



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



Universidad Politécnica de Valencia
Grado en Gestión y Administración Pública

ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE PAIPORTA

Realizado por Noelia Pinero Mezcua
Tutorizado por Miguel Carlos Muñoz Feliu

VALENCIA, SEPTIEMBRE DE 2015

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer este TFG en primer lugar a Miguel Carlos Muñoz Feliu, mi director del proyecto, por su continuo interés y ayuda en la elaboración del mismo.

A mi familia, en especial a mis padres, por darme su apoyo incondicional, ayudarme siempre en todo lo que he necesitado y creer en mí, incluso más que yo misma.

Finalmente, a mis amigos y mi pareja, por estar siempre ahí, tanto en lo bueno como en lo malo, dándome ánimos cuando más los he necesitado y haciéndome más fácil todo este camino.

Muchas gracias a todos.

CONTENIDO

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	8
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	10
ÍNDICE DE TABLAS.....	12
SIGLAS.....	14
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	16
1. 1 Resumen.....	16
1. 2 Objetivos	17
1. 3 Motivación	18
1. 4 Metodología	18
1. 5 Justificación de las asignaturas relacionadas con el TFG	20
CAPÍTULO 2. EL AYUNTAMIENTO DE PAIPORTA	23
2.1. Introducción	23
2.1.1. Historia	23
2.1.2. Política.....	24
2.1.3. Demografía.....	24
2.1.4. Empresas	26
2.1.5. Presupuesto.....	27
2.2. Marco jurídico	28
2.2.1. Constitución Española	28
2.2.2. Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana	28
2.2.3. Leyes a nivel estatal y autonómico	29
2.3. Competencias principales	29
2.4. Organización.....	31
2.4.1. Estructura orgánica y funciones.....	31
2.4.2. Delegaciones de gobierno y funciones.....	36

2.5.	Análisis DAFO	38
CAPÍTULO 3: LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA		43
3.1.	Administración electrónica	43
3.1.1.	Definición, ventajas e inconvenientes.....	43
3.1.2.	Elementos básicos que componen la Administración Electrónica.....	44
3.2.	La Administración Electrónica en la Unión Europea	49
3.2.1.	Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015	49
3.2.2.	Estrategia Europa 2020	50
3.3.	La Administración Electrónica en España	51
3.3.1.	Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.....	52
3.3.2.	Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos	52
3.3.3.	Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica	54
3.3.4.	Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal	54
3.3.5.	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	56
3.3.6.	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	57
3.3.7.	Agenda Digital para España.....	58
3.4.	La Administración Electrónica en la Comunidad Valenciana	60
3.4.1.	Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consejo, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana	60
3.4.2.	Agenda Digital de la Comunidad Valenciana	62
3.5.	La Administración Electrónica en el municipio de Paiporta.....	63
3.5.1.	Reglamento de participación ciudadana del ayuntamiento de Paiporta.....	63
3.5.2.	Reglamento Oficina Integral de Atención al Ciudadano "UNICA".....	64

3.5.3. Reglamento regulador del registro electrónico	65
CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE PAIPORTA	67
4.1. Resultados de la aplicación de la metodología	67
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE PAIPORTA	84
5.1. Conclusiones del análisis	84
5.2. Propuesta de mejora.....	87
5.2.1. Realización de trámites de forma telemática	88
5.2.2. Puesta en marcha de la carpeta ciudadana	94
5.2.3. Aumento de la visibilidad de los presupuestos municipales.....	95
5.2.4. Adaptación de la página web y la sede electrónica a personas con algún tipo de minusvalía	95
5.3. Cronograma de actuaciones.....	98
5.4. Plan de viabilidad	100
5.4.1. Plan de contratación	100
5.4.2. Presupuesto.....	101
CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES	104
BIBLIOGRAFÍA.....	107
ANEXO.....	112

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Mapa de la provincia de Valencia dónde se encuentra ubicada Paiporta.	23
Ilustración 2. Análisis DAFO del Ayuntamiento de Paiporta.	39
Ilustración 3. Autoría de la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Paiporta	68
Ilustración 4. Datos de contacto de la página web del Ayuntamiento de Paiporta.....	68
Ilustración 5. Resultados del nivel A de accesibilidad en el test TAW del Ayuntamiento de Paiporta.	71
Ilustración 6. Resultados del nivel AA de accesibilidad en el test TAW del Ayuntamiento de Paiporta.	71
Ilustración 7. Resultados del nivel AAA de accesibilidad en el test TAW del Ayuntamiento de Paiporta.	72
Ilustración 8. Página de inicio de la página web del Ayuntamiento de Paiporta.....	75
Ilustración 9. Página de inicio de la página web del parque empresarial de Paiporta.	76
Ilustración 10. Correo electrónico recibido por el Ayuntamiento de Paiporta.....	77
Ilustración 11. Apartado de Participación Ciudadana de la página web del Ayuntamiento de Paiporta.	78
Ilustración 12. Pantalla de error al intentar realizar un trámite de forma telemática en la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta.	80
Ilustración 13. Pantalla de error al intentar acceder a la carpeta ciudadana de la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta.	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Composición del Pleno del Ayuntamiento de Paiporta.....	24
Gráfico 2. Evolución de la población total de Paiporta.....	25
Gráfico 3. Pirámide poblacional de Paiporta por edad y sexo.....	25
Gráfico 4. Población de Paiporta por nacionalidades a 2012.....	26
Gráfico 5. Nivel de madurez de los indicadores valorados con una puntuación de 0 a 3.....	85
Gráfico 6. Nivel de madurez de los indicadores valorados con una puntuación de 0 a 4.....	86
Gráfico 7. Cronograma de actuaciones de la propuesta de mejora de la sede electrónica del ayuntamiento de Paiporta.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categorías de análisis e indicadores utilizados para el análisis de sedes electrónicas municipales.	19
Tabla 2. Niveles de madurez de los servicios online.	19
Tabla 3. Empresas activas en Paiporta en el año 2012.	26
Tabla 4. Presupuesto del Ayuntamiento de Paiporta para el año 2015.	27
Tabla 5. Indicadores utilizados en la primera categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.	68
Tabla 6. Indicadores utilizados en la segunda categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.	69
Tabla 7. Indicadores utilizados en la tercera categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.	73
Tabla 8. Indicadores utilizados en la cuarta categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.	73
Tabla 9. Indicadores utilizados en la quinta categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.	74
Tabla 10. Indicadores utilizados en la sexta categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.	75
Tabla 11. Indicadores utilizados en la séptima categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.	76
Tabla 12. Indicadores utilizados en la octava categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.	77
Tabla 13. Indicadores utilizados en la novena categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.	79
Tabla 14. Trámites ofertados por el Ayuntamiento de Paiporta.	92
Tabla 15. Presupuesto de la propuesta de mejora en la página web y la sede electrónica del ayuntamiento de Paiporta.	102

SIGLAS

ACCV	Autoridad de Certificación de la Comunidad Valenciana
DAFO	Debilidades Amenazas Fortalezas y Oportunidades
I+D+i	Investigación Desarrollo e Innovación
IBI	Impuesto sobre Bienes Inmuebles
IMSERSO	Instituto de Mayores y Servicios Sociales
INE	Instituto Nacional de Estadística
IVA	Impuesto sobre el Valor Añadido
IVAP	Instituto Valenciano de Administración Pública
IVE	Instituto Valenciano de Estadística
IVTM	Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica
TAW	Test de Accesibilidad Web
TFG	Trabajo de Fin de Grado
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación
UE	Unión Europea
VPO	Viviendas de Protección Oficial
WAI	Web Accessibility Initiative

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1 Resumen

El presente Trabajo de Fin de Grado consiste en la realización de un análisis de la sede electrónica del ayuntamiento de Paiporta, así como de su página web, con el objeto de encontrar sus principales deficiencias e intentar solventarlas mediante una propuesta de mejora específica, realista y que demuestre las habilidades y competencias adquiridas a lo largo de la titulación de Gestión y Administración Pública.

Para la consecución de éste proyecto, se siguen distintos pasos, estructurándolos en 6 capítulos.

En primer lugar, se determinan los objetivos del trabajo, que es lo que ha motivado la realización del mismo, la metodología que empleada para realizar el análisis de la página web y la sede electrónica del ayuntamiento de Paiporta y las asignaturas que han servido de ayuda para realizar el presente proyecto.

El capítulo 2 se centra en el municipio objeto de nuestro estudio, Paiporta. En primer lugar se muestra información general sobre el municipio, concretamente su historia, política, demografía, empresas e información presupuestaria, para conocer la situación actual del mismo. Seguidamente, se expone el marco jurídico dentro del cual se encuadraría el municipio de Paiporta, de mayor a menor rango de ley, las competencias principales con las que cuenta cualquier municipio y la organización de los mismos. Por último, se realizó un análisis DAFO en el que se reflejan las principales debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de Paiporta.

En el capítulo 3 se estudia la administración electrónica en su totalidad para un mejor entendimiento de la misma. En primer lugar, se define qué es la administración electrónica y sus principales ventajas y desventajas, así como los elementos básicos que la componen. Además, se nombra la normativa aplicable a la administración electrónica desde el nivel europeo hasta el municipal.

Una vez estudiado el municipio y la legislación aplicable, pasamos al capítulo 4, en el que se hace el análisis del funcionamiento de la administración electrónica del ayuntamiento de Paiporta. Para la realización del mismo, se emplea la metodología de Marta Pagán Martínez, la cual utilizó en su tesis doctoral “Análisis y evaluación de las web municipales en la provincia de Albacete” y que está basada en el modelo utilizado por Gregorio Moya y su grupo de investigación en estudios análogos realizados entre los años 2002 a 2010.

Derivado del análisis realizado, surge el capítulo 5, en el cual se exponen las conclusiones a las que se llegan después de la aplicación de la metodología antes mencionada en la administración objeto de nuestro estudio, poniéndose de manifiesto las principales deficiencias con las que cuenta Paiporta. Para la subsanación de las mismas, se realiza una propuesta de mejora compuesta por diversas actuaciones específicas. Finalmente, se cuantifica el tiempo que se va a tardar en completar la propuesta de mejora mediante un cronograma y los recursos que serán necesarios para la consecución de la misma.

Por último, encontramos el capítulo 6, en el que se realizará una reflexión de los aspectos tratados a lo largo de todo el proyecto a modo de conclusiones.

1.2 Objetivos

El objetivo principal del presente trabajo es analizar el funcionamiento de la página web y la sede electrónica del ayuntamiento de Paiporta, sobre todo en las relaciones telemáticas de la administración con los administrados, para encontrar así las principales deficiencias con las que cuenta e intentar resolverlas, para crear una administración electrónica más accesible y eficiente.

Por otro lado, los objetivos específicos que nos hemos planteado para llevar a cabo nuestro proyecto son los siguientes:

- Estudio de la población objeto de nuestro estudio, Paiporta.
- Análisis del marco legal relacionado con la administración electrónica a todos los niveles: europeo, nacional, autonómico y local.
- Análisis del funcionamiento de la administración electrónica del ayuntamiento de paiporta.

- Proponer una mejora que permita reducir las deficiencias con las que cuenta actualmente la página web y la sede electrónica del ayuntamiento de Paiporta.

1.3 Motivación

Este estudio se presenta a raíz de haber cursado la asignatura de Gestión del Documento Electrónico. Al realizar las prácticas de dicha asignatura, tome conciencia de los beneficios que supone para la ciudadanía y los ayuntamientos una administración electrónica eficiente y accesible, ahorrando tiempo y dinero tanto a la administración como a los administrados. Por otro lado, también observé que muchas administraciones presentaban grandes deficiencias en sus sedes electrónicas o que incluso carecían de las mismas y que eran pocas las que se adaptaban a la normativa establecida en lo referente a administración electrónica lo cual me sorprendió, ya que actualmente vivimos en un mundo cada vez más dominado por las tecnologías. Por todo ello, decidí elaborar este proyecto, ya que veo necesario por las ventajas que reporta, que todas las administraciones públicas cuenten con una administración electrónica de calidad.

1.4 Metodología

La principal metodología que hemos empleado para el estudio y análisis tanto de la página web del Ayuntamiento de Paiporta como de su sede electrónica, es la que expone Marta Pagán Martínez en su tesis doctoral titulada “Análisis y evaluación de las web municipales en la provincia de Albacete”, expuesta en el año 2013 en la Facultad de Información y Comunicación de la Universidad de Murcia por parecernos la más completa, pertinente y actual para éste análisis. Para la realización de dicha metodología, la autora antes referida se ha basado en la metodología utilizada por Gregorio Moya y su grupo de investigación en estudios análogos realizados entre los años 2002 a 2010.

En la metodología a la que nos venimos refiriendo, se han utilizado 74 indicadores que se han agrupado bajo 9 conceptos que suelen reunir la mayoría de los contenidos de las páginas web municipales, los cuales son:

CATEGORÍAS	INDICADORES
1. Aspectos formales	1-5
2. Funcionalidad	6-16
3. El Ayuntamiento	17-25
4. La ciudad o municipio	26-29
5. Información para los ciudadanos	30-40
6. Información turística de ocio	41-47
7. Información sobre las empresas	48-50
8. Servicios de participación ciudadana	51-54
9. Gestiones online (e-Administración)	55-74

Tabla 1. Categorías de análisis e indicadores utilizados para el análisis de sedes electrónicas municipales.
Fuente. PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). Análisis y evaluación de las web municipales en la provincia de Albacete.
Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia

De estas 9 categorías, los indicadores correspondientes a las 8 primeras sirven para evaluar los contenidos de carácter informativo y la autora tan solo valora la presencia o ausencia de los mismos (SI/NO). Por el contrario, los indicadores pertenecientes a la última categoría, se valorarán con una mayor profundidad, ya que sirven para medir el grado de sofisticación de los servicios electrónicos que ofrecen los ayuntamientos a través de sus sedes web. La forma de evaluación será valorando del 0 al 4 cada uno de los indicadores, siempre que se pueda, para determinar el grado de madurez en la prestación de los servicios públicos online siendo la definición de cada etapa la siguiente:

ETAPAS	SIGNIFICADO
ETAPA 0	No existe información
ETAPA 1	Información en línea sobre el servicio público
ETAPA 2	Interacción, descarga de formularios online
ETAPA 3	Interacción bilateral, permite la cumplimentación y envío de formularios, el acceso a bases de datos, etc.
ETAPA 4	Transacción o tramitación telemática. Permite la formalización y entrega de formularios con acuse de recibo, así como el pago del servicio, si procediese.

Tabla 2. Niveles de madurez de los servicios online.
Fuente. PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). Análisis y evaluación de las web municipales en la provincia de Albacete.
Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

El formulario completo con los 74 indicadores que se han utilizado para hacer el presente análisis lo podemos consultar en el ANEXO.

1.5 Justificación de las asignaturas relacionadas con el TFG

Para la realización de éste Trabajo de Fin de Grado hemos tenido que consultar diversas asignaturas cursadas a lo largo de toda la carrera, las cuales son:

- Aspectos prácticos de la contratación pública: esta asignatura intenta dar a los alumnos conocimientos sobre la contratación dentro del sector público, lo cual nos ha ayudado a establecer qué tipo de contrato y en qué condiciones debería hacerse para la contratación de los servicios de la empresa de informática que va a llevar a cabo nuestra propuesta de mejora.
- Derecho administrativo: esta asignatura tiene como objeto dar a conocer el derecho administrativo en general y el procedimiento administrativo español y las fases y consecuencias jurídicas del mismo. Haber estudiado esta asignatura me ha proporcionado los conocimientos necesarios sobre las fuentes del derecho y su jerarquía dentro del ordenamiento jurídico español.
- Derecho constitucional: esta asignatura da a conocer a los alumnos los principales conceptos del derecho constitucional y los fundamentos de la soberanía y de la proyección internacional, tanto de los órganos como del ordenamiento jurídico. Esta asignatura se ve reflejada en el capítulo 2 (véase punto 2.2.1) del presente proyecto.
- Estructuras administrativas: esta asignatura nos enseña que son las organizaciones públicas, su régimen jurídico, su estructura y la organización de las distintas administraciones españolas. Con el estudio de esta asignatura, hemos podido determinar los diferentes niveles y competencias de las administraciones que intervienen en el presente trabajo.
- Gestión del documento electrónico: el alumno conocerá aspectos relacionados con la Administración Electrónica y la Sociedad de la Información. También aprenderá a gestionar documentos digitales y realizará prácticas en portales web de administraciones públicas con procedimientos y expedientes electrónicos. Esta asignatura es la que más me ha ayudado a realizar el presente proyecto, ya que me ha aportado todos los conocimientos básicos sobre la administración electrónica, he aprendido la normativa que regula dicho ámbito y me ha enseñado a realizar trámites administrativos a través de sedes electrónicas de diferentes ayuntamientos.
- Gestión presupuestaria: esta asignatura trata de dar a conocer al alumno que es un presupuesto, en que consiste, como se estructura y su importancia dentro de la

administración pública. Esta asignatura nos ha servido de ayuda a la hora de analizar el presupuesto aprobado en 2015 para el municipio de Paiporta, así como para la elaboración de la valoración económica de nuestro proyecto.

- Informática aplicada: en esta asignatura se estudian los elementos básicos de la informática en el campo de la administración pública y se aprende a realizar operaciones usando tecnología informática y paquetes de software, lo cual nos ayudado mucho en la elaboración de éste proyecto, ya que con esta asignatura hemos aprendido a utilizar diversas herramientas informáticas que han hecho posible la elaboración del mismo.
- Metodología para la elaboración del TFG: esta asignatura aporta al estudiante los conocimientos necesarios para el correcto desarrollo del Trabajo de Fin de Grado como métodos, normas, técnicas, procedimientos y herramientas. Esta asignatura me ha ayudado mucho para la elaboración de este proyecto, ya que se nos ofrecieron pautas a seguir para el correcto desarrollo de un TFG, vimos casos específicos de proyectos y nos enseñaron a utilizar herramientas informáticas para la elaboración del mismo.
- Regímenes de empleo público: el objetivo de esta asignatura es dar a conocer la regulación jurídica de los empleados públicos. Esta asignatura nos ha servido para determinar en qué grupo debería de trabajar el empleado público que hemos seleccionado para que supervise nuestro proyecto, así como su remuneración en base a dicho grupo.
- Teoría de las organizaciones: esta asignatura tiene como objetivo que el alumno conozca en profundidad el comportamiento de las organizaciones y de cómo influye el mismo en la manera de administrar las organizaciones públicas. Esta asignatura fue la primera en la que estudiamos el concepto de e-administración, objeto del presente trabajo y de cómo la misma beneficiaría enormemente a nuestras administraciones.

CAPÍTULO 2. EL AYUNTAMIENTO DE PAIPORTA

2.1. Introducción

Paiporta es un municipio de la Comunidad Valenciana, España, que pertenece a la provincia de Valencia, concretamente a la Huerta Sur.



Ilustración 1. Mapa de la provincia de Valencia dónde se encuentra ubicada Paiporta.
Fuente. Página web de Wikimedia.

2.1.1. Historia

El nombre primitivo de Paiporta era San Jorge, lo cual hace suponer que su fundación tuvo lugar durante la conquista de Valencia por el rey Jaime I.

El casco urbano está dividido en dos por el barranco de Chiva. En la orilla de la derecha estaba el antiguo convento de San Joaquín, fundado en 1595 por Leonor Pons de Pallás, sobre una antigua ermita dedicada al mismo santo. Fue renovado a principios del siglo XVIII, pero en 1838, tras la desamortización de los bienes eclesiásticos, el edificio fue derruido. En torno a

dicho convento se había formado un barrio denominado antiguamente con el nombre de Casas Nuevas de Torrente y fue agregado a Paiporta en 1841.

2.1.2. Política

Desde el año 1.979, el municipio de Paiporta siempre ha tenido una tradición socialista a cargo del alcalde Bartolomé Bas Tarazona, hecho que se vio truncado en 2007 con la entrada al poder del PP de la mano de Vicente Ibor Asensi, hasta estas últimas elecciones de 2015, donde pasa a gobernar Compromís de la mano de Isabel Martín Gómez.

Actualmente, el pleno del Ayuntamiento de Paiporta se compone de 21 concejales que se reparten de la siguiente forma (véase Gráfico 1).

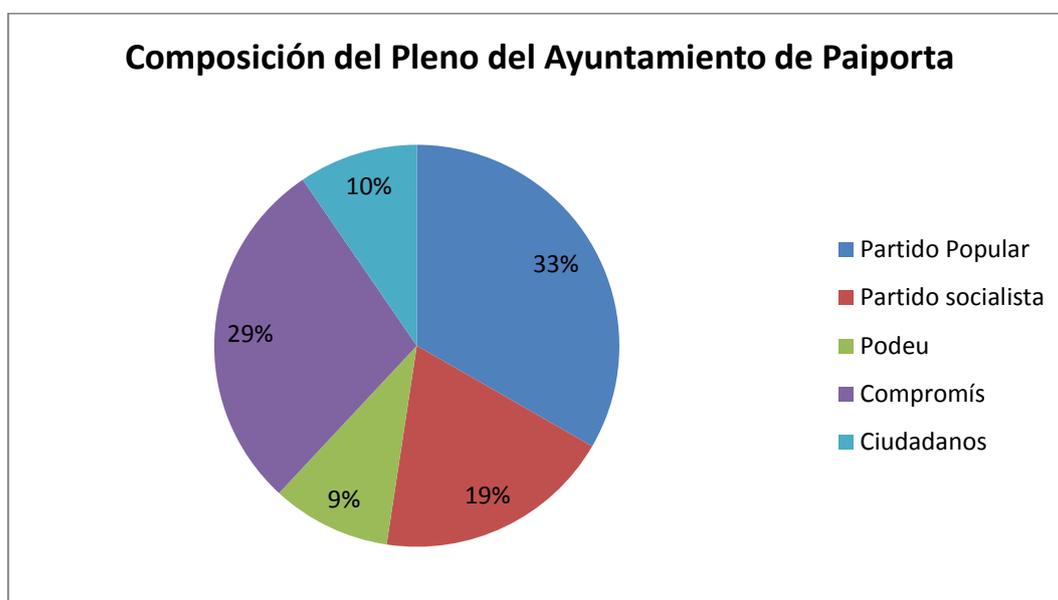


Gráfico 1. Composición del Pleno del Ayuntamiento de Paiporta.

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la página web del Ayuntamiento de Paiporta

2.1.3. Demografía

En base al último censo de población realizado en Paiporta en el año 2014, el municipio cuenta con una población de 24.810 habitantes, que ha ido evolucionando de la siguiente forma a lo largo de los años (véase Gráfico 2).

