

GRADO EN GESTION Y ADMINISTRACION PUBLICA



**ANALISIS Y PROPUESTA DE
MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA EN EL
AYUNTAMIENTO DE SERRA**

ALUMNO: GUSTAVO NAVARRO

DIRECTOR: VICENTE GIMENEZ CHORNET

TRABAJO FINAL DE GRADO

**VALENCIA
JUNIO 2015**



Amb tot el meu agraïment a tots aquells que han estat donant-me el seu alé i suport en tots aquells anys de docència Universitària, especialment a la meua família i als companys universitaris. Sense oblidarme de Vicent Giménez per haver segut dos vegades Director de projecte i donarme tota la seua confiança i suport incondicional.

INDICE

CAPITULO 1.- INTRODUCCIÓN.....	10
1.1.- OBJETO DEL TRABAJO FINAL DE GRADO.....	11
1.2.- OBJETIVOS DEL TRABAJO FINAL DE GRADO.....	11
1.3.- METODOLOGÍA.....	13
1.4.- JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS.....	14
CAPITULO 2.- MARCO JURIDICO DE LA ADMINISTRACION ELECTRONICA Y DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	20
2.1.- INTRODUCCIÓN AL ORDENAMIENTO JURÍDICO.....	20
2.2.- LEGISLACIÓN SOBRE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.....	24
2.2.1 LEGISLACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA.....	26
2.2.2 <i>La legislación estatal</i>	38
2.2.3 <i>La legislación autonómica</i>	55
2.3. ACCESO A LA INFORMACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.....	67
2.3.1. ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL.....	67
2.3.2. EL CIUDADANO COMO FISCALIZADOR DE LA ACCIÓN POLÍTICA.....	72
2.3.3. La Protección de datos de carácter personal en la Administración Electrónica.....	86

CAPITULO 3.- ELEMENTOS TÉCNICOS DE LA ADMINISTRACION ELECTRONICA.	93
3.1.- INTRODUCCION.....	93
3.2.-Entorno de las TIC para relacionarse con los ciudadanos.	94
3.2.1.- <i>La ciudadanía electrónica.</i>	94
3.2.2.- LA IDENTIDAD DIGITAL.	99
3.2.3.- LA FIRMA ELECTRÓNICA.....	102
3.2.3.1.- Tipos de firma electrónica.	105
3.2.3.2.- Dispositivo de creación de firmas.	106
3.2.3.3.- Funcionamiento de la firma digital.	108
3.2.4.- EL CERTIFICADO ELECTRÓNICO.....	113
3.2.4.1.- <i>El Sellado de Tiempo.</i>	116
3.2.4.2.- <i>Tipos de Certificados electrónicos.</i>	116
3.2.6.- REGISTROS, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS.	122
3.3. ENTORNO DE LAS TIC PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN.....	129
3.3.1. El documento electrónico.	129
3.3.2. El expediente electrónico.....	135
3.3.3.- LA INTEROPERABILIDAD Y LA SEGURIDAD.	138
CAPITULO 4.-ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA EN EL AYUNTAMIENTO DE SERRA.	146
4.1.- DESCRIPCIÓN DEL MUNICIPIO DE SERRA.....	146
4.2.- GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.	148

4.2.1.- LA ALCALDIA.	151
4.2.2.- LOS TENIENTES DE ALCALDE.....	152
4.2.3.- LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL.	153
4.2.4.- EL PLENO.	154
4.3.- REGULACIÓN JURIDICA SOBRE ADMINISTRACION ELECTRONICA EN EL AYUNTAMIENTO DE SERRA.....	161
4.4.- SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL AYUNTAMIENTO DE SERRA.....	176
4.5.- SERVICIO DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL PORTAL MUNICIPAL WEB.	183
4.6.- OFICINA VIRTUAL A TRAVÉS DEL PORTAL MUNICIPAL WEB.	193
4.6.1 DESCRIPCIÓN DE LA ZONA PUBLICA DE LA OFICINA VIRTUAL.	196
4.6.2.- RELACION DE PROCEDIMIENTOS DEL CATALOGO DE TRAMITES.....	200
4.6.3.- DESCRIPCION DE LA ZONA PRIVADA, CARPETA CIUDADANA.	205
4.6.4.- DESCRIPCION DE LA TRAMITACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO.	208
4.6.- ANALISIS ESTRATEGICO DEL PORTAL WEB Y DE LA OFICINA VIRTUAL.....	211
CAPITULO 5.- PROPUESTA DE MEJORA.	217
5.1.- REGULACIÓN JURIDICA LOCAL DE LA ADMINISTRACION ELECTRONICA.	217
5.2.- ESTABLECIMIENTO DE ZONAS WI-FI EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES.	222

5.3.- SERVICIO DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL PORTAL MUNICIPAL WEB.	227
5.4.- INCORPORACIÓN DE LA SEDE ELECTRONICA MUNICIPAL.	236
5.5.- EI CATALOGO DE TRAMITES.	240
5.6.- ADQUISICION DE NUEVAS HERRAMIENTAS A LA SEDE ELECTRONICA.	246
5.7.- MEJORA DEL PORTAL WEB Y FOMENTO DEL USO.....	249
5.8.- MEMORÍA ECONOMICA DE LA PROPUESTA DE MEJORA.....	258
6.- CONCLUSIONES.	265
ANEXOS:	275
ANEXO 1.- BIBLIOGRAFIA.	276
ANEXO 2.- APÉNDICE NORMATIVO.....	277
ANEXO 3.- DIRECCIONES URL.....	293
ANEXO 4.- GLOSARIO.....	297
ANEXO 5.- CERTIFICADO REGISTRO DE ENTRADA ELECTRÓNICO E INSTANCIA.....	299
ANEXO 6.- RUTAS Y MAPAS POR SERRA.....	302
ANEXO 7.- CONVENIO DIPUTACIÓN ADHESIÓN A LA SEDE ELECTRÓNICA.....	306
ANEXO 8.- ACUERDO MARCO DE COLABORACIÓN ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA Y BUEN GOBIERNO.	312

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Fuentes del derecho Español	22
Ilustración 2. Clasificación fuentes del ordenamiento jurídico de la Unión Europea.	24

Ilustración 3. El Portal de la Transparencia de la Administración del Estado.....	75
Ilustración 4. Logo Agencia Española de Protección de Datos.	90
Ilustración 5.- Modelo del DNI electrónico o DNle	102
Ilustración 6.- Proceso de firma electrónica avanzada.	110
Ilustración 7.- Condiciones universales de seguridad en transacciones telemáticas.....	113
Ilustración 8.- Tarjeta de empleado público con certificado digital.	118
Ilustración 9.- Logo Red SARA.	125
Ilustración 10.- Logo del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).....	141
Ilustración 11.- Ubicación término municipal de Serra en la comarca "Camp del Túria".	146
Ilustración 12. Resultado elecciones municipales 2011.....	149
Ilustración 13.- Composición del Pleno por grupos políticos municipales.	156
Ilustración 14.- Indicación del servicio de punto de registro de usuario en Serra.....	163
Ilustración 15.- Folleto informativo del proyecto de Portales Municipales.	169
Ilustración 16.- Logotipos de "Sona Wi-Fi".	171
Ilustración 17.- Ejemplo de la Sede Electrónica municipal.	175
Ilustración 18.- Cabecera del portal web del Ayuntamiento de Serra.....	184
Ilustración 19.- Cuerpo portal web del Ayuntamiento de Serra.	185
Ilustración 20.- Pie del portal web del Ayuntamiento de Serra.	185
Ilustración 21.- Página web inicial de la Oficina Virtual.	194
Ilustración 22.- Secuencia buscador de trámites.	197
Ilustración 23.- Descripción del trámite de inscripción en bolsa de trabajo.	197
Ilustración 24.- Autenticación con Firma Digital.	199
Ilustración 25.- Formulario para la inscripción en bolsa de trabajo.	199
Ilustración 26.- Pantalla del catálogo de trámites.....	201
Ilustración 27.- Pantalla de la opción de empleo del catálogo de trámites.	202
Ilustración 28.- Pantalla de la opción de atención al ciudadano del catálogo de trámites. ..	202
Ilustración 29.- Pantalla de inicio de la Carpeta Ciudadana.....	206
Ilustración 30.- Cumplimentación del formulario de incidencia medioambiental.	209
Ilustración 31.- Proceso de adjuntar documentación a la comunicación.....	210
Ilustración 32.- Firma digital del comunicado.....	211
Ilustración 33.- Proceso registro en el sistema Wi-Fi L'Elia des de la web.	225
Ilustración 34.- Plataforma de contratación de la Generalitat Valenciana.	230
Ilustración 35.- Inscripción electrónicas mediante el modulo de Diputación.	248
Ilustración 36.- Plataforma de participación ciudadana del Ayuntamiento de Alfafar.....	251

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Relación de atribución de delegaciones del Alcalde en los Concejales.....	151
Tabla 2.- Resultado de la Corporación Local.....	154
Tabla 3.- Presupuesto de ingresos por capítulos del ejercicio 2015	158
Tabla 4.- Presupuesto de gastos por capítulos del ejercicio 2015.	159
Tabla 5.- Relación de fuentes de información de las webs municipales.	192
Tabla 6.- Comparativa por bloques de trámites electrónicos de los municipios.	203
Tabla 7.- Análisis DAFO.	214
Tabla 8.- Relación de incidencias en el Portal Web municipal de Serra.....	228
Tabla 9.- Estructura y organización del portal web del Ayuntamiento de Valencia.	232
Tabla 10.- Distribución del área gubernamental del Ayuntamiento.	233
Tabla 11.- Distribución del área administrativa del Ayuntamiento.....	234
Tabla 12.- Uso de la tramitación electrónica en la plataforma de administración electrónica.	242
Tabla 13.- Presentación de solicitudes por Ayuntamiento.	243
Tabla 14.- Uso de inscripciones electrónica en la plataforma de administración electrónica.	246
Tabla 15.- Gasto anual retribuciones empleado público.	259
Tabla 16.- Relación de tareas con el coste de jornadas administrativo.	259
Tabla 17.- Relación de tareas con el coste de jornadas del Bibliotecario.	260
Tabla 18.- Calculo del coste de los recursos humanos.....	261
Tabla 19.- Cálculo coste materia y aplicaciones informáticas.	262



INTRODUCCION

CAPITULO 1.- INTRODUCCIÓN.

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación (en adelante TIC), son aquellas herramientas tecnológicas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma, a través del uso de ordenadores y programas informáticos. En definitiva, son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información.

En el contexto de la sociedad de la información, las organizaciones públicas ponen a disposición de los ciudadanos un amplio abanico de herramientas y métodos que se caracterizan por utilizar de forma intensiva las TIC.

Esta nueva realidad de gestión pública recibe el nombre de administración electrónica, el cual se corresponde con la denominación internacional de "e-Government". Es un hecho constatado las ventajas que nos aporta la administración electrónica, por tanto se debe fomentar el uso de servicios públicos avanzados, en el contexto de este nuevo paradigma tecnológico, por parte de todas las Administraciones Públicas, en beneficio de los ciudadanos y del sector empresarial.

El principal elemento catalizador de la administración electrónica ha sido la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que convierte en universal el derecho de los sujetos tanto pasivos como jurídicos, a relacionarse con todas las Administraciones de manera electrónica. Una ley pragmática para la sociedad del siglo XXI, que fomenta una Administración más eficiente, eficaz, más cercana y más transparente.

Por otro lado, la sociedad no es inmune a los episodios de corrupción que se suceden por parte de los poderes públicos a través de las Administraciones Públicas, y con el agravante de la actual situación económica de los últimos años, y en consecuencia se exige una mayor responsabilidad en sus actos y

acuerdos, mayor eficiencia y democracia en la gestión de los recursos públicos con la rendición de cuentas, con calidad, profesionalidad y transparencia. Una administración a la que se le dota de herramientas reales para ejercer una democracia participativa por toda la sociedad y que tenga en cuenta la importancia del alto nivel de transparencia demandada por la sociedad, con el fin de velar para que la gestión de las Administraciones Públicas españolas se someta a un control público y se dé cuenta de la gestión que realiza.

En consecuencia con el objeto ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos, se promulgó la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

Esta ley recurre a las tecnologías de la información y la comunicación, teniendo en cuenta lo previsto en la Ley 11/2007, de 22 de junio (España, 2007), que promueve la implantación de una cultura de transparencia que impone la modernización de la Administración, la reducción de cargas burocráticas y el empleo de los medios electrónicos para la facilitar la participación, la transparencia y el acceso a la información.

1.1.- OBJETO DEL TRABAJO FINAL DE GRADO.

Con el objeto de aplicar los conocimientos adquiridos en el Grado de Gestión y Administración Pública, tanto teóricos como prácticos, se ha desarrollado el presente trabajo final de grado (en adelante TFG), sobre un caso real en el ámbito de una Entidad Local.

En consecuencia, el objeto del presente TFG es el Servicio de Información al ciudadano y la tramitación administrativa mediante medios electrónicos para facilitar la relación de los ciudadanos con los servicios públicos del Ayuntamiento de Serra.

1.2.- OBJETIVOS DEL TRABAJO FINAL DE GRADO.

El objetivo consistirá en analizar, mejorar y ampliar las aplicaciones sobre administración electrónica en el servicio de atención al ciudadano que dispone el Ayuntamiento de Serra.

En este orden de ideas, el trabajo tiene como objetivo principal presentar un plan de mejora de la oficina virtual municipal y del servicio de información al ciudadano que se ofrece a través del portal municipal con el dominio <http://www.serra.es/>, teniendo en cuenta las bases jurídicas por las que se rige la administración electrónica para la implementación de sistemas tecnológicos en las Corporaciones Locales, en sus relaciones con los particulares.

Además el objetivo principal conlleva aparejado la realización de otros objetivos secundarios:

- ✓ Objetivo de uso de las TIC, buscando la eficiencia y consiguiente ahorro de costes, que supone una reducción de los tiempos y simplificación de los procedimientos.
- ✓ Objetivo de ventanilla única en la atención al ciudadano, mediante el uso de tres canales de interlocución (presencial, telefónico y electrónico) al que dirigirse para realizar todos los procedimientos y trámites.
- ✓ Objetivo de relacionarse con la Administración, constituido por la democracia participativa, la inmediatez y facilidad de acceso de la información como consecuencia de la aplicación de las TIC.
- ✓ Otros objetivos de carácter general relacionados con el acceso a la información y la administración electrónica, que son los que establecen las leyes según se detalla a continuación:
 - El desarrollo del derecho de los ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas de la Administración Local, para acceder a los servicios públicos, a la información y en la tramitación de los procedimientos administrativos.
 - La regulación del régimen jurídico de la administración electrónica y de los procedimientos administrativos electrónicos en el citado ámbito subjetivo.
 - El impulso de la plena incorporación de las TIC a la actividad administrativa y de apertura de nuevos cauces a la participación ciudadana y de la sociedad civil.

Se trata por tanto proponer unas mejoras para conseguir una optimización de los servicios de gestión del ciudadano en materia de acceso a la información y tramitación de los procedimientos administrativos por medios electrónicos, en base a los principios de eficacia, eficiencia y rentabilidad. Así como el desarrollo de la sociedad de la información, promoviendo el uso de las nuevas tecnologías para el ahorro de trámites mediante la simplificación de los procedimientos y de recursos en su gestión en el Ayuntamiento de Serra.

1.3.- METODOLOGÍA.

El presente TFG se realizará en cuanto a la estructuración, organización y contenidos teniendo en cuenta la Normativa Marco de Trabajos fin de Grado y fin de Máster Universitat de la Politècnica de València, aprobado por el Consejo de Gobierno de 7 de marzo de 2013, con el fin de completar los estudios en el grado de Gestión y Administración Pública en la Facultad de Administración y Dirección de Empresas.

Para dicho cumplimiento, se atenderá a recabar información sobre el marco normativo que afecta, por una parte, a la administración electrónica y a las tecnologías de la información y comunicación. Por otra parte, al derecho a la información, la participación ciudadana y la transparencia de los órganos de gobierno y administración del sector público. Dicho marco tendrá en cuenta los distintos niveles de competencia en el ordenamiento jurídico existente, compuesto por la legislación europea, estatal, autonómica y local.

Se procederá a analizar la situación actual para la identificación y análisis de las distintas opciones que ofrece el Ayuntamiento de Serra al ciudadano para poder relacionarse con medios electrónicos. Se detallarán las aplicaciones electrónicas que se ponen a disposición de los interesados, para acceder a la información pública, la participación ciudadana, así como de los trámites y procedimientos administrativos.

Se prestará especial atención al entorno de las TIC que facilita la relación con los ciudadanos, en concreto con la ciudadanía electrónica, la identidad digital, la firma electrónica, el certificado electrónico, la sede electrónica y los registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas. Por otra parte, es preciso disponer de las TIC necesarias que permite el funcionamiento de la administración con los elementos del documento electrónico, el expediente electrónico y la interoperabilidad y Seguridad.

También se procede a analizar la situación actual del gobierno y administración del Ayuntamiento de Serra, sus elementos específicos que habilitan la Administración electrónica, el servicio de información y atención al ciudadano, y con mayor profundidad el portal web y la oficina virtual.

Esto se complementará con las consultas con el personal de las oficinas administrativas de las corporaciones locales implicadas, con el fin de obtener información y documentación de apoyo, así como de las posibles reuniones que pudieran surgir con los responsables y personal técnico, tanto del Ayuntamiento y como de la Diputación de Valencia.

Una vez analizados, se procederá a su comparación señalando sus debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, con el fin de obtener una propuesta que afecte a la gestión, trámites y procedimientos relacionados con la administración electrónica. La finalidad será conseguir una mayor calidad en la gestión de los servicios al ciudadano, así como fomentar el uso de las nuevas tecnologías para el ahorro de trámites y de recursos en su gestión.

En base a todo ello se elaborará una propuesta de mejora para la adaptación del Portal web para obtener un rendimiento óptimo de calidad en el servicio de atención al ciudadano y la mejora de la tramitación electrónica de la Oficina Virtual municipal de Serra. Dicha propuesta incluirá una memoria económica en la que se tendrá en cuenta el gasto que producirá la implantación de las mejoras anteriormente planteadas y se expondrá las principales conclusiones que se den en la elaboración del trabajo.

1.4.- JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS.

Para obtener el título de Grado en Gestión y Administración Pública es requisito la realización del TFG. El objeto es analizar el servicio de información al ciudadano y la tramitación administrativa mediante medios electrónicos que faciliten la relación de los ciudadanos con los servicios públicos del Ayuntamiento de Serra, con el objetivo de establecer una propuesta de mejora en su prestación. Para ello precisaremos saber el ordenamiento jurídico vigente aplicable y los procedimientos administrativos que afectan a la Administración Local relacionados en las asignaturas de Derecho Constitucional y Administrativo, así como de Gestión Jurídico Administrativa I y II. En relación

con la administración electrónica nos atenderemos a los conceptos y normativas estudiadas en Información y Documentación Administrativa.

En base a la metodología empleada se precisa recoger información de diferentes fuentes, bien sean del personal técnico o administrativo que participan en la prestación de los servicios, de la normativa interna, analizar la gestión, y proceder a realizar la propuesta de mejora. Para ello combinaremos lo aprendido en Gestión Administrativa sobre gestión pública, sobre Dirección de Organizaciones y Dirección Estratégica de Organizaciones para la mejora de la atención ciudadana municipal y, en relación con la Gestión de Calidad en la mejora del nivel de satisfacción para la implementación de la propuesta de mejora.

Señalar que en las prácticas de Gestión Administrativa se ha aprendido a aplicar algunos métodos, técnicas, procedimientos y herramientas básicas que han sido aprovechados en los trabajos prácticos de la asignatura y en el TFG.

Al objeto de tener claro el ordenamiento jurídico aplicable en materia de Administración Electrónica y la Gestión Documental, es necesario conocer los diferentes ámbitos competenciales que coexisten en los distintos niveles de la administración pública española y que ostentan potestades legislativas y ejecutivas. Con este fin son muy útiles los conocimientos estudiados en Estructuras Políticas, sobre la forma de organización política y jurídica que tiene el Estado y los principios que impulsan los ámbitos competenciales y su funcionamiento, así como el origen y procedimiento para la aplicación de las diversas políticas públicas.

Del estudio del Derecho Constitucional se aprecia el carácter de superlegalidad que ostenta nuestra norma constitucional, cúspide y rectora del ordenamiento jurídico español, en la que se establecen los principios y normas que han de regir nuestro ordenamiento jurídico, diferenciando la organización territorial, así como de las competencias que tiene atribuidas.

Del Derecho Administrativo como disciplina jurídica, se deduce la posición de la Administración dentro del bloque constitucional, que supone el estudio del procedimiento administrativo como límite a los privilegios de la administración y como garantías a la posición del ciudadano.

Asimismo, dado que el Estado Español tiene competencias constitucionales delegadas para su ejercicio por la Comunidad Económica Europea, es

necesario conocer los tratados, reglamento y directivas que puedan afectar a la administración electrónica, según se ha impartido en la asignatura de Instituciones Europeas y Economía de la Unión Europea.

Resulta relevante los conocimientos que para este trabajo se encuentra en la asignatura de Información y Documentación Administrativa, al adquirir conocimientos básicos sobre la documentación electrónica y la administración electrónica. Permite conocer cuáles son las directrices que recomienda la Unión Europea, la legislación del estado y de la Generalitat Valenciana en aras de la eficiencia en la actividad desarrollada por la Administración Pública. También se analiza los Sistemas de Información, así como los flujos de información. Todo ello permite tener conciencia sobre el objetivo de la Administración electrónica, que trata de mejorar los servicios públicos, los derechos de los ciudadanos y su accesibilidad.

Por otra parte, se obtienen nociones sobre la sociedad de la información, sistemas de información, los planes Avanza, Agenda Digital y modernización de las Administraciones Públicas.

El estudio de Gestión Administrativa y de Gestión Jurídico Administrativa permite entender el concepto de Servicio Público desde el punto de vista de la gestión, en la administración local en el ámbito municipal y la organización de sus órganos de gobierno y competencias.

En parecidos términos, la asignatura de Derecho Administrativo I, describe los elementos del municipio, la autonomía local y el gobierno local. Además indica que las administraciones podrán utilizar medios telemáticos para la notificación al objeto de dotar de eficacia al acto administrativo.

El Ayuntamiento de Serra al ser una entidad pública de carácter local, ostenta la potestad de programación y de autoorganización para establecer sus servicios públicos. En este caso, es de aplicación también lo aprendido en la asignatura de Derecho Autonómico y Local.

Con objeto de estudiar la gestión presupuestaria y su aplicación a la administración pública, dentro de las asignaturas de Gestión Financiera y Contabilidad, así como de Contabilidad Pública, se han adquirido conocimientos sobre el Presupuesto municipal y las limitaciones del crédito presupuestario.

Serán de gran utilidad el contenido en Informática Básica sobre conocimientos básicos y habilidades con respecto a la Informática en el campo de la Administración Pública y para realizar operaciones estándares usando la tecnología informática y paquetes de software, con el fin de escoger las aplicaciones informáticas que mejor se ajusten a lo previsto por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Se deberá tener en cuenta el procedimiento administrativo común y el específico de la administración electrónica, así como los procedimientos de impugnación, mediación y arbitraje, que han sido desarrollados por las asignaturas de Derecho Administrativo I y II.

Resulta interesante tener nociones sobre el sistema tributario y de las peculiaridades en el ámbito local para obtención de crédito presupuestario, obtenidas del estudio en la asignatura de Gestión Financiera, Gestión Tributaria Contabilidad II y Contabilidad Pública, al objeto de tener una visión general de los tributos y demás ingresos de derecho público que integran el sistema tributario local, como base para el sustento de la actividad de la Administración y aplicación de las políticas de modernización de las Administraciones Públicas.

De la materia dada en Sistema Económico y Financiero I, se han obtenido conocimientos sobre la política fiscal, gasto público y tributos.

Por otra parte, en la propuesta económica se debe tener en cuenta los recursos humanos, por tanto es de utilidad tener nociones en materia laboral obtenidos en las asignaturas del Derecho al Trabajo y de la Seguridad Social, Regímenes el Empleo Público y Legislación Laboral y Protección.

Para el análisis de los procedimientos y aplicaciones informáticas será imprescindible operar con datos de investigación cuantitativos y cualitativos. El objetivo de la asignatura Estadística es permitir manejar datos para finalmente convertirlos en información de relevancia y demostrar las mejoras en el servicio según la propuesta.

La asignatura de Gestión Administrativa I, explica los distintos modelos de gestión con el fin de la mejora de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos. Por otra parte en la segunda parte de la citada asignatura se aplican

algunos métodos, técnicas, procedimientos, y herramientas básicas de Gestión de servicios públicos.


En Teoría Social, se aprenden los conceptos básicos del análisis sociológico para conocer y poder analizar aquellos elementos que conforman las sociedades, con la finalidad de obtener información a través de diferentes métodos y técnicas, tendentes al estudio y comprensión de la sociedad organizada, donde la administración pública y la burocracia adoptan un papel protagonista en su organización.

Con Gestión de Calidad se ha procedido al estudio de las dimensiones del concepto de calidad, dentro de sus tres vertientes de calidad realizada, esperada y realizada para conseguir la calidad ideal. Asimismo son importantes las políticas de calidad y desarrollo de la Administración General del Estado, anteponiendo el bienestar.

La gestión del servicio de información al ciudadano deberá contar con todas aquellas actividades, herramientas, procedimientos y técnicas, que posibiliten conseguir prestar servicios de calidad a los ciudadanos.



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



**MARCO JURIDICO DE LA
ADMINISTRACION
ELECTRONICA Y DEL
ACCESO A LA INFORMACIÓN**

CAPITULO 2.- MARCO JURIDICO DE LA ADMINISTRACION ELECTRONICA Y DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

2.1.- INTRODUCCIÓN AL ORDENAMIENTO JURÍDICO.

Nuestro sistema jurídico es muy complejo y extenso, está constituido por una gran variedad de fuentes jurídicas, las cuales están ordenadas jerárquicamente en su aplicación. Por otra parte, hay que tener en cuenta el órgano del que emana la norma jurídica, y cabe la posibilidad de que en un mismo espacio físico pueden coexistir distintos órganos, por lo que se sujetarán al principio de competencia legislativa con el fin de no generar conflictos en la regulación de la materia a legislar.

Respecto a las fuentes del ordenamiento jurídico español, están tipificadas en el Art. 1 del Código Civil de 1889 (España 1889), y que tras la reforma de su Título Preliminar de 1973-74, se establece que son la Ley, la costumbre y los principios generales del derecho. Las fuentes del Derecho son el origen de las normas jurídicas e indican cuál de ellas ha de aplicarse en cada caso concreto.

Con relación al citado Art. 1 (España 1889) es preciso señalar que esa enumeración y regulación de las fuentes del Derecho está subordinada a la Constitución Española. Ello se debe a que la Constitución Española de 27 de diciembre de 1978 (España 1978), emana del Poder Constituyente en uso de las atribuciones que lo otorga la soberanía popular, mientras que el resto de normas emanan de los Poderes constituidos. De su procedencia se deriva un estatus superior al resto de normas emanadas de las fuentes del ordenamiento jurídico, ya que si éstas no se ajustan al contenido constitucional no serán válidas, y por tanto no producirán efectos alguno. Por tanto la Constitución es la norma suprema y prevalece sobre el resto de leyes.

Dentro de las fuentes del Derecho se distinguen el Derecho Público, Privado y Social. Dentro de las ramas del Derecho Público se encuentra el Derecho Administrativo cuyas fuentes son las mismas que las del Derecho Público en general, salvo que dispone de una fuente legislativa propia, los Reglamentos, y que constituyen la fuente más importante del Derecho Administrativo

Para entender la aplicación de las fuentes del Derecho, las normas se ordenan de forma jerárquica, según el orden establecido por el art.1 del Código Civil

(España 1889). Asimismo, hay que tener en cuenta la importancia jerárquica del órgano del que emana y el ámbito de competencia de este.

Es de aplicación el principio de primacía, que indica que las normas de mayor rango prevalecen sobre las de menor rango y, a su vez, que las de menor rango no pueden contradecir lo dispuesto en una norma de rango superior. Por su parte las fuentes no escritas van a quedar relegadas en el Derecho administrativo a la categoría de fuentes subsidiarias, siendo su aplicación, por tanto, de carácter supletorio, siempre que no sea posible acudir a regulación legal expresa.

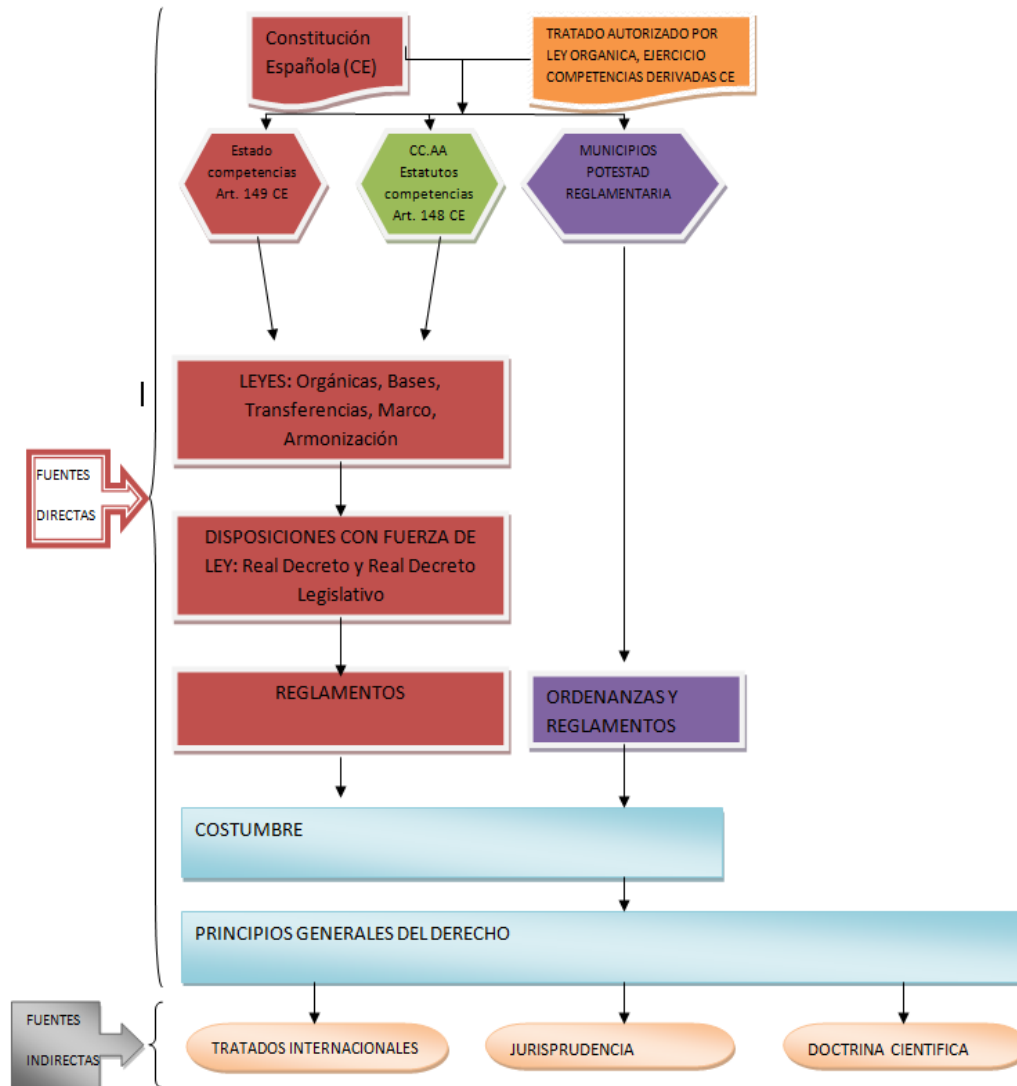
Por todo ello se otorga primacía a la Constitución (España 1978), así como se reconoce la subordinación de las leyes a esta, y sucesivamente las disposiciones administrativas emanadas del poder legislativo y del poder ejecutivo.

Finalmente la Constitución Española (en adelante CE), establece el principio de competencia normativa, en los artículos 149 y 148 de la CE, que suponen dos bloques de reparto de competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas. Asimismo, por parte del Tribunal Constitucional se ha indicado que "son los Estatutos las normas llamadas a fijar las competencias" (España, 1983), por tanto, si no existe un reconocimiento estatutario expreso de competencias por parte de una Comunidad Autónoma, no podrá entenderse que la competencia le corresponde, salvo el caso, que dicha materia competencial haya sido transferida o delegada por el Estado.

El principio de distribución competencial, cobra aún mayor importancia si tenemos en cuenta la coexistencia de un conjunto de entidades territoriales e institucionales, que tiene su campo de acción en un mismo espacio físico, dotadas de autonomía para la gestión de sus respectivos intereses, por lo que cada uno de estos entes deberán respetar el contenido de las disposiciones aprobadas por otros estamentos administrativos.

En consecuencia el ordenamiento jurídico español no se compone de normas de ámbito general, sino de normas integradas en subsistemas, por lo que no podemos recurrir exclusivamente al principio de jerarquía para explicar las relaciones entre dichas normas, (leyes, disposiciones con fuerza de ley, reglamentos), sino que sólo se subordinan a la norma atributiva de la competencia y a las superiores a ella.

Ilustración 1. Fuentes del derecho Español



Fuente: Elaboración propia.

A todo lo expuesto hay que tener en cuenta, que el 12 de agosto de 1986 el estado Español ingresó en la Unión Europea, materializándose con la firma del tratado del Acta de Adhesión de España a las Comunidades Europeas y que entró en vigor el 1 de enero de 1987, y en consecuencia los países miembros se comprometían a ceder parte de su soberanía mediante los tratados internacionales, por lo que se delegaron poderes decisorios en instituciones comunes creadas por ellos mismos, con el objetivo de poder tomar decisiones conjuntamente a nivel europeo, sobre asuntos determinados de interés de

todos. Al actuar de forma conjunta en estas instituciones europeas, se consigue una mejora en la posición negociadora y ejercer una mayor influencia en las políticas internacionales, que por sí solos no se conseguirían.

La cesión de parte de la soberanía por parte de los estados miembros, se articula en la creación de un ordenamiento jurídico comunitario. Según la UE (EUROPA 2010), este ordenamiento está integrado por tres tipos de fuentes del Derecho de la Unión Europea: las fuentes primarias, las fuentes derivadas y las fuentes de Derecho subsidiario.

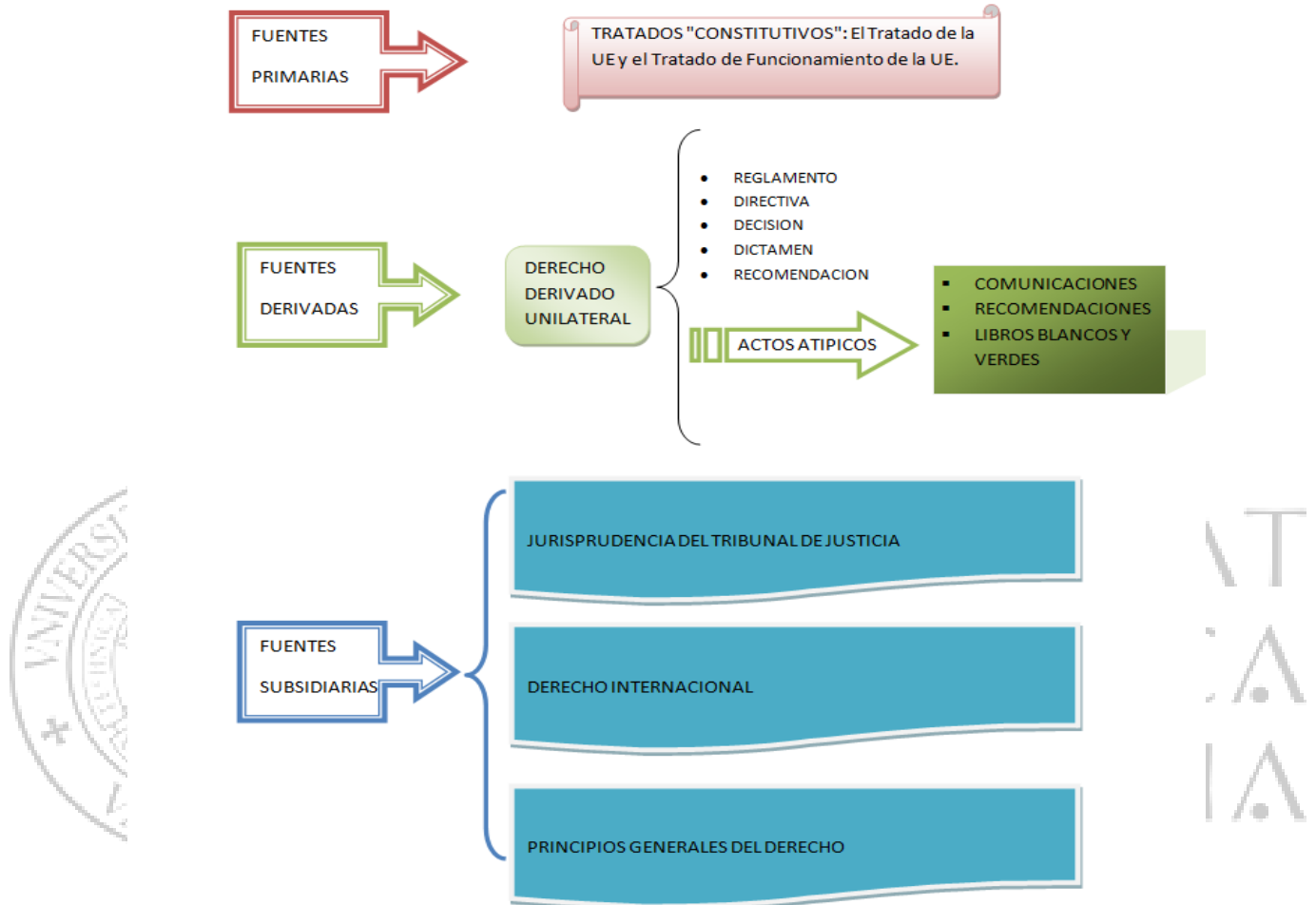
Las **fuentes primarias** corresponde a los Tratados “constitutivos”: el Tratado de la UE y el Tratado de Funcionamiento de la UE. Estos Tratados enuncian el reparto de competencias entre la Unión y los Estados miembros, y constituyen la base del poder de las instituciones europeas donde se aplican las políticas europeas.

Las **fuentes derivadas** están constituidas por elementos del Derecho basado en los Tratados. Se pueden clasificar en el Derecho derivado unilateral y el Derecho convencional que son acuerdos formalizados por las instituciones europeas y los estados miembros. Dentro de los actos derivados unilaterales figuran el reglamento, la directiva, la decisión, el dictamen y la recomendación. Asimismo, se integran también actos atípicos como las comunicaciones, las recomendaciones y los libros blancos y verdes.

Las **fuentes subsidiarias** están constituidas por elementos del Derecho que no están previstos en los Tratados. Se corresponde con la jurisprudencia del Tribunal de Justicia, el Derecho internacional y de los principios generales del Derecho.

Dado el gran número de fuentes citadas en nuestro ordenamiento jurídico, se procede a realizar la siguiente clasificación de las fuentes del Derecho Administrativo.

Ilustración 2. Clasificación fuentes del ordenamiento jurídico de la Unión Europea.



Fuente: Elaboración propia.

2.2.- LEGISLACIÓN SOBRE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

La sociedad española está organizada en un estado social y democrático de derecho, como consecuencia al proceso de transición del régimen del Estado anterior hacia la democracia. Este periodo de transición se inició el 22 de Noviembre de 1975, con la proclamación de Don Juan Carlos de Borbón como Rey de España, finalizando con la publicación de la Constitución en el BOE, que en virtud de su Disposición Final entró en vigor el 29 de diciembre de 1978.

Esta transformación del estado, ha conllevado paralelamente la transformación de las Administraciones Públicas, que afecta a su propia concepción como entidades públicas prestadoras de servicios y a la reorientación de sus fundamentos, objetivos estratégicos, misiones y gestión, con el fin de satisfacer los intereses generales.

Por otra parte, hay que tener en cuenta el factor tecnológico que se encuentra en constante evolución, y que afecta directamente a las Administraciones Públicas, como expresa (Pinto y Gómez 2004: 44): *"la evolución progresiva de la tecnología y el desarrollo imparable de la sociedad de la información en todos los ámbitos exigen de las Administraciones públicas la adopción de iniciativas y el desarrollo de medidas que regulen y controlen este fenómeno de manera que se impulse y favorezca el camino hacia la sociedad de la información de manera equilibrada"*.

Por tanto, cabe deducir que actualmente estamos inmersos en otro periodo de transición que todavía no ha finalizado, debido a un proceso de globalización de la información y tecnificación de las Administraciones públicas, que conlleva al cambio de las Administraciones Públicas hacia la administración electrónica o administración virtual. Los Gobiernos no deben ser ajenos al desarrollo y expansión de la sociedad de la información, tienen un deber ineludible para hacer evolucionar a las Administraciones Públicas, asimilando los cambios provocados por las **tecnologías de la información y comunicación** (TIC) y responder a los desafíos que plantea la globalización de la información.

En consecuencia durante los últimos años se ha procedido a dictar nuevas normas jurídicas con el fin de establecer un nuevo marco jurídico regulatorio de la Sociedad de la Información, y en consecuencia de la Administración Electrónica (en adelante AE). Según señalan (Bocanegra y Bocanegra, 2011), para la implantación de la administración electrónica se han llevado a cabo una serie de modificaciones que han afectado con distinta intensidad, a todas las ramas del Derecho, tanto público como privado. Dentro del ámbito penal, se ha introducido, en la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (España 1995), nuevos tipos de asociados a los delitos informáticos o cometido a través de medios informáticos (Arts. 48.3; 197.2 y 5; 248.2 Y 264 España 1995). Por parte del derecho civil y mercantil, las nuevas tecnologías han tenido como consecuencia la afectación y redefinición de la propiedad intelectual, así como el surgimiento de derechos de propiedad informática.

Continuando citando a (Bocanegra y Bocanegra 2011), se señala que: *"... ha sido el Derecho Financiero y Tributario el que en realidad ha abierto la puerta a la Administración Electrónica en España, inicialmente mediante normas reglamentarias ..."*, entendiéndose desde un punto de vista legal como a consecuencia de la aprobación de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y la modificación de las Leyes especiales que afectan a cada impuesto. Estableciendo el art. 96 de la citada Ley, que la Administración Tributaria promoverá el uso de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos necesarios para el desarrollo de su actividad.

Al objeto de entender mejor la adaptación del marco jurídico que ha ido afectando a la Sociedad de la Información, se procede a detallar en los siguientes apartados, las modificaciones en la legislación europea, estatal, autonómica y local.

2.2.1 LEGISLACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA.

Cuando nos referimos a la "e-Administración", se entiende por parte de la Comisión Europea, como "el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las administraciones públicas, combinado con un cambio organizativo y nuevas habilidades para mejorar los servicios públicos y procesos democráticos potenciando el apoyo a las políticas públicas."

Asimismo, la Organización de Cooperación del Desarrollo Económico (en adelante OCDE), señala como principios activos a emplear en las políticas europeas en materia de e-Administración en Europa, el uso de tecnologías de la información y de las comunicaciones, especialmente Internet, como herramienta para mejorar la administración.

Corresponde a la UE ser la pionera en el desarrollo e implantación de la Administración Electrónica, encontrando las primeras referencias a partir de la publicación, en 1993, del Libro Blanco sobre el crecimiento, la competitividad y el empleo en Europa, donde se hizo por primera vez hincapié, en la importancia que las nuevas tecnologías podían tener para el desarrollo de Europa (Unión Europea 1993).

Con el informe Bangemann en 1994, se concibe la idea, según lo indicado por (Bocanegra y Bocanegra 2011), de que si se desea mantener la competitividad por parte de las empresas europeas en un mundo cada vez más globalizado es preciso afrontar la modernización de los sistemas de comunicaciones y la

implementación de las Tecnologías de Información, tanto en la administración pública comunitaria como en la de los Estado miembros. El citado informe Bangemann elaboró un plan de actuación política con el objetivo de alcanzar esa Sociedad de la Información mediante el desarrollo tecnológico.

A consecuencia del informe de 16 de julio de 1994, titulado "Europa en marcha hacia la sociedad de la información. Plan de actuación" (Unión Europea 1996), por parte de la Comisión se publicó el 27 de noviembre de 1996, el Libro Verde sobre "la contratación pública en Europa: reflexiones para el futuro", estableciendo la premisa de que los sistemas electrónicos deberán jugar un papel esencial en la mejora de la transparencia y facilidad de acceso a la contratación pública.

Posteriormente, por parte del Consejo de Europeo en Lisboa, que tuvo lugar los días 11 y 12 de febrero de 2000, se celebró una sesión especial para estudiar las perspectivas europeas dentro del nuevo paradigma mundial cada vez más globalizado e inmerso en la Sociedad de la Información.

De la citada cumbre se concluyó con la intención de convertirse en la economía más competitiva y dinámica del mundo basada en el conocimiento, capaz de crecer económicamente de manera sostenible con más y mejores empleos y con mayor cohesión social". Para ello se propuso establecer una estrategia global de tres grandes principios:

- 1.- Preparar el paso a una economía y una sociedad basadas en el conocimiento mediante la mejora de las políticas relativas a la sociedad de la información y de I + D.
- 2.- Garantizar por parte de los Estados, el acceso electrónico generalizado a los principales servicios públicos básicos para el 2003.
- 3.- Permitir mediante las oportunas medidas estatales, realizar las contrataciones públicas comunitarias y nacionales, por vía electrónica, con fecha tope de 2003.

En la cumbre de Helsinki (10 y 11 de diciembre de 1999), por parte del Consejo Europeo se requirió un informe a la Comisión para que prepare, junto con el Consejo, el plan de acción "e-Europa" (Unión Europea 2010), a que presente un informe de situación al Consejo Europeo especial de Lisboa. En base a ello, se dio lugar a la Estrategia de Lisboa celebrado el 23 y 24 de marzo de 2000, donde se elaboró el Plan de Acción Europea 2002 y es el que se conoce como

“Plan de Acción eEurope 2002”, con el objetivo de aumentar el número de conexiones a Internet en Europa, abrir el conjunto de las redes de comunicación a la competencia y estimular el uso de Internet haciendo hincapié en la formación y la protección de los consumidores. También previsiones como la de realizar en línea todos los principales trámites de la Comisión, fomentar el empleo de la firma electrónica y de programas de fuente abierta en el sector público, garantizar un acceso electrónico generalizado a los principales servicios públicos de carácter básico o primario, etc.

El plan "eEurope 2002", fue sucedido por el Plan de Acción "eEuropa 2005", en el cual se contemplaba el impulso a los Estados miembros para la extensión de la conectividad de Internet en Europa, efectuar por medio de infraestructuras de banda ancha segura una parte significativa de la contratación, servicios de promoción e información de la cultura y el turismo europeos, etc.

El plan de acción "eEurope 2005" sucede al Plan de acción 2002, orientado sobre todo hacia la extensión de la conectividad a Internet en Europa. El nuevo plan de acción, aprobado por el Consejo Europeo de Sevilla en junio de 2002, pretende traducir esta conectividad en un aumento de la productividad económica y una mejora de la calidad y la accesibilidad de los servicios en favor del conjunto de los ciudadanos europeos, basándose en una infraestructura de banda ancha segura y disponible para la mayoría.

Igualmente es señalado por (Pinto y Gómez 2004), que: "A la vista del crecimiento imparable del desarrollo tecnológico y, en la misma medida, de las oportunidades y posibilidades que estos nuevos avances significan en el crecimiento económico y la calidad de vida de los ciudadanos, la Unión Europea lanza una nueva iniciativa y un nuevo plan de acción, con el título eEurope 2005: Una sociedad de la información para todos, centrado en tres vectores fundamentales: los usuarios, una infraestructura de acceso multiplataforma y la ciberseguridad."

Actualmente se encuentra en desarrollo el **Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015**, para el aprovechamiento de las TIC para promover una administración pública inteligente, sostenible e innovadora. Según la Comisión (UE 2011) el objetivo del citado Plan de Acción es facilitar la transición de la Administración actual hacia una nueva generación de servicios administrativos electrónicos a nivel local, regional, nacional y europeo. Para alcanzar ese objetivo, la Comisión establece cuatro tipos de acción que hay

que llevar a cabo para responder a las prioridades fijadas por la Declaración de Malmö.

1. **Capacitación del usuario**, para incrementar la capacidad de los ciudadanos, empresas y otras organizaciones para comportarse proactivamente en la sociedad a través del uso de nuevas herramientas tecnológicas. Para ello se proponen las siguientes acciones:

- **Desarrollar servicios diseñados en torno a las necesidades de los usuarios y servicios incluyentes.**
- **Crear una producción de servicios en colaboración.**
- **Reutilizar la información del sector público (ISP)**, los Estados miembros se encargan de establecer un conjunto común de indicadores para la reutilización de la ISP.
- **Mejorar la transparencia**, previendo permitir a los ciudadanos acceder electrónicamente a los datos personales que les conciernen.
- **Favorecer la participación de los ciudadanos y las empresas en los procesos de formulación de políticas**, mediante el desarrollo de un servicio electrónico que sustente las iniciativas ciudadanas.

2. **Reforzar el mercado interior**, para facilitar los servicios de un país a otro dentro de la UE. Se propone las siguientes iniciativas para desarrollar:

- **Servicios sin discontinuidades para las empresas**, se pretende crear una infraestructura transnacional que permita a las empresas vender bienes y proporcionar servicios a las administraciones públicas en otros países.
- **Movilidad de las personas**, para ello se trata de promover la movilidad de las personas mediante el desarrollo de servicios que permitan a los europeos estudiar, trabajar, residir, recibir atención sanitaria y jubilarse en el país de la UE que elijan.

- **Implantación de servicios transfronterizos en toda la UE**, previo al diseño de proyectos piloto que permitan evaluar cuáles son los servicios más adecuados para su desarrollo a escala europea.
3. **Mejorar la eficiencia y la eficacia de las administraciones**, continuando apostando por el uso de las TIC, que permitiría:
- **Mejorar los procesos organizativos**, mediante la racionalización de los procesos administrativos transformando el portal *ePractice*¹ e implantar los procedimientos de contratación pública electrónica;
 - **Reducir las cargas administrativa**, con el fin de que los poderes públicos utilicen eficazmente la información personal ya disponible, aplicando para ello el principio de registro «una sola vez» de determinados datos y efectuar un análisis de coste/beneficio de este principio.
 - **Favorecer la administración pública ecológica**, con el objetivo de reducir la huella de carbono de las administraciones en los Estados miembros, recopilando para ello las mejores prácticas para elaborar indicadores y procedimientos de evaluación propios de la administración pública.
4. **Crear condiciones previas para el desarrollo de la administración electrónica**, estableciendo una serie de condiciones entre las que se encuentran:
- **La interoperabilidad**, que es la capacidad de sistemas y máquinas para intercambiar, procesar e interpretar correctamente la información. La Comisión pretende aplicar el marco de interoperabilidad del programa ISA.

¹ ePractice: En diciembre de 2014, ePractice.eu se ha migrado a la plataforma de colaboración Joinup. ePractice es una comunidad en Joinup creado por la Comisión Europea, que ofrece servicios para la comunidad de profesionales de la administración electrónica, inclusión digital y eSalud practicantes. Es una iniciativa interactiva que permite a sus usuarios para discutir y gobierno abierto influencia, la formulación de políticas y la forma en que operan las administraciones públicas y prestar servicios.

- **La identificación y autenticación**, que trata de desarrollar un planteamiento más sofisticado de los medios de identificación y de autenticación, sobre todo mediante el proyecto STORK y mediante la revisión de la Directiva sobre la firma electrónica.
- **La innovación**, para que la primera generación de administración pública electrónica se adapte a la evolución de la sociedad de la información para incrementar su eficiencia.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que la estrategia digital para Europa se inscribe en la estrategia **Europa 2020** (UE 2020) y constituye una de las siete iniciativas emblemáticas de la misma. Dicha estrategia digital se materializa a través de la "**agenda digital**", adoptada por la Comisión Europea, cuyo principal objetivo consiste en desarrollar un mercado único digital para dirigir a Europa hacia un crecimiento inteligente, sostenible e integrador.

La Agenda trata de impulsar la innovación y el crecimiento económico europeo y ayudar a los ciudadanos y a las empresas a aprovechar todo el potencial económico y social que tienen las TIC, y en particular Internet. En ésta, como en el resto de iniciativas de Europa 2020, tanto la administración europea como las nacionales deben coordinar sus esfuerzos a fin de ayudarse mutuamente.

La Agenda Digital contempla 101 acciones agrupadas en 7 pilares:

1. **Un mercado único digital dinámico**, para evitar el caos que supone la fragmentación de los mercados digitales.
2. **Interoperabilidad y normas**, para garantizar una interoperabilidad que afecte a todos los dispositivos, aplicaciones, repositorios de datos, servicios y redes.
1. **Confianza y seguridad**, con el propósito de mitigar el incremento de la ciberdelincuencia y el riesgo de escasa confianza en la redes.
2. **Acceso rápido y ultrarrápido a Internet**, para que Europa sea competitiva debe disponer de Internet rápido y ultrarrápido, accesible para todos y a precios asequibles
3. **Investigación de innovación**, con el objeto subsanar su déficit de inversiones en investigación y desarrollo en el ámbito de las TIC, que son insuficientes en comparación con las realizadas por sus principales socios comerciales

4. **Fomento de la alfabetización**, la capacitación y la inclusión digitales, dado que existen algunas categorías de la población que siguen estando excluidas de la alfabetización mediática en el entorno digital.
5. **Beneficios que hacen posibles las TIC para la sociedad de la UE**, consistente en *sacar provecho del uso inteligente de la tecnología por parte de la sociedad (medicina en línea, telemedicina, digitalización de contenidos, transporte inteligente, etc...)*

Las acciones de la Agenda Digital coadyuvan y hacen posible técnicamente la puesta en marcha del Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015. Con estos planes e iniciativas comunitarias sobre la Administración electrónica y la participación ciudadana, se señala el camino a recorrer por las políticas en España, tanto en el ámbito estatal como autonómico, al legislar y reglamentar en las citadas materias.

Seguidamente se detalla temáticamente la normativa Europea más relevante que afecta directamente a la Administración Electrónica y la participación ciudadana, teniendo en cuenta aquellas que aunque no lo sean, resultan importantes dado su evidente relación con la misma.

➤ **Mercado Interior Europeo.**

En vista a que el funcionamiento del mercado interior exige una estrecha cooperación entre las administraciones competentes de los Estados miembros y entre éstas y las Instituciones comunitarias. Asimismo, en ciertos casos, es necesario recurrir a la utilización de técnicas telemáticas para este intercambio de información, y que para poder intercambiar información entre las administraciones de los distintos Estados miembros, los sistemas telemáticos internos de los Estados miembros deben respetar prioritariamente las normas de configuración, gestión, responsabilidad y mantenimiento que garantizan la interoperatividad entre dichos sistemas telemáticos. En consecuencia por el Consejo de la Unión Europea se adoptó la Decisión nº 95/468/CE del Consejo, de 6 de noviembre de 1995 (Unión Europea 1995a), sobre la contribución comunitaria al intercambio telemático de datos entre las administraciones en la Comunidad (IDA).

Este nuevo Reglamento constituye un paso esencial hacia el Mercado Único Digital, con el fin de evitar el caos que supone la fragmentación de los mercados digitales, y con ello, se da cumplimiento a uno de los siete pilares en que se sustenta la Agenda Digital, anteriormente citada. Establece las condiciones para el reconocimiento mutuo de identidades electrónicas entre

países de la UE; define reglas para los servicios de confianza, en particular para transacciones electrónicas; y crea un nuevo marco legal para la firma electrónica, los sellos electrónicos, los sellos de tiempo, los documentos electrónicos, los servicios de entrega electrónica certificada, y los servicios de autenticación de sitios web.

En el año 1999 se adopta dos decisiones relacionados con la segunda fase del programa (IDA II), para su puesta en marcha ese mismo año. El programa se ha reorientado hacia el mercado y la interoperabilidad con vistas a aumentar la eficacia de la prestación de servicios públicos en línea a las empresas y los ciudadanos europeos. Trata de garantizar la interoperabilidad de las redes telemáticas transeuropeas destinadas al intercambio electrónico de datos entre administraciones.

Por una parte se aprueba la Decisión 1719/1999/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de julio de 1999 sobre un conjunto de orientaciones, entre las que figura la identificación de los proyectos de interés común, relativo a redes transeuropeas destinadas al intercambio electrónico de datos entre administraciones (IDA).

Y por otra parte, la Decisión 1720/1999/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de julio de 1999 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 [Diario Oficial L 203 de 3.8.1999], modificada por la Decisión 2045/2002/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de octubre de 2002.

En el año 2000 se adoptó la conocida "Directiva sobre el comercio electrónico", la cual no afecta directamente al ámbito público pero es evidente su relación, especialmente porque su principal objetivo es reforzar la seguridad jurídica del comercio electrónico con el fin de aumentar la confianza de sus usuarios. Se entiende que si los usuarios comercian electrónicamente muy probablemente no tendrán reparos en relacionarse con la Administración de forma electrónica. Dispone la citada Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000 (Unión Europea 2000a), sobre el comercio electrónico, que *"el desarrollo de los servicios de la sociedad de la información en el espacio sin fronteras interiores es un medio esencial para eliminar las barreras que dividen a los pueblos europeos"*.

Con la adopción de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006 (Unión Europea 2006), relativa a los servicios en el mercado interior, que entre otros aspectos, se dio un impulso al concepto denominado “ventanilla única”, con el objeto de “que todo prestador disponga de un interlocutor único al que dirigirse para realizar todos los procedimientos y trámites”.

Volviendo al año 1999 cabe mencionar la Directiva destinada a establecer un marco comunitario para la firma electrónica, correspondiente a la Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999 (Unión Europea 1999c). Esta directiva definió el concepto de “firma electrónica” y estableció los criterios para su reconocimiento jurídico. Recientemente, la citada directiva ha sido derogada² por el Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014 (Unión Europea 2014c), relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior.

- **Información espacial (Inspire), reutilización de la información y acceso público a la información mediambiental.**

Con el objeto de garantizar y regular el derecho de acceso a la información medioambiental que obre en poder de las autoridades públicas o de otras entidades en su nombre, asimismo como de garantizar que, de oficio, la información medioambiental se difunda y se ponga a disposición del público con objeto de lograr una difusión, mediante el uso de la tecnología de telecomunicación. En su defecto, se adoptó la Directiva 2003/4/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2003, relativa al acceso del público a la información medioambiental y por la que se deroga la Directiva 90/313/CEE del Consejo.

Teniendo en cuenta los principios de economía y eficacia, se adoptó la Directiva 2003/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de noviembre de 2003 (Unión Europea 2003b), versada en establecer un conjunto mínimo de normas que regulen la reutilización y los instrumentos prácticos que faciliten la reutilización de los documentos existentes conservados por organismos del sector público de los Estados miembros.

² NOTA: Según Reglamento (UE) nº 910/2014, queda derogada la Directiva 1999/93/CE con efectos a partir del 1 de julio de 2016.

En relación con el tratamiento de datos mediante medios electrónicos, es la Directiva 2007/2/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2007 (Unión Europea 2007), por la que se establece una infraestructura de información espacial en la Comunidad Europea (Inspire), orientada a la aplicación de las políticas comunitarias de medio ambiente y de políticas o actuaciones que puedan incidir en el medio ambiente.

INSPIRE establece las reglas generales para el establecimiento de una Infraestructura de Información Espacial en la Comunidad Europea basada en las Infraestructuras de los Estados miembros. La Directiva se ordena en 34 temas de datos espaciales necesarios para aplicaciones ambientales, con componentes clave especificadas a través de normas técnicas de ejecución. Esto hace INSPIRE un ejemplo único de un enfoque legislativo "regional".

Para facilitar el acercamiento de las instituciones europeas a la ciudadanía, se adoptó el Reglamento nº 211/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011 (Unión Europea 2011) mediante el cual se regula el derecho a participar en la vida democrática de la Unión mediante una iniciativa ciudadana europea. Con ello, se pretende facilitar a los ciudadanos poder dirigirse directamente a la Comisión, mediante la tecnología moderna como herramienta de democracia participativa, para instarla a presentar una propuesta de acto legislativo de la Unión a los efectos de aplicación de los Tratados, similar al derecho conferido al Parlamento Europeo en virtud del artículo 225 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) y al Consejo en virtud del artículo 241 del TFUE.

Posteriormente, la Directiva 2013/37/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013 (Unión Europea 2013b), ha modificado la anterior Directiva 2003/98/CE relativa a la reutilización de la información en el sector público. Como consecuencia de la evolución permanente de las tecnologías para el análisis, explotación y tratamiento de datos, que permite la creación de nuevos servicios y aplicaciones basados en el uso, la agregación o la combinación de datos. Por lo que las normas de 2003 están desfasadas con respecto a estos rápidos cambios y, como consecuencia de ello, pueden perderse las oportunidades económicas y sociales que ofrece la reutilización de los datos públicos. También debe modificarse para establecer la obligación inequívoca para que los Estados miembros procedan autorizar la reutilización de todos los documentos, salvo si el acceso está restringido o excluido en virtud de normas nacionales sobre acceso.

➤ **Protección de los datos personales**

La Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación, constituye el texto de referencia, a escala europea, en materia de protección de datos personales. Crea un marco regulador destinado a establecer un equilibrio entre un nivel elevado de protección de la vida privada de las personas y la libre circulación de datos personales dentro de la Unión Europea (UE). Con ese objeto, la Directiva fija límites estrictos para la recogida y utilización de los datos personales y solicita la creación, en cada Estado miembro, de un organismo nacional independiente encargado de la protección de los mencionados datos.

En relación la privacidad y las comunicaciones electrónicas, se dispuso la Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas. Esta Directiva trata de garantizar un nivel equivalente, entre los Estados miembros, de protección de las libertades y los derechos fundamentales y, en particular, del derecho a la intimidad, en lo que respecta al tratamiento de los datos personales en el sector de las comunicaciones electrónicas, así como la libre circulación de tales datos y de los equipos y servicios de comunicaciones electrónicas en la Comunidad.

Por parte de la UE se propone armonizar las disposiciones de los Estados miembros relativas a las obligaciones de los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de una red pública de comunicaciones en relación con la conservación de determinados datos generados o tratados por los mismos, para garantizar que los datos estén disponibles con fines de investigación, detección y enjuiciamiento de delitos graves, tal como se definen en la legislación nacional de cada Estado miembro. En consecuencia se adoptó la Directiva 2006/24/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2006, sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de redes públicas de comunicaciones y por la que se modifica la Directiva 2002/58/CE.

En el ámbito de la privacidad y las comunicaciones electrónicas, se establece Reglamento (UE) Nº 611/2013 de la Comisión, de 24 de junio de 2013 (Unión Europea 2013a), relativo a las medidas aplicables a la notificación de casos de

violación de datos personales en el marco de la Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.

Directivas relacionadas con la Contratación y las facturas electrónicas:

En relación con los contratos públicos en los Estados miembros de obras, de suministro y de servicios, en cuanto a los criterios de adjudicación basados en la jurisprudencia del Tribunal de Justicia, que clarifica las posibilidades con que cuentan los poderes adjudicadores para atender las necesidades de los ciudadanos afectados, sin excluir el ámbito medioambiental o social, siempre y cuando dichos criterios estén vinculados al objeto del contrato, no otorguen al poder adjudicador una libertad de elección ilimitada, respetando los principios de libre circulación de mercancías, de libertad de establecimiento y de libre prestación de servicios, así como los principios que se derivan de estos, como los de igualdad de trato, no discriminación, reconocimiento mutuo, proporcionalidad y transparencia. En base a ello se adoptó la Directiva 2004/18/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de marzo de 2004 (Unión Europea 2004), sobre coordinación de los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de obras, de suministro y de servicios.

Debido a que las autoridades nacionales siguen pudiendo influir en el comportamiento de las entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, es necesario mantener normas en materia de contratación. Con ello, se pretende garantizar el efecto de los principios del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) y, en particular, la libre circulación de mercancías, la libertad de establecimiento y la libre prestación de servicios, así como los principios que se derivan de estos, como los de igualdad de trato, no discriminación, reconocimiento mutuo, proporcionalidad y transparencia. En consecuencia, para la coordinación de los procedimientos de contratación a nivel de la Unión, se adoptó la Directiva 2014/25/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 (Unión Europea 2014a), relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales y por la que se deroga la Directiva 2004/17/CE.

Para asegurar la puesta en marcha de las facturas electrónicas en los contratos públicos, se establece su obligatoriedad por parte los Estados Miembros de la UE. En base a ello se establece la Directiva 2014/55/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014 (Unión Europea 2014b), relativa

a la facturación electrónica en la contratación pública. Dichas facturas electrónicas deberán ser conformes con una norma europea para el modelo de datos semánticos destinado a los elementos esenciales de una factura electrónica.

2.2.2 La legislación estatal.

Dispone el artículo 103.1 de la Constitución Española (España 1978), de 27 de diciembre de 1978, que "*La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.*"

Las Administraciones Públicas deberán actuar en el ámbito de sus respectivos intereses guiadas por la búsqueda y persistencia del interés general, y no podrá apartarse en ningún momento de dicho fin.

Se establece el principio de eficacia como el objetivo primordial para alcanzar en su actuación por cualquiera las Administraciones Públicas, debiéndose producir sin demoras o molestias innecesarias, resultando los principios de jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación instrumentos a través de los cuales podrá conseguirse dicho objetivo.

La UE siendo consciente, a la vista del informe Bangemann en 1994, que en un mundo cada vez más globalizado es preciso afrontar la modernización de los sistemas de comunicaciones y la implementación de las Tecnologías de Información, tanto en la administración pública comunitaria como en la de los Estado miembros. En este sentido, ha sido la UE la que ha marcado el compás de la regulación normativa de la Administración electrónica en España, mediante iniciativas y planes.

La modernización que conlleva la Administración electrónica se constituye como un medio para el cumplimiento del principio de eficacia establecido en el citado Art. 103 de la CE, a través del impulso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y en base a ello, el Art. 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común (España 1992), dispone que "*Las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias (...)*". Este precepto no se limita

sólo a establecer un mandato potestativo de futuro genérico sino que además, añade que *“Los documentos emitidos, cualquiera que sea su soporte, por medios electrónicos, informáticos o telemáticos por las Administraciones Públicas, o los que éstas emitan como copias de originales almacenados por estos mismos medios, gozarán de la validez y eficacia de documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación y, en su caso, la recepción por el interesado, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos por ésta u otras Leyes”*.

El párrafo anterior obtiene su réplica en el ámbito de la Administración Local, ya que en términos parecidos al establecido en el Art. 45 de la (España, 1992), reflejándose en el Art. 1.3 de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre de Medidas para La Modernización del Gobierno Local (España 2003c), introdujo en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (España 1985a), un nuevo artículo 70.3 bis, que establece el deber de actuación dirigido especialmente para los municipios, quienes deberán impulsar la utilización interactiva de las TIC para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, de consultas ciudadanas.

Actualmente se encuentra en desarrollo la Agenda Digital para España, aprobada por el Consejo de Ministros el quince de febrero de 2013, como estrategia del Gobierno para desarrollar la economía y la sociedad digital en España durante el periodo 2013-2015. Esta estrategia se configura como el paraguas de todas las acciones del Gobierno en materia de Telecomunicaciones y de Sociedad de la Información.

Según la web (UE 2015), la Agenda marca la hoja de ruta en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de Administración Electrónica para el cumplimiento de los objetivos de la Agenda Digital para Europa en 2015 y en 2020, e incorpora objetivos específicos para el desarrollo de la economía y la sociedad digital en España.

La Agenda Digital para España contiene 106 líneas de actuación estructuradas en torno a seis grandes objetivos:

- 1. Fomentar el despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital.**

La dotación de redes de banda ancha ultrarrápida se presume necesaria para desarrollar nuevos servicios y para trasladar los beneficios generados por las tecnologías digitales al conjunto de la sociedad y del sector empresarial español. Por ello, la Agenda Digital para España hace suyos los objetivos de cobertura y adopción de servicios de banda ancha planteados por la Unión Europea en la Agenda Digital para Europa. Cabe resaltar el objetivo de facilitar la cobertura de más de 30 Mbps para el 100% de la ciudadanía y que al menos 50% de los hogares haya contratado velocidades superiores a 100 Mbps en 2020.

Para fomentar el despliegue de estas redes, la Agenda Digital para España propone el desarrollo de una nueva Ley General de Telecomunicaciones con el objetivo de avanzar en la Unidad de Mercado a la vez que se promueven los principios de seguridad jurídica, celeridad y eficiencia. El proyecto legislativo se acompaña de una Estrategia Nacional de Redes Ultrarrápidas para impulsar el despliegue de dichas redes en España, con especial atención a las zonas menos competitivas.

Para la implementación de las citadas iniciativas, se adoptarán medidas para conseguir un uso eficiente del espectro radioeléctrico y la mejora de la experiencia de los usuarios de banda ancha. Para articular estas líneas de actuación se desarrollará un Plan de Telecomunicaciones y Redes Ultrarrápidas.

2. Desarrollar la economía digital para el crecimiento, la competitividad y la internacionalización de la empresa española.

Se centra en mejorar la competitividad del tejido productivo español y fomentar su crecimiento, la expansión internacional y la creación de empleo de calidad mediante un mejor aprovechamiento de las TIC y el desarrollo de la economía digital.

Hay que tener en cuenta que la utilización eficiente e intensiva de las TIC en las empresas es un factor imprescindible para mejorar la productividad de nuestra economía. Asimismo, el uso del comercio electrónico es otro de los indicadores que señalan el nivel de desarrollo tecnológico de una sociedad. En base a ello, la Agenda Digital establece el desarrollo de un Plan de TIC en PYME y comercio electrónico con medidas integrales en colaboración con agentes económicos y sociales y otros niveles de la Administración, como medidas de fomento de la economía digital.

La industria de los contenidos digitales presenta un enorme potencial de crecimiento que la sitúa como uno de los sectores más relevantes para la economía digital y de aplicación transversal al resto de sectores de la economía. Para fomentar el desarrollo de esta industria la Agenda Digital establece por una parte, el desarrollo de un Plan integral para la industria de contenidos digitales y, por otra parte, un Plan de Servicios Públicos Digitales en los ámbitos de Salud y el Bienestar Social, Administración de Justicia y Educación que se sitúa como una palanca fundamental para el fortalecimiento de la Industria TIC que da soporte a la economía digital.

