la transferencia de información entre departamentos de la misma administración y hacia otras administraciones a los efectos de la tramitación de los correspondientes procedimientos administrativos.

2.2. Marco Legal y Proyectos

A continuación se procede a la enumeración de la normativa que es actualmente de aplicación en relación con los registros administrativos y la eAdministración.

2.2.1. Normativa Europea

- Decisión nº 95/468/CE del Consejo, de 6 de noviembre de 1995, sobre la contribución comunitaria al intercambio telemático de datos entre administraciones en la Comunidad
- Decisión nº 1999/1720/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, por la que se aprueba un conjunto de acciones y medidas al objeto de garantizar la interoperabilidad de las redes telemáticas transeuropeas destinadas al intercambio electrónico de datos entre administraciones (IDA), así como el acceso a las mismas

- Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica
- Estrategia de Lisboa, 23 y 24 de marzo de 2000.
- Directiva 2000/31/CE del Parlamento y del Consejo, de 8 de junio de 2000, sobre el comercio electrónico
- Plan de Acción Europea 2002
- Directiva 2003/98/CE del Parlamento Europeo y Del Consejo, de 17 de noviembre de 2003, relativa a la reutilización de la información del sector público
- Plan de Acción eEuropa2005
- Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (ventanilla única)
- Plan de Acción sobre Administración Electrónica i2010
- Agenda Digital Europea. Plan de Acción 2011-2015

2.2.2. Legislación Estatal

ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de información administrativa y atención al ciudadano
- Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado
- Real Decreto 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
- Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
- Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición, modificada por la Ley Orgánica 9/2011, de 27 de julio.
- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.
- Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (Vigente hasta el 11 de Mayo de 2014)
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos
- Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el

acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/2009, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.
- Real Decreto 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
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica
- Real Decreto 1363/2010, de 29 de octubre, por el que se regulan supuestos de notificaciones y comunicaciones administrativas obligatorias por medios electrónicos en el ámbito de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia.
- Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico

- Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos
- Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico
- Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de Firma Electrónica y de certificados de la Administración.
- Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de requisitos de conexión a la red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas
- Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos
- Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales
- Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil
- Real Decreto 1495/2011, de 24 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público
- Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Protocolos de intermediación de datos.

- Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Relación de modelos de datos.
- Resolución de 28 de junio de 2012, , de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos.
-
- Resolución de 3 de octubre de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Catálogo de estándares
- Resolución de 19 de febrero de 2013, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Reutilización de recursos de la información.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
- Orden HAP/1949/2014, de 13 de octubre, por la que se regula el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado y se crea su sede electrónica.
- Orden HAP/1953/2014, de 15 de octubre, por la que se aprueba la política de seguridad de la información en el ámbito de la administración electrónica del MINHAP

FIRMA ELECTRÓNICA

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
- Real Decreto 1553/2005, 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del Documento Nacional de Identidad y sus certificados de firma electrónica

- Orden HAP/550/2014, de 28 de marzo, por la que se regula la utilización de códigos seguros de verificación como sistema de firma electrónica en el desarrollo de actuaciones administrativas de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas
- Orden HAP/800/2014, de 9 de mayo, por la que se establecen normas específicas sobre sistemas de identificación y autenticación por medios electrónicos con la Agencia Estatal de Administración Tributaria

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio electrónico
- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público, para el ámbito del sector público estatal
- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información
- Real Decreto 1495/2011, de 24 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público, para el ámbito del sector público estatal.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la AGE, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro

- Real Decreto 589/2005, de 20 de mayo, por el que se reestructuran los órganos colegiados responsables de la Administración electrónica
- Orden PRE/3523/2009, de 29 de diciembre, por la que se regula el Registro Electrónico Común
- Real Decreto 136/2010, de 12 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la AGE, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro
- Real Decreto 1390/2012, de 5 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 589/2005, de 20 de mayo, por el que se reestructuran los órganos colegiados responsables de la Administración electrónica
- Orden HAP/2424/2013, de 8 de abril, por la que se regula el Registro Electrónico Común.
- Orden HAP/7/2014, de 8 de enero, por la que se regula el Registro de funcionarios habilitados para la identificación y autenticación de ciudadanos en el ámbito de la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, sobre organización e instrumentos operativos de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos

2.2.3. Legislación Autonómica

- Decreto 107/2006, de 15 de diciembre, de regulación del uso de la firma electrónica en el ámbito de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears, modificado por el Decreto 33/2009, de 19 de junio.
- Decreto 113/2010, de 5 de noviembre, de acceso electrónico a los servicios públicos de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears
- Decreto 7/2012, de 21 de septiembre, de simplificación administrativa y de modificación de varias disposiciones reglamentarias para la transposición en las Illes Balears de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre de 2006, de servicios en el mercado interior
- Decreto 10/2013, de 28 de febrero, por el que se establecen los principios generales del Registro Unificado de Servicios Sociales de las Illes Balears

2.2.4. Legislación Local

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre de Medidas para la Modernización del Gobierno Local

2.2.5. Proyectos más relevantes en el ámbito de la interconexión de registros administrativos

RED SARA

De acuerdo con la información dada por el MINHAP, “la Red SARA (Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) es un conjunto de infraestructuras de comunicaciones y servicios básicos que conecta las Administraciones Públicas Españolas e instituciones europeas facilitando el intercambio de información y el acceso a los servicios.”

La obligatoriedad de su implantación viene recogida en el artículo 43 de la Ley 11/2007 LAECSP, en el artículo 13 del Real Decreto 4/2010 por el que se regula el ENI y en la Resolución de 19 de julio de 2011 por la que se aprueba la NTI, donde se establecen los requisitos de conexión a la red de comunicaciones de las AAPP españolas y se detallan las condiciones en las que cualquier entidad del sector público accederá a esta Red.

La Red SARA se considera la red privada de las AAPP y desde el 10 de julio de 2007 cuando se estableció la conexión de la red SARA con la red sTESTA de la Comisión Europea, ésta pone en contacto a las administraciones españolas con las de ámbito europeo.

Los objetivos de esta Red son:

- Comunicar a la Administración General del Estado, a las Comunidades Autónomas y a los Entes Locales, aplicando criterios de racionalidad técnica y económica, y a todos ellos con la Unión Europea y sus Estados Miembros.
- Proporcionar un conjunto integrado de servicios telemáticos para el intercambio electrónico seguro de información entre los distintas Unidades de la Administración.
- Establecimiento de una Política de Seguridad Común

Por tanto, este servicio, se considera un instrumento de racionalización y ahorro en infraestructuras de comunicaciones favoreciendo la compartición de servicios entre Administraciones.

Las características de esta Red son:

- Fiabilidad: Red completamente mallada, sin puntos únicos de fallo, tecnología de última generación y soporte 24x7x365.
- Seguridad: Tráfico cifrado y Sistema de Alerta Temprana ante incidentes de seguridad, en colaboración con el CCN-CERT.
- Capacidad: Ancho de banda de 10 Gbps en Ministerios y 100 Mbps en Comunidades Autónomas.
- Calidad de Servicio (QoS): Cada dato se trata según su naturaleza.
- Interoperabilidad: Gateway IPv6 común, para que los servicios de Administración Electrónica puedan ser accesibles a los ciudadanos utilizando conexiones IPv6.

Enlace de consulta:

<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/redsara#.VV4r5rntmko>

PLATAFORMA @FIRMA

La plataforma de servicios de validación y firma electrónica multi-PKI @firma es un servicio de validación de certificados y firmas electrónicas que ofrece el MINHAP, sin coste alguno para las administraciones y desarrollado sobre la base de software libre, estándares abiertos y java, que se creó para hacer cumplir las medidas de identificación y autenticación que vienen recogidas en el Capítulo II de la Ley 11/2007 LAECSP.

Su finalidad, según la información facilitada por el propio MINHAP, “es comprobar que el certificado utilizado por el ciudadano es un certificado válido y que no ha sido revocado y que por tanto sigue teniendo plena validez para identificar a su propietario”. Además, “los servicios de la plataforma son aplicables a todos los certificados

electrónicos cualificados publicados por cualquier proveedor de servicio de certificación supervisado por el Ministerio de Industria Turismo y Comercio en España, incluidos los certificados del DNle.”

La plataforma de validación del MINHAP puede ser utilizada por todos los servicios telemáticos ofrecidos por las distintas AAPP, tanto estatal, como autonómica o local, y además ofrece a estas entidades software con múltiples utilidades de valor añadido entre las que se encuentran la generación y validación de firmas electrónicas en múltiples formatos.

Enlace de consulta:

<http://administracionelectronica.gob.es/es/ctt/afirma#.VV7eI0bCuNo>

TS@ AUTORIDAD DE SELLADO DE TIEMPO

El artículo 29 de la Ley 11/2007, en sus puntos 2 y 3, establece que los documentos administrativos, además de la firma electrónico, deberán incluir una referencia temporal emitida a través de medios electrónicos por aquellos prestadores de servicios de sellado de tiempo admitidos por la AGE.

La finalidad del servicio de sellado de tiempo es emitir un sello de tiempo, sincronizado con la hora oficial del Estado, para los documentos electrónicos suministrados al servicio por los diferentes organismos, es decir, una firma electrónica realizada por una Autoridad de Sellado de Tiempo (TSA), que hace que quede constancia de que los documentos han existido y no han sido alterados desde un instante específico en el tiempo.

Este servicio está disponible para todas las AAPP y garantiza la acreditación de la fecha y hora de la realización de cualquier operación por medios electrónicos.

De acuerdo con la información facilitada por el MINHAP, los servicios disponibles en la TSA son:

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

Esta plataforma se ha convertido en la TSA que proporciona servicios electrónicos horizontales a todas las AAPP del país de una manera gratuita.

Enlace de consulta:

<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/tsa#.VV7ex0bCuNo>

PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS

Derivado del Real Decreto 522/2006 y del Real Decreto 523/2006, mediante los que se suprime la necesidad de aportar fotocopias de los documentos de identidad y certificados de empadronamiento como medio de comprobación del domicilio y residencia en los trámites ejecutados en la AGE, y en relación el artículo 6.2.b) de la Ley 11/2007, que recoge el derecho de los ciudadanos a no aportar datos y documentos que obren en el poder de las AAPP, nace la plataforma de intermediación de datos.

Esta plataforma de intercambio de datos proporciona la capacidad a las AAPP del intercambiar datos entre administraciones, haciendo que los ciudadanos no deban aportar ningún dato que ya obre en poder de la Administración. Tan solo es necesario que el ciudadano preste su consentimiento al órgano que recabe el dato para efectuar la

solicitud del mismo a través de la plataforma al órgano que lo tiene.

El objetivo de la Plataforma es la supresión de los documentos administrativos en papel tales como: el Certificado de estar al corriente de pago con la Agencia Estatal de la Administración Tributaria y con la Tesorería General de la Seguridad Social, la fotocopia del DNI, Certificado de Empadronamiento, datos de desempleo, Certificado de Matrimonio, datos catastrales, etc.

Enlace de consulta:

<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/svd#.VWWaXUbCuNo>

REGISTRO ELECTRÓNICO COMÚN (REC)

El Registro Electrónico Común, regulado en la Orden HAP/566/2013, de 8 de abril, por la que se regula el Registro Electrónico Común, de conformidad con lo establecido en su art. 1.2 , este servicio “posibilitará la presentación de cualesquiera solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a la Administración General del Estado y a sus Organismos públicos, y está habilitado para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones, presentados al amparo del artículo 24.2.b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio.”

Por tanto, proporciona una vía de tramitación para todas aquellas solicitudes, escritos y comunicaciones realizadas por el ciudadano y dirigidas hacia la Administración General del Estado, que no se ajusten a procedimientos administrativos ya contemplados en los registros electrónicos de las distintas Administraciones. Estas solicitudes serán recibidas y remitidas a los departamentos competentes en cada caso.

Enlace de consulta:

<http://administracionelectronica.gob.es/es/ctt/rec#.VWWInkbCuNo>

OFICINA DE REGISTRO VIRTUAL (ORVE)

El MINHAP define el sistema ORVE como “un servicio de administración electrónica en la nube ofrecido a todas las Administraciones Públicas, que permite digitalizar el papel que presenta el ciudadano en las oficinas de registro, y enviarlo electrónicamente al destino, al instante, y sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente.”

Este envío se anota en el REC con plena validez jurídica, y se transmite al destino a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR), con un formato y estructura de datos conforme a lo establecido en la NTI.

En este caso, la documentación en papel se devuelve al ciudadano y la administración ni archiva ni reenvía esta documentación en papel a la administración a la que va dirigida, tan solo se reenvía la imagen de los documentos presentados, con la consiguiente eliminación del papel en las oficinas de registro y atención al ciudadano.

Las administraciones que quieran ofrecer este servicio a los ciudadanos, deberán adherirse al acuerdo o convenio firmado al efecto y disponer de conexión a Internet o a la Red SARA en los terminales de las oficinas de registro.

Sobre este sistema se hablará en profundidad en el Capítulo 4 de este proyecto, al ser la base de la propuesta de mejora del servicio objeto del presente trabajo.

Enlace de consulta:

<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/orve/infoadicional#.VWW1YEbCuNo>

SISTEMA DE INTERCONEXIÓN DE REGISTROS (SIR)

El SIR proporciona a las AAPP la infraestructura básica que les permite intercambiar asientos electrónicos de registro entre ellas mismas.

Este intercambio de asientos electrónicos, aun utilizándose aplicaciones de registro diferentes, cumple con la legalidad y con las medidas de seguridad oportunas, siempre que estas aplicaciones estén certificadas en la Norma SICRES 3.01.

La implantación de este sistema permite eliminar el uso del papel en las administraciones, aumentando la eficiencia de las mismas y eliminando los costes de manipulación y remisión del papel, debido a la utilización de copias electrónicas auténticas de la documentación presentada por los ciudadanos y registrada en el sistema.

Enlace de consulta:

<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/sir#.VWW5m0bCuNo>

GESTIÓN INTEGRADA DE SERVICIOS DE REGISTRO (GEISER)

GEISER es una aplicación informática que el MINHAP pone a disposición del resto de AAPP cuyas funciones son la gestión del registro de documentos tanto de entrada como de salida y la recepción y envío de estos registros y documentación correspondiente desde las unidades tramitadoras hacia las AAPP a las que va dirigida.

Esta solución facilita la digitalización de la documentación presentada por el ciudadano en las oficinas, y al contar con certificación SICRES 3.0 posibilita el intercambio de registros en formato electrónico con otros organismos conectados a la plataforma SIR.

Enlace de consulta:

<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/geiser#.VWW5vEbCuNo>

2.2.6. Otros servicios destacados en el ámbito de la e-Administración

DNI ELECTRÓNICO

El DNI electrónico es la herramienta que permite acceder a los ciudadanos/usuarios a los servicios electrónicos de las AAPP.

Es un documento emitido por la Dirección General de la Policía, perteneciente al Ministerio del Interior, que permite por un lado, acreditar electrónicamente y de forma inequívoca la identidad de su titular, y por otro lado, firmar digitalmente documentos electrónicos y otorgarles validez jurídica equivalente a la que proporciona la firma manuscrita.