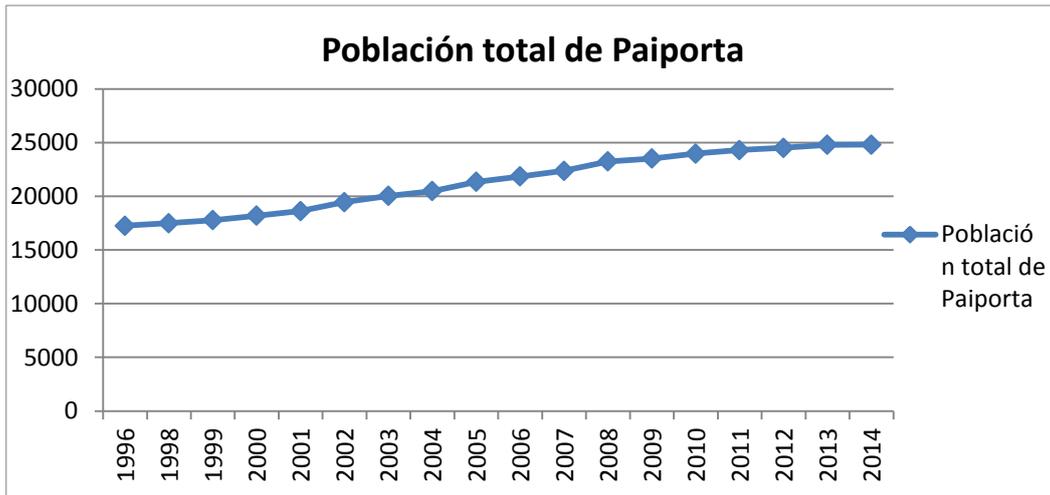


Gráfico 2. Evolución de la población total de Paiporta.
Fuente. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en el IVE

Por otro lado, en cuanto a la población actual de Paiporta a 2014 por edad y sexo, podemos apreciar que se encuentra envejecida, ya que su pirámide poblacional (véase Gráfico 3) muestra una forma de bulbo o regresiva, lo cual indica que hay un ensanchamiento en la parte central de la pirámide, en las edades comprendidas entre los 30 a 50 años.

Por lo que respecta al sexo, el porcentaje de hombres y mujeres se encuentra en equilibrio, existiendo un porcentaje del 49.82% de hombres y un 50.18% de mujeres.

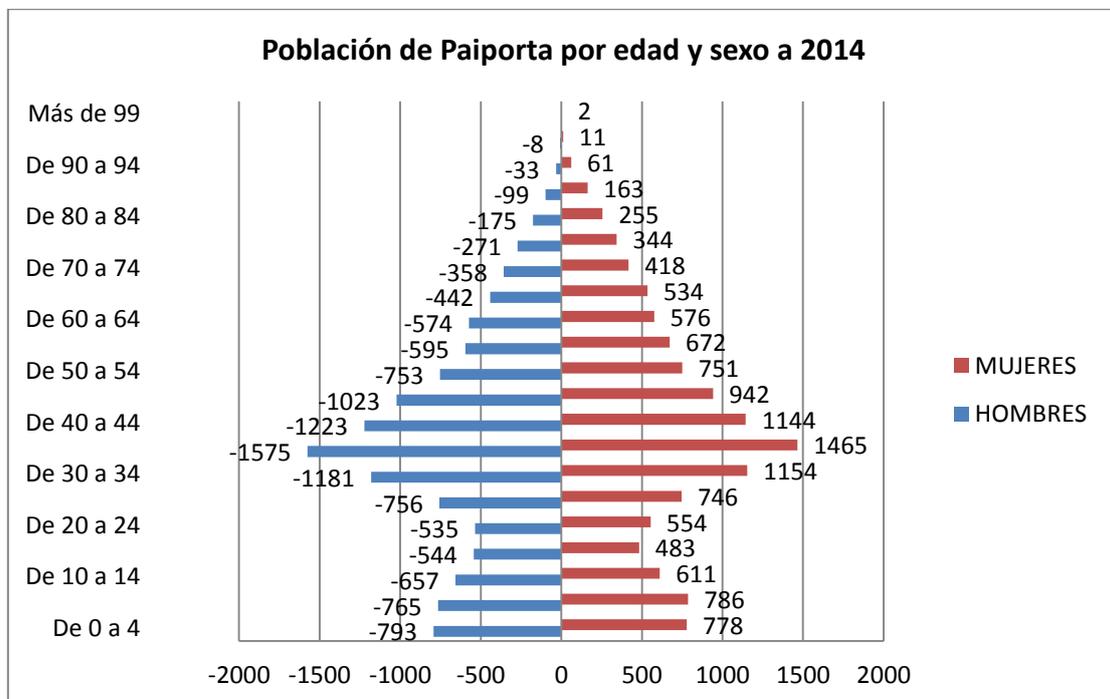


Gráfico 3. Pirámide poblacional de Paiporta por edad y sexo.
Fuente. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos por el IVE

Por último, en cuanto a la nacionalidad de los residentes del municipio de Paiporta en base a los datos obtenidos por el IVE a 2012, encontramos una gran mayoría de habitantes con nacionalidad española, concretamente 22.828 personas. Por otro lado, encontramos una pequeña minoría de residentes en Paiporta de Europa, en concreto 637 habitantes, seguido de americanos con 525 residentes, africanos con 392 personas y 124 habitantes con otra nacionalidad distinta.

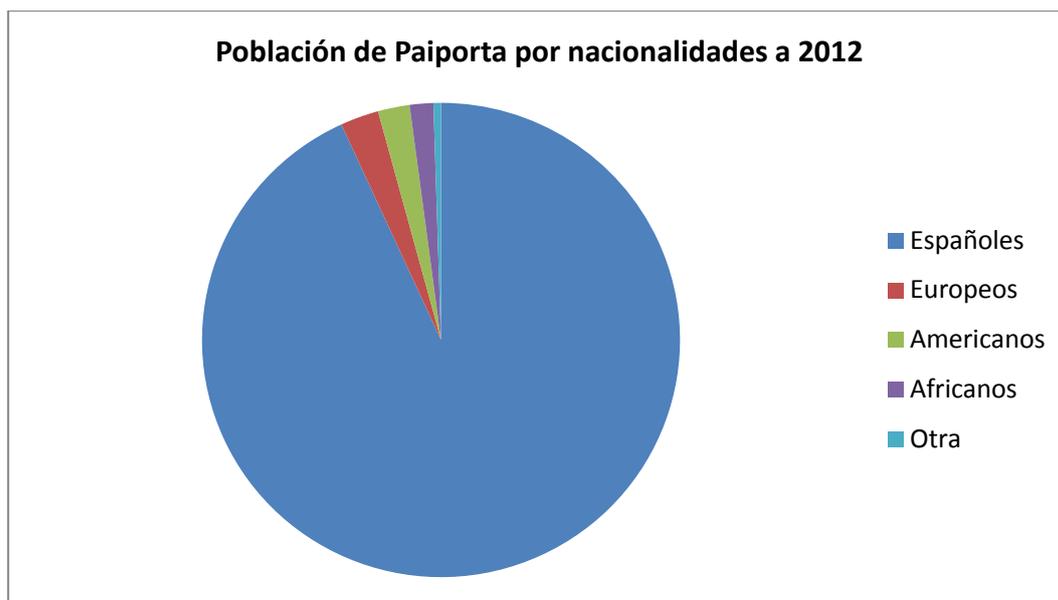


Gráfico 4. Población de Paiporta por nacionalidades a 2012.
Fuente. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos por el IVE

2.1.4. Empresas

Es importante comentar también el número de empresas activas en el municipio de Paiporta, cuyos datos para el año 2012 (últimos datos existentes en base al IVE) son los siguientes:

EMPRESAS ACTIVAS EN PAIPORTA PARA EL AÑO 2012				
Industria	Construcción	Comercio, transporte y hostelería	Otros	TOTAL
128	230	686	399	1.443

Tabla 3. Empresas activas en Paiporta en el año 2012.
Fuente. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos por el IVE

Tal y como se puede observar en la tabla Tabla 3, Paiporta cuenta con un total de 1.443 empresas de sectores muy variados.

2.1.5. Presupuesto

Por último, dentro de la introducción, vamos a pasar a mostrar el presupuesto del Ayuntamiento de Paiporta aprobado para este último año 2015, lo cual nos va a mostrar los recursos de los cuales dispone el mismo, hecho de vital importancia a la hora de realizar una mejora, ya que la misma siempre supone unos costes asociados.

A) ESTADO DE GASTOS		
Operaciones corrientes		
1	Gastos de personal	7.581,209,31 €
2	Gastos en bienes corrientes y servicios	3.702.229,50 €
3	Gastos financieros	117.838,97 €
4	Transferencias corrientes	949.502,70 €
Operaciones de capital		
6	Inversiones reales	242.861,56 €
7	Transferencias de capital	0 €
9	Pasivos financieros	1.806.482,56 €
TOTAL DEL PRESUPUESTO		14.400.124,23 €
B) ESTADO DE INGRESOS		
Operaciones corrientes		
1	Ingresos directos	7.735.000,00 €
2	Ingresos indirectos	60.000,00 €
3	Tasas y precios públicos	1.604.508,00 €
4	Transferencias corrientes	4.974.575,57 €
5	Ingresos patrimoniales	26.040,00 €
Operaciones de capital		
6	Enajenación de inversiones reales	0 €
7	Transferencias de capital	0 €
8	Activos financieros	0 €
9	Pasivos financieros	0 €
TOTAL DEL PRESUPUESTO		14.400.124,23 €

Tabla 4. Presupuesto del Ayuntamiento de Paiporta para el año 2015.

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en el acta nº 1 del 29 de enero de 2015 del Ayuntamiento de Paiporta

En cuanto al presupuesto, Paiporta cuenta para el año 2015 con un presupuesto de 14.400.124,23 €, de los cuales más de la mitad proceden de ingresos directos. Por otro lado, la partida presupuestaria que más gastos generan al Ayuntamiento sería la de personal, la cual se lleva más de la mitad del total del presupuesto.

2.2. Marco jurídico

2.2.1. Constitución Española

La Constitución Española, es la norma suprema del ordenamiento jurídico en España y en su artículo 2, nos dice que *“la Constitución se fundamenta en la indisoluble unidad de la Nación española, patria común e indivisible de todos los españoles, y reconoce y garantiza el derecho a la autonomía de las nacionalidades y regiones que la integran y la solidaridad entre todas ellas.”* Es en éste artículo donde se reconoce la existencia de las comunidades autónomas que forman España.

Por otro lado, en su título VIII nos habla de la regulación de la organización territorial del Estado, exponiendo en su artículo 137 que *“el Estado se organiza territorialmente en municipios, en provincias y en las Comunidades Autónomas que se constituyan. Todas estas entidades gozan de autonomía para la gestión de sus respectivos intereses.”* Sería por tanto en la Comunidad Valenciana, dentro de la provincia de Valencia, donde encontraríamos el municipio objeto de estudio, Paiporta.

Éste artículo también hace referencia a la autonomía de la cual gozan las Comunidades Autónomas, la cual viene regulada por los distintos Estatutos de Autonomía de las distintas Comunidades de España, los cuales son definidos por la Constitución en su artículo 147.1: *“dentro de los términos de la presente Constitución, los Estatutos serán la norma institucional básica de cada Comunidad Autónoma y el Estado los reconocerá y amparará como parte integrante de su ordenamiento jurídico.”* En el caso de la Comunidad Valenciana, su Estatuto de Autonomía es la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.

2.2.2. Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana

La Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, es la norma institucional básica española de la Comunidad Valenciana y dedica su título VIII a las Administraciones Locales. En concreto, cabe hacer referencia a su artículo 64.2 el cual dice que *“les Corts impulsarán la autonomía local, pudiendo delegar la ejecución de las funciones y competencias en aquellos Ayuntamientos y entes locales supramunicipales que, por sus medios, puedan asumirlas,*

asegurando la debida coordinación y eficacia en la prestación de los servicios (...)". Éste artículo deja una puerta abierta para que los municipios como Paiporta puedan gestionar sus respectivos intereses. Esta afirmación se encuentra regulada por la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana.

2.2.3. Leyes a nivel estatal y autonómico

En primer lugar, encontramos la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, la cual dedica su Título II íntegramente al municipio, como es el caso de Paiporta, definiéndolo en su artículo 11. 1 como *"(...) entidad local básica de la organización territorial del Estado. Tiene personalidad jurídica y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines"* y determina como elementos del municipio en su artículo 11.2 *"(...) el territorio, la población y la organización."*

En segundo lugar, encontramos la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana, la cual dedica su título primero a los municipios, reconociendo la existencia de los mismos en su artículo 1.1: *"la Comunitat Valenciana se organiza en municipios, comarcas y provincias a las que se garantiza la autonomía para la gestión de sus respectivos intereses"*.

Por otro lado, en su artículo 33 se enumeran una serie de competencias propias de los municipios, especificando en el apartado 1 de éste mismo artículo que *"los municipios, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, pueden promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de los vecinos"*.

2.3. Competencias principales

La principal Ley reguladora de las funciones y competencias de un municipio es la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, la cual establece en su artículo 25.2 las competencias propias de los municipios, que son:

- a) *Urbanismo: planeamiento, gestión, ejecución y disciplina urbanística. Protección y gestión del Patrimonio histórico. Promoción y gestión de la vivienda de protección pública con criterios de sostenibilidad financiera. Conservación y rehabilitación de la edificación.*
- b) *Medio ambiente urbano: en particular, parques y jardines públicos, gestión de los residuos sólidos urbanos y protección contra la contaminación acústica, lumínica y atmosférica en las zonas urbanas.*
- c) *Abastecimiento de agua potable a domicilio y evacuación y tratamiento de aguas residuales.*
- d) *Infraestructura viaria y otros equipamientos de su titularidad.*
- e) *Evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social.*
- f) *Policía local, protección civil, prevención y extinción de incendios.*
- g) *Tráfico, estacionamiento de vehículos y movilidad. Transporte colectivo urbano.*
- h) *Información y promoción de la actividad turística de interés y ámbito local.*
- i) *Ferias, abastos, mercados, lonjas y comercio ambulante.*
- j) *Protección de la salubridad pública.*
- k) *Cementerios y actividades funerarias.*
- l) *Promoción del deporte e instalaciones deportivas y de ocupación del tiempo libre.*
- m) *Promoción de la cultura y equipamientos culturales.*
- n) *Participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria y cooperar con las Administraciones educativas correspondientes en la obtención de los solares necesarios para la construcción de nuevos centros docentes. La conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios de titularidad local destinados a centros públicos de educación infantil, de educación primaria o de educación especial.*
- o) *Promoción en su término municipal de la participación de los ciudadanos en el uso eficiente y sostenible de las tecnologías de la información y las comunicaciones.*

Para el correcto desarrollo de dichas competencias, el municipio podrá promover actividades y prestar servicios públicos que ayuden a satisfacer las necesidades de los residentes del municipio.

Además, para el correcto desempeño de las competencias delegadas se encuentra el Fondo de Cooperación Municipal de la Comunidad Valenciana, el cual se encuentra reconocido en el artículo 64.3 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana y está regulado en el

artículo 201 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunidad Valenciana que dice lo siguiente:

1. *De conformidad con el artículo 64.3 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana se crea el Fondo de Cooperación Municipal de la Comunitat Valenciana, que tiene por objeto potenciar la autonomía local sobre la base del principio de subsidiariedad.*
2. *Son beneficiarios del Fondo de Cooperación Municipal todos los municipios de la Comunitat Valenciana.*
3. *A través del Fondo de Cooperación Municipal se financiarán servicios, infraestructuras y equipamientos básicos de los municipios de la Comunitat Valenciana, estableciéndose sus dotaciones en cada Ley de Presupuestos de la Generalitat.*
4. *La participación de los municipios en el Fondo de Cooperación Municipal de la Comunidad Valenciana está supeditada al cumplimiento de la obligación de presentar la cuenta general aprobada ante la Sindicatura de Comptes de la Comunidad Valenciana, y a tener, en su caso, un plan de estabilidad financiera.*
5. *Reglamentariamente se desarrollará la participación de los municipios en las dotaciones del Fondo de cooperación municipal de la Comunidad Valenciana.*
6. *La cuantía de la participación se incrementará en función de la mejora de la financiación de la Comunidad Valenciana respecto a la media nacional de financiación autonómica por habitante.*

2.4. Organización

2.4.1. Estructura orgánica y funciones

La organización de los municipios se encuentra regulada por la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, la cual dedica su Capítulo II del Título II íntegramente a dicho objeto.

Según dicha Ley, el gobierno y la administración municipal corresponde al ayuntamiento, el cual se encuentra integrado en todo caso por:

- El Alcalde.
- Los Tenientes de Alcalde.
- Los Concejales.
- El Pleno.
- La Comisión Especial de Cuentas.

En caso de los municipios con población mayor a 5.000 habitantes, como es el caso de Paiporta, existirá también:

- Junta de Gobierno Local.
- Órganos especializados en el estudio, informe o consulta de los asuntos que han de ser sometidos a la decisión del Pleno, así como el seguimiento de la gestión del Alcalde, la Junta de Gobierno Local y los concejales que ostenten delegaciones.

Ahora vamos a pasar a explicar las principales funciones de los distintos órganos que formarían un municipio, las cuales se encuentran reguladas en la misma Ley antes referida.

En primer lugar, el Alcalde ostenta la máxima representación del municipio y es responsable de su gestión política ante el Pleno. En base a lo dispuesto en el artículo 124.4 de dicha Ley, las funciones principales que debería de ejercer el Alcalde son:

- a) *Representar al ayuntamiento.*
- b) *Dirigir la política, el gobierno y la administración municipal, sin perjuicio de la acción colegiada de colaboración en la dirección política que, mediante el ejercicio de las funciones ejecutivas y administrativas que le son atribuidas por esta ley, realice la Junta de Gobierno Local.*
- c) *Establecer directrices generales de la acción de gobierno municipal y asegurar su continuidad.*
- d) *Convocar y presidir las sesiones del Pleno y las de la Junta de Gobierno Local y decidir los empates con voto de calidad.*
- e) *Nombrar y cesar a los Tenientes de Alcalde y a los Presidentes de los Distritos.*
- f) *Ordenar la publicación, ejecución y cumplimiento de los acuerdos de los órganos ejecutivos del ayuntamiento.*
- g) *Dictar bandos, decretos e instrucciones.*
- h) *Adoptar las medidas necesarias y adecuadas en casos de extraordinaria y urgente necesidad, dando cuenta inmediata al Pleno.*

- i) Ejercer la superior dirección del personal al servicio de la Administración municipal.*
- j) La Jefatura de la Policía Municipal.*
- k) Establecer la organización y estructura de la Administración municipal ejecutiva, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Pleno en materia de organización municipal, de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo c) del apartado 1 del artículo 123.*
- l) El ejercicio de las acciones judiciales y administrativas en materia de su competencia y, en caso de urgencia, en materias de la competencia del Pleno, en este supuesto dando cuenta al mismo en la primera sesión que celebre para su ratificación.*
- m) Las facultades de revisión de oficio de sus propios actos.*
- n) La autorización y disposición de gastos en las materias de su competencia.*
- o) Las demás que le atribuyan expresamente las leyes y aquéllas que la legislación del Estado o de las comunidades autónomas asignen al municipio y no se atribuyan a otros órganos municipales.*

En caso de vacante, ausencia o enfermedad, serán los Tenientes de Alcalde nombrados por el Alcalde entre los concejales que formen parte de la Junta de Gobierno Local, los que lo sustituyan por orden de nombramiento.

En segundo lugar, la Junta de Gobierno Local es el órgano que, bajo la presidencia del Alcalde, colabora de forma colegiada en la función de dirección política que a éste corresponde y ejerce las funciones ejecutivas y administrativas que se señalan en el artículo 127.1 de la Ley 7/85 y son:

- a) La aprobación de los proyectos de ordenanzas y de los reglamentos, incluidos los orgánicos, con excepción de las normas reguladoras del Pleno y sus comisiones.*
- b) La aprobación del proyecto de presupuesto.*
- c) La aprobación de los proyectos de instrumentos de ordenación urbanística cuya aprobación definitiva o provisional corresponda al Pleno.*
- d) Las aprobaciones de los instrumentos de planeamiento de desarrollo del planeamiento general no atribuidas expresamente al Pleno, así como de los instrumentos de gestión urbanística y de los proyectos de urbanización.*
- e) La concesión de cualquier tipo de licencia, salvo que la legislación sectorial la atribuya expresamente a otro órgano.*

f) *El desarrollo de la gestión económica, autorizar y disponer gastos en materia de su competencia, disponer gastos previamente autorizados por el Pleno, y la gestión del personal.*

g) *Aprobar la relación de puestos de trabajo, las retribuciones del personal de acuerdo con el presupuesto aprobado por el Pleno, la oferta de empleo público, las bases de las convocatorias de selección y provisión de puestos de trabajo, el número y régimen del personal eventual, la separación del servicio de los funcionarios del Ayuntamiento, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 99 de esta ley, el despido del personal laboral, el régimen disciplinario y las demás decisiones en materia de personal que no estén expresamente atribuidas a otro órgano.*

La composición de los tribunales de oposiciones será predominantemente técnica, debiendo poseer todos sus miembros un nivel de titulación igual o superior al exigido para el ingreso en las plazas convocadas. Su presidente podrá ser nombrado entre los miembros de la Corporación o entre el personal al servicio de las Administraciones públicas.

h) *El nombramiento y el cese de los titulares de los órganos directivos de la Administración municipal, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición adicional octava para los funcionarios de Administración local con habilitación de carácter nacional.*

i) *El ejercicio de las acciones judiciales y administrativas en materia de su competencia.*

j) *Las facultades de revisión de oficio de sus propios actos.*

k) *Ejercer la potestad sancionadora salvo que por ley esté atribuida a otro órgano.*

l) *Designar a los representantes municipales en los órganos colegiados de gobierno o administración de los entes, fundaciones o sociedades, sea cual sea su naturaleza, en los que el Ayuntamiento sea partícipe.*

m) *Las demás que le correspondan, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.*

En tercer lugar, el Pleno municipal, el cual está integrado por todos los Concejales y presidido por el Alcalde, es el máximo órgano de representación política de los ciudadanos. Sus funciones vienen definidas en el artículo 22 de la Ley antes referida y son:

a) *El control y la fiscalización de los órganos de gobierno.*

b) *Los acuerdos relativos a la participación en organizaciones supramunicipales; alteración del término municipal; creación o supresión de municipios y de las entidades a que se refiere el artículo 45; creación de órganos desconcentrados; alteración de la*

- capitalidad del municipio y el cambio de nombre de éste o de aquellas entidades y la adopción o modificación de su bandera, enseña o escudo.*
- c) La aprobación inicial del planeamiento general y la aprobación que ponga fin a la tramitación municipal de los planes y demás instrumentos de ordenación previstos en la legislación urbanística, así como los convenios que tengan por objeto la alteración de cualesquiera de dichos instrumentos.*
 - d) La aprobación del reglamento orgánico y de las ordenanzas.*
 - e) La determinación de los recursos propios de carácter tributario; la aprobación y modificación de los presupuestos, y la disposición de gastos en materia de su competencia y la aprobación de las cuentas; todo ello de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.*
 - f) La aprobación de las formas de gestión de los servicios y de los expedientes de municipalización.*
 - g) La aceptación de la delegación de competencias hecha por otras Administraciones públicas.*
 - h) El planteamiento de conflictos de competencias a otras entidades locales y demás Administraciones públicas.*
 - i) La aprobación de la plantilla de personal y de la relación de puestos de trabajo, la fijación de la cuantía de las retribuciones complementarias fijas y periódicas de los funcionarios y el número y régimen del personal eventual.*
 - j) El ejercicio de acciones judiciales y administrativas y la defensa de la corporación en materias de competencia plenaria.*
 - k) La declaración de lesividad de los actos del Ayuntamiento.*
 - l) La alteración de la calificación jurídica de los bienes de dominio público.*
 - m) La concertación de las operaciones de crédito cuya cuantía acumulada, dentro de cada ejercicio económico, exceda del 10 por ciento de los recursos ordinarios del Presupuesto -salvo las de tesorería, que le corresponderán cuando el importe acumulado de las operaciones vivas en cada momento supere el 15 por ciento de los ingresos corrientes liquidados en el ejercicio anterior- todo ello de conformidad con lo dispuesto en la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.*
 - n) La aprobación de los proyectos de obras y servicios cuando sea competente para su contratación o concesión, y cuando aún no estén previstos en los presupuestos.*
 - o) Aquellas otras que deban corresponder al Pleno por exigir su aprobación una mayoría especial.*
 - p) Las demás que expresamente le confieran las leyes.*

Además, el Pleno podrá proponer una moción de censura al Alcalde o plantearle una cuestión de confianza.