3. Mejorar la administración electrónica y los servicios públicos digitales.

La Agenda Digital para España tiene como fin incrementar la eficacia y eficiencia de nuestras Administraciones y optimizar el gasto público, manteniendo al mismo tiempo unos servicios públicos universales y de calidad. La participación ciudadana y la utilización de canales electrónicos para la comunicación entre ciudadanos, empresas y Administraciones son factores clave por los que la Unión Europea ha apostado decididamente.

Para dar cumplimiento a este objetivo la Agenda Digital establece una herramienta de desarrollo que permita acercar la Administración a ciudadanos y empresas, incrementar los niveles de uso de la administración electrónica, racionalizar y optimizar el empleo de las TIC en las Administraciones Públicas, aumentar la colaboración entre las distintas Administraciones Públicas y romper la brecha digital que separa geográficamente el centro de la periferia. Dicha herramienta se materializará mediante el Plan de Acción de Administración Electrónica de la Administración General del Estado.

4. Reforzar la confianza en el ámbito digital.

Teniendo en cuenta que la Agenda Digital de la UE fomenta la Confianza y seguridad, es de vital importancia el establecimiento de un clima de confianza en el ámbito digital para conseguir una implantación efectiva de las TIC en empresas y Administraciones y un uso más intensivo de las mismas por la ciudadanía. Para ello, la Agenda plantea adoptar una estrategia integral en la que se consideren distintos ámbitos de actuación y los distintos agentes, del sector público y privado, involucrados en la confianza y la ciberseguridad, con el propósito de mitigar el incremento de la ciberdelincuencia y el riesgo de escasa confianza en la redes.

Se pretende enfocar la actuación en tres ámbitos principales de la confianza: impulsar el mercado de los servicios de confianza, reforzar las capacidades actuales para promover la confianza digital e impulsar la excelencia de las organizaciones en materia de confianza digital. Para su desarrollo se establece el Plan de confianza en el ámbito digital.

5. Impulsar la I+D+i en las industrias de futuro.

La Unión Europea establece en su Agenda Digital como objetivo en el año 2020, duplicar el gasto público anual total en investigación y desarrollo de las TIC, de manera que se suscite un incremento equivalente del gasto privado. En consecuencia, la inversión en investigación, desarrollo e innovación en TIC y la aplicación de los resultados conseguidos a través de ésta son factores claves en la mejora de la competitividad de nuestras empresas y Administraciones.

En este sentido, la Agenda Digital para España establece líneas de actuación para incrementar la eficiencia de la inversión pública en I+D+i en TIC; fomentar la inversión privada en I+D+i en TIC; fomentar el I+D+i en TIC en pequeñas y medianas empresas; y ampliar la participación española en I+D+i en TIC en el ámbito internacional. Las iniciativas planteadas en este sentido se alinean con la Estrategia Española de Ciencia y Tecnología y de Innovación que destaca, entre otros elementos, el reto de avanzar hacia la economía y sociedad digital.

La Agenda Digital para España establece el desarrollo de un Plan de desarrollo e innovación del sector TIC que busca focalizar los recursos en las iniciativas más relevantes del ámbito digital como el *cloud computing*, las *smart Cities* o el *big data*, y situar a España como un destino atractivo para realizar inversiones en industrias de futuro.

6. Promover la inclusión y alfabetización digital y la formación de nuevos profesionales TIC

El sexto objetivo persigue conseguir una Sociedad de la Información inclusiva en la que la ciudadanía y profesionales dispongan de un elevado grado de preparación para obtener las ventajas del uso intensivo de las TIC. Para ello la Agenda plantea dos áreas de trabajo fundamentales: impulsar la inclusión y la alfabetización digital y adecuar los sistemas formativos para la capacitación digital y la formación de nuevos profesionales TIC.

Una sociedad digital avanzada requiere que la mayoría de su ciudadanía acceda de forma habitual a Internet y se beneficie de las oportunidades que

esta brinda. Para ello la Agenda Digital para España establece el desarrollo de un Plan de inclusión digital y empleabilidad mediante colaboración público-privada y que cuente con la participación de la sociedad civil.

Para su puesta en marcha y ejecución se han publicado ocho de los nueve planes específicos previstos, de los cuales siete planes se han publicado durante el primer semestre de 2013:

- **Plan de telecomunicaciones y redes ultrarrápidas.**

Su objetivo es impulsar el despliegue de redes de acceso ultrarrápido a la banda ancha, tanto fijo como móvil, y fomentar su adopción por ciudadanos, empresas y administraciones. En consecuencia, el Plan combina medidas legislativas con el fomento de la oferta de redes y el estímulo de la demanda. Aunque las medidas tienen un alcance temporal fijado para el 2015, el Plan se ha diseñado con un horizonte a 2020 para dar cumplimiento a los objetivos de banda ancha fijados por la Agenda Digital para Europa.

- **Plan de TIC en PYME y comercio electrónico.**

El uso intensivo e inteligente de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es un instrumento para mejorar la competitividad de las empresas de forma sostenible, fomentar su crecimiento e innovación, ayudar en su expansión internacional y contribuir a la mejora del empleo desde una perspectiva tanto cuantitativa como cualitativa. Para ello, la Agenda Digital para España establece el presente Plan de TIC en PYME y comercio electrónico, orientado a conseguir que las empresas realicen un uso más eficiente e intensivo de las tecnologías digitales, transformando así sus procesos y estructuras, en aras de mejorar su productividad y competitividad.

- **Plan de impulso de la economía digital y los contenidos digitales.**

En España, la trascendencia estratégica de la economía digital y de los contenidos digitales ha sido reconocida por la Agenda Digital para España como palanca tractora de crecimiento, de empleo y de oportunidades futuras. La Agenda estableció el desarrollo de un plan integral para la industria de contenidos digitales en el que participase tanto la administración pública como el sector privado. El presente Plan establece medidas que fomenten el emprendimiento en este sector, faciliten el crecimiento de las empresas, incentiven la apertura al exterior de las que ya estén operativas y atraigan la inversión de multinacionales a España.

- **Plan de internacionalización de empresas tecnológicas.**

Dispone la Agenda Digital para España la internacionalización de las empresas de base tecnológica como uno de los elementos principales para el desarrollo de la economía digital, motor de crecimiento, de empleo y de oportunidades futuras. El Plan tiene como objetivo ayudar a las empresas tecnológicas a iniciar el camino de la internacionalización, proporcionarles las condiciones y soporte necesario para continuar en ese camino con las mayores garantías de éxito y facilitar la inversión extranjera directa en el sector TIC.

- **Plan de confianza en el ámbito digital.**

El Plan de Confianza Digital recoge el mandato de la Agenda Digital para España, de la Estrategia Europea de Ciberseguridad y de la Estrategia de Seguridad Nacional para avanzar en los objetivos conjuntos de construir un clima de confianza que contribuya al desarrollo de la economía y la sociedad digital, disponer de un ciberespacio abierto, seguro y protegido, garantizar un uso seguro de las redes y los sistemas de información, y responder además a los compromisos internacionales en materia de ciberseguridad.

- **Plan de desarrollo e innovación del sector TIC.**

La Agenda Digital para España dispone el desarrollo de un Plan de Desarrollo e Innovación del sector TIC con el fin de mejorar la competitividad de las industrias del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Este Plan se alinea con el Plan Estatal de Investigación Científica y Técnica y de Innovación 2013-2016 en el que se recoge una Acción Estratégica en Economía y Sociedad Digital 2013-2016. El Plan implementa los instrumentos transversales de la Agenda Digital para, a través de mecanismos de competencia competitiva, impulsar el desarrollo de la I+D+i para superar los retos planteados en la evolución hacia una economía y una sociedad digital.

- **Plan de inclusión digital y empleabilidad.**

El objetivo de este Plan es integrar el mayor número de agentes posible, sirva de paraguas a sus iniciativas, aúne esfuerzos y multiplique el efecto de las medidas que se adopten. El Plan es el resultado de las aportaciones de múltiples actores, públicos y privados, que se han incorporado para sumar esfuerzos en el objetivo común de mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y de mejora de la competitividad y posicionamiento de nuestra PYME gracias al uso de las TIC.

Según previsión inicial de la Agenda Digital, los dos planes restantes se publicarán durante el segundo semestre de 2013 tras incorporar las conclusiones de la Comisión de Reforma de las Administraciones Públicas:

- **Plan de servicios públicos digitales.**

El Plan de servicios públicos digitales se ha puesto en funcionamiento en junio de 2014, el cual concreta las medidas específicas, calendario de ejecución, y el presupuesto necesario para alcanzar los objetivos establecidos en la Agenda.

De los nueve planes mencionados, queda pendiente por aprobar el “Plan de Acción de Administración Electrónica de la Administración General del Estado”.

Seguidamente se detalla la normativa española más relevante que afecta directamente a la Administración Electrónica a la participación ciudadana, teniendo en cuenta aquellas que aunque no lo sean, resultan importantes dado su evidente relación con la misma.

Mediante el Art. 38.3 (España 1992) se dio un impulso a los medio electrónicos, estableciendo que los registros generales deberán instalarse en soporte informático, estableciendo una serie de requisitos a tener en cuenta en la elaboración de este nuevo sistema de registro, tales como hacer constar el número de orden, la fecha de entrada y hora de presentación, identificación del interesado, la persona u órgano administrativo al que se envía, etc.

Por parte del Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, actualmente derogado, se procedió a desarrollar el artículo 45 de la (España 1992), con el fin de regular la utilización de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por parte de la Administración General del Estado cuando ejerciera potestades administrativas.

Posteriormente, a mediados de julio de 1999, el Consejo de Ministros aprobó un Real Decreto por el que se creaba una Comisión Interministerial que sería la encargada de elaborar, impulsar y desarrollar la iniciativa del Gobierno español en relación con la Sociedad de la Información y Nuevas Tecnologías.

El Real Decreto (en adelante RD) citado por el párrafo anterior se corresponde con el RD 1289/1999, de 23 de julio, por el que se crea la Comisión Interministerial de la Sociedad de la Sociedad de la Información y Nuevas Tecnologías, que actualmente se encuentra derogado, es probable que en el momento de su aprobación fuera la primera norma jurídica en España que

sienta el precedente y ampliara los conceptos usados anteriormente, dejando de hablar de “la informática” para empezar a hablar ya de la Sociedad de la Información (Bocanegra y Bocanegra 2011).

Por otra parte aunque directamente no regula la Administración Electrónica, es imprescindible citar la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en adelante (España 1999). La citada norma regula el tratamiento de datos de carácter personal, cualquiera que sea el tipo de soporte físico susceptible de ser tratado (ya sea informático o manual).

Tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, especialmente con la finalidad de preservar el honor, intimidad personal y familiar y el pleno ejercicio de los derechos personales frente a su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

A más abundamiento, el apartado tercero de la exposición de motivos de la Ley 11/2007, de 22 de Junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (España 2007), señala que la progresiva utilización de medios electrónicos suscita la cuestión de la privacidad de los datos que se facilitan en relación con un expediente concreto. Las normas de la (España 1999) deben bastar, y no se trata de hacer ninguna innovación al respecto, pero sí de establecer previsiones que garanticen la utilización de los datos obtenidos de las comunicaciones, particularmente, electrónicas para el fin preciso para el que han sido remitidos a la Administración. Por otra parte, los interesados en un procedimiento tienen derecho de acceso al mismo y a ver los documentos, pero sin mengua a las garantías de la privacidad.

Otras disposiciones que no están vinculadas directamente a la Administración Electrónica (en adelante AE), pero que en cambio sí realizan algunas previsiones en su articulado que afectan a la misma, es el Real Decreto 111/2000, de 28 de enero, por el que se modifican determinados artículos del Reglamento General de Recaudación, aprobado por el Real Decreto 1648/1990, de 20 de diciembre, en materia de ingresos correspondientes a declaraciones prestadas por vía telemática y el Real Decreto 1317/2001, de 30 de noviembre, por el que se desarrolla el artículo 81 de la Ley 77/1997, de 30 de diciembre, de Medidas fiscales administrativas y del orden social, en materia de prestación de servicios de seguridad, por la Fábrica Nacional de Moneda y

Timbre-Real Casa de la Moneda, en las comunicaciones a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos con las Administraciones Públicas.

Por parte de la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social (España 2001), que introdujo en la (España 1992), por una parte, el artículo 39.9 sobre la creación de registros telemáticos para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones que se transmitan por medios telemáticos, con sujeción a los requisitos establecidos en el apartado 3 del mismo artículo; y por otra parte, el artículo 59.3 sobre las notificaciones telemáticas, que requería que por parte del interesado se haya señalado como preferente o consentido expresamente su utilización, indicado la dirección electrónica correspondiente, aunque este precepto fue derogado por el número uno de la disposición derogatoria única de la Ley (España 2007).

Resulta destacable mencionar dentro del ámbito de normas vinculadas con la AE, la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (España 2002), que según señala su exposición de motivos, tiene por objeto la regulación en nuestro ordenamiento jurídico de la Directiva 2000/31/CE sobre el comercio electrónico. Entre otros aspectos conviene destacar que “con la finalidad de impulsar el desarrollo de la Administración electrónica, la entidad pública empresarial Red.es podrá prestar el servicio de notificaciones administrativas telemáticas y acreditar de forma fehaciente la fecha y hora de su recepción.”.

En base a ello se adoptó el Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas (España 2003a), así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos, considerada por algunos autores (Bocanegra y Bocanegra 2011) como verdadera piedra angular sobre la que se ha asentado la Administración Electrónica en la Administración General del Estado.

Se regula por primera vez conceptos importantes para la **Administración Electrónica**, destacando los registros telemáticos, las notificaciones telemáticas y los certificados y transmisiones telemáticas, en desarrollo de los artículos 38.9, 45, 59.3 y disposición adicional decimoctava de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como de los apartados 3 y 8 del artículo 105 de la Ley 58/2003, de 27 de diciembre, General Tributaria (España

2003b). Dicha regulación persigue como finalidad impulsar el uso de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas en la actividad administrativa.

Asimismo, según su exposición de motivos, se empieza a hablar de cambio de significado del concepto de cultura administrativa: *“Una de las ideas subyacentes a este real decreto es el fomento de una nueva cultura administrativa en la que el papel, en la medida de lo posible, vaya siendo sustituido por los documentos telemáticos, con los ahorros tanto económicos como de espacio físico que ello implicará.”*; también señala la necesidad de interoperar entre administraciones para el intercambio de datos de los ciudadanos: *“liberando así al ciudadano de la carga de tener que aportar dichos datos.”*

Por parte de su Disposición adicional tercera, se indica que el Consejo Superior de Informática, (CSI) pasará a denominarse Consejo Superior de Informática y para el Impulso de la Administración Electrónica (CSIAE).

Especial relevancia legislativa para el ámbito de la administración local tiene la Ley (España, 2003) anteriormente citada, que modificó la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (España 1985a), añadiendo un nuevo artículo 50 bis, en cuyo apartado 3 contiene un deber de actuación dirigido especialmente para los municipios, quienes deberán impulsar la utilización interactiva de las TIC para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, de consultas ciudadanas.

Durante el año 2003, se adoptó la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (España 2003b). Esta ley no se encuadra dentro del ámbito específico de la AE, aunque si realiza algunas aportaciones en su articulado. En base al principio constitucional de eficacia, y en parecidos términos al Art. 45 de la (España, 1992), el Art. 96 (España 2003) prevé de forma expresa la actuación administrativa automatizada y las imágenes electrónicas de los documentos, que tendrán la misma validez y eficacia que los documentos originales, siempre que se cumplan las garantías y requisitos exigidos por la normativa aplicable.

Finalizando el año 2003, se adoptó la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica (España 2003d), con objeto de ser un instrumento capaz de permitir una comprobación de la procedencia y de la integridad de los mensajes intercambiados a través de redes de telecomunicaciones, ofreciendo las bases

para evitar el repudio. En consecuencia, la firma electrónica surge en previsión a la falta de confianza ciudadana en las comunicaciones, en el desarrollo de la sociedad de la información y en la difusión de las comunicaciones telemáticas.

Por parte del Art. 4 de la citada norma, se regula el uso de la firma electrónica por parte de las Administraciones públicas, sus organismos públicos y las entidades dependientes o vinculadas a las mismas, ya sea para sus relaciones internas así como con los particulares. El mismo precepto también establece los principios y garantías que deberán ser respetados en la utilización de la firma electrónica. Asimismo regula los certificados electrónicos, otro elemento básico de la Administración Electrónica.

Unos años más tarde, por parte del Gobierno de la nación, se aprueba una norma que afecta a la regulación de los órganos de la AE, y cuyo título se corresponde con el Real Decreto 589/2005, de 20 de mayo, por el que reestructura los órganos colegiados responsables de la Administración Electrónica, y además se crean y regulan el Consejo Superior de la Administración Electrónica y las comisiones Ministeriales de Administración Electrónica.³

Con el fin de mejorar la atención al ciudadano y las condiciones de prestación de los servicios públicos, por parte del Gobierno se adoptaron un serie de iniciativas en las que se han teniendo en cuenta las nuevas tecnologías que iban surgiendo en relación con las TIC, a fin de regular su aplicación. En consecuencia se adoptó el Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regulaba la expedición del Documento Nacional de Identidad y sus certificados de firma electrónica. Siguiendo estos principios, el Gobierno adoptó diversas iniciativas:

- Suprimió la aportación de fotocopias de documentos de identidad en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes, según el Real Decreto 522/2006, de 28 de abril. Dicha norma afecta exclusivamente a la exigencia de aportar fotocopia del DNI y no a la de identificarse.

³ "Las Comisiones Ministeriales de la Administración Electrónica [...] son los instrumentos para la coordinación interna de cada departamento en materia de tecnologías de la información y de Administración electrónica.

Las Comisiones Ministeriales de Administración Electrónica estarán presididas por el Subsecretario del ministerio y tendrán la composición que determinen sus respectivas normas reguladoras de acuerdo con las peculiaridades de cada departamento".

Además contempla sistemas alternativos y más confiables que dichas fotocopias, para proceder a tal verificación. Por ello el citado Real Decreto, además de terminar explícitamente con la obligación de aportar fotocopias del Documento Nacional de Identidad.

- Culmina esta serie de medidas con la aprobación del Real Decreto 523/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la exigencia de aportar el certificado de empadronamiento, como documento probatorio del domicilio y residencia, en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.

En el Año 2007 aparece el principal elemento catalizador de la administración electrónica mediante la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (España 2007), que convierte en universal el derecho de los ciudadanos a relacionarse con todas las Administraciones de manera electrónica. Asimismo, podemos citar en la obra de (Gamero y Valero 2008), que "... en ella subyace la intención de regular, de forma omnicomprensiva el conjunto de cuestiones jurídicas que entraña la Administración Electrónica. Así se desprende del art. 1 (España 2007) ...".

Considerada como una Ley del régimen jurídico de las Administraciones Públicas en sus relaciones telemáticas, entre sí y con los ciudadanos y del Procedimiento Administrativo Electrónico, lo que explicaría el carácter básico de la inmensa mayoría de sus preceptos (Bocanegra y Bocanegra 2011).

La LAE reconoce a los ciudadanos su derecho a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas, así como la obligación de éstas a garantizar ese derecho.

Es una ley de un gran consenso. En su elaboración han participado representantes del sector privado (a través del Consejo Asesor de Administración Electrónica), ciudadanos (en los espacios de participación del Portal 060.es), partidos políticos, asociaciones y miembros de otras administraciones públicas.

Los puntos más relevantes de la Ley son:

- Los ciudadanos puede acceder a todos los servicios públicos de forma electrónica, desde cualquier lugar, en cualquier momento.

- No es necesario que aporten datos o documentación que ya está en poder de las administraciones.
- La sede electrónica tiene la misma garantía jurídica que una oficina.
- Los ciudadanos pueden conocer por vía telemática el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados.
- El e-DNI es una forma de identificación y firma electrónica válida en cualquier trámite.
- en los registros electrónicos se pueden presentar documentos en formato digital, con la misma validez jurídica que en una oficina de registro.
- Las distintas administraciones públicas deben reutilizar y compartir aplicaciones y sistemas desarrollados por otras.
- Las administraciones tienen la obligación de hacer estos derechos efectivos desde diciembre de 2009

Mediante disposición reglamentaria relacionada con la AE, Orden PRE/2740/2007, de 19 de septiembre, se aprueba el Reglamento de Evaluación y Certificación de la Seguridad de las Tecnologías de la Información. Dicho Reglamento tiene por objeto la articulación del Organismo de Certificación (OC) del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de la Seguridad de las Tecnologías de la Información (ENECSTI) en el ámbito de actuación del Centro Criptológico Nacional.

Cabe citar el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla y complementa la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (España 2007d), con la finalidad de hacer frente a los riesgos que para los derechos de la personalidad pueden suponer el acopio y tratamiento de datos personales. Asimismo, su objeto es desarrollar no sólo los mandatos contenidos en la Ley Orgánica de acuerdo con los principios que emanan de la Directiva, sino también aquellos que en estos años de vigencia de la Ley se ha demostrado que precisan de un mayor desarrollo normativo.

Visto el contenido de la Ley 11/2007, de 22 de junio (España 2007) sobre el uso de la factura electrónica, se adoptó la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de

medidas de impulso de la Sociedad de la Información. La Ley (España 2007c) impulsa el uso de la factura electrónica, que modificaba a las ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, y la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, con el principal objetivo de eliminar barreras y fomentar la Sociedad de la Información entre los ciudadanos.

Resaltar la aportación que hace para la (España 2007), el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007 de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (España 2007a), que regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado. La citada disposición Deroga el Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la Utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado.

Dando cumplimiento al artículo 42 de la Ley 11/2007, de 22 de junio (España, 2007), al objeto de regular el Esquema Nacional de Seguridad y determinar la política de seguridad que se ha de aplicar en la utilización de los medios electrónicos a los que se refiere la citada ley, se adoptó el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (España 2010a).

El contenido del Esquema Nacional de Seguridad está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información. Será aplicado por las Administraciones públicas para asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

Por otra parte, el citado Art. 42 de la (España 2007), establece el Esquema Nacional de Interoperabilidad, y en consecuencia se adoptó el 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, cuya finalidad (España 2010b), que comprenderá los criterios y recomendaciones de seguridad, normalización y conservación de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones públicas para asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa,

semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias y para evitar la discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.

Debido a la incesante labor de la Administración General del Estado por actualizar, adaptar y optimizar los trámites en materia de AE, se adoptó el 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 Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro (España 2010c).

Asimismo, y en la misma línea que el párrafo anterior, mediante el Real Decreto 137/2010, de 12 de febrero, se establecen criterios para la emisión de la comunicación a los interesados (España 2010d), prevista en el artículo 42.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. El objetivo general de la citada norma es la mejora de las relaciones entre el ciudadano y la Administración, garantizando en el ámbito de la Administración General del Estado y dentro de la materia regulada por el RD, la actuación uniforme de todos los órganos en su relación con los ciudadanos y ayuda a evitar cargas administrativas innecesarias.

En relación con la Administración de Justicia, cabe citar el avance que supuso para su modernización la aprobación de dos leyes que afectaban a la AE en un espacio corto de tiempo. Por una parte fue la Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia (España 2011a). Dicha norma regula el uso de las nuevas tecnologías en la Administración de Justicia, concretamente se dota a las oficinas judiciales de nuevas tecnologías, interoperables y de un nivel seguridad para el correcto desarrollo de la gestión a través de las diferentes aplicaciones utilizadas por la administración judicial.

Por otra parte, se adoptó la Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil (España 2011b). Dicha norma moderniza el sistema registral en España, operativo desde el año 1957, por un modelo de Registro Civil electrónico con una base de datos centralizada y única para toda España, adaptado a las nuevas tecnologías y a las necesidades de los ciudadanos.

Asimismo, cabe citar el Real Decreto 1495/2011, de 24 de octubre, (Ministerio de la Presidencia), 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 (España 2007c). A la vista del artículo primero, se desprende que el citado real decreto tiene por objeto regular la reutilización de la información del sector público, limitado al ámbito estatal, en lo relativo al régimen jurídico de la reutilización, las obligaciones del sector público estatal, las modalidades de reutilización de los documentos reutilizables y el régimen aplicable a documentos reutilizables sujetos a derechos de propiedad intelectual o que contengan datos personales.

Por otra parte, hay que hacer referencia al Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. (España 2011d) que, entre otros aspectos, habilita una autorización para generar normativa relacionada con la factura electrónica.

Por parte del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, se adoptó el 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. Por su parte el contenido no es de carácter general, sino que afecta a órganos de la AE.

En previsión a lo establecido en el artículo 31 del RD (España 2009), por parte del Ministerio de la Presidencia, se adoptó la Orden HAP/566/2013, de 8 de abril, por la que se regula el Registro Electrónico Común. Según el artículo 1 de la citada norma, se establece que tiene por objeto la regulación de los requisitos y condiciones de funcionamiento del Registro Electrónico Común, creado por el artículo 31 del Real Decreto 1671/2009. El Registro Electrónico Común 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 parte de la Orden HAP/1949/2014, de 13 de octubre, se establece el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado y se crea su sede electrónica. El citado Punto de Acceso General contará con dominios www.administracion.es y www.administracion.gob.es, ofrecerá a los ciudadanos y empresas la información sobre los procedimientos y servicios de

los Departamentos ministeriales y de los Organismos públicos vinculados o dependientes y reunirá la información de la actividad y la organización de las Administraciones Públicas. Por su parte el Art. 8 establece la dirección electrónica de la sede será <https://sede.administracion.gob.es>.

2.2.3 La legislación autonómica.

La Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (España 2007a) es una norma de carácter básico en la regulación de la Administración electrónica, y de conformidad con el Art. 149.1.18 de la (España 1978) por el que se establece el reparto competencial a las distintas comunidades autónomas, por lo que les corresponde a cada comunidad autónoma dictar las normas de desarrollo o complementarias en la citada materia.

En base a ello, por parte de las comunidades autónomas se ha procedido a ejercer esa potestad en mayor o menor intensidad, tanto con relación al número de disposiciones emitidas, como en cuanto al nivel de implantación efectivo de la Administración electrónica.

Según se indica (Bocanegra y Bocanegra 2011: 67-76), podemos señalar que existe un punto común entre todas las regulaciones autonómicas en la materia, que consiste en la escasa normativa de carácter general reguladora de la Administración electrónica dentro de su ámbito territorial, debido que por parte de ellas, no se ha procedido a establecer directamente esta competencia en sus respectivos estatutos y por la gran variedad de actividades que afectan a numerosas materias y diferentes facetas de la actividad administrativa, en relación con el concepto de Administración Electrónica.

Podemos encontrar normas de carácter general en la que se contiene el régimen jurídico de las Administración electrónica. Por ejemplo en la Comunidad de Navarra se promulgó la Ley Foral 11/2007, de 4 de Abril, para la implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra; en Euskadi el instrumento jurídico utilizado fue el Decreto 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica y en Cataluña, Ley 29/2010, de 3 de agosto, del uso de los medios electrónicos en el sector público de Cataluña.

Asimismo, en Aragón el Decreto 228/2006, de 21 de noviembre, del Gobierno de Aragón, establece el Registro Telemático de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, regula la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos y establece otras medidas en materia de Administración electrónica (modificado por el RD 81/2011, de 5 de abril del Gobierno de Aragón).

Por parte de la gran mayoría de las comunidades autónomas se han dictado normas de carácter sectorial, en un primer caso con el objeto de crear organismos encargados del impulso de la Sociedad de la Información con carácter general por una parte, y de otro caso, en regular sistemas de firma electrónica, registro y notificaciones telemáticas por parte de la respectiva Administración autonómica.

Con carácter sectorial cabe citar para el primer caso, la Ley 8/2005, de 9 de mayo, creó el Comité Andaluz para la Sociedad del Conocimiento⁴. En parecidos términos encontramos órganos en la legislación de Castilla y León (Decreto 157/2003, de 26 de diciembre, por el que se crea el Observatorio Regional de la Sociedad de la Información, modificado por el Decreto 99/2007, de 11 de octubre); la Comunidad Autónoma Valenciana (Decreto 6/2000, de 11 de enero, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para el fomento de la Sociedad de la Información) y Canarias (Decreto 48/2005, de 5 de abril, por el que se crean el Foro Canario para la sociedad de la Información y el Observatorio Canario de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información).

En cuanto al otro caso citado, cabe mencionar el 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 Islas Baleares (modificado por el Decreto 33/2009, de 19 de junio); el Decreto 205/2001, de 3 de diciembre, de firma electrónica en los procedimientos administrativos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias; el Decreto 110/2006, de 9 de noviembre por el que se regula el Registro Telemático de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y las notificaciones y

⁴Señalar a la administración andaluza, que en 1992 fue la primera Comunidad en empezar su andadura en el desarrollo de la Administración electrónica, con el Decreto 104/1992, de 9 de junio, por el que se regula el régimen de contrataciones de bienes y servicios informáticos y se crea la Comisión de contratación de Bienes y Servicios Informáticos.

certificados electrónicos; el Decreto 94/2006, de 8 de noviembre, del Consejo de Gobierno, de utilización de la firma electrónica en las relaciones con la Administración de la Comunidad de Madrid por medios electrónicos, informáticos y telemáticos.

Es importante mencionar que todas las comunidades autónomas tienen suscritos con el Ministerio de la Presidencia convenios de prestación mutua de servicios de Administración electrónica, en base al principio de cooperación que rigen las actuaciones de las distintas Administraciones Públicas.

Dado que este proyecto trata sobre el municipio de Serra, el cual se encuentra dentro del ámbito de influencia territorial de las instituciones de la Comunitat Valenciana, se procede a reseñar la legislación más importante que afecta a la citada comunidad.

➤ **Normativa de la Comunitat Valenciana.**

Por parte de la administración de la Generalitat Valenciana (en adelante GV) se reguló normativa complementaria, con el objeto de solventar, al igual que otras administraciones públicas de su entorno de referencia, dos problemas críticos relacionados con la eAdministración, por una parte la organización racional de los recursos informáticos con el fin de obtener una implantación eficaz de los sistemas de información en los servicios administrativos que la integran, y por otra, en proporcionar la validez jurídica necesaria para que estos sistemas de información sean realmente operativos en el ejercicio de las competencias atribuidas a los órganos administrativos.

En consecuencia, según se indica (Criado 2009: 448), el primer hito normativo en la eAdministración de alcance interno fue la aprobación del Decreto 96/1998, de 6 de julio, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan la organización de la función informática, la utilización de los sistemas de información y el Registro de Ficheros Informatizados en el ámbito de la administración de la Generalitat Valenciana. La citada norma estableció la regulación de la organización y coordinación interdepartamental en materias informáticas, y de la utilización de medios y técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas en el procedimiento administrativo en el seno de la administración de la Generalitat Valenciana

Con motivo de las posibles faltas de seguridad en las aplicaciones informáticas destinadas al tratamiento de documentos electrónicos, por parte de la GV se

adoptó la Orden de 3 de diciembre de 1999, de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, por la que se aprueba el Reglamento Técnico de Medidas de Seguridad para la aprobación y homologación de Aplicaciones y Medios de Tratamiento Automatizado de la Información. El fin de esta orden es dotar de una mayor seguridad a los fallos de seguridad de las aplicaciones informáticas mediante las oportunas medidas de seguridad y organización que deben reunir las aplicaciones electrónicas, informáticas o telemáticas así como el tratamiento de los documentos electrónicos en estas aplicaciones.

El Decreto 6/2000, de 11 de enero, del Gobierno valenciano por el que se crea la Comisión Interdepartamental para el Fomento de la Sociedad de la Información, que tiene por finalidad crear un órgano con capacidad técnica para emitir informes, elaborar y proponer proyectos que impulsen la generalización de la sociedad de la información, así como proceder a informar y asesorar al Gobierno Valenciano.

En desarrollo del entonces vigente Real Decreto Ley 14/1999, sobre firma electrónica (derogado por la España LFE 2003), por parte de la Generalitat Valenciana se adoptó el Decreto 87/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, por el que se regula la utilización de la firma electrónica avanzada en la Generalitat Valenciana. Dicho decreto tiene reconocida su importancia al regular un instrumento indispensable para la puesta en marcha de la Administración Electrónica, como señala (Criado 2009: 450) al manifestar que: “Desde un punto de vista normativo el siguiente hito sustantivo de la GV en términos de eAdministración fue la positivación de la firma electrónica, que se desarrollo dentro de un proyecto de la estrategia Moderniza.com”.

Dicho Decreto tiene por objeto “desarrollar una autoridad de certificación propia de la Generalitat Valenciana, dotándola de la infraestructura necesaria para la emisión y gestión de claves y certificados para la utilización de la firma electrónica avanzada” (introducción Decreto 87/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano), por lo que en consecuencia, se constituyó la Autoridad de Certificación de la Comunidad Valenciana (en adelante ACCV) y significó que esta administración pudo emitir certificados digitales propios, al margen de los de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda.

«Como consecuencia de este Decreto, a posteriori se han dictado varias Resoluciones (de 1 de octubre de 2002 por la que se da publicidad a la Declaración de Prácticas de Certificación, de 20 de enero de 2003 sobre Política de Certificación para Correo y Aplicaciones seguras, de 8 de abril de

2003 sobre Certificación para Firma de Código, de 6 de mayo de 2003 sobre Política de Certificación para Aplicaciones Informáticas, etc.) para completar lo dispuesto en este Decreto».

(Bocanegra y Bocanegra, 2011: 72-73)

Reseñar la importancia del Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat, al establecer la vertiente jurídica y los requisitos tecnológicos y, en cierta medida, organizativos para lograr que las interacciones completamente telemáticas con los ciudadanos fueran posibles de manera efectiva:

«El proceso de innovación tecnológica y la configuración de una administración de la Sociedad del Conocimiento dentro del II Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana, permite en la actualidad dar un paso más, estableciendo mecanismos que posibiliten una relación entre la administración y el ciudadano más interactiva, y, en particular, facilitando a estos últimos la presentación ante la administración pública de escritos, solicitudes y comunicaciones por vía telemática con plenas garantías y efectos legales, así como regulando las notificaciones telemáticas como un instrumento ágil y válido para la comunicación de la administración a los ciudadanos. Para ello, el instrumento fundamental que permite tener constancia de estas comunicaciones telemáticas entre la administración y los ciudadanos es el Registro Telemático de la Generalitat, a cuya regulación se dirige este decreto».

(Decreto 18/2004, parte introductoria II)

Asimismo, en base a la Disposición Adicional primera y tercera, por la que se emplaza a la Secretaría Autonómica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, emitir previo informe preceptivo y vinculante, con el objeto de autorizar la entrada en funcionamiento de las unidades registrales telemáticas y de la tramitación telemática de cada procedimiento administrativo, sobre la adecuación desde el punto de vista tecnológico a la tramitación telemática, y sobre las medidas que resulte necesario implementar para ello.

En consecuencia se adoptó la Resolución de 15 de abril de 2004, de la secretaria autonómica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, por la que se establecen las medidas técnicas y organizativas necesarias que, con carácter general, habrán de reunir las unidades registrales telemáticas y todos los procedimientos administrativos para que sean susceptibles de

tramitación telemática a través del Registro Telemático de la Generalitat Valenciana.

Con objeto de establecer un registro público, donde poder inscribir los poderes para acreditar la representación con la que puede actuar una persona física, en nombre de otra persona física o jurídica, para la presentación de escritos por vía telemática, ante la administración de la Generalitat, sus entidades autónomas y entidades de derecho público, se adoptó el Decreto 98/2005, de 20 de mayo, por el que se regula el registro de presentación de carácter voluntario ante la Generalitat para la realización de trámites por vía telemática.

Debido a que la siguiente norma afecta directamente a los documentos administrativos, independientemente del tipo de soporte utilizado (se entiende incluido el soporte electrónico), con la finalidad de garantizar la protección del patrimonio documental de las Administraciones públicas valencianas. En consecuencia, es preciso señalar en este apartado el Decreto 189/2005, de 2 de diciembre, del Consell de la Generalitat, por el que se regula la Junta Calificadora de Documentos Administrativos y el procedimiento de valoración, conservación y eliminación del patrimonio documental de los archivos públicos.

Para la prestación de los servicios de certificación de firma electrónica avanzada en el ámbito de Comunitat Valenciana, se creó en el Capítulo XXVI el Ente Prestador de Servicios de Certificación Electrónica, en la Ley 14/2005, de 23 de diciembre, de la Generalitat, de Medidas Fiscales, de Gestión Financiera y Administrativa, y de Organización de la Generalitat.

Como posteriormente se describe, el citado Ente sufrió una modificación en su denominación, correspondiéndole “Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica” (más conocida como la ACCV), según previsión de la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de La Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana (actualmente derogada).

La Entidad ACCV proporciona a los ciudadanos, las empresas y las Administraciones Públicas los mecanismos de identificación telemática segura en los trámites administrativos a través de Internet: los certificados digitales y las tecnologías asociadas.

Además según la Carta de Servicios de la ACCV, se encarga de ejecutar los siguientes servicios técnicos y administrativos:

- Emisión, gestión, renovación y revocación de los certificados digitales.

- Venta y distribución de dispositivos para el uso de la firma electrónica a través de nuestra tienda virtual.
- Sellado de tiempo y fuente de hora fiable.
- Asistencia a equipos de desarrollo informático y jurídico.
- Aplicaciones informáticas para facilitar el acceso a la e-Administración, como Firma On-Line PDF y Certificación de Publicaciones en web (FANDANGO).
- Información actualizada en la página web y publicación mensual del boletín de novedades ACCV-Infoma. La web de la ACCV cumple los estándares de accesibilidad.

En el año 2006 se crea el Consejo Asesor de Telecomunicaciones y para la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento, organismo encargado del impulso de la sociedad de la información. La norma utilizada a través de la cual se creó el consejo asesor fue la Ley 10/2006 de 26 de diciembre, de la Generalitat, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera y de Organización de la Generalitat.

Con objeto de regular las condiciones para el acceso y uso a la Plataforma Ge-factura, así como prestar el consentimiento que permita dotar de validez al envío de facturas electrónicas a los departamentos de la administración de la Generalitat. Asimismo, se prevé que podrán adherirse a su utilización las administraciones y empresas del sector público de la Generalitat, otras instituciones de autogobierno, universidades y entidades locales del ámbito de la Comunidad Valenciana. Se establecen las condiciones técnicas y normativas para la expedición de facturas electrónicas, con el fin de coordinar mecanismos que permitan la facturación electrónica de los proveedores de cualquier administración pública Valenciana a través de cauces unificados. En consecuencia, se adoptó el Decreto 87/2010, de 21 de mayo, del Consell, por el que se establecen las condiciones técnicas y normativas para el uso de la Plataforma de Facturación Electrónica de la Generalitat, Ge-factura.

Con el efecto de dotar a la Generalitat de un instrumento normativo que regule la actividad administrativa para hacerla más simple, más sencilla, más ágil, más accesible a la ciudadanía y, en consecuencia, más productiva, por parte del Consell, se adoptó el Decreto 165/2010, de 8 de octubre, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas

en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público.

Se establece como objeto de la anterior norma, establecer medidas de simplificación, documental o de tramitación, en la gestión de los procedimientos administrativos para conseguir ser más eficientes y accesibles, a fin de agilizar su gestión y facilitar el ejercicio de sus derechos a todos los ciudadanos, coadyuvando a una mejora de la calidad de los servicios públicos.

Además, se pretende eliminar costes innecesarios que influyan negativamente en sus niveles de productividad de las empresas y particulares, en el ejercicio de sus actividades mediante la reducción o supresión de cargas administrativas.

Siguiendo con la evolución normativa de la ACCV, con el fin de dotar de un régimen jurídico al ente público dependiente de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, denominado "Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica" (ACCV), por parte del órgano ejecutivo de la Comunitat Valenciana se adoptó el Decreto 21/2011, de 4 de marzo, del Consell, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica.

El citado Decreto 21/2011, de 4 de marzo, en base a la Disposición final tercera de la Ley 3/2010, deroga el Decreto 149/2007, de 7 de septiembre, del Consell, por el que se aprueba el Estatuto del Ente Prestador de Servicios de Certificación Electrónica de la Comunitat Valenciana. Entre las modificaciones sustanciales que afectaban al Decreto 149/2007, fue el cambio de denominación de la entidad, pasando de la Agencia de Certificación de la Comunidad Valenciana a denominarse Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica.

Por otra parte, debido a que las mejoras que aportan nuevos instrumentos al tratamiento de la información vienen acompañadas de nuevos riesgos, y por tanto es necesario introducir medidas específicas para proteger tanto la información como los servicios que dependan de ella. Por ello es preciso establecer una política de seguridad de la información, y realizar el reparto de tareas y responsabilidades, puesto que son medidas principales para el gobierno de la seguridad y constituyen el marco de referencia para todas las actuaciones posteriores. En consecuencia se adoptó el Decreto 66/2012, de 27 de abril, del Consell, por el que se establece la política de seguridad de la información de la Generalitat.

Dicha norma, requería de otra norma para ser desarrollada, el Decreto 130/2012, de 24 de agosto, del Consell, por el que se establece la organización de la seguridad de la información de la Generalitat, con el objeto de establecer el reparto de funciones y responsabilidades en materia de seguridad de la información.

Por el Decreto 95/2013, de 19 de julio, del Consell, por el que se aprueba la Plataforma de Licitación Electrónica de la Generalitat, Ge-compras, y se regula el procedimiento de licitación electrónica a través de ella. Este decreto tiene por objeto aprobar la Plataforma de Licitación Electrónica de la Generalitat, Ge-compras, y regular el procedimiento de licitación electrónica a través de ella.

La Ley 5/2013, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat, va a suprimir la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, entidad de derecho público que fue creada por la Ley 14/2005, de 23 de diciembre, y a partir del 1 de enero del 2014, el Institut Valencià de Finances, asumirá las funciones que hasta ahora ha venido desarrollando la citada Agencia.

En la misma línea, otra consecuencia importante de esta Ley es la derogación de la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

En virtud de las habilitaciones contenidas en la disposición final octava de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en el artículo 18.f de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, así como el deber expreso de aprobación en el plazo de 6 meses, según disposición final primera de la Ley 5/2013, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat, a propuesta del conseller de Hacienda y Administración Pública, conforme con el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, se adoptó el Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

El citado mandato, obedece por una parte al Plan SIRCA-2, que establece la orientación de las disposiciones hacia la simplificación y mejora normativa de las cargas administrativas, y por otra parte, atendiendo a la necesidad de continuar el desarrollo de la administración electrónica y consolidar lo ya creado actualizándolo, integrando en un único cuerpo normativo la regulación

de las distintas materias antes citadas e incorpora otras materias surgidas de necesidades nuevas, como el tablón electrónico, la Plataforma Autónoma de Interoperabilidad para verificar datos y documentos, así como del documento y el archivo electrónicos de gestión, enlazados en la vida del expediente electrónico, junto con la necesaria regulación procedimental de aprobación de aplicaciones, en clara revisión de la normativa al respecto creada en otro contexto tecnológico y económico, en 1998.

Importante señalar el acuerdo de 5 de diciembre de 2014, del Consell, por el que se aprueba la Agenda Digital de la Comunitat Valenciana 2014-2020. Podemos destacar del contenido del citado documento el objeto, los objetivos estratégicos, la estrategia que oscila sobre tres ejes y la estructura del documento.

La citada norma tiene por objeto, según su Art. 1 es "*la regulación del régimen jurídico de la utilización por la Administración de la Generalitat de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el desarrollo de su actividad administrativa. Asimismo, se fijan las competencias y atribuciones en materia de administración electrónica y las relativas a la implantación de procedimientos administrativos o procesos de trabajo, la homologación y aprobación de aplicaciones y sistemas de información, así como las directrices y buenas prácticas de administración electrónica dirigidas a las entidades locales en la Comunitat Valenciana*".

Constituye la Agenda Digital de la Comunidad Valenciana la estrategia del Consell para impulsar el desarrollo de la sociedad digital en la Comunidad Valenciana, encabezada por una Administración autonómica ágil, eficiente e innovadora.

La Agenda se nutre del potencial transformador de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como herramienta para favorecer el cambio hacia un modelo económico sostenible basado en la innovación y el conocimiento, y un modelo social inclusivo basado en una ciudadanía participativa y altamente capacitada.

Según la (Generalitat Valenciana 2014), el "... objeto se sustancia en los siguientes objetivos estratégicos:

- 1. *Promover la incorporación de los ciudadanos a la sociedad digital a través de la intensificación TIC de los servicios públicos de Sanidad, Educación y Justicia.*
- 2. *Desarrollar nuevos cauces de participación ciudadana y favorecer la transparencia y el gobierno abierto.*
- 3. *Aumentar el nivel de seguridad de la red y la confianza en el uso de ésta para las actividades transaccionales.*
- 4. *Eliminar las barreras que dificulten un uso intensivo y generalizado de las TIC, con especial atención a los grupos con riesgo de exclusión digital.*
- 5. *Promover la intensificación TIC en las empresas, para el aumento de la competitividad y el fomento de la innovación de productos y procesos.*
- 6. *Potenciar el nacimiento y consolidación de empresas TIC en la Comunidad Valenciana.*
- 7. *Dinamizar el sistema de I+D+i en TIC valenciano, favoreciendo su especialización y la transferencia tecnológica.*
- 8. *Aumentar la capacitación TIC para el empleo.*
- 9. *Potenciar el despliegue de infraestructuras de banda ancha de nueva generación, y la universalización del acceso.*
- 10. *Avanzar en la reducción de la cargas administrativa para ciudadanos y empresas mediante el desarrollo de la Administración Electrónica.*
- 11. *Mejorar la eficacia y la eficiencia de la Administración a través del uso intensivo de las TIC en la gestión pública.*
- 12. *Lograr un uso más eficiente de los recursos TIC en la Administración.*

Para el logro de estos objetivos, la Agenda está organizada en 17 líneas estratégicas y 73 actuaciones agrupadas entorno a tres ejes: Ciudadanía, Economía y Administración Pública. Las actuaciones serán objeto de planes operativos específicos que se deberán sustanciar, a lo largo del desarrollo de la Agenda, en un conjunto de proyectos concretos.”

La estrategia se encuentra en clara sintonía con la visión, objetivos y plazos con la de la Unión Europea, expresada en su Agenda Digital para Europa, y con la del Gobierno de España, recogida en su Agenda Digital para España.

Contiene, sin embargo, elementos propios, específicos de nuestra realidad social y económica.

Se pueden diferenciar tres ejes estratégicos, el primer eje se corresponde con la Ciudadanía Digital. Tiene como objetivo la incorporación plena de los ciudadanos a la sociedad digital. Para ello aprovecha el potencial de las TIC para acercar a los ciudadanos servicios públicos esenciales como son la Educación, la Sanidad y la administración de Justicia, e incluye líneas de actuación específicas para estos ámbitos. Estas actuaciones se complementan con las líneas dedicadas al gobierno abierto, las Ciudades Inteligentes, y la lucha contra la exclusión digital, en concreto, favoreciendo la seguridad y la confianza en la Red.

Corresponde al segundo eje la Economía Digital, el cual comprende unas líneas de actuación encaminadas a la innovación tecnológica de las empresas, su especialización en mercados concretos y el incremento de su productividad. Fomenta mediante actuaciones la mejora de la capacitación tecnológica de los empleados, refuerza el sistema de I+D+i valenciano, y fomenta el despliegue de redes de banda ancha de nueva generación para favorecer la aparición de nuevas oportunidades de negocio.

El último eje estratégico lo constituye la Administración Digital. Se centra en completar los avances en la provisión de servicios públicos digitales de los últimos años, con la implantación de la tramitación electrónica completa de los procedimientos que permita alcanzar la administración sin papel. Además la Generalitat impulsará el proceso de mejora e innovación en la gestión de los recursos TIC ya iniciado, con una decidida política que permita eliminar redundancias y abordar un proceso ordenado de renovación tecnológica.

El periodo de aplicación estimado de La Agenda Digital es de siete años, 2014-2020, un periodo en el que se cree suficiente para abordar todas las actuaciones de alcance estratégico. Además este periodo está sincronizado con el Marco Financiero Plurianual de la Unión Europea de manera que su desarrollo vaya en paralelo con el nuevo programa de Fondos Estructurales.

En relación con la financiación de la Agenda, se ha estimado un presupuesto de 636,60 millones de euros para los próximos 7 años, distribuido entre los programas presupuestarios de las Consellerías que desarrollarán los planes y proyectos específicos, y se propondrá su cofinanciación con fondos europeos.

El periodo para desarrollar los proyectos de la Agenda Digital están sincronizados con el Marco Financiero Plurianual de la Unión Europea 2014-2020, de manera que su desarrollo vaya en paralelo con el nuevo programa de Fondos Estructurales.

Asimismo, los recursos económicos de la Agenda Digital valenciana contarán con la cofinanciación del 50% por parte de los fondos europeos a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

Finalmente, en desarrollo de la normativa estatal básica sobre régimen jurídico y procedimiento administrativo común, en concreto lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sienta las bases para facilitar un único registro de toda la Generalitat, que posibilite una rápida y fluida comunicación entre todas las oficinas de registro y, en un futuro, la comunicación por medios electrónicos entre todas ellas, haciendo realidad la «Administración sin papel», tal y como se prevé en la Agenda Digital de la Comunitat Valenciana. En consecuencia se adoptó el Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat.

2.3. ACCESO A LA INFORMACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.

2.3.1. ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL.

La Administración virtual es un nuevo paradigma de gestión pública, en base al establecimiento de relaciones directas de comunicación e interacción entre los diversos autores (administración, la empresa y el ciudadano), a través de las tecnologías de la información y la comunicación, principalmente de internet. El reto estriba en poder adaptar las relaciones virtuales a través de la administración electrónica, a las que se desarrollan de forma tradicional, y que incluyen servicios de información y servicios de tramitación, con la capacidad de mejorar los servicios a los distintos autores.

La mejora de la atención ciudadana, mediante la posibilidad de relacionarse con la administración a través de internet ha sido y es uno de los grandes

objetivos de los distintos gobiernos en la tarea de modernizar los servicios públicos. Todo ello se debe al empuje en la demanda para la prestación de unos servicios de calidad, eficientes y eficaces, a través de los avances en las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y que gracias a la vía virtual puede ayudar a responder a las demandas de unos ciudadanos cada vez más exigentes y más preparados.

Teniendo en cuenta que el avance de la administración electrónica en España no hubiera sido posible sin un completo marco legislativo que ha incidido especialmente en la interoperabilidad entre las Administraciones Públicas y en la Seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos.

Este marco legislativo ha emanado tanto de las instituciones de la Unión Europea, como de la administración del Estado y Autonómica, en un recorrido a lo largo de estos últimos 20 años, ha supuesto poder abordar y superar las barreras y obstáculos que en la práctica requería la puesta en marcha de la administración electrónica. En este sentido, cabe citar los problemas iniciales derivados de la aplicación de la administración virtual que se señalaban por (Pinto y Gómez 2004):

"... el desarrollo efectivo de la administración virtual se encuentra con una serie de obstáculos, que Franco Tubío (2001) clasifica en diferentes estamentos o secciones:

- En la sociedad:

- 1. No existe suficiente extensión ni penetración de las TIC y, en particular, de Internet entre la población española.*
- 2. Escasa cultura informacional, especialmente telemática.*
- 3. Desconfianza en los medios de intercambio electrónicos.*
- 4. Desconocimiento de la existencia de la Administración on-line.*

- En las corporaciones: las dificultades dentro de este ámbito provienen de la existencia de "islas":

- 1. Existencia de "islas tecnológicas" en el sentido de la falta de integración de los sistemas de base.*

2. Existencia de "islas de competitividad", porque se funciona sin que exista la orientación al cliente.

3. Existencia de "islas corporativas", ante el bajo sentimiento de corporación de cara a la relación con el ciudadano, que generalmente percibe la Administración como un único cuerpo y no conoce las estructuras de las unidades administrativas.

- En las leyes:

1. El reciente marco normativo de cuestiones relacionadas con la seguridad electrónica, protección de datos , firma digital ...

2. Actitudes reservadas de la propia Administración, que recela de la seguridad electrónica e incluso exige unas garantías mayores que con los métodos tradicionales.

- En los procedimientos administrativos:

1. Diseñados generalmente en función de las necesidades del órgano de gestión, sin orientación cliente, con lo cual se incrementa innecesariamente documentación que ya está en manos de la Administración, que ha generado ella misma o que va a generar.

2. Los procedimientos no están sometidos a una racionalización y rediseño continuo que tenga como objetivo el aprovechamiento de las nuevas tecnologías al servicio de gestores y ciudadanos.

- En la falta de integración entre las Administraciones: la integración de las Administraciones públicas es un requisito para hacer posible la tramitación electrónica de algunos expedientes:

1. Falta de integración interna y externa entre sistemas de la diferentes administraciones."

En consecuencia, cabe referirse a la puesta en marcha para impulsar el desarrollo de la administración electrónica en España y mejorar la atención a los ciudadanos, de un conjunto de soluciones, infraestructuras y servicios comunes que facilitan la implantación de la administración electrónica en las diferentes Administraciones Públicas siendo algunas de ellas piezas clave

recogidas por la propia LAE. Algunos ejemplos especialmente representativos son:

- Red SARA para la interconexión de todas las AAPP.
- Plataforma @firma para la validación y firma electrónica.
- Plataforma de intermediación de datos para la sustitución de los certificados en soporte papel. De este modo, el ciudadano no tendrá que aportar documentos acreditativos de su identidad, residencia, título educativo, catastrales, etc, en los trámites que inicie.
- Registro Electrónico Común.
- Notificaciones electrónicas.

Cabe señalar la puesta en marcha de la "red 060", que define un nuevo modelo de atención al ciudadano centrado en la satisfacción de sus demandas, necesidades y expectativas. Red 060 es un proyecto en el que participan los tres niveles administrativos de este país (Estado, Comunidades Autónomas y Entidades Locales) articulando una oferta conjunta de servicios que trasciende las barreras competenciales.

Se definen como objetivos de la Red 060:

- Integrar en el portal de un elevado número de servicios ofrecidos por Comunidades Autónomas y Entidades Locales, que vienen a engrosar el conjunto de servicios prestados por la Administración General del Estado. Medir el uso, para la realización sistemática de estudios que permitiesen el rediseño y retroalimentación del portal para adaptarlo a las demandas de los ciudadanos.
- Incluir herramientas mejoradas de participación ciudadana para valorar los servicios prestados, participar en foros y encuestas y acceder a entrevistas realizadas a diferentes personalidades.
- Aumentar de las capacidades de personalización del portal, que ahora incluye la posibilidad de almacenar los servicios, documentos y enlaces de interés en un área personal accesible mediante usuario y contraseña.

Como ya se ha dicho anteriormente, el principal elemento catalizador de la administración electrónica ha sido la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos que convierte en universal el derecho de los ciudadanos a relacionarse con todas las Administraciones de manera electrónica. Una ley para la sociedad del siglo XXI, que promueve una Administración más eficiente, eficaz, más cercana y más transparente.

Su fundamento jurídico se encuentra establecido en el Art. 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (España 1992), que contiene la obligación para las Administraciones Públicas de impulsar “el empleo y la aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad y ejercicio de sus competencias”.

En la misma línea, y teniendo en cuenta que la administración objeto de estudio es el Ayuntamiento de Serra, por parte de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre de Medidas para La Modernización del Gobierno Local (España 2003c), que introdujo en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (España 1985a), un nuevo artículo 70 bis, cuyo apartado 3 contiene un deber de actuación dirigido especialmente para los municipios, quienes deberán impulsar la utilización interactiva de las TIC para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y de consultas ciudadanas.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, reconoce el derecho de la ciudadanía a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos, y desarrolla la obligación de las administraciones públicas de utilizar las tecnologías de la información de acuerdo con las previsiones de esta ley, asegurando el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ámbito de sus competencias.

Recientemente ha sido publicada el Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, con el objetivo, entre otros, de impulsar una administración electrónica moderna de manera homogénea, coordinada y colaboradora en el marco de la Comunitat Valenciana y de todas las

administraciones y organizaciones públicas propias de ese ámbito territorial estableciendo una serie de obligaciones a dichas administraciones a fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas.

Asimismo, se fijan las competencias y atribuciones en materia de administración electrónica y las relativas a la implantación de procedimientos administrativos o procesos de trabajo, la homologación y aprobación de aplicaciones y sistemas de información, así como las directrices y buenas prácticas de administración electrónica dirigidas a las entidades locales en la Comunitat Valenciana.

Para finalizar este recorrido por el esquema normativo, en lo que se refiere a aquellas disposiciones más relevantes, cabe mencionar otras disposiciones de ámbito específico como son la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico; la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, exige citar la creación del Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, aprobado por Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, cuyo objeto 7 de 50 es el establecimiento de los principios y requisitos de una política de seguridad en la utilización de medios electrónicos que permita la adecuada protección de la información; y del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, creado por Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, cuya finalidad es la creación de las condiciones necesarias para garantizar el adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa de los sistemas y aplicaciones empleados por las Administraciones Públicas, que permita el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través del acceso electrónico a los servicios públicos, a la vez que redundando en beneficio de la eficacia y la eficiencia.

2.3.2. EL CIUDADANO COMO FISCALIZADOR DE LA ACCIÓN POLÍTICA.

La actual sociedad española observa con preocupación los actuales episodios de corrupción que se suceden prácticamente a diario a lo largo de los últimos años, y en consecuencia exigen con mayor énfasis, para que por parte de los poderes públicos se asuma la responsabilidad implícita de sus actos, mayor eficiencia y democracia en la gestión de los recursos públicos con la rendición de cuentas, con calidad, profesionalidad y transparencia. Una administración a

la que se le dote de herramientas reales para ejercer una democracia participativa por toda la sociedad.

Por tanto, hay que dar respuestas contundentes en el ámbito público ante una sociedad que es crítica, exigente y que demanda mayor participación de los poderes públicos. Para ello los ciudadanos deben tener conocimiento y someter a escrutinio la acción política, en la toman las decisiones que les afectan, en cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones. En consecuencia la transparencia, la participación ciudadana, el acceso a la información pública y las normas de buen gobierno deben ser los ejes fundamentales de toda acción política.

A) La Transparencia.

Por parte de la Comisión Europea se ha tenido en cuenta la importancia de un alto nivel de transparencia demanda por la sociedad, con el fin de velar para que la gestión de la Unión se someta a un control público y se dé cuenta del trabajo que realiza. Entiende que unas normas estrictas en materia de transparencia contribuyen a dar legitimidad a la actuación de toda administración moderna. En este contexto, la Comisión lanzó, en noviembre de 2005, la “Iniciativa europea en favor de la transparencia”.

Con esta iniciativa se pretendía prolongar una serie de medidas de acercamiento de la gestión europea ya aprobadas por la Comisión, desde la aprobación del Libro Blanco sobre la Gobernanza Europea (Unión Europea 2001). El Libro Blanco supuso el inicio del camino que continuó en la Iniciativa Europea en favor de la Transparencia.

La “Iniciativa europea en favor de la transparencia” viene contenida en el Libro Verde (Unión Europea, 2006b), que puso en marcha una consulta pública en relación con tres temas al objeto de mejorar la transparencia del proceso de toma de decisiones: la necesidad de establecer un marco más estructurado que regule las actividades de los grupos de interés; la búsqueda de reacciones a las consultas a la sociedad civil puestas en marcha por la Comisión; y la obligación de divulgar información sobre los beneficiarios de los fondos comunitarios que son objeto de gestión compartida.

Entre las medidas más significativas adoptadas en este ámbito figuran:

- Legislación relativa al acceso a los documentos.

- La puesta en marcha de bases de datos que proporcionan información sobre los órganos consultivos y los grupos de expertos que asesoran a la Comisión.
- Las amplias consultas a las partes interesadas y los profundos estudios de impacto previos a la presentación de las propuestas legislativas.
- El «Código de buena conducta administrativa», que constituye la norma de calidad de la Institución en sus relaciones con el público.

El Estado español, mediante la adopción de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (España 2013b) regula entre otros aspectos la Transparencia, incrementándola y reforzándola.

Establece la publicidad activa, que es una información agrupada en las categorías definidas en la ley, que las administraciones públicas deberán publicar de forma periódica y actualizada para garantizar la transparencia de su actividad.

Dispone la creación de un Portal digital con el objeto de que por parte de la ciudadanía se podrá acceder a la información de la Administración General del Estado. También contendrá aquella información que soliciten con mayor frecuencia en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública. Este portal no contiene información de Comunidades Autónomas, Entidades Locales, Sociedades Estatales, Fundaciones y Órganos Constitucionales.

Ilustración 3. El Portal de la Transparencia de la Administración del Estado.



Fuente: Web Portal de la Transparencia, Gobierno de España (2015).

Dentro del Portal de la Transparencia (Gobierno de España 2015), la información activa que contiene versará sobre el ámbito institucional, organizativo, de planificación, de relevancia jurídica, económica, presupuestaria y estadística prevista en la Ley, y se clasificará en las siguientes categorías:

Información organizativa

- Funciones que se desarrollan en los organismos.
- Normativa de aplicación.
- Estructura: organigrama con identificación de los responsables de las unidades, su perfil y trayectoria profesional.
- Planes y programas anuales, objetivos, grado de cumplimiento y resultados.

Información de relevancia jurídica

- Directrices, instrucciones, acuerdos, circulares, respuestas a consultas (que supongan una interpretación del Derecho o produzcan efectos jurídicos).
- Anteproyectos de Leyes o de Decretos Legislativos.

- Proyectos de Reglamento.
- Memorias e Informes incluidos en los expedientes de elaboración de textos normativos.
- Documentos que deban ser sometidos a información pública.

Información de contenido económico

- Contratos.
- Convenios y encomiendas de gestión.
- Retribuciones de altos cargos.
- Subvenciones y ayudas públicas.
- Presupuestos.
- Cuentas anuales. Informes de auditoría de cuentas y de fiscalización.
- Resoluciones de la Oficina de Conflicto de Intereses que afectan a empleados públicos y altos cargos.
- Información estadística de grado de cumplimiento de los servicios públicos.
- Bienes inmuebles de propiedad estatal.

Se establece el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno que velará por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley. Asimismo, además de la información preceptiva, se podrá acceder al servicio de solicitud de información pública, y en el caso de incumplimiento de ambas podrá dar lugar al oportuno procedimiento disciplinario por parte del citado Consejo.

B) La participación ciudadana.

Reconoce el Art. 23 de la CE (España 1978), el derecho del ciudadano para la participación en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes, y que ha sido posteriormente desarrollado en distintas Leyes del Estado y de las Comunidades Autónomas.

La participación ciudadana contribuye al diálogo, concertación, respeto y pluralidad, así como de implicación de la sociedad civil en el quehacer de las

instituciones públicas y de cohesión social en la sociedad plural en la que vivimos.

La necesidad de hacernos partícipes de la vida política y gestión administrativa es un tema importante en el debate político, civil y profesional. Actualmente existe una baja participación ciudadana, por lo que es un reto animar a participar a los ciudadanos debido al poco interés existente por el desconocimiento entre otros motivos, y además hay una gran dificultad para que los ciudadanos participen.

El impulso de la participación ciudadana contribuye a una sociedad con democracia abierta, que constituyen aquellos gobiernos que son tolerantes y responden a los deseos e inquietudes de la ciudadanía con sistemas políticos transparentes y flexibles.

El uso de las TICs crea nuevas posibilidades para aumentar la participación ciudadana, resultando una herramienta que nos ayuda a superar estas dificultades, y coadyuva a democratizar internet, resultando ser más cercanas y accesibles a todos los estratos sociales y demográficos.

Mediante las TICs se propicia acceder a mucha información en muy poco tiempo, además el acceso a la información se hace en tiempo real, por lo que conocemos todo lo que pasa en nuestro entorno. Además, es posible poder comunicarnos de forma interactiva con partidos políticos, órganos de gobierno, administraciones públicas, ... etc.

Internet puede facilitar y ampliar el proceso para participar en todo lo que ocurre a nuestro alrededor, entendiendo a las TICs que se nutren de la red, como instrumentos dinamizadores de la participación ciudadana en los asuntos públicos.

Por parte de la Generalitat Valenciana se adoptó la Ley 11/2008, de 3 de julio, de la Generalitat, de Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana (Valenciana 2008). Establece como objeto regular y fomentar la participación ciudadana, de forma individual o colectiva, en la vida política, económica, cultural y social de la Comunitat Valenciana, así como promover la participación de la sociedad en los asuntos públicos. Establece medidas para la participación activa de los ciudadanos y las ciudadanas, creando cauces que fomentan la cultura participativa (audiencias ciudadanas, foros de consulta, etc.), y apuesta

de una manera clara por el uso de la tecnología como herramienta de relación entre instituciones y ciudadanía.

En relación a la última parte del párrafo anterior, el artículo 6 de la Ley (Valenciana 2008), sobre los medios de información para la participación ciudadana, establece en su apartado 7, que *"la Generalitat favorecerá los mecanismos de participación y de cultura democrática también mediante las nuevas tecnologías, y trabajará para implementar procesos paulatinos de democracia electrónica y de participación telemática"*.

Se definen como instrumentos de participación ciudadana, aquellas acciones destinadas a encauzar la participación ciudadana, enumerando la audiencia ciudadana, los foros de consulta, los paneles ciudadanos y los jurados ciudadanos, así como a través de los demás instrumentos que se establezcan en la Ley (Valenciana 2008) y en otras Leyes sectoriales o en normas reglamentarias.

Dentro del ámbito local, la regulación sobre la participación ciudadana, la recoge el Art. 70.bis 1) de la Ley 7/1985, de 2 de abril (España 1985a), que "los ayuntamientos deberán establecer y regular en normas de carácter orgánico procedimientos y órganos adecuados para la efectiva participación de los vecinos en los asuntos de la vida pública local, tanto en el ámbito del municipio en su conjunto como en el de los distritos, en el supuesto de que existan en el municipio dichas divisiones territoriales".

Por tanto, la participación ciudadana se le dota de herramientas jurídicas para convertirse en uno de los elementos básicos en el gobierno y administración de las entidades locales. Resultando un principio en la actuación municipal, y complemento de la democracia representativa, teniendo en cuenta que la sociedad actual aspira a ser participativa en la acción política, para lo cual reclama una presencia activa en la toma de decisiones.

En consecuencia, sobre la normativa local de participación ciudadana, se toma como referencia el Ayuntamiento de Valencia, por el que se adoptó por acuerdo del Pleno de 26 de septiembre de 2012, el *"Reglamento de Participación Ciudadana"* por el que se establecen los cauces de comunicación, información y participación de los ciudadanos y las ciudadanas y Asociaciones en la gestión municipal, en desarrollo de la legislación vigente en la materia (Valencia 2012).

La forma tradicional de participación ciudadana se manifiesta a través del sufragio activo y pasivo, que significa la forma de participación ciudadana más sencilla y directa en la que se expresa la opinión personal, y por otra, la de ser elegido para la acción política, respectivamente. En España el derecho del sufragio se regula a través del Ley orgánica 5/1985, de 19 de junio, de Régimen Electoral General (España 1985b).

Por su parte el Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (España 1986), regula en su capítulo II sobre el “Información y participación ciudadana”, del Título VII del “Estatuto del Vecino”. Establece que por parte de las asociaciones o entidades que deseen efectuar una exposición ante el Pleno, deberá solicitarlo al Alcalde antes de comenzar la sesión. Con la autorización de éste y a través de un único representante, podrá exponer su parecer para defender su intereses. También se establece un turno de ruegos y preguntas para el público asistente sobre temas concretos de interés municipal.

Asimismo, establece que las asociaciones generales o sectoriales canalizarán la participación de los vecinos en los Consejos Sectoriales, en los órganos colegiados de los entes de gestión desconcentrada y en los órganos colegiados de los entes de gestión descentralizada de servicios municipales, en la medida en que lo permita la legislación vigente. La participación de estas asociaciones sólo se admitirá en órganos deliberantes consultivos, salvo en los casos en que la Ley autorice la integración de sus representantes en órganos decisorios.

C) El acceso a la información pública.

Para una sociedad democrática, el derecho de acceso a la información constituye un instrumento para hacer efectivos los principios de transparencia y rendición de cuentas en la gestión de las administraciones públicas, al tiempo que es un derecho de los ciudadanos para la participación en la gestión de los asuntos públicos y en los procesos de toma de decisiones de las administraciones públicas.

La Carta de Derechos Fundamentales de la UE (Unión Europea 2000b), garantiza por un lado en su artículo 41, el derecho de toda persona a acceder al expediente que le afecte y por otra lado, el artículo 42, reconoce el derecho de acceso a los documentos de las instituciones de la UE. El derecho de los ciudadanos a acceder a la información en poder de las instituciones de la Unión

Europea (UE) está reconocido de forma originaria en el artículo 255 del Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea. Posteriormente está contemplado a través del Tratado de Lisboa, en su artículo 15, apartado tercero, de la versión consolidada del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y que es desarrollado por el Reglamento 1049/2001, de 30 de mayo, del Parlamento Europeo y el Consejo.

El derecho de acceso a la información por parte del Ordenamiento Jurídico español, viene establecido en el Art. 105 b) de la CE (España 1978) que la ley regulará *“El acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas”*, entendiéndose como información pública los contenidos o documentos, cualquiera que sea su soporte o formato, que obren en poder de la administración y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

En consonancia con el artículo anterior, se dispuso por parte de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (España 1992), en su artículo 37 (modificado por la LTBG) que *“los ciudadanos tienen derecho a acceder a la información pública, archivos y registros en los términos y con las condiciones establecidas en la Constitución, en la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y demás leyes que resulten de aplicación”*.

El derecho de acceso a la información del citado artículo 37, tiene sus limitaciones, que tienen como objetivo proteger otros bienes jurídicos que pueden quedar desprotegidos si se da la información y que podrían dañar a una persona o al interés público.

Estos límites están tasados en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre (España 2013b) y son los siguientes:

- La seguridad nacional.
- La defensa.
- Las relaciones exteriores.
- La seguridad pública.
- La prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios.

- La igualdad de las partes en los procesos judiciales y la tutela judicial efectiva.
- Las funciones administrativas de vigilancia, inspección y control.
- Los intereses económicos y comerciales.
- La política económica y monetaria.
- El secreto profesional y la propiedad intelectual e industrial.
- La garantía de la confidencialidad o el secreto requerido en procesos de toma de decisión.
- La protección del medio ambiente.