El chip que lleva incorporado contiene todos aquellos datos que aparecen en la tarjeta física (fotografía, datos personales, firma digitalizada y huella dactilar digitalizada) además de los certificados de Autenticación y de Firma Electrónica.

Así, utilizando el DNI electrónico, todos los ciudadanos que lo posean podrán realizar gestiones online de una manera segura con aquellas entidades pertenecientes al Sector Público y al privado, y entre los mismos ciudadanos, a cualquier hora y sin desplazamientos y límites horarios alguno.

Enlace de consulta:

<http://firmaelectronica.gob.es/Home/Ciudadanos/DNI-Electronico.html>

RED 060

La Red 060 es un portal en el que se agrupan servicios ofrecidos por la Administración en sus tres niveles (Estado, CCAA y Entidades Locales) ofreciendo el acceso a los mismos por parte de los

ciudadanos de una manera unificada, sin establecer barreras competenciales.

De acuerdo con la información ofrecida por el Ministerio de Administraciones Públicas, las características básicas de esta red son:

- “Multicanal. Red 060 reconoce como derecho del ciudadano el de elegir el medio de acceso a los servicios públicos: oficinas de atención presencial, teléfono (060), Internet (www.060.es // <http://administracion.gob.es/>), nuevos canales (móviles).
- Multiadministración. Red 060 persigue la integración de los servicios públicos para que el ciudadano no tenga que perder su tiempo y sus recursos en determinar qué Administración debe resolver su problema.
- Uso intensivo de soluciones tecnológicas. Red 060 es hoy posible gracias al desarrollo tecnológico de las Administraciones Públicas españolas y a las posibilidades que ofrecen las modernas redes de comunicación. “

El objetivo de esta red es conseguir que desde las administraciones adscritas a la red 060 se puedan prestar servicios de todas las Administraciones, es decir, recepción de documentos, información sobre tramitación y servicios, y realización de gestiones o trámites, con independencia de a la administración que vaya dirigido.

Para ello, se deberán suscribir convenios entre ambas administraciones. El procedimiento a seguir es la firma de un convenio marco entre la AGE y la CCAA correspondiente, y su posterior adhesión al mismo de los ayuntamiento que así lo deseen.

Enlace de consulta:

<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/red060#.VWWarUbCuNo>

NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS – DIRECCIÓN ELECTRÓNICA HABILITADA

El MINHAP pone a disposición de los ciudadanos un servicio totalmente gratuito que proporciona, previa solicitud, a cualquier persona física o jurídica un buzón electrónico asociado a una Dirección Electrónica Habilitada en la que poder recibir las notificaciones y comunicaciones administrativas que por vía telemática pueda realizar cualquiera de las AAPP.

Este sistema sustituye las tradicionales notificaciones en papel por notificaciones electrónicas, y es el propio ciudadano el que elige en qué procedimientos desea recibir las notificaciones electrónicas por medio de este sistema (excepto para los casos en los que es obligatorio su uso).

El único requisito para la utilización de este servicio será que el interesado deberá disponer de un Certificado Digital emitido a su nombre o DNI-e con el que acceder a su Dirección Electrónica Habilitada.

De acuerdo con la información facilitada por el MINHAP, las ventajas del uso de este servicio son:

“Para el ciudadano, el servicio es:

- Gratuito. Sólo deberá solicitarlo
- Cómodo. No tendrá que desplazarse a la oficina de Correos cuando reciba una comunicación de la administración, podrá acceder a su buzón, a través de Internet, desde cualquier lugar a cualquier hora.
- Activo. Recibirá un aviso en el correo electrónico que facilite o SMS en el móvil.
- Personalizado. Cada ciudadano o empresa cuenta con un buzón electrónico donde se recogen todas las comunicaciones.
- Seguro, Confidencial y Privado. Sólo el destinatario puede leer el envío.

- Servicio de Atención al Cliente disponible por teléfono y formulario de contacto.

Para el emisor las ventajas son:

- Eficiente. La puesta a disposición es inmediata y el acceso es a través de Internet.
- Reduce costes. Se evitan los costes de impresión, de ensobrado, de manipulado y de entrega de notificación.
- Garantiza la entrega. Cada ciudadano o empresa cuenta con un buzón electrónico que sólo puede ser consultado por el destinatario y sus autorizados y sólo recibe las notificaciones de aquellos procedimientos que el organismo haya habilitado.
- Seguro, Confidencial y Privado. El servicio cumple con los requisitos de confidencialidad, integridad, autenticidad y no repudio.
- Controlado. El organismo puede conocer las acciones realizadas por el destinatario y en concreto la fecha en la que se puso a su disposición la notificación, cuando acepto o rechazo la notificación o el vencimiento de plazo.”

Enlace de consulta:

<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/sne/infoadicional#.VWWj40bCuNo>

PORTAL DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (PAe)

El propio MINHAP define el PAe como un “centro de referencia que sea puerta de entrada para toda la información sobre situación, desarrollo, análisis, novedades e iniciativas que surgen en torno a la Administración electrónica, integrando contenidos y servicios de fuentes muy diversas, convirtiéndose en el agregador de opinión, motor de participación y dinamización de toda la Comunidad con intereses en sus diferentes áreas.”

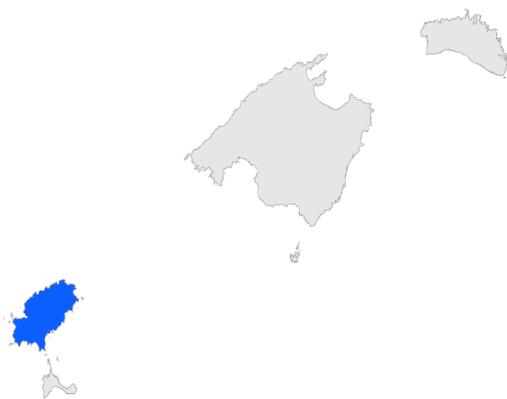
En él se puede encontrar información y acceso centralizado de los servicios de Administración Electrónica disponibles en España, así

como información sobre todas las novedades en Administración Electrónica generadas por los distintos organismos competentes.

Enlace de consulta:

www.administracion.gob.es

CAPÍTULO 3. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS REGISTROS ADMINISTRATIVOS DE LAS ADMINISTRACIONES DE LA ISLA DE IBIZA



Ibiza (en catalán y oficialmente Eivissa) es una isla situada en el mar Mediterráneo y que forma junto a las islas de Mallorca, Menorca y Formentera así como varios islotes el archipiélago y la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares. Cuenta con una extensión de 572 km² y una población total de 140.271 habitantes repartidos en 5 municipios.

Ilustración 2 Situación de Ibiza

Tabla 3 Población por municipios de la isla de Ibiza

DENOMINACIÓN MUNICIPIO	POBLACIÓN (habitantes)
Sant Joan de Labritja	5.668
Sant Antoni de Portmany	23.359
Sant Josep de sa Talaia	25.362
Santa Eulària des Riu	36.189
Eivissa (capital)	49.693
TOTAL ISLA DE IBIZA	140.271
TOTAL ISLAS BALEARES	1.103.442

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE) a 01/01/2014

Este apartado tiene por objeto el estudio de la situación actual de las Administraciones que encontramos en la isla de Ibiza compuestas por los 5 municipios anteriormente mencionados, el Consell Insular d'Eivissa (CIE), el Govern de les Illes Balears (GIB) y la Delegación de Gobierno en Ibiza (DGI).

Debido a la dificultad a la hora de conseguir los mismos datos de todos los Ayuntamientos de la isla se considera oportuno tomar al Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany como Ayuntamiento piloto y una vez obtenidos los datos extrapolarlos al resto de ayuntamientos mediante reglas de equivalencia en función de la población de cada uno de ellos. Así se obtendrán cifras aproximadas relativas al número de anotaciones realizadas en los Registros Administrativos, número de personas atendidas y tiempos de espera en estas Entidades Locales.

3.1. Sant Antoni de Portmany

El municipio de Sant Antoni de Portmany es uno de los cinco municipios pertenecientes a la isla de Ibiza. Como se ha visto anteriormente, cuenta con una población de 23.359 habitantes repartidos en parroquias o pueblos tal como se expresa a continuación:

Tabla 4 Población de Sant Antoni de Portmany

	DENOMINACIÓN PARROQUIA	POBLACIÓN (habitantes)
	Sant Mateu d'Eubarca	396
Buscastell	625	
Santa Agnès de Corona	408	
Sant Rafel de sa Creu	2333	
Sant Antoni de Portmany	19.597	
TOTAL MUNICIPIO	23.359	

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE) a 01/01/2014

Debido a que 3.762 habitantes residen fuera de la parroquia principal que da nombre al municipio y con la intención de ofrecer un mejor servicio de atención al ciudadano e intentar minimizar los inconvenientes de los desplazamientos, en junio del año 2009 se instaló una Oficina de Atención al Ciudadano en la parroquia de Sant Rafel de sa Creu (Centro de Can Portmany) que ofrece un servicio primario que consta de Registro Administrativo e Información al ciudadano.

Además, dentro del núcleo urbano del pueblo de Sant Antoni de Portmany, el Ayuntamiento dispone de las siguientes oficinas y puestos de registro municipal:

Tabla 5 Oficinas de registro municipal

Ubicación	Número de puestos
Sede del Ayuntamiento	8
Centro de Información Joven	2
Servicios Sociales	1
Dependencias del Dpto. de Deportes	1
Centro de Can Portmany	1
Dependencias de la Policía Local	1
TOTAL DE PUESTOS DE REGISTRO	14

Fuente: Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany

El Responsable de las OACs en este Ayuntamiento es el Sr. Antonio Serra Torres, Jefe de Informática.

Actualmente, la labor de registro de la documentación presentada por los ciudadanos y empresas y otros organismos públicos se realiza mediante medios electrónicos a través de la digitalización de los documentos presentados utilizando el programa informático GESTIONA - Es Público.

Para ello, en el año 2012 se llevó a cabo una inversión para la compra e instalación de un escáner documental en cada uno de los 13 puestos de registro (12 en el pueblo de Sant Antoni de Portmany y 1 en el pueblo de Sant Rafel de sa Creu), que supuso un coste de 7.673,82 € tal y como se detalla en el “Anexo 1. Costes del equipamiento informático para la digitalización de documentos en registro”.

En cuanto al cumplimiento de las normas de interoperabilidad de los programas informáticos utilizados, el Responsable de las OACs manifiesta que la aplicación de registro que se utiliza en el municipio ya está adaptada a la norma SICRES 3.0. y que además el

Ayuntamiento está conectado a la red SARA a través de la cual se ofrecen los servicios ORVE y SIR.

3.1.1. Registros anuales para otras administraciones y su coste

Según la información facilitada por el Responsable de las OACs del Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany, D. Antonio Serra Torres, se sabe que el Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany solicitó la adhesión, mediante acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha 26 de agosto de 2008, al Convenio Marco entre la Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para la implantación de una red de Oficinas Integradas de atención al ciudadano en el ámbito territorial de las Illes Balears, firmado en Palma de Mallorca el 17 de diciembre de 2007 y publicado posteriormente en el Boletín Oficial del Estado (BOE) número 25, de 29 de enero de 2008 y en el Boletín Oficial de las Islas Baleares número 6, de 12 de enero de 2008, cuya prórroga se acordó el 24 de noviembre de 2014 haciéndose efectiva desde el 1 de enero de 2015 hasta el 31 de diciembre de 2018 (BOIB núm. 161, 25/11/2014)

En base a este Convenio, el Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany se compromete a la prestación de servicios por el medio presencial articulada a través de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano. En concreto, en la solicitud de adhesión se acordó que sus servicios corresponderían al nivel descrito en el propio convenio de “Oficinas de Contacto” a las cuales se les tiene permitida una prestación de servicios de nivel primario consistente en la recepción, registro y remisión de comunicaciones del ciudadano dirigidas al Govern de les Illes Balears y la AGE.

Por otro lado, en el año 2003 el Ayuntamiento firmó un Convenio con el CIE, mediante el cual el propio Ayuntamiento podría realizar anotaciones dirigidas a este organismo.

La siguiente tabla detalla el número de registros llevados a cabo en el Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany y al organismo al que van dirigidos:

Tabla 6 Registros realizados por el Ayuntamiento

NÚMERO DE REGISTROS DE ENTRADA				
	2013	2014	2015 (30/04/2015)	01/05/2014 - 30/04/2015
TOTAL	16.566	22752	7.782	18.047
TOTAL PRESENCIALES	14.010	19677	6.400	14.752
Ayuntamiento	13.521	14.101	6.198	14.243
Consell Insular d'Eivissa	465	378	165	413
Govern de les Illes Balears	463	525	193	483
Delegación de Gobierno	26	5.051 ¹ (153)	9	26

Fuente: Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany

Actualmente, las anotaciones dirigidas al CIE se registran directamente en la aplicación de registro del Consell mediante una conexión Citrix y posteriormente los documentos en soporte papel son trasladados al Consell por un notificador. Por otro lado, las anotaciones dirigidas a la Comunidad Autónoma y a la AGE se registran en la aplicación propia del Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany y la documentación en soporte papel se remite a la correspondiente Consellería o Dirección General mediante correo postal certificado y con acuse de recibo.

Utilizando los datos reflejados en la siguiente tabla para el cálculo de costes, el actual sistema de remisión de los documentos en formato

¹ De los 5.051 registros dirigidos a la Delegación de Gobierno, 4.898 están directamente relacionados con las alegaciones presentadas por los ciudadanos relativas a la autorización de las prospecciones petrolíferas que se pretenden llevar a cabo en aguas del mediterráneo muy próximas a la isla. Si descontamos estas alegaciones al total de las presentadas, quedan 153 registros realizados en el ayuntamiento dirigidos a la Delegación de Gobierno.

papel a otras administraciones ha supuesto unos costes significativos para el Ayuntamiento detallados a continuación:

Tabla 7 Datos usados para el cálculo de costes

DATOS USADOS PARA EL CÁLCULO DE COSTES			
Precio del sobre	0,20 €	Traslados al consell	32 Km
Precio del acuse recibo	0,06 €	Precio del Km	0,19 €
Precio del envío	4,20 €	Tiempo por traslado	1 hora
Precio unitario envío Correos	4,46 €	Precio/hora notificador	16,00 €
		Precio viaje envío al Consell ¹	22,08 €

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8 Coste de envío de documentación - entradas

COSTES DE ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN				
	2013	2014	2015 (30/04/2015)	01/05/2014 - 30/04/2015
Consell Insular d'Eivissa	3.422,40 €	2.782,08 €	1.214,40 €	3.039,68 €
Govern de les Illes Balears	2.064,98 €	2.341,50 €	860,78 €	2.154,18 €
Delegación de Gobierno	115,96 €	22.527,46 € ¹ (682,38 €)	40,14 €	115,96 €
TOTAL COSTES	5.603,34 €	27.651,04 €¹ (5.805,96 €)	2.115,32 €	5.309,82 €

COSTE MEDIO ANUAL	5.573,04 €
--------------------------	-------------------

Fuente: Elaboración propia

Por tanto, el Ayuntamiento gasta anualmente de media 5.573,04 € en la remisión de documentación presentada por los ciudadanos en el sede dirigida a otras AAPP de la isla.