Por último, la Comisión Especial de Cuentas es un órgano de existencia obligatoria que tiene como funciones principales según 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, el examen, estudio e informe de todas las cuentas, presupuestarias y extrapresupuestarias, que deba aprobar el Pleno de la Corporación.

2.4.2. Delegaciones de gobierno y funciones

El ayuntamiento de Paiporta se encuentra dividido en diferentes áreas de gobierno, dedicadas cada una de ellas a un objeto homogéneo, que ayudan a la consecución de las competencias que le han sido delegadas. En el caso concreto del Ayuntamiento de Paiporta, las áreas municipales en las que se encuentra dividido son:

- Urbanismo y Medio Ambiente.
- Bienestar Social.
- Cultura.
- Comercio
- Economía y Hacienda.
- Fomento Económico y Ocupación.
- Educación.
- Participación Ciudadana.
- Deportes.
- Sanidad y Salud Pública.
- Juventud.

En primer lugar, el área de Urbanismo y Medio Ambiente del Ayuntamiento de Paiporta, es la encargada del planeamiento, la gestión, la ejecución, la conservación, la rehabilitación y la disciplina urbanística en el municipio. Además, deberá de proteger el Patrimonio histórico y fomentar el acceso a viviendas de protección pública.

En lo que al medio ambiente se refiere, deberá gestionar los parques y jardines públicos, se encargará de la recogida y tratamiento de los residuos sólidos urbanos y del abastecimiento de

agua potable y tratamiento de aguas residuales y deberá proteger al municipio de la contaminación acústica, lumínica y atmosférica.

En segundo lugar, encontramos la delegación de Bienestar Social, la cual se encarga de la detección de situaciones de necesidad social o de exclusión social, para después intentar eliminarlas o paliarlas mediante distintas ayudas o programas de inserción.

Seguidamente, encontramos el área de Cultura, la cual es responsable del fomento de la cultura y de la gestión de los equipamientos y espacios culturales tales como bibliotecas, museos, etc.

En cuarto lugar, encontramos el área de Comercio, que se encarga de la regulación de las ferias, abastos, mercados, lonjas y comercio ambulante del municipio.

A continuación, se encuentra la delegación de Economía y Hacienda, la cual se encarga principalmente de controlar las cuentas, ordenar el presupuesto y liquidar y recaudar tributos.

En sexto lugar, se encuentra el área de Fomento Económico y Ocupación, que basa su actividad en la promoción del empleo mediante información y orientación laboral, apoyo a la creación de empresas y oferta de cursos y talleres. Además, dentro de ésta delegación podemos encontrar la Agencia de Empleo y Desarrollo Local, la cual se encarga de incentivar el desarrollo local mediante proyectos que impulsen la inserción laboral de los residentes de Paiporta.

Posteriormente, encontramos la delegación de Educación, la cual es la responsable de la creación, mantenimiento y gestión de las escuelas de titularidad pública insertas en el municipio, así como de la gestión de las ayudas y becas al estudio y la promoción y desarrollo de actividades complementarias a los centros docentes

En octavo lugar, podemos encontrar la delegación de Participación Ciudadana, la cual se encarga del fomento de todos los elementos o actividades necesarias para que el ciudadano pueda formar parte de los cambios o mejoras que se produzcan en el municipio. Estas acciones pueden ir desde el fomento del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración, hasta la constitución de asociaciones que luchen por los intereses del municipio.

En noveno lugar, el área de Deportes es la responsable de programar y coordinar actividades, competiciones, cursos, instalaciones, etc. Para facilitar a los ciudadanos los medios necesarios para la práctica deportiva.

Seguidamente, encontramos la delegación de Sanidad y Salud Pública, la cual se encarga de la protección de la salubridad pública, así como de la conservación o mantenimiento de los centros sanitarios del municipio.

En undécimo y último lugar, encontramos la delegación de Juventud, la cual es la encargada de programar, coordinar y organizar las actividades, tanto formativas como lúdicas dirigidas a la juventud del municipio de Paiporta.

Por último, en cuanto a las delegaciones de gobierno del municipio de Paiporta, cabe destacar que no existe ninguna unidad específica encargada de la gestión y desarrollo de la administración electrónica en el municipio, aunque por las definiciones dadas previamente, podríamos insertar estas labores dentro de la delegación de Participación Ciudadana.

2.5. Análisis DAFO

A continuación, se va a pasar a realizar un análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) de la administración objeto de nuestro estudio, Paiporta, para así saber los puntos fuertes y débiles con los cuales cuenta, tanto a nivel interno como externo. Una vez identificados, podremos apoyarnos en ellos a la hora de realizar algún cambio dentro del Ayuntamiento, reforzando las fortalezas, reduciendo las debilidades, aprovechando las ventajas y suprimiendo o minimizando las amenazas.

Las debilidades y fortalezas serán a nivel interno, esto es, dentro del Ayuntamiento de Paiporta, mientras que las amenazas y fortalezas dependerán del entorno, con lo que escaparán al control del Ayuntamiento.



Ilustración 2. Análisis DAFO del Ayuntamiento de Paiporta.
Fuente. Elaboración propia.

En primer lugar y a nivel interno, las debilidades que podemos encontrar son las siguientes:

- Presupuesto reducido y gastos de personal elevados: el municipio de paiporta aprobó para el año 2015 un presupuesto de 14.400.124,23 €, de los cuales 7.581.209,31 € están destinados a gastos de personal y 4.769.571,17 € están destinados a gastos y transferencias con lo cual nos quedaría una pequeña parte del presupuesto disponible para invertir en mejoras de la sede electrónica y la página web del Ayuntamiento, así como en formación para los empleados del municipio en las novedades tecnológicas que se implantasen.
- Sede electrónica y página web deficientes: tras un breve análisis de la página web del Ayuntamiento de Paiporta y de su sede electrónica, se han detectado numerosas deficiencias que serán tratadas en mayor profundidad en capítulos posteriores.
- Escasa experiencia en Administración electrónica: la administración electrónica empezó a cobrar importancia dentro de las administraciones españolas en la primera década del siglo XXI, con lo que el uso de esta nueva vía para comunicarse y relacionarse con la ciudadanía no lleva mucho tiempo instaurada en nuestro país y menos en un pequeño pueblo como es el de Paiporta. La falta de experiencia en este sector provoca que no se haga un uso totalmente eficiente de los recursos electrónicos de los que dispone el Ayuntamiento, tanto por parte de la administración como del

administrado, ya que por ejemplo, por vías telemáticas no se puede efectuar ningún tipo de trámite en dicho Ayuntamiento.

En segundo lugar, las fortalezas que nos ofrece el municipio de Paiporta son:

- Delegación específica de participación ciudadana: en Ayuntamiento dispone de un área concreta destinada al fomento de actividades que favorezcan la participación de los vecinos en los asuntos del municipio, incluyendo el fomento del uso de las TIC, lo cual favorece la interacción entre la administración y los administrados.
- Oficina UNICA: la oficina UNICA es un servicio de atención integral al ciudadano que ofrece el Ayuntamiento de Paiporta y que brinda a los vecinos del municipio información y solución de cualquier trámite administrativo relacionado con el Ayuntamiento en un único punto, evitando desplazamientos a diferentes lugares para realizar una sola gestión y agilizando los trámites burocráticos, lo cual supone una gran ventaja con respecto a otros Ayuntamientos.

Por otro lado y ya a nivel externo, podemos encontrar amenazas, las cuales son:

- Población envejecida: tal y como hemos visto en el apartado de demografía (véase punto 2.1.3) la pirámide poblacional del municipio de Paiporta cuenta con una forma regresiva, lo cual nos indica que la población se encuentra envejecida. Como es sabido, dentro de este grupo poblacional, existe cierto grado de desconocimiento sobre las TIC lo cual produce una falta de uso de los recursos tecnológicos por parte de la población en sus relaciones con la administración.
- Crisis económica: la crisis económica que venimos sufriendo desde el año 2008 ha provocado ajustes en los presupuestos a todos los niveles, los cuales se han reducido de 19.166.050,13 € en el año 2009 a los 14.400.124,23 € disponibles en la actualidad, con lo que se está viendo reducida la capacidad del municipio a la hora de invertir en administración electrónica, entre otros aspectos.

Por último, nos encontramos ante las siguientes oportunidades:

- Posibilidades tecnológicas: actualmente existen numerosos medios tecnológicos tanto de hardware como de software posibles para la prestación de los servicios públicos por vías telemáticas.
- Marco legal: existen numerosas leyes, decretos y reglamentos que favorecen el uso de las TIC en las relaciones entre la administración y los ciudadanos, como por ejemplo la

Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, principal Ley reguladora de la administración electrónica en España.

- Subvenciones: existen diversos tipos de subvenciones a las cuales se podría acoger el municipio de Paiporta para llevar a cabo mejoras en su sede electrónica, como por ejemplo, a través del Fondo de Cooperación Municipal garantizado por el artículo 64.3 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana y regulado en el artículo 201 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunidad Valenciana con el cual se pueden financiar equipamientos, servicios e infraestructuras necesarias para los municipios de la Comunidad Valenciana. También el IVAP ofrece cursos gratuitos para los empleados de las administraciones públicas a los cuales podríamos acogernos una vez efectuada nuestra propuesta de mejora.

CAPÍTULO 3: LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

3.1. Administración electrónica

3.1.1. Definición, ventajas e inconvenientes

El concepto de e-Administración o Administración Electrónica hace referencia a la incorporación de las TIC en las administraciones públicas. Ésta incorporación implica transformar las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos en papel en procesos electrónicos y el reconocimiento de las vías electrónicas como una nueva forma de establecer relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos o las empresas.

El concepto de Administración Electrónica está muy relacionado con el de e-Government, que se refiere a la utilización de las TIC en las administraciones públicas con el objetivo de mejorar los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar a las políticas públicas.

Por otro lado, la Administración Electrónica cuenta con numerosas ventajas para diferentes sectores de la población:

- Facilidad de acceso y ahorro de tiempo y dinero para el administrado, ya que se evita desplazamientos, con el coste económico y de tiempo que ello supone, además de la comodidad de poder acceder a toda la información o trámites que desee consultar desde cualquier lugar, 24 horas al día los 365 días del año, lo cual aporta grandes ventajas, sobre todo para personas con movilidad reducida, que podrán realizar cualquier tipo de trámite a distancia.
- Reducción de costos y mejora de la productividad, eficacia y eficiencia para la administración, ya que todo el gasto que se venía haciendo en papel, tinta, etc. se ve suprimido, además de la rapidez, comodidad y seguridad que supone el tener toda la información almacenada en centros de datos, lo cual aumenta el rendimiento de las Administraciones.
- Reducción de cargas administrativas para las empresas, ya que podrán realizar todos los trámites necesarios a los cuales se ven obligados las empresas por parte de la Administración para cumplir con las obligaciones derivadas de la normativa vía online.

- Mayores posibilidades de cooperación e interoperabilidad para las administraciones públicas, ya que es más fácil compartir información entre administraciones telemáticamente.

A pesar de que las ventajas de la e-Administración son numerosas, la implantación de la Administración Electrónica también implica retos y desafíos tales como:

- Actualización legislativa que se adapte a la nueva forma de prestación de servicios por parte de la Administración.
- Recursos humanos especializados en las nuevas tecnologías necesarias para la correcta prestación de los servicios públicos.
- Rediseño de procedimientos y cambios organizativos de las administraciones públicas orientados a la nueva Administración Electrónica.
- Gestión de la seguridad en los sistemas de información electrónica.
- Lucha contra la brecha digital, la cual consiste en la separación que existe entre las personas que saben utilizar correctamente las TIC y las que no tienen acceso a las mismas o que aunque las tengan, no saben cómo utilizarlas.

3.1.2. Elementos básicos que componen la Administración Electrónica

Para el correcto desarrollo de la Administración Electrónica y el entendimiento de éste trabajo, es necesario definir previamente algunos elementos clave que se encuentran dentro de la Administración Electrónica y a los que más adelante, podemos hacer referencia.

3.1.2.1 Sede electrónica

La sede electrónica se encuentra regulada por el del Capítulo I del Título primero de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que la define en su artículo 10 como *“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.”*

El titular de la sede electrónica será el responsable de su integridad y veracidad, y deberá actualizar la información de la misma periódicamente para su correcto funcionamiento, sujetándose a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. Además, se deberá identificar al

titular de la sede y poner a disposición de los ciudadanos los medios necesarios para la formulación de sugerencias y quejas, asegurando que todas las comunicaciones y transacciones sean seguras y utilicen estándares abiertos o de uso generalizado por los ciudadanos.

3. 1. 2. 2 Firma y sello electrónico

Ahora vamos a pasar a explicar el concepto de firma electrónica o firma digital, que es la forma de identificación de los ciudadanos y autenticación de su actuación y se rige por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y por la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, que la define como conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante. Éste concepto es muy importante para la Administración Electrónica, ya que la firma, propia del emisor de los documentos electrónicos, es un requisito indispensable para que un documento pueda considerarse válido.

Podemos encontrar dos tipos de firma electrónica:

- Firma electrónica avanzada: es un tipo de firma 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 los que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante debe mantener bajo su exclusivo control.
- Firma electrónica reconocida: es una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma. Es ésta firma a la cual la legislación española reconoce el mismo valor que a la firma manuscrita.

En segundo lugar, encontramos los sellos electrónicos, que es la forma de identificación electrónica de las administraciones públicas y autenticación del ejercicio de su competencia.

3. 1. 2. 3 Documento, copia, archivo y expediente electrónico

Los conceptos de documentos, copias, archivos y expedientes electrónicos vienen regulados por el Capítulo IV, del Título segundo de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

En primer lugar, vamos a comenzar definiendo el documento electrónico, el cual se define como cualquier información u objeto registrados que se pueden tratar como una unidad y que han sido creados mediante un programa informático. En el caso de que se cumpla la definición anterior y además el documento electrónico sea válidamente emitido por una Administración Pública, estaremos hablando de un documento administrativo electrónico.

El documento electrónico está constituido por una serie de elementos:

- Contenido: los documentos electrónicos pueden contener datos textuales, numéricos, gráficos, sonoros, audiovisuales, hipertextuales o hipermedia.
- Estructura lógica: es la forma de agrupación de los datos adoptada que te muestra un razonamiento o una actividad.
- Metadatos: datos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos y su gestión.
- Presentación: es la forma de visualización.

Por otro lado, el documento electrónico presenta, frente a los documentos tradicionales en papel, importantes ventajas como:

- Gran capacidad de almacenamiento.
- Rapidez en la búsqueda, copiado o transmisión de la información.
- Versatilidad para su utilización por diferentes usuarios, que pueden acceder simultáneamente a un único documento, modificando patrones de visualización o consulta según sus intereses o necesidades.

A pesar de las grandes ventajas de los documentos electrónicos, también podemos encontrar algunos inconvenientes, principalmente en cuanto a la conservación de sus elementos fundamentales y disponibilidad. En cuanto a dicha conservación, podemos identificar tres problemas esenciales:

- Soporte: los soportes electrónicos son menos estables y resistentes que el soporte tradicional de papel, que ha llegado a durar siglos.
- Alteración de datos: el software puede modificar o eliminar datos de un documento electrónico con gran facilidad, lo cual repercute en la originalidad, autenticidad e integridad en los documentos.

- Obsolescencia tecnológica: los rápidos cambios tanto en equipos como en programas pueden llegar a hacer inaccesible la información contenida en los soportes electrónicos.

En segundo lugar, podemos encontrar las copias electrónicas, que serán las copias realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos o en soporte de papel emitidos por el interesado o por las Administraciones Públicas, siempre que el documento original se encuentre en poder de la Administración y que se pueda comprobar la veracidad del documento mediante la firma electrónica o el sellado de tiempo.

En tercer lugar, encontramos los archivos electrónicos, que son el conjunto de datos electrónicos almacenados y utilizados en las actuaciones administrativas.

Por último está el expediente electrónico, que son el conjunto de documentos electrónicos foliado mediante un índice firmado por la Administración, órgano o entidad actuante, correspondientes a un procedimiento administrativo, sea cual sea el tipo de información que incluyan.

3.1.2.4 Interoperabilidad

Por otro lado, un elemento muy importante de la Administración Electrónica es la interoperabilidad, la cual puede definirse como la capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que estos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos, pudiéndose encontrar tres tipos de interoperabilidad:

- Interoperabilidad organizativa: define los objetivos de los procesos y servicios de las organizaciones implicadas en la prestación de servicios en línea.
- Interoperabilidad semántica: se ocupa del significado en el uso de los datos y la información para que puedan ser entendidos por cualquier aplicación al momento de compartirse.
- Interoperabilidad técnica: se refiere a los elementos tecnológicos que garantizan que los sistemas de información de las dependencias y entidades participantes estén preparados para colaborar en un diálogo de intercomunicación.

La importancia del funcionamiento adecuado de éste concepto, ha llevado a los Estados a crear disposiciones para homogeneizar e impulsar la interoperabilidad. Es así como nace en España el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, regulado por el Real Decreto 4/2010 en desarrollo de la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que establece un conjunto de criterios y recomendaciones que deberán tenerse en cuenta por las administraciones para el desarrollo de la interoperabilidad.

3. 1. 2. 5 Registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas

Los registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas se encuentran regulados por el Capítulo III del Título segundo de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

En primer lugar, los registros electrónicos son emplazamientos intangibles para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones de documentos electrónicos dirigidos a las Administraciones Públicas.

Por otro lado, la comunicación electrónica es una forma opcional de relacionarse con las Administraciones Públicas. Serán los ciudadanos los que decidan en todo momento si quieren relacionarse con la administración por medios electrónicos o no, excepto en aquellos casos en los que de una norma con rango de Ley establezca la utilización de un medio no electrónico.

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 de forma fiel al remitente y al destinatario de las mismas.

Por último, las notificaciones electrónicas es un medio de comunicación entre las administraciones y los administrados que requiere para su utilización de un consentimiento por parte del interesado.

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.

3.2. La Administración Electrónica en la Unión Europea

Actualmente Europa se encuentra ante retos de gran envergadura en diferentes vertientes que obliga en cierto modo a la creación de una Administración Electrónica que haga los gobiernos Europeos más abiertos, flexibles y cooperativos en la forma en la que ofrecen sus servicios públicos y en las relaciones de las Administraciones con los ciudadanos y las empresas. Para conseguir todo esto, se creó en 2011 el Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015 y recientemente, al encontrarnos ante la inminente finalización de dicho plan, se ha querido ir más allá y se ha creado la Estrategia Europa 2020.

3.2.1. Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015

La Administración Electrónica en Europa está regida por el denominado “e-Government Action Plan 2011-2015”, el cual nace a partir de la declaración de Malmö el 18 de noviembre de 2009 y tiene como finalidad dotar a los ciudadanos y empresas europeas de una nueva generación de servicios, marcando como objetivo que en el 2015, el 50% de los ciudadanos y el 80% de las empresas europeas utilicen la administración electrónica.

Para alcanzar los objetivos establecidos por la Declaración de Malmö, se establecen 40 acciones principales articuladas alrededor de 4 líneas generales:

- Capacitación del usuario: se trata de incrementar la capacidad de ciudadanos, empresas y otras organizaciones para comportarse proactivamente en la sociedad a través del uso de nuevas herramientas tecnológicas.

Para incrementar dicha capacidad, se promoverá la oferta por parte de las administraciones públicas de un acceso sencillo a la información pública, la mejora de la transparencia, la reutilización de información en el sector público, la creación de una producción de servicios en colaboración para que los usuarios participen activamente en el diseño y la producción de servicios administrativos electrónicos, el desarrollo de servicios diseñados en torno a las necesidades de los usuarios y la participación efectiva de los ciudadanos y empresas en el proceso de formulación de políticas.

- Reforzar el mercado interior: los gobiernos europeos, a fin de favorecer el mercado interior, deberán elaborar unos servicios sin discontinuidades para que los empresarios puedan crear y gestionar empresas y resulte posible estudiar, trabajar, residir, recibir atención sanitaria y jubilarse en cualquier país de la Unión Europea.