El capítulo III con el nombre de "derecho de acceso a la información pública" del Título I, dispone que son titulares del derecho de acceso todas las personas y que podrá ejercerse sin necesidad de motivar la solicitud. Con objeto de facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública la Ley establece un procedimiento ágil, con un breve plazo de respuesta, y dispone la creación de unidades de información en la Administración General del Estado, lo que facilita el conocimiento por parte del ciudadano del órgano ante el que deba presentarse la solicitud así como del competente para la tramitación. En materia de impugnaciones se crea una reclamación potestativa y previa a la vía judicial de la que conocerá el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, organismo de naturaleza independiente de nueva creación, y que sustituye a los recursos administrativos.

La Ley 11/2007, de 22 de junio (España 2007), por una parte reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con la Administración por medios electrónicos, y por otro, promueve la implantación de una cultura de transparencia que impone la modernización de la Administración, la reducción de cargas burocráticas y el empleo de los medios electrónicos para la facilitar la participación, la transparencia y el acceso a la información

En este sentido, por parte de la Generalitat Valenciana mediante la citada Ley 11/2008, de 3 de julio, de la Generalitat, de Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana (Comunitat Valenciana 2008) se establece que la Generalitat desarrollará los medios telemáticos adecuados y accesibles para

informar a la ciudadanía de las iniciativas de actuaciones públicas y de los resultados de la gestión autonómica.

Para ello habilitará los medios técnicos adecuados y gratuitos en los archivos, bibliotecas, centros de documentación, centros cívicos y culturales públicos, en las oficinas de información a la ciudadanía de las distintas Consellerias, o en cualquier otro lugar que se estime adecuado para el acceso por parte de la ciudadanía. Asimismo, por medio del Portal Institucional de la Generalitat en Internet se establecerán cauces de retroalimentación directa con la ciudadanía que, permita obtener a través de los mismos información para la Generalitat y para los organismos e instituciones de ella dependientes, con el fin de adecuar las políticas públicas a las demandas o inquietudes de la ciudadanía.

Asimismo se dará conocimiento a través de los medios telemáticos adecuados, informes o memorias anuales que comprendan la actividad de la Generalitat, y de los resultados de la gestión pública llevada a cabo. Recoge también, acuerdos de colaboración con los medios de comunicación de titularidad privada para difundir las distintas actuaciones en materia de participación ciudadana y favorecer la reflexión colectiva sobre los asuntos públicos. Todo ello con el objeto de propiciar procesos participativos garantizando la pluralidad, el rigor, la transparencia informativa y la veracidad.

En el ámbito municipal, este derecho cobra verdadero sentido, en base a la definición de los municipios que establece el artículo primero de la Ley (España, 1985), como entidades básicas de la organización territorial del Estado y cauces inmediatos de participación ciudadana en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades.

En este sentido el artículo 69 de la Ley (España 1985), establece que *“las Corporaciones locales facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local”,* siguiendo con *“las formas, medios y procedimientos de participación que las Corporaciones establezcan en ejercicio de su potestad de autoorganización no podrán en ningún caso menoscabar las facultades de decisión que corresponden a los órganos representativos regulados por la Ley”.*

D) Buen Gobierno.

Dispone el preámbulo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (España 2013b), en relación con el "buen gobierno", que *"la Ley supone un avance de extraordinaria importancia. Principios meramente programáticos y sin fuerza jurídica se incorporan a una norma con rango de ley y pasan a informar la interpretación y aplicación de un régimen sancionador al que se encuentran sujetos todos los responsables públicos entendidos en sentido amplio que, con independencia del Gobierno del que formen parte o de la Administración en la que presten sus servicios y, precisamente por las funciones que realizan, deben ser un modelo de ejemplaridad en su conducta"*.

Dicha regulación se encuentra contemplada en el título II denominado "buen gobierno", estableciendo su ámbito de aplicación no solo a los miembros del Gobierno y altos cargos y asimilados de la Administración del Estado, sino al de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales.

Los citados cargos observarán en el ejercicio de sus funciones lo dispuesto en la Constitución Española y en el resto del ordenamiento jurídico y promoverán el respeto a los derechos fundamentales y a las libertades públicas.

Asimismo, y de conformidad con el artículo 26 de la citada Ley (España 2013), adecuarán su actividad a los siguientes principios:

➤ **Principios generales del buen gobierno**

- Actuarán con transparencia en la gestión de los asuntos públicos, de acuerdo con los principios de eficacia, economía y eficiencia y con el objetivo de satisfacer el interés general.
- Ejercerán sus funciones con dedicación al servicio público, absteniéndose de cualquier conducta que sea contraria a estos principios.
- Respetarán el principio de imparcialidad, de modo que mantengan un criterio independiente y ajeno a todo interés particular.
- Asegurarán un trato igual y sin discriminaciones de ningún tipo en el ejercicio de sus funciones.

- Actuarán con la diligencia debida en el cumplimiento de sus obligaciones y fomentarán la calidad en la prestación de servicios públicos.
- Mantendrán una conducta digna y tratarán a los ciudadanos con esmerada corrección.
- Asumirán la responsabilidad de las decisiones y actuaciones propias y de los organismos que dirigen, sin perjuicio de otras que fueran exigibles legalmente.

➤ **Principios de actuación del buen gobierno**

- Desempeñarán su actividad con plena dedicación y con pleno respeto a la normativa reguladora de las incompatibilidades y los conflictos de intereses.
- Guardarán la debida reserva respecto a los hechos o informaciones conocidos con motivo u ocasión del ejercicio de sus competencias.
- Pondrán en conocimiento de los órganos competentes cualquier actuación irregular de la cual tengan conocimiento.
- Ejercerán los poderes que les atribuye la normativa vigente con la finalidad exclusiva para la que fueron otorgados y evitarán toda acción que pueda poner en riesgo el interés público o el patrimonio de las Administraciones.
- No se implicarán en situaciones, actividades o intereses incompatibles con sus funciones y se abstendrán de intervenir en los asuntos en que concurra alguna causa que pueda afectar a su objetividad.
- No aceptarán para sí regalos que superen los usos habituales, sociales o de cortesía, ni favores o servicios en condiciones ventajosas que puedan condicionar el desarrollo de sus funciones. En el caso de obsequios de una mayor relevancia institucional se procederá a su incorporación al patrimonio de la Administración Pública correspondiente.
- Desempeñarán sus funciones con transparencia.

- Gestionarán, protegerán y conservarán adecuadamente los recursos públicos, que no podrán ser utilizados para actividades que no sean las permitidas por la normativa que sea de aplicación.
- No se valdrán de su posición en la Administración para obtener ventajas personales o materiales.

Respecto al régimen sancionador que les resulta de aplicación se clarifica y refuerza, en consonancia con la responsabilidad a la que están sujetos. Este sistema busca garantías para que los ciudadanos cuenten con servidores públicos que se ajusten en sus actuaciones a los principios de eficacia, austeridad, imparcialidad y, sobre todo, de responsabilidad.

El régimen sancionador queda estructurado en tres ámbitos: infracciones en materia de conflicto de intereses, en materia de gestión económico-presupuestaria y en el ámbito disciplinario.

Por su parte, las infracciones dará lugar a la imposición de sanciones como la destitución del cargo público que ocupe el infractor, la no percepción de pensiones indemnizatorias, la obligación de restituir las cantidades indebidamente percibidas y la obligación de indemnizar a la Hacienda Pública. La comisión de infracciones muy graves conllevan no poder ser nombrados para ocupar determinados cargos públicos durante un periodo de entre 5 y 10 años.

Respecto al ámbito de los citados ejes fundamentales de toda acción política expuestos en este capítulo, la citada Ley (España 2013), crea y regula el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, un órgano independiente con plena capacidad jurídica y de obrar y cuenta con una estructura sencilla que, a la vez que garantiza su especialización y operatividad, evita crear grandes estructuras administrativas. Ostenta competencias de promoción de la cultura de transparencia en la actividad de la Administración Pública, de control del cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa, así como de garantía del derecho de acceso a la información pública y de la observancia de las disposiciones de buen gobierno.

2.3.3. La Protección de datos de carácter personal en la Administración Electrónica.

La tecnificación de la Administración Electrónica y la implantación de las tecnologías de la información y comunicación en todo el ámbito público, conlleva según se cita (Barriuso 2007), a *"el avance hacia la sociedad de la información y en concreto, la administración electrónica y el incremento de los tratamientos telemáticos que conlleva origina un incremento y difusión de datos personales y de todo tipo, que comportan un riesgo real frente al derecho a la intimidad y, en especial, el derecho específico de protección de datos personales, que hay que prevenir y proteger"*.

Como ejemplo de datos de carácter personal podemos destacar el nombre y los apellidos, la fecha de nacimiento, la dirección postal o de correo electrónico, el número de teléfono, el DNI, la matrícula del coche, historial médico, afiliación a un partido político o sindicato, así como otros muchos datos que usamos a diario y que constituyen información valiosa que podría permitir identificar a una persona, ya sea directa o indirectamente. Gracias a esta información podemos desarrollar nuestra actividad cotidiana, inscribirnos en una universidad, recibir atención sanitaria, mandar mensajes de texto telefónicas o disfrutar de nuestro tiempo libre.

Todos esos datos de carácter personal se precisan poner de manifiesto a diario con el objeto de poder disponer de la prestación de servicios tanto públicos como privados. Prácticamente para cualquier actividad, nos requieren información. Facilitamos nuestros datos personales cuando abrimos una cuenta en el banco, cuando solicitamos matricular a nuestros hijos en una guardería, cuando reservamos un hotel o un vehículo de alquiler, cada vez que efectuamos un pago en una web comercial.

Según manifiesta Montaña Merchán (Merchan 2015), *"no hay que olvidar que los datos de carácter personal son propiedad del interesado o los afectados, no de la administración, y consecuentemente todo tratamiento de los mismos debe hacerse con el respeto de los principios y derechos que sobre ellos contempla la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter personal (España 1999)*. La protección de datos personales otorga a los ciudadanos la potestad de disponer de sus datos y le garantiza, que el uso de sus datos personales por el sector público o privado se realizará respetuosamente, y en base a su previo consentimiento, informándole en todo momento del uso de su tratamiento.

Por parte de las Administraciones Públicas, concedoras del riesgo de violación de la información mediante el uso de la administración electrónica y de la diversidad de aplicaciones telemáticas, y dado el carácter sensible y personal de los datos, es por lo que se precisan la toma de medidas para establecer instrumentos jurídicos, técnicos, lógicos y de seguridad, con el fin de garantizar por una parte la custodia de ficheros de datos personales, y por otra, el origen, destino, contenido, autoría, disponibilidad e inalterabilidad del mensaje.

En consecuencia, por parte del Art. 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común (España 1992), dispone que: *“Las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes”*.

En este sentido, Internet, la firma electrónica, las bases de datos, la sede electrónica, etc., tienen que tener en cuenta los límites legales del empleo de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de los derechos consagrados en el artículo 18 de la Constitución Española (España 1978).

Las aplicaciones técnicas y medidas de seguridad, físicas, lógicas y jurídicas, que se deben cumplir con las medidas reglamentarias para el empleo de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos, que según señala Carlos Barriuso Ruiz (2007), son las siguientes: *“... en general, será necesaria la securización y auditoría de los sistemas de tratamiento de la información; la confidencialidad y la preceptiva protección de los datos tratados; así como la autenticación, integridad y disponibilidad del documento electrónico y el sometimiento a las disposiciones legales que regulan la materia. En particular será necesaria la identificación de ficheros con datos personales y adecuación a las medidas de seguridad que comporte la naturaleza de los datos; definición de políticas de seguridad; plan de contingencias; cesión de datos e interconexión de bases de datos públicas; gestión de soportes informáticos; comunicaciones electrónicas; petición de consentimiento expreso en la recogida de información en los formularios de las Webs Públicas para que sean incorporados a un determinado fichero y con una determinada finalidad, permitiendo en su caso la revocación de los consentimientos otorgados, ya que*

los datos personales sólo pueden ser recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos. Posibilidad de ejercicio de los pilares básicos de la protección de datos: derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición. Además de sometimiento a los principios generales del tratamiento de datos: calidad de los datos, legitimidad del tratamiento, adopción de medidas de seguridad y consentimiento informado, aunque diluido este último en la comunicación administrativa si una norma con rango de ley así lo prevé, si bien con garantías del principio de información y el consentimiento para la comunicación de datos entre Administraciones Públicas."

Por todo esto, el uso de los medios y técnicas telemáticas, en la Administración electrónica, se realizará conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (España 1999), el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (España 2007d) y el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, con el objeto de proteger los derechos y libertades fundamentales en lo concerniente al tratamiento de datos personales, sobre todo el derecho al honor e intimidad personal y familiar de las personas físicas, y encargando a la Agencia Española de Protección de Datos de tutelar y garantizar esos derechos.

Cabe señalar que la Ley 11/2007, de 22 de junio (España 2007), establece el derecho de los ciudadanos a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos, y en consecuencia, exigiendo a la administración la obligación de poner los medios adecuados para garantizar la protección de datos. Por lo que atendiendo a lo establecido en su Art. 3.3, son fines de la Ley, entre otros: *"Crear las condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos, estableciendo las medidas necesarias para la preservación de la integridad de los derechos fundamentales, y en especial los relacionados con la intimidad y la protección de datos de carácter personal, por medio de la garantía de la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos"*.

El citado RD 424/2005, de 15 de abril, aumenta la exigencia de protección de datos personales en la prestación de servicio de comunicaciones electrónicas, regulando la protección de datos de carácter personal en la prestación de

servicios de comunicaciones electrónicas, asimismo endurece el derecho de información de los usuarios, señalando los datos que los operadores deben facilitar a la Administración y los que deben hacer públicos.

Por su parte, la Ley (España 1999) adaptó nuestro ordenamiento a lo dispuesto por la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de octubre de 1995 (Unión Europea 1995b), relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y disponiendo la derogación de la anterior Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del tratamiento automatizado de datos de carácter personal

Además de la citada directiva, dentro del ámbito europeo será de aplicación la Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del consejo, del 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Unión Europea 2002), protege el derecho a la intimidad en el tratamiento de datos personales a través de las comunicaciones electrónica y prevé la conservación de los datos de las conexiones cuando constituyan una medida necesaria, proporcionada y apropiada en un sociedad democrática y la inclusión de datos personales en las guías públicas, el spam, cookies, etc.

Por su parte, la citada Directiva anterior, garantiza a través de la oportuna adecuación de la legislación nacional, la confidencialidad de las comunicaciones realizadas a través de las redes públicas de comunicaciones electrónicas y evitando que se escuchen, intercepten o almacenen comunicaciones sin el consentimiento de los usuarios. Aunque, en base a la Directiva 2006/24/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de marzo de 2006, sobre la conservación de datos, de tráfico y localización, generados o tratados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónica de acceso público o de redes públicas (Unión Europea 2006a), se permite conservar los datos de identificación de los abonados, número de teléfono, fecha y hora, duración, correo electrónico, tipo de comunicación etc. Por un período no inferior a 6 meses ni superior a 2 años.

Ilustración 4. Logo Agencia Española de Protección de Datos.



Fuente: Web <http://www.agpd.es/>.

La Agencia Española de Protección de Datos (en adelante, AEPD) es un ente de derecho público con personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada, que actúa con plena independencia de las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus funciones, relacionándose con el Gobierno a través del Ministerio de Justicia. Tiene atribuida como principal misión velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos y controlar su aplicación a fin de garantizar el derecho fundamental a la protección de datos personales.

Entre sus fines, según su carta de servicios, se encuentra:

- Fomentar una cultura de protección de los datos personales que incluya la asistencia y tutela al ciudadano en el ejercicio de sus derechos y a los responsables de ficheros en el cumplimiento de sus obligaciones legales.
- Difundir el derecho fundamental a la protección de datos y en particular informar acerca de su contenido, principios y garantías.
- Hacer de la AEPD un organismo transparente y accesible al ciudadano.
- Potenciar acciones preventivas y de fomento del cumplimiento de la normativa vigente como la aprobación de códigos tipo y la determinación de planes sectoriales de actuación.
- Cumplir con el deber de lealtad institucional fomentando la cooperación entre la AEPD y las agencias autonómicas de protección de datos.
- Mantener e intensificar la presencia activa de la AEPD en los foros y organismos internacionales en los que sea requerida su participación, a través de las reuniones bilaterales y multilaterales que se celebren, y

prestando la debida asistencia y cooperación a otras autoridades internacionales en materia de protección de datos personales.



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



***ELEMENTOS TÉCNICOS DE
LA ADMINISTRACION
ELECTRONICA.***

CAPITULO 3.- ELEMENTOS TÉCNICOS DE LA ADMINISTRACION ELECTRONICA.

3.1.- INTRODUCCION.

El régimen jurídico actual no establece una definición exacta del uso de la Administración Electrónica, pero a partir de su normativa se puede apreciar que se entiende por su uso.

Por una parte, se entiende que la Administración Electrónica, se dedica a la aplicación de las TIC y la firma electrónica a la actividad administrativa y a la relación de la Administración con los ciudadanos.

De otra, se aprecia que del uso de las TIC, se busca cumplir el principio de eficacia y eficiencia (Art. 103 de la CE) de la Administración, así como cumplir con el derecho de los ciudadanos a relacionarse con la Administración por medios electrónicos, según el Art. 6 Ley (España 2007).

En base a lo expuesto, la Administración Electrónica se diferencia en dos ámbitos:

- Entorno de las TIC para relacionarse con los ciudadanos (Front office⁵).
- Entorno de las TIC para el funcionamiento de la Administración (Back office⁶).

En base a la citada clasificación de la Administración Electrónica, en los subcapítulos siguientes, se va proceder a detallar el régimen jurídico de la mayoría de los elementos técnicos habilitantes para su funcionamiento y que figuran en el ordenamiento jurídico europeo, estatal y autonómico.

- ❖ Dentro del primer bloque se encuentran los siguientes elementos:

⁵ Front office, es la parte de la empresa que tiene contacto con el cliente.

⁶ Back office, consiste en el conjunto de actividades de apoyo al negocio, es la parte de las empresas que realizan las tareas destinadas a gestionar la propia empresa. También conocido por la trastienda, que es donde se fabrica, diseña y gestiona la actividad. Front office, es la parte de la empresa que tiene contacto con el cliente.

- La ciudadanía electrónica.
- La identidad digital.
- La firma electrónica:
 - Tipos de firmas electrónicas.
 - Dispositivos de creación de firma
 - Funcionamiento de la firma digital.
- El certificado electrónico:
 - El sellado del tiempo
 - Certificados reconocidos de empleado.
 - Tipos de Certificados Electrónicos.
- La Sede electrónica.
- Registros, Comunicaciones y Notificaciones Electrónicas.
 - ❖ Dentro del segundo bloque aparecen los siguientes elementos.
 - El documento electrónico.
 - El expediente electrónico.
- La interoperabilidad y Seguridad.

3.2.- Entorno de las TIC para relacionarse con los ciudadanos.

3.2.1.- La ciudadanía electrónica.

El concepto clásico de ciudadanía se remonta a las antiguas civilizaciones Griegas o Romanas, estableciendo sendas corrientes filosóficas que defendían concepciones opuestas. En el ámbito grecolatino los epicúreos⁷ veían en el

⁷ El epicureísmo fue la escuela fundada por el filósofo griego Epicuro de Samos, resultando el hedonismo racional y el atomismo los aspectos más destacados de su doctrina.

placer el mayor bien: sería éste el objetivo que el individuo debería constantemente intentar alcanzar. Mientras que en el imperio Romano, los estoicos⁸, concebían la idea de virtud cívica como elemento fundamental para la configuración del buen ciudadano.

Por su parte, a diferencia de otras tradiciones democráticas como el liberalismo, por el Republicanismo se propone un modelo universal de *vida buena* y se sustenta en base a un conjunto de virtudes fundamentales y universales. Por tanto, para el Estado republicano es un principio de actuación fomentar y favorecer esas virtudes, mediante el esfuerzo en espacios comunes y públicos para la consecución de dicho modelo de vida buena.

Actualmente la versión de ciudadano que consiste en una versión renovada del republicano clásico, considera a la sociedad integrada en “comunidades”, que supera la necesidad de apoyarse en un Estado concreto; lo importante es que los ciudadanos que la conforman hagan causa común (compartan un conjunto de preocupaciones, deberes y objetivos construidos sobre la base de principios morales mínimos)

La concepción de “comunidad” orientada hacia el ámbito digital, como el espacio para una serie de interacciones que, sostenidas en el tiempo y mantenidas por individuos identificables de alguna forma, generan intereses comunes, normas, obligaciones y sentimientos de reciprocidad (Yus 2007). Considerando que dicho espacio puede ser tanto físico como virtual, por tanto la administración electrónica es un canal de interacción social. Se distinguen dos tipologías de comunidad virtual, según se indica por (Robles 2009): “*una que toma vida a partir de una comunidad real y física y que se apoya en Internet para poder contar con un ulterior canal de interacción. En la segunda tipología caben las comunidades definidas dispersas, cuyo lazo de unión son exclusivamente determinados aspectos o intereses en común que se refuerzan a través de Internet. Este último tipo es el que más frágil resulta, mientras que el primero, siendo un reforzamiento de relaciones ya existentes en el mundo real, es más estable y resistente.*”.

⁸ La escuela estoica fue fundada por Zenón de Citio en el 301 a. C., adquiriendo gran difusión por todo el mundo grecorromano, gozando de especial popularidad entre las élites romanas. Los estoicos proclamaron que se puede alcanzar la libertad y la tranquilidad tan sólo siendo ajeno a las comodidades materiales, la fortuna externa, y dedicándose a una vida guiada por los principios de la razón y la virtud.

La “Ciudadanía Electrónica” tiene varias denominaciones “Ciudadanía Digital”, “Ciberciudadanía” o “e-Ciudadanía”, y que según se cita (Wiki 2015) “... viene empleándose con dos sentidos, partiendo desde dos ópticas y áreas de conocimiento distintas pero confluentes: por un lado, hay quien lo utiliza para referirse a la aplicación de los derechos humanos y derechos de ciudadanía a la sociedad de la información, y, por otro, quien lo limita a aquellas nuevas cuestiones relativas a los derechos y deberes de los ciudadanos que surgen en el entorno de las nuevas tecnologías”.

Además, se añade que: “La ciudadanía digital supone la comprensión de asuntos humanos, culturales y sociales relacionados con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), así como la aplicación de conductas pertinentes a esa comprensión y a los principios que la orientan: ética, legalidad, seguridad y responsabilidad en el uso del Internet, las redes sociales y las tecnologías disponibles.”

La Ciudadanía Electrónica supone la trasladación de los derechos subjetivos inherentes a cualquier tipo de persona del mundo físico al mundo virtual, para el cumplimiento de los deberes y el ejercicio de derechos que las leyes les reconocen a través del ámbito de las relaciones electrónicas. En base a ello dispone la Ley (España 2007) el reconocimiento del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones, lo que conlleva la obligación para éstas de dotarse de los medios técnicos y legales necesarios para dicho fin.

Finalmente, cabe citar la definición de “ciudadano digital” dada por (Robles, 2009), señalando como “aquel individuo, ciudadano o no de otra comunidad o Estado, que ejerce la totalidad o parte de sus derechos políticos o sociales a través de Internet de forma independiente o por medio de su pertenencia a una comunidad virtual”.

Para evitar posibles confusiones con el término “Ciudadanos”, por parte del apartado h) del anexo de la citada Ley (España 2007), se establece la definición a efectos de la presente Ley: “Ciudadano: cualesquiera personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse, con las Administraciones Públicas”.

Señalan (Bocanegra y Bocanegra 2011) que: “la Ley de Acceso Electrónico dedica su Título Primero a los derechos concretos de los ciudadanos, no solo en el ejercicio de su Derecho subjetivo a la Relación Electrónica con las

Administraciones Públicas, sino también, cuando la Administración Pública utilice medios electrónicos en su actividad administrativa, [...]”. Por tanto el apartado 1 del artículo 6 de la Ley (España 2007) establece como derecho subjetivo del ciudadano a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

Asimismo por el apartado 2 del artículo anterior, se cumplimenta la relación de los derechos concretos de los administrados en relación al uso de medios electrónicos por la Administración, y que seguidamente se detallan:

- a) A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
- b) A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.
- c) A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.
- d) A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.
- e) A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.

- f) A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- g) A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública.
- h) A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.
- i) A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- j) A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- k) A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

Se establecen los canales para relacionarse en relación con los procedimientos de acceso a una actividad de servicios y su ejercicio, disponiendo que los ciudadanos tienen derecho a la realización de la tramitación a través de una ventanilla única, por vía electrónica y a distancia, y a la obtención de la siguiente información a través de medios electrónicos.

Como defensa de estos derechos, se crea la figura del Defensor del usuario de la administración electrónica, que velará por la garantía de los derechos reconocidos a los ciudadanos en la Ley citada, sin perjuicio de las competencias atribuidas en este ámbito a otros órganos o entidades de derecho público.

Para garantizar la prestación de servicios a todos los ciudadanos con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estimen adecuada, se prescribe a las Administraciones Públicas para que se habiliten diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, contando como mínimo con los siguientes medios:

- Las oficinas de atención presencial que se determinen, las cuales pondrán a disposición de los ciudadanos los medios precisos para ejercer los derechos reconocidos, debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización.
- Puntos de acceso electrónico, consistentes en sedes electrónicas, disponibles para los ciudadanos a través de redes de comunicación. Se deberá contemplar el acceso a toda la información y a los servicios disponibles, debiendo mantenerse coordinado con los restantes puntos de acceso electrónico de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos.
- Servicios de atención telefónica que faciliten a los ciudadanos el acceso a las informaciones y servicios electrónicos a los que se refieren los apartados anteriores, con las debidas garantías posibles.

3.2.2.- LA IDENTIDAD DIGITAL.

Dispone el artículo 6 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, promulgada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el 10 de diciembre de 1948, que *“todo ser humano tiene derecho, en todas partes, al reconocimiento de su personalidad jurídica”*. La referencia “en todas partes”, se entiende al ámbito geográfico, ya que según señala (Bocanegra y Bocanegra 2011) *“esté donde esté el ser humano, y al margen de que sea ciudadano o no del Estado en que se halle, tiene derecho a que le sea reconocida su personalidad jurídica lo que, entre otras consecuencias implica su derecho a la identidad personal, a ser reconocido como individuo diferenciado, sujeto de obligaciones y derechos, por muy escasos que puedan ser estos en determinados regímenes políticos y sociedades”*.

El reconocimiento de la identidad en el mundo físico resulta fácil de establecer, dado que no es fácil la suplantación de la personalidad en actos de relevancia jurídica, ya que existen medios adecuados para detectarlos como los rasgos físicos, elementos que se posean que sirvan para identificar como el DNI o tarjeta de sanidad, y por lo que se es capaz de hacer como la firma gráfica o el reconocimiento por voz.

En el acceso al ámbito electrónico o del ciberespacio, dado que los seres humanos ya disponen de una personalidad por el hecho haber nacido, conforme a lo dispuesto en Art. 29 del Código Civil (España 1889) que se

corresponde con su identidad, conlleva la dificultad de acreditar esta identidad ante los posibles interlocutores electrónicos con los que se interactúe, la identidad electrónica en este caso, como atributo principal de su personalidad física o jurídica.

La identidad electrónica es la acreditación ante terceros de la propia identidad, por lo que en la sociedad de la información es imprescindible que el ciudadano o la empresa tengan confianza en sus relaciones electrónicas con la Administración o las empresas privadas. Esta confianza se basa en conocer que los servicios electrónicos producen los mismos efectos que los servicios presenciales del mundo físico, que están disponibles y que la administración identifica al ciudadano.

Hay que señalar por una parte, que la “identificación” es la acción de darse a conocer en el sistema, por ejemplo enseñando el permiso de conducción ante el requerimiento de un agente de tráfico, o indicando nuestro número SIP ante la plataforma sanitaria para la cita previa.

Por otra, que la “autenticación” constituye la verificación que realiza el sistema sobre esa identificación. Existen cuatro tipos de técnicas que permiten realizar la autenticación de la identidad del usuario basadas en la seguridad física, las cuales pueden ser utilizadas individualmente o combinadas:

- Dato que solamente conoce el individuo: como una clave secreta de acceso o password, una clave criptográfica, un número de identificación personal o PIN, etc.
- Elemento que la persona posee: una tarjeta magnética.
- Mediante algo que el individuo es y que lo identifica unívocamente: un rasgo biométrico, las huellas digitales o la voz.
- Mediante algo que el individuo es capaz de hacer: por ejemplo los patrones de escritura.

El documento más popular de identificación en España es el Documento Nacional de Identidad (DNI), emitido por la Dirección General de la Policía (Ministerio del Interior), es el documento que acredita, desde hace más de 50 años, la identidad, los datos personales que en él aparecen y la nacionalidad española de su titular.

El DNI electrónico como instrumento para la identificación y firma de todos los ciudadanos, se encuentra regulado por el RD 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del Documento Nacional de Identidad y sus certificados de firma electrónica (España 2005c).

Para la comprobación del DNI de forma presencial, hay que tener en cuenta ciertos rasgos que nos ayudaran a contrastar la identidad del titular, como la foto facial, la huella dactilar del índice y la firma manuscrita. El soporte del DNI es único e incorpora elementos que complica su falsificación.



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

En la web del DNI electrónico (DNle, 2015), se indica que: *“con la irrupción de la Sociedad de la Información y la generalización del uso de Internet en nuestra sociedad, se hace necesario adecuar los mecanismos de acreditación de la personalidad a la nueva realidad y disponer de un instrumento eficaz que traslade al mundo digital las mismas seguridades con las que operamos cada día en el mundo físico y que, esencialmente, son:*

- *Acreditar electrónicamente y de forma inequívoca la identidad de la persona.*
- *Firmar digitalmente documentos electrónicos, otorgándoles una validez jurídica equivalente a la que les proporciona la firma manuscrita.”*

Ilustración 5.- Modelo del DNI electrónico o DNle



Fuente: Web www.dnielectronico.es.

Con objeto de cubrir las necesidades expuestas, se crea el Documento Nacional de Identidad electrónico (DNle), como herramienta de identificación y firma por Internet, como adaptación del tradicional documento de identidad para la identificación tanto presencial como a distancia. Como novedad incorpora un pequeño circuito integrado (chip), capaz de guardar de forma segura información y de procesarla internamente.

3.2.3.- LA FIRMA ELECTRÓNICA.

La firma electrónica constituye un instrumento de seguridad de la información, sin el cual, no se podría garantizar el desarrollo de la Administración Electrónica.

Por parte de la Unión Europea se dictó la Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 diciembre de 1999, estableciendo un marco comunitario regulador de la Firma Electrónica, señalando en su preámbulo que: "la firma electrónica se utilizará en el sector público en el marco de las administraciones nacionales y comunitaria y en la comunicación entre dichas administraciones y entre éstas y los ciudadanos y agentes económicos, por ejemplo en la contratación pública, la fiscalidad, la seguridad social, la atención sanitaria y el sistema judicial".

La Ley 59/2003 es el resultado de transponer la Directiva 1999/93/CE y de incorporar las modificaciones basadas en la experiencia acumulada desde la anterior Ley sobre firma digital, aprobada por el Real Decreto Ley (en adelante RD Ley) 14/1999, de 17 de diciembre. En esta Ley se fijan las bases del DNI electrónico, se garantiza la identidad de su titular en cualquier procedimiento administrativo y habilita la firma electrónica de documentos, remitiéndose a la normativa específica en cuanto a las particularidades de su régimen jurídico.

Se señala (Bocanegra y Bocanegra, 2011: 81), el objeto sobre la regulación de la firma digital en el ordenamiento jurídico, al establecer que: *"[...] desde la perspectiva de la eficacia, un requisito inexcusable de las actuaciones administrativas debe ser la garantía de la transparencia y de la seguridad jurídica, y parece obvio que esta nunca podrá existir si en una transacción electrónica no podemos garantizar, al menos, la identidad de los intervinientes y la integridad, y en caso necesario, confidencialidad, de los datos y documentos transmitidos. Este es el propósito fundamental de la legislación sobre Firma Electrónica y Certificados Digitales, o Electrónicos."*

El uso de la firma supone el reconocimiento de la autoría a una persona determinada, permitiendo la identificación de su autor, y la garantía de la integridad de su contenido, garantizándose que el documento no se manipule después de su firma electrónica, además de garantizarse su confidencialidad al transmitirse por la red de forma encriptada o codificada, impidiendo el acceso a su contenido por terceros en el caso de ser interceptado.

Por otra parte, hay que realizar una aclaración para explicar la diferencia que existe entre los conceptos de "firma digital" y "firma electrónica".

La Firma Digital es un método criptográfico que asocia la identidad de una persona o de un equipo informático al mensaje o documento. En función del tipo de firma, puede, además, asegurar la integridad del documento o mensaje.

La Firma Electrónica es un concepto más completo que el de Firma Digital. La Firma Digital hace referencia a una serie de métodos criptográficos, mientras que la Firma Electrónica es de naturaleza fundamentalmente legal, ya que confiere a la firma un marco normativo que le inviste de validez jurídica. Asimismo, la firma electrónica puede vincularse a un documento para identificar al autor, para señalar conformidad (o disconformidad) con el contenido, para indicar que se ha leído o, según el tipo de firma, garantizar que no se pueda modificar su contenido.

Se define a la "firma electrónica" como el conjunto de datos emitidos electrónicamente, consignados junto a otros o asociados con ellos que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante. Es una cadena de caracteres, generada mediante un algoritmo matemático, que se obtiene utilizando como variables la clave privada y la huella digital⁹ del texto a firmar, de forma que permite asegurar la identidad del firmante y la integridad del mensaje.

En similares términos, por el portal de firma electrónica (Gobierno de España, 2015), se define a la firma electrónica en un sentido más funcional: *“La firma electrónica es un conjunto de datos electrónicos que acompañan o que están asociados a un documento electrónico y cuyas funciones básicas son:*

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

En base a esto último, la firma permite identificar al emisor de un mensaje con la certeza de que es él el autor que está interactuando, evita que por parte de personas ajenas se intercepten el contenido del mensaje y que a la vez puedan

⁹ La huella digital de un documento, consiste en la atribución de un número único que permite identificar a ese documento mediante el empleo de claves.

ser alterados, así como que alguna de las partes intervinientes "repudie" la información que recibió y que en un principio fue aceptada.

3.2.3.1.- Tipos de firma electrónica.

La Ley de firma electrónica (España 2003) contempla tres clases de firmas electrónicas: la "firma simple", la "firma electrónica avanzada" y la "firma electrónica reconocida".

Se regula el concepto de "**firma simple u ordinaria**" en el Art. 3.1 (España, 2003) que establece que *"la firma electrónica es el conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante"*. Se asimila el concepto jurídico de firma electrónica de un texto o mensaje, al concepto técnico de huella digital. Esta clase de firma tiene un inconveniente, debido a que por una parte garantiza la identidad del autor, pero por otra, carece de seguridad por no poder acreditar la integridad de la información contenida, quebrando con ello el principio de "integridad del documento".

Esta incertidumbre en la aplicación de la firma simple es subsanada (Art. 5.2 Unión Europea Directiva 1999/93/CE y Art. 3.9 España 2003), al exponer que *"no se le negarán, por el mero hecho de presentarse de esta manera (y no en papel) efectos jurídicos, ni será excluida como prueba de juicio"*. En base a ello, la firma puede no estar basada en certificado reconocido que no se niegue eficacia jurídica, ni tampoco por un certificado expedido por un proveedor de servicios de certificación acreditado y ser admitida como prueba en procedimientos judiciales.

La "**firma electrónica avanzada**" (Art. 3.2 España 2003) es la firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.

Este tipo de firma avanzada tiene sentido en el caso de situaciones que pretenda garantizar la integridad, autenticidad y confidencialidad del documento firmado electrónicamente, resultando irrelevante comprobar la identidad del emisor, basándose en un certificado electrónico no reconocido, que requiere menos trámites para su obtención, como la no personación ante el prestador de

servicios de certificación para su expedición y resultando suficiente la solicitud por Internet.

Constituye la “**firma electrónica reconocida**” (Art.3.3 España 2003), la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma. Los datos consignados en forma electrónica con este tipo de firma, tendrá la misma consideración que la firma manuscrita en relación con los datos consignados en papel.

En base a la “firma electrónica reconocida”, el receptor podrá confirmar la autenticidad de la identificación del firmante, y que la clave privada de creación de firma, no puede haber sido sustraída o duplicada, sustituyendo con ello al firmar, a su titular.

3.2.3.2.- Dispositivo de creación de firmas.

Por parte de los prestadores de servicios de certificación¹⁰, se utilizará un dispositivo de creación de firma consiste en un programa informático configurado o un aparato informático configurado que sirve para aplicar los datos de creación de firma.

El Art. 24.3 de la Ley (España 2003), recoge los requisitos de garantía en la creación de firmas, por parte de los dispositivos seguros de creación, y que son los siguientes.

- a) *“Que los datos utilizados para la generación de firma pueden producirse sólo una vez y asegura razonablemente su secreto.*
- b) *Que existe una seguridad razonable de que los datos utilizados para la generación de firma no pueden ser derivados de los de verificación de firma o de la propia firma y de que la firma está protegida contra la falsificación con la tecnología existente en cada momento.*
- c) *Que los datos de creación de firma pueden ser protegidos de forma fiable por el firmante contra su utilización por terceros.*

¹⁰ Los Prestadores de Servicios de Certificación (PSC), son los encargados de emitir los certificados digitales, al objeto de otorgar seguridad y veracidad jurídica por los datos transmitidos ante dos interlocutores.

- d) *Que el dispositivo utilizado no altera los datos o el documento que deba firmarse ni impide que éste se muestre al firmante antes del proceso de firma.”*

En base a una visión técnica del artículo 27 de la Ley (España 2003), un dispositivo seguro de firma debe haber sido acreditado mediante un certificado de cumplir las citadas características anteriores, según las normas técnicas publicadas en la Decisión 2003/511/CE, de 14 de julio de 2003 de la Comisión Europea.

Tomando por ejemplo el DNI Electrónico, tiene la consideración de certificado electrónico de firma, y por tanto las firmas generadas con él, son reconocidas y tienen la misma validez que la firma manuscrita.

Por otro lado, las firmas generadas en el ordenador con un certificado software instalado en el navegador no son reconocidas, debido a que el ordenador no es un dispositivo seguro de creación de firma, las firmas generadas son sólo firmas avanzadas según la definición de la ley.

Los dispositivos seguros de creación de firmas (en adelante, DSCF) se pueden encontrar en sistema Hardware o Software. Pertenecen a los dispositivos Hardware las “Smart Cards” o tarjetas inteligentes, que son aquellas que incorporaran un chip que les permite capacidad para procesar y que incorporan mecanismos criptográficos necesarios. En estos soportes además de contener los certificados, existe un software que impide que éstos salgan del soporte y se vean comprometidas las claves privadas, dado que el proceso de la firma se realiza dentro de la tarjeta. Un ejemplo son las tarjetas utilizadas para los DNle.

Asimismo, otro soporte que utiliza el sistema Hardware es el Pen Drive¹¹ o USB. Este dispositivo cuenta con una zona oculta donde reside el certificado.

Por su parte, los dispositivos en sistema Software, se proporcionan a través de una entidad prestadora de servicios de certificación, previo a la comprobación de la identidad del solicitante en cualquier punto de registro de usuario, donde se facilitará el Código de Generación de Certificados, debiendo realizar el acceso correspondiente para que se le proporcione el certificado reconocido de ciudadano en soporte software a través del navegador web.

¹¹ Pen Drive o USB (Universal Serial Bus), constituye un tipo de dispositivo de almacenamiento de datos que utiliza memoria flash para guardar datos e información

Otro dispositivo consiste en un “hardware security module”, diseñado para generar, almacenar y utilizar claves de carácter simétricas o asimétricas. Disponen de memoria para almacenar las claves, y las aplicaciones necesarias para su uso por cualquier equipo informático. Disponen de un alto nivel de seguridad, dado que las firmas y las claves quedan protegidas por el hardware criptográfico del soporte.

3.2.3.3.- Funcionamiento de la firma digital.

La firma digital consiste en el proceso de aplicar cierto algoritmo matemático, denominado función hash, al contenido de un documento electrónico. El siguiente paso estriba en aplicar el algoritmo de firma (en el que se utiliza una clave privada únicamente conocida por el firmante) al resultado de la operación anterior, generando la firma electrónica o digital. El software de firma digital debe realizar varias verificaciones, resultando entre ellas, la vigencia del certificado digital del firmante, el estado de revocación del certificado digital del firmante (puede ser por OCSP o CRL) y el sello de tiempo.

La función hash, es un algoritmo matemático que se encarga de representar de forma compacta un archivo o conjunto de datos que normalmente es de mayor tamaño que el hash al ser firmados digitalmente. Este sistema de criptografía garantiza que con el proceso hash, nunca se podrá saber cuáles han sido los datos introducidos, de lo que se desprende su función unidireccional.

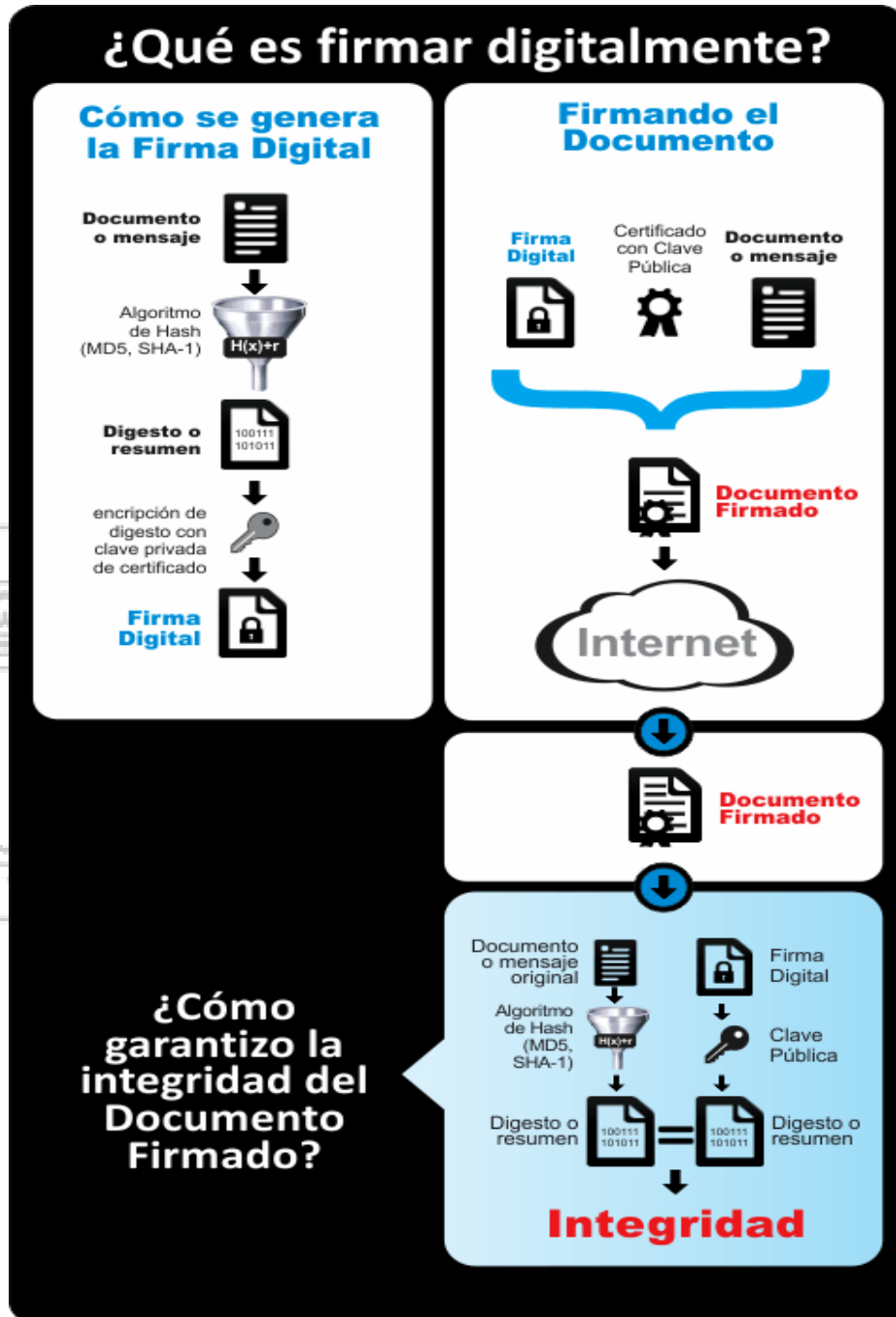
En el caso de un documento, al aplicar la función hash sobre un texto se obtiene un número que lo identifica inequívocamente. Si se adjunta este número al texto, el destinatario puede aplicar de nuevo la función hash y comprobar que el número obtenido es igual al que ha recibido. Para este tipo de operaciones se utiliza un software que automatiza tanto la función de calcular el valor hash como su verificación posterior.

El proceso de firmar electrónicamente un documento es el siguiente:

- Por el emisor se prepara un documento con el texto que desea enviar. Se obtiene una huella digital del documento digital que se quiere firmar. Esta huella digital garantiza que dos documentos diferentes generan diferentes huellas digitales y dos documentos iguales siempre generan la misma huella digital.

- Al documento se añade la identidad del emisor mediante el uso de un certificado electrónico.
- El emisor del documento, realiza el cifrado mediante algoritmos hash, obteniéndose un valor numérico asociado a la huella digital con la clave privada del certificado. De esta manera el firmante adjuntará al documento una marca que es única para dicho documento y que sólo él es capaz de producir. El resultado de la función hash, es la firma digital.
- El emisor prepara el envío del documento firmado junto con la siguiente documentación:
 - a. Documento original.
 - b. Firma digital cifrada con la clave privada.
 - c. Certificado con clave pública, necesaria para verificar que la huella digital y el mensaje recibidos se corresponden exactamente entre sí.
- El emisor envía el mensaje.
- El receptor recibe el documento y se descifra la firma digital cifrada mediante el uso de la clave pública del certificado recibido. Asimismo, al aplicar la clave pública se obtiene una segunda huella digital.
- El receptor compara ambas huellas digitales, si coinciden plenamente queda verificada la integridad del documento, por lo que no ha recibido modificaciones.
- Se consulta a la autoridad prestadora del servicio certificación emisora por la validez del certificado y si es válida, la firma además de correcta garantiza la identidad del firmante.

Ilustración 6.- Proceso de firma electrónica avanzada.



Fuente: Web www.firma-digital.cr

Cabe señalar que el tipo de tecnología utilizada en la firma corresponde al uso de claves asimétricas, el cual se compone por una clave privada y otra pública.

Esto permite al remitente mediante el uso de la clave privada, poder encriptar el texto del documento mediante la función hash, obteniendo el resumen y crear la huella digital. El remitente, al mismo tiempo, dispone de otra clave pública, que transmite al receptor/es adjuntándola a la huella digital del documento y poder aplicar de forma parcial los mismos algoritmos de la función hash, permitiendo la desencriptar el texto y recalcular la huella a efectos de comprobación.

El sistema de seguridad telemática se sustenta con el uso de claves asimétricas junto con los denominados terceros de confianza, o prestadores de servicios de certificación (PSC), que van a actuar como garantes en las transacciones telemáticas. La función del PSC, es acreditar ante dos interlocutores que no se conocen y que se encuentran en lugares distintos, la veracidad de los datos transmitidos y de la identidad.

En base a todo lo expuesto, hay que tener en cuenta que, para poder realizar el proceso de firma electrónica y reproducir el mundo electrónico en la administración tradicional basada en papel, es preciso el uso de infraestructuras que nos permitan interactuar en un entorno de trabajo donde actúan un amplio conjunto de usuarios, políticas, servicios y aplicaciones, en la cual se deba tener en cuenta:

- Políticas con protocolos de seguridad para definir las reglas de su funcionamiento.
- Instrumentos para generar, almacenar y gestionar las claves.
- Regulación que contemple procedimientos para generar, distribuir y emplear las claves y certificados.

En base a lo expuesto, se precisa disponer de una “infraestructura de clave pública”, comúnmente denominada en el ámbito mundial como PKI (Public Key Infrastructure). Ello posibilita poder disponer de un entorno en que los usuarios y sistemas pueden intercambiar información de forma segura, y con ellas se abarca toda infraestructura necesaria (desde el hardware y los sistemas informáticos), el material legal que dote de cobertura (seguros,

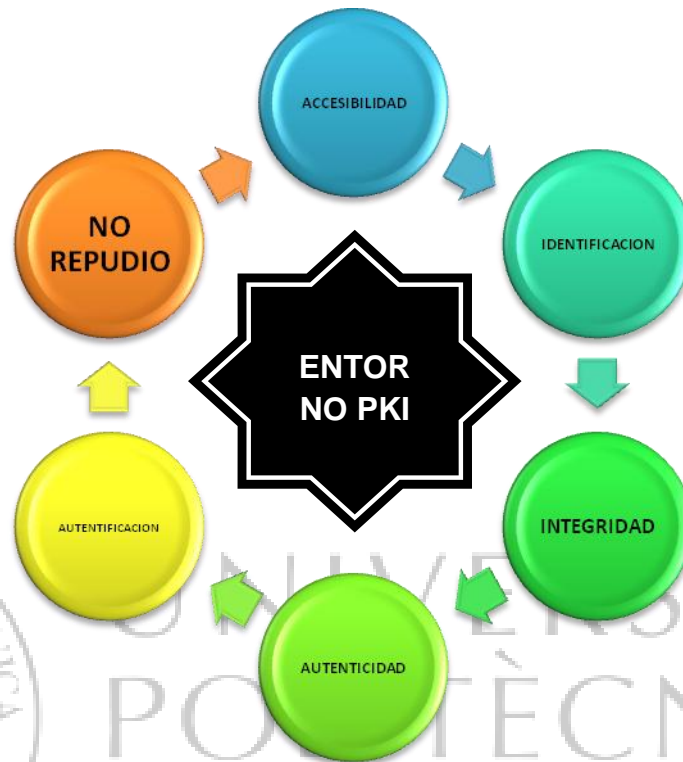
contratos, etc.), pasando por toda definición de procedimientos, workflows¹² que se utilizan y ciclos de vida.

Con ello se puede afirmar, mediante el uso de la firma electrónica reconocida, avalada por un organismo de PSC y a través de las PKI, se cumplen las condiciones universalmente admitidas para garantizar la seguridad de las transacciones telemáticas, establecidas en la norma X509 de la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones):

- ✓ Identificación: conocer quien envía el mensaje o documento.
- ✓ Integridad: debe de garantizar que no se ha falseado o alterado, la información enviada.
- ✓ Autenticidad: permite asegurar la identidad real del firmante.
- ✓ Confidencialidad: la información enviada solo debe estar disponible para el receptor o destinatarios autorizados.
- ✓ No repudio: asegura que aquel que envía la información no puede negar ante terceros haberla enviado.
- ✓ Accesibilidad: a de asegurar quien puede acceder a la información, cuando y como.

¹² Workflows (significado al castellano “Flujo de Trabajo”) consiste en software para la realización de tareas de carácter colaborativo. Aspectos operacionales: cómo se estructuran las tareas, cómo se realizan, cuál es su orden correlativo, cómo se sincronizan, cómo fluye la información que soporta las tareas y cómo se le hace seguimiento al cumplimiento de las tareas.

Ilustración 7.- Condiciones universales de seguridad en transacciones telemáticas.



Fuente: Elaboración propia.

3.2.4.- EL CERTIFICADO ELECTRÓNICO.

El Certificado electrónico (o certificado digital) cumple la función de garantizar técnica y legalmente la identidad de una persona en Internet. En este sentido (Bocanegra y Bocanegra 2011) señala que: “[...] la base de la seguridad ofrecida por los certificados electrónicos reconocidos es la obligación que tiene el prestador de servicios de certificación que emite el certificado reconocido –y que por tanto actúa como Autoridad de Certificación AC¹³- de comprobar personalmente la identidad, y demás atributos, del titular por medios admitidos en Derecho, como por ejemplo, su personación ante el emisor y la presentación del DNI o pasaporte, o mediante solicitud realizada ante notario; así como su obligación –si no genera él las claves de firma- de verificar la complementariedad de los datos de creación de firma o clave privada -en poder

¹³ Autoridad de certificación AC, también denominados prestadores de servicios de certificación (PSC).

del titular del certificado electrónico- con los datos de verificación de firma, o clave pública que se incluye en el mismo, y con la huella digital de los mensajes firmados. Hasta que no se han cumplido estos trámites fundamentales, no puede emitirse el certificado”.

Por tanto se trata de una herramienta indispensable para que las administraciones públicas puedan ofrecer servicios seguros a través de Internet. Además:

- El certificado digital complementa la firma electrónica de documentos. El receptor de un documento firmado puede tener la seguridad de que la integridad del mismo no ha sufrido manipulación y el titular de la firma electrónica no podrá negar la autoría de esta firma.
- El certificado digital facilita la operación de cifrado de cualquier tipo de documento electrónico incluidos los mensajes de correo electrónico. Solamente el receptor de la información podrá acceder al contenido de la misma.

El concepto jurídico del certificado electrónico, lo encontramos en el Art. 6 de la Ley de Firma Electrónica (España 2003), que establece que: *“Un certificado electrónico es un documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma (clave pública) a un firmante y confirma su identidad”.*

Por tanto, el certificado digital es un sistema de firma digital que permite identificar a su titular. Asimismo, si se utiliza la firma junto con un documento electrónico que contiene texto o cifras, permite garantizar que dichos datos no han sufrido alteración alguna así como la identidad del firmante. El DNI electrónico, tiene la consideración de certificado digital.

Como hemos mencionado anteriormente, el Certificado Digital se compone por un par de claves criptográficas, una pública y una privada, creadas con un algoritmo matemático (Hash), de manera que el documento o mensaje que se cifra con una de las claves sólo se puede descifrar con su clave pareja.

En el artículo 6.2 de la Ley (España 2003), hace referencia al “firmante”, señalando que: *“El firmante es la persona que posee un dispositivo de creación de firma y que actúa en nombre propio o en nombre de una persona física o jurídica a la que representa”.*

En base a ello, cuando se actúa en nombre de otra persona, al igual que ocurre en la Administración tradicional por el que cualquier interesado con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, por lo que las actuaciones administrativas se dirigirán al representante, salvo manifestación expresa en contra por parte del interesado. En consecuencia el certificado digital de representante es emitido a favor de una persona física representante de un determinada entidad o de otra persona física. Con ello se habilita para que en los procedimientos administrativos que, de acuerdo con la legislación sobre administración electrónica se pueden realizar de forma electrónica, puedan ser tramitados por terceras personas en nombre de otras. Se consigue así facilitar a los ciudadanos y empresas el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, sin merma de la posibilidad de ser representado por vía electrónica de igual forma que puede ser representado por un tercero en procedimientos tradicionales en papel.

Constituye la Autoridad de certificación o Prestador de Servicios de Certificación una persona física o jurídica que expide certificados electrónicos o presta servicios relacionados con la firma electrónica. A modo de ejemplo en España tienen esta consideración la Dirección General de la Policía que emite los DNIs electrónicos, ANCERT emite certificados para los notarios, CAMERFIRMA es la autoridad de certificación de la Cámaras de Comercio, etc.

En el ámbito de la Comunitat Valenciana, la prestación de servicios de certificación le corresponde a la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica (en adelante, ACCV), el cual es un departamento del Instituto Valenciano de Finanzas. Proporciona a los ciudadanos, las empresas y las Administraciones Públicas los mecanismos de identificación telemática segura en los trámites administrativos a través de Internet. En consecuencia la ACCV se encarga de emitir los certificados digitales y las tecnologías asociadas.

Según se señala en la web de la ACCV (2015), los certificados emitidos y el resto de servicios que la ACCV presta, se ajustan a lo establecido en la Ley (España, 2003), por lo que la ACCV goza de amplio reconocimiento en todas las Administraciones Públicas. Además, con los certificados digitales reconocidos expedidos por la ACCV se puede generar firma electrónica reconocida, que es equivalente a la manuscrita.

Por otra parte, hay que matizar que según lo establecido por los artículos 98 y 171 de la Ley 5/2013, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión

Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat, toda mención a la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica deberá entenderse realizada al Institut Valencià de Finances (IVF), que absorbe las marcas comerciales, el nombre y funciones de la citada Agencia. El IVF, es una entidad de derecho público de las previstas en el artículo 5.2 del Texto refundido de la Ley de hacienda pública de la Generalitat Valenciana, tiene personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines.

3.2.4.1.- El Sellado de Tiempo.

Por cualquier Autoridad de Sellado de Tiempo (TSA), se podrá generar un sello de tiempo con el resumen, la fecha y la hora, obtenidas de una fuente fiable de tiempo, y su firma electrónica. La TSA proporciona el sello al solicitante, que lo puede adjuntar a la información para garantizar su integridad en el tiempo. Asimismo, la TSA debe almacenar los sellos emitidos para futuras verificaciones.

El Sellado del Tiempo, tiene muchas aplicaciones, tanto en el ámbito de la Administración Electrónica, mediante el registro electrónico o voto a través de Internet. Como en el ámbito privado, donde tiene aplicación para el comercio electrónico, el almacenamiento seguro de documentos o la garantía de la propiedad intelectual.

En España la fecha y hora oficial la marca el Real Instituto y Observatorio de la Armada, por lo que las Autoridades de certificación que ofrecen servicios de sellado de tiempo, sincronizan su fecha y hora con dicha institución. Cuando apliquemos una firma electrónica a un documento, se estará aplicando a la vez un sello de tiempo que garantiza la fecha y hora de realización de esa firma.

Por parte de la ACCV se dispone de una Autoridad de Sellado de Tiempo (TSA) y ofrece este servicio bajo la Política de Sellado de Tiempo. Consiste en facilitar el sellado de tiempo de un documento electrónico, que permite garantizar que la información contenida en el mismo no se ha modificado desde el momento de tiempo en el que se generó el sello. Se solicita a una Autoridad de Sellado de Tiempo (TSA) mediante un resumen (hash) de la información a sellar.

3.2.4.2.- Tipos de Certificados electrónicos.

Como hemos indicado anteriormente, los certificados electrónicos o digitales son un documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de

certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad.

Existen varios tipos de certificados electrónicos, resultando los más habituales:

1. **Certificado de persona física:** por la que se acredita la identidad de cualquier ciudadano. Nuestro DNle es también un certificado electrónico debido a que son nuestras firmas electrónicas firmadas a su vez por la firma de la autoridad de certificación.
2. **Certificado de entidad:** acredita el representante legal de una entidad con o sin personalidad jurídica. Se usan en la identificación de entidades ante servicios telemáticos (Sede electrónica de la Agencia Tributaria, Sede electrónica de la Seguridad Social, Sede electrónica del Catastro, etc.) y para la firma electrónica y el cifrado de documentos en las citadas aplicaciones. Asimismo para firmar y cifrar mensajes de correo electrónico seguro.
3. **Certificado de Servidor:** permiten identificar en red y acreditan a los servidores o página web que establecen comunicaciones seguras mediante el protocolo SSL (Secure Socket Layer). Se pueden identificar porque se accede a ellos a través de direcciones del tipo <https://>. Esto se utiliza para securizar determinadas webs como son las de los bancos, las sedes electrónicas, y en general aquellas que deben ofrecer información de servicios seguros. Su emisión y uso está sujeta a la Política de Certificación de Certificados para servidores con soporte SSL.
4. **Certificado de aplicación:** Son certificados que nos permiten recibir información firmada desde una aplicación y comprobar su integridad. Su emisión y uso está sujeta a la Política de Certificación de certificados de aplicación.
5. **Sello de Órgano:** Sirve para la identificación y la autenticación del ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada.
6. **Certificado de empleado público:** el grupo de usuarios que puede utilizar este tipo de certificado digital está formado por los empleados públicos que trabajan para cualquier tipo de Administración Pública (europea, estatal, autonómica y local) así como los empleados de sus

entes instrumentales y los empleados de las Corporaciones y Universidades Públicas.

Dispone el Art. 19.2 de la Ley (España 2007) , que cada Administración Pública podrá proveer a su personal de sistemas de firma electrónica, los cuales podrán identificar de forma conjunta al titular del puesto de trabajo o cargo y a la Administración u órgano en la que presta sus servicios.

Por la web de la ACCV (2015), se detalla que los certificados reconocidos de empleado público emitidos por la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica (ACCV) se proporcionan en tarjeta criptográfica y están sujetos a las condiciones de uso, limitaciones y responsabilidades establecidas en la Política de Certificación de certificados reconocidos de empleado público.

Cuenta con una validez de tres años y gozan del reconocimiento de las Administraciones Públicas españolas, debido a que se encuentran registrados en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y por estar integrados en la plataforma @firma.

Ilustración 8.- Tarjeta de empleado público con certificado digital.



Fuente: Web www.accv.es

Los certificados de empleados públicos son certificados de persona física, emitidos a los trabajadores al incorporarse a su puesto de trabajo en cualquiera de las Administraciones Públicas que lo tengan contemplado, y son revocados al cesar en sus funciones dentro de ese mismo ámbito. De acuerdo con el Art. 22 del RD 1671/2009, de 22 de junio (España RDRAE 2009), los certificados de empleado sólo podrán ser utilizados en el desempeño de las funciones propias del puesto que ocupen o para relacionarse con las Administraciones públicas cuando éstas lo admitan. Asimismo, estos certificados permiten a los usuarios, en el caso que así lo tengan establecido, acceder a los servicios para la ejecución de las tareas asignadas para la consecución de los fines de la organización.

Asimismo, por una parte cabe indicar la diferenciación de "documentos públicos", que serán 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. Por otra, de los "documentos", expedidos y firmados electrónicamente por funcionarios o empleados públicos en el ejercicio de sus funciones públicas, conforme a su legislación específica. Todos ellos se entenderán en todo caso, soportados por el documento electrónico.

Dicha tarjeta criptográfica de empleado público es susceptible de convertirse en carné profesional de la Administración que los distribuye entre sus empleados, ya que puede alojar una foto de la persona, banda magnética, códigos de barras o chips de proximidad, además de los componentes criptográficos.

3.2.5.- La Sede electrónica.

Se establece en la exposición de motivos de la Ley 11/2007 de 22 de junio (España 2007), que como consecuencia del establecimiento del derecho de los ciudadanos a comunicarse electrónicamente con las AA.PP. plantea la necesidad de definir claramente la «sede» administrativa electrónica con la que se establecen las relaciones, promoviendo un régimen de identificación, autenticación, contenido mínimo, protección jurídica, accesibilidad, disponibilidad y responsabilidad.

En el Título Segundo de la citada ley se regula el régimen jurídico de la administración electrónica. Por una parte, su Capítulo Primero se dedica a regular este nuevo concepto jurídico denominado «sede electrónica», como dirección electrónica cuya gestión y administración corresponde a una Administración Pública funcionando con plena responsabilidad respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que puede accederse a través de la misma. En la normativa de desarrollo de la Ley, cada Administración determinará los instrumentos de creación de las sedes electrónicas. Asimismo regula esta figura el 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.

De entre los canales o medios de acceso para la prestación de los servicios electrónicos a los ciudadanos, los puntos de acceso electrónico consistirán en sedes electrónicas a través de las cuales los ciudadanos puedan, en sus relaciones con las AA.PP., acceder a toda la información y a los servicios disponibles. Este Punto de acceso contendrá la relación de servicios a

disposición de los ciudadanos y el acceso a los mismos, debiendo mantenerse coordinado, en su caso, con los restantes puntos de acceso electrónico.

La sede electrónica es la herramienta que sirve de puerta de acceso para aquellos servicios que requieran identificación o autenticación por parte de los ciudadanos o de la administración. La sede estará dotada de condiciones especiales de identificación, seguridad y de responsabilidad, garantizando a su vez una información veraz, actualizada y completa. Además, la sede debe ofrecer una serie de servicios tales como: medios para la formulación de sugerencias y quejas o registro electrónico, propio o proporcionado por otro organismo, con aplicaciones específicas para el tratamiento de los escritos normalizados de los procedimientos que tramitan dotado de medios de control de tiempo y plazos y servicios de comunicaciones y notificaciones electrónicas. Además las sedes electrónicas en cuanto a su gestión, deben tener en cuenta los principios de accesibilidad, usabilidad, uso de estándares abiertos, protección de datos personales, confidencialidad, disponibilidad e integridad de las informaciones y comunicaciones que se realicen a través de ellas.

Por su parte el artículo 10 de Ley 11/2007, de 22 de junio (España, 2007), define la sede electrónica, 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”*. Su establecimiento conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios que se establezcan.

Cabe la posibilidad, según la disposición final tercera de la mencionada ley, que con el fin de garantizar los derechos reconocidos a la ciudadanía, habilita a las Diputaciones para poder prestar los servicios precisos para garantizar tal efectividad en el ámbito de los municipios que no dispongan de los medios técnicos y organizativos necesarios para prestarlos por sí mismos.

En parecidos términos se pronuncia el Art. 90.2 del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, al señalar que a través de la Consellería que tenga asignadas las competencias de la Generalitat en materia de administración electrónica, y las diputaciones provinciales dentro de su ámbito territorial, siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias, prestarán la asistencia técnica necesaria para la creación, mantenimiento y

actualización de las sedes electrónicas de las entidades locales que no puedan atender por sus propios medios la obligación consignada en el anterior apartado.

Las condiciones e instrumentos de creación para una sede electrónica, recaerá en la distintas AA.PP., las cuales serán responsables. Se exige que para su creación deban estar sujetas a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.

Por su parte la Generalitat Valenciana mediante el Art. 21 del Decreto 20/2014, de 12 de diciembre (Valencia 2014), establece que la sede electrónica de la Generalitat es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a la Generalitat en el ejercicio de sus competencias y que la identifica cuando se relaciona por medios electrónicos con los ciudadanos y con otras administraciones públicas. Además, añade que se accede a la sede electrónica de la Generalitat en la dirección electrónica <https://sede.gva.es> o mediante el acceso disponible en el portal de la Generalitat.

Como hemos indicado en capítulos anteriores, las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias. Ello se conseguirá mediante el protocolo SSL (Secure Socket Layer), y se pueden acceder a ellos a través de direcciones del tipo <https://>.

Asimismo, el Art. 90 del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre (Comunitat Valenciana 2014b), establece que *“las entidades que integran la Administración local de la Comunitat Valenciana procurarán disponer de una sede electrónica institucional, sin perjuicio de que pueda integrar o federar corporativamente otras sedes electrónicas locales de nivel inferior, sectoriales o departamentales, o constituir, integrarse o federarse en sedes electrónicas de ámbito territorial superior”*.

Asimismo, en su apartado 5, se establece que se procurará y promoverá, en la medida de lo posible, las sedes electrónicas de las administraciones locales de la Comunitat Valenciana incluyan, con un contenido de al menos:

- a) Los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

- b) Relación de sistemas de firma electrónica avanzados admitidos.
- c) Certificados electrónicos que admitirán.
- d) Disposiciones de creación de registros electrónicos.
- e) Relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que pueden presentarse.
- f) Fecha y hora oficial de la sede electrónica de acceso.
- g) Los días que se considerarán inhábiles a los efectos de los apartados anteriores.
- h) Aquellos medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar en cada supuesto en el ejercicio de su derecho a comunicarse con ellas.
- i) Los correspondientes modelos o sistemas electrónicos de solicitud.

3.2.6.- REGISTROS, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS.

Por parte de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, se regula en su Capítulo Tercero los registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas. La Ley establece una nueva regulación de los registros electrónicos, de manera que puedan convertirse en un instrumento que se libere de la rigidez actual y sirvan para la presentación de cualquier escrito o solicitud ante las Administraciones Públicas. Asimismo, regula las comunicaciones electrónicas de los ciudadanos con las Administraciones y de éstas entre sí, para aunar los criterios de agilidad y de seguridad jurídica.

A.- De los Registros electrónicos.

El registro electrónico es el servicio que permite al ciudadano materializar los actos administrativos concretos relativos a un procedimiento y también en general para presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a cualquier persona, órgano o unidad “destinataria”.

Los registros electrónicos son obligatorios para todas las Administraciones Públicas, con el objeto de recibir todo tipo de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a dicha Administración Pública. Las Administraciones Públicas podrán, mediante convenios de colaboración, habilitar a sus

respectivos registros para la recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia de otra Administración que se determinen en el correspondiente convenio.

Según el Art. 29.2 de la Ley (España 2007), se establece que: "*los registros electrónicos podrán admitir:*

a) Documentos electrónicos normalizados correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites que se especifiquen conforme a lo dispuesto en la norma de creación del registro, cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos.

b) Cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los mencionados en el apartado anterior dirigido a cualquier órgano o entidad del ámbito de la administración titular del registro".

Se puede deducir en la Ley, que cuando las AA.PP. tengan sede electrónica, deberá también ubicar allí su registro electrónico, ya que por definición "se ubicarán en la sede electrónica todos los procedimientos que requieran autenticación", y no cabe duda de que el registro electrónico requiere algún tipo de autenticación. Además deberá figurar la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones a las que se refiere el apartado normalizado que pueden presentarse en el mismo, así como de la posibilidad de presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigido a cualquier órgano o entidad del ámbito del titular del registro.

De entre los requisitos de los registros electrónicos cabe señalar que cada uno tendrá su propia fecha y hora oficiales, así como su propio calendario de días inhábiles. Deberán estar abiertos los 365 días del año, así como las 24 horas del día. Por su parte, el correo electrónico y el FAX no serán válidos para hacer la función de registro electrónico.

Los registros electrónicos emitirán automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del escrito, solicitud o comunicación de que se trate, además de incluir la información identificativa del propio registro electrónico donde se emite el recibo (que debe figurar en la firma), así como del procedimiento, trámite u órgano al que se dirige. Dicho recibo deben tener unas características e información específicas, según se detalla a continuación:

- **Firmados** electrónicamente

- **Fecha y hora** y número de registro
- **Copia de la solicitud** o comunicación presentada
- Lista de documentos adjuntos presentados, y **huella electrónica** de cada uno de ellos.
- **Plazo máximo** de resolución del procedimiento asociado (se entiende que cuando sea aplicable)

Por parte de los registros electrónicos se podrá rechazar toda presentación que no esté respaldada por una firma electrónica válida, así como aquellas que contengan ficheros cuyo formato no se ajuste a las especificaciones técnicas del registro o que presumiblemente puedan contener código malicioso o cualquier otro mecanismos que puedan provocar anomalías o fallos en el funcionamiento del registro, o supongan un riesgo para la integridad o seguridad de los sistemas de información de la Administración correspondiente.