¹ Número medio de registros al día enviados de una sola vez: 3

Además del coste que conlleva, este proceder, desde su implantación, ha dado lugar a diferentes complicaciones ya que el uso de diferentes aplicaciones y distintas numeraciones de las anotaciones dificulta el posterior seguimiento de la documentación registrada por el Ayuntamiento para otras administraciones.

3.1.2. Documentación remitida por el Ayuntamiento a otras administraciones de la isla

El Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany no sólo remite la documentación que los ciudadanos presentan en su sede dirigida a otras AAPP. En el desarrollo de su actividad, también es necesario el envío de documentación a otras administraciones de la isla con el coste que ello acarrea.

Si bien ya existen algunos trámites que se pueden llevar a cabo mediante medios telemáticos como es el ejemplo de la remisión de las Actas de los Órganos Colegiados de las Entidades Locales a la Delegación del Ministerio de Administraciones Públicas en cada CCAA, o la remisión a la Sindicatura de Cuentas y al Registro de Contratos del MINHAP, de los contratos administrativos llevados a cabo por las Entidades Locales, a día de hoy todavía se sigue llevando a cabo por medios convencionales la remisión de documentación a otros organismos.

La siguiente tabla muestra el número de Registros de Salida dirigidos a otras administraciones públicas de la isla.

Tabla 9 Número de Registros de Salida

NÚMERO DE REGISTROS DE SALIDA DIRIGIDOS A OTRAS AAPP DE LA ISLA				
ORGANISMO	2013	2014	2015 (30/04/2015)	AÑO REF.
Consell Insular d'Eivissa	118	122	61	119
Govern de les Illes Balears	66	50	29	51
Delegación de Gobierno en Ibiza	4	7	3	1
Ayuntamiento de Ibiza	48	52	25	50
Ayuntamiento de Sant Josep de sa Talaia	11	11	6	15
Ayuntamiento de Santa Eulària des Riu	0	1	1	1
Ayuntamiento de Sant Joan de Labritja	0	0	0	0
TOTAL SALIDAS	8386	7830	3623	8269
TOTAL SALIDAS A OTRAS AAPP DE LA ISLA	247	243	125	237

Fuente: Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany

Tal como se ha mencionado anteriormente, los documentos dirigidos al CIE son trasladados allí por un notificador del Ayuntamiento, y los documentos dirigidos tanto al GIB, a la DGI, como al resto de Ayuntamientos de la isla, son remitidos por correo postal certificado y con acuse de recibo.

Dado que el procedimiento es el mismo para el envío de documentación que la relativa a registros de entrada realizados por los ciudadanos, la tabla de datos utilizados para el cálculo de costes será la misma que la usada en el punto anterior.

La siguiente tabla muestra los datos obtenidos de los cálculos realizados:

Tabla 10 Coste de envío de documentación - salidas

COSTES DE ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN				
ORGANISMO	2013	2014	2015 (30/04/2015)	AÑO REF.
Consell Insular d'Eivissa	868,48 €	897,92 €	448,96 €	875,84 €
Govern de les Illes Balears	294,36 €	223,00 €	129,34 €	227,46 €
Delegación de Gobierno en Ibiza	17,84 €	31,22 €	13,38 €	4,46 €
Ayuntamiento de Ibiza	214,08 €	231,92 €	111,50 €	223,00 €
Ayuntamiento de Sant Josep de sa Talaia	49,06 €	49,06 €	26,76 €	66,90 €
Ayuntamiento de Santa Eulària des Riu	0,00 €	4,46 €	4,46 €	4,46 €
Ayuntamiento de Sant Joan de Labritja	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
TOTAL COSTES	1.443,82 €	1.437,58 €	734,40 €	1.402,12 €
TOTAL MEDIO ANUAL	1.427,84 €			

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la anterior tabla, el Ayuntamiento gasta de media anualmente 1.427,84 € en la remisión a otras AAPP de isla de documentación generada por su propia actividad administrativa.

3.1.3. Registros de documentación efectuados por ciudadanos con domicilio fuera del municipio de Sant Antoni de Portmany

El Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany en la actualidad no ha firmado ningún acuerdo mediante el cual los ciudadanos puedan dar registro a su documentación dirigida al mismo en el resto de Ayuntamientos de la isla. Debido a esta circunstancia, ciudadanos con domicilio fuera del término municipal de Sant Antoni de Portmany han

de desplazarse hasta la sede del Ayuntamiento para dar entrada a los escritos y documentos que hayan de presentar al inicio y durante la tramitación de los procedimientos.

El programa informático que en la actualidad se utiliza para gestionar los registros de documentos en el Ayuntamiento no permite un recuento total de todos aquellos registros que se han efectuado por personas con domicilio fuera del municipio de Sant Antoni de Portmany, por tanto, se ha considerado conveniente analizar una muestra de estos registros para obtener los porcentajes aproximados en relación al número de personas con domicilio fuera del término municipal que han registrado documentación en las oficinas del Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany, detallándose el procedimiento para el cálculo de la muestra y los resultados en el “Anexo 2 Registros efectuados por personas con domicilio fuera del término municipal”.

Las siguientes tablas muestran los resultados obtenidos

Tabla 11 Registros efectuados de manera presencial por ciudadanos con domicilio fuera del término municipal

REGISTROS EFECTUADOS DE MANERA PRESENCIAL POR CIUDADANOS CON DOMICILIO FUERA DEL TÉRMINO MUNICIPAL

(cifras anuales tomadas del año de referencia: 01/05/14-30/04/15)

Resultados obtenidos muestra (1.200 registros)

	Nº CIUDADANOS	% SOBRE EL TOTAL
TOTAL REGISTROS PRESENCIALES	1200	100%
TOTAL REG. DOMICILIO EN OTROS MUNICIPIOS	265	22,08%
Reg. domicilio en otros municipios de la isla	184	15,33%

Resultados extrapolados al total de la población (14.752 registros)

	Nº CIUDADANOS	% SOBRE EL TOTAL
TOTAL REGISTROS PRESENCIALES	14.752	100%
TOTAL REG. DOMICILIO EN OTROS MUNICIPIOS	3.257	22,08%
Reg. domicilio en otros municipios de la isla	2.261	15,33%

Fuente: Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany

De la información anterior se desprende que 2.261 registros al año (15,33% del total) los han efectuado personas que se desplazan al Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany desde otros municipios de la isla para realizar trámites administrativos, con los costes que eso les conlleva.

El número total aproximado de personas atendidas por el Ayuntamiento al año, de acuerdo con los datos detallados en el “Anexo 3. Ciudadanos atendidos en la OAC y tiempo invertido” es de 34.660, representando estos ciudadanos con domicilio fuera del municipio el 6,52 % del total.

El resto de personas atendidas o bien son personas con domicilio en el término municipal o bien acuden a la sede para solicitar información o llevar a cabo algún tipo de procedimiento que no requiere presentación de documentación.

Tiempo invertido en la espera y tramitación del registro

Analizados los datos facilitados por el programa informático usado en la OAC del Ayuntamiento de Sant Antoni, y detallados en el Anexo 3, se sabe que el tiempo medio de espera de un ciudadano para ser atendido en la OAC es de 00:05:15 minutos y una vez atendido, el tiempo medio que es necesario para llevar a cabo un trámite es de 00:10:31 minutos. Así, el tiempo medio total que tiene que invertir un

ciudadano en la realización de un registro de documentación en la sede del Ayuntamiento es de 00:15:47 minutos.

Estos tiempos se aumentan en los meses de julio y agosto debido a la campaña de cobros de los impuestos municipales, aumentando un 30% en el mes de julio y un 80% en el mes de agosto. A la vista de esto, un ciudadano debe invertir 00:20:31 minutos en llevar a cabo un registro en julio y en agosto el tiempo aumenta hasta los 00:28:24 minutos.

Por tanto, además del coste económico que supone los traslados de los ciudadanos hasta la sede del Ayuntamiento, se le ha de sumar el coste de oportunidad de los tiempos invertidos en la espera y en el desarrollo de la tramitación que dependerá de las circunstancias personales de cada ciudadano pero que no deja de ser un coste o perjuicio para el mismo.

3.2. Los Ayuntamientos de la isla de Ibiza

Además del municipio de Sant Antoni de Portmany, la isla se divide en los siguientes municipios: Sant Josep de sa Talaia, Santa Eulalia des Riu, Sant Joan de Labritja y Eivissa.

Utilizando los datos obtenidos del análisis del Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany tomando éste como un Ayuntamiento piloto con población media, se ha realizado una suposición en las cifras referentes al número de anotaciones realizadas en los Registros Administrativos, número de personas atendidas y tiempos de espera en estas Entidades Locales usando reglas de equivalencias en función a los datos poblacionales de cada municipio.

Tabla 12 Población municipios de la isla de Ibiza

MUNICIPIO	POBLACION
Sant Joan de Labritja	5.668
Sant Antoni de Portmany	23.359
Sant Josep de sa Talaia	25.362
Santa Eulària des Riu	36.189
Eivissa	49.693

Fuente: Elaboración propia

3.2.1. Registros anuales para otras administraciones y su coste

Estos otro cuatro municipios se adhirieron al Convenio Marco entre la Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para la implantación de una red de Oficinas Integradas de atención al ciudadano en el ámbito territorial de las Illes Balears a lo largo del año 2008, además de tener firmados sus respectivos convenios con el CIE. Por tanto, también se presta en todos ellos el tipo de servicio primario contemplado en el Convenio como “Oficinas de Contacto”, por las que estos Ayuntamientos adquirirían el deber de aceptar y registrar aquellos documentos dirigidos al CIE, el GIB y la AGE, presentados en sus sedes por los ciudadanos.

En cuanto al número de anotaciones en los Registros Administrativos de Entrada de documentos, los cálculos muestran que para el resto de municipios de la isla, el número medio anual estimado de registros efectuados por los ciudadanos dirigidos a otras AAPP fue el siguiente:

Tabla 13 TODOS LOS MUNICIPIOS. Número medio anual registros entrada dirigidos a otras AAPP

NUMERO MEDIO ANUAL REGISTROS ENTRADA DIRIGIDOS A OTRAS AAPP				
MUNICIPIO	Consell Insular d'Eivissa*	Govern de les Illes Balears	Delegación de Gobierno en Ibiza	TOTAL
Sant Joan de Labritja	102	119	17	237
Sant Antoni de Portmany	419	490	68	977
Sant Josep de sa Talaia	455	532	74	1061
Santa Eulària des Riu	649	759	105	1514
Eivissa	891	1042	145	2078
TOTAL TODOS LOS AYTOS				5867

Fuente: Elaboración propia

Dado que estos Ayuntamientos siguen el mismo procedimiento que el Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany para remitir a las administraciones correspondientes los documentos registrados en sus entidades, exceptuando el Ayuntamiento de Eivissa, el cual traslada tanto los documentos dirigidos a la Delegación de Gobierno o al Govern Balear, así como los dirigidos al Consell d'Eivissa mediante un notificador debido a la proximidad de las oficinas, y utilizando los siguientes datos para el cálculo de costes:

Tabla 14 Datos usados para el cálculo de costes - TODOS LOS AYTOS

DATOS USADOS PARA EL CÁLCULO DE COSTES	
Precio del sobre	0,20 €
Precio del acuse recibo	0,06 €
Precio del envío	4,20 €
Precio unitario envío Correos	4,46 €

PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN RED DE REGISTROS DE ENTRADA DE DOCUMENTOS ENTRE ADMINISTRACIONES PUBLICAS DE LA ISLA DE IBIZA

	Traslados al Consell - Km	Tiempo por traslado - h.	Precio viaje envío al Consell ¹
Sant Joan de Labritja	44	1,5	32,36 €
Sant Antoni de Portmany	32	1	22,08 €
Sant Josep de sa Talaia	32	1	22,08 €
Santa Eulària des Riu	30	1	21,70 €
Eivissa	0,5	0,5	8,10 €
Precio del Km	0,19 €		
Precio/hora notificador	16,00 €		

Fuente: Elaboración propia

Se han obtenido, los siguientes costes medios anuales estimados del envío de la documentación:

Tabla 15 TODOS LOS MUNICIPIOS. Coste medio anual registros entrada dirigidos a otras AAPP

COSTE MEDIO ANUAL REGISTROS ENTRADA DIRIGIDOS A OTRAS AAPP				
MUNICIPIO	Consell Insular d'Eivissa	Govern de les Illes Balears	Delegación de Gobierno en Ibiza	TOTAL
Sant Joan de Labritja	1.096,67 €	530,28 €	73,59 €	1.700,54 €
Sant Antoni de Portmany	3.083,84 €	2.185,40 €	303,28 €	5.572,52 €
Sant Josep de sa Talaia	3.348,27 €	2.372,79 €	329,29 €	6.050,36 €
Santa Eulària des Riu	4.695,42 €	3.385,74 €	469,86 €	8.551,02 €
Eivissa	2.405,20 €	2.812,76 €	390,34 €	5.608,30 €
COSTE TOTAL AYTOS			27.482,74 €	

Fuente: Elaboración propia

De la información que se desprende de las tablas anteriores se puede concluir que anualmente de media los municipios de la isla se gastan un total de 27.482,74 € en remitir los documentos registrados en sus sedes a las otras administraciones a las que van dirigidas.

¹ Número medio de registros al día enviados de una sola vez: 3

3.2.2. Documentación remitida por los Ayuntamientos a otras administraciones de la isla

Derivado de la información obtenida para el Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany y utilizando, nuevamente, reglas de equivalencia en relación a la población de cada uno de los municipios, se ha calculado el número de registros de salida que cada Ayuntamiento habría llevado a cabo a fin de dirigir documentación a otras administraciones de la isla.