- Mejorar la eficiencia y eficacia de los gobiernos y las administraciones: se deberán elaborar acciones centradas en el uso de las TIC para hacer posibles cambios organizativos que permitan prestar unos servicios públicos mejores, menos invasivos, más sostenibles más rápidos, reduciendo la carga administrativa y burocrática, mejorando los procesos organizativos y promoviendo una economía sostenible de bajas emisiones de dióxido de carbono.
- Crear condiciones previas para el desarrollo de la administración electrónica: es necesario instaurar unas condiciones técnicas y jurídicas previas, para que puedan ejecutarse las acciones que potenciarán los servicios de administración electrónica en Europa.

Entre las diversas condiciones que habría que instaurar, una de las más importantes es la promoción de la interoperabilidad a través de las fronteras, que permitirá, entre otras cosas, compartir información, implantar ventanillas únicas y utilizar en toda Europa los sistemas de identidad electrónica y de pago.

3.2.2. Estrategia Europa 2020

La Estrategia Europa 2020, ha sido creada recientemente por la Agenda Digital Europea con el fin de fomentar a través de las TIC la innovación, el crecimiento económico y el progreso de la Unión Europea, centrándose en 7 pilares:

- Mercado único digital: la Agenda Digital actualizará las normas del mercado único de la UE para la era digital que permita el libre flujo de los servicios en línea y el entretenimiento a través de fronteras nacionales, teniendo como prioridades principales impulsar el negocio de las descargas de música, crear un espacio único de pagos en línea y proteger aún más a los consumidores de la UE en el ciberespacio.
- Mejora de la interoperabilidad y estándares: establecimiento de nuevas normas que favorezcan que los dispositivos, aplicaciones y repositorios de datos y servicios interactúan a la perfección en cualquier lugar de la UE.
- Refuerzo de la confianza y la seguridad en línea: establecimiento de 17 nuevas acciones para favorecer la protección de datos personales y luchar contra los ataques cibernéticos, la delincuencia informática y la pornografía infantil.
- Promoción del acceso a internet rápido para todos: inversión en infraestructuras de banda ancha para establecer redes de acceso de última generación.

- Inversión en investigación e innovación sobre las TIC: aumento de las inversiones en investigación e innovación de TIC para aumentar la competitividad europea en este sector.
- Promoción de la alfabetización digital, capacitación e inclusión: promoción de la accesibilidad electrónica en lucha contra la brecha digital mediante la aplicación de políticas de alfabetización y accesibilidad para personas con discapacidades.
- Beneficios basados en las TIC para la sociedad de la UE: la UE debe aprovechar las posibilidades que ofrece el uso de las TIC para reducir el consumo de energía, apoyar el envejecimiento de vida de los ciudadanos, revolucionar los servicios de salud y ofrecer mejores servicios públicos, además de impulsar la digitalización del patrimonio cultural europeo.

3.3. La Administración Electrónica en España

Ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de relacionarse con la administración pública a través de internet ha sido y es uno de los grandes objetivos del gobierno en la tarea de modernizar los servicios públicos y es por ello que, alrededor del término “administración electrónica”, se han ido elaborando diversas leyes que regulan su creación y funcionamiento. Dichas leyes son:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Por último, cabe destacar el principal plan de actuación para desarrollar la economía y la sociedad digital en España durante el periodo 2013-2015, la denominada Agenda Digital para España.

3.3.1. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común

En España, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ya estableció algunas disposiciones relativas al uso de medios electrónicos en la Administración en su artículo 45.1, cuando dice 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.”*

Por otro lado, dentro de ese mismo artículo pero en el apartado 5 también se señala 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.”*

3.3.2. Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos

En España, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, fue la primera ley específica que reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regulara todos los aspectos básicos de la utilización de las TIC en la actividad administrativa.

El ámbito de aplicación de ésta Ley se refiere a:

- Administración General del Estado.
- Administraciones de las Comunidades Autónomas.
- Administración Local.
- Entidades de derecho público vinculadas y dependientes.

Por otro lado, en cuanto a las finalidades de la Ley 11/2007 se encuentran en su artículo 3 y son:

1. *Facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos.*
2. *Facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo (...)*
3. *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 (...)*
4. *Promover la proximidad con el ciudadano y la transparencia administrativa, así como la mejora continuada en la consecución del interés general.*
5. *Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las Administraciones Públicas, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información (...)*
6. *Simplificar los procedimientos administrativos y proporcionar oportunidades de participación y mayor transparencia, con las debidas garantías legales.*
7. *Contribuir al desarrollo de la sociedad de la información en el ámbito de las Administraciones Públicas y en la sociedad en general.*

En tercer lugar, es importante reseñar los principios generales por los cuales se rige esta Ley, los cuales están expuestos en el artículo 4 de la misma y son:

- Respeto a la protección de datos de carácter personal.
- Principio de igualdad, con el objeto de que en ningún caso el uso de las TIC pueda discriminar de algún modo a los ciudadanos que se relacionen con la administración por otras vías.
- Principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos.
- Principio de legalidad, para que el uso de los medios electrónicos no afecte a las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas establecidas en la Ley 30/1992.
- Principio de cooperación que garantice la interoperabilidad entre administraciones para la correcta prestación de servicios a los ciudadanos.
- Principio de seguridad en la implantación y utilización de los medios electrónicos por las Administraciones Públicas.
- Principio de proporcionalidad, es decir, que las garantías y medidas de seguridad se ajustarán a la naturaleza y circunstancias de las distintas actuaciones. De igual modo, solo se requerirán a los ciudadanos los datos estrictamente necesarios para el correcto desarrollo de la actividad administrativa.

- Principio de responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios.
- Principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las técnicas y sistemas de comunicaciones electrónicas. Para ello, las Administraciones se decantarán por la utilización de estándares abiertos o de uso generalizado por los ciudadanos.
- Principio de simplificación administrativa, reduciendo los tiempos y plazos de la actividad administrativa.
- Principio de transparencia y publicidad del procedimiento. Los medios electrónicos deben garantizar la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas.

Por último, cabe destacar que la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, se encuentra desarrollada por el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, en lo relativo a la transmisión de datos, sedes electrónicas y punto de acceso general, identificación y autenticación, registros electrónicos, comunicaciones y notificaciones y documentos electrónicos y copias.

3.3.3. Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica

La Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica regula y reconoce el derecho a la utilización de sistemas de firma electrónica, su eficacia jurídica y la prestación de servicios de certificación en las relaciones por medios electrónicos de la Administración Pública, siempre y cuando garanticen la identificación de los participantes y la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.

3.3.4. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, 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, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar.

Ésta Ley será de aplicación a los datos de carácter personal registrados en soporte físico que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos por los sectores público y privado.

Los principios rectores de la Ley 15/1999 serán:

- Calidad de los datos, que deberán de ser adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades para las que se hayan obtenido.
- Derecho de información en la recogida de datos, es decir, que los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco.
- Consentimiento del afectado para el tratamiento de los datos de carácter personal, salvo que la ley disponga otra cosa.
- Nadie podrá ser obligado a declarar sobre su ideología, religión o creencias, ya que se trata de datos especialmente protegidos.
- Solo los profesionales correspondientes podrán proceder al tratamiento de los datos de carácter personal relativos a la salud de las personas.
- El responsable del fichero deberá de adoptar todas las medidas necesarias que garanticen la seguridad de los datos.
- Deber de secreto profesional por parte de todas las personas que intervengan en el procedimiento sobre el contenido de los ficheros.
- Solo se podrán comunicar datos a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario, con el previo consentimiento del interesado.
- El acceso a los datos por cuenta de terceros está permitido siempre y cuando sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.

Por último, cabe destacar a la Agencia de Protección de Datos, que es un ente de derecho público con personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada, que actúa con total independencia de las Administraciones públicas en el ejercicio de sus funciones, que están determinadas en el artículo 37 de la Ley antes referida y son:

- Velar por el cumplimiento y aplicación de la legislación sobre protección de datos.
- Emitir las autorizaciones previstas por la Ley.

- Dictar instrucciones para adecuar los tratamientos de datos a los principios de la Ley 15/1999.
- Atender las peticiones y reclamaciones formuladas por las personas afectadas.
- Proveer información a las personas acerca de sus derechos en cuanto a tratamiento de datos de carácter personal.
- Requerir a los responsables y encargados de los tratamientos de datos la adopción de medidas necesarias para adecuar el tratamiento de los mismos a la Ley 15/1999.
- Cancelar los ficheros de datos cuando éstos no se ajusten a la Ley.
- Ejercer la potestad sancionadora conforme a la Ley.
- Informar los proyectos de disposiciones generales que desarrollen esta Ley.
- Recabar de los responsables de los ficheros cuanta ayuda e información estime necesaria para el desempeño de sus funciones.
- Velar por la publicidad de la existencia de los ficheros de datos con carácter personal.
- Redactar una memoria anual y remitirla al Ministerio de Justicia.
- Controlar y adoptar las autorizaciones que procedan en relación con los movimientos internacionales de datos y cooperar internacionalmente en materia de protección de datos personales.
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones que la Ley de la Función Estadística Pública establece respecto a la recogida de datos estadísticos y al secreto estadístico.
- Cuantas otras le sean atribuidas por normas legales o reglamentarias.

3.3.5. 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

El Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, tiene por objeto regular el Esquema Nacional de Seguridad establecido en el artículo 42 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, 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, estableciendo los principios y requisitos mínimos que se necesitan para asegurar una protección, acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos.

Éste Real Decreto tiene como ámbito de aplicación:

- Administración General del Estado.
- Administraciones de las Comunidades Autónomas.
- Administración Local.
- Entidades de derecho público vinculadas y dependientes.

Por otro lado, los principios básicos del Esquema Nacional de Seguridad se encuentran en el artículo 4 de dicho Real Decreto y son:

- Seguridad integral: la seguridad se entenderá como un proceso integral constituido por todos los elementos técnicos, humanos, materiales y organizativos, relacionados con el sistema.
- Gestión de riesgos: el análisis y gestión de riesgos será parte esencial del proceso de seguridad y deberá mantenerse permanentemente actualizado.
- Prevención, reacción y recuperación: se deberán de tomar dichas medidas para que la seguridad del sistema no se vea gravemente afectada en caso de amenazas sobre el mismo.
- Líneas de defensa: el sistema ha de disponer de una estrategia de protección constituida por múltiples capas de seguridad para reducir al máximo la posibilidad de fallos en el sistema.
- Reevaluación periódica: las medidas de seguridad se reevaluarán y actualizarán periódicamente, para adecuar su eficacia a la constante evolución de los riesgos y sistemas de protección.
- Función diferenciada: en los sistemas de información se diferenciará entre el responsable de la información, que determinará los requisitos de la información tratada, el responsable del servicio, que determinará los requisitos de los servicios prestados y el responsable de la seguridad, que determinará las decisiones para satisfacer los requisitos de seguridad de la información y de los servicios.

3.3.6. 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

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 tiene por objeto regular el Esquema Nacional de Interoperabilidad establecido en el artículo 42 de la Ley 11/2007, de 22

de junio y 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.

Este Real Decreto tiene como ámbito de aplicación:

- Administración General del Estado.
- Administraciones de las Comunidades Autónomas.
- Administración Local.
- Entidades de derecho público vinculadas y dependientes.

Por otro lado, los principios básicos del Esquema Nacional de Interoperabilidad vienen regulados en su artículo 4 y son:

- La interoperabilidad como cualidad integral: la interoperabilidad se tendrá presente en la concepción de los servicios y sistemas y a lo largo de todo su ciclo de vida.
- Carácter multidimensional de la interoperabilidad: la interoperabilidad se entenderá contemplando sus dimensiones organizativa, semántica y técnica.
- Enfoque de soluciones multilaterales: se favorecerá la aproximación multilateral a la interoperabilidad de forma que se puedan obtener las ventajas derivadas de la misma.

3.3.7. Agenda Digital para España

Desde que las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Sociedad de la Información se identificaron como elementos clave para el avance económico y la mejora de la productividad y la competitividad, en España se han ido sucediendo diversos planes de actuación para el fomento de estos aspectos, alineados siempre con las estrategias europeas en dichas materias.

Inicialmente, en el año 2000, el Gobierno aprobó la primera iniciativa para el desarrollo de la Sociedad de la Información con el plan "INFO XXI", intentando asumir así los objetivos establecidos en la Estrategia e-Europe y en la Estrategia de Lisboa.

Posteriormente, en 2005 se aprobó el “Plan Avanza”, seguido por el “Plan Avanza 2” y por su Estrategia 2011-2015, con el fin de continuar hacia la Sociedad de Conocimiento.

Finalmente, el quince de febrero de 2013 el Consejo de Ministros aprobó la “Agenda Digital para España” como la estrategia del Gobierno para desarrollar la economía y la sociedad digital en España durante el periodo 2013-2015. Además, la Agenda marca las pautas a seguir en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Administración electrónica para el cumplimiento de los requisitos exigidos en la Agenda Digital para Europa en 2015 y 2020.

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

- Fomentar el despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital.
- Desarrollar la economía digital para el crecimiento, la competitividad y la internacionalización de las empresas españolas.
- Mejorar la administración electrónica y los servicios públicos digitales.
- Reforzar la confianza en el ámbito digital.
- Impulsar la I+D+i en las industrias de futuro.
- Promover la inclusión y alfabetización digital y la formación de nuevos profesionales en las TIC.

Para su puesta en marcha y ejecución se definen nueve planes específicos:

- Plan de telecomunicaciones y redes ultrarrápidas
- Plan de TIC en PYME y comercio electrónico
- Plan de impulso de la economía digital y los contenidos digitales
- Plan de internacionalización de empresas tecnológicas
- Plan de confianza en el ámbito digital
- Plan de desarrollo e innovación del sector TIC
- Plan de inclusión digital y empleabilidad
- Plan de Acción de Administración Electrónica de la Administración General del Estado
- Plan de servicios públicos digitales

3.4. La Administración Electrónica en la Comunidad Valenciana

Hasta finales de 2013 en la Comunidad Valenciana estuvo en vigor Gobernanza 2013, estrategia desarrollada entre 2010 y 2013 y que abarcaba un amplio abanico de medidas, entre las cuales destacó la aprobación de la Ley 3/2010, de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana, ya derogada desde el 1 de Enero de 2014. Actualmente, y tras la derogación de dicha Ley, en materia de Administración Electrónica dentro de la Comunidad Valenciana podemos encontrar numerosos decretos, órdenes y acuerdos que hacen referencia a la administración electrónica, aunque de todos ellos, cabe destacar el Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consejo, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana, ya que es el que regula de forma más global la administración electrónica dentro de la Comunidad Valenciana.

En cuanto a planes de actuación, es importante hablar de la “Agenda Digital de la Comunidad Valenciana”, que constituye el marco estratégico regional para avanzar en el desarrollo de la sociedad digital y de las TIC.

3.4.1. Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consejo, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana

El Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consejo, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana, tiene por objeto la regulación de la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos de la Generalitat Valenciana en el desarrollo de su actividad administrativa, así como fijar 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 y las directrices y buenas prácticas de administración electrónica dirigidas a las entidades locales en la Comunidad Valenciana.

Por otro lado, el ámbito de aplicación de éste decreto se circunscribe a:

- Departamentos y organismos autónomos de la Comunidad Valenciana.
- Entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la Administración Pública de la Generalitat.

- Entidades que integran la Administración local de la Comunidad Valenciana.
- La Sindicatura de Cuentas, el Defensor del Pueblo, el Consejo Valenciano de Cultura, la Academia Valenciana de la Lengua, el Consejo Jurídico Consultivo y el Comité Económico y Social.
- El ciudadano en sus relaciones de derecho público con los entes citados anteriormente y a las relaciones de estos entes entre sí.

En tercer lugar, los fines que persigue éste decreto vienen especificados en su artículo 5 y son los siguientes:

1. *Impulso y favorecimiento de los medios electrónicos en la Administración y en las relaciones con los ciudadanos (...)*
2. *Cambio cultural organizativo que favorezca la reorganización y racionalización de procesos, así como la simplificación de procedimientos.*
3. *Principio de innovación, modernización y actualización permanentes de la administración electrónica.*
4. *Principio de cooperación interadministrativa y de participación de los ciudadanos, de los servidores y servidoras públicos, y de los sectores y colectivos implicados en la administración electrónica.*
5. *Principio de celeridad en la tramitación y en la notificación de los actos administrativos, que promueve la reducción de los plazos máximos cuando el procedimiento se gestione por medios electrónicos.*
6. *Orientación total al ciudadano.*
7. *Impulso público en la implantación de la administración electrónica para prevenir y evitar diferentes velocidades de acceso a ella entre las distintas administraciones o entre estas y el ciudadano.*
8. *Información eficiente, es decir, accesible, usable, completa, exacta, actualizada, segura, clara, íntegra, correcta y veraz, de consulta sencilla, organización y estructuración jerarquizada, homogénea e interoperable, ponderando el valor de la estabilidad en su acceso.*
9. *Responsabilidad general por los contenidos e información propios difundidos electrónicamente.*
10. *Inalterabilidad de la relación jurídica administrativa mantenida a través de medios electrónicos, informáticos o telemáticos, y de los derechos, facultades, obligaciones o*

posiciones jurídicas que incluya, sin perjuicio de las adecuaciones a la naturaleza y posibilidades de los medios electrónicos.

Por último, en lo referente a éste decreto, cabe destacar su Título VIII, el cual se refiere en su totalidad a la Administración electrónica de las entidades locales, objeto principal de éste trabajo. En dicho Título, se reconoce la existencia de dos herramientas fundamentales para el correcto desarrollo de la Administración electrónica en la Comunidad Valenciana:

- Portales corporativos, que integrarán toda la información y los servicios que las entidades que forman la Administración local de la Comunidad Valenciana ofrezcan y presten al ciudadano.
- Sede electrónica, donde se realizarán las actuaciones y procedimientos y se prestarán los servicios que requieran la identificación de la entidad local en sus relaciones con los ciudadanos y con otras administraciones públicas por medios electrónicos. Las sedes electrónicas de las entidades que integran la Administración Local de la Comunidad Valenciana podrán contar con cartas de servicios electrónicos, mediante las que se informará a los usuarios sobre los servicios públicos a los que pueden acceder electrónicamente, y contendrán, como mínimo, los compromisos de calidad en su prestación.

3.4.2. Agenda Digital de la Comunidad Valenciana

La “Agenda Digital de la Comunidad Valenciana” constituye el marco estratégico regional para avanzar en el desarrollo de la sociedad digital y en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como motor del crecimiento económico sostenible y del empleo de calidad en el período 2014 a 2020.

La Agenda Digital de la Comunidad Valenciana pretende contribuir a la construcción de una economía valenciana más competitiva, con un modelo productivo basado en la innovación y el conocimiento, una ciudadanía participativa y altamente capacitada y una Administración ágil y eficiente en la prestación de servicios públicos dentro de la Comunidad. Para ello, ha creado diversas iniciativas que se han articulado en torno a tres ejes fundamentales:

- La ciudadanía digital, que está formada por las personas que utilizan las TIC para participar en todos los ámbitos de la sociedad.

- La administración digital, que incorporará las TIC a la actividad administrativa y a la provisión de servicios para la ciudadanía y las empresas valencianas con el fin de alcanzar la excelencia en la gestión pública.
- La economía digital, que se impulsará a través de la innovación tecnológica de las empresas, su especialización en mercados concretos y el incremento de su productividad.

3.5. La Administración Electrónica en el municipio de Paiporta

A nivel municipal dentro del territorio objeto de estudio, Paiporta, podemos encontrar tres reglamentos que hacen referencia a la administración electrónica como medio de relación entre la administración y los ciudadanos. Dichos reglamentos son:

- Reglamento de participación ciudadana del ayuntamiento de Paiporta.
- Reglamento Oficina Integral de Atención al Ciudadano "UNICA".
- Reglamento regulador del registro electrónico.

3.5.1. Reglamento de participación ciudadana del ayuntamiento de Paiporta

El reglamento de participación ciudadana del Ayuntamiento de Paiporta tiene por objeto la regulación de los medios, formas y procedimientos de participación de los vecinos del municipio de Paiporta en la gestión municipal, así como de las Entidades Ciudadanas del mismo.

Por otro lado, el ámbito de aplicación de éste reglamento engloba a los ciudadanos residentes en Paiporta y a las Entidades Ciudadanas con domicilio social en el municipio.

Los objetivos que persigue el Ayuntamiento de Paiporta a través del presente reglamento son:

- Desarrollo y fomento efectivo de la participación ciudadana, estableciendo nuevas vías de participación.
- Facilitar la información sobre la actividad municipal.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos a los recursos y estructuras municipales.
- Hacer efectivos los derechos y deberes de los vecinos.
- Implicar a las Asociaciones y Entidades de la población en las inversiones municipales.

Por último, cabe destacar que este reglamento reconoce el derecho de los ciudadanos a la utilización de medios electrónicos en sus relaciones con la Administración de Paiporta en diferentes artículos, pero especialmente en su artículo 38, donde se especifican los canales de comunicación telemáticos de los cuales dispone el Ayuntamiento de Paiporta en sus relaciones con los ciudadanos del municipio, que son:

- Página web.
- Red informática cívica.
- Firma electrónica.

3.5.2. Reglamento Oficina Integral de Atención al Ciudadano "UNICA"

El Ayuntamiento de Paiporta cuenta con la denominada Oficina Integral de Atención al Ciudadano "UNICA" que es un punto centralizado en una única oficina de atención presencial o telemática de información, escucha y solución de cualquier tipo de trámite.

Dicha oficina se encuentra regulada por el reglamento de la Oficina Integral de Atención al Ciudadano "UNICA", la cual tiene por objeto la regulación del régimen de funcionamiento interno de dicha oficina y se aplica a la misma. La misión de esta oficina será la atención adecuada y de calidad a los ciudadanos de Paiporta.

Por último, cabe destacar que ésta oficina ofrece la posibilidad de comunicarse por vías telemáticas, hecho que se refleja durante todo el reglamento, pero en especial en su artículo 10, donde se regula específicamente la atención electrónica de los ciudadanos, estableciendo cuatro canales de comunicación al servicio de los administrados:

- Oficina virtual.
- Página web municipal.
- Email propio.
- Teléfono.

Para que éste tipo de atención se lleve a cabo de la forma más eficaz posible, los trabajadores de la oficina UNICA están obligados en base al artículo 16 de éste reglamento, a someterse a cursos de formación continuos en materia de atención al público, trámites administrativos y nuevas tecnologías.

3.5.3. Reglamento regulador del registro electrónico

Por último, en cuanto a normativa municipal que regula la administración electrónica dentro del Ayuntamiento de Paiporta encontramos el reglamento regulador del registro electrónico, el cual tiene como objeto la creación y regulación del registro electrónico del Ayuntamiento de Paiporta y se aplica a las actuaciones y procedimientos administrativos en los que se utilicen técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos así como a todos los órganos y unidades administrativas de las distintas áreas y delegaciones del Ayuntamiento de Paiporta y sus organismos dependientes.