B. - De las Comunicaciones electrónicas.

Según la Ley (España 2007), los ciudadanos tendrán la potestad de elegir la manera de comunicarse con las Administraciones Públicas, ya sea por medios electrónicos o no, salvo en aquellos casos en los que una norma con rango de Ley establezca o no la condición de uso de un medio electrónico.

Por su parte, las Administraciones Públicas utilizarán con carácter preceptivos medios electrónicos en sus comunicaciones cuando los ciudadanos así lo hayan solicitado o consentido expresamente.

Las comunicaciones a través de medios electrónicos serán válidas siempre que exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de las mismas.

Las Administraciones Públicas utilizarán preferentemente medios electrónicos en sus comunicaciones con otras Administraciones Públicas. Las condiciones que regirán estas comunicaciones se determinarán entre las Administraciones Públicas participantes.

Dentro de los conceptos de racionalización, mejora, eficiencia y servicio a los ciudadanos, de las políticas públicas en materia de modernización y simplificación administrativa, se adoptó por el Consejo de Ministros, del día 15

de julio de 2005, acuerdo para impulsar el desarrollo de un nuevo modelo para las relaciones entre los ciudadanos y la Administración Pública, configurando la red 060 de espacios comunes de atención al ciudadano, que suponen el acceso a los servicios normalizados de presentación de documentos, información y gestión dentro de los tres niveles administrativos territoriales, a través de una red de oficinas integradas por medio de teléfono, internet, dispositivos móviles, etc. Para ello, se aprovecharan entre otras, de las infraestructuras públicas de comunicación, como el Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones (SARA).

Con objeto de facilitar la comunicación entre las Administraciones Públicas, se establece la Red SARA (Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones), que 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.

Ilustración 9.- Logo Red SARA.



Fuente: Web Portal Administración Electrónica.

Su implantación se establece como una obligación en el artículo 43 de la Ley 11/2007 de 22 de junio (España 2007a), en el Art. 13 del Esquema Nacional de Interoperabilidad (España 2010) y en la 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, estableciendo las condiciones en las que cualquier órgano de una administración o entidad de derecho público vinculada o dependiente de aquella, accederá a la Red SARA. El Acuerdo de Consejo de Ministros de 29 de Abril de 2011 aprobó el “Plan de

fomento para la incorporación del protocolo IPv6 en España”. La Red SARA es esencial para este objetivo y ya ha incorporado este protocolo.

Supone un instrumento de racionalización y ahorro en infraestructuras de comunicaciones favoreciendo el uso compartido de servicios entre Administraciones

La red SARA permite a cualquier entidad conectada utilizar uno o varios de los siguientes servicios:

- Validación de identidades digitales.
- Verificación de los datos de identidad y residencia.
- Comunicación del cambio de domicilio.
- Servicios de la Dirección General de Tráfico.
- Interconexión de registros electrónicos.
- Modelización de procedimientos.
- Videoconferencia.
- Voz sobre IP.
- Entornos colaborativos.

C.- De las Notificaciones Electrónicas.

La Ley (España 2007) regula en su Art. 28 la práctica de la notificación por medios electrónicos, estableciendo una habilitación para que esta se pueda dar por medios electrónicos, y es que el ciudadano debe prestar su consentimiento expreso o preferencia, salvo en el caso que la utilización de los medios electrónicos sea obligatoria para la persona interesada. Tanto la indicación de la preferencia en el uso de medios electrónicos como el consentimiento citado anteriormente, podrán emitirse y recabarse por medios electrónicos.

El consentimiento podrá tener carácter general para todos los procedimientos que se sustenten, o para uno o varios. Las personas interesadas podrán, durante la tramitación del procedimiento modificar la forma de notificación, determinando que la notificación se realice mediante vía electrónica, o bien

revocando el consentimiento para los cual se deberá indicar un domicilio postal a efectos de notificación.

Por otra parte, indica que el sistema de notificación permitirá acreditar la fecha y hora en que se produzca la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación, así como la de acceso a su contenido, momento a partir del cual la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales.

En su apartado 5 establece que producirá los efectos propios de la notificación por comparecencia el acceso electrónico por los interesados, debidamente identificados, al contenido de las actuaciones administrativas correspondientes, siempre que quede constancia de dichos accesos. Esto se debe a que la práctica de la notificación se realiza mediante comparecencia electrónica en la sede.

Con objeto de explicar la práctica de la notificación a través de la dirección electrónica habilitada, se tiene en cuenta el Art. 31 de la Ordenanza (Valencia 2012), donde se detalla la citada práctica en su sede electrónica, la cual será extrapolable para cualquier administración pública.

- a) Por parte del Ayuntamiento, se enviará a la persona interesada un aviso de notificación, constando la existencia de una notificación dirigida al mismo, y la dirección de la página web a la que debe acceder para poder obtenerla.
- b) La persona interesada podrá acceder a la página de notificaciones electrónicas previa su identificación personal a través del certificado de usuario. En esta página tendrá acceso a sus notificaciones, donde se expresa la designación del órgano administrativo o entidad que efectúa la notificación, la referencia al tipo de documento que se notifica, el número de expediente al que se refiere, y la fecha y registro de salida.
- c) Además, se mostrará a través del "documento de entrega de notificación" la información más relevante del contenido de la notificación a realizar en formato imprimible, a fin de que la persona interesada pueda comprobar los datos de la misma antes de proceder a su aceptación.
- d) Si por parte del interesado se acepta la notificación se accederá a los documentos objeto de la misma, también en forma imprimible. Si no accede en el plazo de 10 días naturales a la notificación electrónica se

entenderá la misma rechazada, salvo que de oficio o a instancia de la persona destinataria se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

- e) Se dejara constancia en el expediente administrativo de la aceptación o rechazo de la notificación electrónica, produciendo los efectos previstos en el artículo 59 de la Ley (España 1992).

Por otra parte, es preciso señalar que a partir del 1 de junio del 2015, los anuncios de notificación que realice cualquier Administración Pública cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el lugar o el medio de la notificación, o bien intentada esta, no se hubiese podido practicar, deberán publicarse necesariamente en el BOE. Previamente, y con carácter facultativo, las Administraciones podrán publicar el anuncio en los boletines territoriales o en los tablones de anuncios existentes.

Ello se debe a las previsiones, contenidas en la Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa, para configurar un Tablón Edictal Único, a través del "Boletín Oficial del Estado". Dicha Ley modifica entre otros, el apartado 5 del artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (España 1992), en el sentido del párrafo anterior.

Esta nueva regulación será de aplicación cualquiera que sea la Administración competente para realizar la notificación, la materia sobre la que verse o el tipo de procedimiento administrativo de que se trate, incluidos aquellos que cuentan con normativa específica.

De esta manera, el ciudadano sabrá que, mediante el acceso a un único lugar y con la garantía y seguridad jurídica que supone el «Boletín Oficial del Estado», puede tener conocimiento de todos los anuncios para ser notificado que le puedan afectar, independientemente de cuál sea el órgano que los realiza o la materia sobre la que versan.

Relacionada con esta medida, se encuentra la modificación de la Ley General Tributaria y la del Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario en materia de notificaciones, que tienen por objeto incluir entre las notificaciones del Tablón edictal único, respectivamente, las notificaciones en los procedimientos tributarios y aquellas correspondientes a los procedimientos catastrales de valoración colectiva.

3.3. ENTORNO DE LAS TIC PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN.

3.3.1. El documento electrónico.

Por parte de la administración se genera una multitud de actos que deben ser registrados, conservados y comunicados. En el milenio pasado, la escritura sobre el soporte de papel había sido la forma única del documento. Pero como consecuencia de la nueva ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (España 1992), se abre la puerta a la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas, imperando hasta nuestros días la escritura como principal código de comunicación independientemente del soporte utilizado.

Se define legalmente al documento en la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (España 1985c), por la que: “se entiende por documento, a los efectos de la presente 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. Se excluyen los ejemplares no originales de ediciones.”

Tiene la consideración de “documento administrativo” aquel donde los actos de la Administración pública se le dota de un soporte y en el cual se materializa. Esta definición viene recogida por el Art. 46.4 de la Ley (España 1992), al expresar que: “*tienen la consideración de documento público administrativo los documentos válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas*”. Significa que serán válidos los documentos emitidos por el órgano competente en la materia y que este válidamente constituido.

En la misma línea encontramos al Art. 45.5 de la Ley (España 1992), por el que se admite la eficacia y validez de los documentos emitidos “*cualquiera que sea su soporte*” y, en consonancia con el citado artículo, el Art. 37 admite el derecho de acceso a los documentos “*cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora o en imagen o el tipo de soporte material que figuren*” que se encuentren en los archivos administrativos.

Tienen la consideración de documentos administrativos electrónicos aquellos que son emitidos por medios electrónicos, informáticos y telemáticos, y gozan de la validez y eficacia de documento original siempre que quede garantizada

su autenticidad, integridad y conservación, y en su caso, la recepción del interesado.

Cabe señalar, que por el hecho de ser autenticados con la firma electrónica avanzada reconocida, esto es mediante el oportuno certificado electrónico reconocido, le corresponderá el mismo valor que los firmados con firma manuscrita en documentos en soporte papel.

Corresponderá, en su caso, a los representantes de los órganos legalmente elegidos, junto con los funcionarios o empleados públicos que tengan legalmente atribuida la facultad de dar fe pública, judicial, notarial o administrativa, la expedición y firma de los documentos electrónicos en el ejercicio de sus funciones públicas, conforme a su legislación específica. En todos los demás casos, tendrá la consideración de documento privado.

Por parte del ordenamiento jurídico se ha procedido a establecer múltiples definiciones legales del "documento electrónico" en el ámbito de la Sociedad de la Información, relacionando la obra de Carlos Barriuso (2007) varias de ellas:

- *"Cualquier contenido sea cual sea el soporte (escrito en papel o almacenado en forma electrónica o como grabación sonora, visual o audiovisual)",* según la 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 (Art.2-3).
- *"El redactado en soporte electrónico que incorpore datos que estén firmados electrónicamente",* según el artículo 326 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, tras la modificación sufrida, por la Ley 59/2003, de 19 de diciembre (España 2003d).
- *"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",* según el artículo 3.5 de la Ley 59/2003, de Firma Electrónica (España 2003d). Asimismo, esta definición se corresponde con el apartado i), del anexo de definiciones de la (España, 2007), que define en los mismos términos al documento electrónico.

Por otra parte, el Art. 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (España 1992) indica varias acepciones sobre el documento electrónico, estableciendo

diferencias entre documentos electrónicos, informáticos y telemáticos, y que en un sentido general el documento electrónico englobaría a los otros dos. En base a ello, por Marta Oller Rubert, se indica que:

“La doctrina ha venido incluyendo, de forma general, tales categorías dentro de la noción «documento electrónico»; de un lado, denomina documentos electrónicos a aquellos que en soporte de información papel han sido generados, transmitidos o transcritos por medios electrónicos (caso de un fax), de otro, son documentos informáticos a aquellos que hacen uso de la informática en su generación transmisión o transcripción (printout), y, finalmente, los documentos telemáticos son aquellos que además de utilizar la informática en su generación, transmisión o transcripción utilizan un medio de comunicación entre ordenadores (Electronic Data Interchange).” (Blasco y Fabra 2008: 95)

En este sentido por el Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General el Estado, distingue entre “soporte”, que son los objetos sobre los que es posible grabar y recuperar datos, de los “documentos”, como entidad identificada y estructurada que contiene texto, gráficos, sonidos, imágenes o cualquier otra clase de información que pueda ser almacenada, editada, extraída e intercambiada entre sistemas de tratamiento de la información o usuarios como una unidad diferenciada. En base a ello, existe una definición sentada por la doctrina, señalando que de la combinación de “soporte” y “documentos”, así como de la noción de “medios”, surge una distinción entre documentos electrónicos, informáticos y telemáticos.

Los documentos electrónicos para que sirvan de apoyo a la gestión de las entidades y puedan servir de prueba, deben poseer ciertas características según la Norma NTC/ISO 15489-1:

- **Autenticidad**, que pueda demostrarse que el documento es lo que afirma ser, que ha sido creado o enviado por la persona que afirma haberlo creado o enviado, y que ha sido creado o enviado en el momento que se afirma. Igualmente se refiere a la persistencia a lo largo del tiempo de las características originales del documento respecto al contexto, la estructura y el contenido, es decir, que un documento permanezca genuino e inalterable.
- **Fiabilidad**, respecto a la capacidad que tiene un documento para servir de prueba fidedigna, en relación a la autoridad y veracidad de los

documentos como prueba. Es una representación completa y precisa de lo que da testimonio y se puede recurrir a él para demostrarlo. Los documentos de archivo deben ser creados en el momento o poco después en que tiene lugar la operación o actividad que reflejan, por individuos que dispongan de un conocimiento directo de los hechos o automáticamente por los instrumentos que se usen habitualmente para realizar las operaciones.

- **Integridad**, entendida como el hecho de que un documento esté completo y no haya sido alterado ni sesgado. Es necesario que un documento esté protegido contra modificaciones no autorizadas. No obstante, cualquier modificación que se realiza debe dejar constancia para hacerle su seguimiento.
- **Disponibilidad** (o usabilidad), entendida como la capacidad de localizar, recuperar, presentar e interpretar un documento. Su presentación debe mostrar la actividad que lo produjo. El contexto de los documentos debe ser suficientemente claro y contener la información necesaria para la comprensión de las operaciones que los crearon y usaron. Debe ser posible identificar un documento en el contexto amplio de las actividades y las funciones de la organización. Se deben mantener los vínculos existentes entre los documentos que reflejan una secuencia de actividades.

Por otra parte, el Art. 29 de Ley (España 2007), establece una habilitación a las AA.PP. para que puedan emitir por medio electrónicos los documentos administrativos a los que se refiere el Art. 46 de la Ley (España 1992), con la condición de que estén autenticados mediante una o varias firmas electrónicas que cumplan las prescripciones legales. Además deberá incluirse referencia temporal, es decir deberán incluir el correspondiente sello de tiempos emitido por autoridad de sellado de tiempo.

Asimismo, por parte del Art. 30 de la Ley (España 2007), se establece los requisitos para poder considerar copias auténticas las copias electrónicas de los documentos, tanto administrativos como presentados por los ciudadanos, regulando los distintos supuestos que pueden presentarse. Dispone su apartado primero, que las copias realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por el propio interesado o por las Administraciones Públicas, manteniéndose o no el formato original, tendrán

inmediatamente la consideración de copias auténticas con la eficacia prevista en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (España 1992), siempre que el documento electrónico original se encuentre en poder de la Administración, y que la información de firma electrónica y, en su caso, de sellado de tiempo permitan comprobar la coincidencia con dicho documento.

Además, por parte de las AA.PP. se podrán obtener imágenes electrónicas de los documentos privados aportados por los ciudadanos, con su misma validez y eficacia, a través de procesos de digitalización que garanticen su autenticidad, integridad y la conservación del documento imagen, de lo que se dejará constancia. Esta obtención podrá hacerse de forma automatizada, mediante el correspondiente sello electrónico.

Por su parte, las copias realizadas en soporte papel de documentos públicos administrativos emitidos por medios electrónicos y firmados electrónicamente, deberán poder ser comprobadas por los interesados, la autenticidad de los documentos mediante un código generado electrónicamente en el documento a través de un verificador de documentos. Todo ello en base al Art. 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio (España 2007).

Además de sus características, el documento electrónico también deberá incluir los metadatos necesarios, que son los datos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos del archivo y su gestión a lo largo del tiempo, de conformidad a lo especificado por la norma ISO 15489 sobre Gestión de Documentos.

Según la Guía nº 3 de la Dirección del Gobierno en Línea de Colombia (Gobierno de Colombia 2015) los metadatos se pueden clasificar según su finalidad, en las siguientes categorías:

- ***Metadatos de información:*** que ofrecen información útil para la identificación de la entidad o del documento, como puede ser el procedimiento al que pertenece o el organismo asociado.
- ***Metadatos de gestión:*** con información sobre el documento que facilita la gestión del mismo, tanto dentro del expediente administrativo como de forma independiente. Dentro de este grupo está la información de la radicación, el tipo de documento o los datos del interesado.
- ***Metadatos de seguridad:*** que permiten definir todos los parámetros del documento que tengan relación con el control, seguridad y acceso del

documento. Entre estos metadatos están los de control de acceso y podrían encontrarse los relativos a la futura ley de protección de datos.

- **Metadatos de trazabilidad:** *que informan acerca de todas las acciones que se han realizado sobre el documento. También permiten la localización física del documento.*
- **Metadatos de firma:** *entre los que se encuentran los metadatos que guardan la información relativa a las diferentes firmas que se han realizado sobre el documento. A su vez, se guarda la identificación de cada firmante, la fecha en la que se firmó y la propia firma electrónica.*
- **Metadatos de estampado cronológico:** *que son los encargados de guardar toda la información relacionada con el estampado cronológico aplicado al documento. La identificación del firmante, el tipo de estampado o la fecha exacta del estampado son algunos de los metadatos de esta categoría."*

Para finalizar este apartado, es preciso indicar que los documentos electrónicos precisan de una gestión, ya sea en el ámbito Público como en el ámbito privado. Dicha gestión se realizará a través del sistema de gestión de documentos electrónicos.

Un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (Electronic Records Management System) es básicamente una aplicación para la gestión de documentos electrónicos, aunque también se puede utilizar para la gestión de documentos físicos.

Según señala la Guía nº 6 de la Dirección del Gobierno en Línea de Colombia (Gobierno de Colombia 2015), la gestión de documentos electrónicos es una tarea compleja, para poder ser implementada correctamente se requiere de un amplio abanico de funcionalidades que cubran aquellas actividades que la entidad realice. Normalmente, dicho sistema requiere un software especializado, aunque cada vez más se incluyen funciones de gestión documental en los sistemas operativos y en otras aplicaciones.

En vista a que los documentos puedan tener valor probatorio, se precisan herramientas para conservarlos y hacer que estén disponibles para su utilización. Los sistemas de archivo garantizan el mantenimiento y la conservación de la autenticidad, fiabilidad y accesibilidad de los documentos a lo largo del tiempo.

Dentro de la política de gestión de documentos, se adoptó el RD 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (España 2010b), estableciendo en su Art. 21, que: *“Las Administraciones públicas adoptarán las medidas organizativas y técnicas necesarias para garantizar la interoperabilidad en relación con la recuperación y conservación de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida”*.

Por su parte la norma ISO 16175, define al sistema que gestiona documentos electrónicos, como un “sistema automatizado cuya función principal es gestionar la creación, uso, mantenimiento y disposición de los documentos creados electrónicamente a efectos de proporcionar evidencia a las actividades de negocio”.

Con un sistema de gestión de documentos electrónicos se pretende que cualquier entidad pública o privada, disponga de los documentos adecuados para llevar a cabo de forma eficaz sus procesos de prestación de servicios, cumplir con el régimen jurídico y proceder a rendir cuentas de sus actividades cuando lo requieran las partes interesadas.

3.3.2.El expediente electrónico.

La generación de cualquier trámite como consecuencia de la petición por escrito de uno o varios interesados, o en su caso, por el inicio de oficio por la propia Administraciones, dará lugar en la mayoría de los casos a la instrucción del oportuno procedimiento administrativo, que se materializarán en un expediente constituido por documentos que recogen las actuaciones realizadas en cada trámite, finalizando con la resolución de la voluntad del órgano encargado de resolver, así como de las posteriores actuaciones para dotar de eficacia dicho acuerdo.

El párrafo anterior, relata el proceso de generación tradicional de un expediente administrativo en cualquier Administración Pública, en base a ello por el ordenamiento jurídico se recoge la definición de expediente, y que según el artículo 164 del RD 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, es el "conjunto ordenado de documento y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a ejecutarla".

Actualmente, nos encontramos ante un nuevo paradigma en la gestión administrativa por parte de las Administraciones Públicas, como consecuencia de la sociedad de la Información, debido al uso intensivo de la información a diario por parte de los ciudadanos y del sector empresarial mediante el empleo de las tecnologías para su procesamiento y transmisión.

Las TIC constituyen el conjunto de recursos necesarios para manipular la información: los ordenadores, los programas informáticos y las redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla.

En base a ello, por el Art. 32 de la Ley (España 2007), señala que: "el expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan".

A la vista de ambas definiciones legales, cabe resaltar algunas diferencias:

- Respecto a la definición tradicional, habla de "conjunto ordenado de documentos", mientras que en la segunda, "conjunto de documentos electrónicos". Con ello se entiende que al ser electrónicos, el orden se le presupone.
- En la definición de expediente electrónico, se entiende que todos los documentos que tienen lugar en el expediente, son con soporte electrónico, por tanto, no caben documentos que no estén en soporte electrónico.
- Siguiendo con la segunda definición, por parte Bocanegra y Bocanegra (2011), se entiende que: "[...] en mi opinión establece una acepción excesivamente amplia, ya que no excluye, en un mismo procedimiento y para un mismo interesado, la existencia de un expediente electrónico y un expediente manual, este con los documentos no electrónicos que puedan coexistir en el procedimiento". Para salvar dicha situación, es preferible proceder a digitalizarse e incluir las copias auténticas (firmadas o selladas electrónicamente) en el expediente electrónico, con la salvedad a efectos de conservación en el archivo manual de documentos no electrónicos.

Aunque actualmente existe mucha normativa general en el ámbito de la administración electrónica, parece ser que dentro de ámbitos más específicos de procedimientos administrativos común, la regulación todavía contempla el "papel". Por tanto, deben ir adaptando cada administración la normativa específica sobre procedimientos administrativos, correspondiendo en el ámbito local mediante el uso de las oportunas ordenanzas y reglamentos municipales. Podemos citar como ejemplo de adaptación normativa, la ordenanza (Valencia, 2012), que contempla en su Título Tercero la gestión electrónica de los procedimientos.

Pero el ejemplo indicado no es seguido por todas las corporaciones de ámbito local, debido a que muchas de ellas siguen atadas al papel, amparándose en la falta de legislación sobre procedimientos específicos en tramitación electrónica, así como, en la existencia de documentos físicos para continuar la tramitación de expedientes administrativos tradicionales con documentos analógicos. En mi opinión, no se debe exclusivamente a una falta de voluntad política, sino en mayor medida a la falta de medios técnicos, económicos, de formación en TIC, a la adaptación normativa por parte de la entidad y de sistemas de gestión de documentos electrónicos adaptados.

Por otra parte, son principios y fines de la Ley (España 2007), el uso al máximo por parte de las Administraciones Públicas de los medios electrónicos en las actuaciones administrativas, y en especial, en los procedimientos.

En base a ello, por parte del Art. 34 de la Ley (España 2007), se incluyen una serie de criterios para la gestión electrónica de los expedientes a través de los procedimientos, procesos y servicios, deberá ir precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio, en el que se considerarán especialmente los siguientes aspectos:

- a) *"La supresión o reducción de la documentación requerida a los ciudadanos, mediante su sustitución por datos, transmisiones de datos o certificaciones, o la regulación de su aportación al finalizar la tramitación.*
- b) *La previsión de medios e instrumentos de participación, transparencia e información.*
- c) *La reducción de los plazos y tiempos de respuesta.*
- d) *La racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas."*

En base a ello, la aplicación de las TIC a los procedimientos administrativos tenderá a automatizar la gestión de los términos y plazos de su tramitación, facilitando su cumplimiento estricto por parte del órgano instructor y garantizando a las personas interesadas el control transparente de dicha obligación, así como favorecer el ejercicio inmediato de los derechos que les asistan, en especial para el supuesto de incumplimiento.

Los distintos expedientes que usan cada Administración Pública en su ámbito de actuación, se deberán establecer a través de los catálogos de procedimientos. A tales efectos, la Ley 11/2007 de 22 de junio (España 2007a) , en su disposición final tercera, establece que los derechos reconocidos por el Art. 6 de la citada norma, podrán ser ejercidos en los procedimientos y actuaciones cuya relación hará pública y mantendrá actualizada la respectiva Administración Pública, debiendo alcanzar a la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias.

El Catálogo de Procedimientos Administrativos es el inventario de procedimientos que recopila la información básica de cada proceso (forma de inicio de la tramitación, plazo de presentación, órgano de resolución, efectos del silencio administrativo, normativa aplicable, recursos, etc.) a fin de facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

3.3.3.- LA INTEROPERABILIDAD Y LA SEGURIDAD.

Debido a nuestra peculiar organización territorial del Estado español, basada en gran parte por un sistema de organización descentralizada que dota de competencias propias y compartidas a las Autonomías, así como también se atribuyen competencias a la Administración General del Estado en régimen de desconcentración, sin olvidar aquellas que son atribuidas a la Administración local, el ciudadano por su parte, precisará relacionarse con una u varias de estas Administraciones, al objeto de hacer valer los derechos que la ley le reconoce y atribuye. Al objeto de hacer valer a los ciudadanos sus intereses, dichas Administraciones se ven obligadas a interoperar simultáneamente entre ellas.

En el caso de que el ciudadano desee ejercer su Derecho a relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas (en adelante AA.PP.), la única forma de que por parte de las Administraciones faciliten el ejercicio del citado derecho, es que estas no tengan problemas para comunicar, e integrar,

entre sí sus medios tecnológicos y coordinar sus procesos y procedimientos relacionados por medios electrónicos.

En base a ello, la cooperación entre las AA.PP. es primordial para proporcionar los servicios a los que aspira la ciudadanía y garantizarles su derecho a relacionarse con ellas por medios electrónicos. Dicha cooperación requiere de una serie de requisitos y condiciones que faciliten que las relaciones entre ellas se puedan llevar a cabo con fluidez, por tanto, es preciso que se doten de interoperabilidad.

Por el preámbulo del RD (España 2010), se dispone que: *"la interoperabilidad es la capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos"*.

Continúa indicando que la interoperabilidad es precisa para: *"[...] la cooperación, el desarrollo, la integración y la prestación de servicios conjuntos por las Administraciones públicas; para la ejecución de las diversas políticas públicas; para la realización de diferentes principios y derechos; para la transferencia de tecnología y la reutilización de aplicaciones en beneficio de una mejor eficiencia; para la cooperación entre diferentes aplicaciones que habiliten nuevos servicios; todo ello facilitando el desarrollo de la administración electrónica y de la sociedad de la información"*.

Por otra parte, de un modo más conciso la Unión Europea define a la interoperabilidad desde un punto de vista técnico, como la capacidad de los sistemas de tecnologías de la información y las comunicaciones, y de los procesos empresariales a los que apoyan, de intercambiar datos y posibilitar la puesta en común de información y conocimientos.

La Estrategia Europea de Interoperabilidad define tres grupos de áreas prioritarias y dos medidas de acompañamiento:

- Intercambio de Información Fiable.
- Arquitectura de Interoperabilidad.
- Valoración de implicaciones de las TIC en la nueva legislación.
- Incrementar la concienciación sobre la Interoperabilidad.

- Compartir mejores prácticas.

El Marco Europeo de Interoperabilidad, es previo a la Estrategia Europea de Interoperabilidad y al programa ISA. Define que es el entorno de Interoperabilidad Europea y los principios básicos de la interoperabilidad, de manera que las administraciones, las empresas y los ciudadanos puedan interactuar de forma transfronteriza en un contexto paneuropeo, así como recomendaciones para los entornos nacionales de interoperabilidad. Sus destinatarios son los gestores de los proyectos de administración electrónica en las administraciones nacionales y de las instituciones comunitarias

Por su parte el programa ISA de la Unión Europea, tiene como objetivo prioritario lograr la interoperabilidad entre las administraciones públicas europeas. Tiene como base la Decisión 922/2009/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de septiembre de 2009 relativa a las soluciones de interoperabilidad para las administraciones públicas europeas (ISA) para el periodo desde 2010 hasta 2015. Sobre la base del camino recorrido por los programas anteriores IDA II¹⁴ e IDABC¹⁵ y del análisis e identificación de aquellos puntos sobre los que se puede influir de manera efectiva, el programa ISA persigue apoyar la cooperación entre administraciones públicas, siempre al servicio de actos y políticas comunitarias, mediante un uso eficaz y eficiente de las tecnologías de la información para el establecimiento de servicios públicos transfronterizos, evitando barreras a las interacciones transfronterizas por motivo de falta de interoperabilidad y de soluciones comunes.

Dado que a nivel europeo todavía no existe una armonización sobre la normativa de cooperación interadministrativa, por parte del ordenamiento jurídico español, se ha procedido a regular la contribución de la interoperabilidad a la realización del derecho de los ciudadanos a comunicarse con las AA.PP. a través de medios electrónicos, conforme a lo establecido en la Ley 11/2007 de 22 de junio (España 2007a), en su Título IV, bajo la

¹⁴ IDA (terchange of Data between Administrations) Intercambio electrónico de datos entre administraciones.

¹⁵ IDABC (Interoperable Delivery of Pan-European eGovernment Services to Public Administrations, Business and Citizens) prestación interoperable de servicios paneuropeos de administración electrónica al sector público, las empresas y los ciudadanos.

denominación "*Cooperación entre administraciones para el impulso de la administración electrónica*".

Su Art. 42 crea el Esquema Nacional de Interoperabilidad, regulado por el RD 4/2010, de 8 de enero (España 2010b), que establece el conjunto de criterios y recomendaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las AA.PP. para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.

El Esquema Nacional de Interoperabilidad (en adelante, ENI) se establece en concordancia con la Estrategia Europea de Interoperabilidad (European Interoperability Strategy) y el Marco Europeo de Interoperabilidad (European Interoperability Framework).

Ilustración 10.- Logo del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).



Fuente: Web, "Portal de la Administración Electrónica".

El ENI tiene por objeto comprender el conjunto de criterios y recomendaciones tecnológicas en materia de conservación y normalización de la información, así como de los formatos y aplicaciones que deben tener en cuenta las Administraciones Públicas cuando tomen decisiones que afecten a la interoperabilidad e los sistemas.

Según la web (Gobierno de España 2015) el Esquema Nacional de Interoperabilidad persigue los siguientes objetivos:

- "*Comprender los criterios y recomendaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las AA.PP. para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad que permita el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través del acceso electrónico a los servicios públicos, a la vez que redunde en beneficio de la eficacia y la eficiencia, y que eviten la discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.*"

- *Introducir los elementos comunes que han de guiar la actuación de las AA.PP. en materia de interoperabilidad.*
- *Aportar un lenguaje común para facilitar la interacción de las AA.PP., así como la comunicación de los requisitos de interoperabilidad a la industria".*

Dentro de los elementos que introduce el ENI, se establece tres áreas de interoperabilidad claves:

- **La interoperabilidad organizativa:** incluye los aspectos relativos a la publicación de servicios a través de la Red de comunicaciones de las AA.PP. (Red SARA), con las condiciones asociadas; la utilización de nodos de interoperabilidad; y el mantenimiento de inventarios de información administrativa (órganos administrativos, oficinas de registro y atención al ciudadano, servicios y procedimientos).
- **La interoperabilidad semántica:** a través de la publicación y aplicación de los modelos de datos de intercambio horizontales y sectoriales, así como los relativos a infraestructuras, servicios y herramientas comunes, a través del Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración.
- **La interoperabilidad técnica:** a través del uso de estándares en las condiciones previstas en la normativa para garantizar la independencia en la elección, la adaptabilidad al progreso y la no discriminación de los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.

El ENI establece las condiciones necesarias para asegurar un adecuado nivel de interacción tecnológica entre Administraciones Públicas, y aborda algunas cuestiones esenciales para el avance de la Administración Electrónica como las dimensiones de la interoperabilidad, las comunicaciones interadministrativas, la reutilización y transferencia de la tecnología, la interoperabilidad en la política de firma electrónica, la recuperación y conservación del documento electrónico y la propia actualización permanente del Esquema.

Se establece como órgano técnico de coordinación de las distintas AA.PP. el Comité Sectorial de Administración Electrónica dependiente de la Conferencia Sectorial de Administración Pública, al cual le corresponde velar por el cumplimiento de los fines y principios establecidos en la Ley, para lo cual se le asigna las siguientes funciones:

- Asegurar la compatibilidad e interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones empleados por las AA.PP.
- Preparar planes conjuntos entre el estado y las Comunidades Autónomas para el impulso de la Administración Electrónica.
- Colaborar en la preparación de los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad.

Es preciso señalar que el ENI se sustenta con el Esquema Nacional de Seguridad, concebido para garantizar, no solo la seguridad de la interoperabilidad de los diferentes sistemas de información Administrativos, sino la propia seguridad de los sistemas de información de las Administraciones Públicas. Su elaboración ha sido compleja, debido a la amplitud y a la naturaleza cambiante, de las posibles amenazas a las que debe hacer frente, por lo que se han ampliado los temas de regulación incluidos en las normas habilitantes (España, 2007).

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

Según el Art. 4 del RD (España 2010), se determina que el objeto último de la seguridad de la información es asegurar que una organización administrativa podrá cumplir sus objetivos utilizando sistemas de información. Establece como principios básicos, a la hora de tomar decisiones en materia de seguridad, los siguientes:

- a) Seguridad integral.
- b) Gestión de riesgos.
- c) Prevención, reacción y recuperación.
- d) Líneas de defensa.
- e) Reevaluación periódica.

f) Función diferenciada.

También define la metodología para afrontar la respuesta a incidentes que afecten a la seguridad, y el importante papel que juega el Centro Criptológico Nacional, cuya función estriba en redactar Guías de Seguridad para la Administración, así como la de articular respuestas ante incidentes que afecten a la seguridad.



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



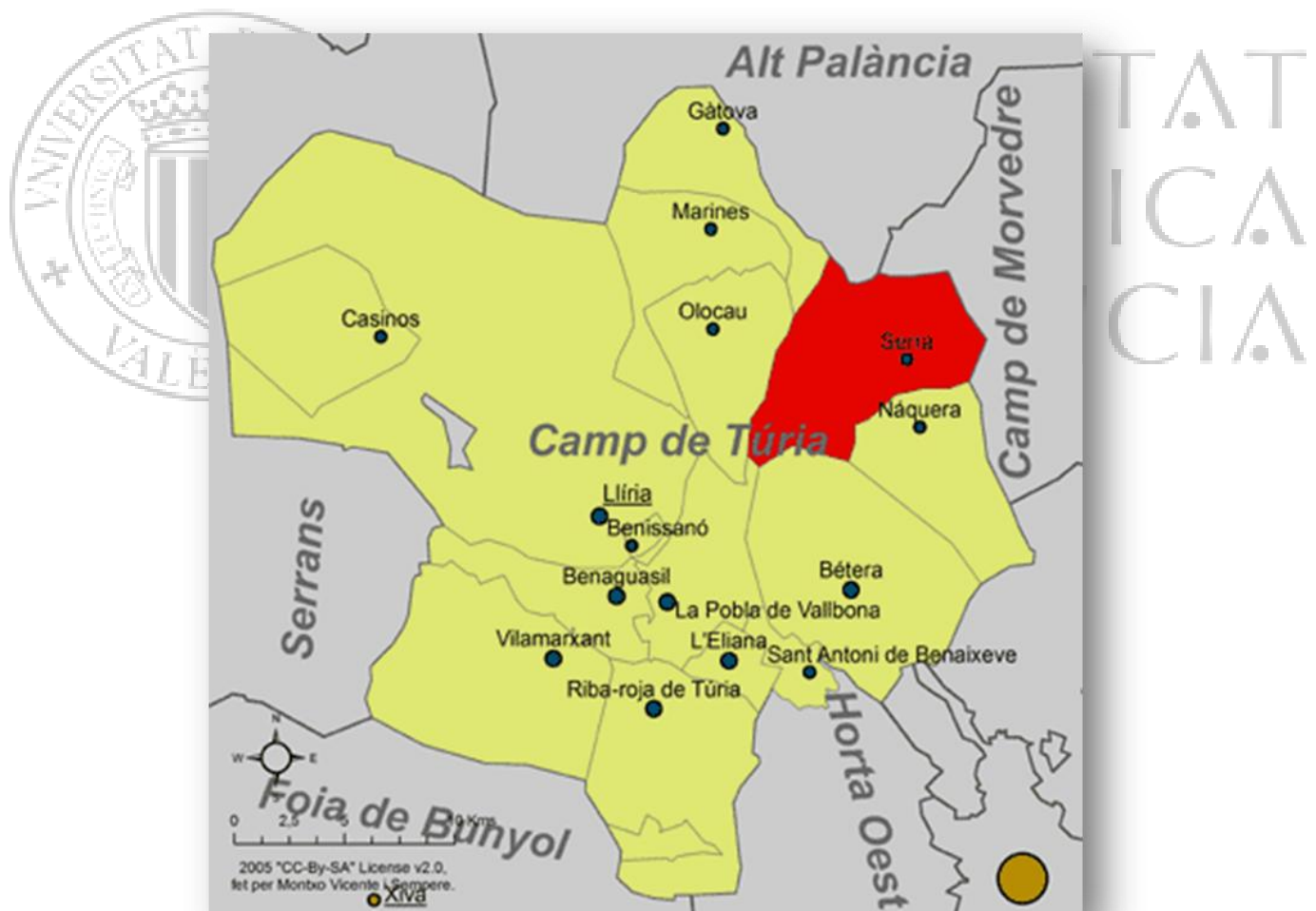
**ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA EN EL
AYUNTAMIENTO DE SERRA**

CAPITULO 4.-ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA EN EL AYUNTAMIENTO DE SERRA.

4.1.- DESCRIPCIÓN DEL MUNICIPIO DE SERRA.

El Ayuntamiento de Serra es una entidad local que administra el término municipal de Serra, posee una población de 3.233 habitantes a fecha 1 de enero de 2014, según última cifra oficial del padrón de habitantes al año 2014 (INE 2015), perteneciendo al grupo de municipios con población inferior a 5.000 habitantes, según clasificación establecida en el Art. 26 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril Reguladora de las Bases de Régimen Local (España 1985a).

Ilustración 11.- Ubicación término municipal de Serra en la comarca "Camp del Túria".



Fuente: Valencian wikipedia. Autor Montxo Vicente i Sempere, Abril 2005.

http://es.wikipedia.org/wiki/Serra#/media/File:Localitzaci%C3%B3_de_Serra_respecte_del_Camp_de_T%C3%BAria.png

Según el portal web municipal www.Serra.es y la obra del cronista oficial (Senis 1978), el municipio de Serra se encuentra ubicado en la comarca del Camp del Túria, posee una altitud media de 330 metros sobre el nivel del mar y la superficie geográfica del término municipal es de 57'3 km² y con una densidad de población de 56,42 hab./km².

Respecto a la economía municipal, la agricultura ha sido tradicionalmente la base de dicha actividad, actualmente se ha visto desplazada por el sector servicios, aunque debido a la crisis económica en la cual estamos sumergidos, se ha dado un repunte en la recuperación del sector agrícola por la falta de salida laboral en otros sectores. El cultivo más extendido, aunque no el más rentable, es el del algarrobo. Hay también cultivos de almendra, aceituna y naranjas. El cultivo agrícola por excelencia del municipio de Serra es la cereza, pero debido al abandono que han sufrido las zonas de cultivo a lo largo de los años, ha resultado ser el más perjudicado. Existen algunas empresas importantes dentro del sector de la construcción. En el sector Industrial se compone mayoritariamente por empresas especializadas en la carpintería.

El principal sector es el de servicios, enfocados prácticamente al turismo, sobre todo en el ámbito de la restauración. Debido al enclave del municipio, dado que forma parte del Parque Natural de la Sierra Calderona, cuenta con mucha afluencia por parte de los amantes del deporte de montaña y del senderismo.

Uno de los principales activos turísticos que ofrece el municipio, son las atalayas construidas en la época árabe que se encuentran ubicadas estratégicamente alrededor del castillo, que pertenecía al sistema defensivo del norte de Valencia. Su construcción data del siglo VIII-IX y su estado actual es ruinoso. Pero es la Cartuja de Porta Coeli, el monumento más emblemático de Serra, su fundación data de 1272 por la orden Cartujana de San Bruno y su conservación es excelente debido a su actual uso como Cartuja.

Además el Ayuntamiento promueve actividades durante todo el año, con el fin de activar la economía municipal y dar a conocer el municipio como marco idóneo para la práctica de deportes. Cabe señalar los siguientes eventos:

- La tradicional Fiesta de la Cereza, que tiene el propósito de incentivar la agricultura local. Además dicha celebración conlleva aparejada la celebración de una Feria Medieval; de la Calderona, con la participación de los municipios de la Sierra; y de Talleres de Oficios Tradicionales, donde se dan a conocer oficios "del picapedrer", "dels aiguaders", los bolillos, etc.
- El Ayuntamiento de Serra junto con la Asociación Correccaminos de Valencia, organiza una marcha de resistencia "El Fondo Alpino de Serra" que transita gran parte de la prueba por el municipio de Serra. La carrera a pie K25 Trail de la Calderona, organizada junto con Club de Montanya CXM Valencia, cuyo recorrido transita íntegramente por el municipio. También es punto importante para los aficionados al ciclismo, ya que a lo largo del año son numerosas las pruebas que transitan por las carreteras y pistas forestales de la población, destacando entre ellas "La vuelta a España", "La vuelta a la Comunidad Valenciana", "La vuelta al Camp de Morvedre" y "La copa President de la Generalitat". También por parte del automovilismo se organiza en invierno la tradicional carrera de coches "La pujà al Garbí".

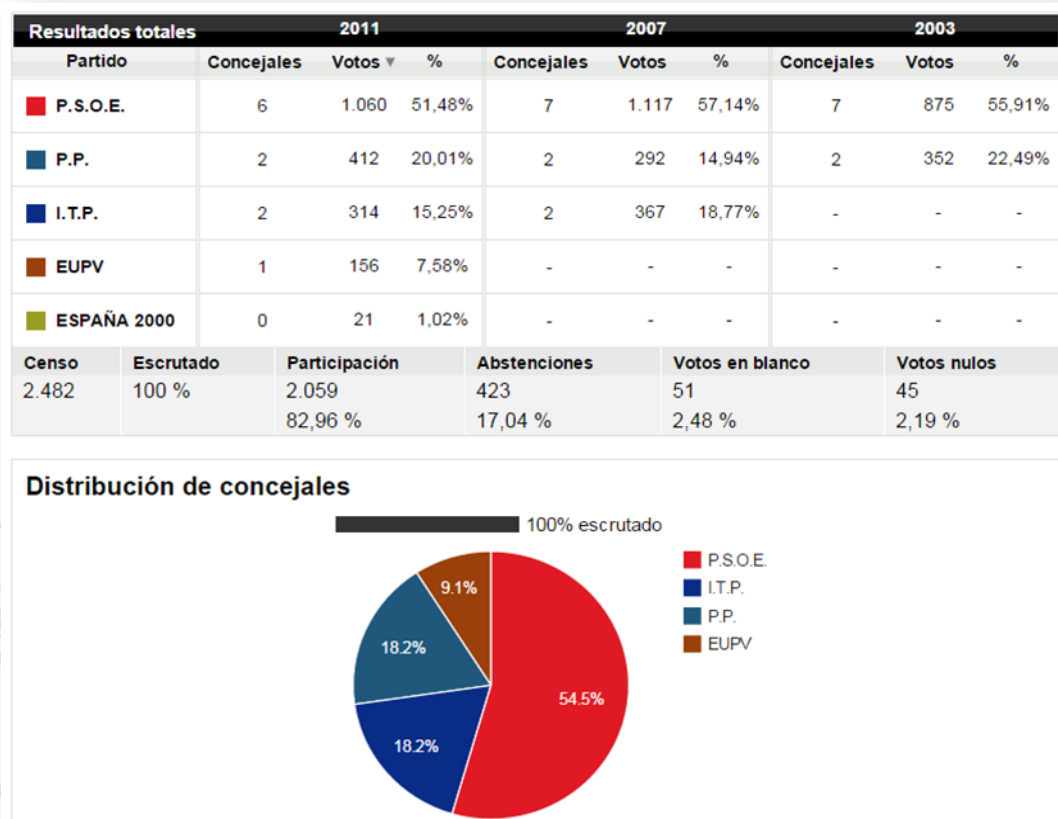
Según la web www.citma.gva.es/seb/pn-serra-calderona-conocenos, el término municipal se encuentra ubicado prácticamente en el área de protección del Parque Natural de la Serra Calderona, que es uno de los espacios naturales protegidos más emblemáticos de toda la geografía valenciana. Este extenso territorio que se extiende sobre 18019 hectáreas fue declarado parque natural el 15 de enero de 2002.

Su entorno destaca por la diversidad de ambientes forestales y la importancia de especies presentes como el alcornoque que define a este espacio natural como un enclave de gran valor natural, salpicada por multitud de barrancos de importantes desniveles. Además, ha sido el escenario de paso y asentamiento de culturas desde épocas ancestrales, todas ellas han modelado el paisaje y la cultura que conocemos hoy.

4.2.- GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.

En cuanto a la organización del Ayuntamiento, la actual corporación fue configurada a raíz de las elecciones municipales del 22 de mayo de 2011, con un índice de participación de electores del 82,96 %, y cuenta con un Alcalde y 10 Concejales que constituyen el actual Ayuntamiento.

Ilustración 12. Resultado elecciones municipales 2011.



Fuente: Resultados Elecciones. Lainformación.com.

<http://elecciones.lainformacion.com/municipales/2011/comunitat-valenciana/valencia/serra.html>

Del resultado obtenido, se observa que el PSOE obtuvo la mayoría absoluta en cuanto al número de concejales, obtiene 6 concejales de 11 con un 54'5 por 100 de votos; sigue el PP que obtiene 2 concejales de 11, con un 18'2 por 100 de votos; empatado con el mismo número de concejales resulta el ITP (Iniciativa por la Torre Portacoeli), con un 18'2 por 100 de votos; y corresponde al EUPV con 1 concejal de 11, con un 9'1 por 100 de votos.

En base al resultado de las elecciones municipales de 2011, la corporación municipal queda conformada por 11 concejales electos, quienes en sesión constitutiva celebrada el vigésimo día posterior a la celebración de elecciones, presidida por una mesa de edad formada por los elegidos de mayor y menor edad, y previa comprobación de las credenciales se procede a la elección del

Alcalde. El candidato D. Javier Arnal Gimeno del grupo socialista obtiene la mayoría absoluta de los votos de los concejales por lo que es proclamado Alcalde electo del Ayuntamiento de Serra.

El gobierno y administración municipal corresponde al Ayuntamiento, integrado por el Alcalde y los Concejales, como Entidad Local, con carácter de Corporación de Derecho Público. En atención al número de habitantes, la Ley (España, 1985) distingue dos tipos de organización, por una parte la correspondiente a los municipios tradicionales, y por otra, la organización creada para los municipios de gran población, según el Art. 121 de la Ley 7/1985, de 2 de abril (España 1985), correspondiendo al municipio de Serra la organización tradicional.

De lo indicado en el párrafo anterior, respecto a "gobierno y administración municipal", cabe señalar que el término "Gobierno municipal" es sinónimo de "Junta de Gobierno Local" y se utilizan de forma indistinta. Parece ser que con la palabra "Gobierno municipal" se hace referencia más a la potestad de mando para producir actos políticos, y con la expresión "Junta de Gobierno Local", a la facultad administrativa y ejecutiva que desarrolla aquel, por lo que se incide así en una dualidad de funciones que corresponden a este órgano: gubernamentales y administrativas.

Por otra parte, el concepto de "Administración" es mucho más amplio que el de "Gobierno", ya que engloba tanto a los órganos que realizan funciones jurídico-administrativas, como a los órganos que realizan solamente tareas administrativas.

Con la actividad gubernamental se destina a actos de carácter políticos y consisten en solucionar los asuntos excepcionales que afectan a la unidad política de la Entidad Pública y a los grandes intereses municipales. Mientras que la función administrativa está dirigida a gestionar los asuntos públicos ordinarios.

En consecuencia, se procede a detallar los órganos municipales de carácter gubernamental (Alcaldía, Junta de Gobierno Local y Pleno), así como, a los concejales que ostenta la condición de tenientes de alcalde del Ayuntamiento de Serra.

4.2.1.- LA ALCALDIA.

El Alcalde de Serra, D. Javier Arnal Gimeno, ostenta la máxima representación del municipio y responde de su gestión política ante el Pleno de la Corporación. Le corresponde la Presidencia de la Corporación, la superior dirección y coordinación del gobierno y de la administración municipal.

Entre sus competencias figura la de establecer las directrices generales de la acción de gobierno municipal y asegurar su continuidad, así como la organización y estructura de la Administración municipal ejecutiva sin perjuicio de las competencias atribuidas al Pleno en materia de organización municipal. También se le atribuye la potestad de adoptar medidas necesarias y adecuadas en casos de extraordinaria y urgente necesidad, dando cuenta inmediata al Pleno.

También le compete aprobar Bandos y Decretos, así como dictar instrucciones para dirigir la actuación de los órganos municipales en el desempeño ordinario de sus competencias.

Por parte del Alcalde se puede delegar el ejercicio de sus atribuciones, salvo las de convocar y presidir las sesiones del Pleno y de la Junta de Gobierno Local, decidir los empates con el voto de calidad, la concertación de operaciones de crédito, la jefatura superior de todo el personal, la separación del servicio de los funcionarios y el despido del personal laboral entre otras.

En consecuencia, mediante el Decreto de la Alcaldía Presidencia 267/2011, de 17 de junio, se procedió a otorgar las delegaciones de servicios municipales en los concejales. Dichas delegaciones ostentan las facultades de dirección, organización interna y gestión de los correspondientes servicios, con exclusión de la facultad de resolver mediante actos administrativos que afecten a terceros, que queda reservada al Alcalde, salvo delegación de éste en otro órgano. En consecuencia el resultado de la atribución de las delegaciones de áreas o servicios municipales conferida por la Alcaldía-Presidencia en los concejales, es la siguiente:

Tabla 1.- Relación de atribución de delegaciones del Alcalde en los Concejales.

CONCEJAL DELEGADO	ÁREA	SERVICIO MUNICIPAL
JAVIER ARNAL GIMENO (PSOE)		Régimen Interior - Personal. - Policía y

Protección Civil.		
MONTSERRAT NAVARRO (PSOE)	NAVARRO	Servicios Municipales. - Medio Ambiente y Sanidad. - Servicios Sociales.
M^a VICENTA CABO (PSOE)	ARNAL	Economía y Hacienda.
IVAN SANANDRÉS (PSOE)	PALERM	Deportes. - Fiestas. - Juventud.
ALICIA TUSÓN SÁNCHEZ (PSOE)		Educación. - Cultura. - Turismo.
JOAQUIN ROS (PSOE)	FILIBERTO ARNAL	Urbanismo y Obras Públicas. - Equipamientos Municipales.

Fuente: BOP de Valencia número nº 158, de 6 de julio de 2011.

4.2.2.- LOS TENIENTES DE ALCALDE.

En uso de sus atribuciones, por parte del Alcalde se adoptó el Decreto de la Alcaldía Presidencia 266, de 17 de junio de 2011, por el que se procede al nombramiento de los titulares de las Tenencias de Alcaldía en los siguientes concejales:

- 1^a Tenencia de Alcaldía: Montserrat Navarro Navarro.
- 2^a Tenencia de Alcaldía: M^a Vicenta Cabo Arnal.
- 3^a Tenencia de Alcaldía: Joaquín Filiberto Arnal Ros

Según el Art. 47 del RD 2568/1986, de 28 de noviembre (España 1986), corresponde a los Tenientes de Alcalde las funciones de sustituir en la totalidad de sus funciones y por el orden de su nombramiento, al Alcalde, en los supuestos de ausencia, enfermedad o impedimento que imposibilite a éste para el ejercicio de sus atribuciones, así como desempeñar las funciones del Alcalde en los supuestos de vacante en la Alcaldía hasta que tome posesión el nuevo Alcalde. Además de los supuestos en que el Alcalde deba abstenerse de intervenir en algún punto concreto del orden del día del Pleno, por causas de incompatibilidad.

4.2.3.- LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL.

El municipio de Serra, cuenta con la aprobación preceptiva por parte del Pleno para la existencia de la Junta de Gobierno Local, conforme a lo dispuesto por la Ley de Bases del Régimen Local (España 1985), que establece este requisito para su constitución, dado que su existencia resulta obligatoria solamente para los municipios con población superior a 5.000 habitantes.

La Junta de Gobierno Local se integra por el Alcalde y un número de Concejales no superior al tercio del número legal de los mismo, nombrados y separados libremente por aquel, dando cuenta al Pleno. Le corresponde la asistencia al Alcalde en el ejercicio de sus atribuciones. Asimismo, por Decreto de la Alcaldía Presidencia número 272, de 17 de Junio de 2011, se acuerda delegar en la Junta de Gobierno Local la facultad de resolver mediante actos administrativos que afecten a terceros. Cabe citar entre las materias delegadas, el otorgamiento de licencias urbanísticas para la construcción, en materia de empleo público, potestad sancionadora de ordenanzas, etc. Asimismo por acuerdo del Pleno de la Corporación, en sesión extraordinaria celebrada el 22 de junio de 2011, se acordó delegar competencias en la Junta de Gobierno Local, correspondiendo el ejercicio de acciones judiciales en defensa de la Corporación, la declaración de lesividad de los acuerdos, concertación de operaciones de crédito y de tesorería, las competencias de contratación atribuidas al Pleno, etc.

En base a la facultad atribuida al Alcalde por el Art. 23 de Ley 7/1985, de 2 de abril (España 1985) y Arts. 52 y 53 del RD 2568/1985, de 28 de diciembre (España 1986), mediante el Decreto de la Alcaldía Presidencia número 268, de 17 de junio de 2011, se procedió al nombramiento de los siguientes miembros de la Junta de Gobierno Local.

- 1) Montserrat Navarro Navarro.
- 2) M^a Vicenta Cabo Arnal.
- 3) Joaquín Filiberto Arnal Ros.

Cabe señalar que las sesiones que realice la Junta de Gobierno Local, que podrán ser de carácter ordinaria (de periodicidad preestablecida) y extraordinaria cuando se convoque fuera de los plazo determinados, tienen la peculiaridad de no ser públicas.

Las sesiones requieren para su válida constitución de la presencia del Alcalde o del Teniente de Alcalde a quien corresponda la suplencia, y de un tercio al menos de los miembros de la Junta de Gobierno Local, entre los que deberá estar el Secretario de la Corporación. Para la válida constitución se requiere la asistencia de la mayoría absoluta de sus componentes. Si no existiera quórum, se constituirá en segunda convocatoria, una hora después, de la señalada para la primera, siendo suficiente la asistencia de la tercera parte de sus miembros y, en todo caso, un número no inferior a tres.



4.2.4.- EL PLENO.

Finaliza la organización municipal con el Pleno, que tiene la consideración de ser el máximo órgano de representación municipal y está presidido por el Alcalde e integrado por todos los Concejales, que a su vez han sido elegidos por todos los vecinos. Asume de modo directo la representación de la colectividad y en su nombre decide sobre las cuestiones más importantes y trascendentes del Gobierno.

Dada que la Población en el año 2011 se encontraba entre 2.001 a 5.000 habitantes, y teniendo en cuenta el Art. 179 de la vigente Ley electoral (España 1985), le corresponde al municipio 11 concejales.

Tabla 2.- Resultado de la Corporación Local.

ALCALDE-PRESIDENTE	JAVIER ARNAL GIMENO	
PRIMER TENIENTE DE ALCALDE	MONTSERRAT NAVARRO NAVARRO	
SEGUNDO TENIENTE DE ALCALDE	M ^º VICENTA CABO ARNAL	
TERCER TENIENTE DE ALCALDE	JOAQUIN FILIBERTO ARNAL ROS	
SR. CONCEJAL	IVAN SANANDRES PALERM	
SRA. CONCEJAL	ALICIA TUSON SANCHEZ	
SR. CONCEJAL	RAMON BOSCH GIMENO	
SRA. CONCEJAL	PATRICIA AMADOR ROMERO	
SR. CONCEJAL	PRIMITIVO ALEGRE MENA	

SRA. CONCEJAL	ANA MANZANEQUE GONZALEZ	
SRA. CONCEJAL	DÓLORES MOYA GONZALEZ	

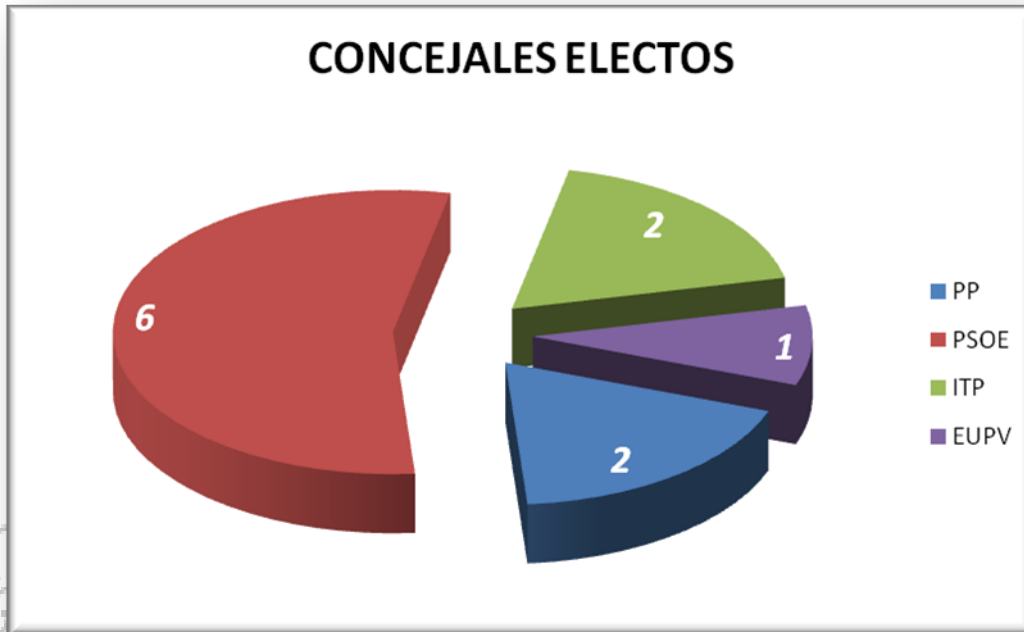
Fuente: Portal web del Ayuntamiento de Serra. <http://www.serra.es/es/content/corporacion-local>

Entre las funciones que desempeña el Pleno destacan, entre otras, la de control y fiscalización de los demás órganos del Ayuntamiento, la aprobación y modificación de las ordenanzas y reglamentos municipales, la alteración del término municipal, la aprobación y modificación del presupuesto municipal, la aprobación de la plantilla de personal y de la relación de puestos de trabajo, la alteración de la calificación jurídica de los bienes del Ayuntamiento, etc. Cabe la posibilidad de que existen competencias que son delegables en el Alcalde y en la Junta de Gobierno Local, como de hecho así se llegó a realizar en el año 2011, según el acuerdo del Pleno anteriormente citado.

Las sesiones del Pleno son presididas por el Alcalde, salvo en aquellos casos en que considere oportuno delegar la convocatoria y la presidencia en uno de los Concejales, el cual no dispondrá del voto de calidad. El Pleno estará asistido por el Secretario de la Corporación, correspondiéndole el ejercicio de la fe pública, el asesoramiento jurídico, técnico y administrativo a este órgano. La función de Secretario del Pleno y de la Junta de Gobierno Local, será ejercida por un funcionario con habilitación de carácter nacional.

El tipo de sesiones depende de su convocatoria, pueden ser ordinarias y extraordinarias, y su celebración será pública, aunque puede acordarse por mayoría absoluta el carácter secreto del debate y votación de aquellos asuntos que puedan afectar al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen de alguna persona. Se convocan con antelación a dos días hábiles salvo las extraordinarias urgentes, y se adjuntará el orden del día con los asuntos que han de ser tratados. La votación de cada acuerdo se realizará con el voto de la mayoría de los miembros presentes (mayoría simple) siendo el voto personal e indelegable. No obstante, hay acuerdos que requieren para ser aprobados la mayoría absoluta o mayoría de dos tercios, es decir de la mayoría de votos de los miembros que constituyen el Pleno, estén o no presentes la totalidad de Concejales.

Ilustración 13.- Composición del Pleno por grupos políticos municipales.



Fuente: Elaboración propia.

El Pleno dispone de comisiones de trabajo para facilitar el trabajo y decisión de dicho órgano integradas exclusivamente por concejales pertenecientes a todos los grupos políticos municipales. Este grupo de trabajo complementario del Pleno, es más conocido por el nombre de "Comisiones Informativas", y son órganos sin atribuciones resolutorias que tiene por función el estudio, informe o consulta de los asuntos que hayan de ser sometidos a la decisión del Pleno y de la Junta de Gobierno Local cuando ésta actúe con competencia delegadas por el Pleno, salvo cuando hayan de adoptarse acuerdos declarados urgentes.

Las Comisiones Informativas podrán ser permanentes o especiales. De las Comisiones Permanentes su número y denominación iniciales se decidirá mediante acuerdo adoptado por el Pleno a propuesta del Alcalde o Presidente, procurando su correspondencia con el número y denominación de las áreas en que se estructuran los servicios municipales. Estarán integradas de forma que su composición se asimile a la proporcionalidad existente entre los distintos grupos políticos representados en la Corporación.

Asimismo, completa la organización municipal la Comisión Especial de Cuentas de existencia obligatoria en todos los municipios, de conformidad con el Art. 2.1.e) y 116 de la Ley (España 1985), constituida por concejales de los distintos grupos políticos integrantes de la Corporación, que le corresponde el examen, estudio e informe de todas las cuentas, presupuestarias y extrapresupuestarias, que deba aprobar el Pleno de la Corporación, así como de informar sobre las Cuentas anuales antes de su sometimiento al Pleno para su aprobación.

El Ayuntamiento realiza actividades en las citadas áreas o servicios públicos a través de numerosos Servicios Municipales, tales como administración de la corporación local, ayuda a domicilio, servicios sociales, promoción de Empleo, brigada municipal de servicios, limpieza viaria, actividades y mantenimiento del polideportivo, etc... y en consecuencia, para cumplir con el gasto que ocasiona dichas áreas o servicios municipales se elabora anualmente su presupuesto de gastos que para el año 2015 asciende a la cantidad de 2.898.129,98 €.

Se define al presupuesto como la previsión de los gastos e ingresos que se van a realizar en el futuro. Se pueden contemplar desde tres dimensiones diferentes: económico como instrumento para la actividad financiera; político como programa de gobierno y jurídico como norma de carácter vinculante. El presupuesto general del Ayuntamiento de Serra, se integra exclusivamente por los créditos del presupuesto de la propia entidad local, dado que no existen organismos autónomos ni entidades empresariales públicas vinculadas al municipio. Incluye las bases de ejecución que constituyen la adaptación de las disposiciones generales en materia presupuestaria a la organización y circunstancias de la propia Entidad. En consecuencia la aprobación del presupuesto general constituyen un acuerdo de carácter normativo aprobado por el Pleno y que vincula al Alcalde y a los gestores locales.

Por el Real Decreto 500/1990, de 20 de abril por el que se desarrolla el capítulo primero del título sexto de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales, en materia de presupuestos (España 1990), establece en el artículo Art. 12 que: *"se unirán como anexos al Presupuesto General:*

a) Los programas anuales de actuación, inversiones y financiación de las Sociedades mercantiles de cuyo capital social sea titular único o participe mayoritario la Entidad local [art. 147.1, b), LRHL].

b) El estado de consolidación del Presupuesto de la propia Entidad con el de todos los Presupuestos y estados de previsión de sus Organismos autónomos y Sociedades mercantiles [art. 147.1, c), LRHL].

c) Los planes de inversión y sus programas de financiación que, en su caso y para un plazo de cuatro años, puedan formular los municipios y demás Entidades locales de ámbito supramunicipal."

A continuación se presenta el resumen detallado por capítulos del presupuesto consolidado de ingresos, que contiene el conjunto de los recursos a obtener por la Corporación, sus Organismos Autónomos y Empresas Municipales. Los ingresos previstos en el año 2015 son 2.899.000,00 €, que suponen una disminución respecto de los ingresos del ejercicio 2014, que ascendía a 2.988.457,36 €, lo que supone un porcentaje de minoración del -2,99 %.

Tabla 3.- Presupuesto de ingresos por capítulos del ejercicio 2015

ESTADO DE INGRESOS	
A.- OPERACIONES NO FINANCIERAS	2.899.000,01
A.1.- Operaciones corrientes	2.899.000,00 €
Capítulo 1 Impuestos Directos	1.752.884,64 €
Capítulo 2 Impuestos Indirectos	13.430,64 €
Capítulo 3 Tasas, precios públicos y otros ingresos	510.323,96 €
Capítulo 4 Transferencias corrientes	603.048,67 €
Capítulo 5 Ingresos patrimoniales	19.312,09 €
A.2.- Operaciones de capital	0,01 €
Capítulo 6 Enajenación de Inversiones reales	0,00 €
Capítulo 7 Transferencias de capital	0,01 €
B.- OPERACIONES FINANCIERAS	0,00 €
Capítulo 8 Activos financieros	0,00 €
Capítulo 9 Pasivos financieros	
TOTAL	2.899.000,01 €

Fuente: BOP de Valencia número nº 55, de 23 de marzo de 2015.

Para sufragar los gastos de los servicios municipales, se relacionan por capítulos el detalle de los importes que como máximo se pueden llegar a gastar en el presupuesto, resultando ser un límite en sentido cuantitativo, cualitativo y temporal.

Tabla 4.- Presupuesto de gastos por capítulos del ejercicio 2015.

ESTADO DE GASTOS	
A.- OPERACIONES NO FINANCIERAS	2.451.775,39 €
A.1.- Operaciones corrientes	2.137.336,48 €
Capítulo 1 Gastos de personal	1.163.106,55 €
Capítulo 2 Gastos corrientes en bienes y servicios	734.196,35 €
Capítulo 3 Gastos financieros	136.401,58 €
Capítulo 4 Transferencias corrientes	108.632,00 €
A.2.- Operaciones de capital	314.438,91 €
Capítulo 6 Inversiones reales	295.438,91 €
Capítulo 7 Transferencias de capital	19.000,00 €
B.- OPERACIONES FINANCIERAS	441.354,59 €
Capítulo 8 Activos financieros	0 €
Capítulo 9 Pasivos financieros	441.354,59 €
TOTAL	2.898.129,98 €

Fuente: BOP de Valencia número nº 55, de 23 de marzo de 2015.

Los gastos previstos en el año 2015 son 2.898.129,98 €, que suponen un aumento respecto de los gastos del ejercicio 2014, que ascendía a 2.802.701,68 €, lo que supone un porcentaje al alza del 3,40 %. A pesar de haber aumentado el gasto respecto al anterior ejercicio, todavía existe un superávit por parte de los ingresos de 870,02 €.

A la vista del estado de gastos del presupuesto para el 2015, se puede observar que para el funcionamiento durante un año de todos los servicios municipales se prevé un gasto de 2.137.336,48 € en gastos corrientes (73,75 por 100 del total del presupuesto de gastos), los cuales se reparten en los siguientes conceptos:

- Gastos de personal, tanto empleados públicos como de los miembros de la Corporación, que asciende a 1.163.106,55 € (40,13 por 100 del presupuesto total de gastos).
- Los gastos por alquileres, suministros (electricidad, gas, carburantes, ...), así como los contratos por prestaciones de servicio, estudios y trabajos técnicos, etc... ascienden a 734.196,35 € (25,33 por 100 del presupuesto de gastos).
- Los gastos financieros, son aquellos destinados a sufragar el coste de los intereses por préstamos y los gastos bancarios, y que ascienden a 136.401,58 € (4,71 por 100 del presupuesto total de gastos).
- Las transferencias corrientes, son aquellos gastos destinados a subvenciones que el Ayuntamiento otorga a entidades o particulares, así como las ayudas sociales y los gastos de cooperación al desarrollo. Su importe durante este ejercicio es de 108.632,00 € (3,74 por 100 del presupuesto de gastos).

Respecto a la inversión que tiene prevista realizar el Ayuntamiento, se desglosa en dos capítulos:

- El Capítulo 6 recoge las inversiones reales, que son aquellas partidas destinadas a gastar en edificios, terrenos, maquinaria, mobiliario o equipamiento. Son gastos que afectan al patrimonio del municipio, porque se amplía en nuevos bienes o se procede a su mejora y revalorización. También se incluye el gasto en infraestructuras y dotaciones de las vías públicas de uso público. El importe asciende a 295.438,91 € (10,19 por 100 del presupuesto de gastos).
- Por parte de las Transferencias de Capital o aportaciones que el Ayuntamiento realiza a entidades o a particulares para el desarrollo de inversiones reales. Su coste previsto es el más escaso, se destinan 19.000,00 € (0,66 por 100 del presupuesto de gastos).

Finalmente, por parte del último bloque del estado de gastos, el Capítulo IX se refiere a los pasivos financieros y recoge las amortizaciones de préstamos a largo plazo y devoluciones de fianzas, que asciende a 441.354,59 € (15,23 del presupuesto de gastos).

Extrayendo una lectura de todas estas previsiones en gastos, se destaca que el gasto corriente del municipio conlleva casi a las tres cuartas (3/4) partes del presupuesto de gastos. Resulta que las partidas destinadas a cubrir los gastos de personal son las más importes por el importe de su dotación. Es destacable que los gastos bancarios superan a los costes destinados a subvenciones de entidades y particulares, ayudas sociales y de cooperación al desarrollo. De la otra cuarta (1/4) parte restante del estado de gastos, constituida por las inversiones y los pasivos financieros, también resalta la desproporción de gastos destinados sufragar las amortizaciones de préstamos en detrimento de las inversiones locales. Especial significado tiene el enorme gasto que arrastra el municipio de Serra, debido a que casi un 20 por 100 de su presupuesto se destina a financiarse a través de los bancos, aunque con la salvedad de que en el presupuesto de 2014 el coste de la financiación suponía del 23,87 por 100.

Por otra parte se entiende que el gasto para el funcionamiento de la Administración Electrónica y del Servicio de atención al ciudadano se encuentra en las partidas presupuestarias de crédito del Capítulo I y II del estado de Gastos del Presupuesto General para el ejercicio de 2015.

4.3.- REGULACIÓN JURÍDICA SOBRE ADMINISTRACION ELECTRONICA EN EL AYUNTAMIENTO DE SERRA.