Según los datos obtenidos, la cantidad media anual estimada de registros de salida dirigidos a otras administraciones de la isla es el siguiente:

Tabla 16 TODOS LOS MUNICIPIOS. Número medio anual registros salida dirigidos a otras AAPP

NUMERO MEDIO ANUAL REGISTROS SALIDA DIRIGIDOS A OTRAS AAPP					
MUNICIPIO	Sant Joan de Labritja	Sant Antoni de Portmany	Sant Josep de sa Talaia	Santa Eulària des Riu	Eivissa
Sant Joan de Labritja	-	0	0	1	2
Sant Antoni de Portmany	0	-	1	2	3
Sant Josep de sa Talaia	0	1	-	2	3
Santa Eulària des Riu	3	12	13	-	26
Eivissa	12	50	54	77	-
Consell Insular d'Eivissa*	29	120	130	186	255
Govern de les Illes Balears	14	56	61	87	119
Delegación de Gobierno	1	4	4	6	9
TOTAL	59	243	264	361	416
TOTAL TODOS LOS AYTOS	1343				

Fuente: Elaboración propia

PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN RED DE REGISTROS DE ENTRADA DE DOCUMENTOS ENTRE ADMINISTRACIONES PUBLICAS DE LA ISLA DE IBIZA

En base a las cantidades anteriores, y utilizando los mismos datos para el cálculo de costes detallados en el punto anterior, los costes medios anuales estimados de envío de documentación a otras administraciones de la isla por parte de los Ayuntamientos son:

Tabla 17 TODOS LOS MUNICIPIOS. Coste medio anual registros salida dirigidos a otras AAPP

NUMERO MEDIO ANUAL REGISTROS SALIDA DIRIGIDOS A OTRAS AAPP					
MUNICIPIO	Sant Joan de Labritja	Sant Antoni de Portmany	Sant Josep de sa Talaia	Santa Eulària des Riu	Eivissa
Sant Joan de Labritja	-	0,00 €	0,00 €	4,46 €	8,92 €
Sant Antoni de Portmany	0,00 €	-	4,46 €	8,92 €	13,38 €
Sant Josep de sa Talaia	1,08 €	4,46 €	-	6,91 €	13,38 €
Santa Eulària des Riu	12,99 €	53,52 €	58,11 €	-	113,86 €
Eivissa	54,11 €	223,00 €	242,12 €	345,48 €	-
Consell Insular d'Eivissa	314,08 €	883,20 €	958,93 €	1.344,75 €	688,84 €*
Govern de les Illes Balears	60,60 €	249,76 €	271,18 €	386,94 €	321,46 €*
Delegación de Gobierno	4,33 €	17,84 €	19,37 €	27,64 €	22,96 €*
TOTAL	447,19 €	1.431,78 €	1.554,17 €	2.125,10 €	1.182,80 €
TOTAL TODOS LOS AYTOS	6.741,04 €				

Fuente: Elaboración propia

Siendo que los Ayuntamientos de la isla en total destinan 6.741,04 € anualmente al envío de documentos a otras administraciones de la isla derivado de la actividad administrativa propia de cada Ayuntamiento.

3.2.3. Registros de documentación efectuados por ciudadanos con domicilio fuera del término municipal correspondiente

Por último y utilizando también reglas de equivalencia según la población de los municipios, de la información obtenida se desprende que el número estimado de personas atendidas en los Ayuntamientos con domicilio de fuera del término municipal del respectivo Ayuntamiento es el siguiente:

Tabla 18 TODOS LOS MUNICIPIOS.. Registros efectuados de manera presencial por ciudadanos con domicilio fuera del término municipal

MUNICIPIO	Nº DE CIUDADANOS	% SOBRE EL TOTAL
Sant Joan de Labritja	549	3,72 %
Sant Antoni de Portmany	2.261	15,33 %
Sant Josep de sa Talaia	2.455	16,64 %
Santa Eulària des Riu	3.503	23,75 %
Eivissa	4.810	32.61 %
TOTAL	13.577	

Fuente: Elaboración propia

En total existe una cifra aproximada de 13.577 registros efectuados por ciudadanos que han tenido que desplazarse a las sedes de los Ayuntamientos donde debían efectuar los trámites desde otros municipios de la isla, con los consiguientes gastos de traslado, tanto económicos, como temporales (ver punto 3.1.3) que eso conlleva.

3.3. Registros del Consell Insular d'Eivissa, del Govern de les Illes Balears y de la Delegación de Gobierno en Ibiza

De conformidad con el artículo 38.4.b) de la Ley 30/92 LRJPAC, en las oficinas de la AGE y todas sus Delegaciones, así como en las de los organismos de las CCAA, los ciudadanos pueden presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a cualquier Administración Pública.

En las oficinas de registro del CIE, dado al convenio que los Ayuntamientos tienen suscrito con este organismo, los ciudadanos pueden presentar en sus oficinas documentos dirigidos a cualquiera de los Ayuntamientos de la isla.

Tal como establece el artículo 38.8, “las AAPP deberán hacer pública y mantener actualizada una relación de las oficinas de registro propias o concertadas, sus sistemas de acceso y comunicación así como los horarios de funcionamiento.”

A continuación se detalla la relación de registros existentes de las Administraciones Públicas de la isla.

3.3.1. Relación de Registros de la AGE en la isla de Ibiza

1	
Ministerio:	DEFENSA
Órgano:	INSTITUTO SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS (ISFAS) SUBDELEGACION DE IBIZA
Tipo de Registro:	ENTIDADES PÚBLICAS - SERVICIOS TERRITORIALES

PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN RED DE REGISTROS DE ENTRADA DE DOCUMENTOS ENTRE ADMINISTRACIONES PUBLICAS DE LA ISLA DE IBIZA

Dirección:	Aragón, 67 - PLANTA 1a. PUERTA 2				
Código Postal:	07800	Localidad:	EIVISSA		
Teléfono:	971305351	Fax:	971305402	Email:	isfasibiza@oc.mde.es
Tipo de horario:	GENERAL	Horario:	De lunes a viernes: de 9 a 14 h.		

2					
Ministerio:	EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL				
Órgano:	ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 07/03				
Tipo de Registro:	ENTIDADES PÚBLICAS - SERVICIOS TERRITORIALES				
Dirección:	Pedro Matutes Noguera, s/n				
Código Postal:	07800	Localidad:	EIVISSA		
Teléfono:	971304112	Fax:	971305290	Email:	illesbalears.administracion3.tgss.seg-social.es
Tipo de horario:	GENERAL	Horario:	De lunes a viernes: de 9 a 14 h.		

3					
Ministerio:	EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL				
Órgano:	DIRECCIÓN LOCAL DEL INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA				
Tipo de Registro:	ENTIDADES PÚBLICAS - SERVICIOS TERRITORIALES – REGISTRO AUXILIAR				
Dirección:	Paseo Juan Carlos I, 11				
Código Postal:	07800	Localidad:	EIVISSA		
Teléfono:	971312451	Fax:	971312412	Email:	baleares.dirprov.ism@seg-social.es
Tipo de horario:	GENERAL	Horario:	De lunes a viernes: de 9 a 14 h.		

4					
Ministerio:	EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL				
Órgano:	INSPECCIÓN PROVINCIAL DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL (UNIDAD EN EIVISSA)				

PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN RED DE REGISTROS DE ENTRADA DE DOCUMENTOS ENTRE ADMINISTRACIONES PUBLICAS DE LA ISLA DE IBIZA

Tipo de Registro:	ENTIDADES PÚBLICAS - SERVICIOS TERRITORIALES				
Dirección:	Avda. Pedro Matutes Noguera, s/n - Local TGSS				
Código Postal:	07800	Localidad:	EIVISSA		
Teléfono:	971399321	Fax:	971305194	Email:	itbaleares@mtin.es
Tipo de horario:	GENERAL	Horario:	De lunes a viernes: de 9 a 14 h.		

5

Ministerio:	HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS				
Órgano:	ADMINISTRACION DE LA AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA EN EIVISSA- FORMENTERA				
Tipo de Registro:	ENTIDADES PÚBLICAS - SERVICIOS TERRITORIALES				
Dirección:	Avda. Bartolomé Rosselló, 21				
Código Postal:	07800	Localidad:	EIVISSA		
Teléfono:	971318650	Fax:	971192818	Email:	
Tipo de horario:	GENERAL	Horario:	De lunes a viernes: de 9 a 14 h.		

6

Ministerio:	HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS				
Órgano:	DELEGACION DE ECONOMIA Y HACIENDA EN ILLES BALEARS - UNIDAD DE IBIZA				
Tipo de Registro:	SERVICIOS TERRITORIALES				
Dirección:	Madrid, 64 - bajos				
Código Postal:	07800	Localidad:	EIVISSA		
Teléfono:	971194170	Fax:	971310726	Email:	dehibiza@igae.meh.es
Tipo de horario:	GENERAL	Horario:	De lunes a viernes: de 9 a 14 h.		

7

Ministerio:	HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS				
Órgano:	DIRECCION INSULAR DEL GOBIERNO EN IBIZA-FORMENTERA				

PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN RED DE REGISTROS DE ENTRADA DE DOCUMENTOS ENTRE ADMINISTRACIONES PUBLICAS DE LA ISLA DE IBIZA

Tipo de Registro:	SERVICIOS TERRITORIALES - REGISTRO GENERAL				
Dirección:	Casa del Mar- Paseo Juan Carlos I s/n				
Código Postal:	07800	Localidad:	EIVISSA		
Teléfono:	971989057	Fax:	971989060	Email:	personal_oiac.ibiza@seap.minhap.es
Tipo de horario:	ININTERRUMPIDO	Horario:	De lunes a viernes: de 9 a 17:30 h. Sábados: de 9 a 14 h. (De 16 de junio a 15 de septiembre - de lunes a viernes: de 8 a 15 h. Sábados: de 8 a 14 h.)		

8					
Ministerio:	HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS				
Órgano:	OFICINA DEL CATASTRO EN EIVISSA				
Tipo de Registro:	SERVICIOS TERRITORIALES				
Dirección:	Madrid, 64				
Código Postal:	07800	Localidad:	EIVISSA		
Teléfono:	971194171	Fax:	971310726	Email:	dehibiza@igae.meh.es
Tipo de horario:	GENERAL	Horario:	De lunes a viernes: de 9 a 14 h.		

Fuente: MINHAP

https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0CDMQFjAD&url=http%3A%2F%2Fadministracion.gob.es%2Fpag_Home%2Fdms%2Fpag%2FAtencion_Ciudadano%2FOficinasRegistro%2FDescarga_Oficinas_Registro_AGE%2FC_Baleares.pdf&ei=x-t1VZ3xLcT-ywPUwIP4Dg&usg=AFQjCNFL2koqhFbRWTwi9Xl-OMJdOIU2LQ

3.3.2. Relación de Registros del Govern de les Illes Balears

1			
Consejería:	ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD		
Dirección General:	D.G. INDÚSTRIA. DELEGACIÓN EIVISSA		
Dirección:	Av. Espanya, 49, 2ª		
Código Postal:	07800	Localidad:	EIVISSA
Teléfono:	971195473	Fax:	971307416
Horario:	De lunes a viernes: 08.30 h - 14.00 h		

2			
Consejería:	ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD		
Dirección General:	SOIB Sant Antoni de Portmany		
Dirección:	C/ Soledat, 54		
Código Postal:	07820	Localidad:	Sant Antoni de Portmany
Teléfono:	971348066 / 971348057	Fax:	971804063
Horario:	De lunes a viernes: 09.00 h - 14.00 h		

3			
Consejería:	ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD		
Dirección General:	SOIB Eivissa		
Dirección:	Av. Isidoro Macavich, 57		
Código Postal:	07800	Localidad:	EIVISSA
Teléfono:	971300012 / 971391012	Fax:	971391497
Horario:	De lunes a viernes: 09.00 h - 14.00 h		

4			
Consejería:	ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD		
Dirección General:	SOIB Eivissa. Centre Blancadona		
Dirección:	Carret. D'Eivissa a Sant Antoni, Km. 1,2		
Código Postal:	07800	Localidad:	EIVISSA
Teléfono:	971318060	Fax:	971318061
Horario:	De lunes a viernes: 09.00 h - 14.00 h		

5			
Consejería:	EDUCACIÓN, CULTURA Y UNIVERSIDADES		
Dirección General:	Delegación Territorial de Educación en Ibiza y Formentera		
Dirección:	Via Púnica, 23, bjs		
Código Postal:	07800	Localidad:	EIVISSA
Teléfono:	971310104	Fax:	971193362
Horario:	De lunes a viernes: 09.00 h - 14.00 h		

6			
Consejería:	SALUD		
Dirección General:	Centro Insular de Salud y Consumo de Ibiza y Formentera		
Dirección:	Vía Romana, 81		
Código Postal:	07800	Localidad:	EIVISSA
Teléfono:	971306700 / 971306764	Fax:	971399838
Horario:	De lunes a viernes: 09.00 h - 14.00 h		

7			
Consejería:	HACIENDA Y PRESUPUESTOS		

PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN RED DE REGISTROS DE ENTRADA DE DOCUMENTOS ENTRE ADMINISTRACIONES PUBLICAS DE LA ISLA DE IBIZA

Dirección General:	DELEGACIÓN ATIB de Ibiza		
Dirección:	C/ Antoni Jaume, 8		
Código Postal:	07800	Localidad:	EIVISSA
Teléfono:	971317417	Fax:	971315170
Horario:	De lunes a viernes: 09.00 h - 14.00 h		

8			
Consejería:	FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES		
Dirección General:	Centro Base de Ibiza		
Dirección:	C/ Abad y Lasierra, 47, bxs.		
Código Postal:	07800	Localidad:	EIVISSA
Teléfono:	971193830	Fax:	971315432
Horario:	De lunes a viernes: 09.00 h - 14.00 h		

9			
Consejería:	AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y TERRITORIO		
Dirección General:	Delegación Ibiza		
Dirección:	C/ Murcia, 6		
Código Postal:	07800	Localidad:	EIVISSA
Teléfono:	971301460	Fax:	
Horario:	De lunes a viernes: 09.00 h - 14.00 h		

10			
Consejería:	AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y TERRITORIO		
Dirección General:	IBAVI Ibiza		

Dirección:	C/ Carles III, nº46		
Código Postal:	07800	Localidad:	EIVISSA
Teléfono:	971303301	Fax:	971303361
Horario:	Lunes, martes, jueves y viernes: 10.00-13.00 h Miércoles cerrado		
11			
Consejería:	ADMINISTRACIONES PÚBLICAS		
Dirección General:	EBAP EIVISSA		
Dirección:	Sa Coma, ctra. de Sant Antoni, Km 2,300		
Código Postal:	07819	Localidad:	Sant Antoni de Portmany
Teléfono:	971311175	Fax:	971932187
Horario:	De lunes a viernes: 09.00 h - 14.00 h		

Fuente: Govern de les Illes Balears

<http://www.caib.es/sacmicrofront/contenido.do?idsite=567&cont=18436&lang=es>

3.3.3. RELACIÓN de oficinas de Registro del Consell Insular d'Eivissa

La sede del CIE se sitúa en la siguiente dirección :

CONSELL INSULAR D'EIVISSA

av. d'Espanya, 49 1a planta

07800- Eivissa (Illes Balears)

tel. 971 19 59 00 · fax 971 19 59 13

oac@conselldeivissa.es

Horarios

lunes a viernes: de 8.00 a 19.30 h.

sábados: de 9.00 a 13.00 h.