Las funciones del registro electrónico de Paiporta vienen determinadas en el artículo 7 de éste reglamento y son:

- a) *La recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones, así como de documentación en formato electrónico que pueda completar los escritos, solicitudes y reclamaciones, relativas a los trámites y procedimientos que se aprueben por la Junta de Gobierno Local y se especifiquen en la web del Ayuntamiento de Paiporta.*
- b) *La remisión de escritos y comunicaciones que se lleven a cabo por medios electrónicos y hacer llegar a los destinatarios los documentos electrónicos a ellos destinados.*
- c) *La anotación de los correspondientes asientos de entrada y salida se realizará de acuerdo con lo dispuesto en la legislación aplicable de Régimen General y sobre Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.*
- d) *Cualesquiera otras que se le atribuyan legal o reglamentariamente.*

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE PAIORTA

El Ayuntamiento de Paiporta, en lo que a administración electrónica se refiere, dispone de una página web del Ayuntamiento (<http://www.paiporta.es>), una sede electrónica, denominada oficina “UNICA” (<https://unica.paiporta.es:8443/PortalCiudadano>), una página en la red social Facebook (<https://www.facebook.com/pages/Ajuntament-de-Paiporta/127284700686167>) y un canal en YouTube (<https://www.youtube.com/user/CanalPaiporta>).

Éste capítulo, se va a centrar en el análisis de la página web del Ayuntamiento de Paiporta y de su sede electrónica utilizando la metodología que expone Marta Pagán Martínez en su tesis doctoral titulada “Análisis y evaluación de las web municipales en la provincia de Albacete”, expuesta en el año 2013 en la Facultad de Información y Comunicación de la Universidad de Murcia, la cual se ha expuesto en el apartado de Metodología del presente trabajo.

4.1. Resultados de la aplicación de la metodología

Una vez expuesta la metodología por la cual se va a guiar el estudio y análisis de la página web y la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta, se pasará a ver los resultados obtenidos al aplicar dicha metodología en el Ayuntamiento objeto de nuestro estudio.

Primeramente se va a analizar la página web del Ayuntamiento de Paiporta con base en los primeros 54 indicadores de la metodología seleccionada, dividiéndolos en 8 grupos. Posteriormente, se pasará a analizar la sede electrónica mediante 19 indicadores con distintos grados de profundidad, tal y como se explica en el apartado de metodología empleada del presente trabajo.

En primer lugar, se va a determinar si la página web del Ayuntamiento de Paiporta cumple o no los indicadores de la primera categoría antes referida, los aspectos formales. Este primer grupo de indicadores, permitirá ver de forma clara la autoría y responsabilidad de la página web, así como la forma de contactar con los responsables de la misma y la última actualización realizada de la web.

1. ASPECTOS FORMALES		SI/NO
1. ¿La autoría de la web está claramente definida por parte del ayuntamiento?		SI
2. Indicación de la Dirección Postal		SI
3. Indica el teléfono de contacto con el Ayuntamiento		SI
4. Indica el e-mail del ayuntamiento o del webmaster		SI
5. Indica cuando ha sido la última actualización en la home page, página principal o página de inicio		SI

Tabla 5. Indicadores utilizados en la primera categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.

Fuente. PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). Análisis y evaluación de las web municipales en la provincia de Albacete. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

Tal y como se puede observar en la Tabla 5, en ésta primera fase del análisis, la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta cumple con todos los indicadores exigidos, ya que la autoría de la web está claramente definida en la parte superior izquierda de su página de inicio y la dirección postal, teléfono, e-mail y última fecha de actualización se encuentran en la parte inferior de su página web, aunque no en la sede electrónica.



Ilustración 3. Autoría de la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta. Fuente. Página web del Ayuntamiento de Paiporta



Ilustración 4. Datos de contacto de la página web del Ayuntamiento de Paiporta.

Fuente. Página web del Ayuntamiento de Paiporta

Ahora se va a pasar a ver si se cumplen o no los indicadores de la segunda fase de nuestra metodología, la funcionalidad. Mediante el análisis de estos indicadores, se determinará el nivel de funcionalidad de nuestro portal web.

2. FUNCIONALIDAD		SI/NO
6. Mapa web		NO
7. Buscador interno		NO
8. Versiones en otros idiomas		SI
9. Enlaces hacia otras administraciones		NO
10. Descarga de utilidades		SI
11. Resolución de pantalla para la que está optimizada		NO
12. Navegadores para los que está optimizada		NO
13. Cumple con las normas WAI (Accesibilidad: AAA/AA/A)		NO
14. Profundidad (número de clicks)		3
15. Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web		NO
16. Posee menú "migas de pan" para facilitar la usabilidad		NO

Tabla 6. Indicadores utilizados en la segunda categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.

Fuente. PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). Análisis y evaluación de las web municipales en la provincia de Albacete. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

Tal y como se puede observar en la Tabla 6, en el ámbito de la funcionalidad tan solo se cumplen 2 de los 11 indicadores expuestos, ya que sí que se pueden encontrar versiones en distintos idiomas, castellano y valenciano, lo cual parece adecuado, ya que como se ha podido apreciar en el punto 2.1.3 del presente trabajo, del total de 24.506 habitantes de Paiporta en 2012, 22.828 eran Españoles, con lo que no sería necesario adaptar la página web y la sede electrónica del Ayuntamiento a otros idiomas. También permite descargar el Java, aunque nos deriva a una página externa de descargas.

Por otro lado, la sede electrónica sobre la que se esta trabajando no cuenta con enlaces hacia otras administraciones, lo cual dificulta la interacción interadministrativa y tampoco permite volver a la página de inicio desde cualquier punto en la web, lo cual puede hacer que saltes de una página a otra y perder el origen de tu búsqueda. Además, la página web del Ayuntamiento de Paiporta no cuenta con un menú "migas de pan" es decir, no cuenta con un menú que indique en cada momento el punto en el que te encuentras dentro de la página web, lo cual reduce la usabilidad de la misma y tampoco cuenta con un mapa web, aunque en la sede electrónica sí que se puede encontrar. Así mismo, la página web tampoco cuenta con un buscador interno, pero sí da la posibilidad de buscar con Google dentro de la misma web.

Por último, en lo que se refiere a funcionalidad, parece importante destacar el indicador número 13, referido a si las páginas web están optimizadas para el acceso a discapacitados o no con base a las normas WAI de accesibilidad. Para ello, tal y como hace Marta Pagán Martínez en su tesis doctoral "Análisis y evaluación de las web municipales en la provincia de Albacete", se aplicará el test TAW (Test de Accesibilidad Web) con el fin de comprobar el nivel

de accesibilidad alcanzado en el diseño y desarrollo de la página web. En los resultados de éste análisis es posible encontrar 4 tipos de valores:

- Valor NO: la web no es accesible.
- Valor A: la web es accesible en primer nivel, es decir, cumple con los requisitos básicos para que algunos usuarios puedan acceder a la web.
- Valor AA: la web es accesible en segundo nivel, es decir, aparte de cumplir con los requisitos de nivel A, cumple con un conjunto de requisitos adicionales para eliminar una mayor cantidad de barreras de acceso.
- Valor AAA: máximo grado de accesibilidad, es decir, cumple con todos los requisitos necesarios para que una página web sea accesible para personas con algún tipo de discapacidad visual, motriz, auditiva o cognitiva.

En cada valor se analizarán 4 elementos:

- Perceptible: la información y los componentes de interfaz de usuario deben ser presentados a los usuarios de modo que puedan percibirlos.
- Operable: los componentes del interfaz de usuario y navegación deben de ser operables.
- Comprensible: la información y el manejo del interfaz de usuario deben de ser comprensibles.
- Robusto: el contenido debe de ser lo suficientemente robusto como para ser interpretado de forma fiable por una amplia variedad de usuarios, incluyendo las ayudas técnicas.

Para el caso concreto que se está tratando, el Ayuntamiento de Paiporta, si se analiza su sede electrónica en un nivel A, aparece siguiente información:

- 8 problemas.
- 105 advertencias.
- 12 no verificados.

Esto muestra que la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta no cumple los requisitos básicos necesarios en un nivel de accesibilidad A.

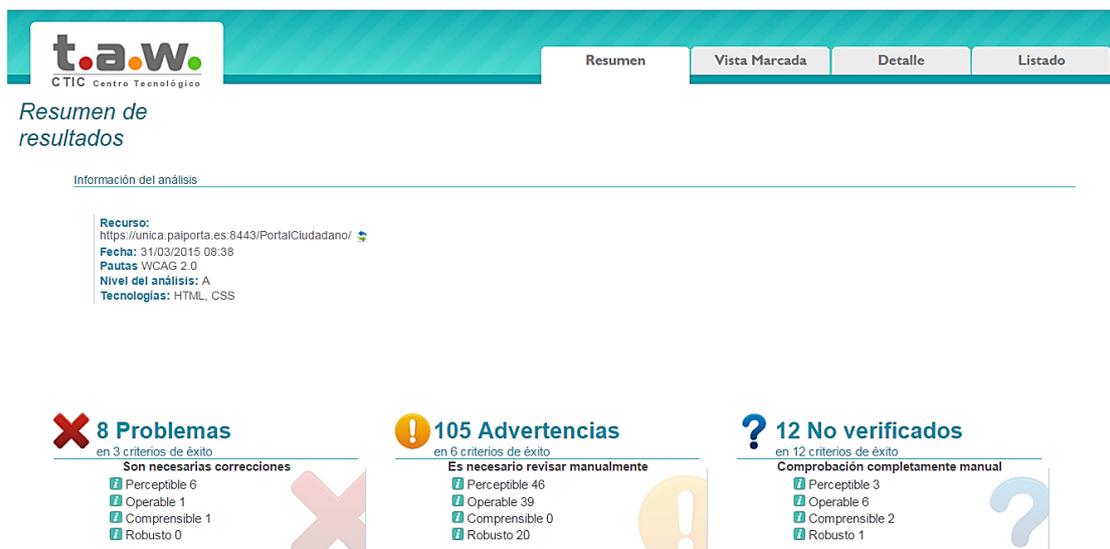


Ilustración 5. Resultados del nivel A de accesibilidad en el test TAW del Ayuntamiento de Paiporta.
Fuente. www.tawdis.net

En segundo lugar, si se analiza la sede electrónica en un nivel AA, se obtiene siguiente información:

- 8 problemas.
- 145 advertencias.
- 18 no verificados.

Esto nos muestra que la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta no cumple los requisitos básicos necesarios en un nivel de accesibilidad AA.

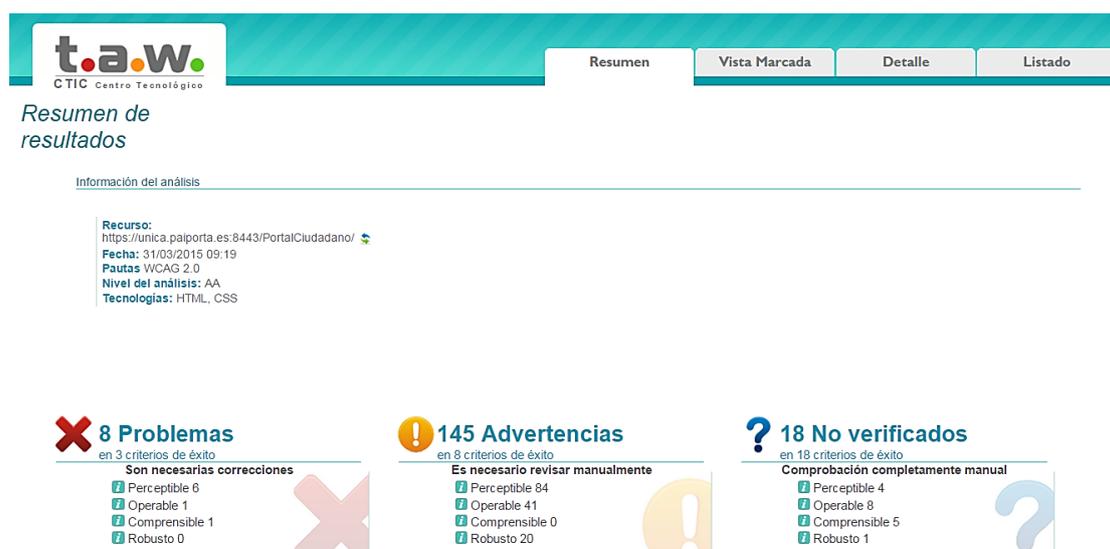


Ilustración 6. Resultados del nivel AA de accesibilidad en el test TAW del Ayuntamiento de Paiporta.
Fuente. www.tawdis.net

Por último, si se analiza la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta en un nivel AAA, aparece la siguiente información:

- 11 problemas.
- 149 advertencias.
- 26 no verificados.

Esto muestra que la sede electrónica analizada no cumple los requisitos básicos necesarios en un nivel de accesibilidad AAA.



Ilustración 7. Resultados del nivel AAA de accesibilidad en el test TAW del Ayuntamiento de Paiporta.
Fuente. www.tawdis.net

Por tanto, se puede concluir que la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta en cómputos globales no está preparada para el acceso a la misma de personas con algún tipo de discapacidad y por tanto no se cumple con el indicador número 13 antes referido. Esto parece preocupante, ya que se trata de una Administración Pública y por ende, se debería de garantizar el acceso de los ciudadanos a todos sus servicios en igualdad de condiciones tal y como se refleja en numerosas leyes de nuestro ordenamiento jurídico.

Ahora vamos a pasar a analizar el tercer punto de la metodología propuesta, el Ayuntamiento. Mediante el estudio de estos indicadores se puede evaluar la información institucional que ofrece el Ayuntamiento de Paiporta a la ciudadanía.

3. EL AYUNTAMIENTO	SI/NO
17. Bienvenida del Alcalde	NO
18. Indica los órganos de gobierno	NO
19. Grupos políticos que conforman la corporación municipal o en su caso, la composición completa del pleno municipal	SI
20. Actas de los plenos municipales	SI
21. Ordenanzas municipales	SI
22. Calendario fiscal municipal	SI
23. Presupuestos municipales	SI
24. Directorio de los Servicios Municipales	SI
25. Se puede consultar el Plan de Ordenación Urbana del municipio	SI

Tabla 7. Indicadores utilizados en la tercera categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.

Fuente. PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). Análisis y evaluación de las web municipales en la provincia de Albacete. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

De estos 9 indicadores, la sede electrónica del Ayuntamiento en cuestión solo cumple con 6 de ellos.

En primer lugar, cabe destacar que no cumple con la bienvenida del Alcalde ni con la composición de los órganos de gobierno, hecho que puede deberse a las recientes elecciones que han tenido lugar. En lo que respecta al resto de indicadores, sí que se pueden encontrar dentro de la página web del Ayuntamiento.

Ahora se va a analizar los datos sobre el municipio que existen en la página web del Ayuntamiento de Paiporta, lo cual nos mostrará la información existente en la web sobre el municipio.

4. LA CIUDAD O MUNICIPIO	SI/NO
26. Situación geográfica de la misma	SI
27. Historia de la ciudad o municipio	SI
28. Recursos multimedia: galería fotográfica, vídeos, webcams, etc	SI
29. Incluye un apartado con los principales datos estadísticos	NO

Tabla 8. Indicadores utilizados en la cuarta categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.

Fuente. PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). Análisis y evaluación de las web municipales en la provincia de Albacete. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

De este apartado, la página web analizada cuenta con 3 de los 4 indicadores empleados, contando con un apartado específico sobre la ubicación del pueblo y sus calles, otro en el que se cuenta la historia del municipio desde la década de los 50 hasta la actualidad y otro con una gran variedad de fotografías de Paiporta y sus habitantes.

Seguidamente, se va a examinar si la página web analizada cumple con los indicadores referentes a información para ciudadanos y residentes, lo cual proporcionará a la ciudadanía información sobre las actividades principales que realiza y va a realizar el municipio.

5. INFORMACIÓN PARA LOS CIUDADANOS Y RESIDENTES	SI/NO
30. Noticias de actualidad del municipio	SI
31. Agenda de actividades municipales	SI
32. Oficina de Atención al Ciudadano	SI
33. Directorio sobre servicios de urgencias	SI
34. Directorio cultural	SI
35. Directorio de Centros Educativos	NO
36. Directorio de Centros Sanitarios	NO
37. Información sobre el transporte público	SI
38. Callejero de la localidad	SI
39. Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
40. Posibilidad de conseguir de forma gratuita una cuenta de correo electrónico	NO

Tabla 9. Indicadores utilizados en la quinta categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.

Fuente. PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). Análisis y evaluación de las web municipales en la provincia de Albacete. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

En cuanto a éste punto, la página web del Ayuntamiento de Paiporta sí que cuenta con una sección de noticias de actualidad, así como con una agenda de los principales eventos que se van produciendo en el municipio. También existe una Oficina de Atención al Ciudadano, la llamada Oficina ÚNICA a través de la cual se pueden realizar todo tipo de trámites, ya sea vía presencial u online, aunque este punto se verá con más detenimiento en apartados posteriores. Por otro lado, sí que existe un directorio con información referente a bibliotecas, museos, farmacias, etc. Así como información sobre el transporte público en Paiporta, callejero y un directorio con las asociaciones locales, pero no existe un listado de los colegios y centros sanitarios del municipio ni posibilidad de conseguir una cuenta de correo de forma gratuita.



Ilustración 8. Página de inicio de la página web del Ayuntamiento de Paiporta.
Fuente: <http://www.paiporta.es>

En sexto lugar, se analizan los indicadores sobre la información turística y de ocio del municipio, tanto para residentes como para posibles visitantes.

6. INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE OCIO	SI/NO
41. Información sobre cómo llegar al municipio	NO
42. Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	NO
43. Directorio de alojamientos localidad	NO
44. Información sobre la Oficina de Turismo	NO
45. Fiestas y tradiciones de la localidad	NO
46. Guía Turística con los principales lugares de interés del municipio	NO
47. Gastronomía y productos típicos	NO

Tabla 10. Indicadores utilizados en la sexta categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.
Fuente: PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). Análisis y evaluación de las web municipales en la provincia de Albacete. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

Tal y como se puede apreciar en la tabla anterior, la página web del Ayuntamiento de Paiporta no cumple con ninguno de los requisitos exigidos por la metodología seleccionada a nivel de información turística y de ocio.

En cuanto a la séptima categoría, la información sobre las empresas, Paiporta cumple con los siguientes indicadores.

7. INFORMACIÓN SOBRE EMPRESAS		SI/NO
48. Directorio empresarial y/o comercial		SI
49. Información sobre el polígono industrial de la localidad		SI
50. Información sobre las ferias que se realicen en la localidad		NO

Tabla 11. Indicadores utilizados en la séptima categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.

Fuente. PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). Análisis y evaluación de las web municipales en la provincia de Albacete. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

En la página web del Ayuntamiento sí que existe un apartado específico dedicado a las empresas ubicadas en Paiporta, donde se puede encontrar un directorio de empresas, así como información sobre los distintos polígonos industriales ubicados en el municipio, entre otra información, lo cual parece de gran utilidad ya que, a pesar de que Paiporta es un municipio pequeño, cuenta con 1.443 empresas activas para el año 2012 (véase apartado 2.1.4).

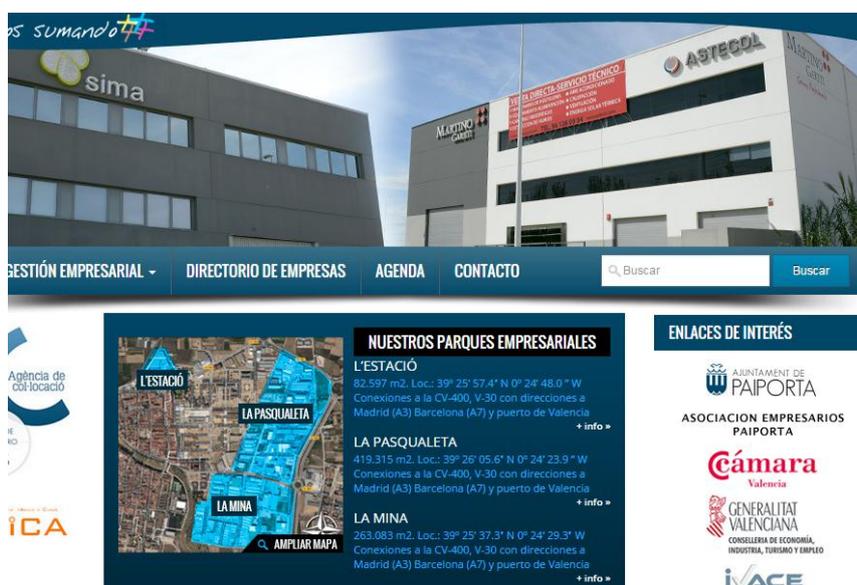


Ilustración 9. Página de inicio de la página web del parque empresarial de Paiporta.

Fuente. <http://www.parquesempresarialespaiporta.es/>

A continuación, se va a verificar si se cumplen o no los indicadores de la octava categoría de la metodología seleccionada, los servicios de participación ciudadana, los cuales darán una visión sobre la existencia o no de mecanismos que permitan la cercanía entre el Ayuntamiento y el ciudadano de Paiporta. Además, se formulará una pregunta vía e-mail al ayuntamiento (indicador número 52), con el fin de determinar la rapidez de respuesta del mismo, así como la adecuación de la respuesta a la pregunta efectuada, descartándose las respuestas de tipo automático.

8. SERVICIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	SI/NO
51. Buzón de quejas o sugerencias	SI
52. Respondió a la pregunta realizada. Pregunta realizada: ¿Qué trámites debo realizar para darme de alta en el Padrón de su municipio?	NO
53. Mecanismos de participación ciudadana (encuestas, foros de debate, etc.)	NO
54. Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal	NO

Tabla 12. Indicadores utilizados en la octava categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.

Fuente. PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). Análisis y evaluación de las web municipales en la provincia de Albacete. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

En éste punto, a pesar de ser muy importante, encontramos numerosas deficiencias.

En primer lugar, se envía un correo electrónico a la dirección proporcionada por la página web del Ayuntamiento con la siguiente pregunta “¿Qué trámites debo realizar para darme de alta en el Padrón de su municipio?”, a la cual se contesta con bastante brevedad (en menos de 24 horas) pero de forma automática, remitiéndonos a un enlace con la información requerida, con lo cual y con base en la metodología utilizada, no valdría como respuesta, descartando dicho indicador.