Partiendo del Art. 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, como palanca impulsora para las Administraciones Públicas para ejercer el "empleo y la aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad y ejercicio de sus competencias". En la misma línea, pero dentro del ámbito local, se pronuncia la Ley 57/2003, de 16 de diciembre de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, que introduce en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, un nuevo Art. 50 bis, cuyo apartado 3 contiene un deber de actuación dirigido especialmente para los municipios, quienes deberán impulsar la utilización interactiva de las TIC para facilitar la

participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y de consultas ciudadanas.

El Ayuntamiento de Serra, consciente de su papel como agente dinamizador del uso de las nuevas tecnologías, en vista al nuevo horizonte que trae consigo la utilización de las TIC, así como el hecho de que supone una oportunidad para reformular los tradicionales medios y procedimientos de su actividad administrativa utilizando los instrumentos que la tecnología pone a su alcance para el ejercicio de las competencias y servicios que tiene encomendados, con el objeto de facilitar las relaciones con las personas, empresas y las otras Administraciones Públicas y entidades, y en definitiva, facilitar la aplicación de sus derechos y deberes.

En base a ello, por parte del Ayuntamiento de Serra se ha ido proveyendo a través de los años, de los elementos técnicos y jurídicos necesarios para la implementación de la Administración Electrónica en la administración del municipio, proceso que todavía sigue en la actualidad, y que se procede a detallar en los siguientes apartados.

A. Certificados Digitales y Punto de Registro de Usuarios.

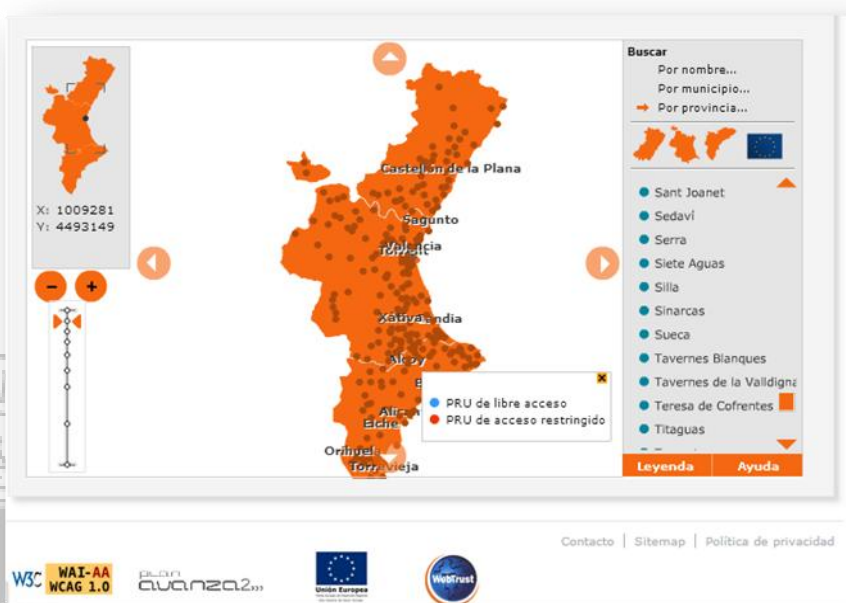
En base a ello, por parte del Ayuntamiento de Serra se asumió el compromiso de impulso y el desarrollo de la Administración electrónica, como demuestra su adhesión en fecha 16 de abril de 2004 (ACCV, 2015), al convenio de colaboración con la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, dependiente a nivel departamental del Instituto Valenciano de Finanzas, por la que se proporciona los mecanismos de identificación telemática segura en los trámites administrativos a través de Internet: los certificados digitales y las tecnologías asociadas.

Asimismo, el Ayuntamiento de Serra facilita el servicio de Punto de Registro de Usuario (en adelante PRU), por la que se facilita a los Ciudadanos que lo deseen, la emisión del correspondiente certificado digital, para lo cual deberán asistir presencialmente y el solicitante deberá identificarse mediante su D.N.I, N.I.E o pasaporte español en vigor.

En la web de la ACCV, existe un localizador de PRU, en la que de forma rápida y sencilla y a través de un mapa interactivo de la geografía de la Comunitat Valenciana, se pueden localizar cualquiera de ellos. En la siguiente ilustración

14 se muestra al municipio de Serra como PRU de libre acceso en el citado mapa interactivo.

Ilustración 14.- Indicación del servicio de punto de registro de usuario en Serra.



Fuente: Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica.

<http://www.accv.es/ciudadanos/puntos-de-registro-de-usuario/>

B. Reglamento por el que se habilita el Registro Electrónico.

Por el Ayuntamiento de Serra, mediante acuerdo plenario se estableció el Reglamento de 27 de Noviembre de 2009, del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Serra. Cabe señalar que en su exposición de motivos se justifica la elaboración del citado Reglamento en la necesidad de adecuar el contenido de la ley 11/2007 de 22 de junio (España 2007a), a las necesidades de una Administración moderna y eficiente para garantizar los derechos básicos de los ciudadanos y una adecuada prestación del servicio público hacia éstos y al mismo tiempo dotar a la Administración de los medios y actividades necesarios para la aplicación de las técnicas y elementos electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de esta actividad.

También se señala, que *"de esta forma los ciudadanos de Serra podrán obtener información y conocer los procedimientos que pueden gestionar desde un terminal informático, sin necesidad de desplazarse físicamente al Ayuntamiento, evitando así desplazamientos, con el consiguiente ahorro de tiempo y dinamismo que ello supone"*.

Tiene por objeto el Reglamento (Serra 2009), dar cumplimiento a lo ordenado por los artículos 24, 25 y 26 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

En base a ello, se crea el Registro Electrónico que se integra en el Registro General de Entrada y Salida de documentos del Ayuntamiento de Serra, con el carácter de auxiliar y complementario, cuyo sistema permita recibir todo tipo de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a dicha Administración Pública. Las Administraciones Públicas podrán, mediante convenios de colaboración, habilitar a sus respectivos registros para la recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia de otra Administración que se hayan sumado a los citados convenios de colaboración.

En la sede electrónica de acceso al registro figurará la relación actualizada de documentos electrónicos normalizados de solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites que se especifiquen, que pueden presentarse en el mismo así como, en su caso, la posibilidad de presentación de cualquier solicitud, escrito y comunicación distinta a las mencionadas con destino a cualquier órgano o entidad del ámbito de la administración titular del registro.

Una vez presentado, el registro electrónico emitirá automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del escrito, solicitud o comunicación de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro. Además podrán aportarse documentos anexos, siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad. Asimismo, el registro electrónico generará el recibo acreditativo de la entrega de estos documentos que garanticen la integridad y el no repudio de los documentos aportados.

El registro electrónico permitirá la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año durante las veinticuatro horas. Se regirán a efectos de cómputo de los plazos imputables tanto a los interesados

como a las Administraciones Públicas por la fecha y hora oficial de la sede electrónica de acceso. A los efectos del cómputo, la presentación por particulares en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.

El reglamento (Serra, 2009) se compone de una Exposición de Motivos, de 16 artículos y de un Anexo sobre los requisitos técnicos para acceder al Registro Electrónico. En su artículo 8, se detallan las funciones del Registro:

- a) *"Recibir las solicitudes, escritos y comunicaciones, relativas a los trámites y procedimientos que se incluyan en la sede electrónica y los que en el futuro se dispongan.*
- b) *Remitir a las Administraciones competentes, con quienes existiese convenio al efecto, los documentos recibidos por medios electrónicos.*
- c) *Hacer llegar a sus destinatarios los documentos electrónicos a ellos destinados".*

También, por el art. 3 del citado Reglamento, se establece la dirección electrónica del portal del Ayuntamiento de Serra, en: <http://www.serra.es>, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde al propio Ayuntamiento.

Respecto al procedimiento de uso del Registro Electrónico, se especifica en el artículo 11 (Serra, 2009), el cual es del siguiente tenor:

"11.1.- Las personas interesadas podrán presentar solicitudes, escritos y comunicaciones durante las veinticuatro horas de todos los días del año.

El Registro se regirá por la fecha y hora oficial española, que figurará en la dirección electrónica para su acceso.

Sólo cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo podrá interrumpirse, por el tiempo imprescindible, la recepción de todo tipo de documentos.

La interrupción deberá anunciarse en www.serra.es con la antelación que, en su caso, resulte posible. En supuestos de interrupción no planificada, y siempre que sea posible, la persona usuaria visualizará un mensaje en que se comunicará tal circunstancia.

11.2.- *El Registro emitirá, por medios electrónicos, un mensaje de confirmación de la recepción del documento en el que se indicará si ha sido registrado correctamente, junto con una clave de identificación del tipo número/año.*

El interesado podrá descargar el justificante generado por el Registro donde figurará la fecha y hora en que se produjo la recepción y los datos por él proporcionados, así como la firma digital del órgano competente, de forma que pueda ser impreso o archivado por el administrado con el valor de recibo de presentación a los efectos dispuestos en la LRJAP y PAC.

11.3.- *La persona usuaria será advertida de que la no recepción del mensaje de confirmación o, en su caso, la recepción de un mensaje de error o deficiencia de la transmisión implica que no se ha producido la recepción.*

Cuando, por razones técnicas, el registro de la solicitud haya tenido lugar pero el interesado no pueda obtener el justificante de presentación, podrá obtenerlo, posteriormente, en cualquier momento, con el número de registro de su solicitud.

11.4.- *La identificación del Ayuntamiento de Serra se efectuará mediante la firma electrónica avanzada (con autenticación de fecha y hora), generada con un certificado electrónico instalado en la aplicación. Esta firma garantizará la autenticidad e integridad de los documentos administrativos a los que se incorpore”.*

Pero este Reglamento tiene un contenido limitado, que resulta insuficiente para abordar el marco jurídico existente en dar soporte jurídico a la Administración electrónica, por ello se hace necesario avanzar en este objetivo de regular y dar efectividad a todos y cada uno de los derechos de la ciudadanía, en lo referente a transparencia y acceso a la información pública, participación, colaboración ciudadana y a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.

En consecuencia, por parte de la Generalitat Valenciana se ha puesto a disposición de aquellos municipios que lo deseen, adaptar total o parcialmente el texto para la aprobación de la ordenanza municipal reguladora del uso de la administración electrónica, con la finalidad facilitar la implantación de la administración electrónica en las entidades locales de la Comunitat Valenciana.

El texto se ha elaborado por la Direcció general de Cohesió Territorial de la Consellería de Solidaritat i Ciutadania, en base al marco de las relaciones

interadministrativas de cooperación y asistencia contempladas en el artículo 55.d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Este texto tiene un mayor ámbito de regulación de la Administración Electrónica que el establecido por el Reglamento del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Serra, ya que éste solamente tiene en consideración el citado registro electrónico. Dicha aprobación supondría un avance más amplio en el proceso iniciado para la implantación global de una Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Serra, en base a la potestad organizativa que le reconoce Art. 4 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (España 1985a).

Esta evolución en el marco jurídico la ha llevado a término el Ayuntamiento de Valencia que contaba con un Reglamento del Registro Electrónico, aprobado el 27 de febrero de 2009, y publicado al Boletín Oficial de la Provincia el 13 de marzo del mismo año, que fue derogado posteriormente por la Disposición Derogatoria única de su Ordenanza Reguladora del uso de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Valencia de 25 de mayo de 2012 y publicado en el Boletín Oficial de Provincia de Valencia el 8 de junio de 2012.

La Ordenanza se estructura en cinco títulos, comprendiendo 56 artículos en total, una Disposición Adicional, ocho Disposiciones Transitorias, una Disposición Derogatoria y cuatro Disposiciones Finales.

El Título Preliminar recoge las disposiciones generales, sobre el objeto, ámbito de aplicación subjetivo y principios generales de la administración electrónica. El Título Primero recoge los derechos y obligaciones de la ciudadanía en relación con la Administración electrónica y los sistemas de acceso a los servicios electrónicos. El Título Segundo, dedicado al régimen jurídico de la Administración electrónica, se divide en tres capítulos.

- Capítulo Primero regula la sede electrónica y los contenidos de la misma.
- Capítulo Segundo regula las formas de identificación y autenticación.
- Capítulo Tercer regula el Registro electrónico, como nuevo canal de presentación válida de documentos.

- Capítulo Cuarto regula los requisitos y eficacia de los documentos y comunicaciones electrónicas.
- Capítulo Quinto, regula los documentos y archivos electrónicos.

El Título Tercero aborda la gestión electrónica de los procedimientos, estableciendo los principios en que ha de basarse su tramitación.

El Título Cuarto regula la incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica.

En la publicación en el Diari Oficial de Comunitat Valenciana nº 6364 de 28 de septiembre de 2010, aparece el modelo de ordenanza con el objeto de facilitar la implantación de la ordenanza municipal reguladora del uso de la administración electrónica.

C. Portal Web municipal.

Siguiendo con el compromiso de impulsar y desarrollar la Administración electrónica, por parte del Ayuntamiento de Serra, se adhirió al proyecto de Portales Municipales impulsado por la Diputación de Valencia, y que está cofinanciado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo mediante el Plan Avanza 2. Consiste en un nuevo y potente gestor de contenidos que permitirá acercar la Administración Local a los Ciudadanos, y mantener una presencia en internet efectiva y a la vez atractiva.

Portales Municipales es la Plataforma de gestión de contenidos, adaptadas a las entidades locales. Asume el reto de migrar los antiguos portales hacia una tecnología mucho más actual y potente, que permita publicar información más dinámica, y tener un contacto más cercano entre el ayuntamiento y sus ciudadanos.

Ilustración 15.- Folleto informativo del proyecto de Portales Municipales.



Fuente: Diputación de Valencia, Portales Municipales. <http://portalesmunicipales.dival.es/>

Sus características son las siguientes:

- **Centralizado / Multientidad:** Debido a su desarrollo en modo ASP (Application Service Provider), permite simplificar su gestión manteniendo la independencia y aislamiento completo entre portales, debido al desarrollo multientidad. Al ser centralizado permite aplicar medidas de gestión integradas.
- **Escalable:** Tanto en número de portales, como en tamaño o niveles de audiencia. Para ello se han dispuesto equipos con suficiente capacidad que pueden ampliarse en tamaño o en número (almacenamiento, memoria, capacidad de proceso o de conectividad), para atender las sobrecargas de trabajo. Es una solución adaptable y escalable desde un portal de un pequeño municipio hasta la misma web de la Diputación.

- **Asequible:** Dado que está basado en software libre y disponible para todos los municipios, por lo que no tiene coste de licenciamiento.
- **Gestionado:** Debido a que el administrador de sistemas y de seguridad está monitorizado y periódicamente mantenido, por lo que la actividad completa de los portales conlleva un control sobre el espacio ocupado, el uso de CPU y de recursos del sistema.
- **Disponible:** Una plataforma de respaldo evita problemas de hardware, base de datos o de conectividad, y que afecten a la disponibilidad del servicio.
- **Seguro:** Incluye control de acceso y gestión de roles para poder ser administrado el portal por los usuarios autorizados, sistema de copias de seguridad y también antivirus.
- **Asistido:** A través de la Oficina del proyecto, que atiende a través del teléfono, correo electrónico "portalesmunicipales@dival.es" o de la página del proyecto <http://portalesmunicipales.dival.es>.

D. Zona wi-fi.

Por la Diputación de Valencia se creó el proyecto para el suministro, instalación, configuración y explotación de la mayor red inalámbrica de Europa. Bajo el nombre "Sona WiFi" la Diputación persigue que los ciudadanos de los 265 municipios de la provincia tengan un mejor acceso a la sociedad de la información y a la administración electrónica, logrando así una "Provincia Gigaconectada" con ciudades "Megaconectadas".

El proyecto tiene por objeto el desarrollo de una red basada en tecnología inalámbrica de propiedad provincial, garantizando de este modo la cohesión tecnológica de la provincia y avanzando en la eliminación de la llamada brecha digital a nivel provincial.

Asimismo, se pretende ampliar el abanico de ofertas de servicios de telecomunicaciones de red, mejorando los servicios de autoprestación para todos los municipios de la provincia de Valencia así como promoviendo la inversión eficiente en nuevas tecnologías, fomentando la innovación tecnológica y la competitividad de las empresas e impulsando la prestación de servicios de telecomunicaciones a los ciudadanos con el fin de aprovechar los

beneficios de los servicios de la Sociedad de la Información por parte de los ciudadanos.

Según señala la Diputación de Valencia (Valencia web provincial 2011): "*La arquitectura y la cobertura de la red desplegada satisfarán por tanto los siguientes objetivos generales que definen el alcance del proyecto:*

- *Dotarán de servicios de conectividad a las sedes de las Administraciones locales de todos los Municipios de la provincia de Valencia, en especial de aquellos municipios que se encuentran en brecha digital.*
- *Proveerán asimismo de servicios de conectividad a los colaboradores de las Administraciones Locales en itinerancia dentro del término municipal.*
- *Dotarán también de servicios de conectividad a los ciudadanos y empresas, con el objetivo de optimizar el uso de la infraestructura desplegada para los servicios de autoprestación.*
- *Igualmente, dotarán a la red de la flexibilidad y estabilidad suficiente para que pueda soportar la coexistencia de múltiples proveedores de servicios sobre la misma infraestructura con el objetivo de proponer servicios avanzados a los Ayuntamientos, como telecontrol o televigilancia, y a los ciudadanos."*

Ilustración 16.- Logotipos de "Sona Wi-Fi".



Fuente: <http://almussafes.compromis.net/files/2013/01/wifi-01.jpg>;
<http://playadevalencia.com/valencia-provincia-wifi/>

Por parte de "Sona Wi-Fi" se pone a disposición del municipio de Serra la posibilidad de un acceso a la intranet provincial, así como de un acceso gratuito de conexión a internet y con la posibilidad de interconexión entre los edificios municipales. Además permite la posibilidad de establecer conectividad en el exterior mediante la instalación de pequeños emisores a pie de calle, que permitirán el acceso de los ciudadanos a los servicios de administración electrónica bajo condiciones de la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones.

Esto último es un servicio de explotación en condiciones de competencia de libre mercado y ofrecerá la posibilidad de acceder a servicios de Internet de banda ancha y de Telefonía IP, en las zonas con cobertura, con una tarifa altamente competitiva en el mercado en la actualidad, a través de la operadora Eurona.

Según fuentes del Servicio de Informática de la Diputación de Valencia, la conexión a internet para dotar servicio de banda ancha y telefonía IP a las oficinas municipales de Serra, se está realizando por operadoras privadas.

E. Sede Electrónica municipal.

Para que los ciudadanos y las empresas puedan ejercer los derechos reconocidos en el Art. 35 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre (España LRJPAC, 1992), podrán utilizar para dicho fin los medios electrónicos que permitan relacionarse dichos autores con la Administración, en base a la habilitación de carácter preceptiva que conlleva el Art. 6.1 de la Ley 11/2007 de 22 de junio (España 2007a), así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

Para la efectividad de dichos derechos, las administraciones públicas viene obligadas a constituir una Sede Electrónica, definida por el artículo 10.1 de la Ley (España 2007), definida 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.

Por parte de la Diputación de Valencia, se es consciente de la complejidad que entraña para muchos municipios poder adecuar y facilitar sus servicios

mediante el uso de medios electrónicos, y poder con ello mejorar su relación con los ciudadanos y ofrecerles más y mejores servicios, además de cumplir con la legalidad vigente sobre el acceso de los ciudadanos a las administraciones públicas.

En base a ello, la Disposición Final Tercera de la citada Ley anterior, establece que a los efectos de garantizar los derechos reconocidos a la ciudadanía de relacionarse con las Administraciones mediante medios electrónicos, las Diputaciones podrán prestar los servicios precisos para garantizar la efectividad de los mismos en el ámbito de los Municipios que no dispongan de los medios técnicos y organizativos necesarios para prestarlos por sí mismos.

Por otra parte, el Decreto 220/2014, de 12 de diciembre del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, dispone en su artículo 90 que las entidades que integran la Administración local de la Comunitat Valenciana procurarán disponer de una sede electrónica institucional, sin perjuicio de que pueda integrar o federar corporativamente otras sedes electrónicas locales de nivel inferior, sectoriales o departamentales, o constituir, integrarse o federarse en sedes electrónicas de ámbito territorial superior.

Asimismo, dicho artículo señala que a través de la Consellería que tenga asignadas las competencias de la Generalitat en materia de administración electrónica, y las diputaciones provinciales dentro de su ámbito territorial, siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias, prestarán la asistencia técnica necesaria para la creación, mantenimiento y actualización de las sedes electrónicas de las entidades locales que no puedan atender por sus propios medios la obligación consignada en el anterior apartado.

El artículo 70 bis apartado tercero de la Ley 7/1985 de 2 de abril (España LBRL 1985a), establece que las entidades locales y, especialmente, los municipios, deberán impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas.

Estableciendo en el mismo artículo, la colaboración de las Diputaciones Provinciales, Cabildos y Consejos insulares con los municipios que, por su insuficiente capacidad económica y de gestión, no puedan desarrollar en grado suficiente el deber establecido en este apartado.

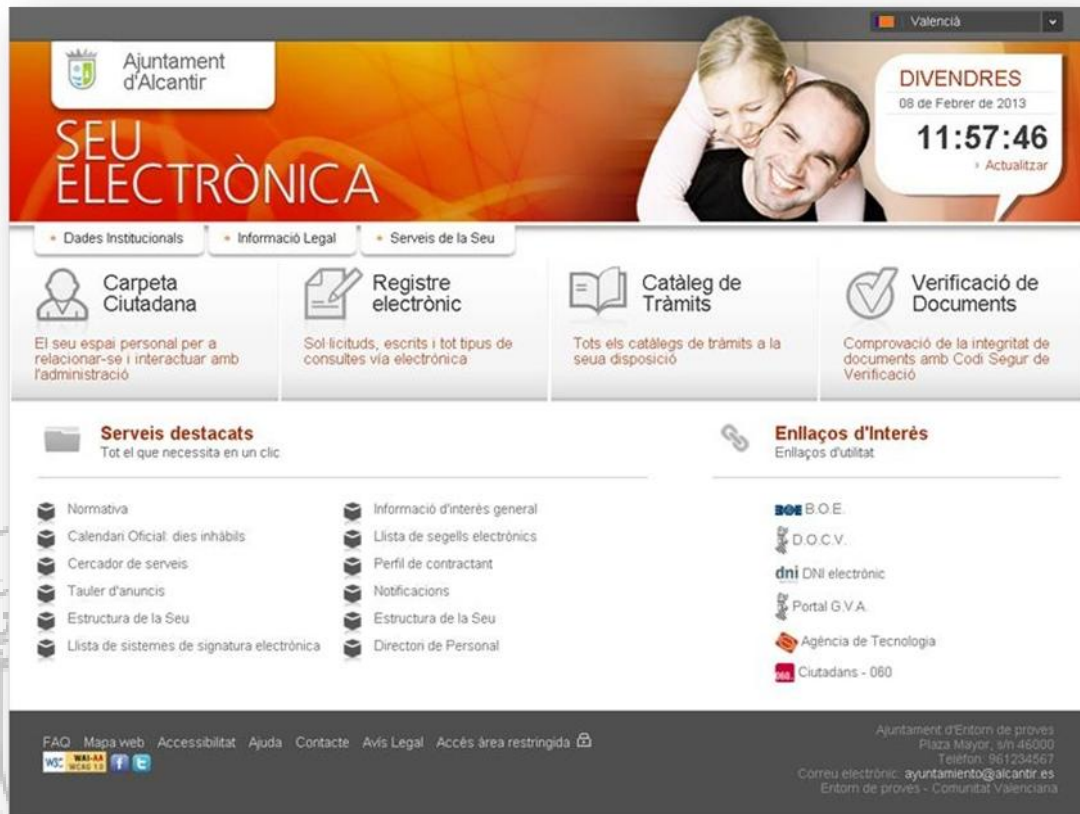
Cabe mencionar, en base a todo lo expuesto, que por parte de la Generalitat, las Diputaciones provinciales de Alicante, Castellón y Valencia, y así como la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, sabedores de impulsar mediante el correspondiente acto de compromiso efectivo por parte de todas las administraciones implicadas en el desarrollo de la Administración Electrónica, por lo que en consecuencia, el 3 de julio de 2008, suscribieron un Convenio Marco en materia de administración electrónica, a fin de establecer el marco general de colaboración e impulsar la administración electrónica en la Comunitat Valenciana, en especial, entre las administraciones municipales, que recoge la posibilidad de ofrecer conjuntamente servicios de asistencia en tecnologías de la información y la comunicación, así como la cesión del uso de plataformas, infraestructuras, redes u otros bienes y derechos TIC de titularidad de cualquiera de ellas (DOCV nº 5820 de 4 de agosto de 2008, aprobado por el Pleno de la Corporación en fecha de 20 de febrero de 2008).

Como consecuencia de dicho convenio marco, fue desarrollado una Plataforma de Administración Electrónica para las Entidades Locales, a través de la cual se pone a disposición de los Ayuntamientos una infraestructura tecnológica común a fin de facilitarles el cumplimiento de la Ley 11/2007, de 22 de junio (España 2007) y del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre del Consell, (Comunitat Valenciana 2014b).

Por parte de la Diputación de Valencia, se procede a prestar a los Ayuntamientos de su ámbito territorial el apoyo técnico necesario y suficiente para que éstos cuenten con sede electrónica propia, y en consecuencia ha creado mediante acuerdo plenario de 20 de diciembre de 2011, una sede compartida destinada a albergar las sedes electrónicas de aquellos Municipios que así lo deseen.

En el Anexo 3, aparece el modelo de Convenio a suscribir con el objeto de facilitar la incorporación de los Ayuntamientos a la sede electrónica de la Diputación Provincial de Valencia, según la publicación en el BOP de Valencia nº 12, de 14 de enero de 2012.

Ilustración 17.- Ejemplo de la Sede Electrónica municipal.



Fuente: Diputación de Valencia, Sala de Prensa, Más de 110 pueblos aspiran a tener sede electrónica.

<http://www.dival.es/sala-prensa/content/mas-de-110-pueblos-aspiran-tener-sede-electronica>

Según noticia difundida por la Sala de Prensa de la Diputación de Valencia, se indica que por parte de un total de 111 ayuntamientos de los 269 que existen en la provincia se han adherido al citado Convenio de colaboración para la incorporación a la sede electrónica compartida de la Diputación Provincial de Valencia, para crear sus propias sedes electrónicas en la red, pero instaladas en los servidores de la institución provincial, con el fin de facilitar a los ciudadanos el acceso electrónico a toda la información y los servicios que ofrecen.

Este convenio supone un coste cero para los consistorios, además incluye tanto la creación de la sede electrónica como el mantenimiento de las sedes,

del que se encarga la corporación provincial, aunque son los ayuntamientos los que se responsabilizan de su contenido.

Además, dicho convenio conlleva autorizar la gestión y custodia de certificados de Sello de Órgano basado en certificados electrónicos en el ámbito de la plataforma de administración electrónica para entidades locales de la Comunitat Valenciana. Los certificados de Sellos de Órganos se utilizan para identificar y firmar actos administrativos por medios de sistemas informáticos, estableciendo una vinculación de dicho sistema con un determinado órgano administrativo.

En base a ello, la Diputación de Valencia requiere autorización por parte del municipio interesado para que en su nombre requiera a la ACCV el certificado de Sello de Órgano y que por parte de la ACCV en calidad de nodo federado de la Plataforma @firma, se encargue de la custodia del certificado de Sello de Órgano y su clave asociada.

Por el Ayuntamiento de Serra se procedió a tramitar en el 2012 la adhesión al Convenio de colaboración para la incorporación a la sede electrónica compartida de la Diputación Provincial de Valencia. Dicha adhesión sigue hoy pendiente de tramite debido a la falta de documentación por parte del Ayuntamiento. No obstante, el Ayuntamiento sí que cuenta con el paquete web de "Oficina Virtual" que contiene los servicios electrónicos y la carpeta ciudadana gestionada por la Diputación y que posibilita la relación de los ciudadanos por medios electrónicos.

4.4.- SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL AYUNTAMIENTO DE SERRA.

El derecho a la información tiene su regulación constitucional en el Art. 105 b) (España, 1978) por el que se establece que la ley regulará *"El acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas"*, entendiéndose como información pública los contenidos o documentos, cualquiera que sea su soporte o formato, que obren en poder de la administración y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

En consonancia con el artículo anterior, se dispuso por parte de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (España, 1992), en su artículo 37 (modificado por la LTBG)

que *“los ciudadanos tienen derecho a acceder a la información pública, archivos y registros en los términos y con las condiciones establecidas en la Constitución, en la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y demás leyes que resulten de aplicación”*. Aunque dicho artículo tiene sus limitaciones, que tienen como finalidad proteger otros bienes jurídicos que pueden quedar desprotegidos si se da la información y que podrían dañar a una persona o al interés público.

Por parte de la obra "Las oficinas municipales de información" (Villarroya, 2004), se cita que: *"El derecho a la información, según el artículo 1º del Real Decreto 208/1996, tiene por finalidad hacer posible que los ciudadanos puedan acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos."*

Cabe señalar que el Decreto se refiere al Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano (España 1996), que clasifica el tipo de información a la que puede acceder el ciudadano dentro de la Administración General del Estado (en adelante AGE). Por tanto será de aplicación directa a la AGE, y de carácter supletoria a la Administración Local.

Asimismo es requisito del ciudadano para que pueda ejercer dicho derecho, tenga la condición de interesado y de legitimación, conforme al Arts. 31 y 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (España, 1992).

En el ámbito de la Administración Local, este derecho a la información se encuentra regulado en los Arts. 69.1 y 70.3 de la Ley 7/1985, de 2 abril (España 1985a), que establecen que las Corporaciones locales facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local, así como, el derecho a obtener copias y certificaciones acreditativas de los acuerdos de las Corporaciones locales y su antecedentes, así como a consultar los archivos y registros, conforme a la legislación en desarrollo del Art. 105 b) de la Constitución.

Además, el Art. 18.1 e) de la Ley anterior, establece el derecho del vecino a *"ser informado, previa petición razonada, y dirigir solicitudes a la Administración municipal en relación con todos los expedientes y documentación municipal, de acuerdo con lo previsto en el Art. 105 de la Constitución"*.

Por su parte, dentro del concepto de información al público, se encuentra el de "**atención al ciudadano**", que contiene como funciones propias según se cita por Villarroya (2003: 200-201), las siguientes:

- a) Recepción y acogida al ciudadano con el objeto de facilitarles orientación y ayuda en el momento inicial de la visita.
- b) Orientación e información, para ofrecer aclaraciones y ayudas de índole práctica.
- c) Gestión con relación a los procedimientos administrativos, recepción de documentación inicial y actuaciones de trámite.
- d) Recepción de iniciativas y sugerencias formuladas por ciudadanos o por empleados públicos.
- e) Recepción de quejas y reclamaciones.
- f) Asistencia a los ciudadanos para el ejercicio del derecho de petición, reconocido por los artículos 29 y 77 de la CE.

A la vista de esta introducción, en la que se ha expuesto el régimen jurídico del derecho de información al ciudadano aplicable en las Entidades locales, vamos a describir el Servicio que presta el Ayuntamiento de Serra, en relación con el derecho de información a través de sus diferentes canales.

El municipio de Serra, como entidad básica que forma parte de la organización territorial del Estado, y cauce inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos (Art. 2 España, 1985), y en base a las atribuciones del Art. 4.1 a), donde se dispone que dichas Administraciones Públicas en la esfera de sus competencias, ostenta la potestad reglamentaria y de autoorganización, por lo que en su virtud se integra el **servicio de atención a la ciudadanía** en las oficinas administrativas ubicadas en la C/ Sagunt, 31 del municipio de Serra, con el código postal 46118 y de la provincia de Valencia. El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas, y los sábados de 9:00 a 11:00 horas.

Las oficinas municipales del Ayuntamiento son el servicio de referencia para la población de Serra, desde el que se le ofrecen, de forma integrada, la mayor parte de servicios municipales de Información, tramitación y gestión a través de los canales presencial, telefónico o telemático. Estas dependencias y sus

servicios están concebidos y diseñados con una orientación y vocación clara de servicio para facilitar de una forma cómoda el acceso, la comunicación y la relación de la ciudadanía con la Administración.

El Servicio de información al ciudadano mediante el canal presencial no se encuentra en la estructura organizativa de los servicios municipales como una oficina independiente, sino que se encuentra integrada dentro de las oficinas administrativas. Lógicamente, es prestado en su mayor parte por los empleados que gestionan el Registro General de Entrada y Salida, debido a que entre sus funciones se encuentra la atención al ciudadano, en la orientación y acogida, información de gestión en relación con los procedimientos administrativos, recepción de quejas y sugerencias, así como, de asistencia al ciudadano en el ejercicio de sus derechos.

Cabe mencionar por una parte que el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero (España 1996), establecía una clasificación de la **información administrativa**, que era aquella basada en la orientación de los ciudadanos al objeto de poder acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

Según el Real Decreto, existen dos tipos de información:

- **Información general**, relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas; la referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar; la referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación. Se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

Esta información se caracteriza por ser obligatoria y sin exigencia de legitimación. Cuando se precise mayor difusión, la información deberá ofrecerse a grupos sociales o instituciones interesadas en su conocimiento, a través de los medios de difusión que se consideren adecuados, potenciando la información a distancia.

- La **información particular**, corresponde al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de las Administración y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes, bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales. Igualmente podrá referirse a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas. La información sobre documentos que contengan datos de esta naturaleza estará reservada

Por otra parte, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre (España 2013b) la cual es de aplicación directa a la Administración Local (en adelante AA.LL.), en sus artículos 17 a 22 regula el procedimiento del derecho de acceso a la información pública. La cual se entiende por los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos (entre ellos la AA.LL.) y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

Por tanto, por las oficinas administrativas y concretamente por el Registro General de Entrada y Salida, se deberá proceder a la recepción de la correspondiente solicitud, que deberá dirigirse al titular del órgano administrativo o entidad que posea la información. En el caso de que la información estuviera en posesión de personas físicas o jurídicas que presten servicios públicos o ejerzan potestades administrativas, la solicitud se dirigirá a la Administración, organismo o entidad de las previstas en el artículo 2.1 a las que se encuentren vinculadas.

El Art. 18.1 de la citada Ley regula la inadmisión a trámite, mediante resolución motivada, de las siguientes solicitudes:

- a) "Que se refieran a información que esté en curso de elaboración o de publicación general.*
- b) Referidas a información que tenga carácter auxiliar o de apoyo como la contenida en notas, borradores, opiniones, resúmenes, comunicaciones e informes internos o entre órganos o entidades administrativas.*
- c) Relativas a información para cuya divulgación sea necesaria una acción previa de reelaboración.*

- d) *Dirigidas a un órgano en cuyo poder no obre la información cuando se desconozca el competente.*
- e) *Que sean manifiestamente repetitivas o tengan un carácter abusivo no justificado con la finalidad de transparencia de esta Ley."*

En el caso de que la solicitud no identifique de forma suficiente la información, se pedirá al solicitante que la concrete en un plazo de diez días, con indicación de que en caso de no hacerlo, se le tendrá por desistido. Asimismo, si la información solicitada pudiera afectar a derechos o intereses de terceros, debidamente identificados, se les concederá un plazo de quince días para que puedan realizar las alegaciones que estimen oportunas. En este caso el interesado deberá ser informado de la paralización de los plazos para resolver, hasta la aportación de las alegaciones o se cumpla el citado plazo.

La resolución por la que se conceda o deniegue el acceso deberá notificarse al solicitante y a los terceros afectados que así lo hayan solicitado en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver. Dicho plazo podrá ampliarse por otro mes en el caso de que el volumen o la complejidad de la información que se solicita así lo hagan necesario y previa notificación al solicitante.

Las resoluciones deberán ser motivadas cuando se denieguen el acceso, las que concedan el acceso parcial o a través de una modalidad distinta a la solicitada y las que permitan el acceso cuando haya habido oposición de un tercero. Cuando no pueda darse el acceso en el momento de la notificación de la resolución deberá otorgarse, en cualquier caso, en un plazo no superior a diez días.

Asimismo, cabe señalar la relevancia que da a las TIC la Ley 19/2013, de 9 de diciembre (España 2013b), al señalar en su Art. 22 que el acceso a la información se realizará preferentemente por vía electrónica, salvo cuando no sea posible o el solicitante haya señalado expresamente otro medio.

Otro punto de información del que dispone el Ayuntamiento de Serra es la **Oficina de Turismo municipal**, la cual al contrario que el servicio de información a la ciudadanía, cuenta con una localización y estructura diferenciada y se encuentra bajo la dirección de la Concejalía de Educación, Cultura y Turismo. El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas, y los sábados de 9:00 a 11:00 horas, en la C/ Sagunt, 31.

Para la creación de la Oficina de Turismo, se ha tenido que cumplir con los requisitos que se exigían para su integración en la Red TOURIST INFO (Oficinas de Información Turística), por la que los Ayuntamientos deberán contar con personal cualificado para responsabilizarse y atender la Oficina, y poner a disposición local o espacio acondicionado para la ubicación de la Oficina. Además el municipio de Serra se encuentra en el listado de municipios de la Comunitat Valenciana declarados turísticos por la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo a fecha 24 de noviembre de 2014.

Ofrece información turística de toda la red TOURIST INFO, así como información de mayor calado sobre el municipio de Serra. Recopila para ello información sobre la localización del municipio, monumentos, parajes de valor paisajístico y fuentes, senderos señalizados que transcurren por todo el término, fiestas, eventos deportivos y culturales, ferias, programación de la casa la cultura y de las bandas música, restauración y hostelería local, planos y refugios de montaña.

Los ciudadanos de Serra podrán relacionarse con la Entidad Local del municipio de Serra, a través de los siguientes canales de atención:

- a) **Canal de Atención Presencial.**- La atención presencial es la que se ofrece personalmente a los ciudadanos en las Oficinas administrativas municipales
- b) **Canal de Atención Telefónica.**- La atención telefónica es la proporcionada mediante las siguientes líneas telefónicas:

Ayuntamiento: 96 168 84 43 / 84 04, así como de un Fax: 96 168 87 47.

Policía Local: 96 168 96 66 / 655 82 75 23

Oficina de Turismo: 96 168 81 25

Biblioteca Municipal: 96 168 95 05

Casa de la Cultura: 96 168 84 66

Centro Médico Serra: 96 168 82 69

Gimnasio Municipal: 96 168 86 95

- c) **Canal de Atención Electrónica.** La atención electrónica es la que se ofrece a través de la sede electrónica municipal, cuya dirección se encuentra en el dominio: <http://www.serra.es/>

4.5.- SERVICIO DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL PORTAL MUNICIPAL WEB.

Tras la descripción realizada del servicio de información y de atención al ciudadano que se presta por las oficinas municipales, se tiene una percepción del funcionamiento tradicional de la atención al ciudadano. En este capítulo, se trata de enfocar la percepción del funcionamiento del servicio de información y atención al ciudadano, reproduciendo el mundo físico en la dimensión del mundo electrónico o realidad virtual, que configura la administración electrónica.

El portal Web del Ayuntamiento de Serra constituye una ventana de acceso a un espacio virtual donde se encuentra la información relacionada con el municipio y con la actividad que desarrolla la Corporación municipal, su administración y los servicios que presta, con el fin de poder ser facilitada a todos los vecinos y demás internautas sin tener que desplazarse físicamente y en tiempo real.

La tecnología usada por el portal consiste en un sistema de gestión de contenidos web (Content Management System), que consiste en una interfaz que controla una o varias bases de datos donde se aloja el contenido del sitio web. El sistema permite manejar de manera independiente el contenido y el diseño, permitiendo que cada Ayuntamiento edite el contenido y genere un diseño diferente al inicial sin tener que darle formato al nuevo contenido, además de permitir la publicación en el sitio web a varios editores.

Ilustración 18.- Cabecera del portal web del Ayuntamiento de Serra.



Fuente: <http://www.serra.es/es>

El diseño del portal municipal está compuesto por varias secciones, donde se puede encontrar información general sobre la institución municipal, características que definen al municipio y a sus vecinos, acceso a noticias sobre la actividad que se desarrolla en el municipio, información de comercios y asociaciones del municipio. También cuenta con accesos directos a servicios de otras administraciones y herramientas de localización del callejero de la población y de las urbanizaciones existentes en el término municipal a través de la aplicación "google maps".

A continuación se procede a describir la estructura del portal web municipal de Serra, estructurado en una cabecera, un cuerpo y un pie. El portal web está diseñado por una cabecera en la parte superior. El cuerpo contiene una barra de menú principal en la parte izquierda, en el centro de la web aparece el contenido principal a mostrar y una barra de enlaces en la parte derecha.

Ilustración 19.- Cuerpo portal web del Ayuntamiento de Serra.



Fuente: <http://www.serra.es/es>

El pie del portal web, se le dota nuevamente de menús al repetir las áreas de navegación, con el objeto de que por parte del usuario no proceda a arrastrar la barra para subir por la página. Además, se sitúan los enlaces de "avisos legal", "copyright" y los datos de dirección y contacto.



Ilustración 20.- Pie del portal web del Ayuntamiento de Serra.



Fuente: <http://www.serra.es/es>

A. CABEZERA

La cabecera destaca por una imagen de la población de Serra en plena "Serra Calderona"(ver ilustración 18), dicha imagen permanecerá fija para todos los submenús a los que se vaya accediendo, conteniendo un link de acceso directo a la página de inicio. Además está dotado con varias herramientas:

- Un **buscador**, el cual se limita al contenido del portal web, facilitando el acceso rápido y directo a cualquier publicación que contenga los parámetros de la búsqueda.
- Un **traductor**, que facilita el cambio de idioma en el contenido del portal  Español  Valencià , con el objeto de facilitar el uso de cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana, y con ello dar cumplimiento a lo previsto en el Art. 6.2 de la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, y en el Art. 7.2 de la Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de uso y enseñanza del valenciano, por el que se dispone que: *"El valenciano y el castellano son lenguas oficiales en la Comunidad Valenciana y como tales su utilización por la Administración se hará en la forma regulada por la Ley"*.

B. CUERPO.

A continuación se describen las áreas en las que está distribuido el cuerpo del portal web municipal (ver ilustración 19):

- **Bloque izquierdo**, se ubica la barra del menú principal donde se distinguen cinco áreas diferenciadas, las cuales son:

1. **Área El Ayuntamiento**. Esta área contiene información sobre los miembros y los órganos que integran la corporación municipal, la organización de los servicios y la relativa al pago a proveedores de contratación.



- El menú "Periodo medio de pago a proveedores", cumple con la obligación impuesta a las Administraciones Públicas según el Art. 6.2 Real Decreto 635/2014, de 25 de julio (España, 2014), que

tiene por objeto calcular y publicar, en aplicación del principio de transparencia, su período medio de pago, con la finalidad de que los ciudadanos y sus proveedores conozcan si cada entidad cumple o supera el plazo máximo en el pago de sus facturas previsto en la normativa sobre morosidad. El citado menú da acceso a un submenú en el que figura la información trimestral del periodo medio de pago a proveedores.

- El menú "Saluda del Alcalde", da acceso al saluda institucional del Sr. Alcalde D. Javier Arnal Gimeno del Excmo. Ayuntamiento de Serra, dirigido a todos los vecinos y usuarios del portal web.

- Los menús de "La Junta de Gobierno Local" y "Corporación Local", muestran los concejales que integran dichos órganos. Se entiende que con la denominación "Corporación Local" se refiere al Pleno de la Corporación, los cuales ya han sido descritos por el apartado "Gobierno y Administración municipal" de este capítulo.

- Por el menú "Servicios municipales", se accede a la organización en que se establecen los distintos servicios que ofrece las oficinas municipales, estableciendo el horario de atención al público.



Dentro del área "El Ayuntamiento", aparecen otros menús destacados mediante la presentación en campos de color azul. La mayoría de ellos permiten interactuar al ciudadano con la Administración con el fin de facilitar la presentación y descarga de documentos vía telemática. El resto de menús dan acceso a información local y sobre procedimientos en materia de urbanismo.

- El menú "Oficina virtual", da acceso al módulo del mismo nombre de la Diputación de Valencia, el cual analizaremos en el siguiente capítulo.

- "Formularios", mediante este menú se accede a la descarga de varios impresos oficiales basados en varios de los trámites que se pueden realizar en el Ayuntamiento.

- El menú "Urbanismo", deduce la importancia que se le atribuye a esta área de gestión, ya que es la única que cuenta con un submenú específico. Ello se debe a la diversidad de trámites que se le atribuyen, desde una simple obra menor a otros mucho más complejos como el desarrollo de un Plan Actuación Integrada, por lo que se requieren de un personal con un nivel más técnico con

objeto de prestar la debida atención a los respectivos interesados. También tiene en cuenta la normativa específica aplicable, teniendo en cuenta las normas subsidiarias de planeamiento del municipio.

- “Teleserra”, constituye el menú de acceso a los contenidos en archivo video, con el fin de tener informados mediante reportajes a los vecinos sobre las actuaciones de los distintos servicios municipales, como el estado de las obras públicas en infraestructuras que se están ejecutando en el casco urbano, eventos deportivos, ferias, representaciones en casa de la cultura, etc.

2. **Área El municipio.** En esta sección los menús contienen información sobre los rasgos que dan a conocer la identidad del municipio, en relación con su localización geográfica, historia, patrimonio histórico, tradiciones y fiestas.



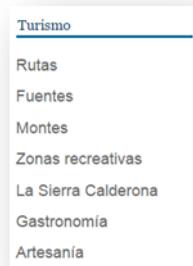
- “Fiestas”, recoge información sobre las principales celebraciones tradicionales que a lo largo del año tiene lugar en el municipio, ya sean de carácter festivo, religioso, cultural y relacionadas con el folklore local.

- “Patrimonio histórico”, relación detallada de los principales monumentos arquitectónicos que se encuentran ubicados por todo el término municipal, y que han conseguido llegar hasta nuestros días con mejor o peor estado de conservación.

- “Situación geográfica”, detalla la localización del municipio, sus infraestructuras de comunicaciones y describe lo más destacable del término municipal.

- "Historia de Serra", con este menú se accede a la información sobre la evolución del municipio de Serra desde los primeros yacimientos prehistóricos de asentamientos de población, pasando por restos de las antiguas civilizaciones como los Iberos y el imperio Romano. El origen de Serra se debe a la época árabe, de esa época pertenece el castillo y las torres, que tuvieron relevancia en la conquista de Valencia por parte del Cid y de Jaime I. Los habitantes de Serra fueron siervos musulmanes convertidos, hasta el año 1609 de su expulsión y luego repoblada por familias cristianas según el otorgamiento de la Carta Población. Finaliza con las épocas modernas y contemporáneas, destacando una actividad forestal, agrícola y minera.

3. **Área Turismo.** En esta área se integra la información relacionada con la Oficina de Turismo, basada en el turismo de montaña principalmente y en la gastronomía y artesanía de la localidad.



- **Rutas.** Mediante este menú se ofrece información para el excursionista sobre diferentes rutas por el término municipal, con la descripción del recorrido, la distancia, el nivel de dificultad y lugares de interés por donde se transita.

- **Fuentes.** Con este menú se destaca la consideración que tienen las fuentes en el municipio de Serra, que durante muchos años han sido sustento económico de sus habitantes, y lugar de visita para aquellos que buscan agua mineral de manantial con propiedades medicinales como la "Font del Berro". También son de parada obligatoria para los excursionistas y deportistas de montaña.

- **Montes.** Se accede a la información sobre los montes más emblemáticos del término municipal, realizando una descripción del acceso, enclaves de interés, miradores existentes y una descripción de los lugares de la geografía valenciana que se pueden llegar a divisar.

- **Zonas recreativas.** Identifica los enclaves acondicionados en zonas de pinares, para su uso recreativo y disfrute por las poblaciones cercanas, incluida la zona metropolitana de Valencia. Cuentan con servicio de recogida de basura, y están dotados por mesas y bancos, papeleras, barbacoas, aseos, fuentes y vallado del perímetro.

- **La Sierra Calderona.** Tiene mucha importancia estratégica, dado que el municipio se encuentra dentro del Parque Natural de la Serra Calderona, y por tanto de interés para el turismo de montaña. Detalla una descripción de los municipios afectados por el parque, su formación geológica, los montes más importantes y finalmente se centra en término de Serra.

- **Gastronomía.** Información sobre los productos y platos típicos y tradicionales de la población.

- **Artesanía.** Cita la artesanía local que perdura hasta hoy en día.

4. **Área Galería Fotográfica.** Contiene menús de accesos a fotografías de la localidad de Serra, los cuales aparecen organizados temáticamente en los cuatro apartados que seguidamente se detallan:

Galería Fotográfica



Festes i Tradicions



El nostre poble



Fotos Antiques



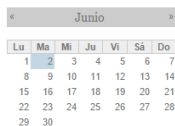
Història i Paisatge

La Sección central contiene el contenido principal a mostrar en la estructura del portal web (ver ilustración 19).

Cuando se accede a la página inicial, se tiene prefijado las noticias de interés local que por orden cronológico se van publicando. Cabe la posibilidad de seleccionar la temática de la información, ya que está provisto de cuatro lenguetas, que permiten cambiar a la información que se facilita, concretamente son: Noticias, Bandos, BIM (Boletín informativo municipal) y Anuncios.

Además, mediante la interacción sobre los menús anteriormente descritos, muchos de ellos se mantienen en la misma página inicial del portal web, cambiando y visualizando la información requerida en la sección central descrita.

- **Barra de enlaces en el bloque derecho.** Contienen varios enlaces o links de acceso a portales de otras Administraciones Públicas, subpáginas del portal o herramientas de localización y calendario (ver ilustración 19). El contenido se detalla seguidamente:



- **Calendario,** se indica el día en que nos encontramos al acceder al portal web, y nos permite visualizar los meses con sus respectivos días del año en curso.



- **Se accede a la guía de comercio local,** donde se podrá localizar según la clasificación del tipo de actividad que desarrollen.



- **Destinado a informar sobre las asociaciones locales**

que figuran inscritas en el registro del Ayuntamiento. (A fecha de elaboración del TFG no figura ninguna inscripción de las asociaciones existentes)



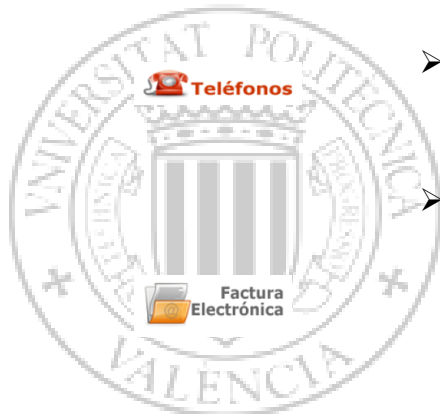
- Acceso en formato digital al Boletín Informativo Digital (BIM) publicados por el Ayuntamiento.



- Link de acceso al portal del "Servei Valencià d'Ocupacio i Formació".



- Link de acceso al portal de la Consellería de Sanitat, peticiones de cita previa para la atención del médico de cabecera.



- Acceso al listado de los teléfonos de interés para la población.

- Información sobre la factura electrónica y Link para acceder al FACE es el Punto General de Entrada de Facturas de la Administración General del Estado. Permite la remisión de facturas en formato electrónico a los organismos de las administraciones públicas que estén dados de alta en el sistema.



- Acceso al Google Maps, para permitir visualizar la localización del mapa del municipio.

C. PIE.

El pie del portal web (ver ilustración 20), tiene por objeto facilitar al internauta la movilidad por el portal web, de modo que accediendo a cualquiera de los menús o submenús que representa a cada una de las áreas anteriormente descritas, nos desplazaremos en un "click" directamente a lugar donde se encuentra ubicados.

También figura el nombre del titular del portal Web y su dirección postal, junto con el "link" de acceso a los "términos y condiciones de uso", que contiene la referencia legal de uso de los datos de carácter personal mediante ficheros por parte del Ayuntamiento de Serra. Asimismo, figura el "link" de acceso "aviso legal", donde se apercibe a los internautas que la información proporcionada tiene carácter meramente orientativo y en ningún caso podrá ser vinculante para la resolución de los procedimientos administrativos.

A continuación se procede a detallar y enumerar las herramientas o enlaces destinados a facilitar la información a los ciudadanos, que se encuentran en los portales web de las siguientes Corporaciones Locales: Bétera, L'Eliaana, Lliria, Náquera, Olocau y Serra.

Tabla 5.- Relación de fuentes de información de las webs municipales.

AYUNTAMIENTO	Perfil del contratante	Gestor autoliquidaciones	Actas y acuerdos	Factura electrónica	Ordenanzas, Reglamentos, bases	Tablón de anuncios	Portal Transparencia	Noticias	Organización municipal	Administración electrónica
SERRA	-	-	-	X	-	-	-	X	X	X
NAQUERA	X	-	X	-	-	-	-	X	X	X
BETERA	X	X	X	-	X	X	X	X	X	X
L'ELIANA	X	X	X	-	X	-	X	X	X	X
OLOCAU	-	-	X	-	-	-	-	X	X	-
LLIRIA	X	-	X	X	X	X	-	X	X	-

Fuente: Elaboración propia.

A la vista de los datos contenidos que figuran en la tabla anterior, se aprecia que la Web del Ayuntamiento de Bétera es la más completa de las webs analizadas, seguida por la web de L'Eliaana que se diferencia de todas las demás por no contar con el apoyo técnico, infraestructuras y soporte de la

Diputación de Valencia, por lo que ha requerido un mayor esfuerzo en su elaboración.

El municipio de Olocau seguido por el municipio de Serra, son los que cuentan con menor población y recursos económicos, y en consecuencia los que menos posibilidades ofrecen a sus ciudadanos de poder acceder a la información municipal. Es destacable que el municipio de Serra es el único de los municipios analizados, que no comparte ningún dato relacionado con el gobierno abierto, esto es la falta de acceso a los acuerdos y actas de sus órganos de gobierno, así como de sus ordenanzas y reglamentos, a pesar de que el ordenamiento jurídico señala que son documentos públicos.

También es sorprendente que tanto el Ayuntamiento de Olocau como el de Lliria, no ofrezca a sus ciudadanos el derecho a relacionarse con sus ciudadanos con medios electrónicos, conforme a lo previsto en la Ley 11/2007, de 22 de junio (España 2007).

Solamente dos municipios tienen en sus portales una herramienta de acceso a datos relacionados con el portal de la transparencia, en concreto Bétera y L'Elia. Cabe señalar el anuncio en el portal web del Ayuntamiento de Náquera, de la próxima instalación del "portal de transparència".

4.6.- OFICINA VIRTUAL A TRAVÉS DEL PORTAL MUNICIPAL WEB.

La sede electrónica tiene por papel identificar al Ayuntamiento de Serra cuando se relacione por medios electrónicos con los ciudadanos y ciudadanas y con otras Administraciones Públicas. La sede electrónica correspondería en el mundo físico al empleado público que te atiende y te facilita la relación con la administración pública a la que nos hayamos dirigido.

A través de esta sede se realizarán las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la identificación del Ayuntamiento de Serra en sus relaciones con las personas físicas y jurídicas, y con otras Administraciones Públicas por medios electrónicos, así como aquellos otros servicios electrónicos respecto de los que se decida su inclusión en la sede por razones de eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios públicos.

Para todos aquellos interesados que accedan a los contenidos y trámites electrónicos de la sede electrónica, contarán para ello con un nivel superior de garantías y seguridad en la navegación web.

El acceso a la oficina virtual se realiza a través del área sita en el bloque izquierdo del cuerpo del portal web municipal de Serra, concretamente el área de Menú de acceso principal, donde daremos "click" con el ratón al menú "Oficina Virtual". Esta acción desembocará automáticamente en una nueva página web (ver ilustración 19) con la siguiente dirección: <https://serra.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>.

Ilustración 21.- Página web inicial de la Oficina Virtual.



Fuente: <https://serra.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>

La Oficina Virtual del Ayuntamiento de Serra, cuenta con la asistencia técnica que facilita la Diputación de Valencia, por lo que esta última será la responsable del mantenimiento técnico de la oficina virtual garantizando el cumplimiento de los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad, así

como los de accesibilidad y usabilidad de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

Los contenidos de la oficina virtual serán aquellos definidos por la Diputación para dotarlos de homogeneidad con otras oficinas virtuales de otros municipios, sin perjuicio de aquellos contenidos propios que le Ayuntamiento publique. El Ayuntamiento de Serra será responsable de los contenidos propios que se publiquen.

Para el acceso a la página de inicio de la oficina virtual no se requiere estar en posesión de una clave de acceso de usuario o de un certificado digital de usuario, por tanto su acceso es libre al igual que se accede al Portal web.

Observando la página de inicio (ver ilustración 21) de la Oficina Virtual se distinguen cuatro bloques en la sección principal:

- **Buscador de trámites:** Herramienta que nos permite consultar los trámites ofrecidos por el Ayuntamiento de Serra a los interesados en función de los criterios de búsqueda indicados.
- **Catálogo de trámites:** Nos permite consultar aquellos servicios ofrecidos por el Ayuntamiento, los cuales aparecen presentados por familias de servicios.
- **Destacados:** Facilita a los usuarios interesados poder acceder a los trámites más utilizados o consultados, así como de las novedades que se incorporen en la Oficina Virtual.
- **Carpeta ciudadana:** Con ella se accede a la parte privada de la Oficina Virtual, la cual requiere la correspondiente identificación mediante el certificado electrónico, para iniciar trámites con el Ayuntamiento de Serra.

La Oficina Virtual está dotada de la herramienta "Verificador de documentos", que tiene por objeto facilitar la comprobación de la validez de los documentos impresos como consecuencia de los trámites electrónicos realizados mediante la carpeta ciudadana. Esta herramienta aparece ubicada (ver ilustración 21) debajo de la sección principal y en la mitad de la web.

Contiene otra sección de servicios destacados en la portada (ver ilustración 21), en la que se distinguen otros cuatro bloques:

- **Presentación de quejas y sugerencias:** Permite la presentación de quejas o sugerencias sobre cualquiera de los servicios municipales.
- **Instancia genérica:** Habilita a cualquier interesado poder iniciar mediante esta instancia la tramitación de un expediente electrónico de cualquier procedimiento administrativo y poder adjuntarle documentación.
- **Comunicación de incidencia en el vía pública:** Permite poner en conocimiento del Ayuntamiento de Serra, cualquier imprevisto o deterioro que dé lugar a la rotura o mal funcionamiento del mobiliario urbano o del pavimento de las vías públicas.
- **Comunicación de incidencia medioambiental:** Comunicación de anomalías, irregularidades o comportamientos que son perjudiciales para la fauna y la flora.

4.6.1 DESCRIPCIÓN DE LA ZONA PÚBLICA DE LA OFICINA VIRTUAL.

Explorando el contenido de la oficina virtual, vamos a describir a modo orientativo la ruta hasta la zona privada de uno de los bloques que se encuentran en la sección principal, dado que el procedimiento de los demás bloques es similar nos dará una idea de cómo funcionan.

Ilustración 22.- Secuencia buscador de trámites.



Fuente: <https://serra.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>

Si hacemos "click" en la opción "entrar" del bloque buscador de trámites, automáticamente nos dará acceso al buscador de la oficina virtual (ver ilustración 22), donde nos aparecerán dos campos, uno reservado para la palabra de la búsqueda, y el segundo desplegable, destinado a la clasificación por familia de trámites.

Como se puede ver en la ilustración 22, se elige la opción "empleo" y en un "click" accedemos a la siguiente pantalla donde aparece el resultado de la búsqueda. En este caso aparece un enlace para la inscripción telemática en la Bolsa de Trabajo. Siguiendo con el proceso aparecerá otra pantalla que corresponde con el catálogo de trámites, donde se aprecia el título de "Inscripción en bolsa de trabajo", como se puede apreciar en la ilustración 23.

Ilustración 23.- Descripción del trámite de inscripción en bolsa de trabajo.



Fuente: <https://serra.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>

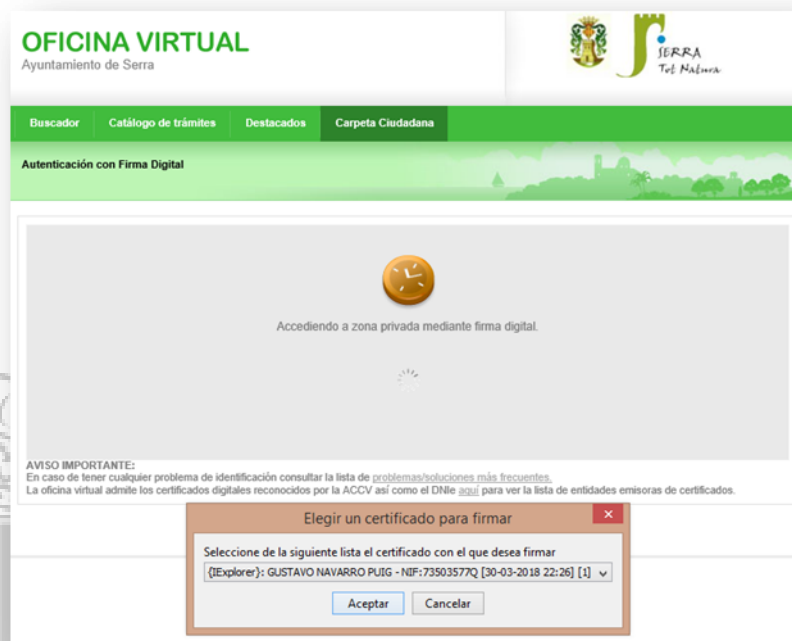
En la pantalla de la ilustración 23 aparece la descripción del trámite escogido, con la explicación del objeto del trámite, de los requisitos exigidos para poder ejercer dicho trámite, la documentación requerida para el trámite y el plazo de solicitud. Aparece un desplegable para el caso de necesitar más información relacionada con el trámite.

Más abajo aparece otra sección con varias lengüetas que se corresponden con los canales que existen para su tramitación:

- Electrónica, si escogemos esta opción deberemos estar en posesión de un certificado digital de usuario o dni electrónico.
- Telefónica, en esta opción aparecen los teléfonos de contacto para ser atendidos.
- Presencial, aparecerá la dirección donde se podrá prestar la atención presencial y el horario de atención al público.

El siguiente paso es hacer "click" con el ratón en la opción "tramitar" para poder acceder a la zona privada de la oficina virtual, para ello aparecerá la pantalla de la ilustración 24.

Ilustración 24.- Autenticación con Firma Digital.



Fuente: <https://serra.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>

Como se puede apreciar en la Ilustración 24, aparecerá en la pantalla de autenticación con firma digital una pequeña ventana que contiene la elección del certificado electrónico que nos identifica, a la espera de que se proceda a su validación. Eligiendo la opción aceptar cambiaremos de pantalla para proceder a cumplimentar la instancia de inscripción en la bolsa de trabajo (ver ilustración 25).

Ilustración 25.- Formulario para la inscripción en bolsa de trabajo.

OFICINA VIRTUAL
Ayuntamiento de Serra

Buscar Catálogo de trámites Destacados Carpeta Ciudadana GUSTAVO NAVARRO Salir

Inicio > Carpeta ciudadana > Registros
INSCRIPCIÓN EN BOLSA DE TRABAJO

Adjuntar documentación Firmar y presentar Descartar

* Campos obligatorios.

Datos del solicitante

* Tipo de documento NIF [▼] * Número de documento 73503577Q * Nombre GUSTAVO

* Primer apellido NAVARRO * Segundo apellido PUIG

Domicilio del solicitante

* País España * Provincia Valencia/València * Municipio SERRA

* Dirección * Código postal

* Teléfono1 * Teléfono2 e-mail gusillamp@gmail.com

Convocatoria que se solicita

* Descripción de la plaza

Titulación exigida en las bases de la convocatoria

Adjuntar documentación Firmar y presentar Descartar

Fuente: <https://serra.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>

Con este último paso, hemos recorrido desde la página de inicio de la oficina virtual que es la zona de libre acceso por cualquier usuario sin que se requiere su identificación, hasta enlazar con la carpeta ciudadana que tiene como requisito de acceso la identificación mediante el certificado digital, con la posibilidad de cumplimentar el formulario escogido para su presentación telemática.

4.6.2.- RELACION DE PROCEDIMIENTOS DEL CATALOGO DE TRAMITES.

Para poder ver la cantidad de trámites que se ponen a disposición de los interesados para facilitar su relación con la administración electrónica, hay que acceder al catálogo de trámites, que se corresponde con el segundo de los bloques que aparece en la sección principal que aparece en la Ilustración 21.

Si realizamos la misma operación que hemos explicado anteriormente para el caso de acceder al catálogo de trámites, aparecerá la siguiente pantalla (ver ilustración 26).

Ilustración 26.- Pantalla del catálogo de trámites.



Fuente: <https://serra.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>

Con la opción "empleo", aparecerá el contenido que coincide con la anterior ilustración 23 pero con un formato diferente, para ello observaremos la ilustración 27 que contiene un solo trámite que corresponde a la inscripción en la Bolsa de Trabajo.

Cabe señalar la información visual mediante iconos representativos que aparece entre líneas, que en la ilustración 27, señala que el trámite precisa de certificación digital, se permite la representación y se puede efectuar durante las 24 horas del día.

Ilustración 27.- Pantalla de la opción de empleo del catálogo de trámites.



Iconos
visuales

Fuente: <https://serra.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>

Si se escoge la opción "atención al ciudadano" que tiene por función de promover la participación ciudadana de informar de manera general sobre las atribuciones y servicios disponibles, aparecerá otra pantalla con el resultado de la ilustración 28.

Ilustración 28.- Pantalla de la opción de atención al ciudadano del catálogo de trámites.



Fuente: <https://serra.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>

Desde esta pantalla, se podrá tener acceso a los trámites sobre quejas y sugerencias, denuncias, peticiones y comunicaciones, proporcionando apoyo en las dudas que puedan producirse. Si se observa la ilustración 28, veremos que coinciden con las mismas que aparecen en la sección de servicios destacados. De igual modo se coinciden con los trámites que aparecen si se accede al bloque "destacados" de la sección principal (ver ilustración 21).

A continuación se procede a recopilar información sobre la relación de trámites que contienen en el catálogo de trámites de las oficinas virtuales y sedes electrónicas de los distintos Ayuntamientos de la Comarca Camp del Túria que se han escogido para realizar la comparativa.

Tabla 6.- Comparativa por bloques de trámites electrónicos de los municipios.

AYUNTAMIENTO	FAMILIAS DE TRAMITE		TRAMITES				TOTAL	
			Formulario	e-Certificado	Formulario	e-Certificado	Formulario	e-Certificado
SERRA	Empleo	Atención al ciudadano	1	1	4	4	5	5
NAQUERA	Empleo	Reclamaciones	2	2	1	1	28	27
	Atención al ciudadano	Tributos	3	3	10	9		
	Estadística y padrón	Urbanismo/Medio Ambiente	2	2	10	10		
BETERA	Atención al ciudadano	Estadística y padrón	2	2	1	1	14	7
	Reclamaciones	Tributos	1	1	3	10		
	Urbanismo/Medio Ambiente		1	1				
OLOCAU	Atención al ciudadano	Estadística y padrón	3	0	1	0	8	0
	Urbanismo/Medio Ambiente	Tributos	1	0	3	0		

L'ELIANA	Empleo	Reclamaciones	3	3	1	1	53	6
	Atención al ciudadano	Tributos	9	0	10	2		
	Estadística y padrón	Urbanismo/ Medio Ambiente	6	0	24	0		
LLIRIA	Empleo	Reclamaciones	2	0	1	0	43	0
	Atención al ciudadano	Tributos	10	0	10	0		
	Estadística y padrón	Urbanismo/ Medio Ambiente	4	0	16	0		

Fuente: Elaboración propia.

Las Corporaciones Locales escogidas para realizar la comparativa pertenecen a la Comarca Camp del Túria, de las cuales, el municipio de Lliria es el referente y quien ostenta la capitalidad de la comarca. De estas cinco localidades: Bétera, L'Eliaana y Lliria superan los 10.000 habitantes, mientras que Náquera tiene supera por poco los 5.000 habitantes y Olocau al igual que Serra están muy por debajo esta cifra.

De la comparativa realizada, cabe resaltar los siguientes datos:

- De la obligación de facilitar el derecho de relacionarse a los ciudadanos por medios electrónicos ante la Administración, por parte del Ayuntamiento de Lliria y Olocau aparentemente no se facilita. Significativo es el caso del Ayuntamiento de Lliria que por su importancia, población, volumen de servicios que presta y que cuenta con el presupuesto más elevado de gastos por valor de 17.942.066,08 €, no cuente con sede electrónica.
- De los formularios oficiales revisados que solo admiten la modalidad presencial, que se encargan de encauzar los trámites administrativos, se ponen a disposición de los ciudadanos una gran variedad. Es lógico que las poblaciones de L'Eliaana y Lliria son las que cuentan con un mayor abanico de impresos. Solamente Bétera se queda descolgada, ya que es superada por el Ayuntamiento de Náquera que cuenta con 28 modelos diferentes. Resultando contar con la peor cifra de impresos que pone a disposición de los ciudadanos, el municipio de Serra.

- No todos los formularios que figuran clasificados por diferentes áreas de tramitación son compatibles con la presentación telemática a través de la Carpeta Ciudadana. En este caso, figura el municipio de Náquera con 27 formularios, casi el 100 por 100 de su catálogo de procedimientos. El mérito es notable dado su presupuesto municipal de 7.320.000 euros en el 2014. Le sigue Bétera con 7 formularios, que representa el 50 por 100, y en el caso de L'Eliana con 6 formularios, que representa un pobre 12 por 100. Finalmente Serra sale muy bien parada ya que cuenta con el 100 por 100 de sus formularios compatibles con la presentación telemática, aunque dicha empresa no ha sido muy difícil, debido a que solamente contaba con 5 formularios.

Por tanto, el Ayuntamiento de Serra pone a disposición de los interesados solamente cinco trámites para poder ejercer el derecho de acceso a relacionarse con la Administración por medios electrónicos. Solamente reseñar que para el trámite instancia genérica, se indica que puede servir para tramitar un expediente electrónico de cualquier índole y anexarle documentación.

4.6.3.- DESCRIPCIÓN DE LA ZONA PRIVADA, CARPETA CIUDADANA.

Por último, queda describir la zona privada, que corresponde al bloque "carpeta ciudadana" de la sección principal (ver ilustración 21), para la cual se requiere tener un certificado digital de usuario o dni electrónico, según descripción anterior citada en la Ilustración 24, al objeto de proceder a la autenticación mediante la elección del certificado electrónico que nos identifica, a la espera de que se proceda a su validación. Eligiendo la opción aceptar con nuestro certificado electrónico se cambiará de pantalla (ver ilustración 29).