Y además, como ya se ha citado anteriormente, cuenta con los registros de cada uno de los Ayuntamientos de la isla a modo de registros auxiliares :

- **Oficina de Registro del Consell en el Ayuntamiento de Sant Antoni**
 - pg. de la Mar, 16
07820 Sant Antoni de Portmany (Illes Balears)
tel. 971 34 01 11 - 971 34 05 51 · fax 971 34 41 75
 - **Horario**
 - de lunes a viernes: de 9.00 a 14.00 h.
 - **Principales servicios**
 - Registro y compulsas de documentos con destino al Consell d'Eivissa

- **Oficina de Registro del Consell en el Ayuntamiento de Santa Eulària**
 - pl. d'Espanya, 1
07840 Santa Eulària des Riu (Illes Balears)
tel. 971 33 28 00 · fax 971 33 29 59
seulalia@terra.es
 - **Horarios**
 - de lunes a viernes: de 9.00 a 14.00 h.
 - **Principales servicios**
 - Registro y compulsas de documentos con destino al Consell d'Eivissa

- **Oficina de Registro del Consell en el Ayuntamiento de Sant Josep**
 - c. de Pere Escanellas, 33-35
07830 Sant Josep de sa Talaia (Illes Balears)
tel. 971 80 02 20 - 971 80 02 44 · fax 971 80 02 21
santjosep@ctv.es
 - **Horarios**
 - de lunes a viernes: de 9.00 a 14.00 h.
 - **Principales servicios**
 - Registro y compulsas de documentos con destino al Consell d'Eivissa

- **Oficina de Registro del Consell en el Ayuntamiento de Sant Joan**
 - c. de l'Ajuntament, 4
07810 Sant Joan de Labritja

tel. 971 33 30 03 · fax 971 33 31 17

alcaldia@sant_joan.com

○ **Horarios**

- de lunes a viernes: de 9.00 a 14.00 h.

Fuente:

http://www.ibiza.es/portal/index.php?option=com_alphacontent§ion=21&category=119&Itemid=603&lang=es

3.4. Diagnóstico

Existen los siguientes puntos de registro en la isla de Ibiza :

Tabla 19 Registros Administrativos

ORGANISMO	Nº OFICINAS DE REGISTRO GENERAL	Nº OFICINAS DE REGISTRO AUXILIAR	TOTAL
Sant Antoni de Portmany	8	6	14
Eivissa	2	4	6
Sant Josep de sa Talaia	2	2	4
Santa Eulària des Riu	3	2	5
Sant Joan de Labritja	1	-	1
Consell Insular d'Eivissa	6	-	6
Govern de les Illes Balears	11	-	11
Delegaciones de Gobierno en Ibiza	8	-	8
		TOTAL	55

Fuente: Elaboración propia

A la vista de todos los datos obtenidos se concluye que, si bien los Ayuntamientos y las demás entidades de la isla cuentan con la

infraestructura tecnológica necesaria para la digitalización de documentos en cada uno de los puntos de registro desde hace varios años, éstas carecen de una red de registros interadministrativa que los comunique y que facilite el intercambio de documentación entre ellas.

La falta de esta red de registros interadministrativos acarrea unos costes medios anuales directos de 34.223,78 € entre todos los Ayuntamientos tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 20 Costes medios anuales totales

MUNICIPIO	REGISTROS DE ENTRADA	REGISTROS DE SALIDA	TOTAL
SANT JOAN DE LABRITJA	1.700,54 €	447,19 €	2.147,73 €
SANT ANTONI DE PORTMANY	5.572,52 €	1.431,78 €	7.004,30 €
SANT JOSEP DE SA TALAIA	6.050,36 €	1.554,17 €	7.604,53 €
SANTA EULÀRIA DES RIU	8.551,02 €	2.125,10 €	10.676,12 €
EIVISSA	5.608,30 €	1.182,80 €	6.791,10 €

TOTAL	34.223,78 €
--------------	--------------------

Fuente: Elaboración propia

El coste unitario de cada envío de documentación por correo certificado con acuse de recibo es de 4,46 € y el tiempo que transcurre hasta que la documentación llega al destino suele oscilar entre los 3 y 5 días hábiles.

Asimismo, 13.577 registros son efectuados al año por ciudadanos que han de tramitar cuestiones en Ayuntamientos diferentes al de su término municipal, debiendo éstos desplazarse hasta las sedes para realizar los trámites oportunos. Dicha circunstancia trae consigo unos costes económicos de traslados y de costes de oportunidad del tiempo invertido mesurable individualmente debido a las características propias de cada ciudadano, pero que comporta un coste para cada uno de ellos.

Para ilustrar este gasto, tomando como ejemplo un ciudadano con domicilio en Sant Joan de Labritja que deba desplazarse al Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany y que circule en un coche de consumo medio (7l/100km), considerando que la distancia a recorrer es de 58,6 Km (ida y vuelta) y el precio de la gasolina se encuentra en 1,45 €/litro, este ciudadano gastaría 5,95 € en el traslado.

Además, el contexto actual en relación con el procedimiento de registro de otras administraciones a nivel estatal, está orientado a que cada vez más las administraciones, a todos los niveles, estén conectadas y que exista una transmisión constante de información de unas a otras, facilitando así el trabajo diario de las mismas y ofreciendo un servicio más cómodo y eficiente al ciudadano, y por tanto, de mayor calidad.

Por todo ello, es necesario proceder a la modificación del actual sistema de registro administrativo de los Ayuntamientos y otros organismos insulares, para dar solución al problema expuesto y así conseguir tanto el ahorro económico directo para sus arcas como el ahorro y la máxima comodidad de los ciudadanos usuarios de estas Instituciones.

CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE MEJORA: CREACIÓN DE UNA RED DE REGISTROS DE DOCUMENTOS ENTRE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE LA ISLA DE IBIZA

4.1. Principales deficiencias del sistema actual

Con la entrada en vigor de la Ley 11/2007 las AAPP han quedado obligadas a introducir las TICs en su actividad administrativa y ofrecer y garantizar el acceso de todos los ciudadanos a los servicios administrativos telemáticos.

Las TIC's son las herramientas que hacen posible una Administración cercana, tanto hasta cualquier lugar donde el ciudadano disponga de un aparato electrónico con conexión a Internet.

Gracias a esta tecnología nació lo que actualmente se conoce como Sede Electrónica, portal donde los ciudadanos/usuarios pueden interactuar con cualquier Administración sin tener que desplazarse hasta el lugar físico donde se sitúa la misma.

Pero, ¿y qué hay de las personas que por diversos motivos no tienen acceso a esta tecnología? Es la conocida como Brecha Digital. Este término hace referencia a la desigualdad entre las personas que pueden tener acceso a las nuevas tecnologías y las que no, ya no solo en cuanto al acceso físico a la tecnología sino además a la capacidad para la utilización de la misma de una manera eficaz.

Para estas personas y para mantener su igualdad de condiciones frente a la Administración, será necesario que la Administración siga ofreciendo un servicio presencial, el cual también tendrá que estar a la altura de la actualidad en cuanto al uso de la e-Administración en los

procedimientos y deberá aplicar todas las posibilidades ofrecidas por ésta para dar un servicio presencial eficaz y de calidad a aquellos ciudadanos que lo necesiten.

En el presente trabajo se está analizando la situación actual de los Registros Administrativos de las Administraciones de la isla de Ibiza con el fin de adaptarlos a las nuevas exigencias en cuanto a tramitación electrónica e interconexión de registros.

De los datos obtenidos anteriormente se concluye que si bien los registros de las administraciones insulares cuentan con los medios técnicos para la digitalización y envío de documentos mediante redes seguras (red SARA) desde hace varios años, carecen de un software adecuado para hacer posible la interconexión de los mismos, aspecto importante de acuerdo con las tendencias actuales a nivel nacional y supranacional de las cuales se observa la voluntad del uso de las TICs, así como el aumento en el uso de las mismas, y del fomento de la e-Administración, para conectar las administraciones a todos los niveles, consiguiendo con ello una reducción de costes significativa, aumentando la eficacia de la actividad administrativa y, por consiguiente, aumentando la calidad de los servicios públicos ofrecidos por las administraciones. Además, cabe destacar que en otras CCAA ya está en funcionamiento este sistema de gestión de registros dando muy buenos resultados.

Por tanto, la mejora de la situación actual de los Registros insulares pasa por la implantación de un software adecuado y compatible con los sistemas actuales de tramitación de procedimientos, que consiga conectar todos los Registros de las administraciones de la isla para que un ciudadano pueda dar entrada a documentos en cualquiera de las mismas y éstos sean reenviados automáticamente a la administración a la que van dirigidos, evitándole así al ciudadano costes económicos y temporales de los traslados que le hubieran sido necesarios.

Asimismo, con la implantación del citado software, se evitaría que la propia administración, dentro de su actividad administrativa cotidiana, tuviese que utilizar el correo ordinario o los servicios de un notificador para poder enviar documentación a otras administraciones insulares, con los ahorros que ello conllevaría.

4.2. Creación de una red interadministrativa de Registros de Entrada de documentos administrativos entre Administraciones Públicas de la isla de Ibiza

Una vez analizadas las administraciones objeto de este trabajo y vistas las carencias de las mismas en el área de Registro Administrativo y a la vista de las herramientas utilizadas por otras administraciones y que se encuentran disponibles en el mercado, se pueden analizar las posibilidades que existen actualmente para proponer una mejora de los sistemas.

4.2.1. Descripción de la mejora

La solución planteada para la mejora de las oficinas de registro de las administraciones de la isla de Ibiza se basa en el concepto de “ventanilla única electrónica”.

Este sistema permite que una Administración traslade una solicitud de la que tenga constancia a otras administraciones a las que va dirigida. Cada una de estas solicitudes deberá ser dada de alta en el correspondiente registro telemático, generando un número de asiento registral.

Este modo de actuación exige además que las administraciones receptoras de la solicitud telemática acusen recibo de la misma de forma inmediata, por tanto, automatizada.

Utilizando estas transmisiones telemáticas se evita que los particulares hayan de desplazarse a otros órganos administrativos para presentar sus solicitudes o documentos exigidos en la tramitación administrativa de los procedimientos.

Es decir, la mejora propuesta es la creación de un registro interadministrativo telemático que una todos y cada uno de los puntos de registro de las administraciones de la isla.

Las posibles alternativas que se plantean para hacer posible esta mejora son:

- La creación de una aplicación informática específica: software a medida.
- El uso de software existente ya en el mercado.

Analizadas las alternativas bajo la restricción de los recursos disponibles, sus costes de oportunidad y el tiempo de desarrollo e implantación se concluye que:

- Dado los costes que supondría el encargo de la realización de una aplicación nueva específica para los registros, y teniendo conocimiento de que existe los sistemas ORVE y SIR, facilitados por el MINHAP de una manera totalmente gratuita.
- Teniendo en cuenta que a fecha de hoy la implantación de ORVE y SIR para la interconexión de registros entre administraciones públicas no supondría ningún coste económico para los Ayuntamientos de la isla ya que todos ellos ya cuentan con equipos de digitalización en todos sus puntos de registro, y sí supondría un ahorro estimado de unos

34.223,78 € anuales en envíos y traslados de documentación a otras administraciones.

Se considera que la mejor alternativa para la mejora del sistema de registros de las Administraciones de la isla es la adhesión de éstos al Convenio para la utilización de la aplicación informática ORVE como mecanismo de acceso al REC y a SIR.

Con esta adhesión se conseguirá por parte de las administraciones estudiadas ofrecer un servicio de calidad al ciudadano usuario de los servicios administrativos presenciales, optimizando la tramitación de los procedimientos de registro y, por tanto, consiguiendo con ello la eficacia y la eficiencia perseguidas en la actividad administrativa de este servicio. Además, de ofrecer, gracias a esta aplicación, un servicio de registro telemático presencial adecuado y que complemente los servicios ofrecidos a día de hoy en la Sede Electrónica de las administraciones insulares.

Y por último, se estará a lo dispuesto en las directrices relativas al uso de las TICs y de la e-Administración que se están imponiendo para todos los organismos que componen la Administración española a todos los niveles, consiguiendo con ello la modernización de los procedimientos administrativos.

4.2.2. La Oficina de Registro Virtual (ORVE) y el Sistema de Interconexión de Registros (SIR)

La elección de la alternativa de adhesión a la aplicación informática ORVE se encuentra fundamentada de acuerdo a lo descrito en los puntos que se detallan a continuación.

4.2.2.1. Descripción del sistema ORVE

En la descripción funcional del sistema facilitada por el propio MINHAP se detalla claramente el propósito de este sistema y la problemática a la que pretende dar solución, así el texto dicta:

“La complejidad administrativa de España hacen que el ciudadano tenga la necesidad de relacionarse con distintas Administraciones Públicas en función de la competencia que tengan.

Se calcula que hay más de 20.000 oficinas de registro de las diversas Administraciones Públicas. Este escenario produce gran complejidad estructural y dispersión competencial en el servicio público, así como sobrecostes e impacto en la calidad de vida de los ciudadanos.

No es infrecuente que el ciudadano que quiere presentar un documento hacia un organismo no municipal haya de averiguar, en muchos casos, cuál es el registro competente al que presentar su solicitud y además haya de desplazarse físicamente para hacer la presentación documental en dicho registro. Y viceversa, para todos aquellos casos en los que la presentación en lugares alejados puede suponer la evasión de una obligación fiscal por superar los plazos de resolución.

Adicionalmente, en muchos casos los registros locales de pequeñas poblaciones tienen un escaso grado de informatización, lo que suele imposibilitar la remisión telemática a otras Administraciones, Instituciones u Organismos, en el marco del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Además de los gastos para el ciudadano expuestos anteriormente, se repercuten importantes gastos para la Administración, derivados del manejo y reenvío de documentación en papel. La documentación se ensobra y se envía a la administración competente, que puede estar a varios cientos de kilómetros lo que implica retardos importantes y costes por ineficiencia. Dado que a veces las competencias son

dispersas, se realizan reenvíos entre las diversas administraciones. Un envío estándar puede ascender 3.5€ según tarifas oficiales de correos, y aproximadamente el 33% de los asientos registrales, en media, son reenviados entre Administraciones.

Así mismo, si el ciudadano se persona en su oficina, en muchas ocasiones no dispone de información sobre si su procedimiento se ha iniciado.