Ilustración 10. Correo electrónico recibido por el Ayuntamiento de Paiporta. Fuente. www.hotmail.com

Seguidamente, tampoco existe ningún mecanismo de participación ciudadana, a pesar de que hay una delegación concreta denominada “Participación ciudadana”, pero en ella tan solo se proporciona información de contacto de los antiguos concejales del municipio, con lo cual no serviría de nada, ya que estos concejales no se encuentran trabajando actualmente para el Ayuntamiento de Paiporta.



Ilustración 11. Apartado de Participación Ciudadana de la página web del Ayuntamiento de Paiporta.
Fuente. <http://www.paiporta.es>

Por último, no es posible solicitar cita previa con ningún miembro de la corporación municipal actual, ya que no existe información de contacto sobre ninguno de ellos.

Todas estas deficiencias pueden estar debidas al reciente cambio de gobierno que se ha producido en el municipio, ya que la información encontrada se basa en el antiguo equipo de gobierno.

Ahora se va a pasar a ver el punto más importante en cuanto a los indicadores, el de gestiones on-line, que permitirá ver el nivel de madurez de los servicios telemáticos de la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta, valorándolos del 0 al 4, tal y como se expuso en el apartado de Metodología.

9. GESTIÓN ON-LINE (e-Administración)		
INDICADOR	PUNTUACIÓN POSIBLE	PUNTUACIÓN OBTENIDA
55. Trámites sobre impuestos municipales: IBI	0-3	2
56. Trámites sobre impuestos municipales: vehículos (IVTM)	0-3	2
57. Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales	0-3	2
58. Domiciliación de impuestos y tasas	0-3	2
59. Trámites para la obtención de licencias de obras	0-4	2
60. Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos	0-4	2
61. Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas (concursos, licitaciones, etc.)	0-4	0
62. Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	0-3	2
63. Trámites para la expedición de certificado de empadronamiento, etc.	0-4	2
64. Dispone el ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web	SI/NO	NO
65. Existe información sobre las ayudas y subvenciones municipales para las nuevas empresas que se creen en el municipio (o las ya existentes)	0-3	0
66. Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales (no tener deudas pendientes con el ayuntamiento)	0-4	0
67. Es posible realizar denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía	0-3	1
68. Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	0-4	2
69. Posibilidad de matricularse en cursos gestionados por el ayuntamiento	0-4	2
70. Existe información sobre la oferta pública de empleo del ayuntamiento	0-3	1
71. Existe información sobre las ayudas, subvenciones y becas municipales, hacia los ciudadanos del municipio	0-3	2
72. Información sobre la Biblioteca Municipal ¿Tiene web propia? ¿Existe un enlace? ¿Se puede consultar el catálogo?	0-4	1
73. Información sobre el ALA/WALA de la localidad (aula de libre acceso a internet). Reserva on-line	0-3	0
74. Pedir cita en el Centro de Salud a través de la web municipal	0-3	2

Tabla 13. Indicadores utilizados en la novena categoría y grado de su cumplimiento para el análisis de sedes electrónicas municipales.

Fuente. PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2013). Análisis y evaluación de las web municipales en la provincia de Albacete. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

En cuanto a este grupo de indicadores, hay que reseñar diversos aspectos.

En primer lugar, los indicadores 55, 56, 57, 58, 68 y 71 tan solo cumplen hasta un grado de madurez de nivel 2, es decir, permiten descargar los formularios para iniciar el trámite por vía no telemática, personándose en el Ayuntamiento, a pesar de que en la sede electrónica del

Ayuntamiento de Paiporta, la denominada oficina UNICA, especifica de forma textual que pueden realizarse todos esos trámites de forma telemática. Tras varios intentos de realizar estos trámites vía online, nos pusimos en contacto con la oficina UNICA, que nos confirmó la imposibilidad de realizar ningún trámite de forma telemática debido a un error informático por parte del Ayuntamiento.

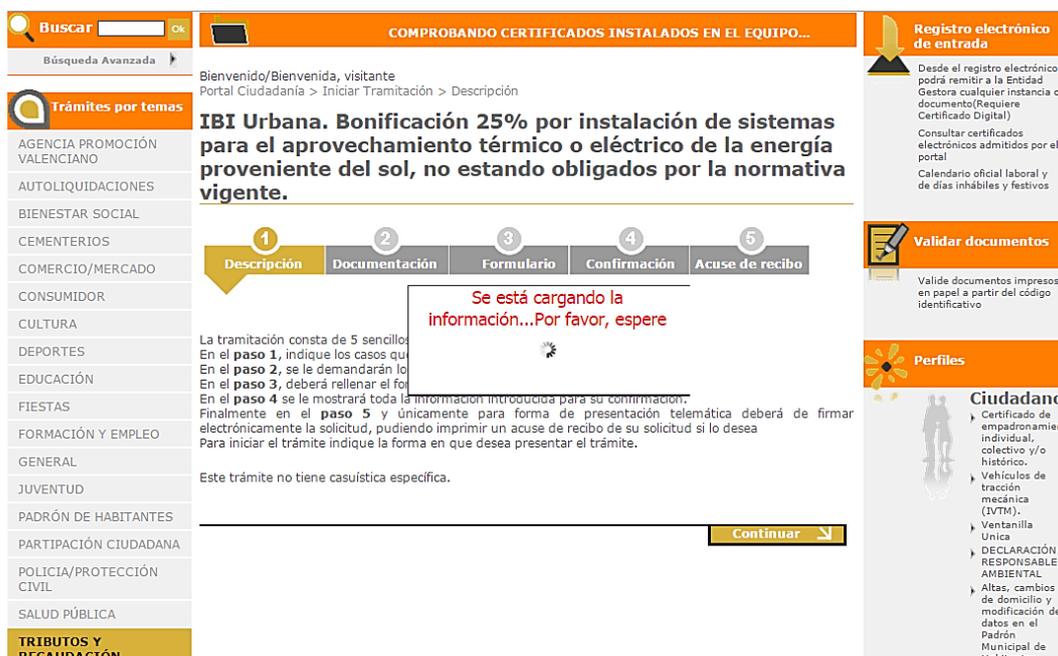


Ilustración 12. Pantalla de error al intentar realizar un trámite de forma telemática en la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta.
Fuente: <https://unica.paiporta.es>

Por otro lado, en cuanto al indicador 61 denominado “Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas” cabe destacar que la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta, no tiene un perfil del contratante propio, en el que puedas consultar información relativa a la contratación administrativa del municipio, si no que te deriva al perfil del contratante de la Generalidad Valenciana, con lo que ese indicador tendría un valor 0 dentro de nuestro análisis.

Sobre el indicador 64 cabe destacar que, al no funcionar correctamente la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta, no hemos podido registrarnos para acceder a nuestra carpeta ciudadana, con lo que se sabe si el Ayuntamiento dispone de un sistema de seguimiento de expedientes en su web. En todo caso, si existiese, es imposible acceder al mismo debido al problema informático que se ha comentado anteriormente, con lo que se valora con un “NO” este indicador.

En cuarto lugar, en lo referente al indicador 67 sobre si es posible realizar o no denuncias a la policía, encontramos que solo te proporcionan información de contacto y no dentro de la sede electrónica, si no en la página web del Ayuntamiento, aunque sí que dejaría llegar hasta un nivel 2 dentro del análisis que se está realizando, es decir, descarga de formularios para su posterior presentación en el Ayuntamiento, en los siguientes ámbitos:

- Gestión de multas.
- Ingreso en Protección Civil de Paiporta .
- Recursos de multas.
- Solicitud de vía pública.
- Tarjeta de armas 4ª categoría.

A pesar de esto y como el indicador seleccionado hace referencia a si se pueden efectuar denuncias a la policía municipal de forma telemática, se ha valorado este indicador con un nivel 1 de madurez, es decir, que tan solo se proporcionaría información de contacto.

En cuanto al indicador 69 sobre la posibilidad de matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento, no se ha encontrado información dentro de la sede electrónica, pero sí que se ha podido encontrar información sobre los diferentes cursos que ofrece el Ayuntamiento de Paiporta dentro de la página web del mismo, en el apartado de “Portal de empleo”, así como un formulario genérico de preinscripción con lo que, si se estuviera interesado en realizar alguno de los cursos, tendrías que personarte en el Ayuntamiento con la solicitud cumplimentada. Por todo ello se ha valorado este indicador con un nivel 2 de madurez, es decir, que tan solo se podría obtener información sobre los cursos y descargar los formularios pertinentes para su posterior presentación en el lugar que corresponda.

Seguidamente, se encuentra el indicador número 70, el cual mide si existe o no información sobre la oferta de empleo público en el municipio de Paiporta. Este indicador lo se ha valorado con un nivel 1 de madurez, es decir, que tan solo se puede encontrar información sobre la oferta de empleo público y no dentro de la sede electrónica, si no de la página web del Ayuntamiento, en el apartado de “tablón de anuncios”.

Al igual que el indicador anterior, el número 72 denominado “Información sobre la Biblioteca Municipal” tampoco aparece dentro de la sede electrónica, si no en la página web del Ayuntamiento, en la cual se da información general sobre la biblioteca (horarios, teléfono,

localización, etc.) y es posible consultar el catálogo de libros disponibles, aunque no dispone de un buscador propio, si no que nos redirige a los siguientes:

- Búsqueda en el Catálogo de la Red Electrónica de Lectura Pública Valenciana.
- Web de la Red Electrónica de Lectura Pública Valenciana.

Por esto lo se ha valorado con un grado de madurez 1 este indicador, ya que aunque sí que es posible consultar el catálogo, te deriva a una página externa ya existente, con lo que ellos tan solo te ofrecerían la información de contacto.

En lo referente al indicador número 74, no es posible concertar una cita previa con el centro de salud de Paiporta mediante su sede electrónica, teniendo que dirigirte a la página web de la Generalidad Valenciana si se quiere hacer de forma telemática, con lo que se ha valorado este indicador con un nivel 2 de madurez.

En cuanto al resto de indicadores, los número 59, 60, 62 y 63 disponen de un nivel 2 de madurez, es decir, que solo es posible la descarga de formularios para su posterior presentación en el Ayuntamiento de forma presencial. De indicadores 65, 66 y 73 no existe información de ningún tipo ni en la sede electrónica ni en la página web del Ayuntamiento de Paiporta, con lo que están valorados con un nivel de madurez 0.

Por último y aunque en la metodología utilizada no apareciera, se ha detectado que tampoco es posible acceder a la denominada “carpeta ciudadana”, la cual permitiría al ciudadano consultar de forma personalizada y privada sus trámites particulares.



Ilustración 13. Pantalla de error al intentar acceder a la carpeta ciudadana de la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta.
Fuente: <https://unica.paiporta.es>

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE PAIPORTA

5.1. Conclusiones del análisis

Las conclusiones que se pueden extraer de la primera parte del análisis (grupos 1 a 8) serían las siguientes.

Del total de 54 indicadores que se han medido para el análisis, tan solo se cumplen 27, lo cual indica que la página web del Ayuntamiento de Paiporta es deficitaria en muchos ámbitos y que hay que mejorarla, sobre todo en los servicios referentes a participación ciudadana, grupo de mucha importancia y en el cual solo se cumple uno de los indicadores utilizados, a pesar de existir incluso un reglamento específico para ello, el denominado “Reglamento de participación ciudadana del Ayuntamiento de Paiporta” expuesto ya en el punto 3.5.1 del presente trabajo, en el cual se expresa de forma clara que el Ayuntamiento de Paiporta deberá favorecer y facilitar la participación ciudadana por medio de diferentes vías, entre las cuales se incluye la telemática.

También parece oportuno destacar en hecho de que los presupuestos municipales no estén expuestos de una forma más visible, ya que se trata de un aspecto de gran importancia para la ciudadanía debido a todos los casos de corrupción que se están dando en la actualidad. Además, el actual equipo de gobierno de Paiporta especifica en su programa electoral que publicará los presupuestos municipales en la página web del pueblo, hecho que se ve refrendado por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Seguidamente, parece importante reseñar el hecho de que la página web no este óptimamente adaptada para personas con algún tipo de minusvalía, tal y como muestra el análisis realizado en base a las normas WAI, ya que se debería de garantizar la prestación de los servicios municipales de forma igualitaria para toda la ciudadanía.

Por último cabe destacar que, como ya se ha comentado, recientemente se ha producido un cambio de gobierno dentro del municipio, con lo que la página web puede sufrir modificaciones de la mano del mismo en un futuro próximo, aunque a Julio de 2015 estos son los datos obtenidos.

Por otro lado, en lo que respecta a los indicadores pertenecientes al grupo 9 del análisis referente a las gestiones telemáticas que se pueden hacer en el Ayuntamiento de Paiporta, se han extraído las siguientes conclusiones.

En cuanto a los indicadores a los que se les podía otorgar un nivel de madurez de 0 a 3 encontramos que, de los 11 indicadores existentes, ninguno llega al máximo nivel de madurez, es decir, no hay ningún trámite que se pueda realizar completamente por vía telemática en la administración electrónica del Ayuntamiento de Paiporta. Seguidamente, se encuentran 7 indicadores con un nivel de madurez 2, es decir, que la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta nos permite la descarga de formularios para su posterior presentación de forma presencial. Por último, se observan 2 indicadores de los cuales solo podemos obtener información y otros 2 de los cuales no existe información alguna dentro de la sede electrónica del Ayuntamiento.

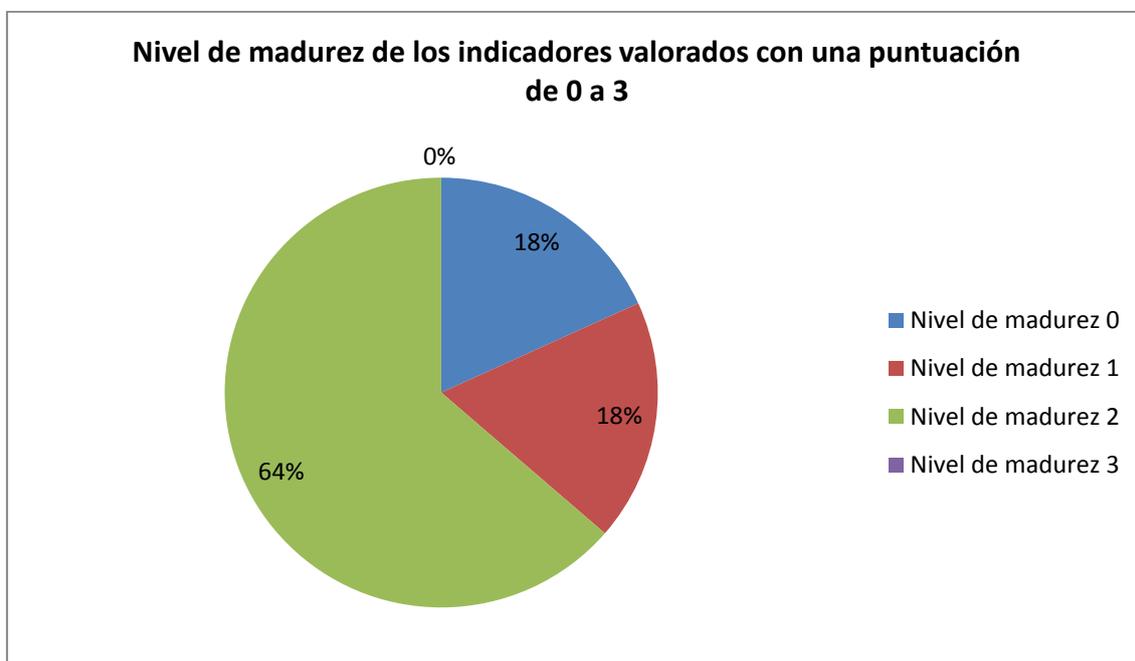


Gráfico 5. Nivel de madurez de los indicadores valorados con una puntuación de 0 a 3.
Fuente. Elaboración propia.

Por otro lado, en lo que respecta a los indicadores a los que se les podía otorgar un nivel de madurez de 0 a 4 encontramos que, de los 8 indicadores existentes, ninguno cumple con los

niveles de madurez más altos, situando la máxima puntuación obtenida en un nivel de madurez 2, con 5 indicadores con dicha puntuación. Seguidamente, se puede encontrar 1 indicador con un nivel de madurez 1 y 2 indicadores con un nivel de madurez 0.

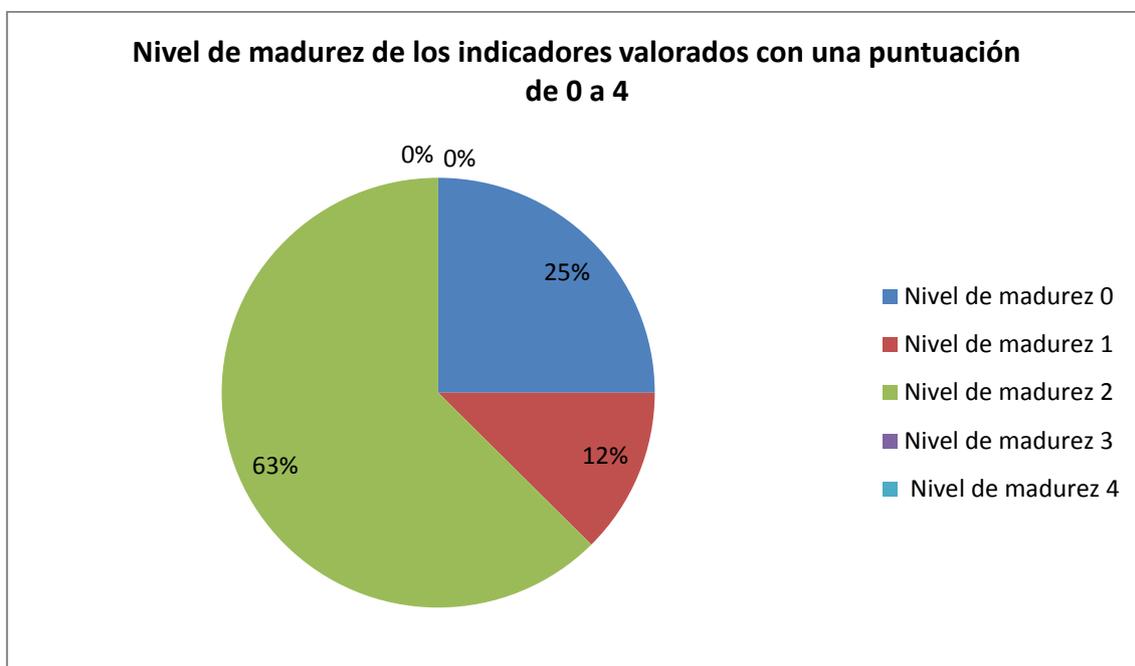


Gráfico 6. Nivel de madurez de los indicadores valorados con una puntuación de 0 a 4.
Fuente. Elaboración propia.

Una vez expuesto esto y tal y como se puede apreciar en los gráficos anteriores, se puede concluir que la administración electrónica del Ayuntamiento de Paiporta es deficiente, ya que no es posible realizar ningún trámite de forma telemática, obligando al desplazamiento de los ciudadanos del municipio para la realización de cualquier tipo de gestión, con la consecuente pérdida de tiempo y dinero que eso conlleva para el administrado, la administración y las empresas del municipio.

Por otro lado, tras haberse estudiado la legislación en materia de Administración electrónica expuesta en el capítulo 3: la administración electrónica del presente trabajo, se puede afirmar que no se cumplen muchas de las exigencias requeridas, ya que como denominador común, todas especifican que debe de ser posible relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, lo cual resulta imposible en Paiporta.

También se puede apreciar que no se cumple en su totalidad la normativa municipal vigente en lo que a la administración electrónica se refiere, ya que, aunque en Paiporta disponen de 3 reglamentos reguladores de dicha materia ("Reglamento de participación ciudadana del ayuntamiento de Paiporta", "Reglamento Oficina Integral de Atención al Ciudadano "UNICA" y

“Reglamento regulador del registro electrónico”) en los cuales se expone, a grandes rasgos, que el Ayuntamiento de Paiporta deberá favorecer el acceso de los ciudadanos a la administración, estableciendo diferentes vías telemáticas y no telemáticas para relacionarse con la misma, es imposible realizar cualquier tipo de trámite de forma telemática, teniendo que personarse en el Ayuntamiento, con lo que no se están dando todas las opciones posibles de comunicación con la administración.

Así mismo, parece importante destacar que, a pesar de que el Ayuntamiento de Paiporta dispone de una delegación específica denominada “Participación ciudadana” la cual y tal y como se explica en el apartado 2.4.2 del presente trabajo se encarga del fomento de todas las actividades necesarias para que el ciudadano pueda formar parte de los cambios que se produzcan en el municipio, incluyendo el fomento del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración, no es posible completar ningún tipo de trámite telemáticamente.

Por último cabe reseñar el hecho de que sea imposible acceder a la “carpeta ciudadana”, zona de gran utilidad para los administrados, ya que se trata de un espacio privado de interacción entre el Ayuntamiento y los usuarios.

5.2. Propuesta de mejora

Una vez realizado el análisis de la página web y la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta y detectado sus principales problemas y deficiencias, se va a pasar a efectuar la propuesta de mejora.

Debido a la gran cantidad de deficiencias encontradas, la mejora se va a centrar en la consecución de 4 objetivos fundamentales que mejorarían en gran medida la situación actual de la sede electrónica del Ayuntamiento objeto de estudio. Dichos objetivos son:

- Realización integral de trámites de forma telemática.
- Puesta en marcha de la carpeta ciudadana.
- Aumento de la visibilidad de los presupuestos municipales.
- Adaptación de la página web y la sede electrónica a personas con algún tipo de minusvalía.

Para la consecución de los mismos, se tendrán en cuenta las necesidades y los recursos de los cuales dispone el Ayuntamiento sobre el cual se va a hacer la mejora, así como el análisis DAFO realizado.

5.2.1. Realización de trámites de forma telemática

En primer lugar parece de gran importancia que se puedan realizar todo tipo de trámites de forma telemática dentro de cualquier Ayuntamiento, cosa que actualmente Paiporta no cumple. Si se accede a la sede electrónica de dicho Ayuntamiento, se encuentra la aparente posibilidad de efectuar un gran número de trámites, ya sea on-line, presencial y o telefónicamente, pero como ya hemos visto en el análisis efectuado en el apartado 4.1, a la hora de intentar realizar cualquiera de esos trámites de forma telemática resulta imposible y tan solo se facilitan los formularios necesarios para la posterior presentación en el Ayuntamiento. Por tanto, lo que pretendemos con la presente mejora es que todos estos trámites puedan realizarse por las tres vías posibles, es decir, presencialmente, por teléfono u on-line, para así dar opción al administrado a elegir el método que más le convenga y cumplir con la legalidad vigente en materia de administración electrónica.