Ilustración 29.- Pantalla de inicio de la Carpeta Ciudadana.



Identificación del titular al contenido zona privada.

Fuente: <https://serra.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>

Como se puede apreciar en la ilustración 29, figura mi identificación en la barra de menús por lo que se garantiza que solamente el ciudadanos autorizado e identificado pueden acceder al conjunto de sus datos personales. El nivel utilizado en el Ayuntamiento es alto ya que han optado por realizar la autenticación mediante utilización de certificados digitales reconocidos por la (ACCV).

Aparecen cinco módulos de acceso, donde encontraremos el seguimiento de los trámites que se hayan realizado por la Administración electrónica. Estos cinco bloques son:

- **Documentos:** Constituyen las instancias de los distintos trámites formalizados que hayamos utilizado para realizar trámites con el Ayuntamiento. Aparecen clasificados en varios submenús: la primera

corresponde al "**borrador**", que es el resultado de cumplimentar y editar cualquier formulario , y que no hayamos presentado por el registro electrónico; el segundo "**curso**" aparecerán representados todos los trámites que se hayan presentado por el registro electrónico y que no hayan sido finalizados en su procedimiento por la Administración; el tercero se corresponde con "**cerradas**", y se refiere a todos aquellos trámites realizados por administración electrónica que hayan sido finalizados; y finalmente, el apartado "**todos**", donde figuran todas las instancias presentadas, indistintamente de la fase del procedimiento administrativo en que se encuentre.

- **Registros:** El acceso al registro dará lugar a tres submenús donde se podrá acceder a todos los documentos que hayan sido anotados por registro auxiliar electrónico del Ayuntamiento. Los submenús contendrán la documentación clasificada por registro de entrada, registro de salida y los documentos que contengan cualquiera de los registros anteriores.
- **Documentos:** Aparecerán todos los documentos que han dado lugar al trámite de un expediente, inclusive los documentos anexos a las solicitudes y los que se hayan recibido por parte de la Administración.
- **Notificaciones:** Aparecerán los avisos de notificaciones para acceder a la plataforma de notificación y con la opción de aceptar o rechazar, y en su caso, proceder a visualizar el documento y guardar en nuestro equipo.
- **Representaciones:** Corresponde al otorgamiento de representación de terceros mediante certificado electrónico. Se consigue así facilitar a los ciudadanos y empresas el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, sin merma de la posibilidad de ser representado por vía electrónica de igual forma que puede ser representado por un tercero en procedimientos tradicionales en papel. Aparecen tres submenús donde figuran nuestros representantes, las personas físicas o jurídicas a quienes representemos, y por otra parte, los convenios suscritos de representación electrónica.

Asimismo, aparece en la carpeta ciudadana una herramienta denominada "Agenda Ciudadana", donde puede consultarse todas las relaciones que se están manteniendo con el Ayuntamiento mediante la Carpeta Ciudadana. La Agenda Ciudadana permite ver cuándo se ha tramitado una solicitud, los

cambios de estado por los que se pase, las inscripciones y las citas previas. Además, se puede acceder a información detallada de la solicitud pulsando en el propio calendario.

Realizado el estudio sobre el contenido de las **carpetas ciudadanas** existentes en las oficinas virtuales y sedes electrónicas de los Ayuntamientos analizados de la Comarca Camp del Túria, cabe recordar que el Ayuntamiento de Llíria y el Ayuntamiento de Olocau no contienen en sus respectivos portales web las citadas herramientas que facilitan la relación electrónica.

En base a ello solamente se tendrán en cuenta los Ayuntamientos que si cuentan con la citada carpeta, y que son las corporaciones locales de Bétera, L'Eliana y Náquera, incluido Serra. Como el soporte técnico de creación y gestión corresponde a la Diputación de Valencia, la carpeta ciudadana en Bétera, Náquera y Serra tienen el mismo contenido, el cual ya ha sido descrito en este apartado (ver ilustración 29). Solamente el municipio de Bétera se diferencia de Serra y Náquera al contar con Sede Electrónica y por tanto la estructura es diferente a la creada para la Oficina Virtual, pero ambas tienen la Carpeta Ciudadana y cuentan con el mismo contenido.

Por su parte, el Ayuntamiento de L'Eliana cuenta con una plataforma diferente para la Sede Electrónica, además de contener lo mismo que la carpeta ciudadana de los Ayuntamientos de Bétera, Náquera y Serra, cuenta con submenús que permiten acceder a la configuración propia del ciudadano, a la información del padrón de habitantes con la posibilidad de obtener certificados de empadronamiento y acceso a la gestión tributaria, donde se ofrece información sobre las domiciliaciones bancarias, el histórico de los tributos que han sido satisfechos, así como los pendientes de pago, clasificados en voluntaria y ejecutiva.

4.6.4.- DESCRIPCIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO.

El trámite escogido va a ser una "comunicación de incidencia medioambiental", con objeto de poner en conocimiento al Ayuntamiento de Serra del deterioro y abandono en el que se encuentra el "Pi milenari o Pi de la bassa". Dicho árbol tiene la consideración de árbol monumental, y emblema del municipio de Serra por sus grandes dimensiones, longevidad y arraigo histórico. Es de justicia, que al igual que ha llegado hasta nuestros días, se proteja y se le dediquen los

cuidados necesarios para poder subsistir en condiciones saludables, con el fin de que se pueda seguir disfrutado por las futuras generaciones.

En consecuencia se accede al "catálogo de trámites" y se escoge la opción "atención al ciudadano", según la descripción anterior. Se procede a entrar en el trámite de "comunicación de incidencia medioambiental", accediendo a la pantalla descriptiva de la citada tramitación, y desde la opción "tramitar", se accederá al formulario de la "Carpeta del Ciudadano".

Ilustración 30.- Cumplimentación del formulario de incidencia medioambiental.

The screenshot shows a web form titled 'COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA MEDIOAMBIENTAL' from the 'Ayuntamiento de Serra'. The form is part of the 'OFICINA VIRTUAL' system. It includes a navigation bar with 'Buscador', 'Catálogo de trámites', 'Destacados', 'Carpeta Ciudadana', and a user profile for 'GUSTAVO NAVARRO'. The form itself has a header with 'Inicio', 'Carpeta ciudadana', and 'Registros'. Below the header, there are three buttons: 'Adjuntar documentación', 'Firmar y presentar', and 'Descartar'. The form is divided into several sections: 'Lugar del hecho reclamado' with dropdowns for 'Provincia' (Valencia/València) and 'Municipio' (SERRA), and a text field for 'Dirección' (Pi milenari o Pi de la bassa) with a 'C.P.' field (46118). There are also sections for 'Hecho reclamado' and 'Pruebas presentadas'. The form is partially filled out, and there are buttons for 'Adjuntar documentación', 'Firmar y presentar', and 'Descartar' at the bottom.

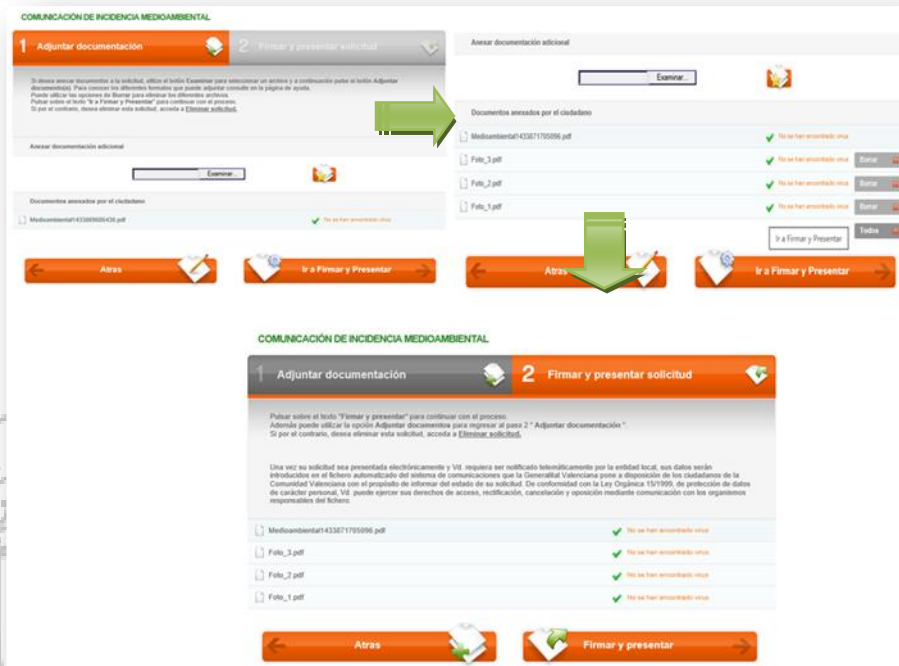
Fuente: <https://serra.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>

Como se aprecia en la ilustración 30 se procede a cumplimentar cada campo del formulario con la información que le corresponde, con la obligación de aquellos campos que tienen un asterisco (*) de color rojo, para poder continuar el trámite.

Una vez cumplimentado se puede escoger entre adjuntar documentación o firmar y presentar para finalizar. En el trámite que se sigue, se opta por

presentar tres fotos como prueba insertadas en documento Word para ocupar menos espacio en el archivo.

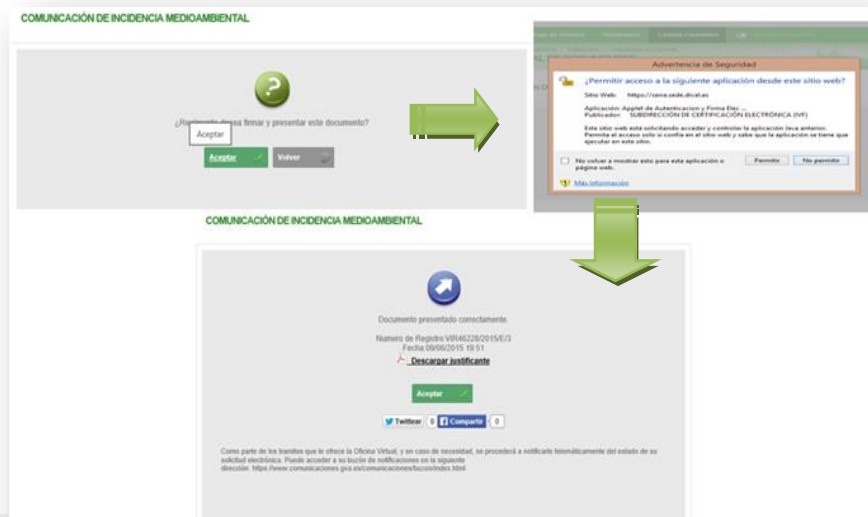
Ilustración 31.- Proceso de adjuntar documentación a la comunicación.



Fuente: <https://serra.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>

Escogido la opción "adjuntar documentación", aparece en la siguiente pantalla la opción de "examinar", donde accederos a nuestro directorio para localizar la carpeta donde se encuentre el documento a adjuntar. En la segunda fase de la ilustración 31, se visualiza como se han cargado el formulario cumplimentado y tres documentos anexos, indicando a continuación "ir a firmar y presentar". El tercer paso, nos habilita para volver atrás, o en su caso, para firmar y presentar.

Ilustración 32.- Firma digital del comunicado.



Fuente: <https://serra.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/index.html>

Para finalizar la tramitación electrónica, se escoge la opción "firmar y presentar", donde aparecerá la pantalla con el primer apartado de la ilustración 32, donde confirmaremos con la opción "aceptar", accediendo al siguiente apartado donde se pide que se acredite el certificado electrónico para poder finalizar el trámite. En este último apartado se informa del correspondiente número de entrada del Registro Electrónico, junto con su fecha de presentación, y con la opción de descargar el justificante en archivo "pdf".

En el Anexo 1 se puede comprobar el certificado emitido por el Registro Electrónico y del documento presentado como consecuencia del trámite descrito de la "Comunicación de incidencia medioambiental".

4.6.- ANALISIS ESTRATEGICO DEL PORTAL WEB Y DE LA OFICINA VIRTUAL.

Con objeto de proceder a diseñar una estrategia de gestión del servicio de información y atención al ciudadano a través del portal web y de la oficina virtual, teniendo en cuenta la situación actual en la que se encuentra el citado en el Ayuntamiento de Serra con relación a la misión, visión y los problemas a resolver (sobre las herramientas y aplicaciones expuestas en los entornos web

descritos), se procede al estudio del Portal Web y de la Oficina Virtual mediante la herramienta de análisis estratégico DAFO.

Entre los objetivos propuestos, cabe recordar el objetivo principal de este trabajo, que es presentar un plan de mejora de la oficina virtual municipal y del servicio de información al ciudadano que se ofrece a través del portal municipal.

Con el análisis se podrá identificar aquellas situaciones que permiten conocer las debilidades y amenazas que se deben atenuar, así como de las fortalezas y oportunidades que se deben aprovechar y potenciar para contrarrestar la anterior. En consecuencia, nos va permitir diseñar una estrategia de gestión para poner en marcha aquellas actuaciones que nos permitan dirigir el Portal Web y la Oficina Virtual en la buena dirección hacia la meta propuesta, con el objeto de prestar un servicio de calidad al ciudadano, eficiente, eficaz y con la optimización de recursos.

El DAFO analiza, por una parte analiza la situación externa mediante los siguientes bloques:

OPORTUNIDADES: Hace referencia a la identificación y aprovechamiento de aquellos factores positivos que se generan en el entorno, como los elementos tecnológicos, la regulación jurídica y el apoyo por parte de otras administraciones públicas.

De entre las oportunidades se cita el "entorno tecnológico maduro" por la evolución experimentada a lo largo de estos últimos años debido en gran parte por los ordenadores personales y la irrupción de los dispositivos móviles y tablets, con sistemas operativos que permiten tecnologías APPS y que abarcan a la gran mayoría de la población en su implantación; con esto último se propicia la "disminución de la Brecha Digital"; por parte de las Administraciones de la UE y españolas se ha propiciado una "Legislación favorable hacia la Administración Electrónica", dotando de "ayudas Públicas para la modernización de la Administración Local"; por lo que con este panorama se constata en las AA.PP una "Organización proclive a la modernización", las "Administraciones provinciales, autonómicas y estatales implicadas en el cambio"; facilitando la "Tramitación a distancia" con una gran "Variedad de Plataformas y paquetes informáticos de teleadministración"; y por parte de las Corporaciones Provinciales se presta "asistencia técnica, infraestructura y

aplicaciones" y el "desarrollo de componentes provinciales y estatales reutilizables".

AMENAZAS: Son aquellos elementos negativos externos que pueden atentar contra la prestación del Servicio, como puede ser el desconocimiento de que exista dicho servicio por parte de los ciudadanos o carezcan de los conocimientos técnicos necesarios para su utilización. Una vez identificados, se deberán diseñar estrategias para poder ser sorteados.

Por parte de las Administraciones Europeas y Españolas existe una "excesiva presión legal y política en la consecución temporal de objetivos", agravada por los "recursos decrecientes" y la "crisis económica"; debido a que existe un "porcentaje de ciudadanos con analfabetización tecnológica", así como de un "porcentaje de ciudadanos que no pueden acceder a las TIC" y de la "preferencia por la atención presencial", se contribuye a unas "cifras escasas de uso de tramitación electrónica"; también contribuye las "incompatibilidad en la interoperabilidad de las aplicaciones web con los navegadores".

Por otra parte, la situación interna del servicio:

FORTALEZAS: Resultan todos aquellos elementos positivos internos que destacan respecto de otros servicios parecidos.

Como fortalezas se debe de tener en cuenta el "amplio conocimiento de las necesidades de la población" debido a que las Corporaciones Locales son instituciones básicas de la organización territorial del Estado y cauce inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos, por lo que en su gran mayoría resultan ser "entidades con poca complejidad organizativa a nivel de órganos y de administración"; al ser instituciones básicas ofrecen una amplia adaptabilidad debido al "personal con nociones multidisciplinares de atención ciudadana, ventanilla única", la "existencia de instrumentos jurídicos para la habilitación normativa mediante convenios" y de "adaptabilidad a las nuevas tecnologías".

DEBILIDADES: Representa aquellos elementos tecnológicos, habilidades, actitudes del empleado público y de los órganos de gobierno con los que cuenta la Corporación Local, y que constituyen impedimentos para lograr la buena prestación del servicio.

Como puntos débiles de las corporación local con una organización poco especializada como la del Ayuntamiento de Serra, se encuentra la "escasez de

empleados con nivel técnico de gestión" y la "falta de recursos humanos especializados en la materia"; del trato directo con el ciudadano se deriva una "preferencia de las autoridades al contacto con el ciudadano" por el rédito político que obtiene al ser un trato más personal y en consecuencia repercute en la "falta de actuaciones para el fomento de la AE"; y finalmente, existe una "dificultad de orientación en trámites telemáticos complejos" que deriva en la preferencia de un "trato familiar en la atención presencial" y por tanto fomenta la "resistencia al cambio tecnológico".

Tabla 7.- Análisis DAFO.



Fuente: Elaboración propia.

Del entorno externo se aprecia un panorama propicio para ahondar en el desarrollo del servicio como consecuencia de la implicación en la modernización local, así como del empuje de las políticas de la Unión Europea y del Estado en transformar la administración, pero todavía existen elementos técnicos que deben ser solucionados y reticencias que impiden que los

ciudadanos se aventuren en la Administración electrónica, además de usar la situación económica actual como pretexto por las administraciones locales para no invertir recursos en las TIC.

Del entorno interno se observa la facilidad de adaptación por tener una organización administrativa simple y cercana al ciudadano, la disposición de herramientas jurídicas y de tecnología puesta a su disposición por otras administraciones, pero también aparecen problemas relacionados con el cambio de gestión, al trato impersonal resultado de las TIC y a la falta de actividades de promoción del servicio.



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



PROPUESTA DE MEJORA

CAPITULO 5.-PROPUESTA DE MEJORA.

5.1.- REGULACIÓN JURIDICA LOCAL DE LA ADMINISTRACION ELECTRONICA.

A. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA.

En el capítulo anterior se ha indicado que el municipio de Serra cuenta con un Reglamento aprobado por el Pleno de la Corporación el 27 de Noviembre de 2009, sobre el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Serra.

Dicho acuerdo se basa en adecuar el contenido de la ley 11/2007 de 22 de junio (España 2007a), a las necesidades de la propia Corporación Local de Serra, en su afán de modernizarla y dotarla de eficiencia para garantizar el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio los derechos básicos. En el contenido del Reglamento se señalaba que los ciudadanos de Serra podrán obtener información y conocer los procedimientos que pueden gestionar desde un terminal informático, evitando los desplazamientos, con el consiguiente ahorro de tiempo y dinamismo que ello supone.

El Reglamento también establecía una adecuada prestación del servicio público hacia los ciudadanos y al mismo tiempo tenía en cuenta dotar a la Administración de los medios y actividades necesarios para la aplicación de las técnicas y elementos electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de esta actividad.

Al realizar el análisis de la situación en que se encontraban el uso de la Administración Electrónica en otros municipios de la Comarca del Camp del Túria y en concreto de aquellos servicios que se ofrecen desde sus propios portales o sedes electrónicas, se ha observado que existe una mayor oferta de servicios electrónicos de los que se prestan por el Ayuntamiento de Serra.

Por tanto, dentro de la Comarca existen municipios que tienen una amplia gama de servicios electrónicos que ofrecer a sus respectivos ciudadanos, los cuales se podrían asimilar para ser prestados por el Ayuntamiento, con el fin de mejorar la oferta en la prestación de servicios públicos al ciudadano.

El citado Reglamento del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Serra, constituye la única norma local que regula la Administración Electrónica. Pero

este Reglamento tiene un contenido limitado, que resulta insuficiente para dar cobertura jurídica a otras herramientas y elementos que componen la Administración electrónica, por ello se hace necesario avanzar en este objetivo de regular y dar efectividad a todos y cada uno de los derechos de la ciudadanía, en lo referente a transparencia y acceso a la información pública, participación, colaboración ciudadana y a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.

Hay que tener en cuenta, que por parte de la Generalitat Valenciana se ha puesto a disposición de aquellos municipios que lo deseen, al objeto de adaptar total o parcialmente un texto sobre la ordenanza municipal reguladora del uso de la administración electrónica, con la finalidad facilitar la implantación de la administración electrónica en las entidades locales de la Comunitat Valenciana.

El texto se ha elaborado por la Direcció general de Cohesió Territorial de la Conselleria de Solidaritat i Ciutadania, en base al marco de las relaciones interadministrativas de cooperación y asistencia contempladas en el artículo 55.d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Este texto tiene un mayor ámbito de regulación de la Administración Electrónica que el establecido por el Reglamento del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Serra, ya que éste solamente tiene en consideración el citado registro electrónico. Dicha aprobación supondría un avance más amplio en el proceso iniciado para la implantación global de una Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Serra, en base a la potestad organizativa que le reconoce Art. 4 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (España 1985a).

Esta evolución en el marco jurídico la ha llevado a término el Ayuntamiento de Valencia que contaba con un Reglamento del Registro Electrónico, aprobado el 27 de febrero de 2009, y publicado al Boletín Oficial de la Provincia el 13 de marzo del mismo año, que fue derogado posteriormente por la Disposición Derogatoria única de su Ordenanza Reguladora del uso de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Valencia de 25 de mayo de 2012 y publicado en el Boletín Oficial de Provincia de Valencia el 8 de junio de 2012.

La Ordenanza se estructura en cinco títulos, comprendiendo 56 artículos en total, una Disposición Adicional, ocho Disposiciones Transitorias, una Disposición Derogatoria y cuatro Disposiciones Finales.

El Título Preliminar recoge las disposiciones generales, sobre el objeto, ámbito de aplicación subjetivo y principios generales de la administración electrónica. El Título Primero recoge los derechos y obligaciones de la ciudadanía en relación con la Administración electrónica y los sistemas de acceso a los servicios electrónicos. El Título Segundo, dedicado al régimen jurídico de la Administración electrónica, se divide en tres capítulos.

- Capítulo Primero regula la sede electrónica y los contenidos de la misma.
- Capítulo Segundo regula las formas de identificación y autenticación.
- Capítulo Tercer regula el Registro electrónico, como nuevo canal de presentación válida de documentos.
- Capítulo Cuarto regula los requisitos y eficacia de los documentos y comunicaciones electrónicas.
- Capítulo Quinto, regula los documentos y archivos electrónicos.

El Título Tercero aborda la gestión electrónica de los procedimientos, estableciendo los principios en que ha de basarse su tramitación.

El Título Cuarto regula la incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica.

En la publicación del Diari Oficial de la Comunitat Valenciana nº 6364 de 28 de septiembre de 2010, aparece el modelo de ordenanza con el objeto de facilitar la implantación de la ordenanza municipal reguladora del uso de la administración electrónica, según Resolución de 30 de julio de 2010, del Director General de Cohesión Territorial.

B.- PROPUESTA DE MEJORA.

Con el fin de mejorar y ampliar la prestación de servicios electrónicos por parte del Ayuntamiento y teniendo como referencia el camino seguido por el Ayuntamiento de Valencia en su evolución de su respectivo marco jurídico, se debe proceder a realizar los trámites pertinentes para que por parte del Pleno de la Corporación se adapte el texto de la "ordenanza municipal reguladora del uso de la administración electrónica", con el fin de ampliar la oferta actual de servicios en materia de Administración electrónica.

Con ello, se posibilita la incorporación de nuevos procedimientos administrativos por vía telemática, circunstancia que precisa de una adecuada regulación jurídica a través del citado modelo de ordenanza que recoge los derechos y deberes de los ciudadanos en la utilización de medios electrónicos en sus relaciones con la administración municipal.

Con la citada ordenanza se regula la utilización de los medios electrónicos en el ámbito de la administración municipal de Serra, al objeto de incorporar estas tecnologías a su funcionamiento cotidiano, tanto en el ámbito interno de su organización como en la relación de la corporación con toda aquella persona física o jurídica, con el objetivo de crear una Administración más accesible para la mejora de los servicios públicos.

En este sentido, la ordenanza debe contemplar la consecución de los principios de transparencia administrativa, proximidad y servicio a los ciudadanos y ciudadanas. El ámbito de aplicación se refiere a todas las actuaciones de la administración municipal que presta el Ayuntamiento de Serra, y que se lleven a cabo por medios electrónicos, concretamente:

- Las relaciones con los ciudadanos y ciudadanas que tengan carácter jurídico-administrativo.
- La consulta por parte de los ciudadanos y ciudadanas de la información pública de la administración municipal.
- La realización de los trámites y procedimientos administrativos accesibles por vía electrónica.
- El tratamiento de la información obtenida por la administración municipal en el ejercicio de sus potestades.

Se detallarán pormenorizadamente los principios generales de la Administración electrónica, así como, derechos y obligaciones de la ciudadanía en relación con la misma.

Después de esta primera parte dogmática de la ordenanza, se regulará a continuación la parte técnica que habilitará mediante medios electrónicos la comunicación entre los ciudadanos y la administración local.

Para ello, se dispondrán los canales de comunicación, las formas de identificación y autenticación mediante el correspondiente certificado electrónico, así como de la posibilidad de representación electrónica.

Cabe subrayar la importancia que aporta el establecimiento de la Sede Electrónica, que representa aquel lugar en el mundo virtual donde podremos dirigirnos para contactar con la administración, simula la recreación del domicilio postal de la Corporación local. Además en su contenido *"conlleva la responsabilidad de la persona titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma"*.

Por tanto la Sede Electrónica resulta una pieza fundamental en la puesta a punto de la Administración electrónica, como lo es también el Registro electrónico, que se integrará en el Registro General de la Corporación.

Se deberán contemplar como funciones del Registro Electrónico:

- La recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones, así como de la documentación en formato electrónico complementaria.
- La remisión de escritos y comunicaciones.
- La anotación de los correspondientes asientos de entrada y salida .
- Expedición de los recibos acreditativos de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.

Asimismo, se deberá contemplar el computo de plazos teniendo en cuenta el calendario de días inhábiles, los formatos compatibles de los documentos electrónicos, el acceso a los documentos presentados y copias, la presunción de validez de los documentos emitidos, de las peculiaridades de los certificados de documentos electrónicos y de la transmisión de datos para otras administraciones.

Otro pilar fundamental de esta ordenanza, lo constituye la regulación de la gestión electrónica de los procedimientos. Consistirá en que por parte del Ayuntamiento se vaya incorporando nuevos trámites y procedimientos administrativos municipales para la tramitación por vía electrónica. Todos los procedimientos que se pongan a disposición de los ciudadanos, deberán quedar inscritos en el catálogo de trámites.

Finalmente se deberá establecer los mecanismos de cooperación con otras administraciones públicas, así como de la interoperabilidad y seguridad y aquellas otras que se consideren necesarios para el buen funcionamiento. Por último, se deberá derogar el Reglamento sobre el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Serra.

5.2.- ESTABLECIMIENTO DE ZONAS WI-FI EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES.

A. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA.

Por una parte, la biblioteca municipal solamente facilita el acceso a la red por cable mediante un router al punto de red. No dispone de un dispositivo Wi-Fi para dotar de acceso inalámbrico a la red de datos, siendo indispensable para el buen funcionamiento de la misma poder facilitar el acceso inalámbrico del nuevo ordenador portátil, para el uso del Bibliotecario y Archivero municipal, así como en momentos puntuales se podrá ofrecer el acceso a los usuarios de la misma.

Por otra parte, se pretende implantar un proyecto más ambicioso, para que por parte del Ayuntamiento de Serra se sume a la iniciativa de un gran número de Ayuntamientos de toda España para ofrecer WiFi gratis a sus respectivos vecinos, en parques públicos, bibliotecas, plazas u otras zonas concurridas de la localidad. Previamente a la realización de la propuesta, hay que ver las alternativas que se disponen.

Como ya se ha explicado en el capítulo anterior, la Diputación de Valencia puso en marcha un proyecto para el suministro, instalación, configuración y explotación de una red inalámbrica. Dicho proyecto lleva el nombre "Sona WiFi", con el objeto de que los ciudadanos de los 265 municipios de la provincia tengan un mejor acceso a la sociedad de la información y a la administración electrónica

La prestación del servicio de banda ancha y telefonía IP de "Sona Wi-Fi", se ofrece por parte de la operadora EURONA TELECOM, la cual lleva la gestión y explotación de este servicio de Red inalámbrico, de propiedad de la Diputación Provincial de Valencia.

Según fuentes del Servicio de Informática de la Diputación de Valencia, la conexión a internet para dotar servicio de banda ancha y telefonía IP para dar

soporte a las oficinas municipales de Serra, se viene prestando por operadoras privadas.

Esto se debe a que el servicio de banda ancha por las operadoras de telefonía privada se ofrece mayores prestaciones por la velocidad de entrada y salida de datos, mayores conexiones y soporta mejor la red de área local. Como ejemplo cabe indicar que se ofrecen mayores prestaciones de acceso a la red de banda ancha en el mercado de telefonía fija que móvil. En cambio este servicio es más atractivo para zonas diseminadas de población que no tengan infraestructuras de línea telefónica, ya que la instalación de red inalámbrica resulta ser más accesible y económico.

En consecuencia, tiene su explicación que las Corporaciones locales prefieran a las operadoras de telefonía fija por ofrecer prestaciones más ventajosas a pesar del inconveniente económico, que el servicio inalámbrico de "Sona Wi-Fi".

Hay que indicar que en la Casa Consistorial se han instalado antenas de repetición de la señal de radiofrecuencia inalámbrica de la red "Sona Wi-Fi", con motivo de ofrecer también la posibilidad de prestación del servicio red a los vecinos del municipio.

Teniendo en cuenta la citada instalación y que existe un panel informativo con el logo "Sona Wi-Fi" en la Casa Consistorial, ante la posibilidad de que exista conectividad pública mediante señal de Wi-Fi, se ha comprobado "in situ" por las calles anejas al edificio consistorial, mediante el uso de un terminal móvil con tecnología "android", se constata que no localiza ninguna señal libre de acceso relacionada con la red "Sona Wi-Fi". Preguntando el caso en la oficina municipal de la C/ Sagunt, 31 de Serra sobre el acceso libre a la red Wi-Fi, comunican que si que se instaló el panel informativo pero que el servicio no está operativo.

Tras conversaciones con el Servicio de Informática sobre dicha incidencia, se señala que para ofrecer servicio gratuito wi-fi se requiere la instalación de una torre emisora de señales inalámbricas para establecer conexiones a la red de datos a dispositivos que soportan Wi-Fi como portátiles, Pda, móviles, etc.

Por otra parte, en el edificio municipal "la Casa de la Cultura" si que está provisto de red de banda ancha suministrado por la operadora privada Satelvelx SA, que suministra a la población servicio de telecomunicaciones de televisión

por cable e internet mediante el cableado de antena o por red inalámbrica. En "la Casa de la Cultura" tiene su sede varias asociaciones de ámbito municipal, que hacen uso de las señal Wi-Fi de carácter local que existe en el edificio. Hay que señalar que este punto de acceso no es público.

Hay que tener en consideración que si se habilitan zonas para ofrecer WiFi gratis, con dicha instalación se consigue fomentar el acceso a internet por parte de los vecinos y visitantes, se dota a las zonas públicas de nuevos servicios y ofrece a los usuarios la libertad de escoger acceso a las nuevas tecnologías.

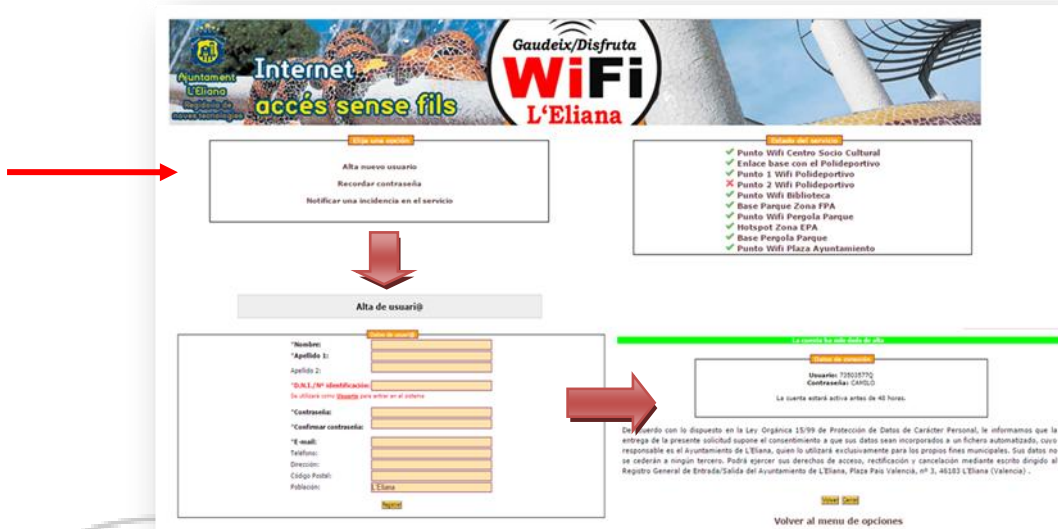
A modo de ejemplo de prestación de servicio público Wi-Fi, por parte del municipio de L'Eliaana si que se presta un servicio gratuito Wi-Fi, a través de varios puntos de acceso en la población. Las zonas de acceso están indicadas en la web: <http://www2.leliana.es/altawifi/>, en concreto en zona Centre Sociocultural, Plaça Europa i Biblioteca; zona Poliesportiu i Institut; y Plaça del País Valencià.

Para acceder hay que realizar un trámite de alta en el sistema, y posteriormente se tienen que seguir los siguientes tres pasos:

1. Disponer de laptop, tabletPC o PocketPC habilitado para Wi-Fi (802.11b o g).
2. Encender el dispositivo Wi-Fi, y esperar a que detecte automáticamente la señal de la red "Wifi Aceptar el identificador de la red "wifi eliana", abrir el navegador e introducir la dirección de internet a la que quieras acceder.
3. La red "wifi eliana" capturaré la petición y saldrá en la pantalla donde se tiene que introducir los datos de acceso al sistema (usuario y clave). Cuando se haya validado el sistema, ya se podrá navegar sin cables.

También cabe la posibilidad de registrarse en el sistema mediante el uso de la web, siguiendo los pasos de la ilustración 33. Para realizar el alta de la cuenta se debe acceder a través de la dirección web indicada en la fuente de la citada ilustración, donde escogeremos la opción alta nuevo usuario. En la siguiente pantalla aparece un formulario en el que deberemos cumplimentar con nuestros datos personales y correo electrónico. Cumplimentados todos los campos elegiremos la opción "registrar", con el resultado de la confirmación del alta de la cuenta, indicando el usuario y contraseña escogidos.

Ilustración 33.- Proceso registro en el sistema Wi-Fi L'Eliana dese la web.



Fuente: <http://www2.l'eliana.es/altawifi/>

Tras conversaciones con el Servicio de Informática de Diputación sobre dicha posibilidad, se indica que para prestar el servicio de acceso público a internet por Wi-Fi en varias zonas del municipio, se requiere la instalación de una antena de radiofrecuencia de señal inalámbricas, con objeto de ofrecer cobertura para conexiones a la red de datos mediante dispositivos que soportan Wi-Fi (como portátiles, pda, móviles, etc). Pero la dotación de la citada infraestructura requiere por parte del Ayuntamiento un desembolso económico para poder sufragar parte del coste de la instalación.

Además, hasta el 11 de mayo de 2014 para ofrecer Wi-Fi gratis, según la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, se imponía a los Ayuntamientos que se registren como operadores y cumplieran ciertos requisitos. Por ejemplo, en el caso de que el Wi-Fi sea de acceso gratuito y toda la financiación es pública, sólo está permitido ofrecer conexiones con una velocidad máxima de 256 Kbps por usuario. Por tanto el servicio de Wi-Fi gratuitos sólo está habilitado para consultas puntuales, como consultar el correo o visitar webs, pero no para descargar vídeos de gran calidad.

La actual Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones (España 2014a), impone a las Administración Pública que sólo podrá instalar y explotar redes

públicas de comunicaciones electrónicas o prestar servicios de comunicaciones electrónicas en régimen de prestación a terceros a través de entidades o sociedades que tengan entre su objeto social o finalidad la instalación y explotación de redes o la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.

Esto significa que el servicio que se pretende prestar se debe realizar por gestión indirecta, a través de una empresa operadora con licencia para la instalación y la explotación de redes o bien, una fundación o plataforma *ad hoc*.

B.- PROPUESTA DE MEJORA.

Proceder a la adquisición de un kit Wi-Fi para dotar del servicio inalámbrico de acceso a la red de datos en la Biblioteca municipal, con objeto de ampliar las posibilidades de acceso a la red de datos y mejorar el funcionamiento del servicio de biblioteca municipal.

Iniciar el estudio para la dotación de varias zonas en el municipio con servicio Wi-Fi de acceso gratuito facilitando con ello el acceso a internet y la libertad de escoger acceso, por lo que se dota de nuevos servicios a la población. Con ello, el Ayuntamiento fomenta el uso de las tecnologías de la información y comunicación, facilita la disminución de la brecha digital y potencia que se interactúe con el Ayuntamiento mediante el uso del portal web para obtener información sobre la actividad que desarrolla y realizar trámites a través de la actual Oficina Virtual o de la futura Sede electrónica.

Se deberá contemplar, al igual que en la web del Ayuntamiento de L'Eliana, las zonas escogidas por el consistorio para dotar del servicio de Wi-Fi de acceso gratuito, con la indicación en un mapa del radio de cobertura, así como del estado del servicio en el caso de que exista alguna avería. También se deberá de tener en cuenta la Urbanización Torre de Porta Coeli, que constituye un núcleo de población imponente y aislado del casco urbano, donde existen dependencias municipales junto a la zona común Polideportiva. La citada urbanización se encuentra ubicada a más de 15 kilómetros del núcleo de población principal de Serra, por tanto la instalación de una área de acceso Wi-Fi gratuito estaría más que justificada en el citado lugar, por lo que facilitaría y promovería el acceso al Portal web municipal y a sus servicios electrónicos sin tener que desplazarse.

Con esta actuación se estarían tendiendo puentes con esta importante Urbanización, se estarían eliminando las barreras físicas que exigen desplazarse al municipio para realizar trámites gracias a la TIC, beneficiándose de ello un amplio sector de la población que tiene en la urbanización su segunda residencia, sin olvidar que existe un número importante que actualmente residen permanentemente.

Para la prestación del servicio podrán participar en el procedimiento de contratación aquellas operadoras que tenga la condición de instaladoras y explotadoras de redes, teniéndose en cuenta las mejoras técnicas que ofrezcan con respecto al pliego de condiciones técnicas, como es el caso del tiempo que se ofrece diariamente para poder acceder al servicio de Wi-Fi gratuito, almacenamiento de los registros de la IP de los últimos 4 años, servicio de asistencia 24 horas, la amplitud de la banda ancha, etc.

En el término municipal existen dos empresas con tecnología en infraestructuras que ya ofrecen internet mediante red inalámbrica y a las cuales nos hemos referido, la empresa EURONA TELECOM que gestiona "Sona Wi-Fi" de propiedad provincial y la empresa SATELVEX, sin obviar las ofertas de cualquier otra empresa que estuviera interesada, por lo que mediante el oportuno procedimiento público de contratación se deberá licitar el citado servicio con la empresa que presente la oferta más ventajosa para el municipio.






5.3.- SERVICIO DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL PORTAL MUNICIPAL WEB.



A. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA.

En el capítulo anterior se ha analizado y descrito el portal web <http://www.serra.es/>, que constituye una ventana de acceso a un espacio virtual donde se encuentra la información relacionada con el municipio y con la actividad que desarrolla la Corporación municipal, su administración y los servicios que presta, con el fin de poder de mantener informados a los ciudadanos sin tener que desplazarse físicamente y en tiempo real.

A continuación vamos a relacionar aquellas incidencias en el funcionamiento que se han observado en el citado portal.

Tabla 8.- Relación de incidencias en el Portal Web municipal de Serra.

HERRAMIENTA	DESCRIPCION INCIDENCIA EN EL PORTAL WEB
 <p>  Español  Valencià </p>	<p>TRADUCTOR: Permite el cambio de idioma en todo el contenido del portal, con el objeto de facilitar el uso de cualquiera de las dos lenguas oficiales existentes en la Comunitat Valenciana. Cuando se procede a poner en funcionamiento esta herramienta, se puede apreciar que solo aparece en bilingüe una pequeña parte del contenido de la página inicial del portal, concretamente la información referente a la corporación municipal, por lo que el resto de información solo aparece en castellano.</p>
 <p> El Ayuntamiento Período medio de pago a proveedores Saluda del Alcalde Junta de Gobierno Local Corporación Local Servicios municipales </p> <p> Oficina Virtual Formularios Urbanismo TeleSerra </p>	<p>Como objeciones, en el bloque "El Ayuntamiento" aparecen ubicados varios menús que a juicio se encuentran desordenados. Para facilitar la navegación y localización de la información en el portal web, es imprescindible la presentación de los menús de accesos debidamente ordenados.</p> <p>"Periodo medio de pago a proveedores", se encuentra ubicado junto a otros menús sobre información de la organización de los órganos de gobierno, sus áreas de distribución competencial y administración del Ayuntamiento. Tendría más sentido su ubicación junto a los menús que aparecen en campos de color azul que facilitan información referente a la actividad que se desarrolla por los servicios municipales.</p> <p>Del mismo modo, se debería reubicar el menú "Servicios Municipales", que ofrece información sobre las distintas áreas administrativas.</p> <p>Por otra parte, la denominación Corporación local se queda corta, debería de añadir "Miembros de la Corporación Local", o en su caso, "Pleno de la Corporación Local" dado que lo que se pretende es de informar sobre los órganos municipales.</p>
 <p> Turismo Rutas Fuentes Montes Zonas recreativas La Sierra Calderona Gastronomía Artesanía </p>	<p>Esta área contiene gran importancia por el interés que suscita la información que recoge, ya que supone fomentar de una manera temática el atractivo para que el municipio sea visitado y conocido.</p> <p>La información que se ofrece por este canal, ha sido facilitada por la Oficina de Turismo local, que se encarga de la atención presencial para atender las peticiones de los ciudadanos, ofreciendo una información de primera mano y acompañada de folletos, trípticos, mapas, etc.</p> <p>Al igual que se ha comentado anteriormente, hay que mejorar en la presentación de la información que se ofrece, tiene que captar el interés de quién la visite, hay que basarse en las técnicas de marketing para que resulte atractivo y ejercer un cierto grado de influencia.</p>

  <p>Noticias</p> <p>Video Congreso Forestal Mundial</p> <p>SERRA</p> <p>Concesión de gestión y explotación del Bar Municipal</p> <p>Anuncio del Ayuntamiento de Serra sobre licitación de y explotación del Bar del Polígono Municipal administrativo particulares, testacón y de uso que rega la constitución mediante procedimiento sancionado su Polígono Municipal por plazo de 15 días naturales</p>	<p>En el apartado de "Noticias" la información se vuelca en una portada que no se actualiza, figurando posteriormente la información en la lengüeta de "Noticias" por orden cronológico. En la lengüeta de "Bandos" solamente aparece información sobre la campaña provincial "La Dipu te Beca", sin figurar información relacionado con los Bandos del Alcalde, como por ejemplo el bando sobre el periodo de cobro en voluntaria de impuestos, tasas y precios públicos municipales.</p> <p>La lengüeta "BIM", que corresponde al Boletín de Información municipal ofrece solamente un boletín, no pudiendo ser consultados los publicados anteriormente. Dicho boletín ofrece información sobre las actuaciones de interés que realiza la Corporación municipal.</p> <p>La cuarta y última lengüeta, corresponde a los "Anuncios" y que no cuenta con ninguna publicación. Al no contener información se está limitando la información del tablón de anuncios al único punto de acceso que existe, ubicado en los bajos de la Casa Consistorial en la C/ Sagunt 31 bajo de Serra.</p>
--	--

Fuente: Elaboración propia.

El portal de Serra, tras la comparativa realizada por otros portales, se ha echado en falta la existencia de accesos que faciliten la siguiente información:

- Perfil del Contratante.
- Tablón de Edictos.
- Actas y acuerdos de los distintos órganos con capacidad para resolver actos administrativos.
- Cualquier tipo de Ordenanzas y Reglamentos, así como bases para otorgar ayudas y subvenciones o convocatoria de empleo público.
- Portal Transparencia.

Se detallan brevemente los dos primeros apartados por no haber tenido un desarrollo explícito a lo largo de este TFG.

En relación con el "Perfil del Contratante" existe la obligación legal impuesta por el Art. 53.1 (España 2011) que establece que *"con el fin de asegurar la transparencia y el acceso público a la información relativa a su actividad contractual, y sin perjuicio de la utilización de otros medios de publicidad en los casos exigidos por esta Ley o por las normas autonómicas de desarrollo o en los que así se decida voluntariamente, los órganos de contratación difundirán, a través de Internet, su perfil de contratante. La forma de acceso al perfil de*

contratante deberá especificarse en las páginas Web institucionales que mantengan los entes del sector público, en la Plataforma de Contratación del Estado y en los pliegos y anuncios de licitación."

En base a ello, se ha apreciado en el portal web del Ayuntamiento de Náquera, la existencia de un "link" de acceso a la plataforma de contratación de la Generalitat Valenciana, donde existe una potente herramienta de búsqueda en la red, con dos visiones diferentes:

- La visión de las empresas verán la parte pública de la Web, esto es, información básica de licitaciones, descarga de pliegos, publicación de errores, de la adjudicación, etc. -
- El Departamento de Contratación podrá gestionar la información básica de datos, fechas, etc. de cada concurso así como decidir qué y cuándo quieren publicar dicha información.

Ilustración 34.- Plataforma de contratación de la Generalitat Valenciana.

Fuente: <https://www.contratacion.gva.es/WebContrataP/filtro.jsp>

Se debe proceder a cumplimentar los criterios de filtrado y presionar la opción "Buscar", donde aparecerá la relación de los concursos que cumplen con los criterios de búsqueda. Se mostrará una breve relación de licitaciones que cumplen con las condiciones de filtrado: - Entidad adjudicadora - Objeto y Extensión del Contrato - Expediente - Presupuesto de Licitación (IVA excluido)

- Límite solicitudes - Límite ofertas - Estado de la licitación, acceso a la ficha de la licitación, errores, adjudicación, etc. Al editar una licitación, visualizaremos todas las características de dicha licitación.

El componente "Tablón de Edictos" es una aplicación con la denominación Tablón de anuncios electrónico (SITAE), que resulta ser un componente de la Plataforma de Administración Electrónica de las EELL de la Comunitat Valenciana (PAECV), cuyo fin es la de facilitar la gestión de los anuncios generados por las Entidades Locales y sus organismos públicos. En este Tablón de Edictos Electrónico el Ayuntamiento publicará sus edictos y anuncios oficiales con garantía de integridad de su contenido.

El Ayuntamiento de Valencia le ha dado cobertura legal al contemplar en la Ordenanza reguladora del uso de la administración electrónica, procediendo a sustituir su Tablón de Edictos físico por el Tablón de Edictos Electrónico accesible desde la Sede.

De igual modo, se encuentra ambas herramientas descritas en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Bétera, al contemplar esta herramienta electrónica el paquete de servicios que ofrece la Diputación de Valencia, como consecuencia de haber cumplimentado el trámite de adhesión al convenio de colaboración para la incorporación de la sede electrónica compartida con la Diputación de Valencia.

B.- PROPUESTA DE MEJORA.

Vista la relación de incidencias en la tabla 8, se procederá a dar las oportunas instrucciones y realizar las actuaciones necesarias para la mejora del portal web municipal, en el siguiente sentido:

- ✓ **TRADUCTOR:** Por parte del personal encargado del mantenimiento del portal web municipal de Serra, se procederá a revisar todo el contenido que aparece en el citado portal, procediendo a transcribir en valenciano aquella parte del portal que aparece únicamente en castellano, dando cumplimiento con ello a los principios de igualdad y no discriminación, y por otra, se facilita que por parte de los vecinos puedan hacer uso del portal en cualquiera de las dos lenguas oficiales que existen en la Comunitat Valenciana. Asimismo, esta tarea se deberá tener en cuenta para todas las futuras publicaciones, dando cumplimiento a la legalidad y obteniendo un portal web más accesible y bilingüe

- ✓ **Área EL AYUNTAMIENTO:** Por el personal encargado, se deberá reorganizar en el bloque izquierdo el área donde aparece la información de "El Ayuntamiento", según las objeciones planteadas anteriormente y donde aparecen dos bloques claramente diferenciados. Uno de los bloques deberá recoger la información gubernamental del Ayuntamiento y a la actividad de sus órganos, y por parte, referente a la administración municipal mediante la información de los trámites y gestiones que desempeñe.

Seguidamente se detalla en la siguiente tabla 9, la nueva estructura de la citada área, basándonos en la estructura de la web municipal del Ayuntamiento de Valencia.

Tabla 9.- Estructura y organización del portal web del Ayuntamiento de Valencia.



Fuente:

<https://www.valencia.es/ayuntamiento/ayuntamiento.nsf?opendatabase&lang=1&nivel=1>

Se observa que consta de una barra de menú principal en la parte superior, donde se distribuye la información por Ayuntamiento; Trámites y Gestiones; Webs Municipales y La Ciudad. De los menús que nos interesa vamos a adaptar su estructura en el siguiente sentido:

Tabla 10.- Distribución del área gubernamental del Ayuntamiento.

MENUS AYUNTAMIENTO	SUBMENU	CONTENIDO
ORGANIZACION MUNICIPAL	Alcaldía	Saluda.
	Pleno de la Corporación	Miembros.
	Junta de Gobierno Local	Miembros.
	Áreas y Delegaciones	Detalle por titular.
ACTIVIDAD ORGANOS DE GOBIERNO	Resoluciones de la Alcaldía	Relación por años.
	Actas de Pleno	Relación por años.
	Comisiones municipales	Relación por años.
	Actas Junta de Gobierno Local	Relación por años.
ORDENANZAS, REGLAMENTOS Y BANDOS	Ordenanzas	Relación por materias.
	Reglamentos	Relación por materias.
	Bases de convocatorias	Relación por materias.
	Bandos	Relación por años.
PRESUPUESTO MUNICIPAL	Información del Presupuesto	Ordenado por años
GOBIERNO ABIERTO	Transparencia datos abiertos	Información pública del Ayuntamiento
	Iniciativa y participación ciudadana	Encuestas
		Propuestas

Fuente: Elaboración propia.

Con esta nueva distribución se reorganiza parte del área del Ayuntamiento de Serra, concretamente al bloque que recoge la información gubernamental del Ayuntamiento y la actividad de sus

órganos. Se da así solución a la falta de información que anteriormente hemos citado en el diagnóstico del problema, y que son:

- Actas y acuerdos de los distintos órganos con capacidad para resolver actos administrativos.
- Cualquier tipo de Ordenanzas y Reglamentos, así como bases para otorgar ayudas y subvenciones o convocatoria de empleo público.
- Portal Transparencia.

Siguiendo con el mismo sistema de organización se detalla a continuación el siguiente bloque en la estructura del área del Ayuntamiento que afecta a la organización de su administración:

Tabla 11.- Distribución del área administrativa del Ayuntamiento

MENUS AYUNTAMIENTO	SUBMENU	CONTENIDO
TRAMITES Y GESTIONES	Trámites	Acceso catálogo de trámites
	Formularios	Acceso a descargas.
	Carpeta ciudadana	Acceso Sede electrónica.
INFORMACION TRAMITES	Perfil del contratante	Enlace servicio GV
	Tablón de edictos	Acceso Sede electrónica.
	Factura Electrónica	Enlace punto FACe.
	Pago a Proveedores s	Información trimestral.
SERVICIOS MUNICIPALES	Urbanismo	Descripción y horario.
	Administración	Descripción y horario
	Servicios Sociales	Descripción y horario
	Agencia de Desarrollo Local	Descripción y horario
	Agencia de Turismo	Descripción y horario

Fuente: Elaboración propia.

Se da continuidad a la reorganización de otra parte del área del Ayuntamiento de Serra, concretamente al bloque que recoge la información de la administración municipal mediante la información de los trámites y gestiones que desempeñe. Se da así solución a la falta de información que anteriormente hemos citado en el diagnóstico del problema, y que se ofrece a través de las siguientes herramientas:

- Perfil del Contratante.
 - Tablón de Edictos.
- ✓ **Área de TURISMO.** Para la mejora de esta área, se deberá contar con el personal encargado del mantenimiento del portal y por el personal dependiente de la Oficina de Turismo

Se deben realizar para la mejora de la presentación de la información una operación de mejora estética de esta área, para que resulte más atractiva y ejerza cierta influencia.

Se debe realizar un esfuerzo por recopilar y ofrecer la información con un mayor nivel de desarrollo. Pero esto implica primero realizar una síntesis de lo que contiene cada apartado para que permita conocer con una simple vista lo que se ofrece, para que en el caso de despertar interés, se ofrece su posterior desarrollo. Con ello se evitará el rechazo que genera aquellos contenidos que se desarrollan a lo largo de muchas líneas. También hay que realizar un seguimiento para actualizar la información que esté obsoleta o no se ajuste a la realidad.

Se carece de opciones descargas de mapas, folletos o trípticos que se encuentra a disposición en la Oficina de Turismo (ver anexo 2 sobre rutas y mapas por Serra).

Además, se puede innovar facilitando los "tracks" (puntos de coordenadas concatenadas que definen un recorrido) de las citadas rutas así como los "waypoints" (coordenadas de ubicación) de los montes y áreas recreativas para ser descargados por los usuarios de "GPS" (sistema de posicionamiento global).

- ✓ **NOTICIAS:** Los trabajos irán dirigidos en tener actualizado en todo momento y por orden cronológico de publicación los apartados que corresponden a las lengüetas de "Noticias" como de "BIM". Se deberá recuperar todos los boletines de información municipal que se dispongan en los archivos municipales, procediendo a su digitalización y posterior publicación en su apartado correspondiente.

La lengüeta de "Bandos" se debe dotar de contenido, para ello se deberá proceder a documentar y publicar los bandos dictados por el Alcalde que tenga fuerza jurídica para ordenar, que según la costumbre local se difunden por el sistema de megafonía que cuenta el municipio.

La cuarta y última lengüeta, corresponde a los "Anuncios". Este apartado está relacionado con los anuncios oficiales del Ayuntamiento de Serra, que en el ejercicio de su actividad tenga la obligación legal de publicar en el Boletín Oficial del Estado o en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia. Al igual que la lengüeta de "Bandos", se deberá coordinar con la herramienta "Tablón de Edictos" antes citada, para que tenga su difusión mediante el canal electrónico y con las garantías de la Sede Electrónica.

5.4.- INCORPORACIÓN DE LA SEDE ELECTRONICA MUNICIPAL.

A. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA.

Por parte del artículo 10.1 de Ley 11/2007, de 22 de junio (España 2007), se manifiesta que la sede electrónica es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de la red. En consecuencia, se dota de una dirección donde el ciudadano podrá dirigirse para poder relacionarse con la Administración por medios electrónicos. Como hemos indicado con anterioridad, se puede considerar a la Sede Electrónica como la representación de aquel lugar en el mundo virtual donde podremos dirigirnos para contactar con la administración, simula la recreación del domicilio postal de la Casa Consistorial.

Dispone el apartado segundo del citado artículo, que *"el establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad de la persona titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma"*.

La sede electrónica también tiene por papel identificar al Ayuntamiento correspondiente cuando se relacione por medios electrónicos con los ciudadanos y ciudadanas y con otras Administraciones Públicas. En este caso se puede considerar, que la sede electrónica simula en el mundo físico al empleado público o autoridad que en nombre del Ayuntamiento se dirige a otra Administración, a un sujeto físico o jurídico, mediante actuaciones, procedimientos y servicios.

A través de esta sede se realizarán las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la identificación del Ayuntamiento en sus relaciones con las personas físicas y jurídicas, y con otras Administraciones Públicas por medios electrónicos, así como aquellos otros servicios electrónicos respecto de los que se decida su inclusión en la sede por razones de eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios públicos.

Para todos aquellos interesados que accedan a los contenidos y trámites electrónicos de la sede electrónica, contarán para ello con un nivel superior de garantías y seguridad en la navegación web.

Tras esta breve introducción a la Sede Electrónica, el hecho es que actualmente el Ayuntamiento de Serra no cuenta con una Sede Electrónica. Como ya se ha indicado con anterioridad, por parte del Ayuntamiento de Serra se procedió a tramitar en el 2012 la adhesión al Convenio de colaboración para la incorporación a la sede electrónica compartida de la Diputación Provincial de Valencia. Dicha adhesión sigue hoy pendiente de trámite debido a la falta de documentación por parte del Ayuntamiento, según fuentes del Servicio de Informática de la Diputación de Valencia.

Actualmente se facilita la relación con los ciudadanos por medios electrónicos mediante el uso de la Oficina Virtual del Ayuntamiento, en la dirección <https://serra.sede.dival.es/> y a través de la "Carpeta Ciudadana" que da acceso a la zona privada de la Oficina Virtual, debiendo identificarse el ciudadano mediante el uso del correspondiente certificado electrónico o DNI digital.

Se presupone que el contenido de la información y trámites electrónicos que figura en la Oficina Virtual, no contarán con un nivel superior de garantías y seguridad en la navegación web.

Además, según el aviso legal del portal web www.serra.es, la información proporcionada tiene carácter meramente orientativo y en ningún caso podrá ser

vinculante para la resolución de los procedimientos administrativos, que se hallará sujeta exclusivamente a la normativa que les sea de aplicación.

Por tanto la Oficina Virtual no ofrece garantías jurídicas suficientes para que los ciudadanos puedan relacionarse con la Administración con total garantía.

Ante la complejidad técnica, jurídica y recursos que entraña para las Corporaciones Locales la creación por sus propios medios de la Sede Electrónica, con el objeto de la utilización interactiva de las TIC para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, la presentación de documentos y la realización de trámites administrativos.

En consecuencia, por la Diputación de Valencia, se procede a prestar a los Ayuntamientos de su ámbito territorial el apoyo técnico necesario y suficiente para que éstos cuenten con sede electrónica propia, y en consecuencia ha creado mediante acuerdo plenario de 20 de diciembre de 2011, una sede compartida destinada a albergar las sedes electrónicas de aquellos Municipios que así lo deseen.

B.- PROPUESTA DE MEJORA.

Teniendo en cuenta el anuncio de la Diputación Provincial de Valencia, en relación con la creación de la sede electrónica de la Diputación y aprobación del modelo de convenio para la incorporación de los ayuntamientos a dicha sede electrónica compartida. En el Anexo 3 aparece el modelo del citado Convenio a suscribir, que fue publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia nº 12 de 14 de enero de 2012.

El objeto del convenio es la incorporación del Ayuntamiento de Serra a la sede electrónica compartida de la Diputación de Valencia. La dirección para el acceso directo a la sede electrónica compartida para el Ayuntamiento es serra.sede.dival.es, que se corresponde con el dominio de la actual Oficina Virtual de Serra.

En base a esto último, la oficina Virtual quedará integrada como un módulo dentro de la sede electrónica, ya que por la complejidad que entrañaba la puesta a punto de la sede electrónica, en un primer momento se facilitó el apoyo técnico mediante la instalación de la Oficina Virtual con carácter provisional, con el objeto de su utilización interactiva de las TIC para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos.

Se deberá actuar en todo momento con arreglo a los principios y normas contenidas en la Ley 11/2007 de 22 de junio (España 2007a), y en el Decreto 220/2014, de 12 de diciembre del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

La Diputación de Valencia será responsable del mantenimiento técnico de la sede, garantizando los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad, así como accesibilidad y usabilidad de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

Los contenidos incluidos en la sede electrónica compartida serán aquellos definidos por la Diputación. Asimismo, el Ayuntamiento podrá publicar contenidos propios por lo que en consecuencia será responsable de todos ellos en todo caso.

La Sede Electrónica compartida incluirá los contenidos mínimos que se enumeran en el Art. 23 del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

En relación con el sello de órgano, se dispone por el Art. 17 (España 2007), que las Sedes Electrónicas utilizarán sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro o medio equivalente. El Art. 18 prevé la posibilidad de utilizar Sellos de Órganos basados en certificados electrónicos que reúnan los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica, para la identificación y autenticación del ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada. La ACCV es la autoridad competente en materia de emisión de certificados reconocidos de sello de órgano.

Por tanto, se deberá permitir en su caso, a la Diputación de Valencia para que solicite ante la ACCV el certificado de Sello de Órgano, a fin de agilizar los trámites necesarios para su incorporación a la sede electrónica compartida, así como de emplazar a la ACCV en su función de nodo federado de la Plataforma @firma, para que se encargue de la custodia del certificados de Sello de Órgano y la clave asociada en el ámbito de la Plataforma de Administración Electrónica para entidades locales de la Comunitat Valenciana. Todo ello, salvo que el Ayuntamiento de Serra ya disponga de Sello de Órgano o se decida solicitarlo por su cuenta.

Por consiguiente, se deberá iniciar un nuevo trámite de adhesión al citado convenio, en el caso de que el trámite iniciado en el 2012 haya caducado, para que por parte de la Diputación de Valencia, proceda a realizar todas las actuaciones pertinentes para dotar Ayuntamiento de Serra de la Sede Electrónica.

5.5.- EL CATALOGO DE TRAMITES.

A. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA.

El Ayuntamiento de Serra cuenta en la Oficina Virtual con una relación de trámites poco desarrollada, cuenta tan solo con 5 posibles trámites que se ponen a disposición de los ciudadanos para facilitar la realización de procedimientos administrativos mediante el uso de medios electrónicos.

La relación de trámites es la siguiente:

- Inscripción en la bolsa de empleo.
- Comunicación de incidencia medioambiental.
- Comunicación de Incidencia en la vía pública.
- Instancia genérica.
- Presentación de quejas y sugerencias.

De todos ellos, solo la instancia genérica tiene contemplado en su tramitación las cinco fases que se recogen por el procedimiento administrativo, por tanto sería el trámite administrativo más puro. Tiene carácter genérico, por lo que no tendrá ningún problema en aquellos casos en que el trámite del expediente no esté sujeto a procedimientos específicos regulados por su propia normativa. Pero en el caso de procedimientos específicos, no se tienen en cuenta sus requisitos, plazos y la documentación que se puede exigir para cumplimentar su trámite, por tanto no se estaría careciendo de una buena atención al ciudadano por la vía telemática.

Por parte de la Diputación de Valencia, según conversaciones con el Servicio de Informática, se dispone en un Catálogo de Trámites de más de 180 procedimientos para ofrecer a los Ayuntamientos. Dicho catalogo recopila información sobre la gran mayoría de los servicios que presta los distintos Ayuntamientos de la provincia de Valencia, como se componen cada uno de

sus procedimientos administrativos, cuales son las fases de su procedimiento administrativo específico, y por tanto, de los mecanismos de comunicación entre la ciudadanía para la resolución de sus solicitudes.

De entre los procedimientos del Catálogo de Trámites se pueden distinguir dos tipos de procedimientos, los destinados para los procedimientos iniciados a instancia de parte junto con la aportación de la correspondiente documentación que en su caso se requiera en el expediente, que podrán ser visibles para los ciudadanos y las ciudadanas desde la Sede Electrónica del correspondiente Ayuntamiento.

Por otra parte, se ponen a disposición de las Corporaciones Locales los procedimientos de gestión interna, que podrán ser utilizados en aquellas Corporaciones que cuenta con una plataforma de gestión de expedientes. La relación de procedimientos de gestión interna no serán visibles para los ciudadanos. Como ejemplo, el Ayuntamiento de Valencia cuenta con la plataforma integral de administración electrónica (en adelante PIAE), cuya herramienta facilita la transición hacia la administración electrónica, dando soporte a la gestión interna de expedientes administrativos electrónicos y por consiguiente la desaparición del tradicional expediente con soporte papel.

Se deberán tener en cuenta aquellos trámites cuyas características se adapten mejor a los servicios que presta el Ayuntamiento de Serra a sus ciudadanos, por lo que sería contraproducente asumir todos los trámites del catálogo, dado que los mismos se refieren a la globalidad de Corporaciones existentes en la provincia, con una amplia variedad de características, funcionalidades y de servicios municipales.

De hecho, la Sede Electrónica de la Diputación de Valencia solamente cuenta con 41 trámites de los cuales 34 requieren la presentación mediante certificado electrónico. Se encuentran clasificados por 11 familias de trámite.

En cambio, según fuentes del Área de Hacienda del Ayuntamiento de Valencia, esta corporación cuenta con un catálogo de procedimientos muy completo y extenso, el cual está establecido en dos apartados: uno para procedimientos iniciados a instancia de parte y visibles para los ciudadanos y las ciudadanas desde la sede electrónica. Y el otro, para procedimientos de Gestión Interna del Ayuntamiento. De los trámites que se pueden escoger por los ciudadanos, se han contabilizado alrededor de 424 procedimientos según clasificación del catálogo de procedimientos de noviembre de 2014.

A la vista de la tabla 6 en la que aparece la comparativa de la relación de trámites disponibles en las oficinas virtuales y sedes electrónicas de los Ayuntamientos que se han escogido de la Comarca Camp del Túria, resulta que la media de trámites que se ofrece rondaría los 25 formularios, cifra a la que se aproxima el Ayuntamiento de Náquera. Pero si nos fijamos en aquellos trámites que posibilitan la relación electrónica, la media baja considerablemente a 8 trámites, de hecho porque Llíria y Olocau no facilitan la tramitación electrónica.

Por otra parte, según datos proporcionados por el Servicio de Informática de la Diputación de Valencia, de los datos globales sobre el uso de tramitaciones electrónicas en la plataforma de administración electrónica de entidades locales. Las localidades de L'Eliaana, Llíria y Olocau no se encuentran adscritas a esta plataforma; por tanto se ha añadido el municipio de Villamarxant que pertenece al Camp del Túria.

Tabla 12.- Uso de la tramitación electrónica en la plataforma de administración electrónica.

AYUNTAMIENTOS	AÑO 2014	PRIMER TRIMESTRE 2015
BÉTERA	63	16
NÁQUERA	8 (desde mayo)	2
SERRA	0 (sin actividad)	1
VILLAMARXANT	12	1

Fuente: Elaboración propia.

De los datos se desprende que en Bétera y Náquera se mantiene el uso en el 2015 respecto al 2014, mientras que en Villamarxant su uso ha decrecido. En Serra no se registra actividad en el 2014, y en el primer semestre cuenta con su primera tramitación.

También se han facilitado datos sobre el número de solicitudes electrónicas por Ayuntamiento, resultando los datos ser más optimistas respecto a la participación que en la plataforma.

Tabla 13.- Presentación de solicitudes por Ayuntamiento.

AYUNTAMIENTOS	ULTIMO SEMESTRE
BÉTERA	252
NÁQUERA	45
SERRA	25
VILLAMARXANT	53

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el Ayuntamiento de Bétera cuenta con la mejor cifra, supone una media de presentación de solicitudes de casi 2 por día, mientras que los demás no llegan a solicitud por día. Estos datos suponen que el uso de la Administración electrónica no conlleva todavía a un auxilio perceptible para los registros generales de las corporaciones locales. Esto se debe en parte, a que a pesar que existe el conocimiento por una parte de la población de la presentación telemática de solicitudes, la gran mayoría de ellos prefiere la presentación presencial por la confianza que da el trato personal con el empleado público y porque se le van a resolver las dudas sobre el procedimiento en ese mismo momento.

Además observando las cifras de tramitación electrónica mediante la plataforma, se observa que el número de solicitudes en muchos casos es inferior a la oferta de procedimientos que se pueden realizar. Por tanto parece que el problema no está en el número de procedimientos que están disponibles.

B.- PROPUESTA DE MEJORA.

Como punto de partida, por parte de la Secretaría del Ayuntamiento de Serra, en coordinación con las distintas áreas de tramitación, se debe proceder al conocimiento de las opciones que ofrece el Catálogo de Procedimientos que ofrece la Diputación de Valencia. Importante saber qué servicios ofrece el Ayuntamiento y cómo los concreta en Procedimientos administrativos, cuales son los requisitos que conlleva la de tramitación de cada uno y, por consiguiente, los mecanismos de comunicación entre la ciudadanía y administración para la resolución de sus solicitudes.

Como se ha demostrado anteriormente, el hecho de que se disponga de un gran número de trámites para ofrecer al ciudadano, no conlleva al incremento proporcional de los ciudadanos que hacen uso de los trámites en la plataforma de administración electrónica.

Posteriormente se debe hacer un estudio macro de todos los trámites que se llevan a cabo por la administración del Ayuntamiento de Serra, siempre teniendo como punto de partida al ciudadano.

Se debe concretar la actividad administrativa para gestionar las competencias que le corresponden conforme a la atribución ordenamiento jurídico en la prestación de servicios tasados. Además, se deben incluir aquellas materias que no cuenta con regulación específica, pero que son exigidas para su prestación por los vecinos por costumbre local, o por aspiración y exigencia en la mejora del bienestar de la comunidad.

Como costumbres en la tramitación administrativa del municipio, se pueden citar las subscripciones para participar en actos culturales, deportivos o festivos. También la matriculación que conlleven el abono de una tasa o precio público, como en colegios públicos, escoleta infantil, cursos de natación, de aerobic, etc.

En el citado estudio se debe tener en cuenta las técnicas de reingeniería de procesos, cuya metodología consiste en definir, analizar, simplificar y mejorar continuamente los procedimientos de tramitación, teniendo como objetivo atender las necesidades y cumplir integralmente las expectativas de los ciudadanos.

La selección se deberá realizar, solamente cuando todos los trámites de la organización sean conocidos y evaluada individualmente su importancia de servicio público. Posteriormente se deberán tener en consideración aquellos que tengan una mayor demanda, que su tramitación sea simple, que no conlleven complicación por el volumen o formato de la documentación que deben adjuntar a la instancia o, entre otros, que no requiera de un asesoramiento técnico previo.

Una vez decidido los trámites que se han de incorporar, se deberá contactar con la Diputación al objeto conocer la posibilidades que ofrece su catálogo de procedimientos, y si fuera el caso, al diseño de nuevos procedimientos

conforme a las necesidades de tramitación de la administración del Ayuntamiento.

Finalmente se deberán incorporar los nuevos trámites escogidos en el Catalogo de Trámites, junto con los trámites que actualmente se encuentra en el citado catálogo.