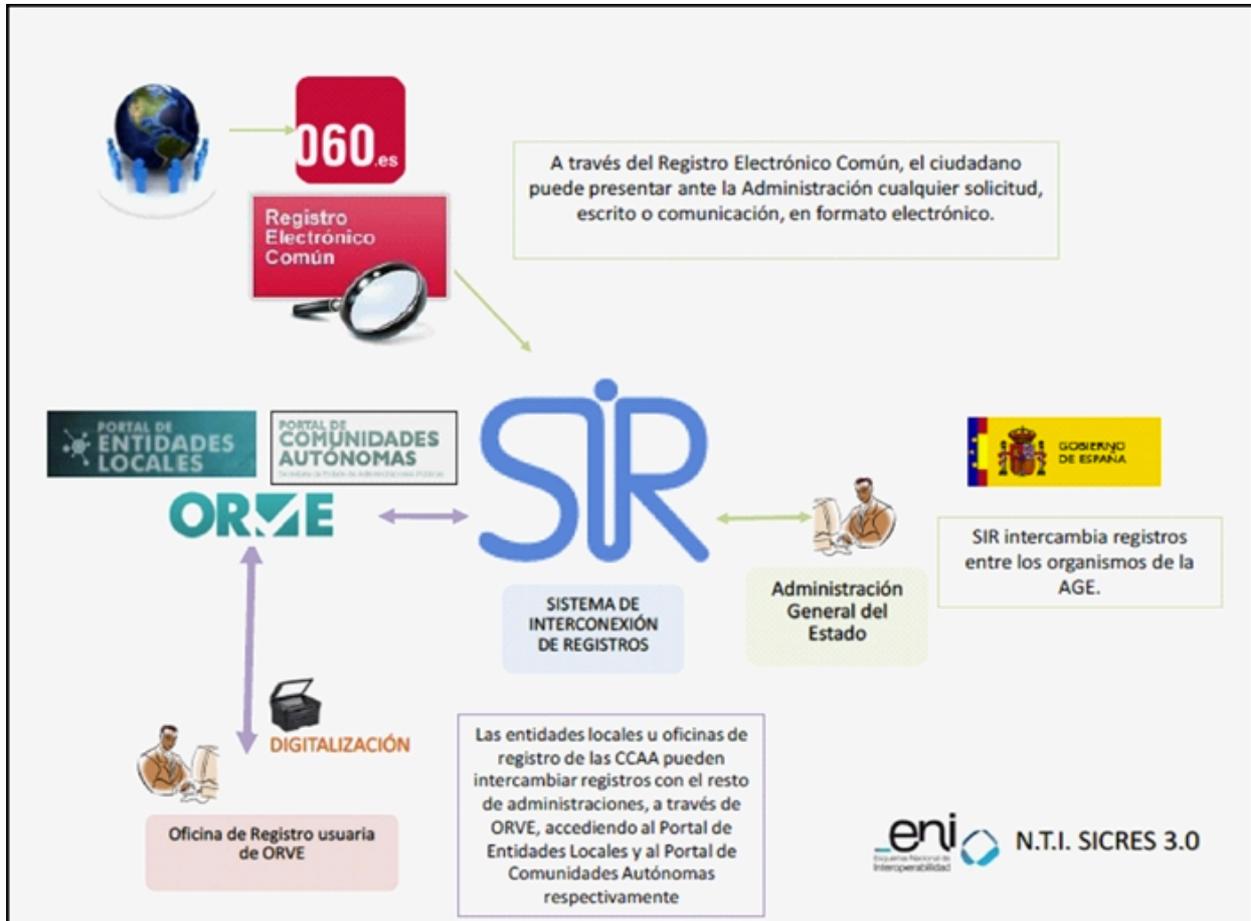
Para dar respuesta a estas necesidades de mejora y eficiencia de la Administración Pública y servicio al ciudadano, se ha desarrollado la Oficina de Registro Virtual (ORVE).

ORVE es un servicio de administración electrónica en la nube ofrecido a todas las Administraciones Públicas, que permite digitalizar el papel que presenta el ciudadano en las oficinas de registro, y enviarlo electrónicamente al destino, al instante, y sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente.

Este envío se anota en el Registro Electrónico Común con plena validez jurídica según la OM HAP/566/2013, y se transmite al destino a través del Sistema de Interconexión de Registros, con un formato y estructura de datos conforme a la Norma Técnica de Interoperabilidad SICRES 3.0

La documentación en papel se devuelve al ciudadano, y no se custodia, ni archiva, ni reenvía, solo se reenvía la imagen de los documentos. Es decir, se elimina el papel en las oficinas de registro y atención al ciudadano, que son la puerta de entrada a la Administración. ”

Ilustración 3 Sistema ORVE



Fuente: MINHAP

Según el MINHAP, los beneficios para las Entidades que utilicen ORVE son:

- Disponer de inmediato de una aplicación certificada en SICRES 3.0, accesible “en la nube”.
- Gracias a la firma electrónica y remisión de documentos electrónicos a través de ORVE, se minimizan los costes de mensajería y transporte del papel hacia terceros.
- El registro remitido llega de inmediato al organismo destino, independientemente de su ubicación geográfica o nivel de Administración.

- Se puede consultar de inmediato el estado y ubicación del registro enviado.
- El ciudadano se beneficia directamente de este servicio, tanto en costes de desplazamiento, como en la mejora del tiempo de respuesta y calidad de la información que le ofrece la Administración.
- Las entidades usuarias de ORVE podrán remitir igualmente asientos registrales donde su propio organismo actúe como interesado del registro, de esta forma las administraciones podrán tramitar sus propias comunicaciones e intercambios entre sí a través de ORVE.

4.2.2.2. Exigencia legal

ORVE es un servicio en la nube y no requiere tareas de instalación ni mantenimiento por parte del organismo interesado, no obstante y de acuerdo con lo establecido por el MINHAP, los requisitos del organismo usuario para el acceso a este sistema son:

- Que la entidad esté adherida al convenio de Oficinas Integradas (Red 060), o bien, tenga cobertura legal por el artículo 38.4 de la Ley 30/1992.
- Dar de alta la entidad en el Directorio Común (DIR3): Directorio Común de unidades y oficinas de las AAPP
- Que se firme el convenio de colaboración para el uso del servicio.
- Disponer de conexión a Internet o Red SARA en los PCs de las oficinas de registro.
- Que la entidad disponga de usuarios autorizados en el portal de Entidades Locales para el uso de ORVE.
- Disponer de certificado digital válido para sus usuarios (necesario para acceder a ORVE y para firmar la documentación).
- Disponer de equipamiento para digitalizar la documentación.

- Trasladar y cumplir procedimientos de digitalización y uso de las oficinas integradas en el Sistema de Interconexión de Registros.
- Que la entidad implante, mediante instrucción interna, los procedimientos de uso, digitalización y registro de ORVE/SIR.

4.2.2.3. La experiencia de otras organizaciones comparables.

En la actualidad varias CCAA ya han suscrito el Convenio de colaboración con el MINHAP para el suministro de la aplicación «Oficina de Registro Virtual» como mecanismo de acceso al REC y al SIR.

- Extremadura: BOE núm. 118 de 18/05/2015
- Canarias: BOE núm. 92 de 17/04/2015
- Comunitat Valenciana: BOE núm. 64 de 16/03/2015
- Principado de Asturias: BOE núm. 64 de 16/03/2015
- La Rioja: BOE núm. 294 de 05/12/2014
- Castilla y León: BOE núm. 295 de 05/12/2014
- Comunidad de Madrid: BOE núm. 198 de 19/08/2013

4.2.2.4. Planes de modernización de las AAPP. Ahorro derivado de la implantación del sistema ORVE

El pasado 10 de junio de 2015, el MINHAP anunció que el SIR ya ha superado el primer millón de registros intercambiados, exactamente a través de esta plataforma se han realizado 1.000.728 asientos registrales intercambiados, superando con ello ya los 3 millones de euros (3.096.386,31€) de ahorros desde su puesta en marcha.

Actualmente la media asientos semanales es de 18.000 asientos y tiene una tasa de digitalización del 88,1%.

Además de los ahorros económicos el intercambio electrónico de asientos registrales supone una mayor eficacia en la gestión. Al

realizarse los intercambios electrónicamente, la recepción en destino se produce pocos minutos después de su envío en origen. El ahorro estimado en la tramitación electrónica de un asiento tipo es de unos 4 euros si va digitalizada la documentación adjunta.

A fecha de hoy, como ya se ha mencionado anteriormente, están integrados en el SIR: la Administración del Estado; las Comunidades Autónomas de la figura (Principado de Asturias, Islas Canarias, Castilla La Mancha, Castilla y León, Extremadura, La Rioja, Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana), 500 municipios dependientes de las mismas y la Diputación de Jaén.

Ilustración 4 Comunidades Autónomas conectadas al SIR



Fuente: MINHAP

En la medida que el resto de CCAA se integren en el Sistema de interconexión de Registros se alcanzará toda la potencialidad de la plataforma pues las más de 20.000 oficinas de registro de las Administraciones públicas españolas estarán interconectadas entre sí.

4.2.3. Metodología de diseño y contenido de la mejora

La metodología de diseño seguida ha constado, en primer lugar, de un análisis de la situación actual de las oficinas de registro de las administraciones estudiadas para poner de manifiesto las carencias que existían en las mismas.

Una vez hecha esta evaluación y a la vista de la mejora que se pretende implantar en las mismas, se ha buscado alternativas que hicieran posible la creación de una red de registros interadministrativos que uniera todos los puntos de registro de las administraciones insulares.

Dada la existencia de la aplicación ORVE/SIR facilitada por el MINHAP sin coste alguno para las administraciones tanto a nivel autonómico como a nivel local, y visto que muchas otras AAPP españolas se están adhiriendo a este sistema en lo que va de año y que la tendencia y lo que se pretende es que, en un futuro no muy lejano, todas las administraciones españolas dispongan de esta aplicación y la transmisión de información entre ellas sea una realidad global a nivel de toda España, se ha considerado que la anterior es la mejor opción para la puesta en funcionamiento de la mejora propuesta en el presente proyecto.

4.2.4. Viabilidad

Los factores a considerar al analizar la viabilidad de la alternativa propuesta son los siguientes:

- Factores técnicos:

Todas las administraciones de la isla cuentan ya con las herramientas de digitalización necesarias exigidas por el sistema por tanto están cubiertas las necesidades de hardware.

En cuanto al sistema operativo actual quedaría sustituido por el nuevo software facilitado por el MINHAP, garantizándose además la actualización del mismo en el caso de la introducción de mejoras o variantes.

Por parte de cada administración se debería designar a la persona técnica cualificada para llevar a cabo la implantación y el mantenimiento del sistema.

- Factores humanos:

Es absolutamente necesaria la formación de los usuarios finales para que adquieran los conocimientos necesarios para el uso del programa ORVE, facilitándoles manuales y estableciendo qué personal técnico atenderá sus dudas y solventará los problemas que puedan surgir del uso de la nueva aplicación, para así evitar en la mayor medida de lo posible la resistencia al cambio que se pudiera originar.

- Factores económicos:

El coste de la implantación del sistema ORVE queda detallado en el apartado 4.3. “Presupuesto del TFC y de la mejora” del presente trabajo.

- Factores estratégicos:

En el contexto actual relativo a la e-Administración y la introducción de las TICs en la actividad administrativa, se hace necesario, por lo decir obligatorio, la implantación de iniciativas que mejoren los actuales sistemas y que ofrezcan a las Administración sistemas más eficaces y eficientes con los que poder garantizar un servicio al ciudadano de calidad, tanto presencial como telemático.

- Factores legales:

En este caso, y a raíz de la aprobación de la Ley 11/2007, se han ido desarrollando normativas que fomentan el uso y aplicación de sistemas informáticos en el ámbito de las AAPP. Por tanto, los factores legales benefician todo tipo de proyectos de modernización de la administración y uso de las TICs en la actividad administrativa.

4.2.5. Plan de implementación

Una vez analizada la situación actual de las administraciones insulares y descrita la propuesta de mejora a implantar, el iter a seguir en el caso concreto de las administraciones estudiadas es el siguiente:

1. Todas ellas ya están adheridas al Convenio de Oficinas Integradas y están conectadas a la red SARA.
2. Todas ellas ya disponen del equipamiento necesario para la digitalización de documentos en cada uno de los puestos de registro
3. Todas ellas cuentan con personal titular de certificados digitales válidos para el procedimiento de firma electrónica.

Teniendo en consideración estos extremos, los trámites necesarios para la puesta en funcionamiento de la aplicación del sistema ORVE son los siguientes:

1. Que la Comunidad Autónoma de las Illes Balears firme el Convenio de colaboración con el MINHAP para el suministro de la aplicación «Oficina de Registro Virtual» como mecanismo de acceso al REC y al SIR, autorizando con ello el uso de esta aplicación por las Administraciones Autonómicas y las Entidades Locales al estar éstas ya adheridas al Convenio Marco entre la AGE y la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (BOE

núm. 290 de 1/12/2014) para la implantación de una red de oficinas integradas de atención al ciudadano.

Además, debido a esta circunstancia, las administraciones de la isla ya están dadas de alta en el Directorio Común (DIR3).

2. Solicitud de autorización de los usuarios de cada administración en el portal de Entidades Locales a los efectos del uso del sistema ORVE.
3. Implantación de la aplicación informática en todos los puntos de registro de las administraciones insulares
4. Formación del personal usuario de la aplicación, mediante instrucción interna, acerca de los procedimientos de uso, digitalización y registro de ORVE/SIR

De acuerdo con la información facilitada por el MINHAP, los trámites necesarios para la gestión del alta de usuarios de ORVE a través del portal de Entidades Locales son los siguientes:

Opción A-

Cada Administración Local deberá gestionar el alta de sus usuarios en ORVE: Para ello se debe acceder al Portal de EELL con certificado digital (<https://ssweb.mpt.es/portaleell>). El alta debe realizarla alguno de los usuarios ya existentes en el Portal de EELL, con cualquiera de estos permisos: "Alcalde", "Secretario", "Gestor Designado" o "Gestor de Usuarios de Aplicaciones". (Documento: [SIR-EXT.ORVE-12060-manual_alta_usuario_ORVE-v1.0.pdf](#)).

Opción B-

Enviar fichero con datos de los usuarios al MINHAP ([ORVE-USU-13221-provision_usuarios-v1.0.xls](#)) a gestion.orve@seap.minhap.es

Asimismo, para la formación de los usuario, se cuenta con la asesoría de técnicos especializados del MINHAP, así como de los siguientes manuales para los usuarios del sistema facilitados por el MINHAP:

- Guía rápida para las oficinas de registro integradas en el sistema de interconexión de registros

Enlace de consulta:

<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/resources/Soluciones/214/Area%20descargas/GUIA%20RAPIDA%20PARA%20OFICINAS%20SIR-v1-3.pdf?idIniciativa=214&idElemento=2288>

- Manual del usuario final

Enlace de consulta:

https://ssweb.seap.minhap.es/portaleELL/doc/Manual_usuario_ORVE.pdf

- Manual de gestión d usuarios para su alta en la aplicación

Enlace de consulta:

https://ssweb.seap.minhap.es/portaleELL/doc/Manual_usuario_alta_ORVE.pdf

- Manual de Procedimientos para las Oficinas de Registro Integradas en el REC y el SIR

Enlace de consulta:

<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/resources/Soluciones/214/Area%20descargas/SIR-USU-14105-manual-procedimiento-en-oficinas-20150216-v5-5.pdf?idIniciativa=214&idElemento=2277>

- Presentación Ejecutiva ORVE - SIR

Enlace de consulta:

<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/resources/Soluciones/214/Area%20descargas/ORVE-EST-12032-presentacion-ejecutiva-SIR-ORVE-v1-2.ppt?idIniciativa=214&idElemento=351>

- Preguntas Frecuentes REC/SIR

Enlace de consulta:

<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/resources/Soluciones/214/Area%20descargas/SIR-USU-14106-preguntas-frecuentes-FAQ-REC-SIR-v1-0.pdf?idIniciativa=214&idElemento=2406>

4.3. Presupuesto del TFG y de la mejora¹

A los efectos de analizar la viabilidad económica de la Propuesta, a continuación se procederá a detallar el presupuesto de la Propuesta de Mejora, considerando que se asumen los trabajos de implantación del sistema de interconexión de registros ORVE por personal propio de cada Administración Pública.