Con ésta mejora se pretende poder gestionar de forma telemática todos los trámites que actualmente ofrece el Ayuntamiento de Paiporta, exceptuando aquellos que por sus características requieran la presencia obligatoria del administrado. Dichos trámites serían los siguientes:

TEMA	TRÁMITES
Agencia de promoción del valenciano	Asesoramiento lingüístico a ciudadanos
	Cambio de nombre y apellidos al valenciano
	Solicitud de certificado provisional de la Junta Calificadora de Conocimientos en Valenciano
	Solicitud de convalidación del grado elemental de valenciano
	Solicitud de revisión de corrección de la prueba de la Junta Calificadora de Conocimientos en Valenciano
	Voluntariado para el Valenciano
Autoliquidaciones	Pago del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica
Bienestar social	Ayudas individuales a personas con discapacidad
	IMSERSO - Programa de Termalismo Social: facilitar la asistencia en los balnearios a las personas mayores que la precisen
	IMSERSO - Solicitud de participación en el Turismo Social para Mayores
	Programa Menjar a Casa: entrega diaria y a domicilio de un menú completo adaptado a las necesidades personales
	Prestaciones económicas individualizadas: ayudas de emergencia

	social
	Programa Bono Respiro: ayuda para financiar estancias en residencias de la tercera edad
	Programa de vacaciones sociales para mayores en la Comunidad Valenciana
	Solicitud de alta o renovación de la Renta garantizada de ciudadanía
	Revisión del grado de dependencia
	Servicio Especializado de Atención a la Familia y a la Infancia: orientación, mediación o terapia familiar
	Servicio de ayuda a domicilio: atención de las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria
	Servicios de asesoramiento jurídico, mediación, intermediación y negociación sobre préstamos y arrendamientos relativos a la vivienda habitual
	Solicitud de alta o renovación del Título de Familia Numerosa
	Solicitud de ayuda económica para mujeres víctimas de violencia de género
	Solicitud de estancias en balnearios de la Comunidad Valenciana
	Solicitud de la Tarjeta Cultural de la tercera edad
	Solicitud de modificación de datos personales como demandante de vivienda de promoción pública de la Generalitat en régimen de arrendamiento
	Solicitud de Pensión No Contributiva de jubilación
	Solicitud de plaza pública en centro de día para tercera edad
	Solicitud de plaza residencial tercera edad
	Solicitud de prestaciones económicas individualizadas: ayudas para el desarrollo personal de personas de tercera edad como eliminación de barreras arquitectónicas
	Solicitud de reconocimiento del complemento a los titulares de pensión de jubilación e invalidez de la Seguridad Social, en su modalidad no contributiva, que residan en una vivienda alquilada
	Solicitud de tarjeta acreditativa de la condición de persona con discapacidad
	Solicitud de valoración de la dependencia
	Solicitud de vivienda de promoción pública de la Generalitat Valenciana de arrendamiento
	Solicitud del Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia de género
	Tarjeta de estacionamiento para personas con minusvalía en modalidad ordinaria o provisional
	Tarjeta del Mayor
	Tele-asistencia de Diputación de Valencia
	Alta, duplicado, modificación o renovación del Título de familia monoparental
Cementerios	Adjudicación de nichos vacantes
	Colocación de lápidas y otros elementos ornamentales
	Exhumaciones para traslado de restos
	Inhumaciones

	Solicitud de reserva para nuevos nichos a construir
Comercio	Agencia para el Fomento de la Innovación Comercial: información y asesoramiento a los comerciantes locales
	Mercadillo Municipal: Concesión de nuevos puestos, renuncia de puestos y concesión de puestos vacantes
	Ocupación de la vía pública con mesas y sillas
Consumidor	Reclamaciones, quejas y denuncias en materia de consumo
Cultura	Solicitud de la Sala Temporal del "Museu de la Rajoleria" para exposiciones y actividades culturales
	Solicitud de salas del Auditorio
	Solicitud del carnet de socio/a de la Biblioteca Municipal de Paiporta
	Venta de entradas del Auditorio Municipal
Deportes	Alta de usuario/abonado a las instalaciones deportivas "Tarjeta Ciudadana"
	Reserva de instalaciones y actividades deportivas
	Solicitud de colaboración a eventos deportivos organizados
	Solicitud de instalación deportiva para eventos
Educación	Ayudas de libros y material escolar para Educación Infantil
	Matriculación del alumnado de Primaria e Infantil. Periodo Fuera de Plazo
	Servicio de Gabinete Psicopedagógico Municipal
	Solicitud de actuaciones para mantenimiento y adecuación de centros escolares
Fiestas	Declaración responsable para la ocupación de la vía pública con barracones, casetas de feria y atracciones
	Ocupación de la vía pública por itinerario de "Bous al carrer"
Formación y empleo	Agencia de Colocación: intermediación entre trabajador y empleador para la búsqueda y contratación de empleo
	Ayudas de fomento de empleo
	Participación en el proceso selectivo
	Plan de empleo social
	Programa de formación profesional para el empleo
	Servicio de orientación profesional para el empleo
	Talleres de formación para la contratación
General	Alquiler de bicicletas
	Cambio de dirección de comunicación fiscal
	Cita previa Concejal de Proximidad
	Cita previa Concejales Equipo de Gobierno
	Inscripción de nacimiento
	Renovación de firma o certificado digital de la ACCV
	Responsabilidad patrimonial
	Solicitud de firma o certificado digital de la ACCV
	Solicitud de inscripción constitutiva en el Libro de Registro de Uniones de Hecho del Ayuntamiento de Paiporta (Parejas de hecho)
	Ventanilla UNICA: presentación de documentos dirigidos a cualquier órgano de la Generalidad Valenciana o Administración del Estado
Juventud	Concurso de fotografía Ciudad de Paiporta
Padrón de habitantes	Altas, cambios de domicilio y modificación de datos en el Padrón Municipal de Habitantes

	Baja de empadronamiento de oficio
	Certificado de empadronamiento individual, colectivo y/o histórico
Participación ciudadana	Inscripción en el registro municipal de asociaciones vecinales
	Modificación de datos en el registro municipal de asociaciones vecinales
Policía	Gestión de multas
	Ingreso en Protección Civil de Paiporta
	Recurso de multas
	Solicitud vía pública
	Tarjeta de armas 4ª categoría
Salud pública	Certificado de antecedentes penales
	Comunicación de extravío o desaparición de animales de compañía
	Inscripción de animales en el censo de animales de compañía
	Licencia o renovación para tenencia de animales potencialmente peligrosos
Tributos y recaudación	Alta de gestorías para la realización de autoliquidaciones de vehículos por Internet
	Alta o modificación de domiciliación de pagos en entidades bancarias
	Alta o modificación de datos de terceros
	Cambio de domicilio en permiso de circulación vehículos
	Cambio de domicilio en permiso de conducir
	IBI Urbana. Bonificación 25% por instalación de sistemas para el aprovechamiento térmico o eléctrico de la energía proveniente del sol, no estando obligados por la normativa vigente
	IBI Urbana. Bonificación 25% VPO viviendas entre 6 y 15 años
	IBI Urbana. Bonificación para empresas de urbanización, construcción y promoción inmobiliaria
	IBI Urbana. Bonificación por familia numerosa
	IBI Urbana. Exención centros privados de enseñanza concertada
	IBI. Modelo 901 N: declaración catastral de alteración de la titularidad y variación de la cuota de participación en bienes inmuebles
	IBI. Modelo 902 N: declaración catastral de nueva construcción, ampliación, reforma o rehabilitación de inmuebles
	IBI. Modelo 903 N: declaración catastral de agregación, agrupación, segregación o división de bienes inmuebles
	IBI. Modelo 904 N: declaración catastral de cambio de cultivo o aprovechamiento, cambio de uso o demolición o derribo de bienes inmuebles
	Impuesto sobre el Incremento del valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana
	Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica. Exención por maquinaria agrícola
	Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica. Exención por minusvalía
	Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica. Recurso de reposición
	Solicitud para el paso de vehículos

	Tasa de basura. Alta en padrón, baja, cambio de tarifa o cambio de titularidad
	Tasa de vado. Baja
Urbanismo y medio ambiente	Certificado técnico de cambio de titularidad de actividad
	Certificado/informe de compatibilidad urbanística
	Comunicación de actividad inocua
	Declaración responsable ambiental
	Declaración responsable de quema de rastrojos
	Declaración Responsable de técnico competente
	Huertos urbanos
	Huertos urbanos para jubilados
	Licencia 1ª ocupación. Declaración responsable
	Licencia 2ª ocupación o posteriores. Declaración responsable
	Licencia ambiental para actividades
	Licencia de apertura mediante autorización o declaración responsable. Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos
	Licencia de parcelaciones
	Licencia municipal de edificación. Obra mayor u obra menor
	Licencia para canalizaciones
	Licencia para colocación de rótulos, carteles y vallas publicitarias
	Licencia para la instalación de un andamio o de una plataforma elevadora
	Obra menor. Declaración responsable
	Solicitud de certificado de no ejercer ninguna actividad
	Solicitud de fijación de líneas , rasantes y número de policía
	Solicitud de rebaje de bordillo en acceso a vados
	Solicitud de subrogación de expediente de actividad
	Solicitud de transmisión de actividad de Comunicación o Licencia Ambiental
Solicitud de transmisión de actividad de establecimiento público	
Solicitud informe de adecuación de vivienda	

Tabla 14. Trámites ofertados por el Ayuntamiento de Paiporta.

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta

Tal y como se puede observar, la actual oferta de trámites ofrecidos por el municipio de Paiporta es bastante amplia, aunque se podrían añadir diversos trámites para completarla.

En primer lugar, para hacer más efectivo el denominado “Reglamento de participación ciudadana del ayuntamiento de Paiporta” se añadirían dentro del apartado de “participación ciudadana” los siguientes trámites:

- Denuncias: poner en conocimiento del Ayuntamiento posibles infracciones administrativas para que el mismo proceda a su investigación y si fuera pertinente, sanción.
- Reclamaciones y quejas: presentación de quejas o reclamaciones por parte de los ciudadanos en relación a los servicios prestados por el Ayuntamiento.
- Reclamaciones de Responsabilidad Patrimonial: solicitar indemnización por cualquier lesión que sufran los ciudadanos en sus bienes o derechos como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de la administración del municipio.
- Recursos: posibilidad de anteponer un recurso por desacuerdo con una resolución de un procedimiento administrativo del Ayuntamiento.
- Sugerencias: presentación de sugerencias por parte de los ciudadanos en relación a los servicios prestados por el Ayuntamiento.
- Solicitud de información sobre servicios o gestiones administrativas municipales.
- Presentación de iniciativas populares: posibilidad de presentar propuestas al Ayuntamiento dentro de las materias bajo su competencia para su posterior debate y votación en el Pleno.

En segundo lugar, se puede observar que tan solo existe información sobre el pago del impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica, lo cual es insuficiente y se debería poder realizar el pago telemático de un mayor número de impuestos.

Una vez expuestos todos los trámites que se podrían realizar con la propuesta de mejora desde la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta, se pasa a describir el procedimiento mediante el cual los usuarios podrían realizar dichos trámites.

Para la realización completa de un trámite desde la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta los usuarios deberían seguir los siguientes pasos:

1. Definición: en ésta primera etapa se definirá el trámite que se ha seleccionado y se deberá indicar la forma en la que se desea presentar el trámite. En caso de que el usuario desee realizar el trámite de forma telemática, deberá seleccionar el certificado digital con el que va a identificarse.
2. Documentación necesaria: en esta segunda fase se especificarán los documentos que se deben aportar para la realización del trámite deseado, dando la posibilidad de adjuntar la misma.

3. Formulario: en esta tercera etapa el usuario deberá de completar un formulario con los datos necesarios para la realización del trámite requerido.
4. Confirmación: aparecerá una pantalla de confirmación con todos los datos y documentos aportados por el usuario hasta el momento para que pueda comprobar si están correctos o no.
5. Acuse de recibo: por último, el usuario deberá firmar un acuse de recibo con el certificado personal seleccionado en la fase 1 para poder completar el trámite. Tras la firma, aparecerá el acuse de recibo con la fecha y número de registro y un código identificativo único para cada documento.

5.2.2. Puesta en marcha de la carpeta ciudadana

Otro de los puntos de ésta propuesta de mejora es la puesta en marcha de la “carpeta ciudadana” en el Ayuntamiento de Paiporta. Actualmente, dentro de la sede electrónica del municipio, se puede encontrar un apartado denominado “carpeta ciudadana” pero al intentar acceder a él resulta imposible, impidiendo a los administrados poder disfrutar de dicho servicio. Con la presente propuesta de mejora, se pretende conseguir una “carpeta ciudadana” accesible y de utilidad para los administrados, dando servicio en los siguientes ámbitos:

- Expedientes: en ésta sección se podrá realizar un seguimiento de los expedientes asociados a los trámites presentados para conocer su estado.
- Registros: en este apartado tendremos disponible una lista con los registros electrónicos presentados desde el Portal Ciudadano.
- Tributos: desde esta opción podremos ver los tributos a los que tiene que hacer frente el ciudadano, pudiendo efectuar el pago de forma telemática.
- Padrón: en ésta sección el usuario podrá ver los datos personales que dispone el ayuntamiento sobre él en su base de datos del Padrón Municipal de Habitantes.
- Multas: en ésta opción el usuario podrá ver las multas a las que tiene que hacer frente, pudiendo efectuar su pago de forma telemática.
- Documentos: en este apartado los usuarios podrán encontrar un listado con todos los documentos enviados al ayuntamiento o recibidos del mismo.
- Datos personales: en esta opción se muestra la información de que dispone el ayuntamiento sobre el usuario. En éste punto el usuario podría registrar una cuenta bancaria para poder efectuar el pago telemático de tributos y multas.

5.2.3. Aumento de la visibilidad de los presupuestos municipales

Otro de los puntos de nuestra propuesta de mejora trata sobre los presupuestos municipales, ya que a la hora de intentar obtener información sobre los mismos hemos encontrado numerosas dificultades. Además, actualmente y tal y como reseñamos en el apartado de Política de nuestro trabajo, en Paiporta se encuentra en el gobierno el partido político de “Compromís”, el cual se compromete en su programa de gobierno a la *“publicación en la página web municipal, de forma clara y comprensible, de los presupuestos desde su elaboración hasta su liquidación así como la deuda municipal tanto con bancos como con proveedores, acreedores, administraciones además del estado de las cuentas municipales”* cosa que por el momento, no cumplen.

En ésta propuesta de mejora se pretende crear un apartado específico denominado “presupuesto” en el que se especifique:

- Presupuesto del año en curso y de los 10 anteriores, desde su elaboración hasta su liquidación.
- Deuda municipal.
- Estado de las cuentas municipales.
- Información relevante sobre ingresos y gastos del presupuesto.
- Desviaciones entre lo aprobado y lo ejecutado en el presupuesto y razonamiento de dichas desviaciones.

Con todo esto, pretendemos aumentar la transparencia del ayuntamiento para generar más confianza entre los vecinos de Paiporta.

5.2.4. Adaptación de la página web y la sede electrónica a personas con algún tipo de minusvalía

Por último, con la presente propuesta de mejora se pretende adaptar la página web y la sede electrónica del ayuntamiento de Paiporta para que sea accesible a todas aquellas personas que sufran algún tipo de discapacidad que les impida el correcto uso o entendimiento de la web en su formato normal. Con la consecución de dicho objetivo se pretende:

- Fomentar y proporcionar la igualdad de acceso a los servicios electrónicos de todos los vecinos del municipio, en especial a las personas con algún tipo de discapacidad física, sensorial o cognitiva.
- Cumplir con la disposición adicional quinta de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, la cual dice que *“las Administraciones públicas adoptarán las medidas necesarias para que la información disponible en sus respectivas páginas de Internet pueda ser accesible a personas con discapacidad y de edad avanzada (...)”* entre otras cosas.
- Cumplir con apartado c) del artículo 4 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios Públicos, el cual dice lo siguiente: *“principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos en los términos establecidos por la normativa vigente en esta materia, a través de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos de los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran.”*
- Conseguir el mayor nivel de accesibilidad en base al Test de Accesibilidad Web explicado ya en el apartado 4.1 del presente trabajo.

Para la consecución de dicho objetivo, se piensa implantar las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0 del W3C, en el cual se exponen una serie de directrices que hay que seguir para que una página web sea accesible. Dichas pautas son:

- Proporcionar alternativas equivalentes para el contenido visual y auditivo: se deben de facilitar opciones que sustituyan de forma equivalente al contenido visual o auditivo, como por ejemplo proporcionar textos alternativos al contenido visual o auditivo para personas ciegas o sordas o proporcionar dibujos o videos en lugar de textos para beneficiar a personas con dificultades para la lectura.
- No basarse solo en los colores: los textos y gráficos deben poder entenderse sin necesidad de ver los colores para así beneficiar a personas con problemas para distinguir los colores así como a personas que utilizan pantallas monocromáticas.
- Utilizar hojas de estilo: los aspectos de formato y de presentación de la página web deben de realizarse con hojas de estilo.

- Identificar el idioma usado: se debe especificar el idioma que predomina en cada página e indicar las expresiones que se encuentran en otra lengua. Esta pauta requiere el uso de marcadores que faciliten la pronunciación de textos abreviados o en otro idioma.
- Crear tablas que se transformen correctamente: utilizar solo tablas en caso de que sea estrictamente necesario y de forma estructurada, ya que si no dificultaríamos su visión a personas ciegas que utilicen lectores de pantalla en braille, deficientes visuales que utilicen magnificadores de pantalla o personas con dispositivos de pantalla pequeña.
- Utilizar tecnologías que se transformen correctamente: utilizar tecnologías que permitan acceder al contenido de cualquier página web independientemente del navegador que se utilice.
- Asegurar al usuario el control sobre los cambios de los contenidos temporales: el movimiento, parpadeo o actualización de objetos o páginas deben ser controlados por el usuario, ya que las personas con discapacidades cognitivas o visuales no pueden leer textos en movimiento. Así mismo, algunos discapacitados físicos no pueden interactuar con objetos móviles.
- Asegurar la accesibilidad directa de las interfaces de usuario incrustadas: si la página web que estas empleando te deriva a cualquier otra aplicación o página, ésta última tiene que ser igualmente accesible. Si la interfaz del objeto incrustado no es accesible, se deberá proporcionar una solución alternativa accesible.
- Diseñar para la independencia del dispositivo: el usuario debe de poder utilizar por completo la página web con cualquier dispositivo de entrada o salida (ratón, teclado, voz, puntero u otro) para favorecer así a las personas con alguna discapacidad que les impida utilizar algún tipo de dispositivo.
- Utilizar soluciones provisionales hasta que se creen las definitivas.
- Utilizar las tecnologías y pautas W3C: se deben de emplear las pautas descritas por considerarse las más apropiadas para el desarrollo de una página web accesible.
- Proporcionar información de contexto y orientación: se debe de proporcionar información de contexto y orientativa para ayudar a los usuarios a entender páginas o elementos complejos y así favorecer a discapacitados cognitivos y visuales.
- Proporcionar mecanismos claros de navegación: se deben suministrar mecanismos de navegación claros y coherentes que faciliten a los usuarios la búsqueda de información, como por ejemplo proporcionar metadatos o permitir diferentes tipos de búsqueda para diversos niveles de habilidad y preferencias.

- Asegurarse de que los documentos sean claros y simples: utilización de un lenguaje claro y sencillo con una buena maquetación de la página y utilización de gráficos y audios para una mejor comprensión de los textos.

5.3. Cronograma de actuaciones

En este apartado se va a pasar a detallar las actividades que se tendrán que realizar para llevar a cabo la presente mejora y su cuantificación temporal.

En primer lugar, se realizaría un estudio para verificar si existe o no la necesidad de una mejora. En el caso de nuestra propuesta de mejora, es evidente que existe la necesidad de una transformación en la sede electrónica y página web del Ayuntamiento de Paiporta, ya que al realizarse un profundo análisis sobre las mismas, se han detectado numerosas deficiencias que han quedado reflejadas en el apartado 5.1 del presente trabajo. Además de justificar la necesidad de la mejora, realizaríamos un plan de acción concretando las acciones específicas que deberían de llevarse a cabo para solventar los problemas detectados en el análisis efectuado (véase punto 5.2), determinando y cuantificando los recursos humanos, materiales e inmateriales que necesitaremos para llevar a cabo el citado plan. A estas actividades las hemos dotado con una duración de 4 meses.

En segundo lugar, al tratarse de una mejora que se realizaría dentro de una administración pública, se necesitará la aprobación por parte de la autoridad competente para iniciar el plan trazado, lo cual tardaría 1 mes en conseguirse.

En tercer lugar, se tendrán que contratar los recursos que se habían cuantificado previamente. Al tratarse de una administración pública y entendiéndose que, al no haber circunstancias que lo impidan se trataría de un procedimiento de contratación ordinario abierto, haremos un anuncio de licitación para que cualquier empresa o empresario que no se encuentre en prohibición de contratar con base en el 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, pueda presentar una proposición en el plazo correspondiente, escogiendo finalmente la más ventajosa para la administración con base a los precios ofertados por los participantes. A la actividad de contratación se le ha otorgado 4 meses de duración basándonos en la complejidad del contrato, ya que habría que realizar diversos pasos previos a la contratación

(presentación de ofertas, composición de la mesa sectorial, estudio de las diferentes propuestas, adjudicación provisional, adjudicación definitiva y ejecución del contrato).

Una vez escogida la opción más ventajosa para el Ayuntamiento, se pondría en marcha el plan de acción para llevar a cabo el proyecto citado, ejecutando las acciones concretas que habíamos detallado con anterioridad para la consecución de nuestros objetivos. Esta actividad duraría 3 meses.

Una vez realizados todos estos pasos, entenderíamos implantada nuestra propuesta de mejora, la cual se someterá a evaluaciones continuas para ver si se han alcanzado los objetivos previstos, haciendo modificaciones si fuera necesario. Inicialmente nuestro plan tendría una duración de 12 meses, pero puede variar debido a imprevistos que vayan surgiendo a lo largo del desarrollo del proyecto.

El cronograma resultante sería el siguiente:

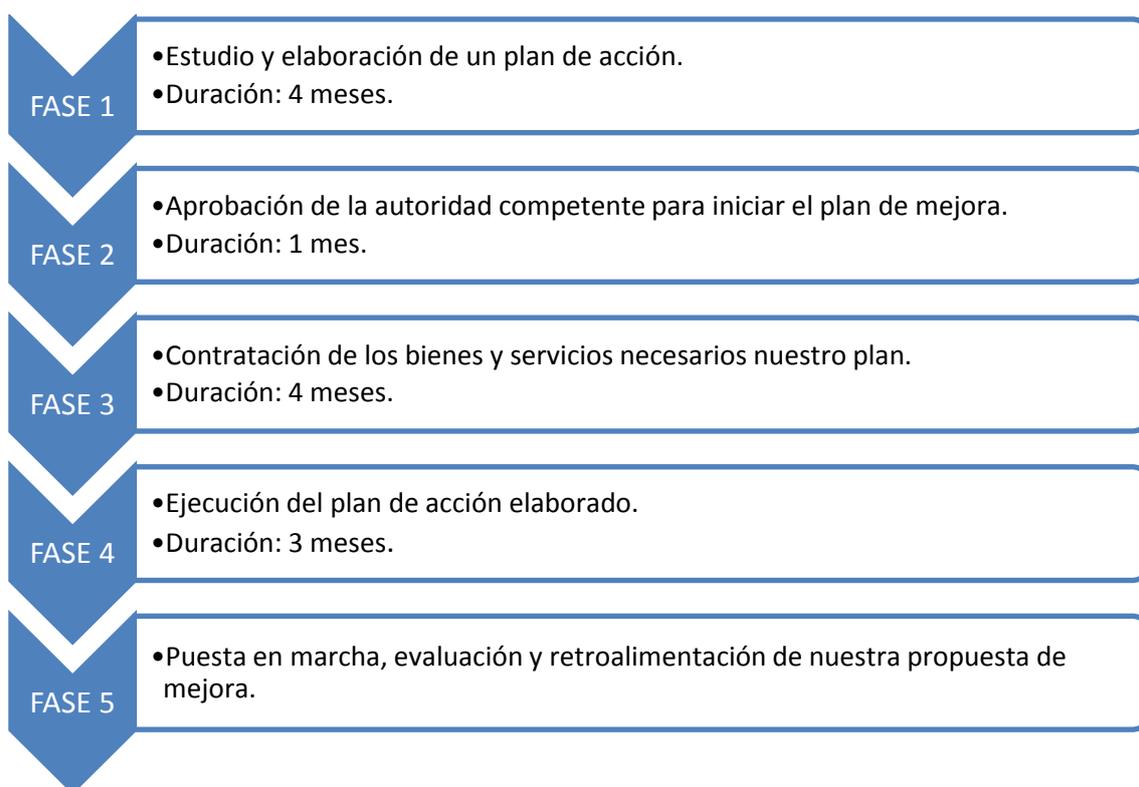


Gráfico 7. Cronograma de actuaciones de la propuesta de mejora de la sede electrónica del ayuntamiento de Paiporta.

Fuente. Elaboración propia.

5.4. Plan de viabilidad

5.4.1. Plan de contratación

Para la propuesta de mejora que pretendemos realizar vamos a necesitar diversos tipos de recursos, que se van a plasmar en éste apartado.

Los recursos humanos que necesitaremos serían los siguientes:

- Empresa de informática: al tratarse de un Ayuntamiento pequeño, se va a contratar a una empresa especializada en la elaboración de sedes electrónicas por tres meses que se encargará del rediseño completo de la página web y la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta. La contratación de éstos servicios se hará mediante un anuncio público de licitación, escogiendo la opción más ventajosa para nuestro ayuntamiento con base al precio. Una vez finalizada la mejora nos consta que el ayuntamiento de Paiporta ya cuenta con personal informático contratado que podría encargarse del correcto mantenimiento de la página web y la sede electrónica.

Por otro lado, también se necesitarán los siguientes recursos materiales:

- Hardware: necesitaremos ordenadores personales e impresoras para realizar nuestro plan. Estos dispositivos serán provistos por la empresa contratada para la realización de nuestra propuesta de mejora, con lo que se incluirían dentro del precio de los servicios prestados. Una vez finalizado el plan, el Ayuntamiento de Paiporta ya cuenta con ordenadores personales, impresoras, tarjetas criptográficas, certificados personales y un servidor para el correcto desarrollo y funcionamiento tanto de la página web como de la sede electrónica, con lo que no habría que adquirirlos.
- Software: para la realización del presente proyecto se ha decidido emplear el software de "tu municipio en red". Se trata de un software gratuito que ofrece la Generalidad Valenciana con el objetivo de que todos los municipios de la Comunidad Valenciana puedan disponer de una plataforma que ofrezca servicios de administración electrónica a sus ciudadanos en cumplimiento de la Ley 11/2007 y la Ley 3/2010.

Por último, también necesitaremos formar a los empleados del Ayuntamiento en todas estas nuevas herramientas que se van a instaurar, ya que, además de que resulta necesario para el

correcto desarrollo del servicio que se va a prestar, el Reglamento de la Oficina Integral de Atención al Ciudadano "UNICA" establece la obligación de que los empleados públicos que trabajen en dicha oficina se sometan a cursos de formación continuos sobre las materias de atención al público, trámites administrativos y nuevas tecnologías. Debido a que la administración electrónica es cada vez más imprescindible en la sociedad actual, se han encontrado numerosas ofertas de cursos en el IVAP relacionados con éste tema a las cuales podríamos acogernos, ahorrando así numerosos costes para nuestro ayuntamiento.

Tras un estudio de todos los cursos ofertados por dicho organismo, se ha creído que lo más conveniente sería que los empleados públicos realizaran los siguientes cursos:

- E-administración: en este curso se darán a conocer las ventajas de la administración electrónica dentro de la administración pública y se trataran temas tales como la facturación electrónica, la seguridad en la sociedad de la información o medios de identificación telemáticos. Tendrá una duración de 25 horas e irá dirigido a personal de los grupos A1, A2, C1 y C2.
- Firma electrónica: en este curso se adquirirán conocimientos básicos sobre criptografía, firma electrónica y certificados digitales. También aprenderán que elementos componen una infraestructura de clave pública, cómo funcionan las autoridades de certificación y que tecnologías de desarrollo se están utilizando en aplicaciones con firma digital. Por último, los empleados públicos conocerán las implicaciones legales de la firma electrónica, qué es la Autoridad de Certificación de la Comunidad Valenciana y los métodos de validación de certificados digitales. Éste curso tendrá una duración de 30 horas e irá dirigido a personal de los grupos A1, A2, C1, C2.

5.4.2. Presupuesto

Ahora se van a pasar a cuantificar todos los recursos que hemos especificado en el apartado anterior y que son necesarios para el desarrollo de nuestro plan. Hemos intentado ahorrar el máximo de costes posibles, siendo realistas con base al presupuesto del cual dispone el ayuntamiento de Paiporta (véase apartado 2.1.5) y teniendo en cuenta que una de las debilidades detectadas en el análisis DAFO realizado ha sido reducido presupuesto con el cual cuenta Paiporta.

RECURSOS HUMANOS	
Empresa de informática	
Desarrollo e implantación del plan	60.500 €
RECURSOS MATERIALES	
Hardware	
Ordenadores personales, impresoras, tarjetas criptográficas, certificados personales y servidor	0 €
Software	
Software “tu municipio en red”	0 €
RECURSOS INMATERIALES	
Cursos de formación	
Curso e-administración	0 €
Curso firma electrónica	0 €
TOTAL	60.500 €

Tabla 15. Presupuesto de la propuesta de mejora en la página web y la sede electrónica del ayuntamiento de Paiporta.

Fuente. Elaboración propia.

Sobre el presupuesto que se ha establecido cabe hacer algunas especificaciones.

En primer lugar, el ayuntamiento de Paiporta ya dispone de una página web y una sede electrónica con lo que las mejoras propuestas se podrían incluir dentro de las mismas, abaratando así los costes del desarrollo e implantación del plan.

En segundo lugar, el hardware se ha presupuestado en 0 € porque, como ya se ha comentado en el apartado anterior, será la empresa que contratada la encargada de disponer del equipo adecuado para realizar la mejora y una vez implantada, el Ayuntamiento ya dispone de todos los recursos necesarios para el correcto funcionamiento de la misma.

En cuanto al software, también lo se ha presupuestado en 0 € ya que, para abaratar costes, nos hemos acogido al software ofertado por la Generalidad Valenciana “tu municipio en red”.

Por último, no se dispone de costes de formación ya que se ha encontrado una numerosa oferta de cursos en el IVAP, a los cuales nos hemos acogido.

Sumando todos estos costes, nuestra mejora supondría 60.500 €, IVA incluido, importe que resulta realista y adecuado con base al presupuesto total del municipio de Paiporta a 2015, de 14.400.124,23 €. Actualmente, se están comenzando a elaborar los presupuestos para el año 2016, con lo que el plan se podría presupuestar para dicho año.

CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES

La administración electrónica o e-administración es un campo que actualmente se encuentra en pleno desarrollo en España y que es cada vez más importante para nuestras administraciones públicas, ya que no solo trata de automatizar los procesos administrativos para reducir tiempo y costes a las administraciones, sino que también supone una nueva forma de relacionarse con los ciudadanos, las empresas y las instituciones. Además, la administración electrónica se encuentra regulada por numerosas leyes y reglamentos, en especial por la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que fue la primera ley específica que reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula todos los aspectos básicos de la utilización de las TIC en la actividad administrativa, con lo que las administraciones públicas deberían de estar dotadas de los medios necesarios para que los ciudadanos puedan ejercer su derecho a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

A pesar de la importancia de la e-administración en la actualidad, existen numerosos municipios que no cuentan con una sede electrónica accesible, eficiente y adaptada a la normativa en materia de administración electrónica. Este es el caso de Paiporta, que tras realizar un exhaustivo análisis de su página web y su sede electrónica, presenta numerosas deficiencias, entre las cuales cabe destacar:

- Imposibilidad de realizar cualquier tipo de trámite de forma telemática.
- Imposibilidad de acceder a la “carpeta ciudadana”.
- Presupuestos poco visibles.
- Falta de accesibilidad tanto de la página web como de la sede electrónica.

Por todo ello, se ha planteado esta propuesta de mejora, para la cual se han tenido en cuenta los recursos disponibles del municipio, así como las necesidades del mismo y que se centra en la resolución de los aspectos antes nombrados, suponiendo para la administración de Paiporta los siguientes beneficios:

- Facilidad de acceso y ahorro de tiempo y dinero para el administrado, ya que se evita desplazamientos.

- Reducción de costos y cargas administrativas y mejora de la productividad, eficacia y eficiencia para la administración, ya que se suprimen todos los gastos relacionados con la impresión de documentos en papel y se ahorra tiempo, ya que toda la información se encuentra almacenada en centros de datos.
- Reducción de cargas administrativas para las empresas, ya que podrán realizar todos los trámites necesarios a los cuales se ven obligados de forma telemática.
- Mayores posibilidades de cooperación e interoperabilidad para las administraciones públicas, ya que es más fácil compartir información entre administraciones telemáticamente.
- Mayor transparencia, debido al aumento de visibilidad de los presupuestos.

Por todos estos beneficios, se considera muy importante la implantación de la presente propuesta de mejora en el Ayuntamiento de Paiporta, para hacerla más accesible, eficiente y acorde a las necesidades d sus ciudadanos.

BIBLIOGRAFÍA

AYUNTAMIENTO DE PAIPORTA. *Paiporta*. <<http://www.paiporta.es/?hl=va>> [Consulta: 2 de Febrero de 2015]

AYUNTAMIENTO DE PAIPORTA. *Portal de la ciudadanía*. <[file:///C:/Users/noli/Downloads/PortalCiudadania_US_v1.0_Ayto_CST%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/noli/Downloads/PortalCiudadania_US_v1.0_Ayto_CST%20(2).pdf)> [Consulta: 23 de junio de 2015]

C TIC CENTRO TECNOLÓGICO. *Análisis TAW*. <<http://www.tawdis.net>> [Consulta: 5 de mayo de 2015]

COMISIÓN EUROPEA. *Agenda Digital para Europa. Estrategia Europa 2020*. <<http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-agenda-europe-2020-strategy>> [Consulta: 14 de marzo de 2015]

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 Administración Pública.

DISCAPNET. *Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0*. <http://www.discapnet.es/web_accesible/wcag10/WAI-WEBCONTENT-19990505_es.html> [Consulta: 1 de julio de 2015]

España. Constitución Española. [En línea] *Boletín Oficial del Estado*, 29 de diciembre de 1978, núm. 311. Recuperado el 16 de febrero de 2015, de <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>

España. Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consejo, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana. [En línea] *Diario Oficial de la Comunidad Valenciana*, 12 de diciembre de 2014, núm. 7425. Recuperado el 14 de abril de 2015, de http://www.docv.gva.es/datos/2014/12/17/pdf/2014_11545.pdf

España. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. [En línea] *Boletín Oficial del Estado*, 22 de junio de 2007, núm. 150. Recuperado el 4 de marzo de 2015, de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-12352>

España. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. [En línea] *Boletín Oficial del Estado*, 9 de diciembre de 2013, núm. 295. Recuperado el 8 de mayo de 2015, de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20131221&tn=1#a1>

España. 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*, 26 de noviembre de 1992, núm. 285. Recuperado el 4 de marzo de 2015, de <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1992-26318>

España. Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. [En línea] *Boletín Oficial del Estado*, 19 de diciembre de 2003, núm. 304. Recuperado el 22 de abril de 2015, de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23399>

España. Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local. [En línea] *Boletín Oficial del Estado*, 2 de abril de 1985, núm. 80. Recuperado el 21 de febrero de 2015, de <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-5392>

España. Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana. [En línea] *Boletín Oficial del Estado*, 23 de junio de 2010, núm. 178. Recuperado el 25 de febrero de 2015, de <https://www.boe.es/boe/dias/2010/07/23/pdfs/BOE-A-2010-11729.pdf>

España. 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. [En línea] *Boletín Oficial del Estado*, 10 de abril de 2006, núm. 86. Recuperado el 19 de febrero de 2015, de http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2006-6472

España. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. [En línea] *Boletín Oficial del Estado*, 13 de diciembre de 1999, núm. 298. Recuperado el 11 de abril de 2015, de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-23750>

España. 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*, 28 de noviembre de 1986, núm. 305. Recuperado el 03 de marzo de 2015, de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1986-33252>

España. 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*, 8 de enero de 2010, núm. 25. Recuperado el 11 de abril de 2015, de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2010-1330>

España. Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. [En línea] *Boletín Oficial del Estado*, 8 de enero de 2010, núm. 25. Recuperado el 6 de abril de 2015, de <http://www.boe.es/boe/dias/2010/01/29/pdfs/BOE-A-2010-1331.pdf>

España. 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*, 14 de noviembre de 2011, núm. 276. Recuperado el 3 de julio de 2015, de <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-17887>

España. Reglamento de participación ciudadana del ayuntamiento de Paiporta. [En línea] *Boletín Oficial de la Provincia de Valencia*, 22 de junio de 2009, núm. 146. Recuperado el 30 de abril de 2015, de http://www.paiporta.es/librerias/ver_pdf.php?tab=ordenanzas&nc_cod=codigo&cod=59&nc_pdf=pdf

España. Reglamento Oficina Integral de Atención al Ciudadano "UNICA". [En línea] *Boletín Oficial de la Provincia de Valencia*, 25 de noviembre de 2011, núm. 47. Recuperado el 30 de abril de 2015, de http://www.paiporta.es/librerias/ver_pdf.php?tab=ordenanzas&nc_cod=codigo&cod=75&nc_pdf=pdf

España. Reglamento regulador del registro electrónico. [En línea] *Boletín Oficial de la Provincia de Valencia*, 12 de noviembre de 2010, núm. 36. Recuperado el 2 de mayo de 2015, de http://www.paiporta.es/librerias/ver_pdf.php?tab=ordenanzas&nc_cod=codigo&cod=86&nc_pdf=pdf

EUR-LEX. *Plan de Acción Europeo 2011-2015*. <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=URISERV:si0021>> [Consulta: 22 de mayo de 2015]

GENERALIDAD VALENCIANA. *Agenda Digital de la Comunidad Valenciana*. <<http://www.agendadigital.gva.es/inicio>> [Consulta: 16 de mayo de 2015]

GOBIERNO DE ESPAÑA. *Agenda Digital para España*. <<http://www.agendadigital.gob.es/agenda-digital/Paginas/agenda-digital.aspx>> [Consulta: 16 de mayo de 2015]

GOBIERNO DE ESPAÑA. *Portal de administración electrónica. Interoperabilidad*. <http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Interoperabilidad_Inicio.html#.Veh6pSxtlVJ> [Consulta: 12 de junio de 2015]

GOBIERNO DE ESPAÑA. *Portal de administración electrónica. Tu municipio en red*. <<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/tmenred#.VeSBniXtIVl>> [Consulta: 22 de julio de 2015]

INSTITUTO VALENCIANO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *Oferta formativa*. <<http://www.cjap.gva.es/portal/web/ivap/inicio>> [Consulta: 20 de julio de 2015]

INSTITUTO VALENCIANO DE ESTADÍSTICA. *Información sobre el municipio de Paiporta*. <http://www.ive.es/portal/page/portal/IVE_PEGV/CONTENTS/fichas_mun/cas/Fichas/46186.pdf> [Consulta: 12 de Febrero de 2015]

PAGÁN MARTÍNEZ, M. (2010). *Análisis y evaluación de las web municipales en la provincia de Albacete*. Tesis Doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

Paiporta. Sesión ordinaria del Pleno día 29 de enero de 2015 en Paiporta. Presupuesto. [En línea] 29 de enero de 2015. Recuperado el 16 de febrero de 2015, de http://www.paiporta.es/librerias/ver_pdf.php?tab=actas_pleno&nc_cod=codigo&cod=119&nc_pdf=pdf

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

WIKIPEDIA. *Paiporta*. <<http://es.wikipedia.org/wiki/Paiporta>> [Consulta: 12 de febrero de 2015]

ANEXO

1. ASPECTOS FORMALES	SI/NO
1. ¿La autoría de la web está claramente definida por parte del ayuntamiento?	
2. Indicación de la Dirección Postal	
3. Indica el teléfono de contacto con el Ayuntamiento	
4. Indica el e-mail del ayuntamiento o del webmaster	
5. Indica cuando ha sido la última actualización en la home page, página principal o página de inicio	

2. FUNCIONALIDAD	SI/NO
6. Mapa web	
7. Buscador interno	
8. Versiones en otros idiomas	
9. Enlaces hacia otras administraciones	
10. Descarga de utilidades	
11. Resolución de pantalla para la que está optimizada	
12. Navegadores para los que está optimizada	
13. Cumple con las normas WAI (Accesibilidad: AAA/AA/A)	
14. Profundidad (número de clicks)	
15. Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web	
16. Posee menú "migas de pan" para facilitar la usabilidad	

3. EL AYUNTAMIENTO	SI/NO
17. Bienvenida del Alcalde	
18. Indica los órganos de gobierno	
19. Grupos políticos que conforman la corporación municipal o en su caso, la composición completa del pleno municipal	
20. Actas de los plenos municipales	
21. Ordenanzas municipales	
22. Calendario fiscal municipal	
23. Presupuestos municipales	
24. Directorio de los Servicios Municipales	
25. Se puede consultar el Plan de Ordenación Urbana del municipio	

4. LA CIUDAD O MUNICIPIO	SI/NO
26. Situación geográfica de la misma	
27. Historia de la ciudad o municipio	
28. Recursos multimedia: galería fotográfica, vídeos, webcams, etc	
29. Incluye un apartado con los principales datos estadísticos	

5. INFORMACIÓN PARA LOS CIUDADANOS Y RESIDENTES		SI/NO
30. Noticias de actualidad del municipio		
31. Agenda de actividades municipales		
32. Oficina de Atención al Ciudadano		
33. Directorio sobre servicios de urgencias		
34. Directorio cultural		
35. Directorio de Centros Educativos		
36. Directorio de Centros Sanitarios		
37. Información sobre el transporte público		
38. Callejero de la localidad		
39. Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.		
40. Posibilidad de conseguir de forma gratuita una cuenta de correo electrónico		

6. INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE OCIO		SI/NO
41. Información sobre cómo llegar al municipio		
42. Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.		
43. Directorio de alojamientos localidad		
44. Información sobre la Oficina de Turismo		
45. Fiestas y tradiciones de la localidad		
46. Guía Turística con los principales lugares de interés del municipio		
47. Gastronomía y productos típicos		

7. INFORMACIÓN SOBRE EMPRESAS		SI/NO
48. Directorio empresarial y/o comercial		
49. Información sobre el polígono industrial de la localidad		
50. Información sobre las ferias que se realicen en la localidad		

8. SERVICIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		SI/NO
51. Buzón de quejas o sugerencias		
52. Respondió a la pregunta realizada. Pregunta realizada: ¿Qué trámites debo realizar para darme de alta en el Padrón de su municipio?		
53. Mecanismos de participación ciudadana (encuestas, foros de debate, etc.)		
54. Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal		

9. GESTIÓN ON-LINE (e-Administración)		
INDICADOR	PUNTUACIÓN POSIBLE	PUNTUACIÓN OBTENIDA
55. Trámites sobre impuestos municipales: IBI	0-3	
56. Trámites sobre impuestos municipales: vehículos (IVTM)	0-3	
57. Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales	0-3	
58. Domiciliación de impuestos y tasas	0-3	
59. Trámites para la obtención de licencias de obras	0-4	
60. Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos	0-4	
61. Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas (concursos, licitaciones, etc.)	0-4	
62. Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	0-3	
63. Trámites para la expedición de certificado de empadronamiento, etc.	0-4	
64. Dispone el ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web	SI/NO	
65. Existe información sobre las ayudas y subvenciones municipales para las nuevas empresas que se creen en el municipio (o las ya existentes)	0-3	
66. Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales (no tener deudas pendientes con el ayuntamiento)	0-4	
67. Es posible realizar denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía	0-3	
68. Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	0-4	
69. Posibilidad de matricularse en cursos gestionados por el ayuntamiento	0-4	
70. Existe información sobre la oferta pública de empleo del ayuntamiento	0-3	
71. Existe información sobre las ayudas, subvenciones y becas municipales, hacia los ciudadanos del municipio	0-3	
72. Información sobre la Biblioteca Municipal ¿Tiene web propia? ¿Existe un enlace? ¿Se puede consultar el catálogo?	0-4	
73. Información sobre el ALA/WALA de la localidad (aula de libre acceso a internet). Reserva on-line	0-3	
74. Pedir cita en el Centro de Salud a través de la web municipal	0-3	