De entre los trámites que se disponen por parte de las Oficinas Virtuales o Sedes Electrónicas de los municipios del Camp del Túria, se detallan a continuación aquellos que se podrían incorporar al catálogo del Ayuntamiento de Serra por resultar su uso muy extendido y simple en su tramitación:

- ✓ **Solicitud de certificado de empadronamiento.** Documento que acredita fehacientemente el hecho del empadronamiento, teniendo carácter de documento público para todos los efectos administrativos o judiciales. Su tramitación requiere estar en posesión de un certificado digital de usuario o DNI electrónico.
- ✓ **Solicitudes de aplazamiento y fraccionamientos de deudas.** Petición de aplazamiento o de fraccionamiento de la deuda tributaria y demás de derecho público, es necesario disponer de certificado digital de usuario o DNI electrónico.
- ✓ **Solicitud de duplicado de recibos.** Petición del duplicado del recibo por vía internet, debiendo estar en posesión de un certificado digital de usuario o dni electrónico.
- ✓ **Presentación de un recurso de reposición.** El Recurso de Reposición es un recurso que puede interponer el interesado directamente ante el órgano que dicto el acto por el cual consideró menoscabados sus derechos, para que el órgano administrativo modifique, reemplace o deje sin efecto dicho acto. Su presentación requiere estar en posesión de un certificado digital de usuario o DNI electrónico.
- ✓ **Solicitud de autorización de uso y disparo de productos pirotécnicos.** Petición de autorización de uso y disparo de productos pirotécnicos vía internet, debiendo estar en posesión de un certificado digital de usuario o DNI electrónico. Determinación previo informe del Jefe de la Policía Local, la autorización o no sobre la ubicación, fecha, hora y demás circunstancias concluyentes, con el fin de coordinar el servicio de vigilancia y seguridad pertinentes.

5.6.- ADQUISICION DE NUEVAS HERRAMIENTAS A LA SEDE ELECTRONICA.

A. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA.

Con motivo de las diversas actividades dirigidas a la población que requieran su tramitación mediante las inscripciones, para participar en actos culturales, deportivos o festivos. Asimismo, hay que tener en cuenta la matriculación que conlleven el abono de una tasa o precio público, como en colegios públicos, escoleta infantil, cursos de natación, de gimnasia, etc.

Debido a que estas actividades requieren de un periodo de inscripción relativamente corto, se realiza a través de los servicios de atención presencial con el correspondiente entorpecimiento de la actividad diaria dado la afluencia de ciudadanos interesados en el evento. Por otra parte, al ciudadano se puede ver perjudicado por las colas que puedan producir. Además de desplazarse a las oficinas municipales, algunas inscripciones requieren que por parte del interesado se aporte además un justificante de abono de la tasa o precio público correspondiente.

Por parte del Servicio de Informática de la Diputación de Valencia se ha facilitado información sobre el uso del módulo de inscripciones que se ha instalado en las correspondientes sedes electrónicas de Torrent, Puçol, Chiva, Paterna, Albal y Xàtiva.

Tabla 14.- Uso de inscripciones electrónica en la plataforma de administración electrónica.

AYUNTAMIENTOS	AÑO 2014	PRIMER TRIMESTRE 2015
ALBAL	176	0
CHIVA	424	0
PATERNA	279	14
PUÇOL	554	116
TORRENT	3184	745
XÀTIVA	41	0

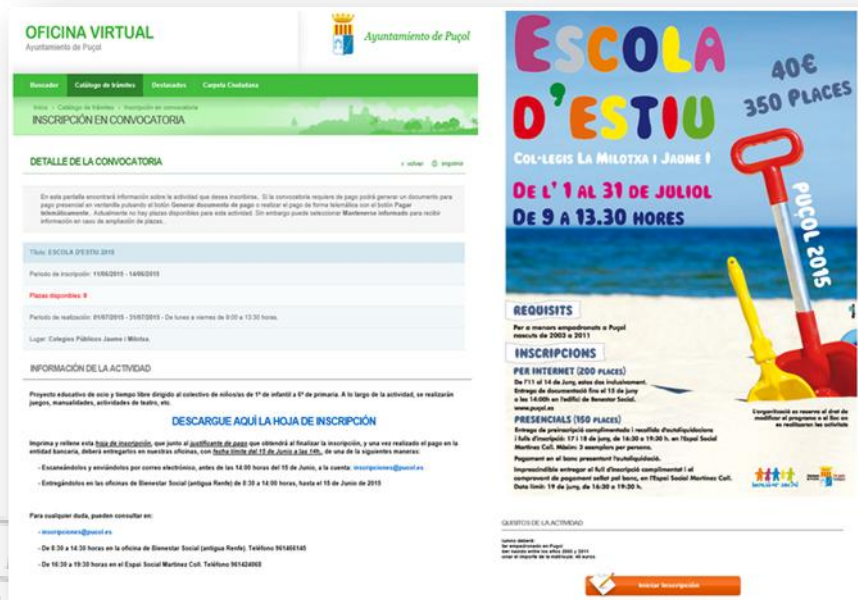
Fuente: Elaboración propia.

Antes de valorar las cifras, hay que tener en cuenta que muchas actividades tienen carácter estacional, ya que coinciden con periodos vacaciones o festivos como primavera, verano o con motivo de las fiestas patronales del municipio. Por eso se observa que en el primer trimestre de 2015, figuran municipios con cero inscripciones.

Se puede apreciar que las cifras de participación son más elevadas que las correspondientes a trámites electrónicos expuestas anteriormente. Este modulo de inscripciones resulta ser una de las gestiones electrónicas más recurridas por los ciudadanos según fuentes del Servicio Informático, ya que no requiere de un procedimiento farragoso o de complicidad técnica y resulta notable la mejoría que supone para el ciudadano en el ahorro de tiempo, desplazamiento y sencillez de tramitación.

El procedimiento para llevar a cabo la solicitud de inscripción en una de las actividades disponibles, se debe seleccionar una convocatoria pulsando sobre su nombre. A continuación la Oficina Virtual le guiará por el proceso de inscripción indicándole, en caso necesario, si debe aportar documentación o, si la inscripción requiere de pago, proporcionándole la posibilidad de realizarlo de forma presencial o telemática. Se puede consultar las fechas de inscripciones y otras citas consultando la Agenda Ciudadana de la Sede Electrónica.

Ilustración 35.- Inscripción electrónicas mediante el modulo de Diputación.



Fuente:

<https://pucol.sede.dival.es/opencms/opencms/portal/ControlServlet?idcuN1=inscripciones&accion=iniciar>

En la ilustración 35, se puede observar que en el módulo de inscripción, se detalla la información sobre la actividad, ofrece la opción de poder cumplimentar el formulario y posteriormente imprimirlo para su presentación, o en todo caso, permite la descarga e impresión del formulario para rellenar y posterior presentación presencial. También indica que en el caso anterior se deberá imprimir el impreso bancario y proceder a su abono.

En el caso de que se quiera realizar la inscripción telemática, al final de la hoja aparece el menú de acceso para formalizar la inscripción.

B.- PROPUESTA DE MEJORA.

Proceder a la incorporación del módulo de inscripciones de la Diputación de Valencia para facilitar aquellas actividades o trámites que requieran inscripción, mediante la definición de las actividades que se consideren para posibilitar a los ciudadanos que se inscriban en ellas. Se tendrá en cuenta la posibilidad de que algunas actividades deberán ir ligadas con autoliquidaciones que permitan

el abono de una tasa o precio público de inscripción, y el resto de ellas, solo conllevarán una inscripción.

5.7.- MEJORA DEL PORTAL WEB Y FOMENTO DEL USO.

A. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA.

Este último apartado consiste en mejorar la información que contiene el portal web en relación con actividades de otras administraciones, empresas o particulares que resulten ser de interés general. También se detallan actuaciones para fomentar el uso de la administración electrónica en varias actividades.

1. Fomento del portal web y de la Sede Electrónica.

Ante las cifras del uso de la administración electrónica compartidas, resulta evidente que las expectativas que se habían formado en torno al uso de la administración electrónica por parte de la población han sido menores de las esperadas. En parte se debe, a que en un primer momento resultaba muy atractivo su uso por el ahorro de tiempo en atención, de desplazamientos y realizar el trámite a cualquier hora en los 365 días del año. Pero atendiendo a que la Administración Local es la entidad local básica y cauce inmediato de participación ciudadana, resulta ser una administración muy cercana a la población y en el trato al ciudadano, por lo que esto incide negativamente por la confianza que genera a cualquier interesado en la atención tradicional. Resulta ser más cómodo que te informen y te orienten, que tenerlo que hacer por uno mismo.

Por tanto a la vista de estas características que detallan los pros y los contras, se deben de realizar actuaciones para fomentar el uso de la Administración Electrónica, manifestando sus ventajas y familiarizando a los ciudadanos en su uso. Se debe realizar aquellas actuaciones necesarias para infundir confianza en el uso de las herramientas electrónicas, ya que se han creado para facilitarnos la vida y no para complicarla.

También se debe realizar el esfuerzo en superar la brecha digital, para ello los Ayuntamientos como entes dinamizadores en la implantación y uso de las TIC, se debe de adecuar espacios para la atención personal de los vecinos al objeto de mostrar el proceso de tramitación electrónica. También se deberá de dotar

de equipos informáticos para permitir el acceso a la información del portal web y a la tramitación electrónica mediante la sede electrónica.

2. Participación ciudadana en los asuntos locales.

Hay que aprovechar las ventajas que ofrecen las TIC con objeto de fomentar la participación ciudadana en la actividad pública. En este sentido, posicionar al ciudadano como verdadero protagonista de la actividad administrativa resulta ser principio inspirador del régimen jurídico administrativo.

Existe mucha literatura y normativa sobre la participación real de los ciudadanos en el diseño de servicios públicos y en la elaboración de políticas públicas, como recogen muchas ordenanzas de participación ciudadana.

Actualmente existen multitud de programas en el mercado, incluso de descarga gratuita, que crean encuestas, consultas o foros de debates.

Por parte del Ayuntamiento de Valencia se ha creado un portal de participación ciudadana en <http://participa.valencia.es/>, que supone un nuevo canal que se pone a disposición de toda la población para que se exprese libremente, se pueda impulsar de manera directa su opinión y para colaborar con sus ideas y consejos mejorando la labor del gobierno. Facilita la comunicación con la ciudadanía, teniendo su opinión en consideración a la hora de la toma de decisiones. Se fomenta el debate social, así como se aprovecha para servir de herramienta sociológica y estadística.

Por parte del Ayuntamiento de Alfafar se ha adherido a la red de entidades locales para la transparencia y Participación ciudadana. Dispone de la Plataforma Ciudadana “ALFAFAR OPINA” (ver ilustración 36), que constituye un instrumento de participación ciudadana, con la pretensión de promover la participación en los asuntos públicos de competencia municipal.

Ilustración 36.- Plataforma de participación ciudadana del Ayuntamiento de Alfafar.

The screenshot shows the website interface for the Alfafar municipal participation platform. At the top, there is a navigation menu with the following items: 'Ajuntament ALFAFAR', 'Foro', 'Ayuntamiento responde', 'Asignación de partidas', 'Encuestas populares', 'Idioma', and 'Entrar'. Below the navigation is a main banner with the title 'Query Preguntas Directas' and a 'Registrarse/identificarse' button. The banner also includes a description: 'Participa en tu municipio Desde la plataforma ciudadana de Alfafar queremos hacer a los/as ciudadanos/as partícipes de nuestras actividades, en tiempo real podrás ver y opinar en las decisiones de tu municipio y ser partícipe de las tomas de decisiones.' Below the banner is a welcome message: '¡BIENVENIDOS Y BIENVENIDAS A LA PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE ALFAFAR!'. The main content area is divided into six service cards, each with a 'Más información' button: 'Foro participación ciudadana', 'Ayuntamiento responde', 'Encuestas populares', 'Asignación de partidas', 'Preguntas directas', and 'Asistencia técnica'.

Fuente: <http://opina.alfafar.com/>

Cabe señalar los distintos canales de participación que se señalan en el citado portal, el cual es del siguiente tenor: "[...], te invitamos participando en la valoración de servicios y actividades en PREGUNTAS DIRECTAS, participar en la plataforma ALFAFAR OPINA haciéndonos llegar tus aportaciones en los FOROS, resolviendo tus dudas a través de AYUNTAMIENTO RESPONDE, aportando tu voto en las ENCUESTAS POPULARES que se planteen desde cada área municipal al respecto de proyectos y gestiones de las mismas y ofreciendo tu opinión en la distribución de diferentes ASIGNACIONES DE PARTIDAS municipales".

La Red de Entidades Locales por la Transparencia y Participación Ciudadana ha sido constituida por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), cuyos fines son promover la innovación y mejora permanente de la relación entre los gobiernos locales y los ciudadanos bajo los principios del Gobierno Abierto y mediante el intercambio de experiencias, el aprendizaje permanente, trabajando en red y desarrollando proyectos.

Por parte de las entidades locales interesadas, se adquiere únicamente el compromiso de desarrollar políticas de Transparencia y de Participación Ciudadana. Para el año 2015 no habrá cuotas.

La incorporación a esta Red, además del valor de reputación que supone el compromiso de desarrollar acciones para el fomento de la transparencia y la participación ciudadana, ofrece ventajas como el acceso directo a experiencias y herramientas que pueden ayudar a una más ágil y eficiente implantación de proyectos. Las redes son un espacio de intercambio y de asociación su actividad depende, en gran parte, de la voluntad y el interés de los socios.

3. Portal de Transparencia Local.

Con la irrupción de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, se impone que a finales de este año 2015 los Gobiernos Locales deberán cumplir con los requerimientos de transparencia, acceso a la información y buen gobierno.

A través de los portales de la administración local o de sus sedes electrónicas, se puede acceder a los datos del gobierno abierto y a los portales de transparencia, que posibilitan fomentar la información pública que redundará en una participación ciudadana más cualificada. Además a la información sobre la actividad corporativa o administrativa se le atribuye ciertas características, como ser objetiva, actualizada, no interesada, inmediata, de actualidad, directa, etc.

Según información de los Servicios de Informática de la Diputación de Valencia se está empezando a elaborar un nuevo módulo de transparencia, el cual está dotado de un motor de búsqueda de información y de rastreo de cualquier noticia que tenga que ver con el municipio. Dicho módulo tras recopilar la información procede a clasificarla para su presentación y puesta a disposición de cualquier usuario.

Con este módulo, se facilitará el acceso a la información con el fin de conocer la actuación de la Administración al objeto de poder ser fiscalizada, se opine sobre su idoneidad y en su caso sea cuestionada o criticada.

Mediante la circular 37/2015 de 29 de abril de 2015 de la Federación Española de Municipios y Provincias (en adelante FEMP), se informa sobre el acuerdo marco de colaboración entre el Ministerio de Hacienda y Administraciones

Públicas y la FEMP para facilitar el desarrollo de la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (FEMP Circular 37, 2015).

En el Anexo 4 se encuentra el "*Acuerdo marco de colaboración entre el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) para promover y facilitar el desarrollo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno en las entidades locales*", con fecha de 28 de abril de 2015.

La citada circular tiene por objeto optar mediante la firma de un convenio a la infraestructura de una plataforma con estructura análoga al Portal de Transparencia de la Administración del Estado, que permite a la Entidad Local incluir los contenidos y tramitar los accesos previstos en la norma y, con ello, cumplir los requerimientos de publicidad activa y los relativos a derecho de acceso a la información pública.

Se indica que el Portal de Transparencia Local, no tendrá coste alguno para la Entidad Local. También se señala que "*cada uno de los portales será personalizado, al menos parcialmente, para adaptarlos a las características de cada Entidad Local, adecuando el diseño de la página principal, insertando el logo particular y el nombre correspondiente, entre otros elementos.*"

El Portal de la Transparencia Local tendrá cinco componentes generales:

- 1) *Gestión de solicitudes de acceso.*
- 2) *Publicidad activa centralizada.*
- 3) *Publicidad activa descentralizada (TR-Utills).*
- 4) *Buscador e indexador de la información .*
- 5) *Gestor de contenidos del Portal."*

En relación con las Entidades Locales con población inferior a 20.000 habitantes, por parte de los órganos de gobierno que tengan asumidas las competencias para suscribir convenios podrán delegar, en la Diputación Provincial al objeto de que formalice la adhesión. La aceptación de tal adhesión, será realizada por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (en adelante DTIC) y posteriormente, comunicada a la Entidad Local a través de la FEMP.

4. Nuevas secciones de información en el portal web.

Al navegar por el portal web se han apreciado la falta de información de servicios que se prestan por el Ayuntamiento de Serra y que no viene recogidos en el portal web. Cabe indicar los siguientes:

- Cementerio municipal
- Transporte público
- Polideportivo municipal
- Salud
- 112 Centro emergencias
- Otros datos de interés local.

B.- PROPUESTA DE MEJORA.

1. Fomento del portal web y de la Sede Electrónica.

Proceder a elaborar encuestas en caminadas en conocer los conocimientos sobre los servicios electrónicos de acceso a la información municipal y de tramitación mediante medios electrónicos. Conocer el grado de satisfacción en la información contenida en el portal web y en el uso de los trámites administrativos. Las citadas encuestas se deberán repartir a los empleados de los edificios y dependencias municipales del municipio, encargándose estos de su adecuado cumplimiento y custodia hasta que sean recogidos.

Diseñar y editar folletos y trípticos informativos sobre las instrucciones de acceso, uso y ventajas del portal web y concretamente de los requisitos de acceso a la sede electrónica y la zona privada.

Habilitación en la biblioteca municipal de un espacio para poder realizar demostraciones y explicaciones sobre el uso del portal web y de acceso a la sede electrónica, con el fin de orientar en sus trámites telemáticos a los ciudadanos.

Se deberá comprobar el estado de los equipos informáticos existentes en la biblioteca, al objeto de que estén operativos para poder ser usado como puntos de acceso a red, y facilitar el uso del portal web y de la sede electrónica.

Adquirir un ordenador portátil para facilitar las tareas de fomento de uso del portal web y de la sede electrónica, con el objeto de poder ser utilizado en la Casa Consistorial, Casa de la Cultura y Biblioteca municipal.

2. Participación ciudadana en los asuntos locales.

Por la Federación Española de Municipios y Provincias, con el fin de promover políticas de transparencia, participación y colaboración ciudadana efectivas, aprobó en la reunión de su Junta de Gobierno celebrada el pasado 24 de febrero de 2015, la constitución de la “Red de Entidades Locales por la Transparencia y Participación Ciudadana”, de conformidad con lo previsto en los Estatutos de la FEMP.

Elevar la propuesta al Pleno de la Corporación, que en su caso, deberá emitir acuerdo de adhesión a la “Red de Entidades Locales por la Transparencia y Participación Ciudadana” de la Federación Española de Municipios y Provincias, como Socio Titular, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8 de las Normas de Funcionamiento y Organización de la misma y cumplir sus fines estatutarios.

En el caso de adhesión a la citada Red, realizar las gestiones oportunas para aprovechar las ventajas como el acceso directo a experiencias y herramientas que pueden ayudar a una más ágil y eficiente implantación de proyectos. Todo ello con la finalidad de contar una plataforma similar a la que cuenta el Ayuntamiento de Alfafar.

3. Portal de Transparencia Local.

Dando cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, por el que se impone a las Corporaciones Locales el cumplimiento con los requerimientos de transparencia, acceso a la información y buen gobierno.

Dado que por parte de los Servicios de Informática se ha manifestado que el módulo del portal de Transparencia que se podrá añadir a las sedes electrónicas se encuentra en pleno proceso de elaboración.

Asimismo, se indica que por parte de la Administración General del Estado (AGE) se ha elaborado una plataforma de transparencia para las entidades locales, por lo que los Ayuntamientos interesados deberán ponerse en contacto con FEMP para su adhesión y formación.

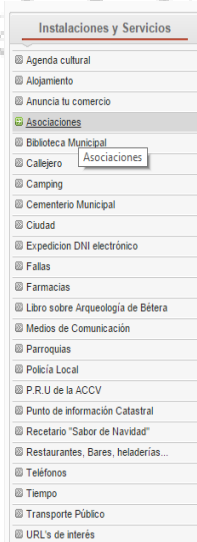
Vista la Circular nº 37/2015 de la FEMP, elevar la propuesta al Pleno de la Corporación, que en su caso, deberá emitir acuerdo de delegación en la Diputación Provincial de Valencia, con objeto de que formalice la adhesión al

"ACUERDO MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE EL MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y LA FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS (FEMP) PARA PROMOVER Y FACILITAR EL DESARROLLO DE LA LEY 19/2013, DE 9 DE DICIEMBRE, DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y BUEN GOBIERNO EN LAS ENTIDADES LOCALES", ante la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (en adelante DTIC).

4. Nuevas secciones de información en el portal web.

Recopilación de toda la información posible, sobre servicios que son de interés de la ciudadanía, prestados por el Ayuntamiento, otras Administraciones, Asociaciones Locales, por entidades privadas o particulares, que redunden en el beneficio de la localidad.

Posteriormente se deberán habilitar en el portal web una área donde fijar la mayor parte de la información con el contenido que más adelante se detalla, teniendo como referencia la estructura de menús adoptada por el Ayuntamiento de Bétera según se aprecia en la primera imagen que aparece abajo. Para la información del centro de emergencias se accederá mediante un link , que se ubicara junto a los demás enlaces que aparecen en el portal actual, situados en el bloque derecho del cuerpo del portal web.



CEMENTERIO: Recopilar información sobre el Servicio que se presta en el Cementerio municipal, como el horario de visitas, el horario de los servicios funerarios, localización de difuntos, trámites para la adquisición o cesión de nichos, trámites para el sepelio, etc.

SALUD: Información donde se conozcan la relación de farmacias, horario, dirección en la localidad y teléfonos de contacto; calendario de las farmacias que tengan el servicio de guardia y localidad.

Información centro médico de Serra, dirección, servicios que presta, horarios, teléfonos; Ambulatorio al que corresponde atender las urgencias, dirección, teléfonos y horarios y servicios que presta.

Fuente:

<http://www.betera.es/>

Hospitales y centros de especializaciones médicas del área que corresponde a Serra, dirección y población, horarios y servicios que ofrece.

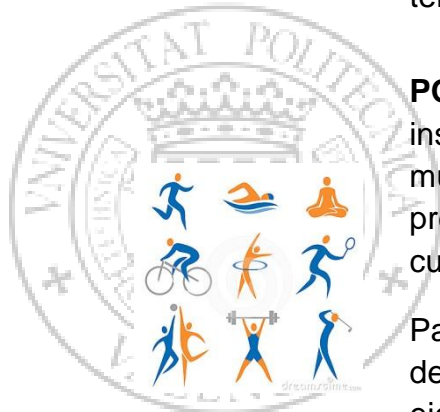
TRANSPORTE PÚBLICO: Líneas de transporte público que recorren el municipio. Horarios en laborables y festivos. Combinaciones con las líneas metro. Indicación de la localización en mapas de las paradas de cada línea.



Fuente:
www.112cv.com/

CENTRO DE EMERGENCIAS 112: "Link" de acceso a la información sobre incidentes en curso; niveles de alerta de incendios; emergencias y preemergencias meteorológicas; alertas sanitarias, temperaturas extremas; y atención telefónica para indicar cualquier tipo de emergencia.

POLIDEPORTIVO MUNICIPAL: Indicación de las instalaciones deportivas existentes en el polideportivo municipal, bar del polideportivo, localización, horarios, precios públicos y oferta de cursos que se ofrecen para cualquiera de las instalaciones.



Fuente:
<http://thumbs.dreamstime.com/x/sport-icons-24580245.jpg>

Parque deportivo para los mayores, ubicación en el mapa, descripción de los aparatos que lo componen y tablas de ejercicios.

Circuito de Footing, ubicación en el mapa, descripción de aparatos que lo integran y tablas de ejercicios.

OTROS DATOS DE INTERES: Constituirá el cajón desastre de aquella información de interés para el municipio que no tenga cabida en otros bloques o áreas del portal web. Como ejemplo:

Libros de Fiestas; Casa hogar del jubilado; Información actividades de las bandas de música de la localidad; Cine de Verano; Cine de Invierno; Salón de actos Casa de la Cultura; Casa de la Juventud; Información parroquial y

horario de misas.

5.8.- MEMORIA ECONOMICA DE LA PROPUESTA DE MEJORA.

Atendiendo a la propuesta de las mejoras formuladas en este capítulo, se procede a realizar el cálculo económico del gasto que supone para el Ayuntamiento de Serra la puesta en marcha de las medidas que afectan al portal web y a la actual Oficina Virtual municipal, con el objeto de optimizar el servicio de información y atención al ciudadano.

❖ Presupuesto para las actividades de la propuesta de mejora.

➤ GASTOS EN RECURSOS HUMANOS.

Por parte del Ayuntamiento de Serra, según la plantilla y relación de puestos de trabajo para el 2015 (publicada en el BOP nº 30 de 13/II/2015), cuenta con personal destinado a la administración general y especial. De entre ellos escogeremos para el cálculo del gasto a uno de los dos Administrativos que figuran en Plantilla.

Dado que no existe plaza de Bibliotecario Archivero, aplicaremos para obtener el gasto la tabla de las "Retribuciones del personal funcionario, haber regulador y cuotas de MUFACE y derechos pasivos", aprobados por la Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015 (BOE 30 de diciembre de 2014). Por analogía escogeremos para este último caso el complemento de destino que corresponde al Ingeniero Agrónomo de la plantilla de personal.

Tabla 15.- Gasto anual retribuciones empleado público.

Puesto de trabajo	Grupo	Sueldo	Complemento Destino	Complemento Especifico	TOTAL
Bibliotecario Archivero	A2	12.906,52	19.533,42	6.805,12	39.245,06
Administrativo	C1	9.884	14.783,86	2.902,90	27.570,76

Fuente: Elaboración propia.

Por parte del Administrativo se deberá realizar las tareas de gestión administrativa para la realizar las tramitación de expedientes administrativos y propuesta al Pleno de la Corporación según el siguiente (ver tabla 15).

Tabla 16.- Relación de tareas con el coste de jornadas administrativo.

TAREAS DEL ADMINISTRATIVO	JORNADAS
Tramitación para la propuesta de aprobación de la ordenanza municipal reguladora del uso de la administración electrónica"	3
Expediente de contratación instalación Zona Wi-Fi.	5
Trabajos de mejora portal Web.	10
Tramitación de adhesión al Convenio de colaboración para la incorporación a la sede electrónica compartida de la Diputación Provincial de Valencia.	3
Estudio y tramitación ante la Diputación del Catalogo de Procedimientos.	5
Tramitación para la incorporación del módulo de Inscripciones de la Diputación.	3
Expediente de adquisición de trípticos informativos.	3

Trabajos para la realización de encuestas de satisfacción.	3
Tramitación para la adhesión a la Red de Entidades Locales por la Transparencia y Participación Ciudadana.	3
Tramitación para la adhesión al acuerdo marco de colaboración para promover y facilitar el desarrollo de la transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno en las entidades locales.	3
Tareas de orientación, demostraciones y explicaciones sobre el uso del portal web y de la sede electrónica en la casa consistorial.	20
Trabajos de incorporación al portal web de nuevas sección de información.	5
TOTAL jornadas para los trabajos a lo largo del año.	66 jornadas

Fuente: Elaboración propia.

Por parte del Bibliotecario se deberá realizar las tareas de orientación y formación de ciudadanos para la realizar la propuesta al Pleno de la Corporación tendentes en los siguientes apartados:

Tabla 17.- Relación de tareas con el coste de jornadas del Bibliotecario.

TAREAS DEL BIBLIOTECARIO	JORNADAS
Tareas de orientación, demostraciones y explicaciones sobre el uso del portal web y de la sede electrónica en la biblioteca.	20
Tareas de orientación, demostraciones y explicaciones sobre el uso del portal web y de la sede electrónica en la casa de la cultura.	5
TOTAL jornadas para los trabajos a lo largo del año.	25 jornadas

Fuente: Elaboración propia.

No se ha considerado la idoneidad de la contratación de un Técnico informático, debido a que la mayoría de los trabajos que se viene realizando en

el Portal web se han realizado por el propio personal del Ayuntamiento, contando con la asistencia técnica del Servicio de Informática de la Diputación de Valencia. Además para la Sede Electrónica, los módulos y portales, corresponde a la Diputación las tareas de instalación, mantenimiento y de soporte técnico.

Para el cálculo del coste, se tiene en cuenta el cómputo de 52 semanas y 1 día multiplicado por 37,5 horas semanales, se obtiene un total de 1.957 horas y 30 minutos anuales. Hay que tener en cuenta las vacaciones anuales, los días de libre disposición y los festivos, restando quedan aproximadamente las 1.647 horas efectivas al año. Las 1647 horas efectivas, se convierten en jornadas, se obtienen aproximadamente 220 jornadas anuales.

Tabla 18.- Cálculo del coste de los recursos humanos.

Puesto de trabajo	SUELDO ANUAL	JORNADAS ANUALES	SUELO POR JORNADA	JORNADAS PROPUESTAS	TOTAL
Bibliotecario Archivero	39.245,06	220	178,39	25	4.459,75
Administrativo	27.570,76	220	125,32	66	8.271,23
COSTE TOTAL RECURSO HUMANOS					12.730,98

Fuente: Elaboración propia.

Del coste total destinado al pago de las retribuciones del personal público destinado a las labores del presente TFG, cabe aclarar que el importe supone el coste total que le supone a la Corporación Local el desembolso por los sueldo mas complementos, retención IRPF del trabajador y bases de la cotización de la Seguridad Social.

➤ **GASTO EN MATERIAL**

Con objeto de aplicar las mejoras propuestas se detalla a continuación en la tabla 19, la relación de material, equipos informáticos y aplicaciones software que será necesario adquirir para poder llevarlas cabo.

Tabla 19.- Cálculo coste materia y aplicaciones informáticas.


MATERIAL Y APLICACIONES	UNIDADES	PRECIO	PRECIO BASE	IVA	TOTAL
Wi-Fi: TP-LINK TL-WR841N - Router inalámbrico. Visto en Amazon: http://www.amazon.es/	1	16,90	16,90	3,55	20,45
Folletos: Impresión Trípticos A4. Visto en Onlineprinters.es : http://www.onlineprinters.es/	250	89,36	89,36	18,77	108,13
Módulo inscripciones Diputación.	1		0	0	0
Ordenador: Portátil - HP Pavilion 17-f202ns, Intel Core i5-5200U, RAM 8GB. Visto en Mediamarkt : http://tiendas.mediamarkt.es/	1	561,16	561,16	117,84	679,00
Cuota Red de Entidades Locales por la Transparencia y Participación Ciudadana	1		0	0	0
Ampliación módulo catalogo de trámites de Diputación	1		0	0	0
Adhesión convenio aplicación Sede Electrónica compartida Diputación.	1		0	0	0
COSTE TOTAL MATERIAL Y SUMINISTROS			667,42	140,16	807,58

Fuente: Elaboración propia.

Con motivo de la colaboración y prestación de asistencia a las Corporaciones Locales que tiene atribuidas otras Administraciones Publicas e instituciones, la mayor parte de las medidas propuestas cuentan con convenios de adhesión y la implementación de módulos (paquete software) que son totalmente gratuitos para los Ayuntamientos que lo soliciten, por tanto estas medidas redundarán en el ahorro para las arcas municipales por el ahorro de costes que supone la adquisición de estas tecnologías en el mercado.

Seguidamente se procede a la suma del gasto correspondiente a los recursos humanos y del correspondiente a la adquisición de material y suministros, con lo que obtendremos el total del gasto estimado para materializar la propuesta de mejora.

COSTE TOTAL RECURSO HUMANOS	12.730,98
COSTE TOTAL MATERIAL Y SUMINISTROS	807,58
TOTAL	13.538,56



CONCLUSIONES

6.- CONCLUSIONES.

En la elaboración del trabajo final de grado se han aplicado los conocimientos adquiridos tanto teóricos como prácticos en la docencia de la Diplomatura de GAP y con en el curso de retitulación del Grado. Partiendo de estos conocimientos, se ha procedido al estudio para conocer el estado actual en el que se encuentra implementada la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Serra.

El objetivo ha consistido en proponer un plan de mejora en los servicios de la Oficina Virtual municipal y de la Información al ciudadano en el portal web, que se ofrece a través de la web municipal www.serra.es.

Para conocer la situación actual en la que se encuentra la implantación de la Administración Electrónica y el acceso a la información en el Ayuntamiento de Serra, se ha distribuido el estudio en tres bloques:

El contexto normativo.

Los elementos técnicos que materializan la administración electrónica.

El análisis de la situación actual de la organización municipal y de los servicios relacionados en la implantación del a AE y del acceso a la información.

A) El primer bloque sobre el contexto normativo que regula las tecnologías de la información y comunicación, se ha dividido en tres niveles, que representan las competencias jurídicas que tiene la Unión Europea, el Estado Español y la Comunidad Autónoma Valenciana, de donde a lo largo de 30 años se han ido incorporando diversas normas que conforman el actual marco jurídico que regula la AE.

Dichas normas han afectado con distinta intensidad a todas las ramas del derecho, con el objeto de ser una herramienta eficaz, ofrecer cobertura jurídica y permitir a todas las Administraciones Públicas encauzar sus actuaciones para adaptarse de una manera homogénea a los cambios que ofrecen las TIC, con el fin de evolucionar y de prestar los servicios electrónicos que redundan en la modernización, la proximidad, la transparencia, la participación, el

funcionamiento eficiente y la simplificación, de una Administración que tiene como principal actor al ciudadano.

Cabe destacar entre la regulación realizada por las Directivas Europeas que afectan a la AE, aquella que tiene por misión facilitar la transición de la Administración actual hacia una nueva generación de Servicios Administrativos Electrónicos, con el objeto de incrementar la capacidad de los ciudadanos, empresas y otros organismos, al dar soporte jurídico a la "ventanilla única" que requiere de un único interlocutor al que dirigirse para realizar todos los procedimientos y trámites; la "firma electrónica" que facilita la identificación y autenticación electrónica para las transacciones en el mercado interior; la "protección de datos" y la solicitud de creación de un organismo nacional de protección de datos personales; las "facturas electrónicas" en los contratos públicos; la "interoperabilidad" de las redes telemáticas transeuropeas destinadas al intercambio electrónico de datos; y finalmente, el derecho de acceso a la "información medioambiental" y del derecho de participación a través de la "iniciativa ciudadana europea".

En el ámbito estatal, son importantes por un lado la Ley 11/2007, de 22 de Junio (España 2007), como principal elemento catalizador de la AE, que ha propiciado convertir en universal el derecho a relacionarse con toda administración de manera electrónica. Y por otro lado la Ley 19/2013, de 9 de diciembre (España 2013b), que regula la transparencia incrementándola y reforzándola, establece la publicidad activa y dispone la creación del portal de la transparencia,

Por su parte, en el ámbito de la Comunitat Valenciana, resulta relevante la asimilación y el desarrollado la legislación estatal, a través del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, y de la Ley 11/2008 de 3 de julio, de la Generalitat, de Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.

Como elementos que habilitan la AE en el ámbito local, el Art. 70 bis de la Ley 7/1985 de 2 de abril (España 1985a), en línea con lo previsto Art. 45 de la Ley (España 1992), que establecen el deber de impulsar la utilización de las TIC para facilitar la participación y comunicación con los vecinos, para la

presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, de consultas ciudadanas.

B) Para la puesta en marcha de los servicios electrónicos, se requieren de unos elementos técnicos que facilitan la materialización de la administración electrónica. De su análisis se han clasificado en elementos tecnológicos para facilitar la relación electrónica con los ciudadanos y para el funcionamiento de la Administración.

Al igual que toda persona cuando nace se le dota del estatus de ciudadano, sujeto tanto a derechos subjetivos como objetivos, y de obligaciones para con la comunidad, en similares términos, se le dota de una ciudadanía digital, con el objeto de ejercer sus derechos a través de internet. Para ello se requiere de una identidad electrónica, que se acredita mediante la identificación y posterior autenticación por medios electrónicos, como es el caso del DNle o de un certificado electrónico.

Para cualquier transacción o tramitación electrónica, como la contratación pública, la fiscalidad, la seguridad social, la atención sanitaria y el sistema judicial, es preciso un instrumento de seguridad de la información, que garantice la integridad del contenido, permita la identificación del autor, facilite la confidencialidad y el no repudio. Para ello, se aplica la firma electrónica. Los prestadores de servicios de certificación utilizan dispositivo de creación de firma, cumpliendo con la función de dar veracidad a la firma digital realizada mediante el certificado electrónico, al ser reconocidas y otorgarles la misma validez que la firma manuscrita.

Se entiende por "sede electrónica" el lugar donde se ubica en el ámbito electrónico la Administración Pública, donde podremos dirigirnos, con el fin de realizar cualquier actuación, obteniendo unas garantías de veracidad, integridad, actualización de información y de los servicios electrónicos a los que se pueden acceder. A través de la sede, se accede al Registro electrónico que permite al ciudadano materializar los actos administrativos y presentar solicitudes, escritos y comunicaciones, así como a la inversa, la administración puede notificar y realizar comunicaciones electrónicas con el ciudadano.

Dentro de los elementos electrónicos que facilitan el funcionamiento de la Administración, se encuentran el documento electrónico recogido en cualquier

soporte informático que contengan información, que deberá contener ciertas características que permitan garantizar su autenticidad, fiabilidad, integridad y conservación o disponibilidad. De los documentos electrónicos se forman los expedientes electrónicos, correspondientes a la recopilación de la información que sirve de antecedente de un procedimiento administrativo.

Debido a las entidades y organizaciones derivadas de nuestra peculiar organización territorial, el avance de la AE se ha facilitado en parte a que el ordenamiento jurídico ha propiciado la interoperabilidad entre una o varias Administraciones Públicas a la vez, con objeto de hacer valer el derecho a relacionarse por medios electrónicos en cualquiera de ellas. La interoperabilidad se propicia a través del esquema nacional de interoperabilidad (ENI), y se sustenta a través del esquema nacional de seguridad (ENS).

C) Finalmente el estudio sobre la situación en que se encuentra la implantación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Serra, se ha tenido en cuenta el contexto del territorio, la población y de su organización gubernamental, que lo constituye el Ayuntamiento formado por el Alcalde y los Concejales. En el derecho a la información que se facilita a través de la atención al público en sus diferentes canales y que se presta a los vecinos generalmente en las oficinas municipales.

Se han analizado por una parte, los instrumentos jurídicos que cuenta la Corporación Local adaptados a su necesidades, como es el Reglamento por el que se habilita el Registro Electrónico. Y por otra parte, de las herramientas que pone a disposición de los ciudadanos para poder hacer efectivos sus derechos electrónicos, como es el servicio de punto de registro de usuario (PRU); el portal web municipal para el acceso electrónico a la información de relevancia municipal y de la oficina virtual que facilita la tramitación electrónica de actos administrativos y presentar solicitudes, escritos y comunicaciones.

Se ha detallado el funcionamiento de la oficina virtual, al objeto de comprobar las posibilidades del derecho a relacionarse mediante la tramitación electrónica, resultando satisfactorio mediante la presentación de una incidencia medioambiental en el patrimonio forestal del municipio de Serra.

De la información disponible en el portal web municipal, se ha procedido a realizar una comparativa con los demás portales webs existentes en la

Comarca Camp del Túria, para ello se ha agrupado la información facilitada en diez bloques, resultando el municipio de Serra ser el único municipio que no facilita información relacionada con el gobierno abierto, ni mucho menos cuenta con un portal de la transparencia. Serra junto a Olocau, se encuentra a la cola de los municipios analizados en la variedad de bloques de información ofrecidas a sus vecinos.

Asimismo, se ha tenido en cuenta la importancia de dar cobertura de red a la población para facilitar el acceso y fomento de los servicios electrónicos municipales, tomando como referencia el servicio Wi-Fi que se presta a través del proyecto "Sona Wi-Fi" de la Diputación de Valencia y de la población de L'Eliana.

También se le ha dado un trato especial a la Sede Electrónica municipal, por ser su implantación obligatoria conforme prevé el Art. 10.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio (España 2007).

A más abundamiento, se ha procedido a comparar la relación de trámites electrónicos que se ponen a disposición de los vecinos por otros municipios de la Comarca Camp del Túria, en sus respectivos portales web o sedes electrónicas municipales, resultando el municipio de Serra contar con sólo 5 trámites disponibles, respecto a una media de 25 trámites formalizados.

Vistas las posibilidades de interacción que se ofrecen actualmente mediante el uso de la web municipal para la obtención de información sobre los servicios municipales y de los servicios de tramitación electrónica, se aprecia que el Ayuntamiento de Serra cumple con la obligación legal de permitir la relación por medios electrónicos, aunque de una manera limitada en cuanto a las posibilidades que ofrecen actualmente las TIC.

Del estudio del contexto normativo de la AE y del derecho al acceso a la información, realizado en este TFG se ha detectado aquellas obligaciones legales que no se cumple por el Ayuntamiento de Serra, por lo que se propone la incorporación de la sede electrónica y la imposición a finales del 2015 de los requerimientos de transparencia local, participación ciudadana y buen gobierno.

Además, para la incorporación de la sede electrónica y de las herramientas electrónicas que se pretenden incorporar, es necesaria la adopción de una norma jurídica, de ámbito local, para adaptar el marco jurídico a las necesidades locales y los elementos electrónicos que se provean. Dicha norma se corresponde con la ordenanza de uso de la AE.

También se deberá regular en la citada ordenanza el catálogo de trámites, la incorporación de nuevos trámites y los procedimientos de tramitación por vía electrónica. Se deberá contar con aquellos procedimientos que no resulten complejos y aquellos que su uso sea muy extendido.

En este caso, se ha procedido a detallar el uso de tramitación electrónica en la plataforma de la administración electrónica de entidades locales. Los municipios analizados de la Comarca Camp del Túria han sido cuatro que forman parte de esta plataforma, aunque son pocos es significativo que su uso en el año 2015 respecto al 2014 se mantiene en la mayoría de municipios, aunque en unos niveles muy bajos de participación. Respecto a las solicitudes electrónicas cuenta con una nivel de participación bajo pero mayor que el anterior. Es significativo que a pesar de la oferta de trámites existente el número de solicitudes es inferior, por lo que el problema estriba en la poca demanda a pesar de ser mayor la oferta en trámites electrónicos.

Por otro lado se propone la incorporación del módulo de inscripción electrónica para facilitar aquellas actividades o trámites que requieran de inscripción y pago de tasa. Dado que según la información sobre su uso, su participación es bastante recurrida por los ciudadanos dado que perciben el ahorro en tiempo, desplazamiento y sencillez en la tramitación.

En consecuencia, se ha propuesto la realización de actividades de fomento tendentes a conocer el grado de satisfacción del portal web y de la oficina electrónica. Con ello se pretende diseñar una campaña informativa mediante trípticos y folletos sobre instrucciones de acceso, uso y ventajas, además de ser apoyadas mediante demostraciones.

A la vista de los elementos electrónicos que habilitan la AE, el Ayuntamiento de Serra dispone de todos ellos, al contar con el apoyo técnico y uso de parte de las infraestructuras de la Diputación de Valencia que ponen a disposición de las Corporaciones Locales que disponen de pocos recursos técnicos y

organizativos. Este hecho se ha podido demostrar mediante la realización de este TFG, de un supuesto real de comunicación de incidencia medioambiental.

Por otra parte, en relación con el análisis sobre la información que se ofrece en el portal web, se ha concluido: por una parte se ha detectado una incidencia respecto a la falta de traducción de la totalidad del portal; se ha observado una falta de organización en la presentación de la información por lo que se propone una reorganización de la misma; especial atención ha tenido el área dedicada al turismo, por ser de interés local, proponiendo una información más completa, atractiva e influenciabile; y por otra parte se ha propuesto una nueva estructuración en la información que corresponde al área gubernamental y al área administrativa del Ayuntamiento. Además se propone la incorporación de las herramientas de perfil del contratante y del tablón anuncios.

Finalmente, se propone la incorporación a la "Red de entidades locales por la Transparencia y Participación Ciudadana" para contar con una plataforma similar a la del Ayuntamiento de Alfafar y al "Acuerdo Marco de colaboración con el MHAD y la FEMP", con objeto de disponer una plataforma de transparencia para entidades locales.

Con ello se trata de aprovechar las ventajas de las TIC con objeto de fomentar la participación ciudadana en la actividad del Ayuntamiento de Serra, que supone otro canal de participación para poder expresarse, se conozca la opinión de los vecinos, así como de las ideas y consejos que retroalimenten la labor de la Corporación Local de Serra. Esta herramienta permite una democracia más participativa y acorde a las inquietudes de la actual sociedad, por lo que se tendría en consideración su opinión a la hora de tomar decisiones.

Con la incorporación a la plataforma del portal de la transparencia local, que entre otros se tendría acceso a la información de los actos y acuerdos municipales, con el fin de conocer la actuación del Ayuntamiento de Serra al objeto de poder ser fiscalizada, se opine sobre su idoneidad y en su caso, sea cuestionada.

Con la incorporación de estos módulos de participación y transparencia de la actividad local, se tendría acceso al conocimiento de la actividad gubernativa local, lo que conllevaría a que por parte de los ciudadanos se obtuviera una

mayor formación y cultura política, que optimizaría en su criterio de juicio de las decisiones y actuaciones, redundando en el beneficio de la comunidad al elevar el nivel de percepción del estado del bienestar, mediante una gestión administrativa más fiscalizada, eficaz, eficiente, transparente, participativa y con el consiguiente ahorro de costes.

Como conclusión final, con esta propuesta se conseguiría no solo la mejora evidente en el servicio de información al ciudadano que se ofrece a través del portal web municipal, sino que además se posibilitaría el acceso a la información del gobierno abierto y a la participación en la toma de decisiones. Además se conseguiría evolucionar la oficina virtual hacia la sede electrónica mucho más completa y dotada de seguridad jurídica. Todo ello con respeto al marco jurídico vigente sobre AE y a la normativa sobre transparencia y participación ciudadana.

Además se conseguiría fomentar el uso de las TIC, ampliando el beneficio de sus usuarios debido al ahorro por costes de desplazamientos, ahorro de tiempo, la simplificación de los procedimientos y la libertad del horario. También hay que tener en cuenta que el presupuesto para las actuaciones contempladas en el Plan de mejora son muy austeros en la adquisición de equipos y de suministro de material, ascendiendo a la cantidad 807,58 € y que no supone ningún problema para el presupuesto que maneja el Ayuntamiento de Serra. Esto se consigue gracias a que la mayoría de las actividades propuestas, se prestan por otras administraciones públicas en régimen de colaboración, apoyo técnico y mediante el uso de sus infraestructuras tecnológicas y cuyo coste es 0 €. Además respecto del gasto personal, uno corresponde a personal funcionario que forma parte de la plantilla, ya presupuestada. Y respecto al bibliotecario si que conllevaría una nueva incorporación, pero por otra parte se dotaría de personal profesional adecuado para el buen funcionamiento del servicio de Biblioteca municipal.

Se potenciaría el canal de atención electrónica, ampliando sus servicios y obtención de información, por lo que se refuerza la atención mediante la ventanilla única.

Con la incorporación de los portales, se conseguiría cumplir el objetivo secundario de facilitar la relación con el Ayuntamiento de Serra, mediante la

apertura a la democracia participativa y la inmediatez en el acceso a la información corporativa.

Dando cumplimiento al marco normativo y en base a las mejoras propuestas, se mejorarían los objetivos del desarrollo del derecho de los ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con la citada Administración Local, para acceder a la información y en la tramitación de los procedimientos administrativos.

Mediante la aprobación de la ordenanza y la firma de convenios de colaboración, se conseguiría la regulación del régimen jurídico de la administración electrónica y de los procedimientos administrativos electrónicos adaptados a las características de la Entidad Local municipal de Serra.

Con la incorporación de los portales de participación ciudadana y de transparencia se cumpliría con el objetivo del impulso de la plena incorporación de las TIC a la actividad administrativa y de apertura de nuevos cauces a la participación ciudadana y de la sociedad civil.

En consecuencia se conseguiría cumplir con todos los objetivos establecidos en el subcapítulo (1.2) "objetivos del trabajo final de grado". Se ha satisfacería con holgura el objetivo principal del plan de mejora del TFG, teniendo en cuenta el marco jurídico de la AE y de la normativa sobre transparencia. Además, la mejora también daría cumplimiento a las actuaciones relacionadas con los objetivos secundarios. Todo ello resultaría totalmente viable desde el punto de vista presupuestario. Por todo lo expuesto, se mejoraría notablemente la relación electrónica entre el Ayuntamiento de Serra y el ciudadano, mediante el uso de medios telemáticos y el servicio de acceso a la información municipal a través de la administración electrónica.



ANEXOS

ANEXOS:

ANEXO 1.- Bibliografía.

ANEXO 2.- Apéndice Normativo.

ANEXO 3.- Direcciones URL.

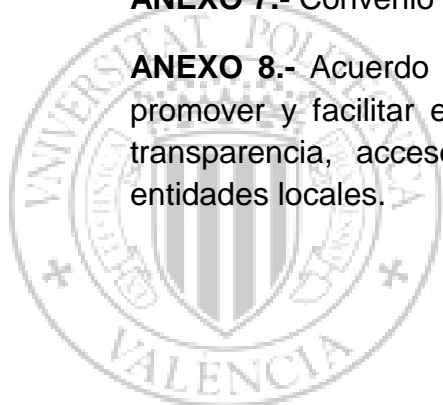
ANEXO 4.- Glosario.

ANEXO 5.- Certificado emitido por el Registro de Entrada Electrónico y del documento presentado como consecuencia del trámite descrito de la "Comunicación de incidencia medioambiental".

ANEXO 6.- Sobre rutas y mapas por Serra de la Oficina de Turismo de Serra.

ANEXO 7.- Convenio Diputación adhesión a la Sede Electrónica.

ANEXO 8.- Acuerdo marco de colaboración entre el MHAP y la FEMP para promover y facilitar el desarrollo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno en las entidades locales.



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

ANEXO 1.- BIBLIOGRAFIA.

Referencia textos consultados (Norma ISO 690/2010):

- BARRIUSO RUIZ, C., 2007. *Administración Electrónica*. Barcelona: Dykinson.
- BLASCO CRIADO, J.I., 2009. *Entre sueños utópicos y visiones pesimistas. Internet y las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización de las administraciones públicas*. Madrid: Instituto Nacional de Administraciones Pública.
- BOCANEGRA REQUENA, J.M., BOCANEGRA GIL, B., 2011. *La Administración electrónica en España. Implantación y régimen jurídico*. Barcelona: Atelier.
- DIAZ, J.L., FABRA VALLS, M.J., 2008. *El documento electrónico: Aspectos jurídicos, tecnológicos y archivísticos*. Castellón de la Plana: Publicación de la Universitat Jaume I.
- PINTO MOLINA, M., GÓMEZ CAMARERO, C., 2004. *La ciberadministración española en la sociedad de la información*. Gijón: Trea.
- ROBLES, J.M., 2009. *Ciudadanía digital. Una introducción a un nuevo concepto de ciudadano*. Barcelona: UOC.
- SENIS DOMINGO, J., 1978. *Serra, Apuntes para su historia*. Valencia: Asociación de Amigos de los Ancianos.
- VILLARROYA PASTOR, D., 2004. *Las oficinas municipales de información*. Barcelona: Bayer Hnos. SA.
- YUS, F., 2007. *Virtualidades reales. Nuevas formas de virtualidad en la era de Internet*. Alicante: Universidad de Alicante.

ANEXO 2.- APÉNDICE NORMATIVO.

❖ LEGISLACION DE LA UNION EUROPEA

UNION EUROPEA, 1995a. Decisión nº 95/468/CE del Consejo, de 6 de noviembre de 1995, sobre la contribución comunitaria al intercambio telemático de datos entre las administraciones en la Comunidad (IDA) (1995). *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 11 de noviembre de 1995, núm. L 269, pp.23-25. [Consulta: 7 marzo 2015] Disponible en:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:31995D0468&from=ES>

UNION EUROPEA, 1995b. Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos. [en línea] *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 32 de noviembre de 1995, núm. 281, pp. 31 - 50. [Consulta: 7 marzo 2015] Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:31995L0046&from=ES>

UNION EUROPEA, 1999a. Decisión 1719/1999/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de julio de 1999 sobre un conjunto de orientaciones, entre las que figura la identificación de los proyectos de interés común, relativo a redes transeuropeas destinadas al intercambio electrónico de datos entre administraciones (IDA). [en línea] *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 3 de agosto de 1999, núm. L 203, pp. 0001 - 0008. [Consulta: 7 marzo 2015] Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:31999D1719>

UNION EUROPEA, 1999b. Directiva nº 1999/1720/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 1999, entre las que figura la identificación de los proyectos de interés común, relativo a redes transeuropeas destinadas al intercambio electrónico de datos entre administraciones (IDA) (1999). *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 3 de agosto de 1999, núm. L 203, pp. 0009 - 0013. [Consulta: 7 marzo 2015] Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:31999D1720>

UNION EUROPEA, 1999c. Directiva nº 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. [en línea] *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 19 de

enero de 2000, núm. L 13, pp. 0012 – 0020. [Consulta: 6 marzo 2015] Disponible en:
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:31999L0093&from=ES>

UNION EUROPEA, 2000a. Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (2000). *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, de 17 de julio de 2000, núm. L 178 pp. 0001 – 0016. [Consulta: 7 marzo 2015] Disponible en:
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2000-81295>

UNION EUROPEA, 2000b. Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2000). *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, de 18 de diciembre de 2000, núm. C 364 pp. 1 – 22. [Consulta: 1 mayo 2015] Disponible en:
http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf

UNION EUROPEA, 2001. La Gobernanza Europea – Un Libro Blanco (2001). *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, de 12 de octubre de 2001, núm. C 287 pp. 1 – 29. [Consulta: 15 abril 2015] Disponible en:
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0428&rid=2>

UNION EUROPEA, 2002a. Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas. [en línea] *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 31 de julio de 2002, núm. L 201, pp. 37 - 47. [Consulta: 7 marzo 2015] Disponible en:
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:201:0037:0047:es:PDF>

UNION EUROPEA, 2002b. Decisión nº 2045/2002/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de octubre de 2002, por la que se modifica la Decisión nº 1720/1999/CE 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. [en línea] *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 20 de noviembre de 2002, núm. L 316, pp. 0001 - 0003. [Consulta: 7 marzo 2015] Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32002D2045>

UNION EUROPEA, 2003a. Directiva 2003/4/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2003, relativa al acceso del público a la información medioambiental y por la que se deroga la Directiva 90/313/CEE del Consejo. [en línea] Diario Oficial de la Unión Europea, 14 de febrero de 2003, núm. L 41, pp. 26 - 32. [Consulta: 7 marzo 2015] Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2003:041:0026:0032:ES:PDF>

UNION EUROPEA, 2003b. 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. [en línea] *Diario Oficial de la Comunidad Europea*, de 31 de diciembre de 2003, núm. L 345 pp. 0090 – 0096. [Consulta: 7 marzo 2015] Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32003L0098:ES:HTML>

UNION EUROPEA, 2004. Directiva 2004/18/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de marzo de 2004, sobre coordinación de los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de obras, de suministro y de servicios. [en línea] *Diario Oficial de la Unión Europea*, de 31 de marzo de 2014, núm. L 134 pp 114 a 240. [Consulta: 6 marzo 2015] Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:134:0114:0240:es:PDF>

UNION EUROPEA, 2006a. Directiva 2006/24/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2006, sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de redes públicas de comunicaciones y por la que se modifica la Directiva 2002/58/CE. [en línea] *Diario Oficial de la Comunidad Europea*, de 13 de abril de 2006, núm. L 105 pp 54 a 63. [Consulta: 7 marzo 2015] Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:105:0054:0063:ES:PDF>

UNION EUROPEA 2006b. Libro Verde – Iniciativa Europea en favor de la transparencia (2006). Diario Oficial de las Comunidades Europeas, de 29 de junio de 2006, núm. C 151. [Consulta: 15 abril 2015] Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52006DC0194&from=ES>

UNION EUROPEA, 2006. Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (2006). *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, de 27 de diciembre de 2006, núm. L 376 pp. 0036 – 0068. [Consulta: 7 marzo 2015] Disponible en:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:376:0036:0068:es:PDF>

UNION EUROPEA, 2007. Directiva 2007/2/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2007 , por la que se establece una infraestructura de información espacial en la Comunidad Europea (Inspire) (2007). [en línea] *Diario Oficial de la Comunidad Europea*, de 25 de abril de 2007, núm. L 108 pp. 0001 – 0014. [Consulta: 7 marzo 2015] Disponible en:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:108:0001:0014:es:PDF>

UNION EUROPEA, 2011. Reglamento (UE) n ° 211/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011 , sobre la iniciativa ciudadana (2011). [en línea]. *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, de 11 de marzo de 2011, núm. L 065 pp. 0001 – 0022. [Consulta: 7 marzo 2015] Disponible en:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:065:0001:0022:es:PDF>

UNION EUROPEA, 2013a. Reglamento (UE) núm. 611/2013 de la Comisión, de 24 de junio de 2013, relativo a las medidas aplicables a la notificación de casos de violación de datos personales en el marco de la Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas. [en línea] *Diario Oficial de la Unión Europea*, 26 de junio de 2013, núm. 173 pp 2 a 8. [Consulta: 7 marzo 2015] Disponible en:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=uriserv:OJ.L .2013.173.01.0002.01.SPA>

UNION EUROPEA, 2013b. Directiva 2013/37/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, por la que se modifica la Directiva 2003/98/CE relativa a la reutilización de la información en el sector público. [en línea] *Diario Oficial de la Unión Europea*, de 27 de junio de 2013, núm. L 175 pp 1 a 8. [Consulta: 6 marzo 2015] Disponible en:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:175:0001:0008:ES:PDF>

UNION EUROPEA, 2014a. Directiva 2014/25/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales y por la que se deroga la Directiva 2004/17/CE. [en línea] *Diario Oficial de la Unión Europea*, de 28 de

marzo de 2014, núm. L 94, pp 243 a 374. [Consulta: 5 marzo 2015] Disponible en:
<http://www.boe.es/doue/2014/094/L00243-00374.pdf>

UNION EUROPEA, 2014b. Directiva 2014/55/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, relativa a la facturación electrónica en la contratación pública. [en línea] *Diario Oficial de la Unión Europea*, de 6 de mayo de 2014, núm. L 133 pp. 1 - 11. [Consulta: 5 marzo 2015] Disponible en:
<http://www.boe.es/doue/2014/133/L00001-00011.pdf>

UNION EUROPEA, 2014c. Reglamento 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE. [en línea] *Diario Oficial de la Unión Europea*, de 28 de agosto de 2014, núm. L 257 pp 73 a 113. [Consulta: 6 marzo 2015] Disponible en:
<http://www.boe.es/doue/2014/257/L00073-00114.pdf>

❖ LEGISLACION DEL ESTADO

ESPAÑA, 1889. Real decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil. [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 25 de julio de 1889, núm. 206, pp. 249-259. [Consulta: 19 febrero 2015] Disponible en Web:
<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1889-4763>

ESPAÑA, 1978. Constitución Española de 27 de diciembre de 1978 [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 29 de diciembre de 1978, núm. 311, pp. 31229 - 31341. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229> [Consulta: 19 febrero 2015]

ESPAÑA, 1985a. Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 3 de abril de 1985, núm. 80, pp. 8945 - 8964. [Consulta: 11 marzo 2015] Disponible en:
http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1985-5392

ESPAÑA, 1985b, Ley orgánica 5/1985, de 19 de junio, de Régimen Electoral General [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 20 de junio de 1985, núm. 147, pp. 19110 - 19134. [Consulta: 30 abril 2015] Disponible en:
http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1985-11672

ESPAÑA, 1985c. Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 29 de junio de 1985, núm. 155, pp. 20342– 20352. [Consulta: 9 mayo 2015] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-12534>

ESPAÑA, 1986. Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 22 de diciembre de 1986, núm. 305, pp. 41811 – 41832. [Consulta: 30 abril 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1986-33252>

ESPAÑA, 1990. Real Decreto 500/1990, de 20 de abril por el que se desarrolla el capítulo primero del título sexto de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales, en materia de presupuestos Locales [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 27 de abril de 1990, núm. 101, pp. 11410 – 11419. [Consulta: 23 mayo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1990-9664>

ESPAÑA, 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, pp. 40300 – 40319. [Consulta: 11 marzo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1992-26318>

ESPAÑA, 1996. Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 4 de marzo de 1996, núm. 55, pp. 8486 – 8493. [Consulta: 30 mayo 2015] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1996-4997>

ESPAÑA, 1999. Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 14 de diciembre de 1999, núm. 298, pp. 43088 – 43099. [Consulta: 14 marzo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/1999/12/14/pdfs/A43088-43099.pdf>

ESPAÑA, 2000. Real Decreto 111/2000, de 28 de enero, por el que se modifican determinados artículos del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 1684/1990, de 20 de diciembre, en materia de ingresos correspondientes a declaraciones presentadas por vía telemática [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de

29 de enero de 2000, núm. 25, p. 4048. [Consulta: 18 marzo 2015] Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Fiscal/rd111-2000.html

ESPAÑA, 2001. Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 31 de Diciembre de 2001, núm. 313, pp. 50493 - 50619. [Consulta: 18 marzo 2015] Disponible en: http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2001-24965

ESPAÑA, 2002. Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 12 de julio de 2002, núm. 166, pp. 25388 - 25403. [Consulta: 18 marzo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-13758>

ESPAÑA, 2003a. Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 28 de febrero de 2003, núm. 51, pp. 8085 - 8090. [Consulta: 18 marzo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-4151>

ESPAÑA, 2003b. Ley 58/2003, de 27 de diciembre, General Tributaria [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, 18 de diciembre de 2003, núm. 302, p. 44987. [Consulta: 18 marzo 2015] Disponible en: http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2003-23186

ESPAÑA, 2003c. Ley 57/2003, de 16 de diciembre de Medidas para La Modernización del Gobierno Local [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 17 de diciembre de 2003, núm. 301, pp. 44771 - 44791. [Consulta: 11 marzo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2003/12/17/pdfs/A44771-44791.pdf>

ESPAÑA, 2003d. Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 20 de diciembre de 2003, núm. 304, pp. 45329 - 45343. [Consulta: 30 marzo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-23399>

ESPAÑA, 2005a. Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios. Electrónica [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 29 de abril de 2005, núm. 102, pp. 14545 - 14588. [Consulta: 2 mayo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2005-6970>

ESPAÑA, 2005b. Decreto 589/2005, de 20 de mayo, por el que reestructura los órganos colegiados responsables de la Administración Electrónica [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 28 de Mayo de 2005, núm. 127, pp. 18065 - 18071. [Consulta: 30 marzo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2005/05/28/pdfs/A18065-18071.pdf>

ESPAÑA, 2005c. Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del Documento Nacional de Identidad y sus certificados de firma electrónica [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 24 de diciembre de 2005, núm. 307, pp. 42090 - 42093. [Consulta: 30 marzo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2005-21163>

ESPAÑA, 2006a. Real Decreto 522/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la aportación de fotocopias de documentos de identidad en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 9 de Mayo de 2006, núm. 110, pp. 17579 - 17580. [Consulta: 30 marzo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2006-8148>

ESPAÑA, 2006b. Real Decreto 523/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la exigencia de aportar el certificado de empadronamiento, como documento probatorio del domicilio y residencia, en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 9 de Mayo de 2006, núm. 110, p. 17581. [Consulta: 30 junio 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2006-8149>

ESPAÑA, 2007a. 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 de junio de 2007, núm. 150, pp. 27150 - 27166. [Consulta: 18 marzo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-12352>

ESPAÑA, 2007b. Orden PRE/2740/2007, de 19 de septiembre, se aprueba el Reglamento de Evaluación y Certificación de la Seguridad de las Tecnologías de la Información [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 25 de Septiembre de 2007, núm. 230, pp 38781 - 38805. [Consulta: 30 marzo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-16830>

ESPAÑA, 2007c. Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de medidas de impulso de la Sociedad de la Información [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 29 de diciembre de 2007, núm. 312, pp. 53701 - 53719. [Consulta: 30 marzo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-22440>

ESPAÑA, 2007d. Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 19 de enero de 2008, núm. 17, pp. 4103 - 4136. [Consulta: 30 marzo 2015] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2008-979>

ESPAÑA, 2009. Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007 de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 18 de noviembre de 2009, núm. 278, pp. 97921 - 97948. [Consulta: 30 marzo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-18358>

ESPAÑA, 2010a. 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, pp. 8089 - 8138. [Consulta: 30 marzo 2015] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-1330>

ESPAÑA, 2010b. 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, cuya finalidad Electrónica [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 29 de enero de 2010, núm. 25, pp. 8139 - 8156. [Consulta: 30 marzo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2010-1331>

ESPAÑA, 2010c. 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 Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 25 de febrero de 2010, núm. 49, pp. 18300 - 18302. [Consulta: 31 marzo 2015] Disponible en: http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2010-3033

ESPAÑA, 2010d. Real Decreto 137/2010, de 12 de febrero, por el que se establecen criterios para la emisión de la comunicación a los interesados prevista en el artículo 42.4 de la 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 25 de febrero de 2010, núm. 49, pp. 18303 - 18305. [Consulta: 31 marzo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2010/02/25/pdfs/BOE-A-2010-3034.pdf>

ESPAÑA, 2011a. Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia Común [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 6 de julio de 2011, núm. 160, pp. 71320 - 71348. [Consulta: 31 marzo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-11605>

ESPAÑA, 2011b. Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 22 de julio de 2011, núm. 175, pp. 81468 - 81502. [Consulta: 31 marzo 2015] Disponible en: http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2011-12628

ESPAÑA, 2011c. Real Decreto 1495/2011, de 24 de octubre, (Ministerio de la Presidencia), 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 [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 8 de noviembre de 2011, núm. 269, pp. 116296 – 116307. [Consulta: 31 marzo 2015] Disponible en: http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2011-17560

ESPAÑA, 2011d. Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 16 de Noviembre de 2011, núm. 276, pp. 117729- 117914. [Consulta: 30 marzo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-17887&p=20150331&tn=1>

ESPAÑA, 2013a. Orden HAP/566/2013, de 8 de abril, por la que se regula el Registro Electrónico Común [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 12 de abril de 2013, núm. 88, pp 27278 a 27286. [Consulta: 30 marzo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-3862>

ESPAÑA, 2013b. 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, pp. 97922 - 97952. [Consulta: 30 abril 2015] Disponible en:

http://estaticos.redsara.es/transparencia/portaltransparencia/0/1/docs/ley_transparencia/BOE-A-2013-12887 Ley de Transparencia en Castellano.pdf

ESPAÑA, 2014a. Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 10 de mayo de 2014, núm. 114, pp. 35824 - 35938. [Consulta: 16 junio 2015] Disponible en:

<https://www.boe.es/boe/dias/2014/05/10/pdfs/BOE-A-2014-4950.pdf>

ESPAÑA, 2014b. Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 17 de septiembre de 2014, núm. 226, pp. 72336 - 72386. [Consulta: 20 mayo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2014-9467>

ESPAÑA, 2014c. Orden HAP/1949/2014, de 13 de octubre, se establece el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado y se crea su sede electrónica [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, de 27 de octubre de 2014, núm. 260, pp 87164 a 87171. [Consulta: 30 marzo 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2014/10/27/pdfs/BOE-A-2014-10908.pdf>

❖ **LEGISLACION DE LA COMUNITAT VALENCIANA.**

COMUNITAT VALENCIANA, 1998. Decreto 96/1998, de 6 de julio, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan la organización de la función informática, la utilización de los sistemas de información y el Registro de Ficheros Informatizados en el ámbito de la administración de la Generalitat Valenciana [en línea]. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, 22 de julio de 1998, núm. 3291, p. 5972. [Consulta: 14 abril 2015] Disponible en:

http://www.docv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?id=24&sig=1554/1998&L=1&url_lista=

COMUNITAT VALENCIANA, 1999. Orden de 3 de diciembre de 1999, de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, por la que se aprueba el Reglamento Técnico de Medidas de Seguridad para la aprobación y homologación de Aplicaciones y Medios

de Tratamiento Automatizado de la Información [en línea]. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, 17 de enero de 2000, núm. 367, pp. 727 - 740. [Consulta: 14 abril 2015] Disponible en:

http://www.accv.es/fileadmin/Archivos/Legislacion_autonomica_pdf/3667.pdf

COMUNITAT VALENCIANA, 2000. Decreto 6/2000, de 11 de enero, del Gobierno valenciano por el que se crea la Comisión Interdepartamental para el Fomento de la Sociedad de la Información [en línea]. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, 17 de enero de 2000, núm. 367, pp. 727 - 740. [Consulta: 14 abril 2015] Disponible en:

http://www.accv.es/fileadmin/Archivos/Legislacion_autonomica_pdf/3667.pdf

COMUNITAT VALENCIANA, 2002. Decreto 87/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, por el que se regula la utilización de la firma electrónica avanzada en la Generalitat Valenciana [en línea]. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, 6 de junio de 2002, núm. 4265, pp. 15574 - 15580. [Consulta: 14 abril 2015] Disponible en:

<http://www.accv.es/fileadmin/Archivos/html-leyes/4265.pdf>

COMUNITAT VALENCIANA, 2004. Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat [en línea]. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, 18 de febrero de 2004, núm. 4694, pp. 3729 - 3748. [Consulta: 14 abril 2015] Disponible en:

http://www.docv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?id=24&sig=0686/2004&L=1&url_lista=

COMUNITAT VALENCIANA, 2005a. Decreto 98/2005, de 20 de mayo, por el que se regula el registro de presentación de carácter voluntario ante la Generalitat para la realización de trámites por vía telemática [en línea]. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, 25 de mayo de 2005, núm. 5013, pp. 17901 - 17905. [Consulta: 15 abril 2015] Disponible en:

http://www.docv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=2747/2005&L=1

COMUNITAT VALENCIANA, 2005b. Decreto 189/2005, de 2 de diciembre, del Consell de la Generalitat, por el que se regula la Junta Calificadora de Documentos Administrativos y el procedimiento de valoración, conservación y eliminación del patrimonio documental de los archivos públicos [en línea]. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, 7 de diciembre de 2005, núm. 5150, pp. 38440 - 38447. [Consulta: 15 abril 2015] Disponible en:

http://www.docv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?id=26&sig=6131/2005&L=1&url_lista=

COMUNITAT VALENCIANA, 2005c. Ley 14/2005, de 23 de diciembre, de la Generalitat, de Medidas Fiscales, de Gestión Financiera y Administrativa, y de Organización de la Generalitat [en línea]. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, 30 de diciembre de 2005, núm. 5166, pp. 41518 - 41607. [Consulta: 15 abril 2015] Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2006/02/21/pdfs/A06830-06888.pdf>

COMUNITAT VALENCIANA, 2006. Ley 10/2006, de 26 de diciembre, de la Generalitat, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera y de Organización de la Generalitat [en línea]. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, 28 de diciembre de 2006, núm. 5416, pp. 40996 - 41052. [Consulta: 15 abril 2015] Disponible en: http://www.docv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?id=26&sig=6797/2006&L=1&url_lista=

COMUNITAT VALENCIANA, 2008. Ley 11/2008, de 3 de julio, de la Generalitat, de Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana [en línea]. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, 10 de Julio de 2008, núm. 5803, pp. 70580 - 70590. [Consulta: 1 mayo 2015] Disponible en: http://www.docv.gva.es/datos/2008/07/10/pdf/2008_8601.pdf

COMUNITAT VALENCIANA, 2010a. Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana [en línea]. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, 7 de Mayo de 2010, núm. 6262, pp. 18206 - 18238. [Consulta: 15 abril 2015] Disponible en: http://www.docv.gva.es/datos/2010/05/07/pdf/2010_4857.pdf

COMUNITAT VALENCIANA, 2010b. Decreto 87/2010, de 21 de mayo, del Consell, por el que se establecen las condiciones técnicas y normativas para el uso de la Plataforma de Facturación Electrónica de la Generalitat, Ge-factura [en línea]. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, 25 de Mayo de 2010, núm. 6274, pp. 21299 - 21304. [Consulta: 15 abril 2015] Disponible en: http://www.docv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?id=26&sig=005905/2010&L=1&url_lista=

COMUNITAT VALENCIANA, 2010c. Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas

administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público [en línea]. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, 30 de Abril de 2012, núm. 6274, pp. 21299 - 21304. [Consulta: 15 abril 2015] Disponible en: http://www.docv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?L=1&sig=011062/2010

COMUNITAT VALENCIANA, 2011. Decreto 21/2011, de 4 de marzo, del Consell, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica [en línea]. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, 8 de Marzo de 2011, núm. 6475, pp. 10009 - 10017. [Consulta: 15 abril 2015] Disponible en: http://www.docv.gva.es/datos/2011/03/08/pdf/2011_2718.pdf

COMUNITAT VALENCIANA, 2012a. Decreto 66/2012, de 27 de abril, del Consell, por el que se establece la política de seguridad de la información de la Generalitat [en línea]. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, 30 de Abril de 2012, núm. 6764, pp. 11907 - 11912. [Consulta: 15 abril 2015] Disponible en: http://www.docv.gva.es/datos/2012/04/30/pdf/2012_4162.pdf

COMUNITAT VALENCIANA, 2012b. Decreto 130/2012, de 24 de agosto, del Consell, por el que se establece la organización de la seguridad de la información de la Generalitat [en línea]. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, 22 de Julio de 2013, núm. 6848, pp. 24863 - 24874. [Consulta: 15 abril 2015] Disponible en: http://www.docv.gva.es/datos/2012/08/27/pdf/2012_8152.pdf

COMUNITAT VALENCIANA, 2013a. Decreto 95/2013, de 19 de julio, del Consell, por el que se aprueba la Plataforma de Licitación Electrónica de la Generalitat, Ge-compras, y se regula el procedimiento de licitación electrónica a través de ella [en línea]. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, 27 de Agosto de 2012, núm. 7072, pp. 21524 - 21531. [Consulta: 16 abril 2015] Disponible en: http://www.docv.gva.es/datos/2013/07/22/pdf/2013_7665.pdf

COMUNITAT VALENCIANA, 2013b. Ley 5/2013, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat [en línea]. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, 27 de Diciembre de 2013, núm. 7181, pp. 36212 - 36327. [Consulta: 16 abril 2015] Disponible en: http://www.docv.gva.es/datos/2013/12/27/pdf/2013_12400.pdf

ESPAÑA, 1983. *Sentencia* Tribunal Constitucional 76/1983, de 5 de agosto (Pleno) Recursos previos de inconstitucionalidad números 311, 313, 314, 315 y 316 de 1982 [en línea]. Congreso. [Consulta: 19 febrero 2015] Disponible en:
http://www.congreso.es/constitucion/ficheros/sentencias/stc_076_1983.pdf



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

ANEXO 3.- DIRECCIONES URL.