1. Coste de diseño y realización del TFG

1.1. Coste del trabajo de la autora del TFG

COSTE DEL TRABAJO DE LA AUTORA		
Denominación del puesto		
Autora del TFG en función de titulada en GAP – Categoría A2		
Medición de unidades de trabajo personal estimadas	265	horas
Precio de la hora de trabajo	22,43	€/h
Importe parcial del trabajo personal de la autora	5.945,03	€
Costes indirectos y generales*	230,00	€
Importe total del trabajo de la autora	6.175,03	€

* Se consideran Costes Indirectos los derivados del material y recursos que se han utilizado y consumido durante el proceso de elaboración del TFG

1.2. Coste del trabajo del Director del TFG

COSTE DEL TRABAJO DEL DIRECTOR DEL TFG		
Denominación del puesto		
Director del TFG - Categoría A1		
Medición de unidades de trabajo personal estimadas	30,00	horas
Precio de la hora de trabajo	19,00	€/h

¹ Los importes derivados del trabajo del personal (€/hora) han sido facilitados por la Responsable de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany:

Importe parcial del trabajo personal del Director	570,00 €
Costes indirectos y generales*	30,00 €
Importe total del trabajo del Director	600,00 €

* Se consideran Costes Indirectos los derivados del material y recursos que se han utilizado y consumido durante el proceso de asesoramiento del Director del TFC

1.3. Coste total del diseño y realización del TFG

COSTE DEL DISEÑO Y REALIZACIÓN DEL TFG	
Coste del trabajo de la autora del TFG	6.175,03 €
Coste de la supervisión del Director del TFG	600,00 €
Total Costes	6.775,03 €

2. Presupuesto de los costes de implantación de la aplicación informática

2.1. Trabajo personal

Se considera que los especialistas que deberían intervenir en la implantación del sistema habrán de tener conocimientos en informática y telemática.

- Ingeniero Informático
- Técnico Informático

Ambos serán personal propio de la Administración Pública donde se haya de implantar la nueva aplicación ORVE, por tanto, el siguiente importe no repercutirá como gastos para la entidad al ser realizados los trabajos en horario laboral de las personas participantes.

COSTE IMPLANTACIÓN APLICACIÓN INFORMÁTICA		
Denominación del puesto		
Ingeniero Informático - A1		
Medición de unidades de trabajo personal estimadas	120,00	horas
Precio de la hora de trabajo	25,95	€/h
Denominación del puesto		
Técnico Informático - C1		
Medición de unidades de trabajo personal estimadas	70,00	horas
Precio de la hora de trabajo	15,76	€/h
Importe parcial del trabajo personal propio de la AP	4.217,20	€
Costes indirectos y generales (19%)	591,72	€
Importe total del trabajo del personal de la AP	4.808,92	€

El total de las horas incluye tanto las tareas de instalación y puesta a punto de la aplicación en todos los ordenadores destinados a registro, como cursos de formación y charlas para los nuevos usuarios del sistema. El MINHAP pondrá además el material para formación, tal como manuales y presentaciones, a disposición de las entidades usuarias de forma gratuita.

3. Coste previsto de la supervisión

Dado que la implantación y puesta en funcionamiento de la aplicación se realiza por personal propio de cada Administración Pública, sustituyendo la aplicación actual por la nueva aplicación ORVE, se entiende que la supervisión se realizará por parte del mismo personal dentro de su horario laboral.

Pudiendo dirigirse, de manera gratuita, a los Técnicos que pone a disposición de los usuarios del sistema el MINHAP, para la resolución de cualquier problema o duda que pudiera surgir de la instalación o manejo de la aplicación.

4. Resumen de costes

RESUMEN DE COSTES	
Costes de diseño y realización del TFG	6.775,03 €
Costes del trabajo de la autora	6.175,03 €
Costes de la supervisión del Director del TFG	600,00 €
Costes de la implantación de aplicación informática	4.808,92 €
TOTAL PRESUPUESTO	11.583,95 €

5. Estimación de Beneficios

A la vista de los datos obtenidos en cuanto a costes y tomando como beneficios obtenidos los ahorros que las administraciones obtendrían de la implantación de la aplicación, la siguiente tabla muestra la estimación de beneficios estimada para cada Ayuntamiento.

Coste Implementación	11.583,95 €
Ahorro medio anual	6.844,83 €
Docs registrados por los ciudadanos dirigidos a otras adm.	5.496,55 €
Docs enviados a otras Adms en la actividad adm. de la entidad	1.348,28 €
TOTAL 1º AÑO	4.739,12 €
TOTAL 2º AÑO	-2.105,71 €

Como se observa, a partir del segundo año ya se hubiera amortizado totalmente la inversión en la aplicación propuesta y se empezarían a obtener beneficios derivados del ahorro en gastos.

Además de los beneficios obtenidos (al eliminar costes) mediante el uso del sistema propuesto, otro beneficio, esta vez intangible, sería las mejoras en la calidad y servicio al ciudadano tal como se justifica en el proyecto.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones

Como ya se ha mencionado varias veces a lo largo del presente trabajo, la aprobación de la Ley 11/2007 supuso un antes y un después para las administraciones españolas. Desde ese día, éstas quedaban obligadas a garantizar el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con ellas, además de establecer una regulación para el uso de las TICs en la actividad administrativa y en las relaciones entre AAPP. Por tanto, se puede considerar ese momento como el pistoletazo de salida para que todas las administraciones y organismos públicos se rediseñaran a ellos mismos con el objetivo de implantar las herramientas que les permitieran garantizar el derecho antes mencionado y cumplir con las nuevas exigencias.

A partir de entonces, y a lo largo de estos años, se inició la transformación de la Administración a la e-Administración mediante la mejora y modernización de los procedimientos administrativos usando los beneficios que ofrecen las TICs y dando lugar a procesos más simples y eficientes. En este proceso de modernización, que a día de hoy todavía está en marcha, desde el gobierno central se han creado herramientas como la Red SARA, el REC, el SIR, la Red 060 o la ORVE, entre otras, que se han puesto a disposición del resto de administraciones españolas para facilitarles dar cumplimiento a los nuevos requerimientos en materia de e-Administración.

Los beneficios de la implantación de la e-Administración han quedado más que justificados. De acuerdo con el informe de desarrollo de la Administración Electrónica del MINHAP, el ahorro en 2013 que supuso el uso de los servicios ofrecidos telemáticamente a los ciudadanos alcanzó la cifra de más de 16.136 mil millones de euros.

Debido a ello, aquellas AAPP que a día de hoy continúan con el proceso de modernización, deben tratar de alcanzar, lo antes posible, unos niveles de modernización óptimos para beneficiarse de los ahorros obtenidos con el uso de las TICs introducidas en la actividad administrativa de cada una ellas.

El presente Trabajo Final de Grado ha tenido como objetivo analizar la situación actual de las administraciones públicas de la isla de Ibiza, en concreto los Registros Administrativos de las mismas, con especial atención a los Registros de los 5 Ayuntamientos que alberga la isla, para poner de manifiesto las carencias encontradas en los mismos, en comparación con otras instituciones españolas, en el uso de las TICs en los procedimientos administrativos llevados a cabo en este departamento.

Para ello, por un lado, se ha analizado el contexto actual general en relación con la e-Administración: definiendo términos esenciales, observando estadísticas sobre la e-Administración, normativa relacionada con el tema y proyectos destacados en este ámbito. Y, por otro lado, se ha observado de manera específica, la realidad actual de los Registros Administrativos de las Administraciones de la isla de Ibiza.

De los datos obtenidos, reflejados en el Capítulo 3, se puede concluir que la situación actual de los Registros a analizar es la siguiente:

- Los 55 registros que existen en la isla de Ibiza, cuentan con la infraestructura tecnológica necesaria para la digitalización de documentos y además, las administraciones están actualmente conectadas a la Red SARA.
- Los empleados de las Administraciones cuentan con firmas electrónicas válidas.
- Los costes medios anuales que soportan los Ayuntamientos al llevar a cabo los actuales procedimientos de remisión de documentos dirigidos a otras administraciones que han tenido entrada en sus dependencias o bien que surgen de la actividad administrativa propia de cada administración, mediante correo certificado con acuse de recibo o usando personal propio de la

Administración, ascienden a 34. 223, 78 €. (Coste medio por Ayuntamiento: 6.844,76 €)

- El uso del sistema de envío de documentación mediante correo supone que el tiempo que transcurre hasta que la documentación llega al destino suele oscilar entre los 3 y 5 días hábiles.
- Anualmente se realizan 13.577 registros por personas con domicilio fuera del término municipal del Ayuntamiento al que se han dirigido, ocasionando a los ciudadanos los respectivos costes de desplazamiento. Por ejemplo, un ciudadano de Sant Joan de Labritja que deba realizar un trámite en el Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany (distancia: 58,6 km) debe gastar en el desplazamiento 5,95 €
- El tiempo medio que un ciudadano tiene que dedicar para realizar cualquier trámite presencial en un Ayuntamiento es de 00:15:47 minutos, aumentando este tiempo en los meses de julio y agosto, llegando incluso hasta los 00:28:24 minutos de tiempo invertido.

A la vista de estos resultados y conscientes de las opciones existentes en la actualidad que podrían mejorar el actual proceder de los Registros Administrativos analizados, se ha llegado a la conclusión que la mejor opción para alcanzar los objetivos de mejora y simplificación de la situación actual, es la implantación de la aplicación facilitada por el MINHAP llamada ORVE/SIR.

Al implantar el sistema ORVE, estas Administraciones dispondrán de una aplicación certificada en SICRES 3.0, a la que se puede acceder “en la nube” mediante la cual podrán remitirse documentos a otras administraciones firmados electrónicamente, garantizando su entrega en destino de inmediato, independientemente de la ubicación geográfica. Además, los ciudadanos podrán consultar el estado del registro y se beneficiarán de una manera directa de este servicio, tanto el costes de desplazamiento, como reduciendo el tiempo de espera en la tramitación y obteniendo una mayor información acerca del trámite realizado, aumentando con todo ello la calidad del servicio ofrecido por la Administración. Por otro lado, también las Administraciones, como usuarias del sistema, podrán remitir asientos

registrales desde su propio organismo, utilizando este sistema para tramitar sus propias comunicaciones e intercambios de información.

Concluyendo, la implantación de este sistema beneficiará directamente a los Ayuntamientos ibicencos con un ahorro medio anual de 6.844, 76 € por cada Ayuntamiento y dado que el coste de la inversión alcanza los 11.583,95 €, al segundo año de la implantación se conseguiría amortizar totalmente la misma.

Asimismo, los beneficios aportados para los ciudadanos tanto económicos, temporales y de calidad de información, supondrían una mejora de la imagen corporativa al ofrecer, estas Administraciones, un servicio mejorado y a la vanguardia en el uso de herramientas telemáticas.

Por todo ello, la implantación de la mejora propuesta contribuirá a una optimización de los recursos y a una simplificación de los procedimientos, así como a la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos, sin olvidar el seguimiento y la actualización de este servicio a lo largo de los años, consiguiendo con ello que estas AAPP estén en concordancia con los principios establecidos para la e-Administración.

Bibliografía

DOCUMENTOS IMPRESOS

ATHERTON, P. (1978) *Manual para sistemas y servicios de información*. Paris: UNESCO

CABERO, J. (1998) *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*. En Lorenzo, M. y otros (coords): *Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales* (pp. 197-206). Granada: Grupo Editorial Universitario

CÁCERES, E.A. (2014) *Análisis y Diseño de Sistemas de Información*. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Nacional de San Juan. Argentina.

GAMERO CASADO, E., VALERO TORRIJOS, J. (2007) *La Ley de Administración electrónica. Comentario sistemático a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos*. Pamplona: Aranzadi SA

JIMÉNEZ BLASCO, M., JIMÉNEZ SÁNCHEZ, J.A., LÓPEZ BARRA, S., RUIZ OTERO, E. (2001) *Administración Pública*. Madrid: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA SAU

MARTOS NAVARRO, F., ROBLEDO DE DIOS, T., BERMEJO MURIEL, J. (2006) *Auxiliares Administrativos de Corporaciones Locales de la Comunidad de Madrid. Temario*. Sevilla: MAD SL

MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (2003) *Manual de documentos administrativos*. Madrid: Tecnos

VALERO TORRIJOS, J. (2007) *El régimen jurídico de la e-Administración. El uso de medios informáticos y telemáticos en el procedimiento administrativo común*. Granada: Comares

WHITTEN, J.L. y BENTLEY, L.D. (2007) *Análisis de sistemas: diseño y método*. México: McGraw-Hill/Interamericana

DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

CILLERO, M. *Métrica 3* [en línea]

Disponible en: <http://manuel.cillero.es/doc/metrica-3>

[Consulta: 24/03/2015]

COMISIÓN EUROPEA (2013) *Digital Agenda Scoreboard*

Disponible en: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/DAE%20SCOREBOARD%202013%20-%20SWD%202013%20217%20FINAL.pdf>

COMISIÓN EUROPEA (2014) *Digital Agenda Scoreboard*

Disponible en: http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?doc_id=5808

CRIADO, J.I., GASCÓ, M., JIMÉNEZ, C.E. (2010) *Bases para una estrategia iberoamericana de interoperabilidad*. Argentina : CLAD

Disponible en: <http://siare.clad.org/siare/innotend/gobelec/BasesEstrategialberoamericanalinteroperabilidad.pdf>

FUNDACIÓN TELEFÓNICA (2015) *La Sociedad de la Información en España 2014*. Barcelona: Ariel SA

Disponible en: http://www.fundaciontelefonica.com/arte_cultura/sociedad-de-la-informacion/informe-sociedad-de-la-informacion-en-espana-2014/

INE (2014) *Encuesta sobre equipamiento y uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*. [en línea]

Disponible en: http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608

[Consulta: 13/04/2015]

MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (2014) *Informe sobre Desarrollo de la Administración Electrónica en la Administración General del Estado*

Disponible en: <http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCgQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.minhap.gob.es%2FDocumentacion%2FPublico%2FGabineteMinistro%2FNotas%2520Prensa%2F2014%2F>

[CONSEJO%2520MINISTROS%2F16-05-14%2520%2520NP%2520Informe%2520Administraci%25C3%25B3n%2520Electr%25C3%25B3nica.pdf&ei=WZNsVcPaBMe8ygP4yoLgDw&usg=AFQjCNGjtbWd87ox0WPYVJE4ErLQU9JQw&bvm=bv.94455598,d.bGQ](#)

MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (2001) *Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de sistemas de información – Métrica v3* [en línea]

Disponible en: http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Documentacion/pae_Metodolog/pae_Metrica_v3.html#.VS6VWWbDM1h

[Consulta: 24/03/2015]

MINISTERIO DEL INTERIOR. *Derechos de Participación Ciudadana* [en línea]

Disponible en: <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/participacion-ciudadana/derechos-de-participacion-administrativa>

[Consulta: 13/04/2015]

TORRES, R.M. (2005) *Sociedad de la información / Sociedad del conocimiento* [en línea]

Disponible en: <http://www.ub.edu/prometheus21/articulos/obsciberprome/socinfocon.pdf>

PORTAL DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. *Esquema Nacional de Interoperabilidad* [en línea]

Disponible en: <http://administracionelectronica.gob.es/ctt/verPestanaGeneral.htm?idIniciativa=eni#.VVIZlmbDPow>

[Consulta: 11/05/2015]

UIT. CUMBRE MUNDIAL SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. *¿Por qué una Cumbre sobre la Sociedad de la Información?* [en línea]

Disponible en: <http://www.itu.int/wsis/basic/why-es.html>

[Consulta: 08/04/2015]

UIT (2013) *Medición de la Sociedad de la Información. Resumen Ejecutivo* [en línea]

Disponible en: https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2013/MIS2013-exec-sum_S.pdf

UIT (2014) *Medición de la Sociedad de la Información. Resumen Ejecutivo* [en línea]

Disponible en: http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2014/MIS_2014_Exec-sum-S.pdf

LEGISLACIÓN

España (1978) Constitución Española [en línea] *Boletín Oficial del Estado*, de 29 de diciembre del 1978, núm. 311

Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>

España (ROF-RJEL, 1986) Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de Entidades Locales [en línea] *Boletín Oficial del Estado*, 22 de diciembre de 1986, núm. 305

Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1986-33252>

España (LRJPAC, 1992) Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común [en línea] *Boletín Oficial del Estado*, de 27 de noviembre de 1992, núm. 285

Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1992-26318>

España (2001) Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición. [en línea] *Boletín Oficial del Estado*, de 13 de noviembre de 2001, núm. 272

Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2001-21090>

España (LAECSP, 2007) Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos [en línea] *Boletín Oficial del Estado*, de 23 junio de 2007, núm. 150

Disponible en: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-12352

España (2008) Convenio Marco entre la Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para la implantación de una red de Oficinas Integradas de atención al ciudadano en el ámbito territorial de las Illes Balears [en línea] *Boletín oficial de las Islas Balears*, de 12 de enero de 2008, núm. 6

Disponible en: <http://www.caib.es/eboibfront/es/2008/7027>

España (ENI, 2010) Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica en España. [en línea] *Boletín Oficial del Estado*, de 29 de enero de 2010, núm. 25

Disponible en: http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2010-1331

España (ENS, 2010) Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica [en línea] *Boletín Oficial del Estado*, de 29 de enero de 2010, núm. 25

Disponible en: http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2010-1330

España (2013) Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno [en línea] *Boletín Oficial del Estado*, de 10 de diciembre de 2013, núm. 295

Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887>

España (2015) Convenio de colaboración con la Comunidad Autónoma de Extremadura para el suministro de la aplicación "Oficina de Registro Virtual" como mecanismo de acceso al Registro Electrónico Común y al Sistema de Interconexión de Registros [en línea] *Boletín Oficial del Estado*, de 18 de mayo de 2015, núm. 118

Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2015/05/18/index.php?s=3>

Glosario

AAPP	Administraciones Públicas
AGE	Administración General del Estado
BOE	Boletín Oficial del Estado
BOIB	Boletín Oficial de las Islas Baleares
CCAA	Comunidades Autónomas
CIE	Consell Insular d'Eivissa
DGI	Delegación de Gobierno en Ibiza
ENI	Esquema Nacional de Interoperabilidad
ENS	Esquema Nacional de Seguridad
GIB	Govern de les Illes Balears
INE	Instituto Nacional de Estadística
LAECSP	Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos
LFE	Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
LRJPAC	Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones
MINHAP	Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas
NTI	Norma Técnica de Interoperabilidad
OACs	Oficinas de Atención al Ciudadano
ORVE	Oficina Virtual de Registro de Entidades
PMA	Países menos adelantados
SARA	Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones
SIR	Sistema de Interconexión de Registros
TFG	Trabajo final de grado
TICs	Tecnologías de la Información y la Comunicación
TSA	Autoridad de sellado de tiempo
UIT	Unión Internacional de Telecomunicaciones

Anexos

Anexo 1. Costes del equipamiento informático para la digitalización de documentos en registro

Escáner	Cantidad	Coste/unidad	Coste
Canon DR-2010C	14	548,13 €	7.673, 82 €

El Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany dispone de las siguientes oficinas y puestos de registro:

UBICACIÓN	Nº PUESTOS
Sede Ayuntamiento	8
Centro de Información Joven	2
Servicios Sociales	1
Departamento Deportes	1
Policía Local	1
Can Portmany	1
TOTAL DE PUESTOS DE REGISTRO	14

Anexo 2 Registros efectuados por personas con domicilio fuera del término municipal

POBLACIÓN TOTAL (total de registros presenciales) : 14.752

MUESTRA : 1.200

El tamaño óptimo de la muestra se puede obtener mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

	A	B	C	D	E	F
1						
2	APLICACIÓN DE LA FÓRMULA					
3						
4	e	0,05				
5	N	14752				
6	σ	0,5				
7	Confianza	99				
8						
9	Área a la izquierda de -Z	0,005	= (100-B7)/200			
10	-Z	-2,58	= INV.NORM.STAND(B9)			
11	Z	2,58	= 1*B10			
12						
13						
14	n	635	= B5*B6^2*B11^2/((B5-1)*B4^2+B6^2*B11^2)			
15						

Si bien el tamaño óptimo de la muestra, según la aplicación de la fórmula matemática, es de 635 registros, se ha considerado ampliar el

PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN RED DE REGISTROS DE ENTRADA DE DOCUMENTOS ENTRE ADMINISTRACIONES PUBLICAS DE LA ISLA DE IBIZA

tamaño de la misma hasta los 1.200 registros (100 de cada mes elegidos al azar dentro del periodo anual de referencia establecido entre el 01/05/2014 y el 30/04/2015) para obtener datos aún más fiables.

DATOS OBTENIDOS

Muestra: 1.200 registros (100 mensuales elegidos al azar)

Período: 01/05/2014 - 30/04/2015

NÚMERO DE REGISTROS EFECTUADOS DE MANERA PRESENCIAL POR PERSONAS CON DOMICILIO FUERA DEL TÉRMINO MUNICIPAL DE SANT ANTONI DE PORTMANY

MAYO 2014	Nº CIUDADANOS	JUNIO 2014	Nº CIUDADANOS	JULIO 2014	Nº CIUDADANOS
EIVISSA	5	EIVISSA	11	EIVISSA	6
SANTA EULÀRIA	2	SANTA EULÀRIA	5	SANTA EULÀRIA	2
SANT JOSEP	4	SANT JOSEP	2	SANT JOSEP	6
SANT ANTONI	84	SANT ANTONI	77	SANT ANTONI	80
SAN JOAN	0	SAN JOAN	0	SAN JOAN	1
Otros municipios	5	Otros municipios	5	Otros municipios	5
PALMA	1	PALMA	1	MADRID	1
LA POBLA TORNESA	1	BARCELONA	2	BARCELONA	1
GIPUZKOA	1	PARACUELLOS DE JARANA	1		
LLANERA	1	VALENCIA	1		
VALENCIA	1				
TOTAL OTROS MUNICIPIOS	16	TOTAL OTROS MUNICIPIOS	23	TOTAL OTROS MUNICIPIOS	20
TOTAL OTROS MUNICIPIOS ISLA	11	TOTAL OTROS MUNICIPIOS ISLA	18	TOTAL OTROS MUNICIPIOS ISLA	15

PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN RED DE REGISTROS DE ENTRADA DE DOCUMENTOS ENTRE ADMINISTRACIONES PUBLICAS DE LA ISLA DE IBIZA

AGOSTO 2014	Nº CIUDADANOS	SEPTIEMBRE 2014	Nº CIUDADANOS	OCTUBRE 2014	Nº CIUDADANOS
EIVISSA	11	EIVISSA	7	EIVISSA	9
SANTA EULÀRIA	3	SANTA EULÀRIA	1	SANTA EULÀRIA	2
SANT JOSEP	5	SANT JOSEP	3	SANT JOSEP	3
SANT ANTONI	70	SANT ANTONI	77	SANT ANTONI	78
SAN JOAN	1	SAN JOAN	0	SAN JOAN	1
Otros municipios	10	Otros municipios	12	Otros municipios	7
MADRID	1	MADRID	1	MADRID	2
BARCELONA	4	OVIEDO	1	TALAVERA DE LA REINA	1
SANT CUGAT DEL VALLES	1	PALMA	1	BARCELONA	2
VALENCIA	2	PONTEVEDRA	1	SANTANYI	1
TALAVERA DE LA REINA	1	VIZKAIA	2	LLIÇA DE VALL	1
BILBAO	1	VALENCIA	3		
		ARTA	1	TOTAL OTROS MUNICIPIOS	22
TOTAL OTROS MUNICIPIOS	30	HOSPITALET DE LLOBREGAT	2	TOTAL OTROS MUNICIPIOS ISLA	15
TOTAL OTROS MUNICIPIOS ISLA	20				
		TOTAL OTROS MUNICIPIOS	23		
		TOTAL OTROS MUNICIPIOS ISLA	11		

PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN RED DE REGISTROS DE ENTRADA DE DOCUMENTOS ENTRE ADMINISTRACIONES PUBLICAS DE LA ISLA DE IBIZA

NOVIEMBRE 2014	Nº CIUDADANOS
EIVISSA	8
SANTA EULÀRIA	4
SANT JOSEP	3
SANT ANTONI	80
SAN JOAN	1
Otros municipios	4
MADRID	1
BARCELONA	1
VALENCIA	2
TOTAL OTROS MUNICIPIOS	20
TOTAL OTROS MUNICIPIOS ISLA	16

DICIEMBRE 2014	Nº CIUDADANOS
EIVISSA	4
SANTA EULÀRIA	5
SANT JOSEP	1
SANT ANTONI	87
SAN JOAN	0
Otros municipios	3
MADRID	1
BARCELONA	1
SEVILLA	1
TOTAL OTROS MUNICIPIOS	13
TOTAL OTROS MUNICIPIOS ISLA	10

ENERO 2015	Nº CIUDADANOS
EIVISSA	5
SANTA EULÀRIA	4
SANT JOSEP	2
SANT ANTONI	80
SAN JOAN	1
Otros municipios	8
PALMA	5
MANACOR	1
VALENCIA	2
TOTAL OTROS MUNICIPIOS	20
TOTAL OTROS MUNICIPIOS ISLA	12

FEBRERO 2015	Nº CIUDADANOS
EIVISSA	9
SANTA EULÀRIA	4
SANT JOSEP	5
SANT ANTONI	71
SAN JOAN	0
Otros municipios	11
MADRID	4
GRANOLLERS	1
CORNELLA DE LLOBREGAT	2
PAMPLONA	1
BARCELONA	2
TOLEDO	1
TOTAL OTROS MUNICIPIOS	29
TOTAL OTROS MUNICIPIOS ISLA	18

MARZO 2015	Nº CIUDADANOS
EIVISSA	9
SANTA EULÀRIA	3
SANT JOSEP	2
SANT ANTONI	78
SAN JOAN	0
Otros municipios	8
SEVILLA	1
BARCELONA	1
VALENCIA	1
PALMA	2
TERUEL	1
CORDOBA	1
CADIZ	1
TOTAL OTROS MUNICIPIOS	22
TOTAL OTROS MUNICIPIOS ISLA	14

ABRIL 2015	Nº CIUDADANOS
EIVISSA	15
SANTA EULÀRIA	3
SANT JOSEP	5
SANT ANTONI	80
SAN JOAN	1
Otros municipios	3
MADRID	1
TERRASSA	1
HOSPITALET DE LLOBREGAT	1
TOTAL OTROS MUNICIPIOS	27
TOTAL OTROS MUNICIPIOS ISLA	24

RESULTADOS

REGISTROS EFECTUADOS DE MANERA PRESENCIAL POR CIUDADANOS CON DOMICILIO FUERA DEL TÉRMINO MUNICIPAL

(cifras anuales tomadas del año de referencia: 01/05/14-30/04/15)

Resultados obtenidos muestra (1.200)

	Nº CIUDADANOS	% SOBRE EL TOTAL
TOTAL REGISTROS PRESENCIALES	1.200	100%
TOTAL REG. DOMICILIO EN OTROS MUNICIPIOS	265	22,08%
Reg. domicilio en otros municipios de la isla	184	15,33%

Resultados extrapolados al total de la población (14.752)

	Nº CIUDADANOS	% SOBRE EL TOTAL
TOTAL REGISTROS PRESENCIALES	14.752	100%
REG. DOMICILIO EN OTROS MUNICIPIOS	3.257	22,08%
Reg. domicilio en otros municipios de la isla	2.261	15,33%

Anexo 3 Ciudadanos atendidos en la OAC y tiempo invertido

		TOTAL PERSONAS ATENDIDAS	MEDIA TIEMPO ESPERA	MEDIA TIEMPO ATENCIÓN	TOTAL
mar-15	2/3/15-6/3/15	679	00:08:25	00:10:02	00:18:27
	9/3/15-13/3/15	671	00:06:43	00:10:20	00:17:03
	16/3/15-20/3/15	570	00:05:22	00:11:17	00:16:39
	23/3/15-27/3/15	584	00:02:28	00:11:42	00:14:11
	TOTAL	2504	00:05:45	00:10:50	00:16:35
abr-15	30/3/15-3/4/15	399	00:08:35	00:10:44	00:19:19
	6/4/15-10/4/15	620	00:06:58	00:09:49	00:16:47
	13/4/15-17/4/15	649	00:04:08	00:11:04	00:15:13
	20/4/15-24/4/15	651	00:03:33	00:11:25	00:14:59
	TOTAL	2319	00:05:48	00:10:45	00:16:34
may-15	27/4/15-1/5/15	595	00:04:05	00:10:34	00:14:40
	4/5/15-8/5/15	760	00:05:14	00:10:01	00:15:15
	11/5/15-15/5/15	931	00:05:35	00:08:59	00:14:35
	18/5/15-22/5/15	840	00:06:55	00:09:27	00:16:23
	25/5/15-29/5/15	716	00:03:50	00:10:55	00:14:46
TOTAL	3842	00:05:08	00:09:59	00:15:08	
TOTAL TRIMESTRE		8665			
TOTAL ANUAL		34660			

MEDIA 3 MESES	00:05:15	00:10:31	00:15:47
JULIO (+30%)	00:06:49	00:13:41	00:20:31
AGOSTO (+80%)	00:09:27	00:18:56	00:28:24

De acuerdo con la información facilitada por el Jefe de la OAC del Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany, el tiempo de los meses de julio y agosto aumenta debido a estar en plena campaña de cobro de los impuestos municipales.