UE, 1993. *Crecimiento, competitividad, empleo Retos y pistas para entrar en el siglo XXI, Libro Blanco* [en línea]. Comisión. Boletín de las Comunidades Europeas, Núm. 6/93. [Consulta: 19 febrero 2015] Disponible en: http://biblioteca.cunef.edu/gestion/catalogo/doc_num.php?explnum_id=449

UE, 1996. *Europa y la sociedad global de la información - Recomendaciones al Consejo Europeo, una comunicación de la Comisión de las Comunidades Europeas sobre Europa en marcha hacia la sociedad de la información. Plan de acción* [en línea]. Comisión de Asuntos Económicos y Monetarios y de Política Industrial, Informe de 16 de julio de 1993. [Consulta: 19 febrero 2015] Disponible en: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A4-1996-0244+0+DOC+XML+V0//ES>

UE, 2010a. *Agenda digital, Estrategia i2010, Plan des acción eEurope, Programmas* [en línea]. Sociedad de la información, Síntesis de la legislación de la UE. [Consulta: 19 febrero 2015] Disponible en: http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/index_es.htm

UE, 2020. *Europa 2020, Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador* [en línea]. Comisión Europea, Bruselas, 3 marzo 2010. [Consulta: 19 febrero 2015] Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:ES:PDF>

UE, 2010b. *Síntesis de la legislación de la UE. Las fuentes del derecho de la UE* [en línea]. Unión Europea. [Consulta: 19 febrero 2015] Disponible en: http://europa.eu/legislation_summaries/institutional_affairs/decisionmaking_process/l14534_es.htm

UE, 2011. *Síntesis de la legislación de la UE. Agenda digital, Estrategia i2010, Plan des acción eEurope, Programmas* [en línea]. Unión Europea. [Consulta: .3 marzo 2015] Disponible en: http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/si0021_es.htm

GOBIERNO DE ESPAÑA, 2015. *Agenda Digital para España* [en línea]. Ministerio de Industria, Energía y Turismo y Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

[Consulta: 11 marzo 2015] Disponible en:
<http://www.agendadigital.gob.es/Paginas/Index.aspx>

GENERALITAT VALENCIANA, 2014. *Agenda Digital de la Comunitat Valenciana* [en línea]. Conselleria de Hacienda y Administración Pública. Generalitat Valenciana. [Consulta: 16 abril 2015] Disponible en: <http://www.agendadigital.gva.es/descargas>

ACCV, 2015a. *Quienes Somos* [en línea]. Conselleria de Hacienda y Administración Pública. GVA. [Consulta: 8 mayo 2015] Disponible en: <http://www.accv.es/quienes-somos>

ACCV, 2015b. *Administración Pública, Certificados de Empleado Público* [en línea], Conselleria de Hacienda y Administración Pública. GVA. [Consulta: 9 mayo 2015] Disponible en: <http://www.accv.es/administracion-publica/certificados/de-empleado-publico/>

ACCV, 2015c. *Servicios para la Administración Pública, Convenios* [en línea]. Conselleria de Hacienda y Administración Pública. GVA. [Consulta: 26 mayo 2015] Disponible en: <http://www.accv.es/quienes-somos/convenios/ayuntamientos/>

INE, 2015. *Demografía y Población. Padrón. Población por municipios* [en línea]. Instituto Nacional de Estadística. [Consulta: 27 mayo 2015] Disponible en: http://www.ine.es/inebmenu/mnu_padron.htm

GOBIERNO DE COLOMBIA, 2015a. *Guía Nº 3 Cero papel en la Administración Pública. Documentos Electrónicos* [en línea]. Dirección de Gobierno en línea. Alta Consejería para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa. Departamento Administrativo de la Función Pública. Archivo General de la Nación. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Gobierno de Colombia. [Consulta: 14 mayo 2015] Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/Cero_papel/guia-3-documentos-electronicos-v1.pdf

GOBIERNO DE COLOMBIA, 2015b. *Guía Nº 6 Cero papel en la Administración Pública. Sistemas de Gestión de Documentos Electrónicos* [en línea]. Dirección de Gobierno en línea. Alta Consejería para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa. Departamento Administrativo de la Función Pública. Archivo General de la Nación. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. [Consulta: 15 mayo 2015] Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/Cero_papel/guia-6-sistemas-de-gestion-de-documentos-v1.pdf

GOBIERNO DE ESPAÑA, 2015a. *Normativa general de ámbito estatal, de importancia destacada para el desarrollo de la Administración Electrónica y presentada en orden cronológico*, [en línea]. PAE Norma, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. [Consulta: 18 marzo 2015] Disponible en: http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home.html#.VQkrPI5wt4c

GOBIERNO DE ESPAÑA, 2015b. *Esquema Nacional de Interoperabilidad - ENI* [en línea], PAE Interoperabilidad, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. [Consulta: 18 mayo 2015] Disponible en: http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Interoperabilidad_Inicio/pae_Esquema_Nacional_de_Interoperabilidad.html#.VVoa4vntlHw

MERCHAN, M. 2015. *La Protección de Datos y la Administración Electrónica*, Ministerio de hacienda y Administraciones Públicas [en línea]. Cuadernos e-Administración, Sociedad Conectada. Voz y Voto. [Consulta: 4 mayo 2015] Disponible en: <http://vozyvoto.es/cuadernos-e-administracion/>

GOBIERNO DE ESPAÑA, 2015c. *DNI Electrónica, Cuerpo Nacional de Policía* [en línea]. Gobierno de España, Ministerio del Interior. [Consulta: 6 mayo 2015] Disponible en: http://www.dnielectronico.es/Asi_es_el_dni_electronico/index.html

GOBIERNO DE ESPAÑA, 2015d. *Firma digital, Portal Administración Electrónica* [en línea]. PAE Firma, Ministerio del Interior. [Consulta: 7 mayo 2015] Disponible en: http://firmaelectronica.gob.es/Home/Ciudadanos/Firma-Electronica.html#proceso_basico

GOBIERNO DE ESPAÑA, 2015e. *Portal de la Transparencia, preguntas frecuentes* [en línea]. Ministerio de la Presidencia. [Consulta: 30 abril 2015] Disponible en: http://transparencia.gob.es/es_ES/portal-de-transparencia-de-la-age/preguntas-frecuentes#pf04

WIKI, 2015. *"Ciudadanía Digital"* [en línea]. La enciclopedia libre. [Consulta: 5 mayo 2015] Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Ciudadan%C3%ADa_digital

DIPUTACION DE VALENCIA, 2013. *Sala de Prensa: Más de 110 pueblos aspiran a tener Sede Electrónica* [en línea]. Noticia del 10/02/2013 de la Sala de Prensa. [Consulta: 27 mayo 2015] Disponible en: <http://www.dival.es/sala-prensa/content/mas-de-110-pueblos-aspiran-tener-sede-electronica>

DIPUTACION DE VALENCIA, 2011. "Sona wi-fi" [en línea]. [Consulta: 6 junio 2015]
Disponible en: <http://www.dival.es/content/sona-wi-fi>

FEMP, 2015. *Circular 37 Acuerdo marco de Colaboración entre el MINHAP y la FEMP para facilitar el desarrollo de la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno* [en línea]. [Consulta: 15 junio 2015] Disponible en:
<http://www.femp.es/files/3580-1099-fichero/Circular%2037-2015%20Convenio%20Portal%20Transparencia.pdf>



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

ANEXO 4.- GLOSARIO.

ACCV:	Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica
AE:	Administración Electrónica.
AEPD:	Agencia Española de Protección de Datos.
DSCF:	Dispositivos seguros de creación de firmas.
RD:	Real Decreto.
RDLeg:	Real decreto Legislativo.
RDLeY:	Real decreto Ley
LGT:	Ley General Tributaria.
UE:	Unión Europea.
ENI:	Esquema Nacional de Interoperabilidad.
ENS:	Esquema Nacional de Seguridad.
AALL:	Administración Local.
AA.PP.	Administraciones Públicas.
AGE:	Administración General del Estado.
CCAA:	Comunidades Autónomas.
GV:	Generalitat Valenciana.
STTC:	Sentencia del Tribunal Constitucional
TIC:	Tecnología de la Información y de la Comunicación.
ISP:	Información del sector público.
ISA:	Interoperability Solutions for European Public Administrations.
STORK:	Secure identity across borders linked

- ONU: Organización de las Naciones Unidas.
- PRU: Puntos de Registro de Usuarios.
- TFUE: Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.
- CSI: Consejo Superior de Informática.
- CSIAE: Consejo Superior de Informática y para el Impulso de la Administración Electrónica.
- PSC: Prestadores de Servicios de Certificación.
- FEMP: Federación Española de Municipios y Provincias.
- DTIC: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

ANEXO 5.- CERTIFICADO REGISTRO DE ENTRADA ELECTRÓNICO E INSTANCIA.

CERTIFICO / CERTIFIQUE :

Que según resulta del examen del Registro de esta entidad, el documento cuyos datos más abajo se detallan / Que segons es dedueix de l'examen del Registre d'aquesta entitat, el document les dades del qual més baix es detallen :

Fue registrado el día / Va ser registrat el dia 09/06/2015, bajo el número / sota el nombre 3.

Consta como fecha y hora de presentación de dicho documento / Consta com data y hora de presentació d'aquest document :

Fecha / Data 09/06/2015. Hora / Hora 19:51.

DOCUMENTO OBJETO DEL PRESENTE CERTIFICADO / DOCUMENT OBJECTE DEL PRESENT CERTIFICAT

Remitente / Remitent :

73503577Q - GUSTAVO NAVARRO PUIG

El asunto de dicho registro ha sido / L' assumpte d'aquest registre ha estat :

COMUNICINCIDENCIAMEDIOAMBIENTAL-2015

Documentos anexos / Documents annexos :

Medioambiental1433871705096.pdf

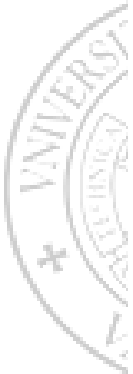
Foto_3.pdf

Foto_2.pdf

Foto_1.pdf

Y para que conste, y a los efectos necesarios, se expide el presente / I perquè conste, i als efectes necessaris, s'expedeix el present.

Expedido / Expedit 09/06/2015 19:51



Para verificar la autenticidad del documento original díjase a: <http://serra.sect.dial.es/verifica>



	<p>Ayuntamiento de Serra Sagunto, 31 46118 Serra- Comunitat Valenciana Teléfono: 96 168 84 43 - 96 168 84 08</p>
---	--

Comunicación de Incidencia Medioambiental

Datos del solicitante

Tipo de documento NIF	Número de documento	Nombre GUSTAVO
Primer apellido NAVARRO	Segundo apellido PUIG	

Domicilio del solicitante

País España	Provincia Valencia/València	Municipio SERRA
Dirección C/ Sant Josep, 41-1		Código postal 46118
Teléfono1 652094463	Teléfono2 ----	e-mail gusillamp@gmail.com

Hecho reclamado

Fecha 09/06/2015	Hora 17:00
---------------------	---------------

Lugar del hecho reclamado

Provincia Valencia/València	Municipio SERRA
Dirección Pi Milenari, ctra. Cartuja de Porta Coeli	C.P. 46118

Hecho reclamado
Desde hace unos años he sido testigo del deterioro y abandono en que se encuentra el "Pi Milenari", debido a la desaparición del terreno donde se asienta por el efecto de las lluvias, por la pérdida de la frondosidad de las ramas que integran la copa, la aparición de troncos secos que no han sido podados, por el alarmante aspecto que presenta desde la parte opuesta a la carretera de acceso a la Cartuja, ... Como parte de nuestro patrimonio monumental, activo turístico y emblema del municipio de Serra, por sus grandes dimensiones, longevidad y arraigo histórico que lo hacen único, es de justicia, que al igual que ha llegado hasta nuestros días, se le proteja y se le dediquen los cuidados necesarios para que pueda subsistir en condiciones que garanticen su supervivencia ante las duras condiciones climatológicas y a la diversidad plagas tan virulentas como es el caso del "Tomocus Destruens". Todo ello con el fin de que pase a ser un testigo más de nuestros días y de que se pueda seguir disfrutado por las futuras generaciones.

Código Seguro de Verificación: 36EE702D5F79B52-ACC2626B7B7A0B
 Para verificar la autenticidad del documento original diríjase a: <http://serra.sect.dival.es/verifica>





Ayuntamiento de Serra
Sagunto, 31 46118 Serra- Comunitat Valenciana
Teléfono: 96 168 84 43 - 96 168 84 08

Pruebas presentadas
Fotos

Notificación Presencial: El ciudadano escoge ser notificado en el domicilio físico indicado en la solicitud
 Notificación Electrónica: El ciudadano escoge ser notificado electrónicamente en el buzón de comunicaciones de la Generalitat Valenciana




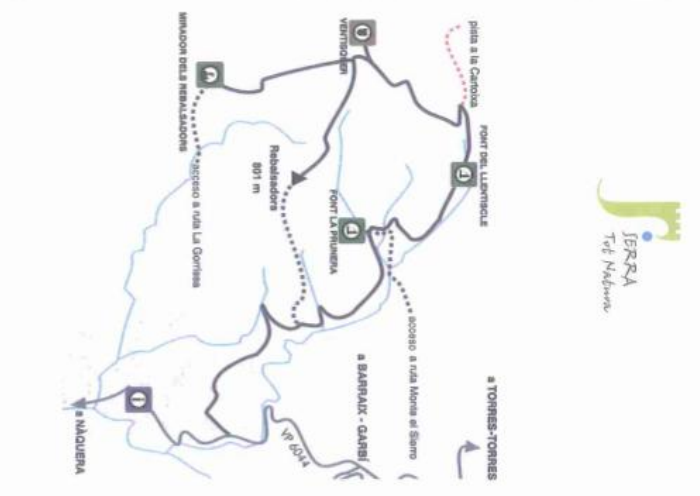

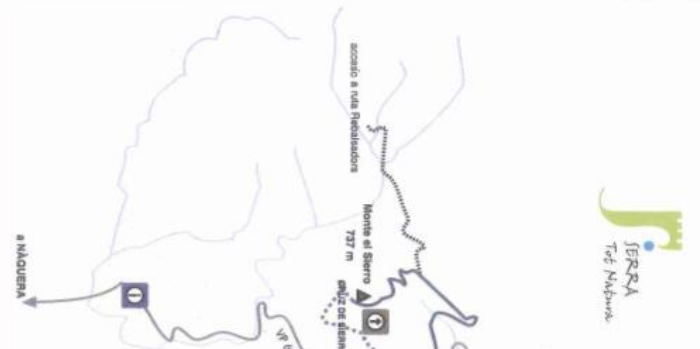


Código Seguro de Verificación (CSV) de la firma electrónica: 05E8E70C-02F7E8E1-ACC0E08B-F8771A08
Para verificar la autenticidad del documento original diríjase a: <http://serra.sede.cjiv.es/verifica>



Los datos personales suministrados serán objeto de tratamiento automatizado e incorporados a los correspondientes ficheros automatizados de los organismos que sustentan de forma técnica y legal la Plataforma de Administración Electrónica para Entidades Locales. Los datos podrán ser utilizados por los titulares de los ficheros para el ejercicio de las funciones propias en el ámbito de sus competencias. De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, usted puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante comunicación con los organismos responsables del fichero.

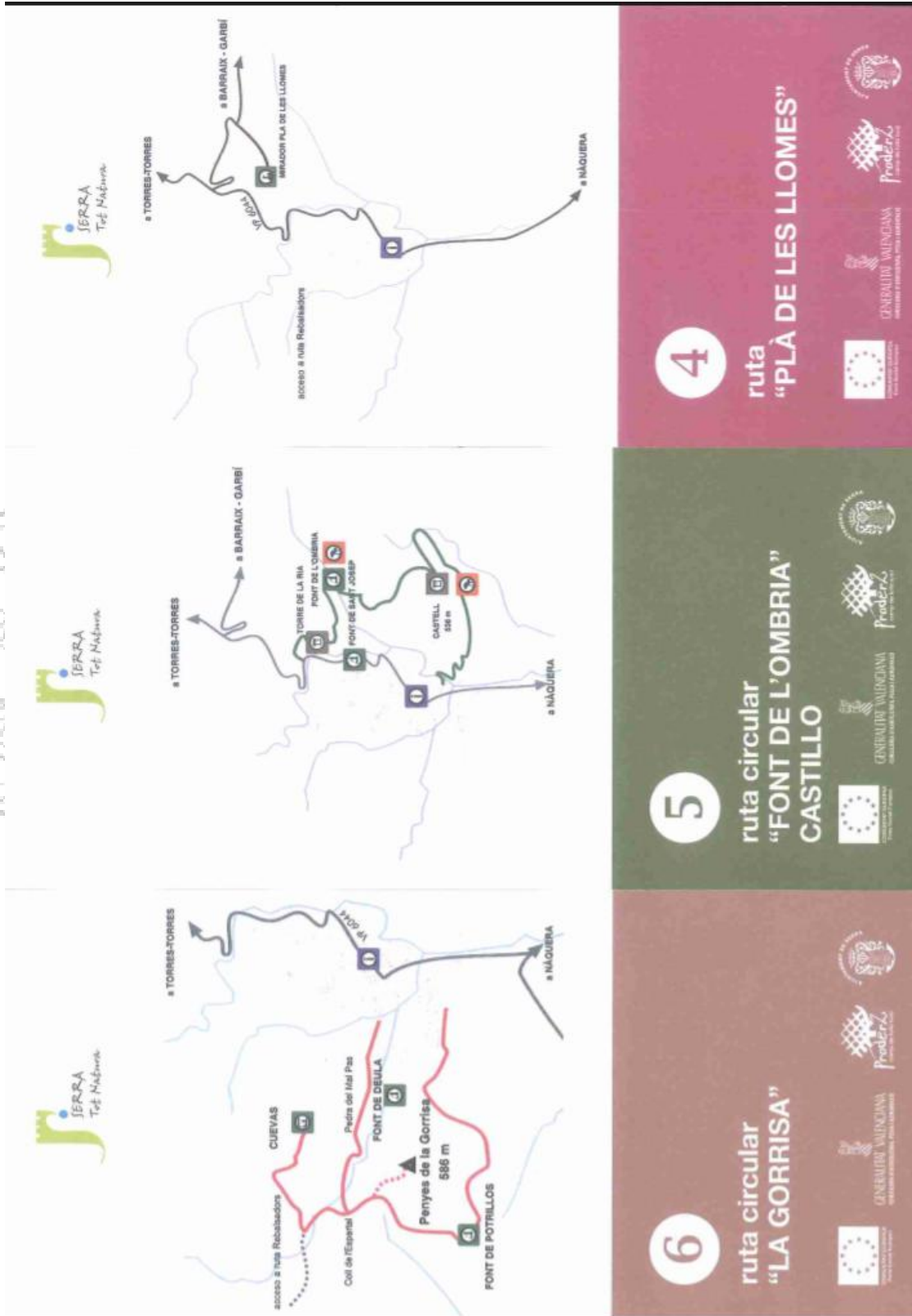
ANEXO 6.- RUTAS Y MAPAS POR SERRA.

<p>1</p> <p>ruta senderista “ALT DEL PI-CASTELL”</p> 	
<p>2</p> <p>ruta circular “REBALSADORS”</p> 	
<p>3</p> <p>ruta circular “EL SIERRO”</p> 	





Acceso al sendero	Información técnica	Acceso al sendero	Información técnica	Acceso al sendero	Información técnica
<p>Al salir por la carretera de Torres-Torres, unos metros después aparece una pista a la izquierda que va hacia Barriak-Garbi y da inicio a esta ruta.</p>	<p>Distancia: 6.2 km Tiempo aproximado: 1h 40m Dificultad: Media-baja Desnivel: 247m (490-737)</p>	<p>Salimos desde el Ayuntamiento por la carretera que va hacia Torres-Torres y a unos 100 metros más adelante encontramos el inicio de esta ruta.</p>	<p>Distancia: 10 km Tiempo aproximado: 2h 30m Dificultad: Media-baja Desnivel: 391m (410-801)</p>	<p>Esta ruta empieza en la carretera hacia Torres-Torres, una vez pasada la fuente de Sant Josep, 300 m a la izquierda.</p>	<p>Distancia: 4 km Tiempo aproximado: 1h 10m Dificultad: Media-Baja Desnivel: 396 m (320-716)</p>
<p>Descripción Este trayecto tiene una opción senderista, con un itinerario muy bonito, que empieza unos 400 m después de iniciar el recorrido, en el primer cruce que encontramos, donde sale una pista a la izquierda.</p>	<p>Curiosidades "Les Pinedes" constituyen el paisaje más característico de esta zona. El pino en las primeras fases de crecimiento requiere gran cantidad de luz, por lo que abunda más en áreas abiertas. Se usa, sobre todo, para repoblar las zonas deforestadas después de los incendios, gracias al rápido crecimiento. Entre las diferentes clases de pinos existentes, en esta zona predomina el "pino piñaster", el "pino blanco" y el "pino piñonero".</p>	<p>Descripción Esta ruta, senderista en la mayor parte de su trazado, empieza cuando salimos del pueblo por una pista que se abre a la derecha, de la que parte seguidamente otra a la izquierda. Esta pasa por delante de una casa y se dirige por un estrecho camino homónimo, entre fincas y campos de cultivo, al "barranc dels Trumussos", donde empieza la senda.</p>	<p>Descripción Este trayecto empieza en una carretera señalada, que asciende entre casas, hasta llegar a un cruce. Un poco más adelante del cruce, sale a la derecha una pista de tierra que sube por la montaña. En esta subida, encontramos primero una senda a la izquierda que lleva a la montaña de "Rebelsadors". Continúa el ascenso hasta llegar a un cruce, del que parten, a la derecha de la ruta del monte El Sierró y a la izquierda la senda que llega a la "font de La Purnera".</p>	<p>Curiosidades Desde el "mirador dels Rebelsadors" se contempla la plana de la comarca l'Horta Nord. Se distingue perfectamente la capital, Valencia, así como multitud de pueblos y montañas, algunas tan alejadas como Aitana, la sierra de Benicadell y la sierra Mariola.</p>	<p>Curiosidades El arbusto del madroño es una especie que puede brotar de raíz después de quemarse, ya que aprovecha la reserva alimenticia que le facilita la cepa. Su madera es dura, homogénea y de alta densidad, características por las cuales es apta para ebanistería y tomería, ya que se trabaja bien y admite un buen acabado. Sus frutos, utilizados para pastelería principalmente, también se aprovechan para obtener bebidas alcohólicas por fermentación.</p>
<p>Descripción Nuestra ruta sigue la pista del centro que en 2 km llega a la "font del Llentiscle", situada a 660 m de altura. Esta fuente, situada en la vertiente noroeste de la montaña "Rebelsadors", ha sido habitada para hacer más agradable la visita. Pasada esta fuente, a pocos metros se llega a un cruce. La pista que sigue recto llega a la "font del Pol", la "font del Mergé", y a la "Carroixa de Porta-Coeli".</p>	<p>Curiosidades En los alrededores nace una planta característica de esta zona, el "lentiscle". De aroma parecido al del pino, tiene una larga tradición medicinal y que se remonta a las civilizaciones clásicas. La resina, obtenida a partir de incisiones practicadas en la corteza del arbusto, se utiliza en la fabricación de ciertos barnices y lacas. De las 500 hierbas clasificadas como medicinales, en Serra encontramos 175 especies diferentes.</p>	<p>Descripción En el mismo cruce, otra senda, que forma parte del GR-10, nos conduce a "l'Air del Pi". Después de una fuerte subida, que atraviesa frondosos pinares, se llega a la cima de "l'Air del Pi" que tiene 716 m. de altura y una forma redonda y un abrupto cortado en la cara sur. En esta singular emplazamiento encontramos un observatorio forestal. Desde esta cima, se puede contemplar en el norte la sierra de Espadà.</p>	<p>Descripción Nuestra ruta gira a la izquierda para subir hacia la cumbre de la montaña. En esta subida encontramos primero una desviación, a la derecha, que conduce a la "riera de l'Orri" y más adelante a la izquierda una pista que dirige hacia el vértice geodésico de "Rebelsadors", donde termina la pista y empieza una senda en descenso que conduce al principio de la ruta. En el último tramo de subida, se llega al impresionante "mirador de Rebelsadors" donde se divisan unas maravillosas vistas del litoral.</p>	<p>Curiosidades Los carrascales son bosques formados por la carrasca. Es un árbol que puede llegar a tener ejemplares grandes, pero que en este itinerario sólo se encuentra en forma arbustiva. Cuenta con un tronco de corteza casi negra y envejecida y sus hojas son coriáceas, cubiertas de pelos blancos. Su fruto es la bellota.</p>	<p>Curiosidades El uso de estos bosques ha condicionado el estado de degradación en que se encuentran. Las carrascas se talaban o incendiaban con el objetivo de obtener carbón. En acó tiene que ardiarse los incendios accidentales o intencionados que durante años han tenido lugar en estos bosques.</p>
<p>Descripción El monte "El Sierró" está situado a 742 m de altura. Tiene forma de pico un poco redondeado que se distingue desde todos sus lados. En la cumbre hay una cruz, hasta hace poco iluminada por la noche desde donde se contempla toda la cadena montañosa de la "Sierra Calderona". Además tiene un pequeño refugio. Se le conoce también con el nombre de "l'Oronet".</p>	<p>Curiosidades El azor es un ave rapaz de tamaño medio, de alas anchas y cola larga, también nidifica habitualmente sobre los árboles.</p>	<p>Curiosidades El molucuelo chico es un ave de tamaño medio que se continúa por el color y el tamaño con el <i>buho emigrante</i>, aunque éste último es uno poco más grande. Tiene dos penachos en los lados que parecen sus orejas, pero las verdaderas están ocultas entre las plumas.</p>	<p>Curiosidades El molucuelo chico es un ave de tamaño medio que se continúa por el color y el tamaño con el <i>buho emigrante</i>, aunque éste último es uno poco más grande. Tiene dos penachos en los lados que parecen sus orejas, pero las verdaderas están ocultas entre las plumas.</p>	<p>Curiosidades El molucuelo chico es un ave de tamaño medio que se continúa por el color y el tamaño con el <i>buho emigrante</i>, aunque éste último es uno poco más grande. Tiene dos penachos en los lados que parecen sus orejas, pero las verdaderas están ocultas entre las plumas.</p>	<p>Curiosidades El molucuelo chico es un ave de tamaño medio que se continúa por el color y el tamaño con el <i>buho emigrante</i>, aunque éste último es uno poco más grande. Tiene dos penachos en los lados que parecen sus orejas, pero las verdaderas están ocultas entre las plumas.</p>



<p>Acceso al sendero</p> <p>Esta ruta parte de la carretera en dirección a Torres-Torres, desde la cual nos desviamos a la derecha por la pista en dirección "Barraix-Gardi". A 2 km, unos 200 m antes de un restaurante cerrado, sale un camino en ascenso a la derecha, no apto para vehículos.</p> <p>Descripción</p> <p>Se inicia la ruta a pie de carretera, desde donde sale un corralaje que asciende hasta un refugio que antes era utilizado por excursionistas. Desde aquí un camino a la derecha nos lleva al mirador del Vizcalo, desde el cual se contempla todo el valle del Turia.</p> <p>La vegetación que podemos encontrar en esta ruta está formada por <i>enebro</i>, <i>lentisco</i>, <i>coscoja</i>, <i>espolino negro</i> y <i>romero</i>, entre otros, cubierta por el <i>pino blanco</i>.</p> <p>Información técnica</p> <p>Distancia: 0,8 km Tiempo aproximado: 15 m Dificultad: Baja Desnivel: 62 m (540-602)</p> <p>Curiosidades</p> <p>El <i>enebro</i> es un arbusto de forma redonda que generalmente tiene de 2 a 4 metros, aunque puede llegar hasta los 10 metros con una lisa corteza de color rojo, es de crecimiento lento. Las bayas son conocidas porque dan a la ginebra un sabor particular, aportando un sabor dulce y aromático.</p> <p>El <i>muugo</i> es un vegetal con forma de cespíd que crece tanto en tierra, como en rocas y troncos. Necesita un hábitat húmedo, por lo cual su aparición marca siempre la dirección más fría, el norte. Su hálazgo es una de las señales que pueden servir para orientarnos en la montaña.</p> <p>El <i>palmito</i> es la única palmera de la Europa continental. Es una planta generalmente baja, de tronco fibroso. La parte subterránea del tronco es comestible, de color blanco y textura esponjosa, tiene un sabor más remojoso, el hombre ha utilizado el palmito para fabricar espobas, capazos o sombreros. A partir de mediados de S.XIX, cuando se industrializó la artesanía del tejido, aumentó considerablemente la demanda de esta planta.</p> <p>El <i>lentisco</i> es un arbusto perenne. Las flores femeninas son de color verde amarillento y las masculinas, rojo oscuro, son más pequeñas. El fruto es una baya pequeña de color rojo que se vuelve negra en el proceso de maduración. La resina, utilizada para adobar pieles, se usa hoy en la fabricación de ciertos vaqueros y lacas.</p>	<p>Acceso al sendero</p> <p>La ruta empieza en la carretera de Torres-Torres y después de pasar la fuente de "Sancti Joseph" el inicio de la ruta de "Fabaladors", aparece un camino a la derecha que conduce hacia la "Fuente de l'Ombria" y hacia el Castillo.</p> <p>Descripción</p> <p>El camino empieza entre casas, discurre dejando en los lados las desviaciones de otros caminos y se introduce en un ombro pinar que después de 1,5 km llega a la "Fuente de l'Ombria".</p> <p>Desde aquí continúa la pista, encontrando diversas desviaciones a derecha e izquierda, hasta llegar a la explanada que se encuentra justo debajo del Castillo.</p> <p>Desde la explanada una pequeña senda nos lleva al Castillo.</p> <p>La ruta, ya en dirección a Serra, posigue por pista y desciende hasta un cruce.</p> <p>En este tomamos la pista de la derecha, que en 2 km de marcha llega al pumier por el cual se accede a Serra.</p> <p>Información técnica</p> <p>Distancia: 6 km Tiempo aproximado: 1h 30m Dificultad: Media-baja Desnivel: 236m (400-536)</p> <p>Curiosidades</p> <p>La "Font de l'Ombria", se encuentra a 440 m. sobre el nivel del mar.</p> <p>Antiguamente era una fuente bastante caudalosa, por lo cual se abastecía al pueblo de Serra. El agua se aprovechaba hasta extremos tales que se convirtió en un medio de mantenimiento para numerosas familias del pueblo, que la almacenaban y después la vendían. Su popularidad fue tal que se convirtió en uno de los oídos tradicionales del pueblo, los llamados aguadores. El agua de la "Font de l'Ombria" contiene propiedades medicinales para las enfermedades estomacales y la diabetes.</p>	<p>Acceso al sendero</p> <p>Para iniciar esta ruta, subimos a la parte alta del núcleo urbano de Serra y por la calle de "La Probera" llegamos al edificio Izquierda. Aquí podemos ir a la izquierda, donde empieza la ruta senderista que pasa por la "Font de Deula", y que se une a la opción de la derecha que discurre por pista.</p> <p>Descripción</p> <p>La ruta de la derecha empieza en una carretera asfaltada que después de pocos metros nos lleva a una pista que sale a la izquierda.</p> <p>Se pasa primero por la "Padra de Maipás" y después de un recorrido de 1,5 km llegamos en el cerro del "Escarzal". Aquí tenemos diversas opciones para visitar otros lugares.</p> <p>Ala derecha empieza el camino de "Las Covas" desde el cual sale la senda que sube al mirador de "Fabaladors".</p> <p>A la izquierda una senda, se dirige al alto de "La Gorra". Nuestra ruta continúa de frente hacia la "Font de Portillo". Una vez pasada esta, la pista rodea la montaña para dirigirse hacia Serra, dejando detrás otras pistas que encontramos a la derecha.</p> <p>En este recorrido podemos ver numerosos tsales. Es un punto geodésico de tercer orden, en el cual abundan las calizas.</p> <p>Las dos plantas silvestres más populares de las zonas valencianas de montaña, por sus múltiples usos, han sido el <i>esparto</i> y el <i>palmito</i>. Con estas plantas, se realizaban de manera artesanal objetos como escobas, sombreros, canastas, etc. Esta actividad fue una ayuda importante para los labradores de las zonas de secano montañosas como Serra. Con el esparto se realizaban espadadamente útiles para trabajar el campo con los animales de carga, como son albardas, ropones, cabezales, alfileres, cabestros, lazos y sobrecargas.</p> <p>De los bordes de esta planta salen dos hilos que se arrancan cuando la planta está verde, una vez trenzados o tejidos son las bases de los alfileres del esparto. Cuando están trenzados se denominan <i>correas</i> y tejidos formados <i>platisas</i>.</p> <p>Información técnica</p> <p>Distancia: 7 km. Tiempo aproximado: 3 h. Dificultad: Media-baja Desnivel: 100 m.</p> <p>Curiosidades</p> <p>El agua de la "Font de Deula" brota de las montañas y forma cascadas en épocas de lluvia.</p> <p>La "Font de Portillo" es otra de las numerosas fuentes que podemos encontrar en el término. Desde este singular paraje se divide el valle de "Lullier", en "Porta-Coeil".</p> <p>La "Pedra de Maipás" debe su nombre al hecho de que esta enorme roca se desprendió de la montaña y cayó en medio del antiguo camino, impidiendo el paso. Al construir la actual pista forestal la piedra, quedó en el margen izquierdo.</p>
--	--	--



ANEXO 7.- CONVENIO DIPUTACIÓN ADHESIÓN A LA SEDE ELECTRÓNICA.

Firmado digitalmente por los datos.
Bases Oficiales de la Provincia de Valencia.
Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

N.º 12
14-I-2012

BUTLLETÍ OFICIAL
DE LA PROVINCIA DE VALÈNCIA

BOLETIN OFICIAL
DE LA PROVINCIA DE VALENCIA

15

Excelentísima Diputación Provincial de Valencia Informática y Organización

Anuncio de la Excelentísima Diputación Provincial de Valencia sobre creación de la sede electrónica de la Diputación y aprobación del modelo de convenio para la incorporación de los ayuntamientos a dicha sede electrónica compartida.

ANUNCIO

El Pleno de la Excm. Diputación Provincial de Valencia, en sesión ordinaria celebrada el pasado 20 de diciembre, adoptó, entre otros, el siguiente acuerdo:

La ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, establece que la ciudadanía tiene derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos. Para ello, las administraciones públicas vienen obligadas a constituir una Sede Electrónica, que es aquella dirección electrónica disponible para ciudadanos y ciudadanas a través de redes de telecomunicaciones y cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias.

La disposición final tercera de la mencionada ley establece que, a los efectos de garantizar los derechos reconocidos a la ciudadanía, las Diputaciones podrán prestar los servicios precisos para garantizar tal efectividad en el ámbito de los municipios que no dispongan de los medios técnicos y organizativos necesarios para prestarlos por sí mismos.

Por otro lado, la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de Administración electrónica de la Comunitat Valenciana, dispone en su artículo 10 que cada entidad local deberá disponer de una sede electrónica institucional donde se integre toda la información y servicios que ofrezcan y presten a la ciudadanía, sin perjuicio de que puedan integrarse en sedes electrónicas de ámbito territorial superior. Y que las Diputaciones provinciales prestarán la asistencia técnica necesaria para la creación, mantenimiento y actualización de las sedes electrónicas de las entidades locales que no puedan atender por sus propios medios la obligación de disponer de una sede electrónica institucional.

A fin de dar cumplimiento a estas previsiones de cooperación y asistencia a las entidades locales en materia de administración electrónica, la Generalitat, las Diputaciones Provinciales y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias suscribieron, el 3 de julio de

2008, un Convenio Marco en materia de administración electrónica, con el objeto de impulsar la misma en la Comunitat Valenciana, en especial, entre las administraciones municipales.

Fruto de dicho convenio surge la presente iniciativa de compartir la sede electrónica de la Diputación con aquellos Ayuntamientos que así lo deseen.

Atendido que la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de Administración electrónica de la Comunitat Valenciana establecen la obligación de que las administraciones dispongan de una sede electrónica institucional, procede la creación de la sede electrónica de la Diputación de Valencia.

Atendido que la Diputación de Valencia está en disposición de prestar a los Ayuntamientos de su ámbito el apoyo técnico necesario y suficiente para que éstos cuenten con sede electrónica propia, poniendo a disposición de los mismos la sede electrónica de la Diputación, para que éstos puedan albergar sus sedes electrónicas, todo ello en ejercicio de las competencias asistenciales y de cooperación que la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, atribuye a las diputaciones, así como en cumplimiento del mandato de cooperación en materia de administración electrónica contenido en la Ley 11/2007 y la Ley 3/2010.

Visto el informe del Servicio de Informática que obra en el expediente.

ACUERDO

Primero.- Aprobar la creación de la Sede electrónica de la Diputación de Valencia, que estará disponible en la dirección www.sede.dival.es.

Segundo.- Poner a disposición de los Ayuntamientos que así lo deseen la sede electrónica de la Diputación, a fin de que éstos puedan disponer de sede electrónica institucional propia.

Tercero.- Aprobar el modelo de convenio para la incorporación de los Ayuntamientos interesados a la sede electrónica compartida de la Diputación de Valencia, que debidamente autenticado por el Sr. Secretario figura en el expediente.

Cuarto.- Facultar al Presidente de la Diputación para la firma de cuantos actos requiera la efectividad del presente acuerdo.

Quinto.- Ordenar la publicación del presente acuerdo en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia para general conocimiento de todas las Entidades locales de la provincia.



ANEXO I

**MODELO DE AUTORIZACIÓN PARA LA GESTIÓN Y CUSTODIA DE
CERTIFICADOS DE SELLO DE ÓRGANO EN EL ÁMBITO DE LA PLATAFORMA
DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA ENTIDADES LOCALES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA**

La Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos establece, en su artículo 17, que para identificarse y garantizar una comunicación segura, las Sedes Electrónicas utilizarán sistemas de firma electrónica basadas en certificados de dispositivo seguro o medio equivalente.

Asimismo, el artículo 18 prevé la posibilidad de utilizar Sellos de Órgano basados en certificados electrónicos que reúnan los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica, para la identificación y autenticación del ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada. Los certificados de Sellos de Órganos se utilizan para identificar y firmar actos administrativos por medios de sistemas informáticos, estableciendo una vinculación de dicho sistema con un determinado órgano administrativo.

Atendido que El Ayuntamiento de _____ manifiesta su voluntad de utilizar la sede electrónica compartida de la Diputación de Valencia y a fin de agilizar los trámites necesarios para su puesta en marcha, el Alcalde/sa, actuando en nombre y representación del mismo, al amparo de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local

AUTORIZA:

- Que la Diputación de Valencia solicite a la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica (ACCV) el certificado de Sello de Órgano.
- Que la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica (ACCV), en su función de nodo federado de la Plataforma @firma, se encargue de la custodia del certificado de Sello de Órgano y su clave asociada.

Asimismo, declara estar en conocimiento de que las actuaciones administrativas automatizadas realizadas dentro del ámbito en la Plataforma de Administración Electrónica para Entidades Locales de la Comunitat Valenciana serán firmadas electrónicamente por el mencionado certificado de Sello de Órgano emitido a nombre del Ayuntamiento.

Fecha: _____

Firmado por _____

La presente autorización permite el cumplimiento de la actual normativa de administración electrónica en cuanto a certificados de sede y sello de órgano. Si a su vez el Ayuntamiento firmante deseara hacerse cargo de la custodia de una copia adicional del certificado de Sello de Órgano, y su clave asociada, para realizar alguna gestión complementaria con sus propios medios materiales y técnicos así lo podrá indicar marcando la siguiente casilla []

**MODELO DE CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DEL
AYUNTAMIENTO DE _____ A LA SEDE ELECTRÓNICA
COMPARTIDA DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE VALENCIA**

En Valencia, a _____

REUNIDOS

D. Alfonso Rus Terol, Presidente de la Diputación Provincial de Valencia, en su nombre y representación, en virtud de lo dispuesto en el artículo 34.1 b) de la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases de Régimen Local, facultado expresamente para la firma del presente convenio por Acuerdo Plenario, de fecha _____, asistido por el Secretario General de esta Corporación, D. Vicente Boquera Matarredona, en ejercicio de las funciones de fe pública que le atribuye la Disposición Adicional Segunda, 1, de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

De otra parte D. _____, Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de _____, expresamente habilitado para este acto por el _____ en sesión celebrada en fecha _____, asistido en ejercicio de sus funciones por el Secretario del citado Ayuntamiento _____.

Ambas partes se reconocen, en la representación que ostentan, capacidad bastante para la firma del presente CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE _____ A LA SEDE ELECTRÓNICA COMPARTIDA DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE VALENCIA, y para obligar en los términos del mismo a la persona jurídica que representan.

En virtud de ello,

EXPONEN

I. La Ley 11/2007, de 22 de julio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, reconoce en su artículo 6.1 el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

Para la efectividad de dichos derechos, las administraciones públicas vienen obligadas a constituir una Sede Electrónica, definida por el artículo 10.1 de la Ley 11/2007, de 22 de julio, 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.

II. La Disposición Final Tercera establece que, a los efectos de garantizar los derechos reconocidos a la ciudadanía de relacionarse con las Administraciones mediante medios electrónicos, las Diputaciones podrán prestar los servicios precisos para garantizar la efectividad de los mismos en el ámbito de los Municipios que no dispongan de los medios técnicos y organizativos necesarios para prestarlos por sí mismos.

**MODELO DE CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DEL
AYUNTAMIENTO DE _____ A LA SEDE ELECTRÓNICA
COMPARTIDA DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE VALENCIA**

En Valencia, a _____

REUNIDOS

D. Alfonso Rus Terol, Presidente de la Diputación Provincial de Valencia, en su nombre y representación, en virtud de lo dispuesto en el artículo 34.1 b) de la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases de Régimen Local, facultado expresamente para la firma del presente convenio por Acuerdo Plenario, de fecha _____, asistido por el Secretario General de esta Corporación, D. Vicente Boquera Matarredona, en ejercicio de las funciones de fe pública que le atribuye la Disposición Adicional Segunda, 1, de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

De otra parte D. _____, Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de _____, expresamente habilitado para este acto por el _____ en sesión celebrada en fecha _____, asistido en ejercicio de sus funciones por el Secretario del citado Ayuntamiento _____.

Ambas partes se reconocen, en la representación que ostentan, capacidad bastante para la firma del presente CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE _____ A LA SEDE ELECTRÓNICA COMPARTIDA DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE VALENCIA, y para obligar en los términos del mismo a la persona jurídica que representan.

En virtud de ello,

EXPONEN

I. La Ley 11/2007, de 22 de julio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, reconoce en su artículo 6.1 el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

Para la efectividad de dichos derechos, las administraciones públicas vienen obligadas a constituir una Sede Electrónica, definida por el artículo 10.1 de la Ley 11/2007, de 22 de julio, 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.

II. La Disposición Final Tercera establece que, a los efectos de garantizar los derechos reconocidos a la ciudadanía de relacionarse con las Administraciones mediante medios electrónicos, las Diputaciones podrán prestar los servicios precisos para garantizar la efectividad de los mismos en el ámbito de los Municipios que no dispongan de los medios técnicos y organizativos necesarios para prestarlos por sí mismos.



V. El Ayuntamiento de _____ en sesión de (*Pleno o Junta de Gobierno, en el caso de que tuviese la competencia delegada*) de fecha _____ acordó incorporarse a la sede electrónica compartida de la Diputación Provincial de Valencia.

En consecuencia las partes firmantes acuerdan firmar el presente CONVENIO DE COLABORACIÓN con arreglo a las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONVENIO.

Es objeto del presente CONVENIO la incorporación del Ayuntamiento de _____ a la sede electrónica compartida de la Diputación de Valencia.

La dirección para el acceso directo a la sede electrónica compartida para el Ayuntamiento es www._____.sede.dival.es/.

SEGUNDA.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Ambas partes se comprometen a actuar en todo momento con arreglo a los principios y normas contenidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y en la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de Administración electrónica de la Comunitat Valenciana.

La Diputación de Valencia será responsable del mantenimiento técnico de la sede, garantizando el cumplimiento de los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad, así como los de accesibilidad y usabilidad de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

Los contenidos incluidos en la sede electrónica compartida serán aquellos definidos por la Diputación, sin perjuicio de aquellos contenidos propios que el Ayuntamiento publique. El Ayuntamiento será en todo caso responsable de los contenidos propios.

TERCERA. – CONTENIDO MÍNIMO DE LA SEDE ELECTRÓNICA.

La Sede Electrónica compartida incluirá los contenidos mínimos que se enumeran en el artículo 15 de la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

CUARTA. –CERTIFICADOS DE SELLO DE ÓRGANO

De conformidad con el artículo 17 de la Ley 11/2007, las Sedes Electrónicas utilizarán sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro o medio equivalente. Asimismo, el artículo 18 prevé la posibilidad de utilizar Sellos de Órganos basados en certificados electrónicos que reúnan los requisitos exigidos por la legislación de firma

electrónica, para la identificación y autenticación del ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada. La Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica de la Comunitat Valenciana (ACCV) es la autoridad competente en materia de emisión de certificados reconocidos de sello de órgano.

Si el Ayuntamiento está interesado en que la Diputación de Valencia gestione ante la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica (ACCV) el certificado de Sello de Órgano, a fin de agilizar los trámites necesarios para su incorporación a la sede electrónica compartida, deberá proceder a la suscripción de la Autorización para la Gestión y custodia de Certificados de Sello de Órgano en el Ámbito de la Plataforma de Administración Electrónica, que figura como Anexo I del presente convenio. No procederá su cumplimentación en el caso de que el Ayuntamiento ya disponga de Sello de Órgano o prefiera solicitarlo por su cuenta.

QUINTA – DURACIÓN.

El periodo de vigencia del presente CONVENIO será de cuatro años a contar desde el día siguiente al de su formalización, sin perjuicio de la facultad de las partes de proceder a su denuncia en cualquier momento, previa comunicación con, al menos, dos meses de antelación.

SEXTA. – RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.

Las partes se comprometen a resolver de mutuo acuerdo las incidencias que pudieran surgir en interpretación y cumplimiento del presente convenio. Las cuestiones litigiosas que puedan plantearse respecto de la aplicación, interpretación y cumplimiento de este Convenio serán competencia del Orden jurisdiccional contencioso-administrativo.

Y en prueba de conformidad lo firman por triplicado ejemplar, los intervinientes en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

EL PRESIDENTE DE LA DIPUTACION

EL ALCALDE-PRESIDENTE

EL SECRETARIO DE LA
DIPUTACION

EL SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

ANEXO 8.- ACUERDO MARCO DE COLABORACIÓN ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA Y BUEN GOBIERNO.



ACUERDO MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE EL ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO (MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS) Y LA FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS (FEMP) PARA PROMOVER Y FACILITAR EL DESARROLLO DE LA LEY 19/2013, DE 9 DE DICIEMBRE, DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y BUEN GOBIERNO EN LAS ENTIDADES LOCALES.

En Madrid a, 28 de abril de 2015

REUNIDOS

De una parte, D. Antonio Germán Beteta Barreda, Secretario de Estado de Administraciones Públicas, del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, nombrado para dicho cargo por el Real Decreto 1852/2011, de 23 de diciembre, en nombre y representación de dicho Ministerio, actuando en ejercicio de las competencias que le han sido delegadas por el titular del Departamento, en virtud de lo dispuesto en el artículo 6.1 de la Orden HAP/1335/2012, de 14 de junio, de delegación de competencias.

De otra parte, D. Íñigo de la Serna Hérnaiz, Presidente de la Federación Española de Municipios y Provincias, en desarrollo de las funciones que le atribuye el artículo 35 de los Estatutos aprobados en la X Asamblea General celebrada en Madrid el día 24 de septiembre de 2011, con domicilio a estos efectos en Madrid, Calle del Nuncio, nº 8, y con D.N.I. número 13789513R.

Ambas partes se reconocen competencia para la adopción de este Acuerdo Marco y a tal efecto

EXPONEN

1.- Que con las Cortes Generales han venido en aprobar la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, cuyas disposiciones se aplicarán a la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Ciudades de Ceuta y Melilla y las entidades que integran la Administración Local.



2. Que tal y como establece la Disposición final novena de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, la entrada en vigor de la misma se producirá de acuerdo con las siguientes reglas:

- Las disposiciones previstas en el título II, relativas al Buen Gobierno, entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».
- El título preliminar, el título I y el título III entrarán en vigor al año de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».
- Los órganos de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales dispondrán de un plazo máximo de dos años para adaptarse a las obligaciones contenidas en esta Ley.

3.- Que el Gobierno de la Nación desea colaborar con las Entidades Locales para el desarrollo de esta Ley en el conjunto de las entidades que integran la Administración local española.

4.- Que la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) es la Asociación de Entidades Locales de mayor implantación nacional, por lo que de conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional Quinta de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, ostenta la representación institucional de la Administración Local en sus relaciones con la Administración General del Estado y, en el ámbito propio de sus funciones está facultada para celebrar convenios con las distintas Administraciones Públicas.

5.- Que el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (en adelante MINHAP), en virtud de lo dispuesto en el Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla su estructura orgánica básica, es el encargado de la propuesta y ejecución de la política del Gobierno de España en materia de función pública, empleo público y formación de empleados públicos y de reforma y organización de la Administración General del Estado, de coordinación del proceso de racionalización de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el ámbito de la Administración General del Estado y sus organismos públicos, de procedimientos e inspección de servicios, de impulso de la Administración Electrónica, de evaluación de políticas públicas y del desarrollo y seguimiento de programas para la mejora de la gestión pública y la calidad de los servicios. En particular, corresponde a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas (en adelante SEAP) la representación de la Administración General del Estado y sus organismos públicos en materia de tecnologías de la información y Administración Electrónica y la promoción de la cooperación con otras Administraciones Públicas en estos ámbitos, así como la incorporación de las tecnologías de la información y de las



comunicaciones a la prestación de los servicios públicos, el desarrollo de la Administración Electrónica y la cooperación con otras Administraciones Públicas en esta materia, así como el fomento de los programas de atención al ciudadano en el ámbito de la Administración General del Estado.

6.- Que la Exposición de Motivos de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, establece que para favorecer de forma decidida el acceso de todos a la información que se difunda se creará el Portal de la Transparencia, que incluirá, además de la información sobre la que existe una obligación de publicidad activa, aquella cuyo acceso se solicite con mayor frecuencia. El Portal será un punto de encuentro y de difusión, que muestra una nueva forma de entender el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública. Se prevé además en este punto que la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las entidades que integran la Administración Local puedan adoptar medidas de colaboración para el cumplimiento de sus obligaciones de publicidad activa

7.- El artículo 10 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, establece que la Administración General del Estado desarrollará un Portal de la Transparencia, dependiente del Ministerio de la Presidencia, que facilitará el acceso de los ciudadanos a toda la información a la que se refieren los artículos anteriores relativa a su ámbito de actuación. La Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Ciudades de Ceuta y Melilla y las entidades que integran la Administración Local podrá adoptar otras medidas complementarias y de colaboración para el cumplimiento de las obligaciones de transparencia recogidas en este capítulo.

8.- Que la Ley no establece un instrumento específico para cada una de las Entidades Locales, como es el Portal de Transparencia del Estado, con el fin de que estas publiquen de forma periódica y actualizada la información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública, pero señala en el punto 3 del artículo 10 que la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Ciudades de Ceuta y Melilla y las entidades que integran la Administración Local podrán adoptar otras medidas complementarias y de colaboración para el cumplimiento de las obligaciones de transparencia recogidas en este capítulo.




9.- El presente Acuerdo Marco de colaboración entre la Administración General del Estado y la Federación Española de Municipios y Provincias, tiene por objeto el desarrollo de las actuaciones precisas para que las entidades que integran la Administración Local puedan cumplir con las obligaciones de transparencia que les impone la Ley a través de un portal de transparencia análogo al de la Administración General del Estado.

10.- La multiplicidad de las entidades que integran la Administración Local española, la gran mayoría de ellas con población inferior a 20.000 habitantes, imposibilitan, o hacen muy difícil que muchas de ellas, sobre todo las de menor población, puedan desarrollar adecuadamente todas las obligaciones que establecen las diferentes leyes. Por ello la Ley 7/85 Reguladora de las Bases de Régimen Local atribuye a las Diputaciones Provinciales o entidades equivalentes una serie de competencias de coordinación y asistencia a los municipios, sobre todo los de población inferior a 20.000 habitantes. Por la naturaleza de las obligaciones que Ley 19/2013, de 9 de diciembre, impone a las entidades que integran la Administración Local, se hace necesario que sean las Diputaciones Provinciales o entidades equivalentes las que colaboren con esas entidades para poder cumplir con lo establecido en la Ley de transparencia y buen gobierno.

En virtud de lo expuesto, el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) adoptan el siguiente Acuerdo Marco de Colaboración con las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA.- Objeto



El presente Acuerdo Marco tiene como objeto fomentar la colaboración institucional entre la Administración General del Estado y las Entidades que integran la Administración Local, con el fin de que dichas entidades puedan cumplir con las obligaciones de publicidad activa y relativas al derecho de acceso a la información pública, que les impone la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.



SEGUNDA.- Obligaciones que asume el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante DTIC), se compromete a:

- a. La ejecución de un proyecto piloto que servirá como experiencia y prueba práctica de la viabilidad del servicio a los efectos del funcionamiento de cada portal de transparencia de las Entidades Locales.
- b. La puesta a disposición de cada Entidad Local que se adhiera a este Acuerdo Marco, en el plazo máximo de un mes desde que se produzca dicha adhesión, de un portal con una estructura análoga a la del Portal de Transparencia de la Administración General del Estado, que permita a dicha Entidad local incluir los contenidos y tramitar las solicitudes de acceso previstos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre y así poder cumplir con sus obligaciones de publicidad activa y las relativas al derecho de acceso a la información pública. Dicho portal (en adelante Portal de la Transparencia Local) conforme a un modelo de servicio común dispondrá de los siguientes componentes generales:
 1. Gestión de Solicitudes de Acceso
 2. Publicidad Activa Centralizada
 3. Publicidad Activa Descentralizada (TR-Utills)
 4. Buscador e Indexador de la Información
 5. Gestor de Contenidos del Portal
- c. Generar un entorno de preproducción en el plazo de 15 días desde la firma de la adhesión, a fin de que la administración adherida pueda realizar todas las pruebas previas e imprescindibles para que se habilite el entorno real de trabajo.
- d. Facilitar la personalización parcial de cada Portal de la Transparencia Local dieho en aspectos tales como:
 - Adecuar el diseño de la página principal y siguientes, mediante el uso del catálogo de plantillas predefinidas puesta a disposición de los Administradores delegados de cada ámbito.
 - Insertar el logo particular y el nombre de cada administración adherida.



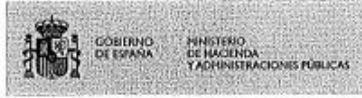
- Posibilidad de desactivar las categorías de información relativas a la publicidad activa, que no sean de interés.
 - Posibilidad de activar el procedimiento electrónico que permite a los ciudadanos, a través de un formulario común, el ejercicio del derecho de acceso a la información pública por medios electrónicos y con las condiciones de identificación y autenticación a través de la plataforma CI@ve.
- e. Gestionar con los organismos de la Administración General del Estado que posean fuentes de información (publicidad activa) en modo centralizado, el establecimiento de modelos de intercambio de datos que faciliten la incorporación automática de la información existente respecto a la administración adherida.
- f. Poner a disposición de las administraciones adheridas un curso-guía en soporte electrónico sobre el uso de las utilidades y herramientas propias del Portal de la Transparencia Local.
- g. Disponer de la infraestructura suficiente para dar servicio a las Entidades Locales que firmen la adhesión con anterioridad al 1 de julio de 2015.

Los procesos de adhesión posteriores al 1 de julio de 2015 no podrán ser tenidos en cuenta por la DTIC en la planificación de su capacidad de prestación de este servicio a partir del 10 de diciembre de 2015 y, por tanto, requerirán previamente un informe favorable expreso de la DTIC.

TERCERA.- Obligaciones que asume la FEMP

La FEMP se obliga a divulgar la existencia del presente Acuerdo entre sus asociados, a fin de que los mismos, en uso de la autonomía que les corresponde, puedan decidir su adhesión al mismo, en función de sus necesidades e intereses.

Por otra parte, colaborará facilitando la información básica sobre el servicio que la Administración General del Estado (AGE) pondrá a disposición de las Entidades Locales, y resolverá las dudas de las entidades locales sobre la implantación y uso del Portal de la Transparencia Local; es decir, la FEMP prestará a las Entidades Locales el soporte de primer nivel. Aquellas dudas que no pueda resolver la FEMP



tendrá que trasladarlas a la DTIC, que le prestará un soporte de segundo nivel a la FEMP.

Así mismo, coordinar los intereses particulares de las entidades adheridas de acuerdo con lo establecido en este Acuerdo.

CUARTA.- Obligaciones de las Entidades Locales que se adhieran a este Acuerdo

Las Entidades Locales que se adhieran a este Acuerdo Marco en los términos que se especifican en el mismo, deberán:

1. Hacer un uso eficiente de su portal de la transparencia local, que tendrá una configuración y una categorización de la información de publicidad activa en virtud de lo dispuesto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, análoga a la del Portal de Transparencia de la Administración General del Estado.
2. Llevar a cabo un mantenimiento actualizado del contenido de su portal de la transparencia local mediante las herramientas que la Administración General del Estado pone a su disposición.
3. Identificar y nombrar a un equipo, no superior a dos personas, que actúen como Interlocutores (titular y suplente) ante los firmantes de este Acuerdo y su Comisión de Seguimiento y que se encargará de:
 - a. Adecuar la organización de su entidad local para la gestión de las actividades necesarias para cumplir las obligaciones de publicidad activa y del derecho de acceso a la información pública en su portal de la transparencia local.
 - b. Adoptar las medidas de coordinación necesarias para hacer operativa la organización anterior y generar las instrucciones al respecto, en consonancia con las necesidades del uso del servicio suscrito.
 - c. Promover y controlar el adecuado suministro de la información relativa a sus administraciones en los sistemas de información que, de forma centralizada, ofrece la Administración General del Estado para la recogida de determinada información que forma parte de la publicidad activa.
 - d. Difundir la documentación necesaria para que los usuarios de la Entidad Local implicados estén informados de sus



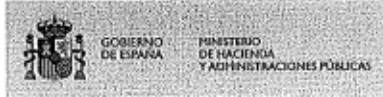
- obligaciones y responsabilidades y puedan desarrollar adecuadamente su trabajo.
- e. Capacitarse en las materias que sean necesarias para difundir y formar dentro de su organización a los distintos usuarios en los conocimientos requeridos.
 - f. Realizar todas las pruebas en el entorno de preproducción que sean necesarias para la familiarización de todos los roles de usuario con las funcionalidades que tiene que desempeñar.
 - g. Prestar el primer nivel de atención a las demandas o necesidades de los empleados públicos o asimilados que trabajen para el Portal de la Transparencia en su organización, encargándose de elevar al equipo técnico de la DTIC, de manera agregada, aquellas dudas que no pueda resolver, mediante los sistemas habilitados al efecto.
 - h. Velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por su administración como suscriptora del servicio.

4. Disponer de los recursos técnicos necesarios para:


- a. Facilitar el trabajo de sus empleados públicos o asimilados en las condiciones requeridas por la plataforma tecnológica lo que incluirá el acceso obligatorio a través de Red Sara y el uso de certificado electrónico para su identificación y autenticación.
- b. Ejecutar las labores de Administración delegada de su ámbito de trabajo, dentro de la plataforma tecnológica que se ponga a su disposición.
- c. Gestionar sus usuarios, asignando a cada uno de ellos los permisos que le correspondan acordes con sus responsabilidades.
- d. Vigilar el uso responsable de las capacidades del Portal de la Transparencia Local, adoptando las medidas de seguridad adecuadas a los procesos de publicación en el mismo.

QUINTA.- Condiciones a cumplir por las entidades que integran la Administración Local y sistema de adhesión

- 1. Las entidades que integran la Administración Local que se quieran incorporar al presente Acuerdo deberán elevar a sus órganos de




- gobierno competentes la propuesta, y tras su aprobación, formalizar electrónicamente su adhesión a través de los medios que la AGE, a través de la DTIC, ponga a disposición para este fin.
- En el supuesto de las Entidades Locales con población inferior a 20.000 habitantes, los órganos de gobierno de las mismas podrán delegar, de forma expresa y por escrito, en la Diputación Provincial o entidad equivalente que la incorporación al presente Acuerdo se formalice a través de las mismas. La aceptación de tal adhesión, será realizada por la DTIC y posteriormente, comunicada a la Entidad Local por conducto de la FEMP.
 - No obstante, en el caso de Diputaciones Provinciales o entidades equivalentes, incluidas los Cabildos y Consejos insulares, que asuman el cumplimiento de las obligaciones que impone la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, respecto de aquellos municipios de población inferior a 20.000 habitantes de su provincia cuyos órganos de gobierno se lo hayan delegado, se habilitará un modelo de adhesión telemático específico en el que se hará constar, en todo caso, los Ayuntamientos respecto de los cuales hayan asumido el cumplimiento de esas obligaciones y los mecanismos en virtud de los cuales se haya producido esa asunción.



SEXTA. Condiciones del Servicio

Las obligaciones de las partes firmantes de este Acuerdo y de las Entidades Locales adheridas al mismo, se ajustarán a las siguientes condiciones:

- 
- El servicio se facilitará a las administraciones adheridas por orden cronológico de su adhesión. No obstante, la puesta en funcionamiento del servicio estará condicionado a las capacidades de cada administración adherida y de su equipo para organizar, gestionar y llevar a la práctica con eficacia las responsabilidades y competencias que les corresponde.
 - A efectos de soporte a los usuarios de este servicio se aplicará el calendario laboral y las condiciones establecidas para la Comunidad y el Municipio de Madrid y su horario oficial.
 - La DTIC en ningún caso hará entrega de ninguna documentación de carácter técnico, ni de ningún tipo de componente físico o lógico que configure la plataforma tecnológica del Portal más allá de los correspondientes Manuales de usuario que correspondan.



- d. Las labores de mantenimiento de la plataforma tecnológica del Portal de la Transparencia alcanzará la modalidad denominada "mantenimiento correctivo" que será atendida con la máxima diligencia y con prioridad sobre cualquier otro tipo de actuación. En cuanto a otros tipos de mantenimiento –perfectivo o evolutivo–, solo serán asumidos por la DTIC, siempre y cuando dicho mantenimiento no afecte a más del 10% del total de los componentes de la plataforma al año y en función de la disponibilidad de recursos suficientes para ello. En todo caso, las labores de mantenimiento que sean requeridas deberán venir avaladas por la FEMP y los costes derivados de las mismas podrán ser imputados económicamente a su demandante.

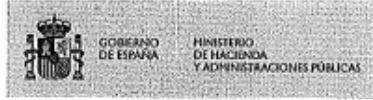
SÉPTIMA.- Comisión de seguimiento

Para hacer efectivas las previsiones del presente Acuerdo Marco se creará una Comisión de Seguimiento, formada por dos representantes de la DTIC y dos representantes de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

Por cada una de las Partes podrán designarse suplentes de los miembros de la Comisión, si sus titulares no pueden asistir a las reuniones de la Comisión y podrá invitarse a asistir a aquellos técnicos que la propia Comisión de Seguimiento juzgue conveniente, que tendrán voz pero no voto.

Dicha Comisión se reunirá, al menos una vez al año a iniciativa de cualquiera de las partes, con el fin de:

1. Analizar de manera sistemática el grado de cumplimiento de las actuaciones programadas.
2. Proponer o impulsar las medidas necesarias para la aplicación del presente Acuerdo y de las adendas que a él se incorporen.
3. Resolver cuantas cuestiones puedan surgir en lo referente a la interpretación, desarrollo y ejecución de este Acuerdo Marco de colaboración.



OCTAVA.- Aportaciones económicas

El presente Acuerdo Marco no conlleva ningún gasto para las partes firmantes de este Acuerdo.

NOVENA.- Vigencia

La vigencia de este Acuerdo será de cuatro años, a partir del día de su firma, renovándose de manera automática anualmente salvo denuncia expresa de cualquiera de las partes.

DÉCIMA.- Modificación y Resolución

El presente Acuerdo Marco de Colaboración podrá ser resuelto, de mutuo acuerdo entre las partes, o por la decisión motivada de una de ellas.

Cualquiera de las partes podrá proponer la revisión de este Acuerdo Marco de Colaboración, en cualquier momento, para introducir las modificaciones que estimen pertinentes. De producirse la revisión del clausurado del Acuerdo Marco de Colaboración, los correspondientes cambios habrán de incorporarse al mismo y ser suscritos por las partes.

Asimismo, también cualquiera de las partes podrá resolver el presente Acuerdo Marco de Colaboración, debido al incumplimiento de la otra, respecto de alguna de las cláusulas del mismo, o la alteración esencial de su contenido. Constatado el incumplimiento fehaciente y previa audiencia a la parte incumplidora, la parte que decida la resolución deberá comunicarlo a la otra con, al menos, un mes de antelación a la fecha de efecto de la misma. No obstante, esta resolución no afectará a la finalización de las actividades que estuvieran en ejecución.

UNDÉCIMA.- Naturaleza y Jurisdicción

El presente Acuerdo tiene carácter administrativo y se considera incluido en el artículo 4.1.d) del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por lo que queda fuera del ámbito de aplicación del mismo, sin perjuicio de la aplicación de sus principios y criterios para resolver las dudas y lagunas que pudieran presentarse.

Las controversias sobre la interpretación y ejecución del presente Acuerdo de colaboración serán resueltas, una vez agotada la vía de la Comisión de Seguimiento prevista en el mismo, por el orden jurisdiccional contencioso-administrativo, de conformidad con lo



establecido en la Ley 29/1988, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso- Administrativa.

Y para que conste a los efectos oportunos, en prueba de conformidad, las partes firman el presente documento, por triplicado, en la fecha indicada en el encabezamiento.

El Secretario de Estado de
Administraciones Públicas

El Presidente de la Federación
Española de Municipios y Provincias



D. Antonio Germán Beteta Barreda

D. Iñigo de la Serna Hérniz

TAT
ICA
ICIA



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA